

**Actes des**

**1ères Assises Nationales de  
l'Accessibilité**

**Qualité d'usage pour tous de la cité,  
des produits et des services**

## Introduction des Assises

**M. BOULONGNE** : Mesdames, Messieurs, je vous souhaite la bienvenue à tous pour ces 1<sup>ères</sup> Assises Nationales de l'Accessibilité dans le cadre de la 8<sup>ème</sup> édition d'Autonomic Paris. Nous sommes heureux d'accueillir cette manifestation, qui a toute sa place dans cette plate forme d'information qu'est le salon, et qui, de plus, est au cœur de l'actualité avec l'étude de la nouvelle loi.

Je remercie le comité scientifique qui a travaillé à l'organisation de ces assises : la diversité et la qualité de ses membres sont un gage de réussite de ces colloques. Nous avons effectivement réuni tous les professionnels et usagers du secteur. Vu la quantité de sujets à traiter sur le thème de l'accessibilité, l'élaboration du programme a été difficile et il nous aurait fallu beaucoup plus de temps pour tout développer.

Nous avons donc du faire des choix et nous avons décidé d'axer ces assises sur la qualité d'usage pour tous de la cité, des produits et des services.

Je tiens aussi à remercier Catherine Bachelier d'avoir accepté de coordonner ces assises qu'elle a mené efficacement avec toute son équipe.

Je souhaite que ces 2 journées de débats vous permettront d'obtenir de nombreuses informations et des contacts enrichissants pour tracer tous ensemble le chemin de l'accessibilité.

Je passe maintenant la parole à Mr De Vincenti qui va vous présenter le déroulement de ces assises avant d'accueillir Mr le Ministre De Robien.

Merci et bons débats

**M. DE VINCENTI** : Merci pour cette introduction. Nous attendons d'une minute à l'autre Gilles de Robien et Léon Bertrand. Ensuite, nos ministres passeront dans la salle forum pour signer la charte nationale de l'accessibilité, et ils seront rejoints par tout un ensemble de ministres, notamment M. Jean-François Lamour, ministre de la Jeunesse, des Sports et de la Vie associative, mais aussi d'autres personnalités, comme M. Daubresse, secrétaire d'État au Logement.

Ensuite, Marie-Anne Montchamp, secrétaire d'Etat aux Personnes handicapées, tiendra une conférence de presse.

Cette charte nationale a déjà été signée par de très nombreuses personnalités.

Nous aurons aussi des personnes importantes du monde de l'entreprise, comme M. Roussely, Président d'EDF et du monde politique avec Mme Cayeux, Maire de Beauvais ville pilote en matière d'accessibilité.

Pour ce qui est du déroulement de nos travaux, les choses se passeront ainsi : nous aurons six ateliers.

Un premier : sensibilisation, formation, concertation, que j'animerai avec comme rapporteur Mlle Vernhes qui est à la délégation ministérielle à l'Accessibilité.

Parallèlement, vous aurez un atelier intitulé voirie et urbanisme, avec comme animateur M. Le Dû de la direction des Routes et comme rapporteur Mme Bachelier de la délégation ministérielle à l'Accessibilité.

Ensuite, vous aurez l'atelier produits, services et accompagnement humains, dont l'animatrice est Mme Chailloux du Laboratoire national d'essai, et le rapporteur M. Alexandre, de la délégation ministérielle à l'Accessibilité.

Parallèlement, il y aura un atelier transports, dont l'animatrice est Mme Briaux-Trouverie qui est consultante, et comme rapporteur M.Hillaire de la direction des Transports terrestres.

Demain matin nous reprendrons nos travaux avec un atelier cadre bâti animé par M. Herbin, architecte et urbaniste, et comme rapporteur M. Bazin du Centre scientifique et technique du bâtiment.

Parallèlement, nous aurons un atelier tourisme et culture, accès aux services et aux prestations avec comme animateur M. Broux de la direction du Tourisme et comme rapporteur Mme Sophys-Veret du ministère de la Culture.

A 14 h, il y aura la séance plénière avec le compte rendu de chaque atelier.

Ensuite, pour terminer ces premières assises nationales de l'accessibilité, nous aurons un éclairage de l'avenir avec l'intervention de Patrick Gohet, délégué interministériel aux Personnes handicapées.

Enfin, Catherine Bachelier conclura ces premières assises nationales de l'accessibilité.

Je voudrais simplement essayer de cadrer ces assises, en disant que leur titre nous donne bien le message que nous devons essayer de faire passer : c'est qualité d'usage pour tous dans la cité, qualité des produits, qualité des services.

Je le dis pour qu'on cadre bien ces assises, ce ne sont pas des assises sur les personnes handicapées, même si elles sont très directement concernées.

Ce sont les assises de l'accessibilité. Et c'est une première.

Schématiquement, si on regarde l'histoire de l'accessibilité, après la Première guerre mondiale qui correspond au premier temps de l'accessibilité, l'accessibilité était le problème des personnes handicapées moteurs, c'est-à-dire qu'on pensait presque uniquement aux personnes en fauteuil roulant. Quand vous vous adressez à un élu ou à un opérateur de transport en disant que vous alliez parler d'accessibilité : dans sa tête, il pensait immédiatement aux fauteuils roulants, donc 1% de la population, donc beaucoup d'investissements pour peu de personnes. Et beaucoup pensent encore de la sorte.

Le deuxième temps de l'accessibilité, vers les années 1980, sous l'impulsion en partie de l'Organisation mondiale de la santé, un concept nouveau est introduit, c'est la notion de « personnes en situation de handicap », c'est-à-dire toute personne qui a des difficultés à se déplacer dans un environnement qui n'est pas accessible.

Sont surtout concernés les trois grands types de handicap : moteur, sensoriel, mental, mais aussi les personnes de petite taille, les personnes qui ont des

problèmes respiratoires, les personnes encombrées par des bagages, les femmes enceintes, etc.

On découvre que la question de l'accessibilité est donc beaucoup plus vaste, et d'après ce que nous dit l'INSEE, c'est presque 40 % de la population.

Là, quand on va revoir l'élu ou l'opérateur de transport, ce n'est plus du tout la même réaction, car 40% des électeurs ou des clients, ça compte.

Cela a contribué à changer le regard sur l'accessibilité.

L'originalité de nos assises, c'est que nous inaugurons aujourd'hui, collectivement, un troisième temps de l'accessibilité, c'est l'accessibilité entendue comme un élément de la démarche qualité, l'accessibilité considérée comme un confort d'usage pour tous, un confort apprécié par tous.

Nous allons essayer d'appeler à une véritable révolution culturelle chez nos compatriotes, au cœur de chacun de nos métiers.

Quand l'accessibilité sera le produit d'une culture partagée, commune, elle deviendra un réflexe. A ce moment-là, il n'y aura plus besoin de réglementation, ce sera automatique.

Il y a des pays qu'on peut citer, où il est tout à fait naturel de livrer des produits totalement accessibles. J'insiste bien sur ce fait que la réglementation n'est pas tout, elle ne le sera jamais.

Je vais prendre deux exemples que je cite souvent : la Villette.

Quand on a fait la Villette, il n'y avait pas de réglementation.

Simplement, le responsable, Paul Delouvrier, a réuni son équipe et a demandé de faire un ensemble totalement accessible.

Ils se sont entourés des associations, des architectes spécialisés, et ils ont fait un ensemble totalement accessible. C'est l'une des plus belles illustrations de ce que nous avons fait en France.

Donc tout est un problème de culture, de volonté, pas de réglementation.

Deuxième exemple : la Corée du sud a une véritable culture de l'accessibilité des transports. Tout est prévu pour l'accessibilité, tous types de handicaps : sensoriels, moteurs, mentaux.

La France a vendu son TGV en Corée. Les Coréens ont demandé de faire un TGV totalement accessible ; comme c'était un gros marché, on l'a fait.

On a donc bien vu qu'on était capable de le faire.

A l'avenir, le TGV des Coréens sera en concurrence avec le TGV français dans les autres pays, et il y a une grande chance que ce soit le TGV coréen qui soit choisi dans les autres pays.

Ne croyons pas que la réglementation soit tout.

Dans les pays anglo-saxons, les problèmes de réglementation sont moins tatillonnés que chez nous.

Si je voulais être complet dans la démarche de communication, je parlerai : cible, image, message.

La cible : qui sommes-nous dans cette salle ?

Nous sommes des décideurs, nous sommes des professionnels, des associations concernées par les questions d'accessibilité.

C'est-à-dire que nous sommes des élus, des architectes, des maîtres d'ouvrage, des autorités de transport, des professionnels du tourisme, des professionnels de la culture, des associations de personnes handicapées,

mais aussi des associations d'usagers, notamment de personnes âgées, bref, je dirais que nous sommes tous ceux qui font, organisent et vivent la cité.

Quelle image voulons-nous donner ?

Je crois que c'est l'image de personnes qui s'informent, échangent des expériences, sensibilisent sur l'accessibilité.

C'est un forum de médiation, c'est-à-dire la démarche qui consiste à écouter la vérité de l'autre, et à ne pas cheminer dans des logiques parallèles qui ont tout leur intérêt, mais ne se rencontrent jamais.

Il y a une logique de l'architecte, une logique de l'ingénieur, une logique des associations de personnes handicapées, et ce type de forum doit briser ces logiques en permettant d'écouter celles des autres.

Nous ne parlons pas d'un problème qui est marginal quand nous parlons de l'accessibilité.

C'est un problème fondamental, et qui doit être intégré, et c'est notre responsabilité, dans toutes les disciplines qui font la cité.

S'il y a des questions après cette rapide introduction, qu'on lève tout de suite les problèmes s'il devait y en avoir afin que nous puissions travailler en toute sérénité pendant ces deux jours.

Il y a deux choses que j'ai oubliées : en principe, il y aura des actes qui seront publiés après ce colloque.

Deuxième information : je précise que l'ensemble de nos travaux seront sous-titrés par la vélotypie, et cette vélotypie a été mise en place grâce au soutien de la RATP, de la SNCF, d'Autonomic, je les remercie tous de cette aide car vous connaissez les difficultés financières de tous les ministères en ce moment, il aurait été choquant que, tenant les premières assises nationales sur l'accessibilité, nos amis sourds et malentendants ne puissent pas en profiter.

Y a-t-il des questions ?

Dans les ateliers, faites des interventions très rapides, parce que l'intérêt, ce n'est pas d'avoir une suite de discours, mais des échanges les plus constructifs possibles.

Je suis heureux d'accueillir en votre nom M. Gilles de Robien, ministre de l'Équipement, des Transports, de l'Aménagement du territoire, du Tourisme et de la Mer, qui parraine ces assises de l'accessibilité, M. Léon Bertrand, ministre délégué au Tourisme, M. Lamour, ministre de la Jeunesse, des Sports et de la Vie associative.

Je voudrais souligner que l'intérêt de nos ministres pour les problèmes de l'accessibilité ne sont pas des intérêts de circonstance. Je voudrais rappeler que, lorsque M. de Robien a été nommé à la tête de ce très vaste ministère, il a réservé son premier contact avec les agents de notre ministère, aux correspondants accessibilité qui venaient d'être nommés dans chaque Direction départementale de l'Équipement.

Pour ce qui est de Léon Bertrand, vous connaissez tous le label Tourisme et Handicap, dont vous entendrez parler tout au long de ces assises.

M. Le ministre, je vous remercie de votre présence. Je voudrais vous dire que nous sommes très sensibles à cet honneur, qui est un encouragement pour nos travaux.

**M. de ROBIEN** : Merci beaucoup.

J'admire votre dextérité, madame.

Mesdames et messieurs, avec Léon Bertrand, M. Lamour, mes collègues et amis, en présence de Mme Cayeux, je suis heureux de pouvoir ouvrir aujourd'hui les premières assises nationales de l'accessibilité.

Le thème de l'accessibilité est au centre des préoccupations du ministère des transports.

L'accessibilité doit permettre à tous de participer à tout.

Comment s'instruire, comment travailler, nouer des liens amicaux, participer aux activités culturelles, sociales, comment s'enrichir d'expériences si on ne peut pas rencontrer les autres, si on ne peut pas se déplacer, accéder aux lieux d'exercice des activités ?

Quand je parle d'accessibilité pour tous, je pense en premier lieu aux personnes handicapées, d'ailleurs, que le handicap soit moteur, sensoriel, mental ou cognitif.

Il ne faut pas non plus oublier les personnes ayant des difficultés cognitives. Il faut une signalétique et une information qui soient la plus claire, efficace, et continue pour pouvoir s'orienter dans la ville et dans des systèmes de transport qui sont souvent complexes.

Au-delà des personnes handicapées, je pense aux personnes en situation de handicap que sont les citoyens qui souffrent d'une incapacité temporaire, par exemple une jambe cassée, ou les personnes âgées qui sont de plus en plus nombreuses, des personnes encombrées de valises, des personnes étrangères ne maîtrisant pas la lecture et qui ont donc des difficultés d'orientation, de repérage.

Vous voyez, l'accessibilité concerne une population très importante et diverse, et constitue un confort pour tous.

Et je pourrais développer les enjeux que cela représente en matière de sécurité, de développement durable, et même d'économie.

En effet une véritable insertion suppose la liberté de se déplacer par les mêmes cheminements et dans les mêmes conditions que chacun sans avoir besoin d'être accompagné.

On trouve là la solution retenue par la Conférence européenne des ministres des transports (CEMT) qui parle de « transport et inclusion », mot un peu barbare mais qui est le contraire de l'exclusion.

Nous devons aussi nous enrichir des réflexions et des réalisations des pays qui nous entourent.

Nous avons beaucoup renforcé la coopération interministérielle.

La présence de mes collègues ici le prouve.

En effet, si l'accessibilité est largement du ressort du ministère qui m'a été confié, regroupant les compétences en matière de voirie, espaces publics, transports, tourisme, nous ne pourrions aboutir à des résultats tangibles sans un travail en commun avec l'éducation nationale, le logement, la culture, le sport, notamment en ce qui concerne la formation des professionnels, des ingénieurs, des architectes et des urbanistes.

Ce travail est commencé.

Nous nous sommes fixés comme premier objectif la prochaine rentrée scolaire.

Nous ne pourrions pas non plus assurer l'accessibilité de la voirie et des systèmes de transports urbains, si nous ne menons pas des réflexions conjointes avec le ministère de l'Intérieur, en luttant contre le stationnement sauvage, et plus particulièrement sur les places de stationnement réservé, les trottoirs, les arrêts de bus.

Un travail de fond se poursuit avec les partenaires de l'accessibilité, et un document de bonnes pratiques en la matière est actuellement en cours d'élaboration au CERTU avec le but d'inciter et d'aider la mise en place d'une concertation au niveau local, et la prise en compte de la totalité de la chaîne de l'accessibilité est également une notion à développer.

Les systèmes de transport accessibles n'apporteront pas à eux seuls une réponse aux personnes à mobilité réduite.

Si la voirie peut représenter des obstacles, les installations des établissements publics peuvent également l'être. Il faut donc veiller à ce que chaque maillon de la chaîne soit accessible, mais aussi à ce que les interfaces soient cohérentes. Il faut insister sur le concept d'autonomie.

Il faut éviter de mettre en place des systèmes fermés, réservés à une seule catégorie d'utilisation.

Le projet de loi pour l'égalité des droits et des chances et la participation à la citoyenneté des personnes handicapées, adopté en première lecture au Sénat et à l'Assemblée nationale constituera un outil important et même déterminant en la matière. Ce texte vise à renforcer la réglementation en matière d'accessibilité.

Tous les types de handicap devront être pris en compte (moteur, sensoriel, mental ou psychique). Lors du renouvellement des matériels, les entreprises de transport collectif devront le faire par du matériel accessible. Un décret d'application en précisera les modalités d'application.

Dans dix ans, les services de transport collectif devront être accessibles aux personnes à mobilité réduite ; en cas d'impossibilité technique avérée, des moyens de substitution devront être mis à disposition et le coût pour l'utilisateur devra être identique à celui des transports publics.

La notion de chaîne de déplacement est introduite.

Les obligations en matière d'accessibilité du cadre bâti sont également renforcées.

Un plan de mise en accessibilité de la voirie et des espaces publics devra être établi dans chaque commune.

Celles de plus de 5000 habitants devront également créer une commission intercommunale d'accessibilité élaborant un état des lieux de l'existant et faisant des propositions destinées à améliorer l'accessibilité.

L'accessibilité est appelée à tenir, dans votre activité quotidienne, une place de plus en plus importante.

Les exigences réglementaires sont un minimum à respecter, mais pour réaliser une accessibilité pour tous, il est souvent nécessaire d'aller au-delà.

Je fais confiance à votre créativité pour trouver des solutions efficaces en la matière. Il convient d'insister sur le besoin de normalisation afin de simplifier l'utilisation des outils mis en place.

Il y a des travaux qui sont actuellement en cours dans le cadre du groupe de réflexion stratégique pour la prise en compte de l'accessibilité, avec l'AFNOR. C'est tous ensemble que nous arriverons à bâtir l'accessibilité. La France doit rattraper le retard pris en la matière et rendre son territoire accueillant et facile à vivre pour tous quelque soit les difficultés de mobilité.

Pour bien marquer notre volonté de mener une politique volontariste en matière d'accessibilité a été signée le 2 décembre 2003, la charte nationale de l'accessibilité par les responsables du transport, et qui sera paraphée ce matin par les responsables du monde du cadre bâti et du tourisme, et cosignée par M. Lamour, M. Bertrand, et M. Daubresse. Comme le feront prochainement M. Fillon et M. Donnedieu de Vabres.

Je crois qu'il est utile de rappeler les sept engagements de cette charte. 1 : la garantie d'accessibilité des nouveaux aménagements et la continuité de la chaîne du déplacement ; il est précisé que chacun des maillons de la chaîne incluant le cadre bâti et la voirie doivent garantir une accessibilité sans rupture.

2 : la programmation de l'amélioration de l'ensemble du patrimoine, pour programmer une mise en accessibilité progressive et définir un plan d'ensemble assurant une cohérence.

3 : organisation d'une concertation continue avec tous les acteurs, les élus, les professionnels, et les usagers handicapés.

4 : le conditionnement de l'octroi d'aides publiques ou de financements aux résultats de l'accessibilité.

5 : l'assurance d'une qualité d'usage en fin de réalisation, ce qui implique que les choix d'aménagement sont l'objet d'un contrôle tout au long du processus de conception, de réalisation et d'exploitation au regard de la qualité d'usage, et le suivi des équipements sera fait.

6 : la mise à disposition d'un accompagnement humain par des personnes formées pour ceux qui en ont besoin.

7 : la mise en place d'une information de qualité, fiable, adaptée, et facilement accessible et actualisée sur l'état de l'accessibilité.

La réglementation à venir correspond tout à fait aux principes de cette charte.

En conclusion, j'insiste sur trois points fondamentaux.

Premièrement : l'accessibilité participe à la qualité de service et d'usage des équipements mis en place pour l'ensemble des citoyens.

Deuxièmement : l'accessibilité et le développement durable sont intimement liés. C'est ainsi que des transports accessibles et plus confortables font la promotion des transports publics. Cela participe donc à la lutte contre la pollution et au désengorgement des centres ville.

Troisièmement : sans une réelle évolution des mentalités, aucun progrès significatif ne sera possible. Chacun est responsable à son niveau de la réalisation d'un monde accessible à tous. Les élus, les donneurs d'ordre qui doivent intégrer les exigences dans leur cahier des charges, les concepteurs, les professionnels qui doivent veiller au respect des exigences.

Et l'ensemble des citoyens doit respecter la mise en place de ces équipements, en ne stationnant pas sur un trottoir ou sur une place réservée aux personnes handicapées, par exemple.



Je ne peux que vous féliciter pour l'action entreprise et vous encourager et à la poursuivre, et à l'amplifier.

Aucun résultat tangible ne pourra être obtenu sans une mobilisation totale de votre part, non, de notre part. Nous portons donc une lourde responsabilité mais vous êtes les premiers acteurs de l'accessibilité, et nous comptons beaucoup sur vous.

**M. DE VINCENTI** : Merci, M. le ministre.

Nous allons poursuivre nos travaux avec deux ateliers : sensibilisation, formation et concertation, que j'animerai, avec comme rapporteur Nathalie Vernhes de la délégation ministérielle à l'Accessibilité.

Dans la salle à côté, un autre atelier : voirie et urbanisme. Animateur, Yannick Le Dû, de la direction des Routes, et rapporteur : Mme Bachelier de la délégation ministérielle à l'Accessibilité.

Je vous remercie.



# **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 permettrez 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 développé 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 reconnaissaient 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 souhaiterais 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 interchangeable. 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 dégagée 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.



# **ATELIER VOIRIE ET URBANISME**

Jeudi 17 juin 2004

Animateur : Yannick LE DÛ, Direction des Routes (METATTM)

Rapporteur : Catherine BACHELIER : Délégation Ministérielle à  
l'Accessibilité (METATTM)





**M. LE DU** : Bonjour, je vous invite à prendre place rapidement. Il est tant de commencer, on démarre avec une demi-heure de retard sur l'horaire prévu. Je demande à chacun des intervenants, que je vais vous présenter, de faire des interventions aussi concises que possible pour permettre les échanges avec la salle.

Je me présente, Yannick Le Dû de la direction des routes au ministère de l'Équipement. On m'a demandé d'animer cet atelier à la place de M. Serge Ethève de la ville de Beauvais, qui a eu un problème de santé. Son intervention portant sur les réalisations de la ville de Beauvais sera faite par Mme Agnès Petit, Adjointe au Maire de Beauvais. On souhaite un bon rétablissement à M. Ethève, et je vais essayer de le remplacer au mieux pour animer cet atelier et réguler les échanges qui vont suivre.

Vont se succéder huit intervenants pour cet atelier : Marie-Thérèse Partrat, de la Délégation Ministérielle à l'Accessibilité (DMA), Maryvonne Dejeammes et Christophe Damas du Centre d'Études sur les Réseaux, les Transports, l'Urbanisme et les constructions publiques (CERTU), service technique du ministère de l'Équipement. Suivra un témoignage de Laurence Agro de la Direction Départementale de l'Équipement (DDE) du Val d'Oise, non voyante, qui présentera un appareil, le Télétact. Moi-même, je vous parlerai des questions d'accessibilité sur les autoroutes et plus particulièrement des autoroutes concédées.

Frédérique Garagnani de l'Association des Sociétés Françaises d'Autoroutes et d'ouvrages à péage (ASF) interviendra sur l'information des usagers sur les services accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Après une pause prévue à 11h15, la deuxième partie sera consacrée à la présentation de trois réalisations locales : la présentation du schéma directeur d'accessibilité à la voirie parisienne par Roger Madec de la direction de la voirie et des déplacements à la Ville de Paris ; puis les réalisations en la matière de la Ville de Beauvais par Agnès Petit, Adjointe au maire de Beauvais et enfin, le réaménagement de la RN 98 à Cagnes sur Mer par Philippe Offerlé de la Direction Départementale de l'Équipement des Alpes-maritimes.

Je donne la parole à Marie-Thérèse Partrat de la DMA qui va vous parler du cadre juridique concernant la voirie et du projet de loi en cours d'adoption, pour le volet voirie.

**MME PARTRAT** : Bonjour, tout d'abord un rappel de la réglementation existante dans le domaine de la voirie.

La loi d'orientation en faveur des personnes handicapées du 30 juin 1975 est la loi fondamentale en faveur des personnes handicapées qui a en particulier posé le principe de l'accessibilité au transport.

En application de cette loi, deux décrets ont été pris en 1978. Ces textes contiennent différentes dispositions que je n'examinerai pas car elles ont été reprises en partie par les décrets ultérieurs de 1999 dont je vous parlerai.

En 1991 une loi a été adoptée pour renforcer les dispositions déjà existantes.

A la suite de cette loi, deux décrets ont été pris ainsi qu'un arrêté en 1999. Ces décrets comprennent l'ensemble des dispositions réglementaires en ce qui concerne la voirie.

Le premier décret, n° 99-757, abroge donc les décrets préexistants de 1978 et comporte à peu près toute la réglementation actuellement en vigueur.

Il distingue les voies en agglomération et celles hors agglomération, pour lesquelles les prescriptions diffèrent. Il fixe également les conditions d'application de cette réglementation.

Ces règles s'appliquent à toutes les voies nouvelles et également aux travaux d'une certaine importance.

Le deuxième décret, n° 99-756 et l'arrêté du 31 août 1999 ont fixé, quant à eux, les dispositions techniques à appliquer.

Il y a donc des dispositions communes en agglomération et hors agglomération et des dispositions spécifiques en agglomération.

Les dispositions communes sont les suivantes :

Elles concernent tout d'abord les places de stationnement réservé.

Un emplacement sur 50 doit être réservé et aménagé pour les personnes handicapées.

Les postes d'appel d'urgence doivent également être accessibles, non seulement le poste d'appel d'urgence, mais aussi le cheminement qui y conduit.

Enfin, l'emplacement d'arrêt de véhicules de transport en commun doit être conçu afin de faciliter l'accès des personnes handicapées à ces véhicules, et notamment ceux à plancher bas.

Il y a des dispositions spécifiques en agglomération un peu plus exigeantes qui concernent le sol, les trottoirs, les cheminements, Mme Dejeammes du CERTU vous en parlera.

Enfin, une innovation importante puisque l'un des décrets prévoit que désormais tous les carrefours doivent être équipés de feux de signalisation conformes aux normes en vigueur afin de permettre aux personnes non voyantes de traverser les voies de circulation. Ce point sera abordé par M. Damas du CERTU.

L'ensemble de ces dispositions n'est pas applicable en cas d'impossibilité technique constatée par l'autorité administrative compétente, après avis de la CCDSA.

Cette autorité administrative diffère selon la nature de la voie.

Si c'est une voie communale, le maire est compétent, si la voie est départementale, c'est le conseil général, enfin s'il s'agit d'une voie nationale c'est le préfet.

Je précise que l'avis rendu par la CCDSA est un avis consultatif.

En ce qui concerne le projet de loi examiné en première lecture au Sénat et à l'Assemblée nationale, j'aborderai uniquement le domaine qui nous intéresse, la voirie.

Ce texte a consacré le principe de la chaîne du déplacement qui comprend le cadre bâti, la voirie, les transports et leur intermodalité. Si, par exemple, on prévoit des bus pour prendre le train, mais que le train n'est pas accessible, la chaîne du déplacement est rompue et on ne peut plus parler d'accessibilité.

Ce projet de loi prévoit la création dans les communes de 5 000 habitants ou plus d'une commission d'accessibilité.

Cette commission ayant pour mission de dresser le bilan de l'accessibilité du cadre bâti de la voirie, des espaces publics et des transports.

Cette commission fait un rapport annuel au conseil municipal et élabore des propositions qu'elle lui soumet.

Ce texte prévoit une disposition importante qui est l'obligation pour chaque commune d'établir un plan de mise en accessibilité de la voirie.

Ce plan de mise en accessibilité de la voirie est établi dans chaque commune à l'initiative du maire. Il fait partie du PDU quand il existe.

En conclusion, on peut dire que l'ensemble des dispositions réglementaires atteste que le cadre juridique est bien planté. Mais la réglementation n'est qu'un minimum, pour l'avenir, les progrès passeront par une meilleure sensibilisation des décideurs, des professionnels et de chacun d'entre nous.

**M. LE DU** : Cela veut dire que le cadre juridique réglementaire est le minimum qui s'impose aux maîtres d'ouvrage, aux gestionnaires, aux responsables de voirie, c'est le socle devant permettre aux professionnels d'aller plus loin et de faire mieux.

Mme Dejeammes parlera des outils qui expliquent cette réglementation aux professionnels.

Avez-vous des questions à poser par rapport au cadre juridique existant ou par rapport au projet de loi ?

**MME PETIT** : Par rapport au plan de mise en accessibilité dans la commune, c'est toujours les communes de plus de 5 000 habitants ?

**MME PARTRAT** : 5 000 habitants ou plus. Initialement, le seuil avait été fixé à 10 000 habitants et il a été abaissé à 5 000.

**MME BOIXIERE**, technicienne déplacement au service voirie de la maire de Saint-Brieuc, je voudrais avoir des précisions sur la portée de la circulaire, qui est un peu plus large notamment en matière des prescriptions techniques. Lorsque l'on veut appliquer certaines de ces prescriptions, on nous oppose son caractère non réglementaire.

**M. LE DU** : Effectivement, cette circulaire qui s'impose aux services du ministère de l'Équipement, donne les références, un cadre pour les autres collectivités, pour les autres maîtres d'ouvrage, mais elle ne peut s'imposer qu'aux services de l'Etat. Ce type de document a pour vocation d'aider les services à appliquer la réglementation, il ne se substitue pas à la réglementation. On y parle de modification de l'assiette ou de modification de la structure de la voie. Ces aspects peuvent être sujets à interprétation.

**MME PARTRAT** : cela peut être en effet sujet à interprétation car dans les décrets, cela a été indiqué de façon générale, cette circulaire a voulu mieux

expliquer ces textes, mais elle n'est pas obligatoire. Donc, on est dans un entre-deux.

**MME BOIXIERE** : ma question portait sur les prescriptions qu'on peut être amené à faire sur certains dossiers, par exemple sur la main courante intermédiaire sur les escaliers, qui est souvent inexistante, sur les chasses roues au niveau des rampes. A t-on le droit d'imposer ce genre de préconisations ? De même l'équipement des carrefours à feux, qui ne peut être que partielle en adéquation avec les concertations avec les associations. Comment fait-on pour imposer une rampe intermédiaire le long d'un escalier ? On nous dit que la circulaire n'ayant pas valeur réglementaire, on ne peut pas imposer ce type de disposition. Or dans la mesure où ce type d'équipement améliore les choses, cela paraît difficile de ne pas l'aborder.

**M. LE DU** : Le cadre réglementaire, c'est le minimum. Ensuite, c'est une base de négociation. Il faut s'appuyer sur ce qui existe pour essayer toujours de faire mieux et de faire comprendre aux décideurs que peut-être on peut encore améliorer la situation. Ce qui est important dans ce type de situation c'est l'état d'esprit.

Ce sont des questions assez techniques, le CERTU a peut être quelque chose à ajouter.

**-MME DEJEAMMES** : Non, pas plus que ce qui a été dit.

**PHILIPPE BONNAL** de la DDE 77 : par rapport au projet de loi, vous avez parlé de l'obligation pour chaque commune de plus de 5 000 habitants, éventuellement on peut penser pour les EPCI, de mise en accessibilité de la voirie. Cette obligation va-t-elle s'imposer pour les voiries nouvelles ou bien sur toutes les voies. Quels sont les délais de mise en place de la commission d'accessibilité.

**MME PARTRAT** : je pense que cette réglementation va s'appliquer sur toutes les voies, celles existantes et nouvelles. L'esprit est différent des décrets de 1999.

**M. LE DU** : Pour les systèmes de transport, on parle de mise en accessibilité en six ans, qu'en est-il en matière de délai pour la voirie ?

**MME PARTRAT** : Cela a été reporté à dix ans pour les systèmes de transport. Le texte n'a pas encore été voté en termes identiques, il peut encore y avoir des amendements, et donc les choses peuvent évoluer.

Pour la voirie, le décret du 31 août 1999 prévoit que les prescriptions techniques sont applicables lors de la réalisation de voies nouvelles ou de travaux d'une certaine importance.

**M. LE DU** : L'objectif, c'est que la loi soit votée d'ici la rentrée de l'automne ?

**MME PARTRAT** : On ne peut pas faire de prévision, le projet de loi vient d'être voté en première lecture à l'Assemblée Nationale, le texte va repartir au Sénat avec tous les amendements. Le calendrier n'est pas encore connu.

**M. LE DU** : Je propose qu'on passe aux exposés du CERTU : Maryvonne Dejeammes, Chargée de mission Accessibilité et personnes âgées, va nous parler de la conception des cheminements et des outils et Christophe Damas enchaînera sur les répétiteurs de feux. Ensuite, on aura un témoignage de Laurence Agro de la DDE 95.

**MME DEJEAMMES** : Bonjour à tous.

Je vais centrer mon exposé sur la conception des cheminements, mais sans aller trop dans le détail technique, mais plutôt en cherchant à indiquer quels sont les outils et recommandations pour une meilleure accessibilité sur lesquels le ministère a travaillé principalement pour appuyer les travaux que commencent à faire les collectivités locales.

Les décrets dont on vient de vous parler cherchent à procurer une meilleure qualité d'usage, pour tous les citoyens, de la voirie, c'est-à-dire tous les espaces sur lesquels se déplacent les piétons, y compris les espaces publics, tels que les places ou les squares.

Par rapport aux décrets d'accessibilité qui concernent les établissements recevant du public (ERP), publiés en 1994 et 1995, qui se préoccupaient des incapacités motrices principalement, les décrets de la voirie prennent aussi en compte les incapacités visuelles avec des spécifications techniques. Lorsque l'on dit qu'on vise la qualité d'usage pour tous les citoyens, on en a un exemple concret.

Il y a une différence majeure entre les décrets des ERP et ceux de la voirie. Cela tient à l'absence de dispositif de contrôle et au fait que, quand un maître d'ouvrage décide des travaux, il ne dépose pas de permis de construire.

L'avis de la Commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité (CCDSA) est demandé en cas de difficulté technique, principalement d'ordre topographique. C'est un simple avis qui est demandé. Le maître d'ouvrage décide en fonction de l'avis, mais il a le droit de ne pas le suivre.

Ces dispositions pour l'accessibilité de la voirie sont complémentaires aux enjeux de sécurité.

Je l'illustre ici par deux exemples. Sur la photo de gauche, on voit une personne sur un trottoir étroit, une personne en fauteuil roulant sur la chaussée, et une voiture qui se trouve au milieu de la chaussée pour éviter la personne en fauteuil roulant.

Le trottoir trop étroit est un obstacle pour la personne en fauteuil roulant.

Sur l'illustration de droite, nous avons les nouvelles techniques mises en place dans l'aménagement urbain, en élargissant le trottoir devant la traversée piéton, ce qui donne une meilleure visibilité du piéton, et cela va dans le sens de la sécurité de tous les piétons.

Là, l'aménagement du passage pour piétons se fait avec l'abaissé de trottoir et la pose de bandes d'éveil dont nous parlerons ultérieurement.

Voyons les outils que l'on a pu fournir et sur lesquels on travaille encore. Le premier outil est la plaquette « Une voirie pour tous », élaborée par la Direction des Routes et le CERTU. D'après les échos que nous avons, elle a été très bien accueillie. Elle a été diffusée à 70 000 exemplaires, elle a été très vite épuisée, donc il y a une deuxième édition, intitulée maintenant « Une voirie accessible ».

Le texte est le même. Je crois avoir compris que les techniciens se l'approprient facilement. Elle est très pratique à utiliser.

Le deuxième aspect que nous avons traité, je suis contente d'annoncer que le travail a maintenant abouti, c'est la formation des agents DDE. Il s'agit de la conception du matériel qui va servir dans un premier temps à former des formateurs, lesquels assureront des formations au niveau régional en CIFP (Centre interrégional de formation professionnelle) et en DDE. La valise pédagogique qui a été élaborée par le CERTU, avec la participation de trois CETE (Centre d'études techniques de l'équipement) et du CIFP d'Aix, comporte des diaporamas, des documents papier qui regroupent tous les éléments détaillés dont les formateurs auront besoin, ainsi qu'une vidéo de sensibilisation et enfin, du petit matériel pour aider à la sensibilisation au handicap.

Il faut aussi noter que les éléments constitués pourront être utiles aux services techniques des villes et autres corps de métier qui peuvent demander des formations aux DDE ou par le biais du CNFPT (Centre national de la fonction publique territoriale).

Les premières formations de formateurs ont lieu à la fin de ce mois, c'est vraiment un système en place maintenant.

Autre outil en cours de finition, c'est ce qu'on appelle le didacticiel Loqacce Cité qui est l'extension d'un premier didacticiel portant sur les ERP. C'est un logiciel pour la qualité de l'accessibilité. Il comprend maintenant les trois volets : ERP, habitat et voirie.

Le principe est d'utiliser un chemin de vigilance qui donne les principaux points de la réglementation et par domaine les divers aspects techniques à regarder, à considérer. Le menu que j'ai ouvert ici concerne les escaliers, où on vous montre la rampe qui a été construite latéralement à l'aménagement des escaliers dans un domaine ancien. L'intérêt est de montrer qu'on peut aussi faire des choses à la fois esthétiques et fonctionnelles sur un espace encadré par les monuments historiques.

Le logiciel sera distribué dans toutes les DDE ; le CSTB (Centre Scientifique et Technique du Bâtiment) qui a contribué largement à faire ce logiciel, en sera aussi le diffuseur pour les cabinets d'architectes, les bureaux d'études et les collectivités locales. Le principe du contenu est de partir de la réglementation et des normes, mais en expliquant les raisons de faire et surtout d'aller plus loin.

Il y a des illustrations, vous avez aussi des petites vidéos qui montrent très bien les raisons de faire accessible.

Le dernier point des outils, c'est des éléments de méthode pour la concertation lors de projets de création ou de rénovation. Cela a été évoqué

dans la séance d'introduction par M. De Vincenti sous le terme de guide pratique.

C'est un document sur lequel au CERTU, j'ai travaillé avec deux CETE. Il s'appuie sur des études de cas pour donner des clés aux collectivités locales, aux maîtres d'ouvrage qui doivent faire de la concertation avec les personnes handicapées, les usagers concernés, lors de différents projets. Les études de cas se sont appuyées sur des projets de voirie mais aussi des projets de construction d'établissements, de transport, etc.

Ce document est à la relecture. Je peux vous indiquer qu'il sera publié en octobre et présenté lors du salon des maires de France en novembre.

Voyons maintenant, les recommandations qui sont faites pour les gestionnaires de la voirie. On en vient au complément du dispositif réglementaire et des spécifications techniques présentes dans les décrets et la circulaire.

Dans ces décrets, il est indiqué à plusieurs endroits qu'on fait référence à des normes. Ces normes ont vieilli et ont besoin d'être révisées. Elles portent principalement sur les dispositifs, les aménagements qui concernent le handicap visuel. En même temps que la révision des normes, le CERTU a été chargé par la direction des routes et la direction de la sécurité routière d'élaborer en plus des recommandations. Un autre point a été traité qui concernait les usagers de transports collectifs pour l'aménagement des points d'arrêt de bus.

Ainsi un guide qui concerne les bus et les points d'arrêt accessibles à tous, a été rédigé et est paru en 2001 dans les collections du CERTU.

Dans ce guide, et par rapport aux aspects accessibilité et sécurité du côté de la voirie, on traite de :

- la localisation des points d'arrêt ;
- la configuration des points d'arrêt qui joue sur la facilité d'accostage pour le conducteur, donc possibilité d'accès avec la plus faible marche au regard du bus ;
- les cheminements aux abords des points d'arrêt pour assurer les largeurs de passage qui doivent être de 1,40 m ;
- l'abri voyageurs, le mobilier urbain tel que poubelles ou cabines téléphoniques. Les aménagements sont prévus pour maintenir les largeurs de passage aux normes réglementaires.

Autres points sur lesquels nous sommes en train de travailler : les surfaces podotactiles au sol. Nous arrivons pratiquement à la fin des discussions pour la révision de la norme des bandes d'éveil de vigilance, avec l'appui d'un groupe de travail que j'ai piloté pour le CERTU, qui a réuni des gestionnaires de la voirie, des représentants d'associations ainsi que des instructeurs de locomotion. Nous pensons pouvoir mettre à l'enquête publique d'ici l'automne la révision de la norme.

Des modifications interviendront sur les tests de résistance au glissement pour lesquels les collectivités sont très sensibles et sur l'implantation des bandes podotactiles sur les quais de tramway. Elles étaient destinées aux quais ferroviaires et nous prônons que le danger est aussi grand de chute devant un véhicule qui ne peut pas se détourner, comme un autobus peut le faire.

Nous avons pensé aussi qu'il était possible d'utiliser ces bandes d'éveil en haut des escaliers. Si l'aménageur veut le faire ce sera la borne d'éveil normée.

On ajoutera un critère de contraste de couleurs. On n'a pas décidé s'il sera optionnel ou normalisé. C'est un élément que réclamaient les personnes concernées.

Il y aura ensuite un guide de recommandations qui présente comment implanter les bandes d'éveil. Nous avons fait une expérimentation à Lyon, et une autre à Paris pour trouver des solutions pour l'aide à l'orientation pour traverser, qui est un point crucial dans certaines circonstances. Ainsi, une traversée avec un arrondi de trottoir : la personne malvoyante, ou surtout aveugle, aura du mal à bien se diriger. Donc on cherche des solutions du côté trottoir pour que cela ne perturbe pas la circulation automobile et n'engendre pas du bruit ou des problèmes de glissement.

Cela aussi sera utile dans le cadre de traversée oblique où les piétons peuvent couper court et se trouver à l'extérieur du passage piéton.

**M. LE DU** : Avant d'enchaîner avec les répéteurs de feux sonores, avec Christophe Damas, on peut prendre des questions de la salle.

**UNE PERSONNE DE LA SALLE** : Sur les bandes podotactiles, de nouvelles normes sont en cours, les dernières bandes posées récemment, risquent donc d'être hors normes ?

**MME DEJEAMMES** : Cela dépend comment vous les avez posées !

Les modifications n'ont pas porté sur les principes de base, c'est-à-dire que la bande reste de 40 cm, doit être posée à 50 cm de la bordure ou à 90 cm bande comprise, pour assurer un pas de freinage de 50 cm. Mais les modifications portent sur les difficultés d'implantation sur les refuges. La norme ne traitait des refuges que de plus de 2,70 m les aménageurs parlent de refuge de 1,50 m, ce n'est plus un refuge, c'est un îlot.

Il y avait une grosse difficulté qui concernait la pose sur les arrondis de trottoir. Dans l'arrondi, peut-on rester parallèle à l'axe de la chaussée ? Je ne crois pas. En particulier dans le cas d'arrondi qui, de plus en plus, se font complètement abaisser, auquel cas on tombe devant la difficulté.

C'est là peut être que vous avez fait des choix, car il y avait incohérence de la norme.

Actuellement, nous avons fait un rapport intermédiaire de recommandations dont le contenu sera repris dans la norme. Pour poser ces bandes, en épousant au mieux l'arrondi de trottoir s'il est complètement abaissé, du moment où la bordure est relevée de plus de 5 cm, les personnes malvoyantes peuvent détecter qu'elles passent sur la chaussée. En dessous de 5 cm, il faut poser une bande d'éveil car ces personnes risquent de franchir le seuil.

Cette norme s'applique à tout type de matériau. Le seul point d'achoppement au regard des matériaux sera au regard des tests imposés. Pour exemple, le maintien des caractéristiques dimensionnelles, certains matériaux plastiques ont du mal à passer le test.



**UNE PERSONNE DE LA SALLE** de la Délégation de L'APF de Grenoble : deux questions, en ce qui concerne cette bande podotactile considérée comme borne de vigilance. Remplacera-t-elle le seuil réalisé auparavant afin que le non-voyant le détecte avec une canne ou viendra-t-elle en complément ? Quelles sont les dispositions pour le positionnement d'une personne non voyante ou mal voyante pour lui éviter de chercher la porte du tramway ou du bus ?

**MME DEJEAMMES** : sur le premier point, nous n'intervenons pas sur le choix de l'aménageur du ressaut qu'il fait ou qu'il ne fait pas.

La réglementation dit que le ressaut doit faire moins de 2 cm avec chanfrein. On en reste là. Mais l'aménageur peut aller jusqu'à zéro. Souvent en France, l'aménageur préfère maintenir un ressaut pour avoir le fil d'eau.

Il y a quand même des difficultés matérielles dans la technique de la voirie, à respecter des tolérances, mais la pose de la bande podotactile doit intervenir si la différence entre le trottoir et la chaussée est de moins de 5 cm.

Sur le deuxième point, la réflexion n'est pas terminée, mais j'ai des éléments nouveaux qui me font penser qu'on arrivera à une proposition sur le repérage des points d'arrêt de bus.

C'est bien le repérage de la position où va s'arrêter la porte avant du bus en l'absence d'information sur : quel bus arrive et où va-t-il ?

Nous ne sommes pas dans le même cas que pour les tramways avec un problème de sécurité accru, nous pensons sûrement qu'il ne faut pas mettre la bande d'éveil de vigilance sur un point d'arrêt de bus. Et nous chercherons à donner des choix de solutions pour indiquer la porte du bus, mais cela peut être simplement l'abri voyageurs s'il existe.

**M. LE DU** : On passe à la présentation de Christophe Damas sur les répéteurs de feux.

**M. DAMAS** : Bonjour.

Je vais vous faire un rappel de la réglementation sur les répéteurs de feux et vous donner quelques éléments sur l'état d'avancement des normes et les préconisations que l'on peut faire à ce sujet-là.

Le fonctionnement des répéteurs a été modifié par un arrêté du 8 avril 2002 complétant ainsi l'instruction interministérielle sur la signalisation routière.

Il a été défini qu'on pouvait utiliser deux types de répéteurs : sonores ou tactiles (surface vibrante ou cônes tournants).

Ces signaux répéteurs peuvent fonctionner en permanence dans la journée, à des périodes prédéfinies, ou à la demande par activation à l'aide d'une télécommande ou d'un bouton-poussoir. Le choix de ce mode de fonctionnement est laissé aux gestionnaires de la voirie car la réglementation n'impose rien en la matière.

La nature des messages : de façon à homogénéiser la situation en France, il a été décidé d'uniformiser ce fonctionnement pour que les messages aient la même signification que l'on soit à Paris, Lyon, Bordeaux ou dans autre ville française.

Les signaux tactiles sont détectés par la main grâce à une vibration ou par une rotation, qui a lieu uniquement pendant le vert. Pour les répéteurs sonores, il a été fait le choix d'une sonorité pendant le vert. C'est une mélodie, avec la possibilité d'une sonorité spécifique en début de vert.

Pendant le rouge, il a été décidé de délivrer uniquement des messages parlés avec la mention rouge piéton au départ. Et cela afin de distinguer très clairement le vert du rouge et éviter toute ambiguïté, sachant que des personnes peuvent cumuler plusieurs handicaps touchant la vue et l'ouïe.

L'utilisateur piéton qui fait une demande, quand le système fonctionne par activation, doit toujours obtenir un cycle complet vert + rouge, afin qu'il puisse décider lui-même du moment le plus opportun pour s'engager pendant le vert. Certaines personnes préfèrent traverser en début de vert, d'autres le font quand elles estiment que c'est favorable. Le début de vert n'est pas toujours le moment le moins dangereux, quand on regarde de plus près les résultats des études d'accidentologie.

Deux normes sont en cours de réalisation, voire d'homologation : la norme NF S 32 002. Elle définit les caractéristiques acoustiques, le niveau sonore, les puissances, elle caractérise la nature du message codé. Elle donne également des prescriptions sur le fonctionnement des boutons-poussoirs, sur des caractéristiques de sécurité.

Elle précise également le fonctionnement de la télécommande. Il s'agit d'un point important de façon à ce que toutes les télécommandes fonctionnent sur le territoire français. Un usager lyonnais pourra alors avec sa propre télécommande déclencher les feux parisiens ou grenoblois par exemple. Le choix de la fréquence d'émission de ces télécommandes s'est porté sur le 868,3 mhz.

Cette norme a été déposée au bureau du directeur de l'AFNOR, elle sera homologuée dans un délai de deux mois. Nous avons bon espoir qu'elle paraisse au JO en septembre 2004.

Une autre norme importante : NF C 70 239 est en cours de finition. Elle définit les sécurités électriques et les essais sur les répéteurs de façon à ce qu'on obtienne du matériel fiable, robuste, ne tombant pas en panne.

Les règlements et les normes sont la seule garantie pour obtenir une homogénéité nationale et un matériel relativement standard, éprouvé, fiable, robuste. On évitera ainsi les pannes, les dérèglements liés aux intempéries, ainsi que la diffusion de messages erronés. Cela est extrêmement important pour la maintenance de ces systèmes et leur crédibilité. Notre objectif sur ce point étant d'obtenir une qualité de fonctionnement équivalente aux signaux lumineux.

Où et quand on équipe ?

La réglementation permet une implantation progressive en fonction des besoins. Le décret de 1999 n'impose pas une installation immédiate de ces répéteurs sur l'ensemble des carrefours à feux. Cela permet aux gestionnaires de voirie de mettre en place progressivement ces équipements, en fonction des besoins et en concertation avec les associations.

Néanmoins, cela devient obligatoire en cas de travaux qui modifient l'assiette de la voirie ou la surface des trottoirs.

La commission départementale d'accessibilité peut donner son accord pour ne pas équiper une traversée pour des motifs de sécurité. Mais, elle ne peut pas remettre en cause l'arrêté du 8 avril 2002.

Les répétiteurs et la sécurité : on a tendance à confondre confort d'usage et sécurité. Cela peut aller de pair à condition que cela soit fait correctement.

Les répétiteurs ne sont pas une garantie de sécurité en soi. Le plus important, c'est que le carrefour soit bien conçu et qu'il respecte les règles de l'art en la matière.

Des accidents arrivent quand un usager n'a pas respecté le feu que ce soit l'automobiliste ou le piéton. Cela milite d'une part pour un meilleur respect de la signalisation par les usagers et d'autre part pour une signalisation zéro défaut en respectant les bonnes pratiques en la matière : les usagers respectent d'autant mieux la signalisation qu'elle a été implantée de manière correcte, visible.

Il y a encore des progrès à faire en matière de fonctionnement des carrefours à feux, car on passe d'une culture très favorable aux voitures, où on a sacrifié les piétons au bénéfice de l'écoulement des véhicules pendant de nombreuses années : il y a vingt ans le piéton était vécu comme un obstacle sur la chaussée.

La bonne prise en compte des personnes aveugles ou malvoyantes qui sont plus vulnérables que les autres car elles ne peuvent pas identifier le danger, est une garantie de qualité de déplacement pour l'ensemble des piétons.

**M. LE DU** : Avez-vous des questions ?

**BERNARD GOURNAY** de la DDE de la Nièvre : est-ce que le remplacement assez fréquent de feux tricolores par des carrefours giratoires n'est pas un élément d'insécurité pour les piétons et en particulier les personnes handicapées ?

**M. DAMAS** : Si on fait des giratoires de petite taille avec des traversées piétonnes peu longues, cela ne pose pas de problème. C'est vrai que c'est mal vécu par les piétons qui se sentent en insécurité. Les études en accidentologie montre qu'on a des niveaux de sécurité tout à fait équivalent. On a vu un certain nombre de giratoires pour lesquels il a fallu ajouter des feux pour prendre en compte des besoins spécifiques. Il faut qu'ils soient conçus de petite taille. On voit malheureusement des carrefours à feux remplacés par des giratoires de taille importante. Les sorties à deux voies posent il est vrai des problèmes pour les traversées des piétons.

**M. LE DU** : Laurence Agro, qui travaille à la DDE du Val d'Oise, est non voyante et elle utilise un détecteur qui s'appelle un Télétact. Elle va nous parler de cet appareil.

**MME AGRO** : Bonjour.

Je vous présente un appareil appelé Télétact ou canne blanche électronique. Il vient en complément de la canne, il permet de détecter à distance les

obstacles en hauteur. Il les détecte avec des sons ou des vibrations. J'utilise l'appareil qui est sonore, j'ai donc une oreillette dans l'oreille droite : plus le son sera grave, plus l'obstacle sera loin. En me rapprochant, le son deviendra plus aigu indiquant que l'obstacle est plus près.

Quand j'avais seulement la canne, j'allais dans les obstacles, ceux-ci ne pouvant être détectés à distance. Quand vous traversez une rue, si une voiture est garée sur le passage piéton en face, avec la canne, on ne s'en aperçoit pas, avec le Télétact, on le sait avant de traverser, ce qui permet de chercher un passage libre sur les côtés.

Cet appareil permet de circuler dans des espaces assez vastes, de pouvoir se repérer. On peut le fixer à la canne de manière à avoir une main libre. Si on le tient à la main, on peut chercher, dans un centre commercial par exemple, une entrée de magasin en regardant sur la droite en utilisant la canne et utiliser l'autre main libre pour se protéger.

**M. LE DU** : le voyant rouge projeté par l'appareil est sans nocivité ?

**MME AGRO** : Non, c'est inoffensif.

**M. LE DU** : Avez-vous des questions ?

**M. BUISSIER** : quel est le coût de ce dispositif ?

**MME AGRO** : Je vais parler en francs : il coûte 15 000 F et il y a une formation qui est prise en charge qui coûte environ 20 à 21 000 F en plus de l'appareil.

**MME BOIXIERE**: le programme remis indiquait que le mobilier urbain serait abordé. Par rapport à des prescriptions des Architectes des Bâtiments de France (ABF), comment réagit-on en tant que techniciens pour dire que ce n'est pas conforme à la norme ? Est-ce qu'il est prévu de réviser cette norme car le mobilier (ndlr : les bornes anti-stationnement) est bas, c'est des dimensions assez imposantes : 80 de côté sur 40 de haut, et on ne peut plus circuler sur les trottoirs ou alors c'est du mobilier à 1,20 m de haut et les riverains se plaignent des rembarbes qui fleurissent partout. C'est assez conflictuel.

**MME DEJEAMMES** : M. de Robien vous a donné une autre voie qui est la répression à voir avec la police municipale.

Le décret indique que les obstacles doivent être détectables par les personnes aveugles ou mal voyantes, qu'ils soient bas comme vous l'indiquez là dans l'exemple des potelets ou des bornes, ou hauts.

Si un obstacle en hauteur est à moins de 2 m, il faut le rappeler au sol.

La circulaire précise qu'un moyen utile, est d'utiliser l'abaque ou le cône de détection. Il s'agit de recommandations.

Mais ce genre d'obstacles, en particulier les bornes basses, est un obstacle pour tous les piétons.

Sur le fait de réviser cette norme, pour l'instant, nous ne l'avons pas évoquée. La commission qui s'occupe de la révision de la norme sur les bandes

podotactiles pourra le faire, mais pour l'instant, on s'est centré sur les bandes podotactiles.

**Michel ROSSETI** du CNPSA, j'ai une question par rapport aux problèmes des traversées, notamment la non-matérialisation par des bandes blanches, les plateaux piéton, cela pose énormément de difficultés.

On parle aujourd'hui beaucoup des personnes déficientes sensorielles, dont les personnes malvoyantes, qui ont été pendant très longtemps les oubliées des réglementations. Il n'empêche que si les aides amenées seront un confort supplémentaire, le confort d'usage, ce n'est pas forcément gage de sécurité à tous les coups. Même avec les réglementations ou les apports techniques, la déambulation des personnes aveugles ne se trouve pas forcément plus sécurisée. Il en faut parce que c'est nécessaire, mais le danger restera toujours parce que la personne aveugle ne peut pas anticiper. Si on s'attend à trouver une bande d'éveil et qu'elle n'est pas là, il y a à nouveau danger. Donc il faut veiller à ce que l'application de toutes ces normes se fasse de façon homogène.

**MME DEJEAMMES** : En ce qui concerne les plateaux piétonniers, il y a deux régimes des surélévations de chaussées aux passages de piétons.

Si l'aménagement est fait pour réduire la vitesse des véhicules, le marquage par des bandes blanches reste obligatoire et cela fait une aide pour les mal voyants.

Le deuxième régime de la voie peut être qu'elle se trouve en zone 30 où on ne marque plus les passages pour piétons. Cela veut dire que le piéton a une plus grande priorité sur la voiture, qu'il a le droit de traverser dans la zone, et la modification de la norme va prendre en compte le fait que, dans ces cas là, on ne marque pas les passages pour piétons en blanc, et si la chaussée est relevée ou encore s'il y a un abaissé de trottoir, la norme dit : il faut mettre des bandes d'éveil de vigilance, même s'il n'y a pas matérialisation du passage pour piétons ainsi vous aurez une indication du risque de se retrouver sur la chaussée.

**M. ROSSETTI** : sur le passage piéton, il ne donne pas une priorité supplémentaire au piéton par rapport à l'automobiliste, c'est plutôt une contrainte pour le piéton, parce qu'il lui interdit de passer à moins de 50 m en dehors du passage piéton. Maintenant, tout piéton qui traverse une voirie, une chaussée, qu'il y ait ou non de passage piéton, est prioritaire sur la voiture à condition qu'il soit régulièrement engagé. C'est ce que dit le code de la route.

**REGIS HERBIN**, expert en accessibilité : Dans certains espaces historiques, les ABF interdisent de mettre des bornes supérieures à 40 cm, c'est leur avis en tant qu'ABF qui l'emporte sur la recommandation.

**MME DEJEAMMES** : Je n'ai pas de réponse.

**RACHEL THOMAS** du CNRS à Grenoble. Ma question est pour la personne qui utilise le système Télétact : le signal sonore de la canne venant s'ajouter aux

signaux sonores environnants, ne devient-il pas à un moment donné, gênant dans les détections des obstacles immédiats à la marche.

**MME AGRO** : En fait, c'est une gymnastique de l'esprit. Il faut apprendre à faire une synthèse entre les sons de l'appareil qui indiquent un obstacle et l'environnement sonore. Au début, c'est un peu difficile, mais avec de la pratique, on arrive à synthétiser les deux. Ce n'est pas une gêne. Si on n'apprécie pas le son, il existe le même type d'appareil vibrant.

**M. PETITJEAN**, responsable de l'association des personnes de petite taille. Par rapport à des marquages au sol, des personnes de très petite taille (80 cm) ont souvent des chaussures rehaussées, ce qui fait qu'elles butent contre les marquages. Cela occasionne un autre problème.

**MME DEJEAMMES** : Il est effectif que les plots ont un certain relief. La norme française requiert 5 mm avec une petite tolérance, et ces 5 mm sont la règle aussi de la plupart des normes à l'étranger. Il y a d'ailleurs en discussion une norme au niveau européen sur ces reliefs. En conséquence les 5 mm, on ne va pas les remettre en cause.

Par rapport à la question, je pense qu'il y a aussi le problème de la semelle de la bande parce que la bande peut être faite avec un matériau un peu épais, qui sera posé au milieu de l'asphalte et se pose la question de la qualité de pose. La semelle ne devrait pas dépasser de plus de 2 mm.

En circulant, on s'aperçoit qu'il y a parfois des matériaux qui ont été mal posés. Donc les gestionnaires ont à faire un gros travail de formation des corps de métier dans la pose de ces matériaux.

Nous avons essayé de faire des vérifications, non seulement avec des personnes handicapées visuelles, mais aussi des personnes handicapées motrices, on ne peut pas avoir tous les types de handicaps. Dans les essais que nous avons faits, ont participé des personnes qui portaient des prothèses ou avaient la maladie de Parkinson, mais pas de personnes de très petite taille.

**M. LE DU** : Je demande à Frédérique Garagnani de L'ASFA de venir nous rejoindre.

En ce qui concerne les autoroutes, je vous communique préalablement à l'intervention de Frédérique Garagnani quelques éléments.

Aujourd'hui près de 85% des autoroutes françaises sont concédées à des sociétés concessionnaires. Elles sont sous le contrôle, sous la tutelle du ministère de l'Équipement.

Ce sont des sociétés qui, pour la plupart, sont des sociétés d'économie mixte et qui deviendront des sociétés privées avec des contraintes et une approche économique un peu différente de celles des sociétés d'économie mixte.

Les sociétés doivent financer la conception, la construction, l'exploitation des ouvrages qui leur sont concédés. Elles empruntent et remboursent ces engagements par les recettes du péage, sous le contrôle du ministère de l'Équipement.

Un certain nombre d'évolutions de la relation contractuelle sont en cours du fait même de cette évolution vers le privé. Chacun doit défendre ses intérêts et l'Etat doit veiller à ce que la qualité de service, d'exploitation soit bien au rendez-vous, comme il se doit dans les cahiers des charges.

Les questions d'accessibilité sont une priorité intégrée depuis bon nombre d'années par les sociétés d'autoroutes. La priorité pour l'Etat en tant que concédant, dans les dernières clauses contractuelles, porte pour les 5 ans qui viennent, sur les postes d'appel d'urgence, l'accessibilité aux installations commerciales sur les aires de service, l'accessibilité aux sanitaires, aux parkings.

En matière de qualité de service, l'Etat a défini un niveau de service minimum sur les autoroutes à faible trafic. On ne peut pas avoir le même niveau de service que sur les autoroutes où on a beaucoup de flux. Il y a des questions d'investissement et des questions d'entretien, de maintenance de ces installations.

Pour qu'il y ait un niveau de service suffisant, le service minimum a indiqué qu'il fallait proposer un service de carburant et d'alimentation rapide disponibles tous les 60 km, comme dans le Nord.

La distribution de carburants, 24h/24, avec une présence humaine permanente pour assister en cas de besoin les personnes handicapées.

Il reste un grand nombre de progrès à faire, notamment sur les passerelles piétons. Cela nécessite de démolir quelquefois les passerelles pour installer un élévateur.

Je donne la parole à Mme Garagnani.

**MME GARAGNANI** : Bonjour à tous.

Je m'occupe du service à la clientèle à l'Association des sociétés françaises d'autoroutes et d'ouvrages à péage (ASFA).

L'année 2003, ayant été déclarée chantier présidentiel, pour les personnes handicapées, le secteur autoroutier a voulu s'y associer.

Le Comité Sécurité - Service à la clientèle de L'ASFA, présidé par Gilbert Santel, Président des sociétés d'autoroutes alpines, AREA, ATMB et SFTRF, a donc décidé en novembre 2002 de réactualiser un guide qui avait été réalisé par la Direction des routes en 1992 à destination des personnes à mobilité réduite.

**M. LE DU** : Effectivement ce guide avait été interrompu. Au départ, il avait été réalisé pour inciter les sociétés d'autoroute et les services de l'Equipement qui gérait quelques autoroutes, à rendre leurs équipements accessibles. C'était une démarche du ministre Fitermann ou peut être un peu avant.

C'était la prise de conscience qu'il y avait un problème. Ce guide a été réalisé à plusieurs reprises.

Cela a été arrêté il y a une dizaine d'années parce que l'ensemble des services sur les autoroutes étaient réputés accessibles.

C'est à l'occasion de modifications d'intervention sur l'ouvrage, à ce moment-là, il faut mettre en accessibilité.

Je vous informe que quelques exemplaires de ce guide sont à votre disposition dans la salle, et vous le trouvez également à l'accueil du stand du ministère de l'Équipement.

**MME GARAGNANI** : Il a fallu presque un an pour réaliser ce guide ; il est le fruit d'un travail commun de L'ASFA et des services d'exploitation des sociétés d'autoroute qui ont établi un état des lieux des équipements actuellement accessibles aux personnes à mobilité réduite. Cet état des lieux a concerné les services suivants : les toilettes, les cabines téléphoniques, le carburant, les restaurants cafétérias, les hôtels et les tables de pique-nique. Ne figurent dans le guide que ce qui est véritablement accessible.

Le guide est découpé en six zones géographiques et par grandes liaisons autoroutières, ce qui permet une lecture rapide et simple. Il comporte également quelques informations et téléphones utiles pour permettre aux personnes handicapées à la fois de préparer leur voyage mais aussi pour leur permettre de voyager en toute sécurité.

Paru le 8 décembre 2003, le guide a été présenté à l'Unesco le 15 décembre lors de la clôture de l'Année européenne des personnes handicapées. Il a été bien accueilli.

Il a été tiré à 46000 exemplaires, il est mis à disposition dans les centres d'accueil et de vente des sociétés d'autoroutes et dans les gares de péage. Il a été largement diffusé auprès des ministères, des préfetures, des DDASS, du conseil national de la sécurité routière, des automobiles clubs français et étrangers, notamment allemands et anglais.

Le guide est consultable en ligne sur le site [www.autoroutes.fr](http://www.autoroutes.fr) et l'on peut l'obtenir sur simple demande adressée à l'ASFA (à l'heure actuelle près de 500 exemplaires ont été envoyés).

Une nouvelle édition est prévue fin 2005.

**M. LE DU** : Y a-t-il eu des contacts avec les associations de personnes handicapées pour réaliser ce guide ?

**MME GARAGNANI** : Non. La première démarche de L'ASFA a été de faire un état de lieux de ce qui existait ; le guide qui a été réalisé montre que globalement les équipements situés sur autoroutes sont accessibles.

Des contacts avec des associations de personnes handicapées vont avoir lieu très prochainement. Nous allons réfléchir ensemble à ce qui peut être entrepris dans la continuité de notre démarche vis-à-vis de cette clientèle.

**M. PETITJEAN** de l'association des personnes de petite taille : Le problème que l'on rencontre, nous qui avons un type de nanisme, appelé l'achondroplasie, c'est-à-dire avoir des bras courts est que lorsque l'on passe au péage, il faut sortir de sa voiture pour accéder au distributeur de ticket.

**MME GARAGNANI** : Effectivement cette difficulté d'accessibilité pour la prise de ticket et pour le paiement a déjà été évoquée dans les courriers que reçoit L'ASFA. Il existe une solution c'est le badge *Liber-t*. Il se fixe sur le pare-brise et il permet de franchir le péage sans s'arrêter en empruntant la voie signalée



par un « T » orange. Plus de prise de ticket, ni de paiement. Une facture est adressée au client à la fin de chaque mois. Bien sûr le badge est payant.

**UNE PERSONNE DE LA SALLE** : Nous, on ne prend l'autoroute que l'été !

**MME GARAGNANI** : Lorsque vous avez votre badge, vous n'avez plus cette appréhension de prendre l'autoroute, vous savez que vous franchirez la barrière de péage sans difficulté.

**UNE PERSONNE DE LA SALLE** : C'est un service payant, or dans la mesure où les distributeurs de tickets ne sont pas accessibles pour tous, je trouve dommage d'ajouter un surcoût.

**MME GARAGNANI** : Vous avez raison mais les sociétés d'autoroute sont dans l'obligation de percevoir le péage, comme cela est stipulé dans leur cahier des charges. De plus le système de télépéage unique pour l'ensemble des sociétés d'autoroutes a un coût, le rendre gratuit, paraît difficile.

**M. LE DU** : la question du surcoût se pose souvent dans le domaine du handicap.

**UNE PERSONNE DE LA SALLE** : Ce sujet est abordé cet après-midi d'ailleurs.

**UNE PERSONNE DE LA SALLE** : Comment s'y prend-on pour rendre accessibles les postes d'appel sur les bandes d'arrêt d'urgence ?

**MME GARAGNANI** : C'est une des préoccupations des sociétés d'autoroutes à l'heure actuelle. Elles sont conscientes que l'arrêt sur la bande d'urgence doit être le plus bref et le plus sécurisé possible car il est dangereux.

On sait que pour plus de sécurité il faut se placer de l'autre côté du rail, ce qui est impossible bien sûr pour une personne handicapée.

Au fur et à mesure de la construction de nouveaux réseaux et à l'occasion de travaux d'entretien des anciens réseaux, les sociétés d'autoroutes réalisent des « refuges » en élargissant, quand cela est possible, la bande d'arrêt d'urgence.

Des progrès restent à faire pour que ces bornes soient toutes accessibles et utilisables par les personnes handicapées quelque soit leur handicap. C'est un problème importante, les sociétés d'autoroutes en sont conscientes.

**M. LE DU** : C'est complexe parce que, dès que vous êtes arrêté sur le bord d'autoroute, vous êtes en danger, voire en grand danger.

**M. BONNAL** de la DDE 77 : Pourriez-vous rappeler les résultats de l'état des lieux ?

**MME GARAGNANI** : Le guide mentionne uniquement les équipements accessibles à l'heure actuelle ; il concerne 250 aires de service et 330 aires de repos.

Je rappelle que grâce à ce guide, L'ASFA a voulu montrer son souci d'améliorer le service à tous les types de clientèle, et notamment les personnes handicapées, en recensant les services et équipements qu'elles pouvaient utiliser.

Dans la continuité de cette démarche, les autoroutes alpines ont décidé de continuer l'état des lieux de leurs réseaux, avec le concours d'un service spécialisé, durant toute l'année 2004 ; cela concerne notamment le cheminement vers les sanitaires, l'accessibilité des lavabos, des distributeurs automatiques de boissons chez les pétroliers et les restaurateurs et des tables de pique-nique.

A la suite de cet audit, elles vont proposer un programme d'action courant 2005 pour mettre en conformité un certain nombre de leurs équipements.

Ce travail va s'accélérer. Il faut savoir qu'à l'heure actuelle, toutes les autoroutes nouvelles sont aux normes. Les autoroutes anciennes, à l'occasion de travaux, d'embellissement, d'agrandissement ou d'installations commerciales ou d'aires, mettent bien évidemment elles aussi leurs équipements en conformité.

**M. LE DU** : Je vous propose une courte pause de 5 mn.

**M. LE DU** : bien on reprend, on a démarré avec pas mal de retard, qu'on n'a pas vraiment rattrapé.

On a trois interventions portant sur les réalisations de la ville de Paris, celle de Beauvais et enfin celle sur une route nationale, la RN98, dans les Alpes-Maritimes.

Je passe la parole à Roger Madec, de la direction de la voirie et des déplacements à la ville de Paris, qui va vous présenter le schéma d'accessibilité à la voirie parisienne.

**M. MADEC** : Bonjour. Les travaux visant à améliorer l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite ont été conduits depuis de nombreuses années, d'ailleurs pratiquement dans toutes les collectivités locales.

Les normes ont beaucoup évolué, beaucoup changé. Le panel des mesures à mettre en œuvre s'est également considérablement élargi. Il convenait donc de mettre en place un schéma directeur d'aménagement d'accessibilité à l'espace public viaire, afin que ce qui se réalise sur le terrain puisse être cohérent pour l'ensemble des services municipaux de la ville.

Le présent document a été établi à partir des textes législatifs et réglementaires, et de groupes de réflexion présidés par Mme Komitès, Adjointe à la mairie de Paris, en charge des personnes handicapées.

Ces groupes ont été constitués avec des représentants de la mairie, des différentes directions de la ville, à savoir la direction des parcs et jardins, la direction de la propreté et de l'environnement, la direction de la voirie et des déplacements, mais également avec des associations de personnes handicapées, ce qui est extrêmement important.

Il s'agit d'un document pratique qui définit très concrètement les aménagements à réaliser et qui garantit ainsi l'unité des travaux sur toute l'agglomération.

Les principales conclusions des réunions de travail ont permis la rédaction de ce schéma, qui a été approuvé par le Conseil de Paris, lors de sa séance du 9 juillet 2002.

Il y a eu une question sur : comment opère t-on avec les architectes de France pour leur faire admettre certains aménagements destinés aux personnes handicapées qu'ils seraient à même de les refuser pour des raisons esthétiques ? Avec un tel document qui traduit les textes législatifs et réglementaires, approuvés par le Conseil de Paris, cela donne du poids vis à vis d'autres autorités comme les ABF, dans l'application des aménagements à réaliser.

L'amélioration des déplacements sur le domaine public porte sur différentes catégories de personnes, les utilisateurs de fauteuils roulants, les personnes malvoyantes... ceci afin de prendre en compte le « handicap » dans son ensemble.

Les aménagements se déclinent en plusieurs typologies.

Tout d'abord, les abaissements de bordure au droit de traversée avec ressaut de 2 cm. Pour donner un ordre d'idée, sur les 34 000 abaissements à exécuter, 32 000 sont déjà réalisés.

Sur les bandes podotactiles au droit des traversées, deuxième volet dans ce domaine : sur 34 000, 25 000 seront réalisées avant la fin de l'année. Là aussi, c'est un effort significatif qui est consenti.

Pour les bandes de guidage en traversée de chaussée, quelques difficultés se sont présentées. Les produits actuellement proposés sur le marché ont du mal à tenir. Elles se posent en priorité là où les passages piétons ne sont pas perpendiculaires à la chaussée mais plutôt dans les traversées biaisées. Autant les bandes qui sont positionnées pour les passages piétons classiques résistent bien aux efforts longitudinaux, autant les autres pour le guidage des mal voyants posées transversalement ont tendance à se décoller. Il en résulte donc des problèmes technologiques assez pointus à résoudre (adhérence entre bandes et divers revêtements de chaussées).

Le troisième volet d'action : les bandes podotactiles un peu différentes dans leurs dimensions que les précédentes signalant les escaliers, les escaliers du métro ou des parkings en sous-sol. Cette action sera achevée d'ici la fin de la présente mandature.

Nous avons aussi une intervention, conséquence sur le remplacement des bornes et des chaînes par des potelets. En effet, les obstacles bas sont dangereux et il convient de les remplacer par des potelets plus perceptibles par les personnes malvoyantes. Ils sont beaucoup plus hauts (1 m 20) avec une tête blanche.

Autre type d'action, les places de stationnement réservées GIG/GIC. La réglementation préconise un quota de 2% des places réservées pour cette catégorie d'usagers. La Ville a souhaité qu'il y ait 0,5% de places supplémentaires, protégées par des arceaux rabattables, un système par télécommande en permettant l'accès.

De plus, une action sur les feux sonores a été conduite. Sur les 4 130 traversées que compte Paris, 1 600 vont être réalisées à la fin de cette année. Sur ce thème, beaucoup de difficultés se sont révélées lors de la mise au point de la technologie à utiliser. En effet, il était souhaitable d'obtenir un

système disposant d'un niveau sonore asservi tant à l'utilisateur qu'au bruit ambiant et non un appareillage qui décline à longueur de temps, génère des nuisances aux riverains et finit par être débranché. Le double asservissement bouton-poussoir et bip a été retenu. Reste le niveau sonore qui reste encore à perfectionner. Un retour d'expérience sera nécessaire avant de le généraliser à toute la Ville.

Dans un autre registre, nous avons voulu avec nos partenaires habituels avoir une réflexion sur l'accessibilité aux transports en commun. C'est ainsi que pour la fin de l'année, 24 lignes de bus seront équipées sur la soixantaine pour être adaptées aux personnes en fauteuil roulant. Beaucoup de personnes à mobilité réduite prennent déjà les lignes en service en témoignent des statistiques récentes. De manière plus générale, une collaboration étroite entre les opérateurs de transport (RATP, SNCF, la Ville et les associations) s'opère afin de cerner les équipements nécessaires à l'amélioration des moyens d'accès aux transports en communs pour les handicapés, sujet complexe puisque résultant souvent d'une conception des infrastructures souvent anciennes.

Je vois que la documentation et le CD-Rom mis à votre disposition dans la salle sont épuisés, ceux qui n'en ont pas eu et qui en souhaiteraient, peuvent laisser leur adresse aux fins d'envoi.

Ainsi comme il a déjà été dit le schéma directeur est un document applicable à tous. Il a été validé par les autorités de la ville.

C'est donc un véritable document de référence. Pour les travaux neufs, il n'y a pas à se poser de questions notamment les tramways, les axes civilisés, les quartiers verts, le mobilier à Paris... Tous ces travaux sont entrepris conformément au schéma directeur.

Toutefois, son application quotidienne engendre de petits chantiers. Parfois, c'est quelques bordures à reprendre, une bande podotactile à poser... Ces chantiers appellent une vigilance toute particulière quant à leur qualité de réalisation. En effet, il convient à leur achèvement que les personnes handicapées se repèrent aisément.

L'autre défi, c'est d'adapter ce schéma aux conditions de cheminement et de continuité, du handicap. Les services n'hésitent pas à se faire aider par l'ensemble des associations d'handicapés, aide extrêmement précieuse afin que le détail qui parfois change tout soit bien pris en compte.

Enfin, il y a lieu de lutter de la manière la plus forte afin de réduire le nombre des obstacles implantés sur les trottoirs. Bien que là encore des normes existent, il est souvent constaté que des mobiliers disparates non réglementaires viennent polluer les cheminements. Une action vigoureuse pour que les unités de passage soient conservées est constamment à renouveler afin que la progression des personnes à mobilité réduite puisse se faire en toute sécurité et toute liberté.

En conclusion, la démarche que nous avons eue, c'est d'essayer de créer à travers nos services, le réflexe « personnes handicapées ».

L'ensemble des agents de maîtrise, ingénieurs ont participé à une formation complète sur le schéma d'accessibilité. Au-delà de la sensibilisation, sur les travaux spécifiques à mener et qui viennent d'être déclinés, il faut que le réflexe du handicap soit intégré au quotidien. Ainsi par exemple lors de

l'exécution de n'importe quel chantier sur la voie publique, il faut veiller à ce que pendant leur durée, la continuité des conditions de cheminement soit maintenue.

**M. LE DU** : Je sais qu'il va y avoir un certain nombre de questions en ce qui concerne la ville de Paris.

Je propose de voir avec Mme Agnès Petit Maire Adjointe de la ville de Beauvais la démarche de cette ville. On regroupera les questions.

Je signale la présence de M. Bouakkaz du cabinet du maire de Paris, qui pourra éventuellement répondre aux questions.

**MME PETIT** : Merci, En tant que Maire Adjointe de Beauvais, déléguée aux affaires sociales, à la solidarité entre les générations, aux personnes âgées et aux personnes handicapées, c'est un immense plaisir de vous présenter les réalisations effectuées en matière d'accessibilité à Beauvais. C'est la ville préfecture du département de l'Oise.

La cité compte 59 000 habitants. Pendant la dernière guerre, elle a subi des bombardements, mais elle garde un riche patrimoine historique que nous vous invitons à visiter : sa cathédrale, sa manufacture de la tapisserie.

En mars 2001, il y a eu un changement de municipalité, c'est Mme Cayeux qui est Maire.

M. de Robien l'a redit notre pays a du retard et nous devons penser à une politique d'engagement solidaire vis-à-vis des personnes présentant un handicap quel qu'il soit.

Dès qu'on adapte une ville pour les personnes à mobilité réduite ou malvoyantes ou malentendantes ou encore avec un handicap mental, en fait, on l'adapte à tout le monde.

Tous les citoyens qui ont besoin de se déplacer sont gagnants.

Pour l'année européenne des personnes handicapées en 2003, Beauvais a été retenue comme ville pilote. Cela a été une grande chance : c'était un véritable défi à relever, nous avons beaucoup à faire, nous avons encore beaucoup à faire, et cette nomination nous a boosté en quelque sorte.

Dès mars 2001, il nous était apparu important de rencontrer tous les partenaires concernés par le handicap quel qu'il soit, afin d'échanger sur les attentes et les priorités à se fixer à l'avenir pour l'amélioration de la situation des personnes ayant un handicap dans notre ville.

Postulat de départ : Comment peut-on travailler ensemble pour améliorer la vie de ces personnes ? Nous avons tenu ces réunions jusqu'en 2003.

Elles réunissaient des associations de personnes handicapées, des personnes handicapées elles-mêmes, le personnel des services techniques et de transports dans un premier temps. Ensuite, sont venues s'ajouter les partenaires du département, de la DDASS, de la DDE, de la direction du travail. C'était à chaque fois une grande assemblée de plus de 50 personnes. Peu de partenaires ont manqué.

Ces réunions ont permis aux partenaires de se connaître pour travailler ensemble, pour mutualiser des services.

Un partenariat étroit rend plus pertinent les actions.

Les expériences, les témoignages des personnes ayant un handicap ont rendu ces réunions constructives. Des thèmes prioritaires se sont dégagés :

- 1) Les déplacements dans la ville et les transports adaptés,
- 2) L'Accessibilité des personnes handicapées dans la ville pour améliorer la vie quotidienne : installations sportives, culturelles, bâtiments publics, trottoirs, etc...,
- 3) La constitution d'un guide.

Ensuite, nous continuerons à réfléchir sur l'amélioration de l'habitat, l'intégration scolaire et professionnelle, les loisirs.

Par rapport au troisième thème : nous avons commencé à y travailler, et c'est une mutuelle, la CCMO qui a pris le relais et édité un petit guide « pour tout savoir sur le handicap », élaboré aussi avec les partenaires.

Les deux premiers thèmes ont pu aboutir à de véritables transformations dans la ville.

Pour faire face à des situations souvent inacceptables, la ville de Beauvais a adopté pour trois ans de 2002 à 2005 un schéma directeur d'accessibilité à la voirie dont l'objectif est d'offrir à tous la possibilité d'accéder à l'espace public, dans les meilleures conditions de sécurité et de confort, quel que soit le handicap.

On rend les circuits accessibles en totalité.

Si on prend le circuit gare SNCF/gare routière/mairie/station centrale de bus et théâtre, les trottoirs ont été entièrement refaits, une sanisette automatique et adaptée est intégrée au parcours, les passages piétons sont équipés de messages sonores et lumineux et de bandes podotactiles, les trottoirs sont surbaissés. D'autres circuits sont étudiés et progressivement mis en place.

La Ville a remplacé deux sites de sanitaires par des sanitaires accessibles aux personnes à mobilité réduite à proximité de la place du marché et de la gare, et prévoit l'installation d'un nouveau point au plan d'eau du Canada.

Les 30 places de stationnement ont été remises aux normes. Ce nombre pourra évoluer en fonction des demandes particulières formulées par les habitants.

100 passages piétons sont surbaissés, 35 nouveaux seront réalisés chaque année, trottoirs et routes s'y rejoignent parfaitement : une bande podotactile permet à la personne non voyante de se sentir en sécurité.

Il est toujours possible d'améliorer.

Six grands carrefours sont équipés de feux sonores, idéal pour les personnes mal ou non voyantes.

Il faut que la personne soit équipée d'un bip, d'une télécommande qui l'informe de la situation présente : elle peut passer, elle ne peut pas passer. La Ville a acheté ce matériel.

Huit passages podotactiles lumineux coûtent cher : 30 000 € pour les mettre aux normes.

**M. LE DU** : Je crois qu'il faut que les gens aillent à Beauvais. Tout le monde n'est pas de Beauvais, il faudrait exposer les points essentiels pour respecter le timing.

**MME PETIT** : Beaucoup de réalisations voient le jour et c'est difficile de restreindre ses propos.

On a d'ailleurs été récompensé par le prix Territoria –prix spécial du jury- « Action Handicapés 2003 », remis le 5 novembre 2003 au Sénat.

Actuellement, dans la ville, tous les bâtiments communaux sont adaptés, notamment les gymnases, les écoles, la restauration scolaire. Au niveau des administrations dans la ville, seul un bâtiment n'est pas aux normes : ce n'est pas un bâtiment de la mairie !

Le foyer des jeunes travailleuses vient d'être réhabilité et quatre appartements sont adaptés en rez-de-chaussée pour des personnes en fauteuil.

Au niveau des bailleurs sociaux publics et privés, les réflexions sont en cours pour adapter le plus de logements possibles aux personnes ayant un handicap. Dans le cadre de L'ORU (Opération de Renouvellement Urbain), la ville s'est engagée à requalifier les espaces publics aux abords des logements dans tous les quartiers de la ville.

La ville s'est portée candidate sur la mise en lumière des quartiers dans le cadre d'un projet lancé par la DIV (Délégation Interministérielle à la Ville) et L'EDF et leurs différents partenaires. Une mise en illumination du patrimoine qu'il soit végétal ou bâti nous semble important pour davantage de sécurité.

Sur le plan d'eau du Canada, des jeux accessibles à tous les enfants sont adaptés de façon à être utilisés par des enfants avec un handicap. A Beauvais, nous avons une section handisport permettant un accès à diverses disciplines sportives (athlétisme, handi-bike, badmington, escrime, natation, randonnée avec joelette, etc...)

**M. LE DU** : Vous avez déjà fait énormément de choses en peu de temps, et vous avez encore un certain nombre de choses à faire. Vous avez un plan d'aménagement ? De mise en accessibilité sur un certain nombre d'années ?

**MME PETIT** : Oui, un plan pour trois ans, de 2002 à 2005.

Je vous donnerai les coûts, cela peut être intéressant.

La galerie de la tapisserie et la cathédrale vont être mises aux normes.

Au niveau des transports, nous avons une flotte de 26 bus. Deux bus sont équipés et deux minibus, à terme toute la flotte de bus sera adaptée, comme nous le demande la loi.

Le 19 décembre 2003, la Ville s'est engagée avec l'aide de l'Etat dans la réalisation d'un diagnostic d'accessibilité dans les quartiers prioritaires « politique de la ville ». La société Accesmétrie a été missionnée pour conduire un audit des espaces publics. L'Etat participe au financement de cette étude avec une subvention exceptionnelle représentant 90% de la dépense totale engagée.

Il reste beaucoup à faire, et cela coûte, Beauvais a voté un crédit d'un million d'euros sur trois ans pris sur le budget travaux.

Au niveau de la Région, des crédits sont possibles au niveau du FISAC (Fonds d'Intervention pour la Sauvegarde de l'Artisanat et du Commerce) : ces fonds et ceux de la région dans le schéma de développement commercial. On permet ainsi à des collectivités d'améliorer l'accès des personnes handicapées : les commerçants sont aidés pour se mettre aux normes.

Pour conclure, l'année 2003 « ville pilote » a été passionnante, laborieuse. Nous espérons continuer sur notre lancée pour améliorer la vie des personnes présentant un handicap pour qu'elles se sentent bien mieux et citoyennes à part entière.

**M. LE DU** : Avez-vous des questions en ce qui concerne, les démarches de la ville de Paris ou de Beauvais ?

**UNE PERSONNE DE LA SALLE** : Comment réglez-vous justement le problème de l'accessibilité des petits commerces dans le cadre des travaux de voirie ?

**MME PETIT** : Les services techniques travaillent en étroite collaboration avec les commerçants et les associations concernées. Les travaux sont réalisés par la Ville dans le respect des réglementations. C'est une aide précieuse pour rendre les commerces accessibles aux personnes handicapées.

**M. MADEC** : A Paris, chaque fois qu'il est possible dans le respect des pentes en long et en travers, on raccorde, bien sûr le trottoir au seuil des immeubles. Dans certains cas, il demeure une marche résiduelle qui pose une réelle difficulté pour les personnes à mobilité réduite. La tendance est donc de demander aux services municipaux la création d'une rampe de raccordement à même le trottoir. Nous ne sommes pas favorables à de telles adaptations qui, en dehors du risque de leur multiplication, entravent le cheminement des piétons le long des façades sans compter qu'au dessus d'un certain seuil il convient pour des raisons de sécurité de protéger la rampe par des barrières réduisant de beaucoup la largeur disponible. On incite alors les copropriétés à réaliser des travaux de raccordement à l'intérieur des propriétés bâties. Il est dérogé à cette règle dans des cas exceptionnels où l'impossibilité de raccorder à l'intérieur est dûment avérée, pour les établissements recevant du public (postes, résidences de personnes âgées).

**M. LE DU** : Il y a des aides pour les travaux intérieurs ?

**M. MADEC** : Normalement, tous les bâtiments doivent être accessibles.

**MME PETIT** : La Région aussi peut amener des possibilités.

**UNE PERSONNE DE LA SALLE** : Par rapport à la prolifération de l'occupation du domaine public par du mobilier intempestif non autorisé, ou celle des voitures sur trottoir, les lois existent, les règlements de la commune aussi. Comment résolvez-vous cela ? Quel coût pour la collectivité ? C'est un très gros problème pour les communes.

**M. MADEC** : Nous avons des agents spécialisés. Généralement, c'est ceux qui vérifient les terrasses. C'est une autre direction que la mienne qui s'en occupe.

Ce qui est difficile, c'est de les enlever parce que c'est un bien d'autrui, donc on se heurte à des règlements de police un peu compliqués, je l'avoue.



Mais quand on sait qui l'a posé et qu'il n'y a pas eu d'autorisation, nous le faisons enlever.

Il s'agit souvent de présentoirs de petits prospectus ou journaux publicitaires, chevalets...

Quand les personnes malvoyantes sont à un carrefour, elles savent qu'elles auront des obstacles à repérer, en revanche, lorsqu'elles sont sur un trottoir en section courante, elles ne s'attendent pas forcément à rencontrer ce genre d'obstacle, ce qui est d'autant plus dangereux.

**JEROME BERTRAND** : J'ai l'impression qu'il y aura beaucoup de proliférations d'aménagements, d'expérimentations, et la loi va arriver d'ici six mois, tout va se mettre en chantier, il risque de ne pas y avoir une standardisation de ces aménagements. On veut faire vite, bien et vite, mais peut-être trop vite. Je ne sais pas, il faut voir.

**M. MADEC** : Paris consacre annuellement 5 millions d'€ à l'ensemble des actions qu'elle entend mener. C'est une somme considérable, qui a été multipliée par cinq depuis 2 ans.

On a envie d'avancer vite, c'est vrai. Pourquoi ? Quelqu'un a dit ce matin : il ne faut pas oublier le problème de la sécurité. Pour ce faire le dispositif doit être étendu rapidement afin que la personne handicapée prenne l'habitude de repères standardisés, qui ne changent pas au gré du temps ou d'un quartier à l'autre, c'est d'ailleurs l'un des objectifs du schéma directeur.

Ainsi, entre le moment où la décision est prise et le moment où les travaux se font, il faut que le délai soit le plus court possible. Cela ne veut pas dire que sur le terrain des cas imprévus ne se présentent et dont la résolution est parfois épineuse. Il y a sûrement un retour d'expérience à avoir au fur et à mesure de la mise en place du schéma directeur. La Ville dispose d'un laboratoire de recherche qui veille sur l'évolution des procédés qui sont mis en œuvre par les autres communes ou proposés par les fournisseurs afin que tout en étant toujours conformes, les services puissent disposer des produits les mieux adaptés.

**MME PETIT** : Vite et bien, ce n'est pas compatible. Nous nous sommes réunis pendant deux ans, et après, il y a eu la réalisation. Elle est toujours soumise à concertation. Quelquefois, effectivement, on est obligé de revoir des installations : ce qui est accessible à un fauteuil roulant ne l'est pas toujours pour un non voyant. Il nous faut toujours rester vigilant à demeurer conforme aux normes de sécurité et à maintenir un large partenariat pour une concertation permanente.

**M. LE DU** : Je vous propose de passer à l'exposé suivant par Philippe Offerlé concernant la nationale 98 dans les Alpes-Maritimes.

**M. OFFERLE** : Comme mes prédécesseurs, je vais essayer de vous donner envie de vous faire venir dans ma région, les Alpes-Maritimes.

Je ne suis pas élu, je travaille à la DDE des Alpes-maritimes. Je suis le correspondant accessibilité pour le département. Je m'occupe de la coordination des actions en ce domaine au niveau départemental.

Par le jeu des délégations successives, je préside la commission départementale d'accessibilité.

De plus en plus souvent, heureusement, on arrive à avoir une certaine concertation avec les concepteurs avant que les dossiers ne passent en commission.

En ce qui concerne les établissements qui reçoivent du public, la réglementation est assez bien respectée parce qu'on a besoin de l'avis de la commission départementale d'accessibilité pour obtenir un permis de construire. Avec les projets de voirie, cet avis n'est pas obligatoire et cela fonctionne moins bien.

Je vais vous présenter l'exemple d'un projet de voirie pour lequel une excellente collaboration a pu s'installer ce qui a permis d'obtenir un projet totalement accessible.

D'abord, la situation du projet. Sur la carte, vous avez le département des Alpes-Maritimes, avec Cagnes sur Mer, en rouge.

Vous avez la ville de Cagnes sur Mer, avec la mer, et la RN 98 en bleue sur la diapo. Vous avez l'hippodrome, l'autoroute A8, et la RN7. Le projet concerne la partie de la route en bleu, ce sont 5,9 km de voirie qu'il convient de réhabiliter.

Avant que ne soit construit le contournement autoroutier de la ville de Nice à la fin des années 70, l'autoroute A8 s'arrêtait sur la RN 98 à Cagnes sur Mer. Ce qui veut dire qu'à l'origine (et c'est toujours le cas dans son état actuel), cette voie ressemblait beaucoup à une extrémité d'autoroute.

Au début et actuellement encore, il y avait une séparation centrale avec des glissières de sécurité.

Ensuite, à la fin des années 90, la municipalité de Cagnes a demandé le déclassement de la RN 98 qu'elle a obtenu, cette voie est maintenant une voie communale.

Ensuite, elle a obtenu l'inscription du projet de réhabilitation de cette voie, c'est-à-dire transformer quelque chose de quasiment routier en quasiment piéton au titre du XII<sup>ème</sup> contrat de plan Etat-Région.

Pour parfaire le projet et parce que le principal objectif était d'en faire quelque chose de différent de ce qui existe actuellement, plusieurs cabinets de maîtrise d'œuvre retenus après concours, ont proposé des projets.

Leur cahier des charges était le suivant.

L'objectif 1 du projet était d'intégrer la dimension routière et les différents modes de déplacement. Dans les Alpes-Maritimes, il est parfois difficile de circuler en particulier lors de la saison estivale.

Il fallait définir des phases de réalisation dans le temps, aménager les transitions aux limites communales est et ouest, la RN 98 étant déclassée uniquement sur le territoire de la commune de Cagnes sur Mer.

Il fallait modérer la vitesse des véhicules.

On devait profiter du projet pour traiter les principaux carrefours: Boulevard Kennedy et Jean Jaurès.

Un espace aux cycles devait être réservé sur la totalité du projet et le nombre de places de stationnement devait être maintenu.

Enfin, au titre de l'objectif 1 du cahier des charges, les concepteurs avaient obligation que leur aménagements soient accessibles aux personnes handicapées.

Les autres objectifs (2 et 3) étaient :

- mettre en valeur l'ensemble du front de mer et sa liaison avec la ville
- reprendre à son compte tout ce qui avait été fait en la matière depuis que cet aménagement existe.

En ce qui concerne l'aménagement particulier aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR), ce projet a bénéficié d'une démarche volontaire de la part du maître d'ouvrage, comme le montre le fait que l'accessibilité aux personnes handicapées figure dans l'objectif 1 du projet.

Ensuite, il a pu disposer d'une concertation la plus en amont possible, ce qui par expérience constitue la clé de la réussite des projets.

Dans ce cadre, les trois équipes de maîtrise d'œuvre retenues ont travaillé parallèlement jusqu'à ce qu'une seule équipe de projet soit retenue.

Le projet retenu a ensuite été soumis avant tout début d'exécution à la commission extra communale des personnes handicapées, commission ad hoc de la commune de Cagnes sur mer, puis à la commission départementale d'accessibilité.

Le résultat de cette concertation a abouti au projet que vous voyez sur la diapositive. Aujourd'hui, il est en cours de réalisation. Cela va, sans doute, être aussi beau que la promenade des Anglais, autant planté et beaucoup plus aérien.

Le projet qui fait 6 km de long, prévoit trois phases de réalisation. La phase n°1 est en jaune se situe entre la mer et l'hippodrome. Les travaux se déroulent donc dans une zone où, pratiquement, il n'y a pas de riverains, limitant ainsi la gêne et les risques d'opposition que pourraient susciter les travaux.

La phase 2 qui devrait démarrer à la fin de l'année prochaine, est la partie en bleue, c'est l'extrémité de la ville où les choses risquent d'être plus délicates car les travaux jouxtent beaucoup de commerces qui travaillent beaucoup l'été. Imposer de tels changements risque de ne pas se passer très facilement. La troisième phase est représentée par le trait en vert qui devrait débiter un petit peu plus tard.

En ce qui concerne les PMR, une nouvelle consultation devrait avoir lieu prochainement. Ce sera à propos d'un aménagement prévu qui ne concerne pas directement le projet, mais lui est assez lié. La municipalité compte implanter une handiplage sur une partie du rivage concerné par le projet. Une large concertation va être lancée à ce sujet : l'objectif étant de réaliser une plage complètement accessible pour les personnes handicapées.

En conclusion, malgré les lacunes de la réglementation, les projets d'aménagement de voiries peuvent être accessibles dès lors qu'ils peuvent bénéficier d'une démarche volontaire de la part du maître d'ouvrage et d'une large concertation débutée le plus en amont possible dans l'élaboration du projet.

Dans les Alpes-Maritimes, un autre projet a bénéficié de la même démarche : le tramway de Nice qui sera totalement accessible. Actuellement, beaucoup de gens se plaignent de la gêne occasionnée par les travaux, mais il n'en demeure pas moins que cela demeure à mon sens, un magnifique équipement.

L'avantage de cette concertation très en amont est qu'il est ainsi possible de réaliser des projets totalement accessibles sans que cela n'augmente quasiment leur coût de réalisation.

Je vous remercie de votre attention.

**M. LE DU** : Merci. Cet exposé a-t-il suscité des questions ?

**UNE PERSONNE DE LA SALLE** : le CERTU ou d'autres organismes ont travaillé sur la signalétique, sur sa visibilité en ville ? C'est toujours la crainte d'avoir différents types de signalétique. Y a-t-il une norme spécifique ? Pour les plans d'horaires de bus, les lignes de bus, etc. ?

**MME DEJEAMMES** : Le ministre a fait état ce matin du groupe de réflexion stratégique (GRS) sur la normalisation pour introduire les préoccupations des personnes à mobilité réduite dans la normalisation. Mme Bachelier préside ce GRS et pilote le groupe de travail portant sur la signalétique qui va produire un document de recommandations à caractère général.

Autre information : via un programme de recherche sur l'information dans les transports, le CERTU a commandité une étude pour faire un état de l'art sur les systèmes d'information qui prennent en compte les déficiences sensorielles (auditive, visuelle, cognitive).

A partir de ces éléments là, on aura les recommandations connues, ou normes, à la fois en France et à l'étranger.

Ayant eu l'occasion de travailler sur ce sujet, je sais qu'il y a des choses disponibles. Il y a certainement un travail à faire sur la normalisation des pictogrammes.

Ce sont des travaux qui ont déjà démarré et qui se poursuivent.

**M. LE DU** : Je crois qu'on arrive au terme de cet atelier.

Un ou deux messages avant de nous quitter: demain après-midi, se tiendra la séance plénière avec la restitution des conclusions des six ateliers.

Pour ceux qui n'auraient pas eu les documents, en ce qui concerne le guide des autoroutes accessibles aux personnes à mobilité réduite, je vous signale le site des sociétés d'autoroute : [www.autoroutes.fr](http://www.autoroutes.fr)

En ce qui concerne le schéma directeur de la ville de Paris, vous écrivez à la ville de Paris, direction des voiries et des déplacements, service du Patrimoine de voirie, 40 rue du Louvre, 75001 Paris.

Vous pouvez avoir une démonstration du logiciel Loqqace Cité sur le stand du ministère de l'Équipement au salon.

Il est en boucle, quelqu'un peut vous faire une démonstration.

Il me reste à vous remercier de votre attention, de l'intérêt que vous avez porté à cet atelier, de remercier tous les intervenants ainsi que le précieux concours

de la vélotypiste, qui a rendu accessible cet atelier aux personnes sourdes et malentendantes, grâce au sous titrage de l'intégralité des propos tenus.

Merci à tous.



# **ATELIER PRODUITS, SERVICES ET ACCOMPAGNEMENT HUMAIN**

Jeudi 17 juin 2004

Animateur : *Karine CHAILLOUX, Laboratoire Nationale  
d'Essais*

Rapporteur : *Eric ALEXANDRE, Délégation Ministérielle à  
l'Accessibilité (METATTM)*





**MME CHAILLOUX** : Bonjour, nous allons commencer cet atelier, produits services et accompagnement humain qui se décomposera en trois parties : une introduction, des interventions à portée un peu générale, avant de passer à deux sessions de taille égale, l'une sur l'accessibilité des produits et services, l'autre sur l'accompagnement humain.

Les interventions dureront dix minutes, et vous pourrez poser des questions après chaque intervention.

Je suis Mme Karine Chailloux du Laboratoire national d'essais, je suis ergonome, donc j'aide des industriels dans la conception de produits et en plus, j'ai en charge l'animation d'un GRS sur, l'accessibilité des produits et services, dans le cadre de l'Afnor et du ministère de l'Équipement. Madame Marie-Solange Bureau en parlera après.

Dans ce GRS, nous avons travaillé sur tous les produits et services destinés au grand public, et à ce stade, nous avons produit un guide sur les produits blancs : froid, lavage et cuisson. La suite pour ce groupe, sera l'aide à la conception du manuel d'emploi.

Je passe la parole à Marie-Solange Bureau, qui va parler du rôle de l'Afnor dans le cadre des travaux sur l'accessibilité des produits et services.

**MME BUREAU** : Je vais vous présenter brièvement L'AFNOR. L'AFNOR, association française de normalisation, c'est une association loi 1901 reconnue d'intérêt public et qui est sous tutelle du ministère de l'Industrie.

Nos missions sont définies par un décret, notre mission principale : le recensement des besoins en normes nationales, françaises. L'élaboration de ces normes et de tous les documents normatifs se fait en association avec les parties intéressées dans nos travaux.

Nous avons l'obligation de veiller à ce que tous les acteurs économiques soient représentés et que les normes soient un consensus de tous. Enfin la représentation des intérêts français lorsqu'il s'agit de normes européennes et internationales..

L'AFNOR et l'accessibilité.

En juillet 2000, nous avons créé un groupe de réflexion stratégique, le GRS dont parlait Karine Chailloux, qui est présidé par Mme Bachelier, Déléguée ministérielle à l'Accessibilité au ministère de l'Équipement. Les objectifs étaient d'une part la participation aux travaux de normalisation internationaux et européens qui étaient en train de se lancer sur l'accessibilité. Il s'agissait d'avoir des positions françaises et d'aller les partager au niveau européen et international, et donc de les préparer au niveau national. Il y a eu également le recensement de tous les documents existants sur la prise en compte de l'accessibilité dans les normes, de manière à mettre en avant les manques, les besoins de révision de normes et les besoins de nouvelles normes, pour que toutes les normes prennent en compte les besoins spécifiques des personnes âgées ou des personnes handicapées.

Quelques mots très rapides sur ce qui se passe au plan l'international et au niveau européen.

Au niveau international, c'est là que se passent toutes les normes Iso. L'AFNOR en est membre.

L'Iso a fait, en 2000, une déclaration politique qui vise à encourager l'élaboration de normes permettant une conception favorisant l'utilisation de produits et services par les personnes âgées et handicapées, par le plus grand nombre de personnes, c'est la conception pour tous, appelée « design for all ». C'était assez nouveau dans le cadre de l'ISO.

Suite à cette déclaration politique a été publié un guide, le guide ISO 71, destiné à aider les rédacteurs de normes à tenir compte des besoins spécifiques, donc c'est un guide de recommandations dans toutes les normes qu'ils élaborent.

Il décrit les principales fonctions du corps humain, il décrit les principales limitations sensorielles, cognitives, physiques ou les allergies, et à chaque fois que vous faites une norme, vous avez des tableaux avec ces différentes limitations, et les points auxquels doivent penser les rédacteurs de normes pour prendre en compte tous ces problèmes.

Au niveau européen, la commission européenne a demandé la réalisation d'un guide, on a repris le guide international, et un inventaire des normes européennes prenant en compte l'accessibilité est également en cours .

Sur le plan français, notre groupe, présidé par Mme Bachelier, a d'abord travaillé à l'élaboration d'un rapport d'études sur les besoins en normes nationales et autres documents normatifs concernant l'accessibilité.

Ce rapport a été adopté en avril 2002, avec un bilan de l'existant pour chaque thème (« signalétique et information », « produits et services », « transport véhicules, interface voirie », « cadre bâti et logement », et le cinquième « activités culturelles, éducatives, sportives et de loisirs »). Pour chaque thème, un groupe de travail a été chargé de faire l'inventaire des besoins, des manques et de l'existant et des propositions pour avancer un petit peu. Suite à l'adoption de ce rapport, les groupes ont été réactivés, et depuis fin 2002, cinq groupes travaillent à l'élaboration de ce qu'on appellera des référentiels de bonnes pratiques AFNOR. Ces documents ne sont pas des normes mais des guides de bonne pratique à l'attention des concepteurs, pour les aider à tenir compte des besoins des personnes handicapées.

Aujourd'hui, je vais juste dire quelques mots du groupe produits et services.

L'atelier est animé par Mme Chailloux du Laboratoire national d'essais.

Il étudie tout ce qui est produits blancs et produits bruns, la téléphonie fixe et mobile, les emballages, les modes d'emploi. Le groupe est à composition variable, en fonction du thème qui est à traiter, car on adapte le tour de table, dans un premier temps, il a élaboré ce guide sur les produits blancs qui est actuellement en stade de consultation et qui devrait bientôt être publié.

Il y a une partie qui concerne tout ce qui est les organes de commandes : ouverture, fermeture, marche et arrêt, etc.

Le groupe de travail a décidé de ne pas donner de solutions techniques, mais d'attirer l'attention sur les points qui doivent être mis en avant, de faire un certain nombre de propositions, de signaler les choses à éviter.

L'idée est de concevoir des produits destinés au plus grand nombre de personnes, et non pas des produits dédiés à une seule catégorie de personnes avec un besoin spécifique.

En créant des objets dédiés au plus grand nombre de personnes, on permet à différentes personnes handicapées de les utiliser et la totalité des utilisateurs obtient une meilleure fonctionnalité du produit. On en est là, et ensuite, nous devrions travailler sur la notice d'emploi puisque généralement, il y a beaucoup de problèmes.

Merci.

**MME CHAILLOUX** : Y a-t-il des questions sur cette intervention ?

On passe à une autre intervention de portée générale, au sujet de l'accompagnement, à M. Loirat, chargé de mission auprès du délégué interministériel aux personnes handicapées.

**M. LOIRAT** : Je suis peut-être parmi vous le plus bureaucrate, car vous avez certainement tous des certificats d'aptitudes professionnelles qui vous permettent de travailler, en fonction de votre métier, en direction des personnes en situation de perte d'autonomie.

L'accompagnement humain, ce n'est pas le vieux fonctionnaire que je suis qui devrait refaire l'histoire, est un terme relativement nouveau, apparu il y a dix ans, et qui représente un réel progrès conceptuel.

Parce que l'accompagnement, ce n'est pas faire à la place, c'est faire avec, et j'en reviens simplement au mot : accompagner, être compagnon de.

Etre compagnon, d'après le dictionnaire, au sens étymologique, c'est celui qui mange du pain avec.

Le mot lui-même a dans sa signification ce que l'on veut développer dans les services, les institutions et les politiques publiques qu'on souhaite développer dans notre pays.

Dans ce mot même, il y a l'idée d'égalité, l'idée d'être partenaire, voir de fraternité, de citoyenneté dirait-on aujourd'hui, que l'on essaiera de retrouver dans le fondement même de ces services ou de ces aides humaines, puisqu'il s'agit bien d'aides humaines. Et là ne faisons pas trop de différences entre les actions qui pourront être développées pour le maintien à domicile de celles qui existent dans les établissements puisque vous savez que dans notre pays, on a davantage développé, depuis la loi de 1975, des établissements qu'on n'a développé les services, pour faire vite.

Donc l'accompagnement humain de la personne handicapée ou âgée est l'un des piliers essentiels de ces politiques en direction des personnes qui se trouvent en situation de handicap et ou en perte d'autonomie. La future prestation de compensation qui résultera de la loi nouvelle en discussion actuellement au Parlement, votée en première lecture par les deux assemblées. Cette loi, qui sera reprise en deuxième lecture en octobre, indique que la future prestation de compensation permettra des progrès dans la prise en charge les aides humaines qui sont appelées à être développées auprès de la personne handicapée, afin de lui permettre de mener une vie la plus autonome possible, de prendre en compte le mieux possible les projets de vie.

Cette loi aura pour conséquence, nous l'espérons, de faire en sorte que, pour parler de façon un peu banale ou un peu grivoise, l'on mette en place les

différents dispositifs permettant de répondre aux projets de vie de la personne, tels que sa volonté et ses capacités propres le feront.

Je parle de capacités car nous devons là aussi, nous les fonctionnaires et les agents sociaux et médico-sociaux, être humbles et déterminés : faisons en sorte d'apprécier d'abord les capacités de la personne plutôt que ses manques ou ses impossibilités. Voyons le verre à moitié plein plutôt que le verre à moitié vide.

C'est très important dans le travail d'évaluation que nous aurons à faire dans les futures commissions qui remplaceront les CDES et les COTOREP.

Sans qu'il y ait des limites a priori, sans doute des limites financières, on n'emmènera pas tous les soirs les personnes handicapées au théâtre ou à l'opéra, mais faire en sorte qu'on cale les dispositifs au plus près de ces projets de vie.

Ainsi l'accompagnement humain est-il un complément indispensable aux aides techniques, même si aujourd'hui, les aides techniques priment sans doute par les espaces et les valeurs aux aides humaines qui sont appelées auprès de la personne handicapée aux aides techniques, et aussi à l'aménagement de l'environnement.

La dispute un peu byzantine qui a eu lieu au moment de la préparation de la loi et lors de son examen au Parlement, entre les personnes handicapées et les personnes en situation de handicap, il est évident qu'il faut aménager l'environnement, il faut faire en sorte que la personne handicapée puisse faire le plus possible seule un certain nombre d'actes, pour autant, l'aide humaine, à un moment donné, devra intervenir.

Pour certaines personnes, il sera quasi exclusif malheureusement, ce sera le cas pour certaines personnes très lourdement handicapées ou pour celles dont le trouble psychique demande une proximité ou une aide régulière. Vous savez que la loi va consacrer l'idée de handicap psychique, qui avait été rejetée au moment de la loi de 1975, puisque les psychiatres vous disaient à ce moment là, là aussi, je parlerai très rapidement, car là aussi, cela demanderait des développements bien plus importants, les psychiatres nous disaient : les malades mentaux sont malades, nous allons les soigner, nous avons la psychothérapie d'un côté, la chimie de l'autre, et ensuite, ils reviennent à la vie soit dans leur famille, soit dans leur travail.

Il se trouve qu'un certain nombre de personnes malades mentales stabilisées avec les hauts et les bas qu'elles connaissent dans leur vie personnelle, doivent pouvoir bénéficier de cet accompagnement régulier et de proximité.

Ainsi, pour toutes ces formes de handicap, l'aide d'une autre personne sera nécessaire, doit être présente, car le matériel ne suffira jamais.

C'est vrai pour les handicapés sensoriels bien évidemment, c'est vrai pour les handicapés mentaux, je viens de le dire, pour qui l'apprentissage des gestes sera souvent, très souvent à reprendre.

La philosophie de ce travail, quelle est-elle ? Elle demande compétence, elle demande formation, des métiers devront se développer et j'insiste là sur la formation continue essentielle. La formation de base ne suffit pas, il faut des piqûres de rappel, mais aussi un accompagnement interprofessionnel entre les différents intervenants.

Cette philosophie de travail est fondée sur une déontologie rigoureuse : aider à faire, plutôt que faire à la place, ça c'est le fondement même.

C'est respecter la liberté de la personne qu'on accompagne, quel que soit son niveau de réflexion, son comportement, quelque fois difficile, ou son intelligence, accepter de supporter son caractère, savoir promouvoir les capacités existantes qui existent chez toutes les personnes handicapées ou les personnes âgées dépendantes, plutôt que de combler trop vite, peut-être trop rapidement, peut-être bien mais trop vite, les manques. On n'octroie pas l'aide, on l'accompagne là aussi, on la fait venir. Bien évidemment, il y a les urgences. Et puis être patient, être compatissant sans doute, mais aussi ferme et digne dans son comportement et ses propos.

Ainsi, s'agissant des déplacements extérieurs, puisqu'on parlera beaucoup des transports, on relèvera trois fonctions ou services distincts : le service spécialisé ou le transport adapté, type GIHP, l'accompagnement permanent dans les transports collectifs, mais vous en parlerez, ou l'accompagnement transitoire lors des ruptures d'autonomie personnelle dans la chaîne de déplacement, le terme « chaîne », je ne l'aime pas beaucoup, parce qu'on voit bien ce que cela veut dire, mais il ne faut pas que ce soit un enchaînement.

Voilà, Mesdames, Messieurs, en introduction de nos débats de cet après-midi.

**MME CHAILLOUX** : Merci Monsieur Loirat. Y a-t-il des questions ou préférez-vous passer aux cas plus concrets dans la réalisation de produits et services ?

**M. PETITJEAN**, responsable de l'association des personnes de petite taille, des personnes qui mesurent en dessous de 1,40 mètre.

Dans votre introduction, vous parlez des distributeurs de billets automatiques. Vous en reparlerez ou pas ? Parce qu'on a un gros problème avec les distributeurs de billets.

**MME CHAILLOUX** : Oui, la personne qui est devant vous en parlera tout à l'heure.

**M. PETITJEAN** : On a un autre problème, dans les entrées de magasins, par rapport aux systèmes qui ouvrent les portes par rapport à des rayons qui sont à une certaine hauteur, et quand on est de petite taille, les portes ne s'ouvrent pas.

C'est fait pour que les enfants ne rentrent pas seuls, mais quand on est de petite taille, on ne peut pas entrer.

**MME CHAILLOUX** : Non, il n'est pas prévu d'en parler concrètement, mais on note.

Nous allons maintenant avoir trois personnes : M. Bouissou, M. Coursol (Air France) et M. Juy de la SNCF.

Nous allons écouter trois interventions sur des secteurs de produits et services sur trois cas concrets. M. Bouissou parlera des distributeurs de billets et des systèmes de commandes, une personne de la SNCF nous parlera des nouveaux guichets d'accueil, et Monsieur Coursol, d'Air France, nous parlera de la charte de service dans le cadre du transport aérien. .

Nous allons commencer par Monsieur Bouissou.

**M. BOUISSOU** : Je suis sourd de naissance et perd la vision depuis 1996 pour atteindre la cécité totale d'ici quelques années. Je suis administrateur de la plus grande association de malvoyants de France : RETINA France, association de 20.000 membres environs. J'interviens ici à la demande du CNPSAA en tant que spécialiste du traitement de l'argent électronique.

Tout d'abord, abordons le sujet des distributeurs automatiques de billets. Remontons un peu dans l'histoire. Des normes ISO de types CEI 9995 définissent clairement, en 1998, la disposition du clavier numérique. Ce standard a été repris par la norme européenne EN 1332-3 en décembre 99. En résumé ces normes imposent à tous les constructeurs d'appareils financiers comme les distributeurs de billets ou les terminaux de paiement cartes bleues, d'avoir un clavier numérique de saisie de code confidentielle organisée, en standard, comme le clavier de téléphone : 1<sup>ère</sup> ligne 1-2-3, 2<sup>ème</sup> ligne 4-5-6, 3<sup>ème</sup> ligne 7-8-9, et en 4<sup>ème</sup> ligne le 0. Le délai de mise en application de ces normes par les constructeurs d'une part, et par les enseignes bancaires et de la distribution d'autre part est, en général, de 5 ans. Je peux vous confirmer que tous les appareils, de type distributeur de billets et de type terminaux de paiement carte bleue, respecteront tous cette norme au plus tard à la fin de cette année 2004.

Autrement dit, dès qu'on touche à un automate, on peut avoir en mémoire le clavier, il est standardisé et commun à tout l'ensemble des automates. C'est déjà une bonne chose.

Actuellement, la commission européenne de normalisation est en train d'aller plus loin, et essaie d'établir des normes à différents niveaux, que ce soit pour les cartes de paiement, les cartes de crédit, les cartes de transport, pour l'accessibilité aux automates, et enfin sur l'interface homme-machine, c'est en cours.

L'accessibilité aux distributeurs de billets tient principalement compte des personnes en fauteuil roulant et des personnes mal ou non voyantes. Pour les personnes en fauteuil roulant ils préconisent de rabaisser considérablement les écrans et les claviers et donner la possibilité à tout à chacun de pouvoir bouger à l'intérieur de cet ensemble. L'ensemble écran, clavier, et accessoires doivent se trouver entre 75 cm et 1m30. Le fauteuil roulant doit pouvoir se glisser sous cet ensemble, mais par la même occasion, il faut que le non-voyant puisse, avec sa canne blanche détecter à temps ce même ensemble, pour lui éviter de se cogner. Et enfin il est préconisé pour les malentendants et les non-voyants des cartes son avec prise casque de type baladeurs, et ce pour tout les distributeurs de billets européens.

L'établissement de ces normes européennes avance bien et leur application devraient voir le jour d'ici 4 à 5 ans.

Pour ce qui concerne les digicodes, les ascenseurs et les interphones, je ne connais malheureusement pas de normes. C'est bien dommage. Les différentes commissions d'accessibilité feront tout pour que ce soit fait.

Avec une complication supplémentaire : les digicodes ou interphones, on ne sait jamais où ils sont : à gauche, à droite, derrière, en hauteur, etc. On peut parfois mettre une bonne demi-heure, voir trois quarts d'heure pour le trouver.

Des idées circulent consistant à faire émettre du bruit par ces appareils dès qu'on en est à proximité, par l'intermédiaire, par exemple, d'une télécommande, ou, c'est nouveau, par les téléphones portables, ce serait, en effet, une excellente initiative.

Je voudrais aborder un point sur lequel on n'a pas beaucoup progressé, c'est l'interface homme/machine.

Très souvent, trop souvent, on ne sait pas lorsque l'on est devant un clavier, par quoi commencer, comment ça s'enclenche, comment ça se poursuit.

Dans le cas des distributeurs de billets, combien de fois on se retrouve devant un écran qui est éclairé par le soleil, et vous n'êtes pas plus en mesure que moi de lire sur cet écran. Or, on ne souhaite prendre que quelques malheureux petits billets de banque, c'est quand même dommage. Il y a une idée qui est en train de se faire, de se propager, c'est d'établir des procédures minimum vitales, sans qu'on ait besoin de voir ou d'interpréter, c'est-à-dire qu'il suffira de mettre votre main sur le clavier, et vous serez en mesure, en connaissant la procédure par cœur, quelque soit le distributeur de billets, de pouvoir sortir ces quelques billets. Imaginons ensemble ce que pourrait être cette procédure : commencez par introduire votre carte, ensuite, vous saisissez votre code confidentiel, ensuite désirez-vous 1 ticket, tapez sur le 4 pour oui sinon tapez sur le 6, et enfin le montant de votre retrait. Vous pouvez ensuite retirer votre carte, vos billets et le cas échéant votre ticket. Voilà qui permettrait de retirer rapidement et en toute circonstance quelques billets de banque.

Dernier point que je souhaite aborder, c'est de savoir si les contraintes des normes d'accessibilité ou l'établissement de cette procédure minimum empêche la créativité des concepteurs de tous les produits que nous pouvons voir.

Sincèrement je ne pense pas que ça puisse empêcher toute forme de créativité. Nous avons en France, de nombreux exemples dans différents métiers, pour lesquels les contraintes sont énormes et ces contraintes stimulent, au contraire, cette créativité.

Je suis persuadé que nous pouvons établir un certain nombre de minima, de desiderata, de normes, à tous les appareils divers et variés que nous sommes amenés à rencontrer sur notre route, sans que pour cela empêche un peu de fantaisie et d'originalité. Le constructeur pourrait très bien concevoir un automate avec 3 ensembles clavier, écrans et accessoires sur 3 hauteurs différents, ou dans un ascenseur mettre un clavier classique d'un côté et un bel ensemble de touches sensibles rétro-éclairées bleues fluorescentes de l'autre. C'est très joli et tout le monde serait content.

Je suis maintenant ouvert à toutes vos questions et remarques.

**M. PETITJEAN** : Je reviens sur cette question, car c'est un sujet très important pour nous, car pour les personnes de petite taille, c'est le seul point pour lequel on ne peut pas être aidé. On ne peut pas prêter sa carte bancaire, ni son code. Si vous entrez dans un magasin et que quelque chose se trouve haut, vous pourrez toujours demander, vous trouverez une personne qui vous aidera. Mais là, vous ne pouvez pas solliciter une personne étrangère à nous aider.

Le problème qu'on a en plus depuis deux ans, c'est que certaines banques, la Société Générale, le Crédit Agricole, la BNP, nous obligent à être fidèles à leur banque, ce qui veut dire que si on ne va pas à leurs distributeurs, on a une pénalité. S'il n'est pas accessible, on a une double pénalité, parce qu'on ne l'atteint pas.

Moi, je mesure 1,34 m, c'est juste, ma femme, 1,26 mètre. L'autre fois, j'ai eu un petit problème, j'ai pu tout faire sauf une chose, ma carte a été aspirée, j'ai pu tout faire, mais elle est ressortie de quelques millimètres, je n'ai pas pu la reprendre et j'ai dû demander à quelqu'un de me la reprendre. Parfois, elle ressort de deux millimètres.

La différence qu'on a avec les personnes en fauteuil roulant, c'est qu'on a de petits bras, et on ne peut pas aller très loin dans l'échancrure de vos appareils. Et, il y a des choses que l'on ne voit pas à cause des écrans comme tout le monde, à cause du soleil, et parfois qui nous sont inaccessibles.

Mon gros problème, ce sont les banques qui nous pénalisent en plus. Ce n'est pas qu'on ne veut pas choisir leurs distributeurs, mais nous n'y avons pas accès. Et ils nous pénalisent quand même.

**M. BOUSSOU** : Il y a beaucoup de questions, je vais tâcher d'y répondre.

Avez-vous été à un distributeur accessible aux fauteuils roulants ? et si oui, est ce que la hauteur du clavier et de l'avaleur de carte étaient correctes pour vous ?

**M. PETITJEAN** : Oui

**M. BOUSSOU** : Si on généralise ce procédé quelque soit l'enseigne, cela répondra-il à votre question d'accessibilité ?

**M. PETITJEAN** : Oui, s'il est à hauteur des fauteuils roulants.

**M. BOUSSOU** : Donc, c'est une solution si on généralise cette hauteur.

**M. PETITJEAN** : Oui, mais je mesure 1,34 mètre, il y a des personnes qui mesurent 80 centimètres dans l'association.

En effet c'est un problème. Dans l'attente de nouvelles technologies, nous pouvons essayer de progresser dans cette voie en essayant de répondre à 80% d'entre vous si nous ne pouvons pas satisfaire 100%. Sincèrement je pense que la hauteur d'un fauteuil roulant est un cas de figure raisonnable pour répondre à l'accessibilité pour tous. N'oublions pas qu'il existe aussi des gens qui mesurent plus de 2 mètres, ils doivent se mettre à genoux.

Concernant les taxes pour ceux qui tirent leur argent en dehors de leur chaîne bancaire, cela s'explique par la règle de jeu de financement interbancaire où l'organisme financier qui a délivré une somme d'argent au porteur facture à la banque du porteur la prestation de remise. Les grands réseaux comme ceux que vous avez nommés, ont été tenté de facturer leurs porteurs infidèles. La solution viendra, je le crois, par une norme draconienne et uniforme sur la configuration des distributeurs de billets.



Le fait que la carte ressorte insuffisamment, cela relève, non pas, des recommandations et des normes du GIE CB pour les cartes bleues en France mais plutôt d'un problème technique de l'appareil. En effet les normes spécifient bien les conditions de sorties de la carte. La sortie doit être suffisante pour être prise par tout un chacun.

**MME BACHELIER** : En ce qui concerne les distributeurs bancaires, on a un gros problème, c'est le positionnement des chiffres sur le clavier, qui est aléatoire, aussi bien sur les distributeurs de billets de banque que sur les terminaux de paiement chez les commerçants, et ça pose de vrais problèmes aux personnes malvoyantes, aux personnes aveugles, ou aux personnes qui doivent chercher leurs lunettes dans leur sac au dernier moment.

Pourquoi ne pourrait-on pas se calquer sur le cadran téléphonique qui est normé, et il y a un ergot sur le 5 au milieu pour bien repérer le positionnement des touches et de positionner toujours vraisemblablement par une norme, si la validation pour erreur est placée en bas à droite ou à gauche ?

Mais le fait d'avoir un clavier aléatoire est vraiment très gênant pour nombre de concitoyens. C'est vrai pour les terminaux bancaires, mais aussi pour les interphones, les digicodes, etc.

**M. BOUSSOU** : Pour ce qui concerne les terminaux de paiement électronique, l'emplacement des chiffres de type cadran téléphonique avec le picot sur le 5 est définitivement obligatoire à partir de cette année. Tout le système bancaire et les commerçants ont eu besoin d'un peu de temps pour renouveler le parc, mais la norme CB5.2 est obligatoire de fait cette année.

C'est donc le même positionnement que pour les claviers de téléphone, 1-2-3, 4-5-6, 7-8-9, et le 0 en dessous et enfin le plus souvent, la touche validation se trouve à droite du 0, et la touche annulation à gauche du 0. C'est un standard. Mais pour les digicodes et les ascenseurs, malheureusement aucune norme n'est imposée ni appliquée.

Merci beaucoup pour votre attention.

**MME BACHELIER** : C'est une très bonne nouvelle !

**MME CHAILLOUX** : Maintenant, la parole est à la personne de la SNCF, Jean-Michel Juy, qui va nous parler des nouveaux guichets d'accueil.

**M. JUY** : Bien, je suis Jean-Michel Juy, et je suis responsable des services hangars à la SNCF. Comme beaucoup de nos clients, je suppose que vous fréquentez les espaces de vente de la SNCF, et nous avons une recherche permanente de l'amélioration des guichets qui se concrétisent par des choses que vous connaissez, et des choses qui sont en cours et des choses que je voudrais vous montrer. (présentation d'un diaporama).

La SNCF a développé un nouveau guichet pour le TGV Méditerranée en juin 2001.

Ils sont installés dans les gares TGV Méditerranée. On est parti d'un standard de base, ces guichets ont une ergonomie assez complexe puisque c'est une relation d'agent à client, et à partir de là, il y a un certain nombre de données à

prendre en compte tant sur les aspects techniques que sur les aspects de convivialité.

Il a été mis en place par la direction des gares, avec la direction de l'aménagement qui est aussi spécialisée à la SNCF, mais aussi avec la mission handicap à la SNCF et la délégation ministérielle à l'Accessibilité.

Il était recherché d'établir une relation directe quelque soient les guichets de la SNCF, qu'ils soient fréquentés par les personnes handicapées, ou par d'autres clients. C'est tout d'abord une recherche pour que tous les guichets soient le plus accessible possible.

La norme 0,80 pour les personnes en fauteuil roulant, on s'est rendu compte que très souvent, dans pas mal de cas, ce guichet n'était pas tenu, et alors, ça pose des problèmes d'accessibilité pour les personnes en fauteuil.

Donc nous avons abaissé l'ensemble des guichets des nouveaux espaces de vente pour faire en sorte que ce soit déjà une amélioration pour les personnes en fauteuil roulant et pour les personnes de petite taille. Maintenant, tous les guichets réalisés par la SNCF, dans les espaces vente, sont à une norme de 0,95 m, qui permet une accessibilité meilleure.

Mais nous n'étions pas encore totalement satisfaits, et dans le cadre du TGV Est, on rénove et on réorganise nos gares en fonction de l'évolution des trains et en fonction des préoccupations des clients, et donc, nous avons développé un nouveau concept d'espace de vente, qui cherche à se rapprocher d'un magasin grand public classique, et qui met à disposition de tous les clients toutes les formules de vente qui existent à la SNCF, c'est-à-dire des guichets, mais aussi des bornes libre-service, des automates de vente, mais aussi notre site [voyagesn.cf.com](http://voyagesn.cf.com) qui doit être disponible à l'intérieur de nos espaces vente, et également quelqu'un pour aider à orienter le client.

Pour ce nouveau concept d'accueil des guichets de vente, l'ergonomie est globalement inchangée, mais on a cherché à faire un certain nombre d'améliorations qu'on a testé auprès de personnes en fauteuil roulant. Ce guichet est en cours de développement. Son premier prototype sera réalisé à la gare de Metz en août-septembre 2004, et en fonction des résultats, nous aurons un processus de validation puis de développement de ces guichets dans les gares.

Nous avons fait évoluer la forme pour que ça puisse permettre un contact frontal et non pas de côté pour les personnes en fauteuil roulant car c'est quelque chose qui restait nécessaire.

Grâce à un retraitement simple, mais précis de l'arrondi et en même temps de la forme, ça permet d'avoir une relation frontale : les personnes en fauteuil roulante doivent pouvoir avoir un contact frontal.

Nous avons gardé cette tablette en l'améliorant, qui est à 0,80 mètres, pour permettre la possibilité d'écrire, de faire un chèque ou poser quelque chose, cette tablette a été améliorée, agrandie.

Nous avons en ce moment, une problématique avec la transaction avec de la monnaie. Il y a un réglage très précis à faire qui concerne cette sébile, sur la longueur du bras du vendeur et, de l'autre côté, la longueur du bras de la personne qui reprend la monnaie. Donc il faut concevoir une sébile d'une certaine longueur, mais en même temps pas trop longue pour que les pièces

ne dérapent pas. Ce sont des petits détails, qui montrent qu'on doit à chaque fois travailler en profondeur chaque point du produit.

Ce guichet a été aussi retravaillé en design pour offrir des espaces plus conviviaux. Ce qu'il faut savoir, c'est que dans ces nouveaux espaces de vente, il y a des automates de vente, des bornes libre-service adaptées aux personnes handicapées également.

L'accès au site Internet de la SNCF sera, lui aussi, adapté aux normes pour personnes handicapées et enfin, en période de pointe, une personne sera là pour pouvoir répondre à tous les clients, dont le poste est mobile et les personnes pourront entrer en contact plus facilement avec les personnes présentant un handicap et qui pourront aussi les guider sur un distributeur automatique ou leur remettre un dépliant.

C'est aussi une approche que nous avons, qui fait qu'on allie la conception du produit lui-même à une aide humaine, couple qui produit une véritable accessibilité.

**MME CHAILLOUX** : Une question ?

On ne peut avoir que cinq minutes de questions après chaque intervention, s'il y en a d'autres, on les reportera pour après notamment après l'intervention de Monsieur Coursol.

**UNE PERSONNE DE LA SALLE** : Je travaille à la DDE des Côtes d'Armor. En ce qui concerne les guichets et les tablettes, la réglementation, au CCDSA, les associations n'acceptent pas des tablettes. Si il y a des guichets, il faut qu'au moins un guichet soit à une hauteur de 0,80 mètre.

On a posé la question au ministère, et on nous a répondu que, effectivement, s'il y avait des guichets, il fallait au moins un guichet à 0,80 m.

**M. JUY** : On dispose toujours de guichets à 0,80 m.

**LA PERSONNE DE LA DDE DES COTES D'ARMOR** : Et on a eu des avis défavorables, notamment par rapport aux tablettes.

**M. JUY** : Sur cette question, je sais qu'il y a des problèmes dans certains départements. La réglementation n'est pas « un guichet à 0,80 », mais elle est « un guichet ou une tablette à 0,80 m ».

L'Île-de-France a fait passer dans toutes les délégations régionales pour ne pas bloquer le permis de construire en CCDSA.

Le guichet n'est généralement pas ouvert pendant toute la durée du service, et d'un autre côté, elle montre du doigt une certaine catégorie de la population. Donc ce n'est qu'une interprétation de la loi, mais ce n'est pas la lecture de la loi qui nous concerne.

**LA PERSONNE DE LA DDE DES COTES D'ARMOR** : Ce qui est intéressant, c'est qu'on ait quelque chose d'écrit sur la question.

**M. JUY** : Il y a eu des choses écrites sur ce sujet.

**LA PERSONNE DE LA DDE DES COTES D'ARMOR** : On parle bien de tables, comptoirs ou guichets.

**M. JUY** : Je considère que s'il y a une tablette pour les valides, il peut y en avoir pour les personnes handicapées.

Ce qui prévaut, c'est le pragmatisme. Que voulons-nous ? Intégrer les personnes handicapées à part entière, comme les autres, ou continuons-nous à les ségréguer en leur laissant un espace spécial.

La réglementation ne parle pas que de guichets mais aussi d'écritoire.

L'intégration, c'est intégrer les personnes comme tous les autres citoyens. Je ne vois pas pourquoi on continuerait à se battre pour que les personnes continuent à être ségréguées. Il est préférable d'adapter les guichets à toutes les personnes.

Quand Mme Desaulé a écrit un courrier, le guichet existait déjà, mais il était moins pratique que celui qu'on vous a montré car il n'y avait pas une bonne approche frontale.

Alors de grâce, arrêtons de ségréger, essayons au maximum d'intégrer les personnes handicapées dans le monde de tout le monde.

Le meilleur moyen pour les intégrer, c'est de mettre à leur disposition des équipements qui conviennent à toutes les catégories de la population.

Nous avons, avec la SNCF, une initiative volontariste intéressante pour arrêter de ségréguer les personnes, de grâce, aidons-les au lieu de leur mettre des bâtons dans les roues.

**M. HERNANDEZ** : Je suis Christian Hernandez responsable de la mission handicap voyageur de la SNCF.

Lorsque l'association des Paralysés de France avait accepté le compromis de ce guichet en nous demandant de ne pas mettre le guichet bas dans les gares, il avait été appelé guichet banalisé. Ils avaient émis une réserve : poursuivre les aménagements, et c'est la réponse du nouveau guichet. La jupe bombée du guichet permet l'approche frontale aux personnes en fauteuil. Autre chose, ce guichet ne répond pas seulement aux personnes en fauteuil ou de petite taille, l'engagement que la SNCF vient de prendre pour les personnes handicapées malentendantes, c'est qu'aujourd'hui, les guichets sont équipés de boucles à induction, à raison d'un guichet sur six. L'engagement que nous avons pris était de faire, dans le cadre du TGV Est, à minima un guichet sur deux, mais de faire autant que faire se peut, un équipement sur tous les guichets

**MME CHAILLOUX** : Deux dernières questions.

**M. PETITJEAN** : je voudrais savoir si, à la gare d'Austerlitz, est-il prévu d'ajouter les vitres pour parler à la personne ?

Ces vitres nous posent un problème car les personnes nous entendent rarement. Je suis obligé de parler assez fort, parce que la voix portant bas, est-ce qu'à ce système, vous rajouterez des vitres ?

**M. JUY** : Non, depuis le TGV Méditerranée, nous faisons des espaces clos, qui font que la relation est directe, il n'y a plus de vitres. Vous allez voir bientôt à Austerlitz, nous allons faire cela.

Il nous arrive de le faire dans certains cas où la sûreté de nos agents n'est pas garantie.

Nous avons développé un système qui s'appelle « heures extrêmes », qui fait que comme dans une banque, il y a un système qui se lève, qui se remonte de l'intérieur et qui, à partir de certaines heures, parce que dans les gares, quand il y a moins de monde, on sait qu'une relation peut être un peu plus difficile à s'instaurer. On peut mettre en service ce système, mais la journée, il est baissé.

**M. HERNANDEZ** : On équipe maintenant systématiquement en boucles magnétiques pour les malentendants.

**MME RAMBOULO** : j'interviens plutôt en tant qu'usagère. Je connais bien les guichets du TGV Méditerranée, ils sont accessibles, ils sont beaux mais, je voudrais intervenir sur ce qui se passe avant le guichet. Avant, à Aix-en-Provence, on avait une salle d'attente, on prenait un ticket, on s'asseyait, et l'attente pouvait durer plus d'une heure souvent. Maintenant, on est debout, et des fois, on reste debout plus d'une heure aussi. On voit des personnes avec des béquilles, des personnes âgées, et de temps en temps, on est aussi fatigué même si on est valide de façon générale.

Devant tous ces guichets nouveaux avec des rubans, on a une attente qui se fait debout et aucune possibilité de s'asseoir sans perdre sa place. Et aucune indication n'indique que des personnes pourraient couper la file et y aller, et quand cela se fait de temps en temps, quant à l'incitation des autres voyageurs, des personnes qui ont visiblement du mal à rester debout, se déplacent, c'est sous les huées d'autres voyageurs.

**M. JUY** : C'est justement le lien entre l'aménagement et l'exploitation. Très clairement, les nouveaux guichets qui ont été faits avec ce système de gère files dans les gares du TGV est mais aussi dans les autres gares, nous avons mis au point dans les gère-files des sortes de repose-fesses à hauteur normale, parce qu'on ne peut pas vraiment mettre des sièges pour des raisons de place et de circulation des flux, et deuxièmement, par rapport au conseiller client, par rapport à cette personne qui se trouve très en amont dans la gestion de l'espace de vente, un de ses rôles va être de repérer, en période de pointe, là où il y a le plus d'attente, le client en difficulté, et à partir de ce moment-là, apporter une aide, même dans certains cas, faire la transaction pour la personne. On prévoit aussi, dans certains cas, une sorte de banc un peu confortable qui peut être ajouté. Donc vous voyez, c'est un dispositif qui n'est pas seulement de l'aménagement. En aménagement, on peut tout faire, mais certains aménagements peuvent prendre énormément de place, et gêner la circulation.

Dans ce cas-là, c'est une certaine aide pour que ce soit un peu plus confortable dans le ruban gère-file, plus une assistance.

On connaît bien le problème, on essaie de le traiter le plus possible.

**M. OFFERLE** : je travaille à la direction départementale des Alpes Maritimes, et par le jeu des délégations successives, je préside la commission départementale accessibilité .

On a une ligne neuve de chemins de fer qui va ouvrir bientôt entre Cannes et Grèce. Je voudrais savoir si les comptoirs accessibles que vous nous montrez sont réservés à certaines lignes et si d'autres n'y ont pas droit, parce que nous avons été obligés d'émettre deux avis défavorables pour avoir un guichet accessible en gare de Grèce.

**M. JUY** : Là, je ne peux pas vous répondre sur ce cas. Nous n'avons qu'un modèle type de guichet. S'agit-il d'une adaptation de l'ancien guichet ?

**LA PERSONNE DE LA DDE DES ALPES-MARITIMES** : Non, c'est une gare toute neuve. Quand la commission s'est étonnée que, dans un établissement tout à fait neuf, il y a des guichets non accessibles, et on nous a dit : c'est un guichet standard pour toute la France, on ne peut pas le modifier pour vous. La ligne Cannes/Grèce n'est pas une ligne importante.

**M. JUY** : Je vais me renseigner, je ne connais pas ce dossier.

**M. HERNANDEZ** : Je descends prochainement pour un comité de pilotage, et les gares dont vous parlez m'intéressent. Je suis très surpris car nos opérationnels, sur le terrain, ne peuvent s'appuyer que sur le catalogue des gares qui est réalisé par Jean-Michel et Monsieur David. Les opérationnels n'ont pas d'autre choix que de taper dans les matériaux et les modèles d'équipement qu'on propose.

**M. JUY** : Dans certains cas on fait appel à des équipes locales quand il s'agit d'un travail avec des autorités organisatrices régionales, il est possible que ce soit cela dans ce cas.

**M. HERNANDEZ** : Si vous me laissez vos coordonnées, je vous répondrai dès la semaine prochaine.

**MME CHAILLOUX** : Merci, nous allons maintenant passer au transport aérien, et écouter M. Coursol, qui est coordinateur central à Air France, de processus de transport des clients handicapés.

**M. COURSOL** : Bonjour à tous. Je vais parler du transport aérien d'abord, et ensuite, de la politique d'Air France pour le transport des personnes handicapées, à mobilité réduite et des personnes à orientation réduite.

Pour certains handicaps sensoriels, on nous a fait savoir que c'est surtout un problème d'orientation.

Je vais vous présenter le transport aérien sur quatre axes principaux, pour que vous pensiez bien qu'en matière d'intégration, le voyage, c'est l'aboutissement puisqu'on va pouvoir aller où on veut, et y compris enfin pour les loisirs.

Tout d'abord, le voyage en avion, ce n'est pas un voyage banal puisque l'avion doit répondre à certaines caractéristiques, notamment de sécurité, dès sa construction mais aussi pendant toute sa durée d'exploitation, et les compagnies aériennes sont très surveillées et contrôlées par les autorités de tutelle, à la fois celles du pavillon propriétaire, la Direction Générale de l'Aviation Civile pour les avions (français,) immatriculés en France, mais aussi les autorités des pays que l'avion va survoler et dans lequel il va se poser. C'est donc une activité très contrainte en termes de sécurité, et nous aurons tout à l'heure l'occasion de voir ce point abordé dans la formation du personnel navigant.

Ces notions de sécurité s'accompagnent de notions de responsabilité du transporteur. Responsabilité très ancienne, car nous connaissons tous les termes de la convention de Varsovie, qui date de 1929, rebaptisée convention de Montréal depuis quelques jours. Vous avez tous lu dans la presse, que maintenant, les transporteurs voient leur responsabilité et leurs engagements financiers considérablement modifiés à la hausse, en terme d'indemnisation, et les délais de paiement de ces indemnités ont été considérablement raccourcis.

Cette notion de responsabilité entraîne de la part des transporteurs, tous sans exception, mais à des degrés divers, la mise en place dans leur mode de fonctionnement du principe de précaution qui va s'imposer à toute acceptation de personnes et de marchandises au transport aérien.

Voilà le premier point qui était celui de cette particularité du transport aérien.

Ensuite, on utilise des aéroports. Ce sont des lieux contraints car la maîtrise de l'architecture n'est pas de la responsabilité des compagnies aériennes. C'est aussi un lieu contraint car suivant le type de voyage choisi et la destination, il va y avoir des circuits administratifs, liés à des opérations de sûreté, de police ou de douane, et ces circuits là sont mis en place par les autorités locales. C'est autant de complications que nous allons retrouver lorsqu'on va vouloir rendre accessibles ces aéroports aux différents types de handicaps des clients et à leur assistance.

Dernière particularité concernant les aéroports que les compagnies aériennes utilisent et là, c'est l'aspect de confort pour les clients, on est plus ou moins traité sur des parkings avion qui sont au contact de l'aérogare elle-même, c'est-à-dire qu'on va embarquer ou débarquer sur un système de passerelles. C'est très confortable pour le passager, surtout lorsqu'il est à mobilité réduite ou bien, on va se trouver dans un aéroport où l'on embarque ou débarque par des moyens plus traditionnels, qui sont des escabeaux avec un nombre de marches variable selon l'avion utilisé. C'est le deuxième point que je voulais aborder.

Un point qui est à ne pas négliger du tout, surtout pour le client, c'est l'équipement, qu'il s'agisse de fauteuils roulants, de déambulateurs ou autres équipements. Cet équipement là ne va pas voyager en cabine de l'avion, là encore pour des raisons de sécurité, car on ne peut pas se permettre d'avoir des objets qui pourraient, pendant le vol, devenir un risque. On ne peut transporter en cabine que des choses qui sont solidement attachées ; et il n'y a pas de fixation prévue pour cela. Dès lors, les équipements vont voyager en

soute, et pour qu'ils soient identifiés en tant que propriété et destination, on va leur mettre une étiquette, comme pour tout bagage qu'on met en soute.

Et au gré des modes de traitement que nous allons rencontrer tout au long du voyage, et les différents aéroports fréquentés, l'équipement va être traité comme un bagage, et malheureusement, parfois, maltraité. Nous avons bien conscience, toutes les compagnies aériennes ont bien conscience, que cet équipement n'est pas un bagage, ça représente bien autre chose pour la personne handicapée. C'est un point faible dans l'organisation du transport aérien en général. Air France identifie l'équipement d'une manière spécifique pour corriger cette faiblesse.

Puis, le quatrième point que je voulais aborder, c'est l'assistance des personnes dans les aéroports qui vont avoir des configurations différentes. J'ai parlé tout à l'heure des possibilités d'embarquement et de débarquement directs, par les passerelles. C'est plus inconfortable lorsque c'est par des escabeaux, mais dans ces opérations d'assistance, il y a une dimension très forte, c'est celle de la sensibilisation et de la formation des gens qui vont avoir à assister ces personnes dans l'aéroport.

Avec nos collègues d'Aéroport de Paris, nous avons fait un séquençage du séjour d'un client en aéroport, et il y a onze familles d'intervenants présents. Cela nous montre la complexité et la nécessité surtout d'avoir des formations et des sensibilisations cohérentes sur l'ensemble du transport, pour que tous ces opérateurs, qui vont traiter dans un même séjour dans l'aérogare, un client du transport aérien, aient des actions cohérentes pour faciliter l'accessibilité, mais aussi quand on regarde des opérations comme les opérations de sûreté, respecter la dignité des clients.

La politique d'Air France dans tout ça, c'est offrir tous ses produits à tous les clients.

J'ai entendu tout à l'heure quelques questions et débuts de réponse sur les guichets de la SNCF, nous avons aussi ce type de questionnement, la position de la compagnie Air France, c'est qu'on ne va pas faire des banques sectarisées, on les appelle comme on veut. Nous préférons que nos salariés adaptent leur comportement à la particularité du client qui est au guichet, et s'il faut se lever, on se lève et on va s'occuper du client plutôt que d'avoir des équipements isolés, ça a été dit très justement, parfois non pourvus, au profit d'autres choses et d'autres priorités de l'instant.

Pour nous, (c'est ça notre politique) le client handicapé est traité comme un client, et on s'adapte à ses particularités, c'est ça notre politique.

Mais pour le client, ce n'est pas toujours forcément bien lisible cette position de l'entreprise Air France, car nous allons desservir une escale (l'aéroport), où le propriétaire de l'aéroport, Chambre de commerce ou autre corps consulaire, aura choisi une autre politique. Mais pour son personnel, Air France est très claire, il n'y a qu'un seul client.

Enfin, le transport de la clientèle handicapée ou à mobilité réduite fait l'objet dans l'entreprise d'une démarche qualité, dont j'ai la responsabilité : c'est la mise en œuvre d'un processus et la mise en place d'un certain nombre d'indicateurs de mesures pour mettre en place des actions correctives dans le seul but d'atteindre la satisfaction de la clientèle. Je vous remercie de votre attention.



**MME CHAILLOUX** : Y a-t-il des questions sur cette intervention ?

**MME KACZMAREK** : Je voulais soulever un problème pour lequel on n'a pas de réponse, c'est la question des personnes qui sont polyhandicapées et qui sont sur des fauteuils moulés en coquille, et pour lesquelles les transferts fauteuil sont très difficiles.

Souvent, pendant les transferts, les chaises sont de très mauvaise qualité, et ça pose des problèmes aux familles. Tant que ce sont des enfants, on peut faire un portage de corps à corps, mais quand c'est des adultes, c'est plus compliqué, et souvent, les familles renoncent à voyager, parce que cela leur pose des problèmes insoutenables.

Je pense que vous n'avez pas de réponse, mais c'est une question que nous avons fréquemment, et je voulais tout de même soulever le problème.

**M. COURSOL** : J'ai eu le plaisir d'avoir aujourd'hui un début de réponse.

Effectivement, le problème que vous soulevez est excessivement douloureux pour les personnes qui ont à le vivre. A la fois pour les personnes atteintes de ce type de handicap lourd, mais aussi pour les personnes chargées de s'occuper d'elles, à la fois pour les assister dans leur transport aérien, voir pour les assister dans la vie quotidienne, parce qu'il y a des scènes qui sont vraiment insupportables et j'en conviens parfaitement.

Le problème, c'est que pour traiter le transport de personnes qui ont parfois des équipements parfois sophistiqués et lourds aussi, on doit respecter un certain nombre de circuits, c'est pourquoi, j'ai voulu présenter les contraintes structurelles que sont les aéroports.

Quand je dis le plaisir d'aborder un début de réponse, c'est que, un décret de novembre 93, paru au mois de décembre au Journal Officiel, a pris ses effets le 18 mars, ce décret transférait le pouvoir d'organisation des mesures de sûreté dans les aéroports, de la direction de la police des frontières aux gestionnaires d'aéroports. On est passé depuis le 18 mars, d'une situation où la réglementation était organisée par quelqu'un qui n'était pas en contact direct de la clientèle et des réalités de l'exploitation, à une décision à prendre entre le gestionnaire de l'aéroport qui se trouve investi d'une obligation de résultat en matière de sûreté et les compagnies aériennes qui utilisent cet aéroport.

Les premières préoccupations que nous avons eues avec les gestionnaires d'aéroports, dont Aéroports de Paris pour parler des aéroports parisiens, c'est de permettre à une personne de rester dans son fauteuil personnel le plus loin possible au plus près de l'avion. Alors que, jusqu'à maintenant, cet équipement lui était prélevé dès l'enregistrement, avec des problèmes de transfert, mais aussi, vous n'en n'avez pas parlé, Madame, mais nous en avons bien conscience, une très forte appréhension pour la personne de savoir ce que va devenir son équipement. Quand je vais le retrouver, et dans quel état ?

On avait un autre barrage qui était le passage des postes inspection filtrage.

Le préfet du Val de Marne, a accepté dans l'après-midi, le jeudi 3 juin les propositions de mesures de sûreté formulées par ADP concernant la

possibilité, pour les deux aérogares Sud et Ouest, d'aller au plus près de l'avion avec son équipement personnel. Notre objectif avec Aéroports de Paris, mais je vous invite à aller sur le stand d'Air France, et ensuite sur celui d'ADP, nous partageons le même carré, c'est qu'à la fin 2004, les procédures opérationnelles seront en place. Et donc, la personne avec le fauteuil roulant pourra aller au plus près de l'avion.

**M. OFFERLE** : Je voudrais savoir si vous alliez étendre cela aux autres aéroports français.

**M. COURSOL** : C'est tout à fait notre objectif. Le transfert des responsabilités de l'État sur les gestionnaires des aéroports, c'est quelque chose que nous attendions, et c'est fait depuis le 18 mars.

Maintenant, il y a des gestionnaires d'aéroports qui sont plus réactifs, qui ont déjà inscrit dans leurs lignes de priorités ce genre de préoccupation.

Mais ce n'est pas tous les aéroports.

**MME CHAILLOUX** : Une dernière question ?

**M. PEITJEAN** : Une anecdote par rapport à un voyage court que j'ai fait de Lorient à Paris en avion, et mon sac à dos s'était retrouvé dans les pays de l'Est.

A l'arrivée, je n'avais plus de vêtement, et je ne pouvais pas en acheter, ils sont adaptés, ils sont sur mesure.

**M. COURSOL** : Nous en sommes désolés. Mais je pense que, premièrement, vous n'étiez pas personnellement visés, et deuxièmement, vous n'êtes pas le seul. Si vous étiez le seul, cela voudrait dire que nous maîtriserions parfaitement le processus bagages.

Nous le maîtrisons bien, mais pas parfaitement encore, et je ne sais pas si cela est possible.

Air France est placée en très bonne position dans le peloton de tête parmi les gros transporteurs mondiaux. Pour ceux d'entre vous qui sont des voyageurs réguliers, et qui utilisent d'autres hubs dans le monde, l'aéroport de CDG est violemment critiqué par les Français, mais je pense parce qu'il est français. Mais ceux qui vont à Singapour ou à Londres régulièrement, ils ne mettent pas leur sac à dos dans les soutes... Excusez-moi pour ce clin d'œil.

**MME CHAILLOUX** : Merci à ces trois intervenants, nous allons faire une pause de cinq à dix minutes avant de passer à la prochaine partie qui est plus dédiée à l'accompagnement humain.

Reprise

**MME CHAILLOUX** : Nous allons reprendre, pour la deuxième partie, avec six exemples ou six interventions, dans le milieu de l'accompagnement humain, même s'il y en a qui sont plus proches des produits et services.

Monsieur Hernandez et Corinne Tillou, de la SNCF, vont vous parler d'une expérimentation de l'accueil en langue des signes, à Paris-Est. Je vous laisse la parole.

**M. HERNANDEZ** : je suis responsable de la Mission Voyageurs Handicapés, à la SNCF. Je vous présenterai Corinne Tillou, qui se trouve à mes côtés, tout à l'heure. Avant de vous parler de l'expérimentation que nous avons menée à Paris-Est, sur un service d'accueil dédié aux personnes malentendantes et sourdes, je voudrai situer la SNCF par rapport à l'accessibilité. Aujourd'hui, chacun de vous sait, et les personnes handicapées notamment, que l'accueil des personnes handicapées dans le transport ferroviaire ne répond pas complètement aux attentes de nos clients et qu'il n'offre pas la meilleure qualité, et même si la SNCF ne mérite pas un carton rouge, il faut que je vous dise aujourd'hui que l'accessibilité est un axe de progrès fort de la SNCF, puisque nous avons un certain nombre de chantiers qui vont permettre d'améliorer l'accessibilité.

Nous avons lancé un grand programme national de schémas directeurs qui vont permettre, dans chacune des régions, de mettre en accessibilité les gares, l'accès aux trains et les services. Aujourd'hui, notre difficulté pour améliorer l'accessibilité de nos trains, c'est de trouver des solutions pour combler le déficit majeur qui existe entre le quai et le train, ce qu'on appelle la lacune ou l'interface quai/train. Aujourd'hui, cette lacune est comblée, tant bien que mal, par des dispositifs du type rampes ou chariots élévateurs, manuels ou électriques. Ces dispositifs qui sont utilisés par notre personnel, mais parfois peu utilisés, ne sont pas appréciés par nos clients qui ont le sentiment d'être embarqués comme des marchandises à bord de nos trains.

Pour ce qui concerne le facteur humain, nous avons à la SNCF, à peu près 3000 agents, dans nos gares, qui ont en charge l'accueil et l'assistance des voyageurs, notamment les voyageurs handicapés. Ces personnels, en dehors d'une forte motivation propre à chaque individu, ne sont pas formés à la prise en charge des personnes handicapées. Une sensibilisation des agents a cependant été opérée en 2000 et 2001 grâce à des cassettes vidéo que nous avons élaborées avec notre Direction de la Communication et le concours d'associations.

Aujourd'hui, notre objectif à moyen terme, c'est d'améliorer l'accessibilité de nos trains en utilisant des moyens techniques beaucoup plus performants, mais c'est aussi avec l'objectif d'abandonner l'utilisation des chariots élévateurs. La SNCF vient de déposer un programme de recherche dans le cadre du PREDIT qui va nous permettre d'installer, d'ici quatre à cinq années, des dispositifs embarqués sécurisés sur tous les matériels voyageurs existants, cela pour les aspects techniques.

Pour ce qui concerne les moyens humains, La SNCF a décidé de mettre en qualité, le service d'assistance qu'elle propose à ses clients, parce que nos moyens techniques sont insuffisants, et qu'ils manquent de performance, mais aussi parce que certains clients ont besoin d'un accompagnement et d'une prise en charge personnalisée. Le service d'assistance devra être mis en qualité, également, parce que nous avons de temps en temps, des réclamations de la part de clients qui nous signalent des dysfonctionnements

récurrents dans certaines gares, et dans des grandes gares, en l'occurrence, et que nous devons agir par des actions correctives.

Aujourd'hui, notre personnel à l'accueil représente environ 3000 agents. Notre service d'assistance est généralement assuré par du personnel de la SNCF, mais également par des prestataires externes, dont une filiale de la SNCF, dans quelques grandes gares. La mise en qualité du service d'assistance va obligatoirement passer par la formation et la professionnalisation du personnel. Nous sommes dans la phase de construction du programme de formation, un cahier des charges a soigneusement été élaboré de façon à bien fixer les objectifs à atteindre. Ce programme de formation m'a d'ailleurs permis de me pencher sur des initiatives qui ont été prises dans certaines régions SNCF, et où finalement, à défaut de cadrage national et d'une formation nationale, certaines régions et certaines gares ont pris l'initiative de mettre en place des formations locales, et ceci en faisant appel à des associations également locales. Ce qui m'a amené à découvrir qu'à Paris-Est, il y avait une expérimentation intéressante sur l'accueil en langage des signes.

En 2000, cette expérimentation avait été inaugurée par notre directeur, Monsieur Guillaume Pepy, et l'événement avait été largement médiatisé. Aujourd'hui, il semble que le « soufflet se soit quelque peu dégonflé », et que de toutes les personnes qui avaient été formées pour assurer ce service, il n'en reste en poste que quelques unes, mais toujours autant motivées. Voilà, je ne vais pas vous en dire davantage, je vais plutôt laisser la parole à Corinne Tillou. C'est elle qui est à l'origine du projet et grâce à qui ce service d'assistance est né. Son témoignage m'a paru tellement intéressant quand je l'ai interviewé, que je me suis dit qu'il fallait que je vous l'amène ici pour qu'elle vous fasse part de son témoignage. Corinne, je te laisse la parole.

**MME TILLOU** : Bonjour tout le monde.

Je vais vous raconter ma petite histoire. Ma première rencontre avec un sourd s'est faite sur le lieu de mon ancien travail, je travaillais en boulangerie. Un jour, un homme est arrivé, avec un visage fermé, un regard qui semblait dire : « je ne suis pas abordable ». Il n'a pas dit bonjour, il m'a montré le pain qu'il souhaitait, il est parti, ne m'a pas remercié, ni même dit au revoir. Au début, je me suis dit que cet homme était vraiment très impoli.

Puis un jour, dans le métro, j'ai remarqué quatre jeunes sourds qui communiquaient entre eux en langue des signes. J'ai été littéralement impressionnée par cette mise en scène. Quoiqu'il en soit, j'ai fait un rapprochement avec mon client. Quelques temps plus tard, je l'ai vu arriver, j'avais déjà dans la main, le pain qu'il avait l'habitude d'acheter, je lui ai montré le prix sur l'étiquette, mon léger sourire et mon regard lui disaient : « j'ai mis du temps, mais je vous ai enfin compris ». Quand il est parti, il m'a fait un signe de la tête, et j'ai même eu droit à un sourire.

Quand je suis arrivée à la SNCF, bien sûr, j'ai été confrontée, ainsi que mes collègues, au même type de difficulté de communication avec les personnes sourdes, mais dans une gare, on ne peut pas simplement montrer du doigt. A chaque situation, j'ai ressenti cette impression d'impuissance, de frustration, face à un simple problème de communication, ne pouvant pas recevoir une

demande, et par la même, donner une information, ce qui était là, toute la base de mon travail.

Lorsque la SNCF nous a demandé de réfléchir à de nouveaux services pour pérenniser des emplois jeunes, j'ai tout de suite soumis l'idée d'un accueil spécifique aux personnes sourdes et malentendantes en langue des signes. Une communication adaptée afin de les renseigner sur les produits et services SNCF.

Avec une autre collègue, Séverine Tougon, également très motivée, nous avons commencé à faire des recherches sur Internet pour recenser le nombre de sourds et malentendants, l'histoire du handicap, leurs différents moyens de communication, mais aussi l'histoire de la langue des signes française. Notre choix s'est porté sur la langue des signes française, parce que celle-ci est le moyen choisi par les personnes sourdes pour communiquer entre elles, et c'est celle qui nous paraissait la plus humaine.

Nous avons donc monté un dossier, que nous avons soumis à notre direction. Celle-ci s'est montrée très intéressée par notre projet, ainsi que Monsieur Gallois, Président de la SNCF, lors d'un forum.

Nous avons ensuite rencontré des personnes sourdes, mais aussi des responsables de centres de formation, afin de connaître leurs véritables attentes en matière d'accueil, mais aussi leur avis sur notre projet, qui a été reçu avec beaucoup d'enthousiasme.

Nos recherches nous ont permis d'identifier quatre écoles correspondant aux critères que nous nous étions fixés. Celle que nous avons retenue, c'est l'école française de langue des signes.

La formation de langue des signes s'est faite sur la base du volontariat chez tous les emplois-jeunes, la plupart ont voulu en bénéficier, treize ont pu en bénéficier. C'est une formation qui est très lourde, il faut une grande rigueur, une grande concentration, le tout entouré de beaucoup de travail personnel. C'est aussi une formation que nous devons entretenir, avec du temps.

Plusieurs niveaux nous étaient proposés, nous avons préféré choisir la formation intensive : 400 heures en 13 semaines. Malgré les difficultés rencontrées, nous avons tous réussi.

Nous avons tous acquis d'énormes compétences techniques, mais aussi une grande richesse, et la chance et l'occasion de rencontrer un monde qui nous était totalement inconnu. Ce service a été mis en place en janvier 2000, inauguré officiellement en avril 2000, par Monsieur Guillaume Pepy. Aujourd'hui nous sommes six agents sur treize à continuer à répondre aux personnes sourdes, ainsi qu'aux différents services de la gare de l'Est, qui peuvent faire appel à nous.

Je finirai avec cette petite phrase. Avant le XVII<sup>e</sup> siècle, Platon et Aristote disaient : une personne qui ne parle pas ne raisonne pas. Aujourd'hui, bien sûr, nous avons tous évolué, mais où en sommes-nous pour permettre aux personnes sourdes et malentendantes d'intégrer notre société. Je vous remercie.

**M. HERNANDEZ** : Bien, voilà un témoignage bien émouvant. Dans la formation que nous allons mettre en place dès le mois de septembre, nous sommes en train de solliciter les associations, Madame Kaczmarek est à côté de moi et

qui représente L'UNAPEI a également été sollicitée, car nous souhaitons, au-delà de toute la partie théorique, connaissance du contexte politique, législatif et autres, apporter toute cette connaissance du handicap et toutes les techniques qui accompagnent la prise en charge des personnes handicapées, c'est cela notre objectif. Vous connaissez aussi bien que moi les divergences qu'il peut y avoir dans les attentes exprimées par les associations pour un même handicap. Par exemple, pour les personnes sourdes, il y a ceux qui sont partisans de la langue des signes et ceux qui sont partisans d'autres modes de communication.

Notre souci, c'est d'essayer de répondre à toutes les attentes des personnes handicapées, et autant que faire se peut, c'est de former tous nos agents à tous les types de handicaps et aux différentes problématiques inhérentes à ces handicaps.

Avez-vous des questions ? Sinon je vais passer la parole à Madame Kaczmarek.

**MME CHAILLOUX** : Sylvie Kaczmarek va reprendre, elle est sociologue de formation, et responsable du service Insertion-Accessibilité, au siège de l'UNAPEI. Je vous laisse aussi préciser votre responsabilité au sujet du petit pictogramme que vous allez nous montrer par la suite.

**MME KACZMAREK** : Mon intervention se déroulera en quatre points.

Je répondrai ensuite à vos questions.

En premier lieu, je vais présenter ce qu'est le handicap mental et faire la distinction avec le handicap psychique dont vous a parlé tout à l'heure Monsieur Loirat.

Le handicap mental n'est pas à assimiler au handicap psychique.

Je vais ensuite présenter l'UNAPEI, puis les notions d'accompagnement et d'aides humaines. Il s'agit d'un concept politique, comme on vous l'a présenté tout à l'heure, mais qui donne lieu à des réponses pratiques en terme de services comme ceux que nous appelons à L'UNAPEI des services d'accompagnement.

La réponse en matière d'accompagnement et d'aides humaines est très large et englobe tout un ensemble de prestations dans le milieu ordinaire notamment dans les transports, les loisirs, la culture, les vacances... Soit dans tous les domaines de la vie sociale.

En dernier lieu, je vais donner des exemples à partir de ce que L'UNAPEI a développé avec le pictogramme normalisé S3A « Symbole d'Accueil, d'Accompagnement, d'Accessibilité ». Il s'agit du pictogramme avec les deux visages, que vous avez sur le programme d'Autonomic.

Un mot sur ma fonction, je suis en charge d'un service appelé Insertion Accessibilité, qui traite des questions concernant l'insertion professionnelle et sociale dans le milieu ordinaire, c'est-à-dire, les personnes qui ne sont pas en institution, mais qui veulent vivre et travailler parmi les autres.

Depuis cinq ans, nous développons tout un ensemble de travaux autour du concept d'accessibilité. Car jusqu'à présent, le handicap mental a été

complètement oublié ou occulté de tout ce qui concerne l'accessibilité, laquelle portait avant tout sur le handicap moteur.

Depuis quelques années, les travaux en cours commencent, sous la pression des Associations représentatives des personnes handicapées, à prendre en compte les autres types de handicap, notamment le handicap mental.

Qu'est-ce donc que le handicap mental ? Nous le définissons d'une façon très large. Il s'agit d'une réduction plus ou moins importante des capacités de réflexion, de conceptualisation, de communication et de décision.

Le handicap mental est souvent médiatisé par la Trisomie 21. Le handicap mental ne se réduit pas à la Trisomie 21. Il concerne une palette extrêmement large de personnes qui va des personnes polyhandicapées qui ont un handicap très lourd et qui vivent en institution et, à l'autre bout de la chaîne, des personnes qui ont une déficience légère, et qui vivent et travaillent parmi les autres.

Les origines du handicap mental sont multiples. Le handicap mental survient à la conception lié à des maladies génétiques, des aberrations chromosomiques, des incompatibilités sanguines. Il peut également survenir pendant la grossesse : radiations ionisantes, médicaments, virus, parasites, alcool, tabac, etc... Egalement, après la naissance, les principales causes sont : les souffrances cérébrales du nouveau-né, la prématurité (un grand nombre de prématurés présentent des déficiences mentales relativement lourdes), la souffrance périnatale, etc...

Ensuite, on peut citer : les maladies infectieuses, virales, métaboliques, les intoxications, les traumatismes crâniens, les noyades, les asphyxies, les accidents du travail ou de la route, etc...

En ce qui concerne, le nombre de personnes handicapées mentales, nous n'avons pas de données fiables, mais il y a quelques indicateurs.

Pour la Trisomie 21 uniquement, on se recense environ 800 naissances par an.

Pour l'autisme, le dépistage se situe autour de 400 enfants par an.

Au niveau des jeunes, en établissements d'éducation spéciale, les chiffres du CTNERHI, pour 2001, font état de 107 000 jeunes en établissements d'éducation spéciale.

Les conséquences du handicap mental font que ces personnes sont marquées par une réduction de leurs facultés intellectuelles, elles manquent d'autonomie.

Elles doivent être aidées dans l'accomplissement de certains actes de la vie courante.

Elles ont du mal à se situer dans l'espace, dans le temps, comme par exemple estimer une durée, respecter des horaires, se repérer sur un plan, se déplacer selon un itinéraire.

Elles ne maîtrisent que rarement la lecture, les opérations de calcul élémentaire, les raisonnements logiques, comme par exemple calculer ses dépenses, gérer son argent.

Les personnes handicapées mentales ont des difficultés de communication orale.

Par contre, elles possèdent d'excellentes capacités pour acquérir des compétences professionnelles, et une relative autonomie pour certaines dans la vie de tous les jours.

La grande majorité travaille en établissements de travail spécialisés appelés Centres d'Aide par le Travail ou Ateliers Protégés qui sont devenus des Entreprises Adaptées. Un petit nombre travaille en milieu ordinaire, c'est-à-dire en entreprise, et se trouve pleinement intégré dans la vie sociale.

Les personnes handicapées mentales sont utilisatrices des transports, de tous les types de transport, ce sont généralement des usagers quotidiens soit accompagnés, soit autonomes, et elles fréquentent de plus en plus tous les lieux de loisirs, de sport et de tourisme.

Je vais vous présenter L'UNAPEI en deux mots. L'UNAPEI est une association du secteur médico-social. Sa principale mission est d'accueillir, d'accompagner et de défendre les personnes handicapées mentales et leurs familles. Elle représente 62 000 familles, 2 500 établissements et services accueillant 180 000 personnes handicapées, enfants et adultes, de la petite enfance aux personnes vieillissantes.

Ces personnes ont des déficiences plus ou moins lourdes.

Nous représentons 65 000 professionnels. Nous fédérons 750 associations sur le territoire national, et au niveau local, on parle d'associations départementales, ADAPEI, et les plus petites associations s'appellent souvent APEI.

La mission de ces associations est d'accueillir, d'informer et de soutenir les parents ayant un enfant handicapé mental, de défendre leurs intérêts, de mettre en œuvre tous les moyens nécessaires au meilleur développement moral, psychique de ces personnes et d'assurer leur accompagnement au moyen de structures et d'établissements spécialisés.

Tout cela pour en venir au concept d'accompagnement et d'aides humaines. Il s'agit d'un concept politique qui se traduit par des réponses pratiques.

Ce concept a été un peu évoqué ce matin, mais je voudrais préciser que pour les personnes concernées, le handicap mental entraîne pour la personne concernée la nécessité de disposer d'un accompagnement et d'un soutien adaptés en fonction de ses besoins et de son degré de handicap.

Alors quel va être cet accompagnement ? Il s'agit d'une aide humaine, c'est l'équivalent d'une prothèse ou d'une aide technique pour un autre type de handicap. L'UNAPEI est en train de d'institutionnaliser ce concept qui est un peu plus difficile à comprendre que le concept d'aide technique, qui est plus palpable. Cet accompagnement est une aide humaine.

Où va se pratiquer, cette aide humaine ? Elle se pratique la plupart du temps dans les services que nous appelons les Services d'Accompagnement à la Vie Sociale (SAVS). Dans ces services, des professionnels aident, répondent aux besoins individuels des personnes. Une personne peut avoir besoin d'un accompagnement pour faire des démarches administratives, ou d'un accompagnement dans sa vie quotidienne, parce qu'elle vit de façon autonome, pour gérer son budget, pour faire la cuisine, faire ses courses... Cette aide humaine est pratiquée par les professionnels.



Cette aide humaine va aussi beaucoup plus loin car c'est aussi en fonction des personnes, un accompagnement pour les loisirs, le sport et l'accès à la culture.

Actuellement, L'UNAPEI travaille à la reconnaissance et à la promotion de ces services.

Dans la vie sociale, nous essayons de développer la plus large accessibilité possible, pour notre public, dans tous les secteurs de la vie quotidienne. Que se soit dans les transports, les loisirs, la culture, les vacances, il faut sensibiliser les différents partenaires à la compréhension du handicap mental, puis les aider à mettre en place des prestations adaptées.

Par exemple, dans les transports, ce peut être un accompagnement pendant le voyage, dans le sport, c'est la mise en place d'éducateurs sportifs spécialisés qui peuvent aider les personnes handicapées à acquérir une meilleure pratique.

Au niveau de la culture, c'est aussi d'inciter les partenaires comme le Centre National des Monuments Historiques, à mettre en place des prestations adaptées pour les personnes handicapées mentales. Ce qui signifie que les personnes puissent appréhender l'offre culturelle (visites, conférences...), accéder aux ateliers qui sont mis en place.

Pour que les partenaires puissent afficher les services accessibles aux personnes handicapées mentales, nous avons réalisé le pictogramme « S3A » dont l'objectif est de signaler aux personnes handicapées mentales les prestations et services qui leur sont accessibles.

Je vous remercie de votre attention et répondrai à vos questions.

**MME CHAILLOUX** : Y a-t-il des questions sur cette intervention ?

Nous allons passer à Sébastien Chirat, qui est justement du Centre des monuments nationaux, et qui va nous parler de l'accessibilité d'internet et des nouvelles technologies.

**M. CHIRAT** : Bonjour à tous. J'appartiens au Centre des monuments nationaux. Mon intervention risque de vous paraître quelque peu décalée par rapport aux autres car je ne vais pas aborder la question de l'accessibilité concrète, notamment celle des lieux, mais celle de l'accessibilité virtuelle, c'est-à-dire de l'Internet.

Depuis plusieurs années, Internet devient incontournable dans notre vie quotidienne et rien ne saurait justifier que les personnes en situation de handicap en soient exclues.

Je tiens à vous dire d'emblée que mon intervention ne doit pas être prise comme la référence en matière d'accessibilité internet. Je ne suis pas le spécialiste incontesté de cette question, mais le chargé de communication électronique du CMN (Centre des monuments nationaux) et, à ce titre, en charge des projets internet de l'établissement. Je vais donc évoquer mon parcours depuis un an dans la conduite d'un projet relatif à l'accessibilité.

Le CMN est un établissement public administratif. Il relève de la tutelle du Ministère de la culture et de la communication, au même titre que d'autres établissements comme le musée du Louvre ou le Château de Versailles. Les monuments nationaux sont au nombre de 115, du Mont-Saint-Michel au

château de Chambord en passant par la citadelle de Carcassonne ou les tours de La Rochelle, entre autres. Nous sommes répartis sur tout le territoire français, et la vocation principale du CMN, c'est l'accueil du public, de tous les publics, qu'ils soient français ou étrangers, valides ou en situation de handicap.

Notre établissement est organisé en directions, dont l'une d'entre elles intègre depuis plusieurs années une cellule "publics handicapés et spécifiques", qui a pour mission de s'intéresser aux personnes en situation de handicap et de leur garantir un accueil optimal au sein des monuments de notre réseau. La personne en charge de cette cellule aurait dû être là aujourd'hui, mais elle ne pourra malheureusement pas nous rejoindre, je vous prie de l'en excuser. Je passerai donc très vite sur ses missions. Cette cellule se développe progressivement, elle dispose aujourd'hui d'une "antenne sourds", avec un conférencier en langue des signes, ainsi que de personnes spécialement formées à l'accueil des personnes en situation de handicap, de tout type de handicap, dans certains monuments nationaux (les tours de La Rochelle, les château du Haut-Koenigsbourg, de Chambord et d'Angers, et les grottes de Dordogne).

Avant d'évoquer notre projet de site internet accessible, je vais vous parler de la participation de notre établissement à la Commission « Culture et Handicap ». Mise en place depuis un an maintenant à l'initiative de l'ancien ministre de la culture et de la communication, Jean-Jacques Aillagon, cette commission a pour objet de permettre à tous les établissements publics culturels de travailler ensemble sur différents projets d'accessibilité : groupe de travail sur l'accessibilité des bâtiments (musées, monuments nationaux), mais également d'autres groupes, sur la sensibilisation des personnels d'accueil, sur les dispositifs d'alarme et d'information en temps réel pour les personnes sourdes et malentendantes, sur l'utilisation de pictogrammes, notamment pour les documents d'édition, destinés à faciliter la visite des personnes en situation de handicap.

Un groupe de travail spécifiquement consacré à la question de l'accessibilité des sites internet s'est réuni à partir de l'été 2003 sous le patronage du Musée du Quai Branly et de la Cité des Sciences et de l'Industrie, afin de travailler sur cette question. Peu d'entre nous avaient de l'expérience en la matière, responsables de sites internet comme chargés de publics handicapés et spécifiques. En effet, l'accessibilité des sites internet est une question très mal connue car fort récente. Plusieurs objectifs pour ce groupe :

- rencontrer des scientifiques ou des personnes handicapées faisant usage d'internet, qui ont des remarques et des explications très pertinentes
- réfléchir ensemble pour parvenir à l'établissement de constantes, de règles, de conseils à destination des responsables de sites internet, que nous avons rassemblés au sein d'un carnet de recommandations, soumis au ministre et présenté officiellement cette année.

Je vais maintenant aborder la question de l'accessibilité du site du Centre des monuments nationaux, [www.monum.fr](http://www.monum.fr). Internet existe depuis bientôt dix ans

mais n'a pas été conçu d'emblée pour permettre aux personnes souffrant d'une déficience quelconque d'accéder aux contenus en ligne. Parfois, certains sites comportent des rubriques qui concernent les personnes en situation de handicap, mais qui ne sont pas adaptées à leur déficience : par exemple, pour le site d'un château, on peut trouver de l'information sur l'offre de visite pour les personnes mal ou non-voyantes ... mais qui n'est techniquement pas accessible à ce handicap (incompatibilité avec les synthèses vocales ou Braille). Concernant [www.monum.fr](http://www.monum.fr), le constat a été rapidement établi : à ce jour, notre site n'est quasiment pas accessible aux personnes en situation de handicap.

Pour avancer rapidement, nous avons décidé d'intégrer cette dimension Internet à un plan d'action plus général que le Centre des monuments nationaux a mis en place pour les cinq années à venir avec la collaboration d'associations représentatives de chaque handicap. Ce plan d'action a pour objectif d'améliorer l'accueil des visiteurs et de faciliter leur visite dans les monuments nationaux par toute une série de dispositifs et d'outils spécifiques. Je passerai vite sur cet aspect du projet car je ne suis pas en charge de ce plan d'action. Malgré tout, je vous confirme bien que l'accessibilité internet fait partie de ses priorités.

Suite au constat de l'inaccessibilité de notre site, nous avons réfléchi à plusieurs options. La mise en accessibilité totale a été exclue, car le site [www.monum.fr](http://www.monum.fr) remonte à l'année 1999, c'est devenu un vaste site comportant plusieurs centaines de pages : impossible, dans un laps de temps raisonnable, de le rendre totalement accessible. En outre, [www.monum.fr](http://www.monum.fr) intègre des technologies de pointe, pour la plupart incompatibles avec l'accessibilité des personnes handicapées : cette complexité technique est donc un second obstacle à la mise en accessibilité de l'ensemble du site. Manque de temps, difficulté technique, mais aussi, je ne vous le cache pas, manque de budget, car il est plus coûteux de modifier des réalisations que d'en proposer de nouvelles.

Donc, plutôt que de rendre accessible l'ensemble du site, nous avons choisi de créer un nouveau site, en complément du site existant, spécifiquement dédié aux personnes en situation de handicap. Un site facilement repérable, accessible dès la page d'accueil, leur permettant de trouver l'ensemble des informations les concernant au premier clic.

Evidemment, notre projet ne peut se concevoir qu'en adéquation avec les particularités de notre établissement. Contrairement à d'autres établissements « uniques », comme le musée du Louvre, le Centre des monuments est un réseau, qui englobe 115 monuments répartis sur tout le territoire. Le site [www.monum.fr](http://www.monum.fr) propose donc 115 monuments en ligne. Pour le projet de site dédié, nous avons choisi de proposer une information exhaustive pour 6 monuments disposant d'agents spécialement formés à l'accueil des personnes en situation de handicap ou d'une offre particulièrement riche. Ces monuments sont les châteaux du Haut-Koenigsbourg et d'Angers, les Tours de La Rochelle, les Grottes de Dordogne, la Conciergerie et la Sainte-Chapelle, ainsi que la Basilique de Saint-Denis. L'objectif est de valoriser le travail réalisé ces dernières années par les personnes sur le terrain, en terme

d'accueil, de visites, d'ateliers ou d'outils adaptés, comme les maquettes tactiles dont disposent certains monuments. Il s'agit également d'informer les personnes handicapées qui surfent sur Internet qu'il existe une offre et des possibilités d'accueil dans les monuments. Mais le but ultime est de les faire venir sur place en créant une envie que ne viendront pas contrarier des considérations pratiques.

La démarche se veut efficace, mais également consensuelle. C'est pourquoi nous avons souhaité travailler main dans la main avec nos partenaires associatifs. Le plan d'actions que j'ai évoqué tout à l'heure a été établi en concertation avec les grandes associations représentatives des personnes en situation de handicap, pour chacun d'entre eux (handicaps visuel, auditif et moteur et mental). L'UNAPEI, représentée ici par Sylvie Kaczmarek, est notre partenaire pour le handicap mental, et c'est François Barrissat, ici présent, qui travaille avec nous sur cette question du site dédié. Les associations partenaires vont nous aider à ne pas commettre d'erreurs lors du développement de ce site.

Nous avons également rencontré les responsables de sites qui ont une expérience en matière d'internet accessible. Je ne vous cache pas que c'est encore très rare. Je vous ai parlé tout à l'heure de la Commission Culture et Handicap. Cette commission se décline sur internet avec le site [www.culturehandicap.org](http://www.culturehandicap.org), qui a la particularité d'être accessible aux personnes handicapées. Nous avons rencontré les responsables de ce site. De même, nous avons rencontré des associations spécialisées, comme Websourd, que vous connaissez sans doute, qui travaillent sur la question des nouvelles technologies et qui ont des recommandations très intéressantes.

Le projet du Centre des monuments nationaux est actuellement est en pleine phase de développement, c'est pourquoi je ne peux rien vous montrer de concret pour le moment. Je peux vous dire qu'il inclut les quatre handicaps (visuel, auditif et moteur et mental) avec des pages spécifiquement dédiées à chacun d'entre eux. Nous allons également développer des rubriques que je qualifierai de « générales », qui intéressent tous les handicaps et qui vont être traitées de manière « multi-accessible » (c'est-à-dire compatibles avec les quatre handicaps) : il est techniquement possible, aujourd'hui, de rendre des contenus généraux « multi-accessibles ». Nous sommes pour l'heure en train de produire les contenus que nous allons mettre à disposition de nos internautes handicapés, avant d'aborder le développement technique de l'interface. Enfin, nous passerons à des phases de tests avec nos partenaires pour une mise en ligne souhaitée en début d'année 2005.

En guise de conclusion, je vous donne donc rendez-vous à ce moment pour découvrir notre site dédié aux personnes en situation de handicap.

Merci de votre attention.

**MME CHAILLOUX** : Merci. Alors, avez-vous des questions sur cette intervention, mais aussi sur les trois interventions ?

**UNE PERSONNE DE LA SALLE** : Pouvez-vous dire la différence entre un site accessible et un qui ne l'est pas ?

**M. CHIRAT** : Alors, c'est très simple, je vais prendre un exemple. Je suis une personne en situation de handicap visuel. Je souhaite malgré tout naviguer sur internet. Il faut savoir que cela est totalement possible si tant est que la personne dispose du matériel adéquat, type synthétiseur vocal, braille, voilà. Ceci dit, certains sites Internet, de par leur complexité technique, donc comme je vous le disais, intégration de logiciels particuliers, le flash – le flash, c'est le gros problème en ce moment- font que ces outils d'accessibilité ne fonctionnent pas. Un site accessible, c'est un site qui va prendre toutes les mesures nécessaires pour que ses contenus, les textes, mais également les images, la vidéo, que tous ses contenus soient d'une part reconnus par les logiciels d'assistance, et d'autre part soient rendus accessibles quelque soit le handicap.

Un autre exemple, pour le handicap auditif, une personne qui ne maîtrise pas le français écrit mais connaît la langue des signes, sur Internet, elle ne trouvera le plus souvent que du français écrit.

Ce sont deux exemples qui sont pour moi les plus parlants. On peut les multiplier par dix très facilement.

**UNE PERSONNE DE LA SALLE** : Je voudrais juste donner un autre exemple d'inaccessibilité. C'est sur le Web marchand. Pour réserver une voiture ou autre, il faut mettre son numéro de téléphone, or les personnes sourdes n'ont pas de téléphone très souvent. C'est donc bloquant. On ne peut pas réserver de voiture ou même de billet d'avion quelque fois parce qu'on nous demande votre numéro de téléphone.

**M. CHIRAT** : Là vous mettez le doigt sur un problème qui est la distinction entre d'une part, les sites de contenu, et monum.fr est un site de contenu, c'est donc l'accessibilité au contenu, effectivement, la complexité est décuplée lorsqu'on passe à une logique de service, c'est-à-dire que l'interaction entre l'internaute et un prestataire via le médium qui est internet. Et là, effectivement, je n'ai pas tellement de réponse à vous apporter. Je sais que des prestataires de service travaillent sur ces questions. Je ne peux pas vous apporter de réponse très claires.

**M. HERNANDEZ** : Je vais vous apporter une réponse pour ce qui concerne la SNCF, nous avons la même démarche que les monuments historiques. Nous avons un site marchand qui s'appelle voyages-sncf.com, qui est un service de distribution qui est performant puisqu'il est efficace, il permet à toute la clientèle d'obtenir rapidement un billet, de pouvoir se le faire livrer à domicile, pour les clients handicapés, il est très apprécié. Or, sur le site voyages-sncf.com, on ne peut pas obtenir toutes les mesures et les billets tarifaires associés aux personnes invalides. Je me bats depuis deux ans pour convaincre le directeur de mettre ces services en ligne. J'ai enfin été entendu, puisqu'il y a un changement de directeur à la tête de voyages-sncf.com, ce qui fait que le nouveau directeur m'a promis qu'à partir du mois de juillet, il mettrait une équipe en place pour mettre en ligne tous les services associés aux personnes handicapées.

Nous faisons la même démarche que les monuments historiques, nous sommes en train de faire un diagnostic sur le niveau et l'état d'accessibilité du site voyages-sncf.com. Ce site héberge une rubrique voyageurs handicapés, c'est-à-dire que tout notre système d'information, au travers de mémento et autres, on a souhaité le mettre également en ligne. Il est déjà sur un serveur vocal, mais nous souhaitons le mettre en ligne.

Hors le site voyagesncf.com n'est pas accessible, à cause de tout ce que disait Monsieur Chirat, le flash, les images, les tags, qui viennent polluer une relation normale d'un internaute avec le site, ce qui fait qu'une transaction qui dure 4 ou 5 minutes pour un client ordinaire dure en moyenne 30 à 35 minutes, voir 50 minutes pour un client handicapé visuel en l'occurrence. Donc, on est en cours de diagnostic et on espère mettre en accessibilité ce site assez rapidement. Voilà.

**LA PERSONNE DE LA SALLE** : Pour vous rassurer quand même, je suis représentante de la bibliothèque nationale de France, et il y a pas mal de problèmes d'accessibilité sur nos sites.

**M. CHIRAT** : La BNF travaille aussi dans la commission culture et handicap. J'ajouterais juste, pour la question du handicap, que pour le handicap auditif cette fois ci, pour rebondir sur ce que vous disiez, l'association Websourd a beaucoup réfléchi à cette question des services en ligne, et est en train de développer un modèle de guichets en ligne, qui intègre donc la possibilité de dialoguer virtuellement avec un internaute en situation de handicap auditif. Effectivement, la réflexion est en train de progresser à ce niveau là, et je pense que des réalisations concrètes sont sur le point d'aboutir, en tout cas, je l'espère très bientôt.

**LA REPRESENTANTE DE LA BNF DANS LA SALLE** : Autre site intéressant, celui de la mairie de Toulouse.

**M. CHIRAT** : La mairie de Toulouse, c'est justement Websourd qui a développé l'interphase qui concerne le handicap, mais pour vous donner un avis personnel, c'est encore limité, il y a encore très peu de choses, mais toutes les bonnes volontés sont bonnes à prendre, et il y a encore si peu de choses sur Internet en termes d'accessibilité, que les usagers, en tout cas les internautes en situation de handicap, nous savent grés de commencer à induire des démarches d'accessibilité.

**MME CHAILLOUX** : Merci. Y-a-t-il d'autres questions ?

**UNE AUTRE PERSONNE DANS LA SALLE** : Bonjour. Je voudrais poser une question plus technique pour l'accessibilité du web.

Je suppose que vous avez pris les recommandations du W3c pour le handicap visuel. Peut-être aussi le livre blanc de l'accessibilité du BrailleNet. En ce qui concerne les autres handicaps, il n'y a pas de référentiel précis qui existe. Je voulais savoir comment vous avez mis en place tout ce qui est accessibilité pour la LSF ? Est-ce que ce sont des insertions vidéo ? Pour le handicap

mental, est-ce plus des icônes, des vidéos également, du son ? Donc, en fonction de tout cela, des autres types de handicap, comment avez-vous fait techniquement ?

Et deuxième point, au niveau de la méthodologie, vous avez consulté des associations, et il y a apparemment, un partenariat très fort, allez-vous tester le site avec les utilisateurs en situation réelle ?

**M. CHIRAT** : Pour vous répondre, effectivement, pour ce qui est des handicaps visuel et auditif, nous allons nous efforcer de suivre les recommandations des grandes institutions internationales. Vous citez W3C, ça c'est très clair.

Pour le handicap moteur, pour le handicap mental, je vous rappelle que pour ce qui nous concerne, et c'est le cas de la majorité, c'est un site purement expérimental. Nous sommes un peu lâchés dans la nature, il n'y a pas de règles très précisément établies. Nous travaillons effectivement main dans la main avec nos partenaires associatifs. Lors de la commission culture et handicap, nous les avons déjà rencontrés, nous les rencontrons également en interne, chez nous, Monuments historiques, et nous travaillons ensemble sur cette question des univers du handicap moteur et du handicap mental. En l'occurrence, je pense que Sylvie Kaczmarek et François Barrissat pourraient en parler mieux que moi.

Il n'y a pas de règle précise et écrite, mais des constantes que l'on peut respecter.

Par exemple, pour le handicap mental puisque c'est le cas là, l'idée, c'est de travailler un peu sur la forme des choses, c'est-à-dire réinventer la manière que l'on a de présenter les contenus, savoir-faire progresser le degré d'information du plus simple vers le plus complexe, de l'info de base jusqu'à la plus développée, c'est une manière de présenter les choses, de les rendre attractives, plus « appétentes », c'est effectivement le recours éventuel au pictogramme, etc. Voilà, c'est une grande constante et des personnes bien plus qualifiées que moi pourraient en parler, mais effectivement, on est beaucoup moins rodés pour ces deux handicaps là que pour le handicap mental. Votre deuxième question, la question des tests, nous comptons également sur nos partenaires associatifs pour demander à leurs adhérents de participer à la phase de testing de ce mini site, nous allons leurs soumettre nos maquettes réelles, html, et nous allons leurs demander de nous donner leur avis pour essayer que ce site soit accessible à la majorité des internautes et soit le plus intéressant possible, si possible.

**UNE PERSONNE DANS LA SALLE** : Dernière petite question, ce cahier des charges que vous aurez fait pour votre site, le mettez-vous à disposition des autres établissements éventuellement ?

**M. CHIRAT** : c'est une excellente question. J'irai même plus loin. Le cahier des charges de Monum, cela n'a pas beaucoup d'intérêt car c'est un document interne. L'intérêt, c'est ce que l'agence, le prestataire internet en fera derrière. Ce qui peut être intéressant en revanche, c'est de prendre connaissance du carnet de recommandations dont je vous parlais tout à l'heure, qui finalement est la conclusion, la synthèse de toutes les réunions que nous avons menées

dans la commission culture et handicap, sous-groupe accessibilité web, depuis maintenant un an. Donc, ce carnet de recommandation, si cela vous intéresse, je peux vous le fournir, c'est beaucoup plus intéressant que le cahier des charges interne des monuments nationaux.

**MME CHAILLOUX** : Merci. S'il n'y a pas d'autres questions pour ces intervenants, trois intervenants suivants.

Deux personnes d'Air France, l'une qui va présenter Saphir, paquet de prestations pour aider au voyage des personnes en situation de handicap et Monsieur Pranville, qui va nous parler de la formation à l'accueil et au transport du public handicapé. Donc, ces deux intervenants arrivent en même temps, car il y a une interaction entre les deux.

**M. COURSOL** : Mesdames et Messieurs, bonjour. Je m'appelle Camille Nicolaï, je suis à Air France, le responsable du service SAPHIR, Service d'Assistance aux Personnes Handicapées Pour les Informations et la réservation.

Je vais vous expliquer ce qu'est mon service, quelles sont ses attributions et ses objectifs.

Hormis les passagers handicapés, Air France transporte à bord de ses avions bon nombre de passagers à particularités qui nécessitent un traitement spécifique. En ce qui concerne Air France, il fallait créer un service spécialisé chargé des relations avec cette clientèle handicapée, afin de lui assurer les meilleures conditions de confort et sécurité lors de ses voyages.

Il s'agissait, en amont, d'anticiper et de régler les problèmes éventuels.

Créé en juin 2001, cela fait maintenant trois ans, ce service d'assistance aux personnes handicapées est le résultat d'une réflexion globale menée au sein d'Air France.

Ce véritable service commercial, original et unique repose sur deux principes fondamentaux :

- le premier, c'est une information précise des règles de sécurité auxquelles Air France ne peut déroger.
- le second, c'est une aide personnalisée à la préparation au voyage des personnes handicapées.

Installé à Nice depuis juin 2002, ce service a une mission qui s'inscrit dans une démarche de qualité. Tout à l'heure, quelqu'un a parlé de qualité. Le service SAPHIR s'inscrit dans cette démarche de qualité.

Nous avons trois objectifs principaux : informer, aider et vendre.

Informer, c'est expliquer les contraintes de sécurité qui sont celles du transport aérien et qui, parfois, peuvent entrer en conflit avec les attentes de passagers handicapés.

Monsieur Coursol, vous en a parlé précédemment lors de son exposé sur la problématique globale du transport aérien par rapport au transport de personnes handicapées.

SAPHIR a aussi cette mission : expliquer et informer.

Une seule exigence de notre part : le passager handicapé doit nous contacter au moins 48 heures avant. C'est une petite contrainte que nous lui imposons.



Nous savons aussi réagir dans l'urgence, mais nous préférons que la personne âgée ou handicapée qui désire voyager nous appelle 48 heures avant la date prévue pour son voyage. Cela nous laisse le temps de préparer dans de bonnes conditions son voyage et ainsi mettre en place toute l'assistance dont elle aura besoin.

Le deuxième objectif, objectif important, c'est aider.

Aider, c'est personnaliser nos relations avec notre client , en écoutant ses contraintes afin de trouver ensemble un compromis réaliste , dans le cadre de procédures transparentes dictées par les normes de sécurité. Ceci tout en respectant les autres catégories de clientèle qui voyagent à bord de nos avions.

Enfin, aider, c'est aussi trouver, avec notre passager handicapé, la meilleure solution pour que son voyage se déroule dans des conditions optimales de confort.

Le service SAPHIR a aussi pour mission la vente.

Vendre, c'est proposer à nos passagers handicapés un produit identique à celui que nous proposons à l'ensemble de notre clientèle, mais produit qui inclut des services tout à fait particuliers, qui leur sont exclusivement destinés.

Entre autre un numéro d'appel dédié : 0820.01.24.24.

Une statistique, depuis la création du service Saphir, trois ans donc, nous avons reçu 95000 appels, sur ce numéro de téléphone dédié.

Saphir, c'est aussi l'assurance d'un accueil particulier et d'une assistance particulière pour les formalités d'enregistrement.

C'est le prêt d'un fauteuil dans l'aérogare.

C'est le transport gratuit de ce fauteuil, c'est aussi le transport gratuit d'un chien guide pour les passagers malvoyants.

C'est enfin, et Monsieur Pranville, mon collègue navigant, vous en parlera, un accueil personnalisé à bord de nos avions.

Et puis, bien entendu, d'autres services et d'autres spécificités que je pourrais vous énumérer et qui sont assez nombreux.

Je voudrais aussi vous dire deux mots sur l'organisation du service SAPHIR à Air France. Ce service est un service totalement intégré dans la chaîne de traitement des services.

17 personnes avec l'encadrement sont exclusivement au service de notre clientèle handicapée.

Toutes ont reçu une formation spécifique, qui a porté à la fois sur le savoir, le savoir-faire, le savoir-être.

Une formation complémentaire leur a également été donnée par le médical Air France, afin de les sensibiliser sur les différentes pathologie et la problématique de ces dernières.

Enfin, une carte SAPHIR, qui est gratuite et personnelle, est proposée à nos passagers handicapés. Elle permet à ces passagers d'être reconnus particulièrement sur la nature de leur handicap et sur l'assistance qu'ils souhaitent, afin qu'il n'ait pas à chaque voyage, à refaire des démarches répétitives. Cette carte permet effectivement, une fois les informations recensées, de ne plus avoir à subir un questionnement qui peut, parfois gêner certaines personnes. Je peux vous dire, avec l'expérience que dans ce service exclusivement destiné à une clientèle handicapée, on ne parle pas de

handicap. Pourquoi ? Parce que lorsque le passager qui nous appelle et nous donne son numéro de carte SAPHIR, l'agent Air France qui est en charge de ce traitement a toutes les informations à sa disposition, et va pouvoir informer, aider et vendre sans avoir jamais à parler du handicap. Ceci grâce à la carte SAPHIR.

Une autre mission de SAPHIR, celle qui consiste à suivre de façon tout à fait particulière certains dossiers complexes qui nous posent parfois certaines difficultés. Le service SAPHIR suit sur toute la chaîne de traitement ces dossiers particuliers et vérifie que tous les acteurs concernés à Air France ont à leur disposition les informations nécessaires au bon déroulement du voyage prévu.

Outre le fait qu'Air France adapte en permanence l'équipement des ses avions, le service SAPHIR, fort de son expérience et grâce à la remontée de cette dernière au quotidien, participe à l'amélioration continue du service offert et donc au confort de la clientèle handicapée.

Nous avons enfin, un dernier rôle qui dans la chaîne de transport a toute son importance : c'est celui d'aide à la distribution .

Quand je parle de distribution, je parle de nos points de vente. C'est à dire nos agences Air France propres, mais aussi les agences de voyage qui peuvent, elles aussi, être contactées par nos passagers handicapés.

Le service SAPHIR, grâce à l'acquisition d'une certaine expertise est aussi l'interlocuteur privilégié des ces points de vente. Nous leur servons en l'occurrence de service d'assistance technique. Nous les conseillons et les aidons techniquement dans la constitution de leurs dossiers.

Je terminerai en disant, que nous sommes au service SAPHIR, conscients du rôle et des responsabilités particulières qui sont les nôtres au sein de notre compagnie Air France.

Ces responsabilités, nous les assumons avec un certain état d'esprit qui se résume dans une phrase de notre président que je vais me permettre de rappeler. Je finirai cet exposé en le citant:

« Accueillir les handicapés, ça n'est certainement pas faire comme s'ils ne l'étaient pas »

Je vous remercie.

**MME CHAILLOUX** : Merci soit vous avez des questions très précises liées à cette intervention, soit on enchaîne directement sur l'intervention de Monsieur Pranville, qui est aussi d'Air France, donc il y aura peut-être, plutôt des questions communes à ces deux interventions.

**M. PRANVILLE** : 10 minutes, c'est cela, bien nous allons essayer d'être aussi ponctuel que nos avions.

Bien, c'est une suite logique parce que Camille Nicolai commence le processus par la réservation, et puis nous, après, membres d'équipages, nous accueillons ces clients handicapés à bord des avions. Je vais vous parler de deux choses : le projet PNC client handicapé (personnel navigant commercial), dont la colonne vertébrale est une formation PNC référents client handicapé, qui démultiplient leur savoir-faire à bord des avions, ensuite, je vous parlerai de cette journée de formation, de l'action de ces référents PNC client

handicapé, et on fera peut-être, si vous le voulez bien, un point des actions en cours pour la fonction PNC et l'amélioration du service à bord, en vol.

Je suis Pierre-Michel Pranville, je suis chef steward, j'ai 30 ans d'avion, 8 500 heures de vol, quinze ans en steward et en chef de cabine puis quinze ans d'encadrement. Il y a quatre ans, j'ai intégré un poste de CCO, centre de contrôle des opérations. C'est une permanence opérationnelle qui permet de suivre l'ensemble de l'activité de l'entreprise. Il y a cinq cadres PNC qui y sont présents pratiquement H 24, et qui doivent répondre à des irrégularités d'exploitation qu'ils gèrent, et aussi à des incidents vécus en vol au départ ou à l'arrivée. Parmi ces incidents, il y avait parfois des dysfonctionnements dans le traitement de la clientèle handicapée et je peux vous assurer que ce sont des problèmes difficiles, qui sont très mal vécus évidemment par le client, mais aussi par les équipes en vol et au sol. A partir de là, il m'a été proposé de participer au comité opérationnel du transport aérien, qui regroupe des représentants de l'ensemble des fonctions de la compagnie, qui sont au contact avec la clientèle, et à partir des premières réunions de ce comité, il nous est apparu aussi qu'il fallait faire un effort pour améliorer encore le service à la clientèle, nous PNC à bord des avions. Et puis, cela correspondait à un besoin de PNC hôtesses et stewards. Je le rappelle, nous avons une population très jeune, 50% de nos PNC ont une expérience de moins de trois ans ou de trois ans. Alors, ils nous disaient « on est parfois démunis, on a peur de mal faire face à un client, on ne connaît pas bien le handicap, et on aimerait avoir une formation complémentaire supérieure ». Une formation supérieure à celle qu'ils avaient avant, c'est-à-dire 30 minutes de sensibilisation dans les premiers jours de formation dans l'entreprise. Et bien, je rejoins les propos de Monsieur Hernandez, notre objectif, c'était de professionnaliser le traitement des clients handicapés à bord, en donnant des guides de conduite à tenir, les bons gestes : savoir-être, savoir et savoir-faire. Nous avons constitué une équipe projet, constituée de 16 PNC terrain, chefs de cabine principaux, chefs de cabine, hôtesses et de quatre PNC. Notre mandat était d'être force de proposition pour toute amélioration au service en vol, mettre en place un groupe de PNC référents de clients handicapés. Nos PNC référents, nous en avons 500.

Alors, pourquoi des PNC référents ? Parce que à Air France, nous avons une démarche pédagogique dans la formation du personnel de cabine qui est courant, c'est le tutorat, la démultiplication. On le fait pour le produit première classe, par exemple. Le service première classe, un certain nombre de PNC, environ 800 à 1 000, vont assister au stage, et le démultiplier à bord auprès de leurs collègues.

Nous avons adopté la même démarche pour les attentes spécifiques de la clientèle handicapée.

Ensuite, il a fallu concevoir, bien entendu, avec l'équipe projet, concevoir et assurer la formation d'une journée. Nous nous sommes appuyés, comme vous aussi, sur des partenaires solides : l'équipe de Garches, avec le professeur Rafaël, le professeur Retore pour ce qui est du handicap mental, le docteur Couturier qui est ORL attaché Air France, l'association AVH et puis l'association des aveugles de France en la personne de son vice-président qui est venu nous faire un exposé extrêmement intéressant.

Formation des PNC référents, une priorité : l'accompagnement humain. On va privilégier le savoir-être, c'est-à-dire la prise en compte, l'accueil, les mots justes, le questionnement au départ, les bonnes attitudes. Je vous donnerais quelques exemples un peu plus loin.

Et puis, trois objectifs complémentaires indispensables : apprendre la réglementation. Il est important de connaître la réglementation du transport aérien pour ne pas faire ni de sous-réglementation ni de sur-réglementation. Je rappelle les objectifs de sécurité dont Henri Coursol a parlé tout à l'heure.

Puis apprendre les bons gestes, parce que c'est nous qui assurons, à bord, le transfert des personnes paraplégiques sur les chaises de bord, ne pas faire de manipulations erronées, faire les choses le mieux possible. Et puis après, apprendre aux PNC référents comment transmettre leurs connaissances, à bord, aux autres PNC.

C'est une formation extrêmement concrète, le PNC est une population qui aime les choses concrètes, pas les cours magistraux. Donc, on assure cette formation par petits groupes, dans notre école de service en vol. Ecole de service en vol : il y a quelques salles, mais il y a surtout des salles, des morceaux de cabines, avec des fauteuils, des offices, des galets, et c'est là qu'on a fait nos simulations et exercices, et nos manipulations.

Les PNC référents, qui sont-ils ? Les PNC référents sont tous volontaires. Volontaires donc, les candidatures sont validées par la hiérarchie bien entendu.

On a observé la population, et découvert avec surprise qu'elle était bien répartie dans toutes les fonctions, chef de cabine, chef de cabine principal, hôtesse, steward, et bien répartie sur tous les réseaux, sans qu'on ait à établir des rééquilibrages. Sachant que 75 % de notre clientèle handicapée voyage sur la métropole. Pour le reste, 50 % voyagent sur les DOM-TOM.

30 % de nos PNC référents sont concernés par le handicap en famille, c'est intéressant.

30% sont aussi bénévoles très sérieux dans le milieu associatif du handicap.

Et enfin, et cela est très intéressant, les derniers 30% n'y connaissaient rien : ça, c'est très bien, cela prouve qu'il y a une motivation, un intérêt, et ils ont découvert des choses très riches et cela faisait des journées très riches sur le plan humain.

La journée de formation, comment se déroule-t-elle ?

L'animateur du stage est un professionnel de la formation, c'est un cadre PNC, du service en vol, et la co-animation est assurée par les chefs de cabine, les hôtesses et les stewards, qui constituent l'équipe projet. C'était important pour nous d'assurer une continuité, ce sont des gens du terrain, et leur apport est très important.

On commence par la projection du film « Comme vous et moi ». Je vous informe que ce film est disponible, vous pouvez le voir sur le stand Air France, il a été primé, il a reçu le premier prix du film d'entreprise, l'année dernière, et il suit l'articulation, le déroulement de notre journée de formation puisqu'il parle du voyage pour les personnes handicapées, des quatre principaux handicaps. Ensuite, nous abordons des cas de dysfonctionnements. Pas de langue de bois.

Parfois, il nous est arrivé de rater des traitements de clients handicapés, et puis on dit à nos stagiaires : « qu'est-ce que vous auriez fait à leur place ? Quelle conduite auriez-vous adoptée face à cette situation ? ». Puis un brainstorming sur le handicap, c'est quoi, et on arrive tout doucement, ça c'est la partie théorique, à bien établir ce qu'est une déficience, une incapacité et un handicap, et puis, on va vers l'objectif du stage, « vous, c'est quoi votre rôle à bord ? ». C'est de compenser ce handicap et de faire qu'on puisse offrir le même service aux clients handicapés qu'aux autres.

Les déficiences abordées : physiques, mentales, visuelles, auditives.

On parle rapidement de la pathologie pour chacune et ensuite, ça c'est l'approche concrète, on fait dans une fausse cabine, un véritable déroulement de vol, avec les moments sensibles pour les personnes handicapées, les moments sensibles du vol, et les mots clés et les bons gestes.

Par exemple, avec le handicap physique, vous êtes un public avertis et le détail ne vous surprendra pas, le défi, pour nous, c'est que ces choses qui peuvent vous paraître habituelles soient faites tous les jours par tous les PNC dans deux ou trois années.

Handicap physique : présenter le PNC qui va s'occuper du passager, s'adresser au passager et non pas à son accompagnant, questionner le passager « a quel moment aura-t-il besoin de vous », ne pas l'infantiliser, le passager handicapé moteur n'est pas un déficient mental, il ne faut pas l'oublier, il faut rester naturel, le considérer comme un autre passager, lui laisser l'initiative, développer l'autonomie, ne pas le surprotéger au niveau physique, au niveau du contact, des attitudes, se mettre à sa portée, s'accroupir si cela est nécessaire. A l'embarquement, faire comprendre que vous avez été averti des difficultés des difficultés liées à son handicap. Rassurez pour l'utilisation des toilettes, et puis une question délicate, demandez s'ils pratiquent l'auto-sondage. Nous projetons pendant le stage, une vidéo à caractère médical sur l'auto-sondage, qui surprend pas mal nos PNC, mais bon, c'est une façon d'essayer de se mettre à la place de.

Et penser à éviter les chocs, l'insensibilité pour les personnes paraplégiques, les plis du pantalon, et on évoque aussi comment se développent les escarres, et tous les problèmes que cela pose après.

On rappelle l'importance du coussin pour le handicapé moteur. On le propose sur le siège ou on le range, et on dit où on le range.

On manipule pendant le stage la chaise de transfert de bord, qui est une petite chaise que nous avons sur tous nos vols long courrier pour le moment, qui petit à petit, sera sur certains avions petit-porteurs, sur de longs trajets, et cette chaise permet qui est très étroite, de transporter le passager de son siège vers toilettes et retour

Et puis, rassurer sur la chaise roulante, mais ça, Henri Coursol l'a développé. Elle est une inquiétude, « dans quel état vais-je la retrouver ? et quand ? et le plus vite possible ».

Voilà, en gros, ce sont des choses vraiment basiques, et le défi c'est que ce soit fait par tous.

Nous avons un manuel sécurité-sauvetage, il y a vingt pages sur le traitement de la clientèle handicapée, en procédure normale et en procédure d'urgence.

Il y a aussi le commercial, on parle de SAPHIR, pour que nos PNC sachent dire, dans les avions, ce qu'est Saphir aux clients qui en ont besoin.

On donne aussi aux PNC référents une connaissance de l'ensemble des services offerts, comment le client est traité, à partir de l'enregistrement jusqu'à l'avion, et aussi à l'arrivée.

Enfin, on parle de son rôle dans l'avion.

Le PNC référent client handicapé va se présenter au briefing de l'équipage avant le départ. Il y a un briefing de l'équipage avant le départ, les pilotes ont leur briefing technique, et puis nous, nous avons un briefing commercial pour dire ce que nous allons faire dans l'avion pendant deux heures, huit heures, quatorze heures, on a une liste des passagers à particularité, et le PNC référent se présente et dit : « je suis PNC référent client handicapé, si nous avons un client handicapé à bord, je suis à votre disposition non pour faire, mais pour faire faire ». C'est là qu'est la démarche du tutorat. Et si ensuite, il n'y a pas de client handicapé sur le vol, je vous rappelle que nous transportons 300 000 personnes handicapées par an, le PNC référent aura pour tâche de rappeler quel est le matériel qui est à disposition dans l'avion, et de faire la démonstration de la chaise de bord pour les PNC qui sont plus ou moins accoutumés à son utilisation.

Enfin, dernier rôle : ces PNC référents doivent faire remonter les informations, les dysfonctionnements et les satisfactions vers les services concernés, c'est-à-dire le groupe de suivi, puisque le groupe de projet s'est transformé en groupe de suivi et travaille en étroite coordination avec Henri Coursol.

Les projets en cours : à partir des informations données par Saphir et le service de réservation groupe, parce que nous avons souvent des groupes de personnes handicapées à bord des avions, nous avons testé de pouvoir positionner sur des vols des PNC référents ou parlant la LSF par anticipation pour accueillir ces groupes de personnes handicapées. Et ça marche.

Evidemment, il faut deux ou trois mois d'anticipation, mais ça marche, et on va voir ce que l'on peut faire avec cela, si on peut le transformer un jour en procédures.

Il y a aussi la refonte du manuel d'accueil qui est en braille, il a besoin d'être réactualisé, on va y travailler.

Puis il y a une formation à la LSF.

Nous avons 12000 PNC, et parmi eux, 30 qui parlent la LSF, souvent par motivation personnelle ou familiale.

Et nous souhaitons faire grandir cette population et la monter à 50, voir 100. Pour cela, il y a les congés formation que connaissent bien les RH, et puis nous, ce que l'on souhaite, dans notre mission clients handicapés, c'est monter un stage LSF qui soit un peu basique, mais qui donne le vocabulaire avion : le minimum en sécurité.

Nos PNC référents qui sont LSF connaissent les associations, vont construire quelque chose de solide avec eux.

Notre grande satisfaction, c'est que c'était un projet PNC, et maintenant c'est une mission PNC qui a été intégrée et qui fait partie de notre travail de cadre PNC dans la fonction du personnel de cabine. Je voudrais vous dédier, Corinne Tillou, un petit mot pour finir.

Je vais lire une lettre de Mme Cassas, écrite à bord du vol AF026, Charles-de-Gaulle / Washington. C'est une cliente qui se rendait à un congrès de personnes sourdes et malentendantes. Il existe à Washington, une importante communauté de personnes sourdes et malentendantes à Washington.

Elle dit : « J'ai pris l'avion plusieurs fois. Aujourd'hui, ce sera inoubliable et fort étonnant, grâce à la présence de deux interprètes LSF, qui « réveillent les sourds ». Avec eux, on ne se sent plus handicapé, on est bien à l'aise, on est rassuré. Je n'ai pas l'impression de traverser le ciel, mais le paradis ».

On a été très sensible à cette réponse.

Je vous invite à nous rejoindre sur le stand, vous pourrez y voir le film « Comme vous et moi », et puis vous avez toute une équipe dont les PNC référents qui pourront répondre à vos questions.

**MME CHAILLOUX** : Y a-t-il des questions sur tout ce qui est le transport aérien, maintenant que nous avons entendu toutes les interventions ?

**UNE PERSONNE DE LA SALLE** : Etes-vous en mesure de transporter tout type de handicap ?

**M. NICOLAI** : Oui, tout à fait, quelque soit le type de handicap, nous avons les moyens de les transporter.

Le plus important étant toujours, j'aimerais bien en profiter pour le dire, qu'il faut qu'on nous dise tout. Le service SAPHIR est là pour ça. On a besoin de tout savoir.

A partir du moment où on sait tout, et si on s'y prend au moins 48 heures avant, on a pratiquement la solution à tous les handicaps.

**LA PERSONNE DE LA SALLE** : Vous avez un besoin, pour pouvoir organiser le voyage des personnes correctement.

**M. NICOLAI** : Exactement.

**M. DE VINCENTI** : La question est un peu liée à ce que vous dites: d'aller savoir qui est handicapé et savoir se faire connaître avant.

Le grand problème, c'est, on le sait bien, souvent les personnes sourdes et malentendantes qui ne veulent pas dévoiler leur handicap.

Je voulais poser une question qui concerne les personnes malentendantes, mais aussi les personnes handicapées mentales: le problème des turbulences, des turbulences fortes. Je suis toujours étonné de voir que vous n'utilisez pas une projection audio-visuelle pour rassurer les personnes handicapées mentale, et les personnes sourdes également car elles n'entendent pas les informations que vous donnez. Il y a des compagnies, où il existe une information automatique, pour rassurer les malentendants ou les personnes handicapées mental.

**M. PRANVILLE** : Au début d'un vol, il y a des démonstrations de sécurité qui sont soit manuelles, sur les petits porteurs, soit vidéo, sur les gros porteurs. Elles ont été étudiées avec les associations pour qu'elles puissent répondre à

une bonne compréhension de l'ensemble des personnes handicapées. Mais néanmoins, on va progresser là-dessus, je crois, et on va peut-être ajouter une dimension langue des signes.

Sur le deuxième point, les turbulences, ou un changement de cap imprévu, il est très important, cela rejoint aussi le soucis de Camille Nicolai, que nous ayons connaissance des personnes qui présentent un handicap de ce type. Nous avons une liste des passagers à particularités. Ça nous permet d'aller les voir, de les repérer en cabine, et puis de les prévenir par anticipation : « voilà, nous allons bientôt traverser une zone de turbulences ».

Nous faisons la même information que celle qui est écoutée par haut-parleur dans l'avion.

Un détail : une personne non entendante est venue à la fin du vol disant : je voulais acheter des cigarettes et je ne me suis aperçue de rien. Evidemment, on ne savait pas que cette personne était à bord, elle était très discrète, et elle a raté les ventes, les ventes qui sont annoncées sur haut-parleurs.

Si on identifie bien les clients, on leur apporte l'information et les consignes avant ou en même temps.

**M. COURSOL** : Je profite de la question et donc de la réponse qui a été faite, pour préciser l'intérêt de connaître avant, comme cela a été présenté, puisque dans notre traitement de la clientèle, on va pré-embarquer la clientèle à mobilité réduite ou en situation de handicap, et justement, ce pré-embarquement, c'est pour qu'il y ait un contact privilégié avec l'équipage. L'équipage qui va expliquer un certain nombre de choses liées au vol, comme l'a dit Pierre-Michel tout à l'heure, et adaptées à la situation de handicap du client.

Et notamment, c'est de dire : quand il y a des turbulences, ça se passe comme ça et comme ça.

C'est important pour nous, qu'on ait les moyens de bien traiter les particularités de cette clientèle.

Et ça, ce n'est pas en se présentant à l'heure limite de l'enregistrement qu'on va pouvoir mettre en place le dispositif qui nous permet de garantir confort et qualité de service à ce client, qui est un client comme un autre.

Et puis, comme j'ai le micro, je vais en profiter pour dire autre chose. Ne croyez pas qu'il n'y a que le personnel navigant commercial qui est formé. L'entreprise a décidé de cette population de manière particulièrement lourde et complexe parce que nous estimons que c'est quand même cette population-là, le personnel navigant commercial, qui, en tant que représentant de l'entreprise, passe le plus de temps avec notre clientèle, donc c'est la priorité qui a été donnée.

**MME KACZMAREK** : Je voulais évoquer encore un petit problème, c'est vrai qu'avec les transports aériens, on a énormément de sollicitations des familles, et de questionnements.

Les accompagnements sont devenus obligatoires sur les vols moyens et longs courriers, pour les personnes et les enfants handicapés mentaux, et cela pose tout de même un problème aux familles quant à la prise en charge du billet de l'accompagnateur.



Et le billet est obligatoire pour l'accompagnateur.

C'est ce qui conduit malheureusement, un certain nombre de familles, et c'est pour répondre à votre question, à ne pas déclarer le handicap de l'enfant ou du jeune ou de l'adulte, parce qu'effectivement, il y a beaucoup de personnes qui sont physiquement comme vous et moi, donc le handicap mental, à première vue, n'est pas décelable. On peut dire, malheureusement, c'est vrai, qu'elles ne le déclarent pas car elles ne peuvent pas, ce n'est pas qu'elles ne veulent pas, elles ne peuvent pas payer le billet de l'accompagnateur.

On a évoqué cette question avec le comité national des clients aériens qui a été mis en place, et nous espérons que dans le cadre de la reconnaissance de la compensation peut-être, quelque part, on trouvera des solutions pour financer cet accompagnateur. Nous, on le comprend très bien, pour des questions de sécurité, mais les familles ont du mal à le comprendre, notamment parce que nous avons même des usagers réguliers qui voyageaient de façon tout à fait autonome, et qu'on oblige maintenant à avoir un accompagnateur.

**M. COURSOL** : Avant, on pouvait le faire, ce n'est pas tout à fait exact.

Sur Air France, on a toujours demandé, dans certaines situations, un accompagnateur. C'est vrai pour les enfants en bas âge et les personnes en situation de handicap lourd, et qui ne disposent pas d'une autonomie que je vais appeler « vitale » pour le transport aérien, comme savoir attacher et détacher sa ceinture et prendre tout seul le moyen de secours individuel qu'est le masque à oxygène. A Air France, on a toujours eu ça. Ce que vous soulignez et qui est parfaitement exact, c'est qu'il s'est passé quelque chose, en France, à partir de 1997, une compagnie aérienne qui a fusionné avec une autre qui n'appliquait pas du tout les procédures d'acceptation, notamment pour les enfants en situation de déficience mentale. Au moment de la fusion de ces deux sociétés, les règles qui se sont appliquées, ont été les règles internationales.

Et c'est vrai que cela a créé une forte incompréhension, à cette époque là, et que de ce fait, on se retrouve, et vous avez tout à fait raison, avec des gens qui ont des difficultés à accéder au transport aérien, parce qu'il faut un accompagnateur, et que cet accompagnateur n'est pas indemnisé par tel ou tel moyen de financement.

Nous comprenons parfaitement que certaines familles se voient privées de l'accès au transport aérien, dans ces conditions là, ce n'est pas toutes, il s'agit de certains cas et nous le regrettons, mais nous ne pouvons pas, à la fois pour la sécurité de ce client-là que nous accepterions, je reviens à ce que je disais tout à l'heure, convention de Montréal, « le transporteur est responsable de tout », donc à partir du moment où on accepte une « tête » dans la cabine, le mot tête est mis entre guillemets car il s'agit d'un terme aéronautique, on accepte d'en prendre toute la responsabilité pendant tout le vol.

Oui, j'espère que demain on pourra faire.

Oui il y a aujourd'hui des périmètres qui s'appellent vols métropoles, alors qu'on est en Europe, et que tout cela est bien dans nos réflexions, notamment pour le transport d'enfants, quelque soit leur âge, en situation de handicap mental.

Mais c'est complexe comme sujet.

**MME CHAILLOUX** : Merci. S'il n'y a plus d'autres questions, nous allons accueillir Mme Bachelier qui va parler de la formation du personnel d'accompagnement et des agents de contact clientèle

**MME BACHELIER** : C'est très difficile de parler après le ciel et le paradis, comme a dit Monsieur Pranville, je vais donc essayer d'atterrir et de vous parler de la formation des personnels d'accompagnement et de ceux en contact avec la clientèle.

On a beaucoup parlé des produits et services, en parlant du langage des signes, des guichets, des monuments historiques avec le site internet, du service SAPHIR d'Air France. Et puis, avec la formation du personnel, on est repassé plutôt à l'accompagnement, et cet accompagnement avait déjà été évoqué ce matin en début d'atelier par Monsieur Loirat, de la délégation interministérielle aux personnes handicapées. Donc on commence et on finit par l'accompagnement.

L'accueil et l'accompagnement sont des facteurs à part entière de l'accessibilité. Ils sont aussi importants que les services et les mesures techniques mises en place, et ils ne sont pas antinomiques avec eux.

Vous pouvez réaliser toutes les solutions techniques que vous souhaitez, il y aura toujours besoin d'accueil et d'accompagnement pour une partie de la population. Ne pensez pas que si vous avez fait des efforts techniques et mis en place des mesures véritablement innovantes, vous faites du même coup l'économie de l'accueil et de l'accompagnement.

Mais cet accueil et cet accompagnement doivent être professionnalisés. On ne peut pas demander à des personnes non formées d'accueillir et d'accompagner des personnes handicapées. On ne s'improvise pas en la matière. C'est une véritable professionnalisation de ces métiers qui est nécessaire.

Et pour attirer vers ces métiers des personnes véritablement motivées, il faut qu'ils puissent déboucher sur une véritable carrière, et que le fait d'avoir fait de l'accueil et de l'accompagnement ne limite pas les possibilités d'évolution.

La formation est indispensable en matière d'accompagnement et d'accueil.

Nous l'avons vu, Air France nous l'a très bien montré, l'effort est nécessaire en la matière et c'est un gage de succès pour la prestation offerte au client.

La formation à l'accueil et à l'accompagnement doit avoir comme caractéristique principale d'insister sur la connaissance des différents types de handicap. On a parlé de la cassette Air France qui est, en effet, très intéressante. Je voudrais aussi citer la SNCF qui a également deux vidéos très importantes, qui ont été également primées à quatre reprises par le prix de l'Entreprise.

La première cassette présente les différents types de difficultés de handicap, et la deuxième parle des bons gestes.

Le terme geste est à mon avis, tout à fait significatif. C'est l'accompagnement, c'est le geste vis-à-vis de la personne.

Et puis la connaissance des techniques de communication et d'orientation efficace. Je prends le risque d'être redondante, mais le public de l'atelier de ce matin n'est peut-être pas le même que celui de cet après-midi : il faut du bon sens, beaucoup de bon sens. Savoir guider une personne déficiente visuelle, c'est simple il n'y a que quelques gestes à apprendre. Surtout, il faut demander à la personne comment elle souhaite être guidée. Pour le handicap mental, c'est encore du bon sens : c'est donner des informations claires, sans aucune ambiguïté, et ne pas noyer cela sous un flot de paroles.

Pour les personnes sourdes, tout simplement parler en regardant la personne, sans se cacher la bouche, sans regarder ailleurs, et s'il y a encore des difficultés de communication, utiliser une feuille de papier et un crayon.

Nous avons parlé de la LSF, c'est un outil formidable, mais ne nous faisons pas d'illusion, nous ne pourrions pas former à cette technique qui demande un long apprentissage, la totalité du personnel en contact avec la clientèle. Une partie seulement des agents pourra être formée.

La totalité des agents en contact avec la clientèle doit être formée à l'accessibilité, mais ne pourra pas être formée à la langue des signes.

La sensibilisation et la formation, ne concerne pas seulement les personnels d'accompagnement. Rêvons un peu dans l'idéal, ce serait la totalité des personnels qui devrait être sensibilisée et formée.

C'est déjà fait dans le monde du tourisme, puisque dans les deux BTS du tourisme, tous les élèves sont formés à l'accessibilité, qu'ils soient ou non, en contact avec de la clientèle dans leur vie professionnelle ultérieure.

Cette formation initiale va bientôt également concerner les architectes et les ingénieurs du secteur du bâtiment. C'est une initiative que nous travaillons en interministériel depuis deux ans. Le nouveau projet de loi va tout à fait dans ce sens en rendant cette formation initiale de tous les architectes et ingénieurs du bâtiment.

Par ailleurs, la formation permanente des architectes et artisans du bâtiment déjà dans le métier se met peu à peu en place, le SYNAAMOB et le CNAMOME, qui sont les principaux syndicats d'architectes, ont déjà mis en place une formation récurrente en la matière.

La CAPEB, regroupant les artisans du bâtiment, va bientôt démarrer cette formation.

Et puis la formation des personnels de l'administration. Je ne suis pas sûre, ou plutôt, je suis à peu près sûre, que les personnels du ministère de l'équipement ne sont pas tous formés aux différents types de handicaps et aux différents besoins des personnes handicapées.

Les donneurs d'ordres, c'est-à-dire les élus, doivent également être sensibilisés à l'accessibilité.

Je pense que nous avons quelques pistes de progrès en la matière puisque l'association des maires de France a signé la charte nationale de l'accessibilité, le monde du tourisme également, le monde du cadre bâti l'a signée, et que depuis décembre dernier, le monde du transport l'a également, et en premier, paraphée.

Je suis résolument optimiste, mais j'insiste sur le fait que toutes les mesures qui seront prises, très bientôt je l'espère, en matière d'accessibilité ne seront

opérantes que s'il y a un accueil, un accompagnement et une formation des personnes qui font l'accueil et l'accompagnement.

**MME CHAILLOUX** : Merci, juste un petit complément concernant les concepteurs des produits destinés aux grand public sur lesquels nous travaillons, en fait, c'est vrai, il n'y a pas de formations en accessibilité pour les ingénieurs des bureaux en R&D. C'est aussi en cela que le GRS produits et services essaie d'agir, c'est-à-dire que nous faisons des guides destinés aux industriels, ce sont des guides très simples, qui sont plus à prendre sous la forme de pense-bête, en disant : « attention, voilà un certain nombre de points auxquels il faut penser dès lors que vous concevez un produit ». C'est-à-dire, effectivement, que tout le monde utilise les transports, à accès aux loisirs, à la culture, mais les produits de grande consommation, ce sont des produits lesquels tout le monde est en contact tous les jours, et pour l'instant, il n'y a pas grand chose de fait. En plus, dans cette optique là, le design pour tous est quelque chose d'intéressant.

Il y a deux visions opposées : soit on fait des produits dédiés à certains types de population, soit on essaie de faire du design pour tous. Nous sommes plutôt dans l'idée, dans le cadre du GRS et par rapport à mon travail aussi, de design pour tous, en disant que des produits plus simple à utiliser, le seront probablement pour tous.

Tout à l'heure, on parlait d'accessibilité sur le Web, et il y a certaines choses qui m'ont frappé en disant, on va faire un site accessible pour les personnes handicapées, et l'exemple qu'il donnait, c'était un ou deux clics, une information hiérarchisée et une information attractive. C'est bien, mais pourquoi ce ne serait pas pour tout le monde ?

Qui n'a jamais rencontré de difficultés en utilisant un site web, qui n'a jamais rencontré de difficultés en programmant ou en utilisant un four ou un magnétoscope ? C'est vrai que cette idée de design pour tous va dans ce sens là. Essayons de faire des produits plus simples à utiliser pour une certaine population, mais qui du coup, le seront pour l'ensemble de la population. Donc voilà, c'est un monde, qui pour le moment, n'est pas tout à fait bien sensibilisé.

**MME BACHELIER** : Je suis d'accord avec Madame Chailloux.

En vous écoutant, j'ai pensé : qui n'est pas parfois handicapé mental quand il utilise un aéroport ou une gare pour la première fois ? A ce moment-là, nous sommes tous handicapés mentaux.

**MME CHAILLOUX** :Y-a-t-il des questions pour Madame Bachelier évidemment, ou pour conclure cet après-midi ?

**M. DE VINCENTI** : Ce n'est pas une question mais pour renforcer encore ce qu'a dit C. Bachelier. Nous allons tout à l'heure rencontrer nos correspondants accessibilité et leur donner quelques conseils. Je crois qu'il y a quelque chose de très profond dans ce que dit Catherine, et qui nous interroge un peu donc, c'est le danger du référent si son rôle est mal compris. Le danger, c'est que dans tous les organismes, on met un Monsieur ou une Madame Handicapés,

qui sait tout, et le problème est réglé. Si on se contente d'avoir ce rôle-là, nous passons en grande partie à côté du problème de fond. Le problème de fond, ce n'est pas que nous soyons des référents, c'est que nous soyons des missionnaires de la culture accessibilité. Donc que les cadres, mais aussi les personnes qui s'occupent de l'accueil, ne se croient pas dispensés d'acquérir cette culture et ce réflexe accessibilité parce qu'on a nommé au ministère de l'équipement des référents, à Air France, une mission handicap, SNCF, etc. Il faut bien savoir que le rôle de ces référents, c'est certes de tout savoir, de connaître les réglementations, les problèmes et les solutions à apporter, mais beaucoup plus largement aussi sortir de ce rôle pour porter la culture de l'accessibilité dans toute son entreprise.

**MME CHAILLOUX** : Y a-t-il d'autres questions ? D'autres remarques ?

**MME BERNARD**, de la DDE Tarn-et-Garonne : Ce n'est pas véritablement une question, c'est un constat. On parle de handicap en termes de spécificités, alors qu'en fait, nous sommes tous des handicapés potentiels, ne serait-ce que dans la perspective du vieillissement.

On oublie complètement cette dimension là, de notre propre vie.

Je prends l'exemple des annuaires téléphoniques qui sont imprimés de façon illisible, y compris pour des gens comme moi, encore jeunes. C'est tout à fait dommageable parce qu'en fait, des gens valides, on les rend handicapés, parce qu'il faut rentabiliser l'épaisseur du papier ou ce genre de chose, et ça, on le perd de vue.

**MME BACHELIER** et **MME CHAILLOUX** : Regardez le programme des assises ! C'est un test ophtalmique.

Si vous ne pouvez pas lire, vous n'avez pas besoin d'aller chez votre ophtalmologiste, si vous ne pouvez pas lire, vous avez juste besoin de lunettes, mais de très faibles lunettes.

**MME CHAILLOUX** : Dans le cadre du GRS, c'est une dimension qu'on n'oublie pas : effectivement, tout le monde est vieillissant, il va y avoir une perte visuelle, une perte auditive, une diminution de possibilités de gestes fins. Sans oublier les handicaps de situation, une femme enceinte perd aussi des possibilités, elle se retrouve dans une forme de handicap de situation.

**UNE PERSONNE DE LA SALLE** : C'est vrai aussi pour les notices notamment des médicaments qui sont illisibles.

**MME BACHELIER** : Le texte reprend dans sa définition des personnes en situation de handicap les personnes ayant des bagages, les femmes enceintes etc.

**MME CHAILLOUX** : Pour ce qui est des notices, ce sera le prochain sujet d'action d'un groupe de réflexion stratégique sur la notice, considérant qu'elles sont telles qu'elles sont, qu'on ne peut pas forcément faire grand chose, notamment parce qu'il y a tout un tas de produits qui sont conçus à l'étranger,

et qu'elles arrivent dans un paquet. Nous allons essayer de réfléchir sur le fait qu'il peut y avoir des notices qui sont des gros pavés, qui sont compliquées, qui détaillent toutes les fonctions, mais c'est surtout essayer de préconiser auprès des industriels la création de petits guides supplémentaires qui seraient des petits guides qui ne permettraient peut-être que de démarrer ou d'utiliser les fonctions de base des produits, qui seraient quelque chose de très simple, en peu de pages, et qui seraient accessibles à différentes populations, au plus grand nombre, tant au niveau de la façon dont c'est écrit, qu'au niveau de la compréhension.

S'il n'y a pas d'autres questions ou remarques, je vous remercie d'avoir participé cet après-midi à cet atelier.

# **ATELIER TRANSPORTS**

Jeudi 17 juin 2004

Animateur : *Christiane BRIAUX-TROUVERIE, Consultante*

Rapporteur : *Gérard HILLAIRE, Direction des Transports  
Terrestres (METATTM)*





**MME BRIAUX-TROUVERIE** : Je crois qu'on va pouvoir commencer. On a laissé passer cinq minutes.

Bonjour, je me présente, je suis Mme Briaux-Trouverie et de mon métier je suis consultante en transport public sur les questions concernant les besoins des voyageurs et pas uniquement les voyageurs handicapés et plus spécifiquement en transport urbain.

Notre atelier est surtout axé, non pas sur des interventions magistrales, mais plutôt sur un dialogue. Donc les interventions seront de courte durée pour permettre à la salle de réagir, poser des questions, qu'il y ait réellement un dialogue important pour qu'on puisse construire quelque chose.

Nous travaillons sur trois axes : l'information, la formation et la concertation. C'est souvent qu'on en a parlé, mais là nous allons parler avec des sociétés sous-traitant l'accueil des personnes handicapées.

Quand on a réalisé quelque chose, comment c'est ressenti après par le client sur le terrain parce que, quelquefois, on a des distorsions entre ce qu'on a pu élaborer en salle et la perception des voyageurs sur le terrain.

Le deuxième point très important, pas ou peu traité : le transport maritime où nous aurons des représentants des transporteurs qui vont nous expliquer quels sont leurs problèmes. On va essayer aussi de faire un dialogue.

Troisième point : toute la problématique des consignes de sûreté et de sécurité.

On ne peut pas parler des transports si on ne parle pas, à un moment donné, de sécurité. C'est vrai que le volet « handicapé » est peu pris en compte dans la sécurité.

J'appelle notre premier intervenant qui va se présenter lui-même.

**GEORGES GRALL** : Puisque Madame la Présidente a souhaité que je le fasse moi-même, je suis Georges Grall, Inspecteur général de l'Aviation Civile. Je suis chargé par le ministre des Transports d'un rapport sur l'accessibilité des personnes à mobilité réduite au transport aérien. Mon propos pour cette première partie concernera surtout le transport aérien qui a été choisi à titre d'exemple pour illustrer les problèmes d'information et de formation qui s'y posent.

L'intervenant suivant, M. Mayer, aura l'occasion de délivrer un message plus précis que le mien.

Puisqu'on parle d'information, vous me permettrez de commencer par en délivrer une relative au cadre général dans lequel le transport aérien doit s'organiser pour permettre son accès aux personnes à mobilité réduite.

Ce n'est pas inutile en cette période d'adoption ou de débat relatif à la loi pour l'égalité des droits ou des chances.

D'ailleurs, au passage, à moins qu'un des amendements nombreux qui ont été discutés, pour certains adoptés il y a deux jours, aient remédié à ça, mais ils ne prévoyaient pas de mesure spécifique.

Sur le plan international, ce cadre, comme en France, existe mais comporte peu d'obligations.

En ce qui concerne l'OSCI\*, l'organisation de l'aviation civile internationale. Il y a une convention depuis la création de l'Osci dite de Chicago qui prétendait régler tous les problèmes qui se posent dans le transport aérien, en particulier dans une annexe 9 relative à ce qu'on appelle dans notre jargon « facilitation ». Elle fait état des obligations peu contraignantes : « les personnes, pour des raisons diverses, à mobilité réduite doivent faire l'objet d'une attention particulière et d'une adaptation de la part des opérateurs du transport aérien à ces populations particulières ».

Il y a néanmoins un guide pratique qui a été produit par cette organisation dans le cadre d'une circulaire, et puis alors, en descendant géographiquement les différentes strates, en ce qui concerne l'Europe, un peu plus large que l'Union européenne, est organisée par une organisation qu'on appelle la CEAC (conférence Européenne de l'Aviation Civile) qui a produit un guide pratique, et qui, dans diverses de ses instances, se préoccupe de proposer, en espérant que la Commission européenne proprement dite, et donc l'Union européenne dans un cadre légèrement plus restreint, de manière plus contraignante, adopteront des dispositions, qui pourraient avec un objectif plus large s'inspirer de ce qui a été fait en France, et notamment dans le sens de l'instance, de l'inspection générale de l'aviation civile, mais surtout grâce à bien sûr l'ensemble des opérateurs, et notamment les compagnies aériennes qui ont bien voulu se prêter à un exercice de guide de bonne pratique, signé par sept compagnies aériennes françaises en l'an 2000. Malheureusement, quelques-unes ont aujourd'hui disparu, mais essentiellement Air France et ses filiales.

Ce guide, vous pouvez le trouver sur le stand du ministère de l'Équipement au milieu du Salon à deux pas d'ici.

Ce guide n'est pas un texte normatif, c'est un engagement de nature contractuelle.

Ce n'est qu'une étape.

Le principe, c'est d'encourager les déplacements par voie aérienne et de bannir le refus du transport en raison du seul handicap, sauf malheureusement, dans certains cas, et c'est une des difficultés du transport aérien, c'est qu'il y a une réglementation technique, mais il y a aussi des problèmes de sûreté. Il y a des contraintes techniques qui font que l'accès des personnes à mobilité réduite est par nature restreint puisque, par exemple, la loi d'orientation des transports intérieurs de 1982 qui pose dans son article 2, après avoir rappelé le principe du droit au transport que « des mesures particulières doivent être prises en faveur des personnes à mobilité réduite. »

Mais après cela, un certain nombre d'arrêtés, notamment celui de 97, indique que l'obligation pour les exploitants d'établir les procédures dans le transport des PMR, ces personnes ne doivent pas être placées sur des sièges où leurs présences pourraient entraîner des risques. Ceci plus les pouvoirs qui sont conférés au commandant de bord font qu'il y a peu avoir des situations dans lesquelles des interprétations de ces précautions techniques ont pu aller au delà de ce que en bonne pratique humaine et commerciale, il aurait été nécessaire de faire.

Le code de bonne pratique, je ne vais pas le détailler ici. Il y a un point qui est important, c'est que les engagements pris au cours de la discussion, si vous le

souhaitez, on pourra en parler, mais je voudrais terminer en évoquant des problèmes de sûreté, un élément important puisque nous parlons des informations, c'est le fait que l'information doit aussi se comprendre comme un aller/retour et à double sens. Bien entendu, il est important que les opérateurs du transport aérien, aéroports, compagnies, et en amont ... si l'information fait partie des droits que les opérateurs du transport se sont engagés à respecter, il faut considérer que les personnes subissant des handicaps divers ont également des devoirs, c'est celui d'informer elles-même à l'avance, et dans le cadre du guide de bonne pratique, au moins 48 h, dans le système Saphir de Air France, qui est un système de réservation automatique organisé à l'attention des personnes ayant un handicap et devant de ce fait bénéficier d'un système d'accueil particulier, doivent se signaler au moins 48 h à l'avance. C'est seulement dans ce cas que les opérateurs et notamment les compagnies, parce que notre guide concerne essentiellement les compagnies seront efficaces.

Les compagnies prennent des engagements à condition d'être informées. C'est très franc de le rappeler.

Si ceci n'est pas respecté, le risque de ne pas embarquer existe car il y a des règles de sécurité par la réglementation qui imposent aux compagnies de ne pas transporter des personnes souffrant de handicap dans une proportion importante par rapport au nombre total de passagers.

Donc, l'information, c'est une chaîne à double sens.

Il y a aussi des acteurs auxquels on ne pense pas spontanément, qui jouent un rôle important, je pense aux agents de voyage.

Le volet formation proprement dit doit concerner bien sûr les différents personnels des compagnies, des aéroports, et des services d'assistance en escale, ... et des agents de voyage.

Je m'en tiendrai là.

Sauf à rappeler que pour la sûreté, se pose pour les personnes en fauteuil roulant des problèmes spécifiques. Une expérience en ce moment à Roissy est intéressante, elle permet la détection d'explosifs à chaque point d'inspection filtrage. Cela nécessite des matériels particuliers, des fauteuils dits a-magnétiques. Ceci est coûteux.

Si les résultats sont satisfaisants, je crois qu'un comité local de sûreté devrait donner son accord à cette procédure.

**MME BRIAUX-TROUVERIE** : Merci.

Nous allons rester dans l'aérien. Je vais demander à M. Mayer de venir.

Après, nous passerons aux questions.

**M. MAYER** : Bonjour.

Je vais essayer de vous donner des pistes de question dans le domaine de l'assistance aux personnes à mobilité réduite dans le transport aérien.

J'interviens aujourd'hui comme le responsable des sociétés de passerelles et PMR sur la région parisienne, les seules sociétés assistants les passagers à mobilité réduite.

Premier point important pour comprendre la problématique que nous avons, premier problème, ce sont les compagnies aériennes qui sont en charge d'aider les PMR à prendre l'avion.

Ce n'est pas le gestionnaire de l'aéroport, mais c'est la compagnie aérienne.

Notre mission, puisque nous sommes sous-traitants, ne commence qu'au moment où vous vous enregistrez. Qu'est-ce qui se passe entre le moment où vous arrivez dans l'aéroport et le moment où vous enregistrez?

Aujourd'hui, il y a un vide, un problème de responsabilité et d'aide pendant cette période, et nous sommes en train d'essayer de la résoudre. Il y a des moyens, donc cela nécessite de trouver ces moyens et chacun essaie de les faire supporter à l'autre.

Deuxième problème important pour nous, celui de l'information.

Sur l'ensemble des aéroports, j'ai 200 salariés qui ont besoin d'intervenir sur certains avions. Quand vous enlevez les bagages, vous allez intervenir sur tous les avions, quand vous allez nettoyer les avions, vous nettoyez tous les avions. Là, nous n'intervenons que dans des avions qui ont des besoins, soit en fauteuil simple, soit avec des moyens plus compliqués et sophistiqués lorsque nous sommes au large.

Si nous n'avons pas en amont une information suffisante, nous pouvons être amenés à ne pas mettre des moyens suffisants, principal reproche fait.

A j-1, nous n'avons que 55% d'information sur les mouvements que nous aurons le lendemain. Et le matin, à 6h, nous avons moins de 60% d'information.

Lorsqu'on nous prévient qu'il y a une personne à aller chercher, nous risquons de la faire attendre car nous n'avons pas forcément tous les moyens disponibles à tout moment.

Premier gros problème : on est sur des petits nombres. On a ce problème d'information. Tout le monde est responsable. Parfois, l'utilisateur parce qu'il n'a pas prévu qu'il aurait besoin d'une aide à l'arrivée, au départ, en transit. C'est parfois la faute des compagnies qui oublient de nous prévenir. Et c'est parfois aussi de notre faute quand on ne prend pas toujours en compte les informations qui nous sont données.

Première piste de réflexion : comment améliorer cette information pour que quand une personne en a besoin ait l'aide nécessaire?

Deuxième problème, lié à l'information : nous sommes sous-traitants de compagnies aériennes, ce sont elles qui sont responsables de l'accueil des passagers et de leur accompagnement.

Aujourd'hui, ces compagnies ont des cahiers des charges différents les unes des autres.

Par exemple, pour les passagers mal voyants ou non voyants, certaines compagnies aériennes prévoient l'accompagnement spécifique, d'autres par le personnel d'enregistrement, d'autres ne prévoient pas grand-chose. Nous avons parfois des reproches dans ce domaine-là par des personnes qui ne comprennent pas forcément ces différences.

Au niveau de l'information, il y a ce problème du cahier des charges.

Troisième problème que vous pouvez avoir, c'est l'accueil de nos personnels. Pendant très longtemps, les sociétés assistantes étaient choisies à partir d'appels d'offres, on prenait le moins-disant.

Il y a eu une vraie volonté de changement depuis quatre, cinq ans. C'est pourquoi les sociétés comme la mienne ont été créées où nous ne faisons que de l'assistance aux PMR avec un fort volet sur la formation.. Avec l'APF, on a fait un module ensemble pour mieux comprendre, à la fois l'ergonomie des fauteuils, et à la fois pour le personnel en contact, en psychologie qui n'était pas habitué, que nous sommes en train de former. Former le personnel spécialisé qui ne fait que ça, c'est bien, mais aujourd'hui, c'est insuffisant. Il y a beaucoup de personnes qui interviennent pour les passagers à mobilité réduite et dans ces intervenants très peu ont une formation, voir même une sensibilisation. Nous sommes en train de travailler avec l'APF pour mettre des modules communs à tout le monde. Autre point de difficulté, c'est les installations dans lesquelles nous travaillons. Rien n'a été véritablement fait pour faciliter le travail des gens qui vont accompagner les personnes à mobilité réduite : de très longs escalators, des tapis roulants qui tombent en panne... Il y a un travail transversal à faire pour améliorer le travail de tous. Un problème très important, sur lequel nous travaillons : jusqu'où peut-on accompagner la personne en fauteuil roulant avec son fauteuil personnel et qui prend l'avion? Aujourd'hui, le fauteuil roulant personnel voyage en soute, à part quelques compagnies qui prévoient un logement mais un seul. Les règles de sûreté sur les bagages en soute ont été modifiées et compliquées depuis le 11 septembre. Ensuite, il y a le problème humain et technique : si on arrive jusqu'à l'embarquement, qui va descendre le fauteuil roulant jusqu'à la soute? Aujourd'hui, c'est le problème majeur auquel nous nous heurtons puisque les personnes qui ont des fauteuils roulants réglés sur mesure, qui font partie de leur identité, ne comprennent pas pourquoi au moment du passage, lorsqu'ils donnent leur billet, on leur demande de quitter leur fauteuil roulant pour les mettre dans un fauteuil beaucoup moins confortable non fait pour cela mais juste pour l'attente. En plus, des fois, elles attendent longtemps. Comme ces fauteuils dits de confort ne passent pas dans l'avion, nous sommes amenés à changer de fauteuil deux fois, parfois plus, et cette personne voit son fauteuil roulant personnel qui vaut plusieurs milliers d'euros partir comme un bagage sans savoir dans quel état elle va le retrouver. C'est un travail très important, sur lequel on cherche des solutions notamment par une expérience sur CDG.

**MME BRIAUX-TOUVERIE** : Merci.

S'il y a des questions. Je vous demande, avant de poser votre question courte, de vous présenter.

**MME LANCIEN** : une question pour M. Grall, je suis de l'APF.

A propos de l'attitude des commandants de bord, en ce qui concerne les refus des personnes en situation de handicap, l'APF a intenté des recours pour discrimination parce qu'il y avait eu des refus. On se rend compte qu'un

commandant de bord d'une même compagnie n'aura pas le même comportement selon les cas : on a vu une personne refusée par un commandant de bord et revenir le lendemain pour la même compagnie, mais avec un commandant de bord différent et elle pouvait prendre l'avion.

Ces personnes sont en pleine discrimination en raison de leur handicap.

Il y a des commandants qui interprètent mal les textes selon vos propos.

Avez-vous une action auprès des commandants de bord pour qu'ils aient une attitude plus humaine et qu'il y ait moins de refus en raison des handicaps?

Une loi est en train d'être discutée en ce moment, et nous souhaitons ne plus vivre de discriminations nulle part.

Il y a eu aussi des recours de personnes obèses.

Suite au constat posé dans votre rapport, va-t-il y avoir des conseils donnés aux commandants de bord ?

**M. GRALL** : J'allais dire en vous observant prendre la parole : ne vais pas-je pas regretter d'avoir assisté à cette conférence plutôt qu'à celle d'a côté?

Mais c'est entre nous.

D'abord, mon rapport, je ne l'ai pas remis encore, je suis en train de l'écrire. J'ai décidé de procéder d'une certaine manière pour ce rapport particulier, c'est-à-dire de prendre mon temps et de m'immerger autant qu'il est possible dans les structures habituelles de concertation entre l'administration et les associations représentatives et d'aller sur le terrain de telle manière que je ne me contente pas éventuellement de compulser quelques dossiers, des notes précédemment écrites, et en faire une synthèse intelligente, ou pas, comme les technocrates peuvent en faire. Je ne suis pas un technocrate, mais j'essaie de travailler autrement.

Il y a des réglementations techniques, des règles de sécurité qui s'imposent aux compagnies aériennes au delà des commandants de bord en fonction de la nature des avions qu'elles utilisent.

Il y a deux grands types de réglementation en Europe et aux États-Unis. En Europe, cela s'appelle des JAR.

Au milieu de ces règles, Joint Authority Regulation, il y a un ou deux endroits où des règles à caractère général imposent aux compagnies de ne pas transporter de personnes souffrant de handicap en proportion du nombre de passagers.

Une disposition très précise du code de l'aviation civile, je crois que c'est l'article L.422-3, peu importe, c'est un article L, cela veut dire que c'est un article de loi, qu'on ne peut donc pas changer comme ça, comme un décret ou un arrêté mais par une autre loi.

Cela donne la faculté au commandant de bord de débarquer tout passager qui peut présenter un danger pour la sécurité ou le bon ordre à bord de son aéronef.

Il a toute autorité.

Indépendamment de la hiérarchie, comme on le dit pour les commandants de navire, qu'on appelle les pachas, c'est la même chose en aviation, ils ont de grandes responsabilités, ils ont ce pouvoir-là.

Il y a eu des affaires qui sont traduites devant l'instance judiciaire, qui justement avaient pour but d'apprécier si les pouvoirs ainsi conférés au commandant de bord ont été exercés de manière légitime ou pas.

C'est la loi.

Je pense, c'est ma conviction actuellement, qu'il faudra que nous provoquions une concertation entre les représentants des pilotes, des compagnies et de l'administration sur ce point pour voir si on peut mieux encadrer cette disposition.

Cela montre aussi la nécessité d'informer de sa présence sur le vol un peu en avance pour bénéficier à plein du système SAPHIR pour l'exemple de Air France.

Si dans la liste des passagers, la présence des personnes à mobilité réduite est bien prévue, si elle est assumée par la compagnie, pour le coup, le pouvoir d'interprétation du commandant de bord est à ce moment-là bien encadré.

**JEROME BERTRAND** : Je voudrais demander à M. Mayer s'il peut nous parler de l'expérimentation qui va avoir lieu.

**M. MAYER** : Il y aura aux moins deux expérimentations sur la région parisienne dans les jours qui viennent.

Nous avons décidé avec ADP de mettre dans chaque aérogare une personne de ma société au comptoir d'information.

A tout moment, sans avoir des comptoirs spécifiques pour les PMR, avoir les informations nécessaires sur le voyage et la façon dont elles vont être prises en charge. C'est un point important aussi pour les personnes attendant des voyageurs à mobilité réduite.

Le deuxième point : essayer d'amener le passager le plus près possible de l'embarquement, c'est-à-dire jusqu'à la passerelle d'embarquement. Et le mettre sur un siège avion pour passer dans les allées.

Pour cela, il faut effectivement qu'on ait une dérogation au niveau des points d'inspection filtrage.

Ensuite, c'est comment obtenir comme autorisation qu'un bagage de soute puisse ne pas passer par toutes les obligations du bagage en soute.

Or, entre la passerelle d'embarquement et la soute, il n'existe pas de moyens de détection. Le but est donc d'arriver le plus proche possible de l'avion et détecter d'éventuels explosifs, et trouver le système pour descendre ce bagage le plus vite possible en soute. Et arriver en situation correcte, que le fauteuil n'arrive pas esquiné.

Avec l'APF et le CNCA, on a décidé de prendre les problèmes un par un, car ils sont multiples et variés. On résout les problèmes « step by step ».

La seule difficulté est qu'on ne pourra le faire que sur des fauteuils qu'on peut porter à bras d'homme, d'où des limitations de poids. Là aussi, on aura donc un gros travail d'information à faire pour que les gens ne soient pas déçus.

**MME BRIAUX-TROUVERIE** : Pas d'autre question?

**FATIMA KHALLOUK** : du magazine « J'Accède » et ma question s'adresse au représentant de « Passerelles ».

Comment expliquez-vous qu'à Paris, on n'arrive pas à garder le fauteuil jusqu'à l'embarquement, alors qu'on y arrive bien à Amsterdam ou à Londres ?

**M. MAYER** : Nous avons sur Paris ce qu'on appelle des obligations légales de sécurité. Nous en sommes les premiers désespérés car c'est 90% de nos problèmes. Nous avons l'obligation aujourd'hui, par les consignes de sécurité, de pratiquer ce process. C'est pourquoi nous avons pensé en prenant l'exemple d'aéroports étrangers, mais européens, qui ont exactement les mêmes règles communautaires, essayer de passer un peu outre. J'espère qu'avec les expériences, on arrivera la généralité.

**FATIMA KHALLOUK** : Travaillez-vous pour les services d'assistance de l'arrivée des personnes ?

Par exemple, pour les fauteuils pas vraiment adaptés à la pathologie de la personne, n'y a-t-il pas moyen de laisser le fauteuil en soute au dernier moment et de transférer la personne de son fauteuil d'avion à son fauteuil à l'arrivée?

**M. MAYER** : A l'arrivée directe, c'est plus simple, sauf quand on est sur un transfert ou une correspondance.

Sur une arrivée simple, le travail est de récupérer le plus vite possible le fauteuil. Il y a des aérogares pour lesquelles il est facile de récupérer les bagages et donc les fauteuils. Il y a aussi le problème moins important des voitures d'enfant pour les personnes qui ont des enfants.

Il y a des aérogares où techniquement, c'est facile et d'autres où c'est très compliqué.

Ce n'est pas une question d'information, de bonne volonté, c'est une question d'infrastructure qui n'a jamais été pensé pour le problème que vous évoquez malheureusement.

**PATRICK IGER** : Je suis sourd gestuel et Président du Mouvement des Sourds de France.

En ce qui concerne les voyages de troisième âge, souvent, on me refuse de prendre l'avion parce qu'il faut que je sois accompagné d'interprète. Mais qui paie l'interprète?

**MME BRIAUX-TROUVERIE** : C'est les compagnies aériennes qui vous demandent ça?

**PATRICK IGER** : Oui, bien sûr. Air France par exemple.

**M. GRALL** : Je ne suis pas qualifié pour répondre au nom d'Air France.

Il y a des représentants d'Air France dans l'autre atelier, ce sera l'occasion d'une interruption de séance. Ils pourront être consultés, interrogés.

Je me permets d'interpeller Claire Gambourt qui connaît par cœur le code de bonnes pratiques pour savoir s'il y a des dispositions particulières.



Ce problème de l'accompagnement des personnes souffrant de handicap qui nécessitent cet accompagnement, de la prise en charge, est une difficulté particulière parce que, dans le transport ferroviaire par exemple, cette prise en charge dans certaines conditions est organisée dans le cadre de la Sécurité sociale générale.

Air France en revanche, lorsque la personne accompagnante est requise, propose, elle n'est pas la seule, mais elle est citée, elle propose des tarifs particuliers.

Il m'est difficile pour moi d'aller au-delà.

**MME BRIAUX-TROUVERIE** : Il faudrait peut-être signaler le problème dans le rapport aussi.

**M. GRALL** : Mon rapport n'est pas fait. Si je suis ici, c'est d'abord parce que j'ai envie de m'impliquer. Il se trouve que je suis à cette tribune parce que ce sont des jeux de rôle que nous avons, mais je me considère plus comme apprenant que comme personne délivrant un discours didactique.

Pour être très franc, je l'avais déjà prévu pour le rapport. Cette comparaison entre le transport aérien et ferroviaire m'interpellait.

**CLAIRE GAMBOURT** : Effectivement, pour l'instant, ce n'est pas prévu. Ce que s'engage à faire Air France, c'est de proposer des tarifs promotionnels, mais c'est tout. Il n'y a pas d'obligation de transporter des accompagnateurs gratuitement.

**M. MAYER** : Petite précision sur le problème des malentendants, la société Passerelle, sur la base du volontariat, est en train de faire une formation à la quasi-totalité de son personnel sur le langage des signes et nous pensons qu'en janvier prochain il y aura dans chaque vacation une personne qui comprend le langage des signes.

**MME BRIAUX-TROUVERIE** : Cette question sur les problèmes des personnes malentendantes est bienvenue puisque nous devons maintenant aborder deux handicaps qui ont énormément besoin d'information: le handicap auditif et le handicap visuel. Je passe la parole aux représentants de ces deux types de handicap.

Nous avons pensé que de faire une intervention en dialogue pour bien mettre en évidence la même problématique, mais aussi les différences.

**M. ROSSETTI** : je représente le comité national pour la promotion des aveugles (CNPSA). Je suis moi-même aveugle depuis une quinzaine d'années.

**M. BRUNEAU** : secrétaire général de l'UNISDA. Je suis également secrétaire général du mouvement des sourds de France dont vous avez entendu le président tout à l'heure.

**M. ROSSETTI** : Je voudrais essayer d'informer les gens sur la problématique du déplacement d'un déficient visuel, notamment dans les moyens de transport. La première chose, c'est que la problématique est différente selon que l'on connaît ou que l'on ne connaît pas le trajet que l'on va effectuer. Ensuite, il y aura un temps de préparation lorsque l'on ne connaît pas le trajet, donc un accès à l'information pour préparer le voyage. Cela peut être l'accès par l'intermédiaire de tous les services qui peuvent les renseignements sur les horaires, les lieux d'accès, ... et les autres informations ensuite seront pour réaliser son parcours. La problématique sera véritablement abordée de manière différente suivant le mode de transport (ferré, routier ou aérien). Puisqu'on vient de parler du transport aérien, je note les efforts faits par la société Passerelle par exemple à partir du moment où on est enregistré, mais il faut aussi arriver jusqu'au guichet d'enregistrement et c'est une véritable difficulté pour rejoindre ces espaces où il y a beaucoup de trafic, beaucoup de gens qui sont eux-mêmes un peu perdus, et j'avoue que pour nous c'est véritablement un problème de déplacement à l'intérieur de l'aéroport, et aussi l'un des gros atouts que l'on peut avoir, c'est l'accompagnement humain. Je reviendrai régulièrement sur ce sujet car c'est un gage d'autonomie pour nous. La fréquentation des aéroports, c'est quand même pas quelque chose de quotidien, avec le nombre de personnes qu'il y a, c'est difficile de se repérer et il est beaucoup plus confortable d'être dans ces moments accompagné et cela ne remet pas en cause son autonomie. Pour ce qui est du transport ferré, les espaces sont un peu plus réduits et on a de la part des compagnies, la SNCF en l'occurrence, avec des insuffisances également, un service d'accompagnement assez efficace.

On reviendra sur les autres soucis.

C'était pour planter le décor, à savoir qu'une personne déficiente visuelle, pour son confort, les moyens d'information existent, mais je crois qu'il faut insister sur l'accompagnement.

**M. BRUNEAU** : S'agissant des personnes sourdes, tout ce qui est visuel est bénéfique et tout ce qui est sonore est maléfique.

Tout ce qui est indication, pour partir de la maison, on prend le bus, dans le bus, pour celui qui habite le coin, il connaît ses stations, mais pas celui qui n'est pas du quartier.

Et le sourd n'entend pas les annonces sonores.

La RATP donne beaucoup de renseignement par panneaux lumineux, c'est très important pour nous.

Pour la SNCF, le gros problème des personnes sourdes, c'est entre le moment où on annonce le train par le haut-parleur nasillard, où on peut annoncer un retard ou un non-arrêt dans une gare, ou que le train partant à la voie 4 partira voie 12. Ce genre de choses, si ce n'est pas fait par panneau à l'avance, cela pose problème.

Mais s'ils sont déjà dans le train et que le train ne partira pas, « nous demandons de descendre le train et de prendre un autre train », la personne sourde reste dans le train et attend.

Il arrive des trains qui tombent en panne, les annonces ont été faites par haut-parleur, la personne sourde reste plantée pendant trois heures ne sachant pas ce qui allait se passer.

Ils demandent à leur voisin, qui tente de leur expliquer.

Les personnes sourdes sont toujours les laissées pour compte dans la communication.

L'avion, il est certain que des milliers de sourds ont déjà pris l'avion sans aucun problème, sauf des problèmes de communication avec les hôtesses.

Air France a fait des efforts de formation des hôtesses pour l'apprentissage de la langue des signes française, mais ce n'est pas un exploit.

Aux États-Unis, je vous invite à aller voir comment ça se passe, la langue des signes, c'est la troisième langue parlée après l'anglais et l'espagnol.

Dans la formation de base d'un agent de police ou d'une hôtesse de l'air, c'est aussi l'apprentissage de la langue des signes.

C'est là qu'on voit la différence.

Je vous ai cité les trois principaux moyens de transports.

Qu'on comprenne bien de manière générale que partout où il y a des annonces sonores, il y a des personnes qui ne perçoivent pas ces messages.

**M. ROSSETTI**: Sur l'accès à l'information, dans la problématique de la déficience visuelle, pour les gens qui ne voient pas du tout, tout ce qui est décrit est par définition est inaccessible. Mais une partie de la population est mal voyante et il y a un déficit de l'information visuelle et textuelle. C'est un sujet sur lequel il pourrait y avoir une réelle complémentarité entre les personnes sourdes et malvoyantes.

Par exemple, aujourd'hui, sur les quais de trains, il y a des moniteurs, et bien souvent les contrastes ne sont pas suffisamment prononcés, ce qui fait que l'accès à l'information est très compliqué. L'annonce sonore ne résout pas les problèmes des personnes aveugles.

Car l'annonce sonore est assez volatile.

Si un autre bruit intervient entre-temps, l'annonce, l'information vous échappe car il n'y a pas de persistance dans l'annonce sonore.

Là aussi, tout ce qui est information de sécurité, si elles ne sont pas répétées ou complétées par d'autres signes, comme le signal lumineux, si vous êtes en train de monter un escalier et que vous arrivez sur le quai au moment où l'annonce est passée, vous n'avez pas l'information.

Ce qu'on recherche dans l'information, c'est d'avoir le maximum de sécurité car, pour une personne aveugle, on peut pratiquement tout faire. Par contre, on fait quelques fois beaucoup de choses en étant en parfaite insécurité. Et cela peut faire partie de l'information, à savoir pas seulement une information sonore, mais aussi tactile et autres qui vont permettre à la personne de mieux percevoir son environnement.

Aujourd'hui, par exemple, imaginez un système qui permettrait à un aveugle de regagner seul sa place dans un train, c'est monter une usine à gaz alors qu'il suffirait d'avoir un point d'information précis où la personne se rend pour se faire accompagner.

Imaginez que chaque train va être équipé d'un repère, et il ne faut pas penser que cécité égale braille, beaucoup d'aveugles ne lisent pas le braille,

imaginez quelqu'un entrant dans un train et passant sa main sur tous les fauteuils pour se repérer.

Tout dépend si on connaît le lieu où on se déplace.

Par exemple, dans un avion, il n'y a pas de souci, il peut se déplacer. Il suffit simplement de l'avertir où il est.

Quand je suis dans le train et quand je dois me déplacer, je dis à la personne voisine de m'arrêter quand elle me voit revenir.

Il ne faut pas transformer toute l'information visuelle, ce serait trop mais il y a des choses indispensables.

Une grande partie notamment passe une meilleure prise en compte des besoins des personnes.

C'est-à-dire qu'il faut nous interroger, et puis ensuite, de la part de la personne handicapée de s'approprier à certains moments l'espace dans lequel elle est.

Les grands espaces d'échange, les lieux comme les centres multimodaux, sont quelquefois très compliqués car, quand vous devez sortir d'un train et récupérer un quai de bus, ce n'est pas évident et toutes les informations qui pourraient être données, quelquefois, moi je préfère être accompagné.

**M. BRUNEAU** : Personnellement, je n'ai rien d'autre à dire.

Il est vrai que je pense que c'est une question de sensibilisation.

La concertation, sachez que les associations nationales, locales aussi, sont toujours prêtes au moment où vous vous posez des questions sur les problèmes de communication avec les sourds et les malentendants.

Nous sommes prêts à venir vous aider et apporter le confort à tous ceux qui souffrent du handicap sensoriel qu'est l'ouïe.

**MME BRIAUX-TROUVERIE** : Merci, Messieurs.

Y a-t-il des questions?

**PHILIPPE BONNAL** : Je suis de la DDE 77. Par rapport à ces deux types de handicap, en particulier par rapport aux personnes sourdes et malentendantes, je crois que ce handicap, qui ne se voit pas, est aujourd'hui encore peu pris en compte par la société.

C'est plus une réflexion par rapport à ce que vous avez dit qu'une question.

Au-delà des transports, les personnes qui souffrent de ces handicaps, aussi bien les personnes aveugles, malvoyantes ou sourdes et malentendantes, se trouvent confronter à des difficultés dès lors qu'elles s'adressent à un service public en général, aussi bien les administrations que les banques, etc.

Un sourd n'arrive pas à se faire comprendre. Il faudrait qu'il y ait des moyens qui soient mis à la disposition de ces personnes pour justement qu'elles puissent surmonter le handicap.

Je crois qu'il faut voir le domaine des transports de façon plus large.

**MME BRIAUX-TROUVERIE** : Il faut retenir quelque chose de très important, il faut que la personne handicapée maîtrise son espace.

C'est une éducation à faire au moment de la survenue du handicap.

C'est aussi une voie à explorer.

Merci, Messieurs.

Nous allons maintenant passer la parole à la RATP qui va nous parler de ses problèmes de concertation et de ses réalisations.

**MICHEL DAVID** : de la RATP, mission accessibilité.

Comme vient de le dire Mme Briaux-Trouverie, nous n'avons pas trop de problèmes de concertation. Depuis que la mission, telle qu'elle fonctionne aujourd'hui, a été mise en place, nous avons fait appel à un certain nombre d'associations avec lesquelles depuis un certain temps dès il y a un projet, nous faisons fait appel à l'ensemble de ce groupe pour qu'il nous donne son avis, et on va d'ailleurs beaucoup plus loin puisqu'on fait tester par des personnes de ces associations la mise en place d'un équipement. Et ces dernières années depuis environ deux ans, nous avons eu, par exemple, même si l'équipement lui-même n'est pas forcément adéquat pour les personnes handicapées, mais les associations participaient par exemple à la mise en œuvre du trottoir rapide de Montparnasse.

Nous sommes en train de généraliser le marquage de la première et de la dernière marche avec une peinture spécifique.

Cette mise en place a été aussi testée par des personnes de ces associations. Au niveau de la concertation, il est évident que c'est très important et cette concertation est aussi bien avec les associations que l'ensemble de l'entreprise puisque nous travaillons aussi de façon transversale avec les chefs de projets. Et aujourd'hui, nous travaillons aussi bien en amont qu'en aval pour tel ou tel projet.

Autre cas, très concret, où on travaille en totale concertation : en ce moment, il y a des essais pour la mise en place d'une passerelle mobile au niveau du RER.

Nous avons fait des essais l'année derrière, elle sera mise en place par un agent pour permettre aux personnes en fauteuil de prendre la ligne A.

Cette passerelle n'avait pas été retenue dans un premier temps car il n'y avait pas l'autonomie totale de la personne en fauteuil.

Et sachant qu'il y a aussi un financement de la région pour mettre des ascenseurs en libre service dans les gares de RER. Ce programme pour les lignes A, B et E devrait voir son aboutissement fin 2008, mi 2009. On aura des gares accessibles voirie/quai, mais une fois qu'on est sur le quai, qu'est-ce qu'on fait? On ne peut pas ou difficilement monter dans le train.

En attendant de sortir un système automatique de comble lacune, nous mettons en place des passerelles mobiles mises en place par un agent pour que les personnes puissent monter dans le train et lundi prochain d'autres tests seront réalisés pour les stations courbes.

Quand on parle de concertation, on peut dire qu'aujourd'hui on a pris une certaine vitesse de croisière par rapport à celle-ci et on fait aussi appel à des personnes que l'on rencontre à l'occasion du salon Autonomic par exemple. Et on fait aussi appel à des gens qui ne sont pas forcément dans une des associations du groupe de référence.

**MME BRIAUX-TROUVERIE** : J'ai une question : avez- vous constaté des différences entre ce que le groupe de concertation avait pu demander ou mettre en place, et après sur le terrain avec les "vrais" clients?

Sentez-vous une différence?

**MICHEL DAVID :** Il peut toujours y avoir des remontées une fois que quelque chose a été mise en place, par une ou deux personnes, qui va nous dire que ce n'est pas ce qu'elle aurait souhaité.

Dans la mesure du possible et en fonction de la faisabilité, on essaie de corriger.

Maintenant, la politique de la RATP, c'est d'essayer de faire de l'accessibilité pour le plus grand nombre.

On parle un peu plus de personnes à besoins spécifiques que d'une personne handicapée avec tel ou tel handicap.

C'est vrai qu'une personne handicapée, par définition, fait partie des personnes à besoins spécifiques, mais on a aussi les mamans avec des poussettes, les femmes enceintes, la personne blessée temporairement. Donc on s'ouvre d'une manière beaucoup plus large.

Ce qui fait que pour contenter tout le monde, c'est un peu difficile car on essaie d'amener l'accessibilité ou l'information au plus grand nombre.

De ce côté, même au niveau d'association, on peut en avoir une qui dit blanc et l'autre noir.

Dans les groupes de référence, ce qui est curieux, en cas de débat, c'est qu'il y a toujours une personne qui représente les personnes âgées et qui calme le débat car les personnes âgées, effectivement, ont une certaine autonomie mais marchent un peu moins bien, voient un peu moins bien et puis elles peuvent au fur et à mesure rencontrer certains handicaps.

La difficulté, c'est que, si l'on prend par nature du handicap, les besoins ne sont pas les mêmes. Une personne en fauteuil a des besoins d'accessibilité par rapport à des ascenseurs ou des plate-formes élévatrices, etc.

Comme l'a dit M. Rossetti, il n'y a pas de problème d'accessibilité pour une personne ayant un handicap sensoriel.

Il y a une recherche d'information mais il n'y pas de problème d'accessibilité.

Le but et la difficulté aujourd'hui, c'est de répondre à tous les types de handicaps.

**MME BRIAUX-TROUVERIE :** Merci. Y a-t-il des questions?

Non Eh bien, merci.

Nous passons au maritime, transport que les personnes handicapées craignent de prendre.

**GERARD JEUSSE,** je suis chargé des transports maritimes, aérien et ferroviaire au conseil général du Finistère. C'est un département qui a une grosse activité maritime.

La mission que je remplis au sein du conseil général a démarré à l'occasion de l'année 2003, l'année européenne du handicap, et le conseil général, sur une présentation de travail en interne, a décidé de mener une mission la plus large possible sur l'accessibilité de nos navires.

J'ai entendu avec beaucoup d'intérêt tout à l'heure le représentant de la DGAC car je suis aussi chargé du transport aérien, car on dessert aussi l'île d'Ouessant.

J'ai réalisé un cahier des charges en faisant un appel d'offres qui consistait à répondre à cette étude avec une équipe pluridisciplinaire.

On a eu la volonté d'avoir quelqu'un qui représente l'aspect juridique, car on est un peu perdu dans tous les textes, et on a abouti à une équipe pluridisciplinaire avec un juriste, M. Gouze, d'un cabinet d'avocats, et M. Samzun, qui est architecte spécialisé sur l'aménagement.

On avait donc imposé à cette entreprise dans notre choix quatre phases : Une phase sur l'analyse de la réglementation, une phase diagnostic, une étude technico-économique, et un rapport final. Le but pour nous est d'arriver à présenter une accessibilité à nos navires dans les meilleures conditions possibles.

Elle se réalise à partir de Brest.

La LOTI nous a donné, depuis 82, les principes d'organisation des transports (transparent).

C'est vraiment un grand principe qui a été repris, M. De Robien ce matin ne disait pas autre chose.

Ce droit au transport concerne tous les usagers.

Des mesures particulières peuvent être prises en faveur des PMR.

Le code de la construction avec l'arrêté du 31/08/99 a pu déterminer les grandes lignes (cheminement, ascenseurs, ...). Les personnes handicapées doivent pouvoir avoir la possibilité d'accéder à tout établissement dans des conditions normales de fonctionnement, d'y pénétrer et de bénéficier de toutes les prestations offertes au public sans distinction bien sûr.

Dans les gares maritimes, le problème d'accessibilité notamment pour les chariots (fauteuils roulants).

Les quais et cales avec des pentes qui sont réglementées.

Les bordures : il y en a d'autres à envisager que celles que je vous montre.

On a une double législation, c'est une des difficultés qu'on a, la construction sur les bateaux les plus récents et ce qu'on nous imposera par rapport aux bateaux existants.

La directive 2003 est applicable aux navires neufs dont la quille est posée à partir du 1er octobre 2004.

Cela pose problème par rapport au type de navire, à leur importance etc. ..

Le cas qui nous préoccupe, ce sont les navires beaucoup plus petits.

Une signalétique bien sûr et des moyens de transmission.

L'information de retard ou de changement d'horaire.

Une alerte qui soit adaptée à tous les types de handicap.

Le décret de 2002 mentionnait beaucoup d'articles qui ont depuis été abrogés ou modifiés.

Depuis 2002, une mission d'étude en révision de cette loi a été mise en œuvre avec 3 groupes de travail : évolution des concepts dans le champs de la personne handicapée, l'accessibilité/accompagnement et conditions de vie autonome, éducation/formation/scolarisation et insertion professionnelle.

(transparent)

On s'est appuyé aussi sur le rapport de Mme Lévy en 2002.

(transparent)

Aujourd'hui on n'a pas de dispositions précises dans le secteur maritime qui nous donne ou nous impose une directive ou des règles très claires. Le

souhait du département a été d'anticiper les évolutions réglementaires comme le projet de texte européen.

On partirait aussi sur ce qui a été déjà décrit dans d'autres instances, c'est un encouragement de type Label, Numéro vert, ...

Mais là aussi comme on a dit tout à l'heure, ça peut aller dans les deux sens. On ne peut pas imaginer d'avoir des personnes lourdement handicapées sans avoir été prévenu au préalable.

On imagine aussi de la formation et une charte avec des engagements très clairs.

Je vous montre le diagnostic sur l'existant.

On constate un ressaut ici qui est important, mais ce sera réglé.

La gare est récente de construction. Les sanitaires et guichets sont adaptés. Par contre sur une gare maritime plus ancienne comme celle qui est montrée, on constate que la pente n'est pas réglementaire en terme de pourcentage.

La porte est trop exigüe.

C'est des choses qui sont faciles à corriger.

A Ouessant... Il n'y a pas tant de voitures que ça, mais le cheminement n'est pas adapté pour rejoindre le quai.

La bordure de quai n'est pas signalée. Les escaliers sont d'accès impraticable.

A Ouessant, un cheminement avec une identification au sol sauf que cela s'arrête sur un obstacle, vous voyez il y a encore du travail à faire.

Sur les navires, c'est plus facile, c'est identifié. Les obstacles sont connus. Il y a une obligation sur les constructions des navires car il faut étancher les compartiments des bateaux.

D'ici 2008 on aura des normes constructives qui seront encore plus contraignantes. On est devant un obstacle pour concilier la sécurité de nos navires et l'accessibilité.

Pour ce qui est des sièges, j'ai eu la chance de voir ce qui peut se faire ailleurs sur d'autres bateaux.

Les escaliers : entre les ponts on n'a pas des escaliers de type de ceux des bâtiments, on a des contraintes assez fortes. Souvent, les WC sont inadaptés, trop exigus.

Conclusion: transparent.

Avec quelques modifications, on pourrait avoir une accessibilité plus performante. C'est une évolution qui doit s'envisager avec des associations représentatives. On a commencé depuis le mois de mars une concertation avec des associations. On n'a pas l'impression de se retrouver devant des difficultés majeures. Il n'y a pas d'exigences qui ne soient pas réalistes.

Mais on aimerait agir dans un contexte juridique qui satisfasse tout le monde.

Dans notre secteur, on a des difficultés pour avoir des quais conformés et adaptés d'où des difficultés pour les liaisons quais/navires.

Les préconisations et recommandations qu'on a aujourd'hui : on peut envisager les aires de stationnement, les cabinets d'aisance, les comptoirs, les signalétiques...

Les cheminements bien sûr qui sont simples à régler. Car on est dans ce qui se fait couramment en voirie et les textes existent. Sur les lignes



départementales, la configuration actuelle des quais rend illusoire le transfert en toute sécurité des PMR vers les navires et en complète autonomie.

Des adaptations comme on trouve dans le bâtiment sont quasiment incompatibles sur un secteur externe.

La contrainte des marées nous obligent à embarquer les personnes handicapées sur les ponts principaux comme à Brest par exemple.

On a commencé à travailler sur des pontons adaptés qui suivent la marée. Sur le handimove, ce sont des questions qu'on a pu se poser, qui sont à titre expérimental, avec une association sportive de Douarnenez qui est assez en avance là-dessus. Mais j'imagine mal travailler sur ce type d'appareillage pour faire du transport pour tout handicap.

Et les plate-formes élévatrices. Il y a des solutions techniques.

Les navires, André Colin, on a des sièges clientèle classique qui seraient adaptés aux personnes handicapées.

Sur un bateau de l'île de Sein, c'est le même cas.

On n'a fait qu'appliquer ce qu'on trouve dans les salles de spectacle.

Sur le plus gros des bateaux, on envisage moins de travaux car il doit être retiré de la flotte.

Conclusion: transparent.

Il faut qu'il y ait un échange préalable pour résoudre pas mal de problèmes.

Sur le plan juridique, c'est notre gros soucis. C'est qu'en cas d'accident, notamment sur les transfert quai/navire la responsabilité de la compagnie et du Département est engagée. Cela nous pose problème de ne pas être encadrés réglementairement.

**PHILIPPE GOURET** : Je représente la société morbihannaise de navigation qui exploite les navires sur les îles du Morbihan pour le compte du conseil général.

On a travaillé de la même façon sur le problème des personnes à handicap essentiellement à mobilité réduite.

On a eu un navire neuf, où le problème a été pris dès le départ puisqu'il y a un ascenseur, qui permet d'accéder au pont supérieur, là où il y a des emplacements réservés avec des sanitaires adaptés aux personnes handicapées.

Quand on est sur un navire neuf, c'est plus facile à résoudre.

Cette année, on a travaillé sur un navire plus ancien, sur le pont principal on a essayé d'améliorer les choses en travaillant avec les associations départementales de personnes handicapées pour que les personnes en fauteuil roulant et les malvoyants puissent accéder plus facilement à bord.

Elles sont satisfaites de ce qu'on a fait.

On est content, cela nous aide dans nos pistes de recherche.

Parce qu'on n'a pas tellement de bases de travail.

Le problème qu'on rencontre plus souvent, est celui des personnes qui souffrent de handicap mais ne se font pas connaître.

C'est le premier problème que l'on rencontre. Si elles se faisaient connaître, on arriverait à les accueillir plus facilement. Nous avons des bateaux où nous pouvons les accueillir et d'autres où nous ne le pouvons pas.

Il n'est pas facile pour notre personnel de dire à une personne qu'il ne peut pas le prendre.

A partir du moment où il y a des personnes handicapées à bord, c'est la responsabilité du capitaine. Un navire est un élément sur la mer, on craint une voie d'eau, un incendie, ... On craint et il faut gérer la panique où on doit gérer des personnes, et éventuellement des personnes handicapées.

Il est important qu'on puisse prendre en charge ces personnes handicapées, et de ce fait, on ne peut pas prendre 50 voire même 20 ou 30 personnes handicapées. On se limitera dans le nombre de personnes handicapées qui sont acceptées à bord.

C'est ce que je voulais signaler.

S'il y a des questions...

**UNE PERSONNE DANS LA SALLE** : Ma question ...  
(problème de micro)

**PHILIPPE GOURET** : Le problème, c'est qu'on a un problème de marée entre les niveaux de marée haute et marée basse.

La main courante est fixée au mur qui ne suffisent pas, mais vous avez un problème d'oxydation.

**M. JACQUET**. Je suis sous directeur de la Flotte de Commerce à la DTMPL du ministère de l'Équipement.

La direction à laquelle j'appartiens s'occupe du maritime.

Je suis plus en position d'écoute cet après-midi qu'en posture d'apporter des réponses concrètes.

Ce sont bien les autorités organisatrices de transport ou les opérateurs qui sont les plus à même d'apporter des réponses.

Le rôle de l'administration centrale sur cette question de l'accessibilité, sur l'ensemble de la chaîne du déplacement, du port au navire et à bord du navire. Notre rôle est triple. D'une part, c'est connaître et recenser les situations tant pour les ports que les navires à passagers pour dresser un état des lieux pour connaître les difficultés et les axes de progrès.

Deuxièmement, c'est l'aspect réglementaire. C'est faire évoluer le cadre réglementaire. Je vais y revenir.

Troisièmement, c'est un rôle d'incitation, de faire prendre en compte l'accessibilité dans la construction des navires neufs, pour les aménagements portuaires, et inciter aux aménagements appropriés sur les navires, les quais,

...

Sur le premier point, nous avons l'intention d'engager l'établissement d'un état des lieux tant auprès des armements en passagers qu'auprès des autorités portuaires. Cela nous permettra d'avoir un panorama complet.

Sur le 2<sup>nd</sup> point, a été citée la directive européenne du 14 avril 2003 qui concerne la sécurité et de l'accessibilité sur les navires. L'annexe 3 précise les lignes directrices en matière d'accessibilité. Cette directive doit être transposée, elle le sera dans les prochains mois, ce qui renforcera le cadre réglementaire applicable. La charte nationale de l'accessibilité signée par le Ministre de l'Équipement sera pour nous une référence importante.

Sur le troisième point, l'administration veillera à la bonne application des normes et des règles pour les navires neufs et les aménagements portuaires. Nous devons tenir compte des réalités économiques et techniques, celles qui sont liées à la sécurité.

L'administration encouragera les initiatives des opérateurs et des collectivités locales allant dans ce sens.

On n'a pas les grands armements qui assurent la desserte de la Corse, le Transmanche, mais ces armements sont très soucieux de l'accessibilité. Des mesures existent avec une proportion correcte de cabines adaptées, avec une accessibilité par des ascenseurs et des procédures d'enregistrement et d'embarquement.

Il y a des véhicules adaptés qui permettent l'embarquement des personnes à mobilité réduite à partir de la gare maritime jusque dans le navire.

Mais des progrès restent à faire.

Il y a un certain nombre de choses qui se font, qui sont prévues. Pour ça, l'administration est reconnaissante de ces initiatives.

**PASCAL JOLY**, directeur des ressources humaines de la CCI de Calais, concessionnaire du port de Calais.

Voici une petite présentation de ce qui a été mis en place sur le port de Calais avec les armateurs pour l'accessibilité.

Quelques chiffres.

(transparent)

C'est le premier port de passagers en France avec 13 700 000 et le second au monde. Les passagers sont essentiellement dans des véhicules de tourisme ou de bus, donc ne descendent pas avant l'embarquement dans les navires.

L'accessibilité se traduit par une signalétique omniprésente visuelle essentiellement, des locaux sanitaires aménagés, une prise en charge de la personne handicapée par la compagnie et des navires équipés.

Des emplacements de parking à proximité des gares maritimes. Les sanitaires sont signalés. Les accès aux restaurants et bars sont aussi signalés de manière lumineuse.

L'accès aux rampes d'accès est matérialisé par des panneaux lumineux dans l'ensemble des gares. Ces rampes permettent une facilité d'accès au port. La prise de billets ou l'accès aux services du port bénéficient de rampes.

Les sanitaires prennent en compte les PMR y compris dans les navires. On peut aussi noter que les matériaux utilisés et les matériels, les gares maritimes sont équipées d'ascenseurs, y compris les navires, sont adaptés et utilisés dans toutes les installations récentes.

Il y a une procédure de prise en charge par le personnel de compagnie pour les voyageurs non accompagnés. C'est la plus petite partie des passagers.

Les compagnies sont souvent dotées de mobility bus. Ils sont spécialement destinés et adaptés à cet usage. Ils permettent de faire transiter les personnes à mobilité réduite jusqu'aux ascenseurs.

Les véhicules des personnes handicapées sont identifiés par un autocollant sur le pare-brise quand elles se sont déclarées.

Le système informatique des compagnies les oriente sur une file prioritaire qui permet de se garer à proximité des ascenseurs.

L'emplacement est plus large que les autres véhicules, ils peuvent accéder directement au pont par ces ascenseurs.

Les parties communes sont très larges, et l'accès aux bars et différents services sont aussi facilités pour les personnes handicapées.

Bien sûr, on a toujours des améliorations possibles. Une étude de fonctionnement des terminaux va être lancée avec une chapitre sur l'accessibilité.

Comme à Douvres, il va être étudié la possibilité d'installer dans les gares une sonorisation avec émetteur à fréquence prioritaire.

On va aborder la sécurité du port. On va se rapprocher des entreprises qui travaillent avec les aéroports pour connaître les dispositions à prendre pour les personnes à mobilité réduite, notamment pour les postes d'inspection filtrage.

**MME BRIAUX-TROUVERIE** : On passe aux questions.

**UNE PERSONNE DANS LA SALLE** : Dans le département 29, je travaille à la DDE de Brest et je voudrais vous poser une question : avez-vous déjà fait appel à des associations de sourds pour les interroger sur les problèmes qu'ils ont.

**PASCAL JOLY** : On s'était concerté pour organiser la première réunion, avec l'Apf de Brest, de Quimper, et un représentant départemental de l'ensemble des personnes handicapées.

**UNE PERSONNE DANS LA SALLE** : J'ai moi-même demandé un interprète au conseil général, qu'il a refusé de financer.

**MME BRIAUX-TROUVERIE** : Dans le domaine maritime?

**UNE PERSONNE DANS LA SALLE** : Oui, une personne sourde sans interprète ne vient pas. Invitez une association de sourds, vous devez également inviter un interprète.

**MME BRIAUX-TROUVERIE** : évidemment.

**MARYVONNE DESJEAMMES**, CERTU, je pose une question, sans connaître le maritime vraiment, est-ce que la réglementation sur les procédures d'évacuation d'urgence prévoit des spécifications particulières? Des formations des personnels pour aider les déficients sensoriels?

Pour Calais, pensez-vous que d'avoir des liaisons avec l'Angleterre vous a fait faire des progrès plus rapidement?

**PASCAL JOLY** : Je vais répondre tout de suite pour Calais. C'est vrai que la sensibilité de la compagnie britannique est plus importante que ce que nous avons pu connaître au départ. Donc on s'adapte. On est dans une chaîne continue. Cela nous aide aussi à nous remettre en question et à adopter des bonnes pratiques.

**PHILIPPE GOURET** : Je vais essayer de répondre à la dame en ce qui concerne les personnes handicapées.

Cela rejoint un peu ce que je disais, c'est uniquement la responsabilité du capitaine et les procédures qui seront mises en place seront celles internes à chaque compagnie. De ce fait, cela limite le nombre de personnes handicapées à bord.

Le handicap le plus lourd pour nous à gérer est le handicap mental.

Il est important que les handicapés souffrant d'un handicap mental soient accompagnés par les personnes qui les connaissent bien et qui puissent les gérer car nous nous ne saurons pas faire.

C'est quelque chose qu'il faut faire passer.

**UNE PERSONNE DANS LA SALLE** : J'avais une question sur l'accueil des personnes handicapées puisque j'entends qu'il y a la responsabilité du capitaine comme celle du commandant de bord. Vous disiez tout à l'heure qu'il est important que les personnes fassent les démarches avant pour dire qu'elles se sont handicapées et elles ne le font pas toujours.

Ont-elles peur d'être refusées ?

On a quand même un passé de personne handicapée, on a été refusé dans les cinémas et autres.

On ne voudrait pas être stigmatisé et ne pas avoir à décrire notre handicap.

On touche là... on n'est pas très loin de la discrimination.

Je voulais savoir à partir de combien de personnes vous estimez qu'il y a danger.

Y a-t-il des critères ?

Est-ce que c'est l'hôtesse qui va répondre ?

Cela me paraît flou.

Cela ne me sécurise pas beaucoup. Si je prends le bateau, je ne pense pas le dire au téléphone de peur d'être refusée.

**PHILIPPE GOURET** : En général, on essaie de ne pas refuser justement et de ne pas faire de discrimination.

Nous, on gère les petits navires. Le plus gros fait à peine 50 m de long, on a 450 passagers à bord, il y a huit membres d'équipage.

Si sur un passage complet on se retrouve en situation de crise, il va falloir gérer beaucoup de chose : la panique, l'incident, et aussi les enfants. Parce qu'il y a une population qu'il faut prendre en compte, ce sont les enfants.

Si quelqu'un dit qu'il souffre d'un handicap, le problème n'est pas là, il faut qu'on le connaisse.

Sur des trajets longs, aujourd'hui, les compagnies maritimes vont être appelées et le font déjà pour certaines, elles demandent aux gens le handicap mais aussi quelles sont les maladies. De savoir que quelqu'un a des problèmes cardiaques, c'est important.

**UNE PERSONNE DANS LA SALLE** : Vous ne refusez pas une personne qui est cardiaque ?

**PHILIPPE GOURET** : Non, nous avons 45 minutes de traversée.

Et puis on ne demandera pas.

Mais sur les traversées supérieures à 60 minutes, nous devons poser un certain nombre de questions.

Si vous voulez voyager dans les meilleures conditions possibles, et le problème est là, il y a des navires où on peut vous recevoir dans de bonnes conditions.

Dans d'autres navires, vous serez dans de mauvaises conditions. C'est donc votre choix. A partir du moment où vous faites connaître votre handicap, on vous dira le navire qui est accessible pour vous et ses horaires.

Si vous choisissez un autre navire, vous ne voyagerez pas avec les mêmes conditions d'accueil

Et ce sera votre responsabilité.

Je suis en phase, bien sûr, simplement au niveau des bateaux, ils sont plus petits et moins performants, on n'a pas d'ascenseur par exemple, et on a plus, au départ de Brest, vous avez 1 h 45 de navigation.

Aujourd'hui, les hôtessees qui n'ont pas reçu une spécialisation à l'accueil des personnes handicapées, elles ne savent pas.

Et nous demandons aux personnes si elles ont quelque chose à signaler.

Et comme nous travaillons beaucoup sur réservation, ça permet de réguler le trafic, il est important que nous sachions tous les problèmes des passagers.

Par contre, je vous rejoins complètement, votre premier droit est de voyager dans les mêmes conditions que les autres.

Mais vous avez vu les difficultés que l'on a.

Sauf que vous prenez un risque. Vous êtes en chariot (fauteuil roulant), vous savez ce que nous pouvons faire ou pas.

C'est le commandant du navire qui pourrait éventuellement juger de vous accueillir ou non.

Par gros temps, comme nous n'avons pas de système pour retenir le fauteuil, vous imaginez le risque que cela représente pour vous.

C'est l'aller-retour dans l'échange qui va permettre de développer les choses.

Nous avons une volonté affirmée. Mais vous voyez que si on a des grosses difficultés techniques à résoudre, une partie des choses ne sera pas facile.

Jusqu'à aujourd'hui, on n'a jamais refusé.

**MME BRIAUX-TROUVERIE** : Et vous n'envisagez pas de mettre des systèmes d'ancrage?

**PHILIPPE GOURET** : Si, c'est prévu.

**GEORGES GRALL** : Juste un mot, pas pour répondre, simplement sur la crainte qu'une personne handicapée peut avoir dans le risque qu'elle prend de prévenir ou ne pas prévenir.

Simplement pour revenir à l'aérien, dans le code de bonnes pratiques, chapitre 3, paragraphe 2, sous réserve que le passager en ait fait la demande dès la réservation et au moins 48 heures à l'avance, la compagnie s'engage à lui apporter une aide adaptée au handicap déclaré.

Mais là, il n'y a pas de risque à prendre, plutôt un risque à ne pas prévenir.

**PHILIPPE GOURET** : Je vous suis complètement, c'est aussi un des objectifs qu'on a, c'est aussi d'avoir un engagement réel. Mais je reviens à la question. On n'a jamais refusé, aujourd'hui, des voyages spécifiques, on ne parle pas de l'individualité en termes de déplacement, mais des groupes jusqu'à 25 sont organisés.

On le fait, cela veut dire qu'on met en place des bateaux spécifiques, ce qui fait qu'il n'y a pas de discrimination.

**UNE PERSONNE DANS LA SALLE** : Je voulais simplement dire que, si j'ai abordé ce sujet, c'est que les personnes en situation de handicap, de manière générale, en matière d'accessibilité, c'est que nous nous rendons compte qu'en France nous avons plus d'obstacles dus au comportement des gens qu'aux normes techniques.

Nous voyons une volonté des responsables de faire avancer les choses. Mais lorsque nous ne parvenons pas à exercer nos activités, nous avons plus d'obstacles comportementaux psychologiques, des résistances du corps social plutôt que des normes techniques.

C'est pourquoi je me permets souvent d'accentuer sur les attitudes discriminatoires.

C'est important qu'on ne refuse pas les personnes en fonction de leur handicap.

**MME BRIAUX-TROUVERIE** : J'apporte mon témoignage, je voyage beaucoup avec les grands ferries et je n'ai jamais reçu de refus pour ma prise en charge. Il y a une procédure d'embarquement pour la voiture, je voyage seule. Je préviens et je dois embarquer ma voiture en dernier pour qu'on me mette comme il faut à côté de l'ascenseur et après tout se passe bien.

Les compagnies maritimes et le personnel « de cale », qui place les voitures, ont une formation, savent ce qu'est une personne handicapée. Et s'il y a deux personnes dans la voiture, ils vont demander qui est handicapé pour mettre la voiture en fonction de la sortie du fauteuil. J'ai toujours eu un très bon accueil dans mes voyages maritimes.

Pas d'autres questions?

Merci, Messieurs.

La question de Mme Legendre m'entraîne à ce que je voudrais maintenant exposer : Procédure de sécurité, sûreté, sécurité du déplacement du voyageur

Dans cet exposé je ne traiterai pas des besoins « normaux », « simples » mais indispensables d'information et d'accueil pour un voyage sans incident, en toute sécurité.

Je n'aborderai pas, non plus, dans les procédures de sécurité les accidents graves : l'avion qui se « crash », le bateau qui coule, le car qui tombe au fond du ravin. Dans ces circonstances, même si cela choque, je dirais que les personnes handicapées sont « intégrées ».

Si on prend la catastrophe du 11 septembre à New York, dans les tours, il y avait des personnes handicapées qui travaillaient, toutes ne sont pas décédées, mais toutes ne sont pas vivantes.

Il y avait des personnes valides qui travaillaient, toutes ne sont pas vivantes, mais toutes ne sont pas mortes.

Il y a eu des centaines de pompiers, qui par principe sont des gens valides, sans handicap, et rompus aux exercices physiques, et pourtant peu en sont sortis en vie.

Non, je voudrais aborder dans les procédures de sécurité, et de sûreté les problèmes que j'ose appeler courants, les incidents, les perturbations entraînant des évacuations et les règlements de sûreté dus au contexte international géopolitique.

Dans ces problèmes courants je prendrais par exemple, pour expliquer la problématique le fait : un autobus tombe en panne. Il faut bien évidemment l'évacuer, mais maintenant il y a des passagers en fauteuil roulant. Bien sûr, on peut, et on doit les évacuer, même si le fauteuil roulant est électrique, et que pour cela deux personnes sont nécessaires, car une seule ne suffira pas. Le conducteur, qui est responsable de ses passagers, doit savoir la manœuvre à effectuer, même, et surtout dirais-je, s'il faut l'aide d'un voyageur. Il faut qu'il prenne la direction des opérations, afin qu'elles se fassent en toute sécurité pour tous. Il faut donc une formation, qui actuellement n'est pas donnée.

De même, si l'on doit évacuer un tramway, là encore pour des raisons de panne, une annonce sonore va informer les voyageurs qu'il faut qu'ils descendent. Le conducteur va s'assurer que tous ses passagers sont bien descendus. S'il voit une personne qui reste, ou qui hésite, il faudra qu'il pense qu'il s'agit d'une personne sourde ou ne parlant pas français, et a lui par des gestes simples à l'inviter à descendre.

Avec ces deux exemples on peut dire « cela paraît du bon sens », comme cela à froid. Mais, si dans les consignes données on n'a pas abordé le sujet, au moment de l'incident, dans l'urgence, le personnel applique, et c'est normal, à la lettre les instructions prescrites, sans penser aux particularités des voyageurs. Il faut donner une formation, une information.

Actuellement, la notion d'accessibilité est trop souvent liée au confort d'accès, de déplacement, à l'attention portée au client, à l'assistance lors d'interruption de service, au client ayant besoin d'aide, mais sans aucune notion de handicap, pouvant entraîner des difficultés de compréhension, ou des impossibilités à appliquer les consignes données.

Ce n'est pas un problème nouveau, mais c'est un problème qui a pris de l'ampleur, et qui va encore en prendre, du fait de la possibilité maintenant pour les personnes handicapées d'emprunter différents modes de transports.

Il n'est pas question de remettre en cause des plans comme « vigie pirate », bien évidemment, ni tout autre règlement de sûreté. Mais il faut travailler pour que par exemple lors de renforcement de consignes de sûreté, on ne ferme pas l'entrée de l'infrastructure qui justement est celle qui permet à une personne en fauteuil roulant d'accéder à son mode de transport. Parce que cette entrée, parfois secondaire a été la seule possibilité pour rendre l'infrastructure accessible.



Il est indispensable que les services de sécurité connaissent bien la topographie des lieux, et les ascenseurs qui sont hors feux. Car on évacue les voyageurs systématiquement par les escaliers, mais que faire si l'on conduit une personne en fauteuil roulant devant des marches, alors que s'il y un ascenseur hors feux, l'évacuation sera grandement facilitée.

Il faut aussi changer l'approche des services de sécurité qui ont une réaction de base comme cette réflexion que j'entends systématiquement, lorsque j'évoque ces problèmes avec les agents de sécurité : la personne en fauteuil roulant, je la prends sur mon dos, et je pars avec elle. C'est très bien, très professionnel au sens stricte de l'évacuation, mais lorsque la mission sera achevée, que fera-t-il de la personne handicapée, il n'aura de ressources que de l'asseoir par terre...Je parle là de situation d'incident. Or une personne en fauteuil roulant est souvent plus facile à évacuer avec son fauteuil roulant, car celui-ci étant rigide il est plus facile à porter, qu'une personne « en poids mort », et ensuite une personne en fauteuil roulant, hors situation difficile, redevient autonome. On l'a bien vu lors des essais faits dans le tunnel sous la Manche avec l'Eurostar. Le personnel de bord descendait du train, malgré la hauteur, les personnes dans leurs fauteuils roulants, et celles-ci du fait de la largeur correcte de la bande d'évacuation poursuivaient seule leur évacuation, ou étaient poussées facilement par d'autres voyageurs. Si on les avait sorties de leur fauteuil c'est à dos d'homme que tout le chemin aurait dû être fait. Ces essais ont bien montré que les premières impressions ne sont pas toujours les bonnes. Cette pratique de laisser les personnes sur leur fauteuil roulant a été donc testée et tout c'est très bien passé...Une expérience identique a eu lieu dans le métro de Lyon avec les mêmes résultats satisfaisants. Pour l'anecdote, dans le tunnel sous la Manche, l'évacuation se faisait tellement facilement que les personnes handicapées anglaises voulaient retourner dans leur pays, alors que l'incident simulé se trouvait plus près de la France. Il a fallu expliquer, quand cas de problème on se rendait dans le pays le plus proche !

Dans les règlements de sûreté on ne prend pas en compte les particularités des voyageurs, sauf pour les stimulateurs cardiaques, et les portiques de détection. On va donc dans ce nouveau contexte être confronté entre le fait d'intégrer les personnes handicapées sans faire ressortir leurs particularités, par des traitements « a part », et prendre en compte de façon importante ces particularités dans les procédures de sûreté et de sécurité. ! On finit, on va devoir inverser les approches et les traitements.

Chaque transporteur a été ou va être confronté à l'inadéquation entre les mesures de sécurité et de sûreté, et sa clientèle handicapée.

Il faut reconnaître la difficulté qu'il y a à relayer les informations nécessaires à une bonne prise en charge des besoins des PMR, entre les différents organismes amenés à les aider et à les assister dans la chaîne de déplacements. Dans le cas d'un aéroport, par exemple, se trouvent les services publics, les compagnies aériennes, les sociétés sous-traitantes, concessionnaires. Tous ces partenaires sont à un moment ou un autre confrontés aux besoins de leurs passagers à mobilité réduite ; et la difficulté est grande dans l'interface entre chaque intervenant, du fait de sa mission, de ses limites. Il va falloir créer des « ponts », des « interfaces ».

C'est donc un nouvel axe de réflexion qu'il va falloir avoir, pour permettre aux personnes handicapées de voyager dans les mêmes conditions que les autres voyageurs. Ce travail va demander une grande concertation avec beaucoup de partenaires. Une réflexion importante sur les domaines d'application de chaque partenaire, leurs compétences, et leurs limites. Ce sera un nouveau volet de l'intégration.

**MME DEJEAMMES**, je suis chargée de mission au CERTU. Ton exposé était axé plus sur les personnes en fauteuil roulant. On oublie trop le handicap moteur dans les procédures de sécurité qui allongent les temps d'attente, les queues, et que la difficulté à rester debout à l'enregistrement à l'avion ou le passage de la sécurité.

Je recommanderais de tenir compte des situations difficiles des passagers.

**UNE PERSONNE DANS LA SALLE :** Je suis dans le département 04.

Je m'occupe d'accessibilité et on rend l'accès aux lieux publics, hôtels, restaurants, et tout ce qui est pour l'évacuation, on n'en parle jamais. Comment on évacue une chambre au deuxième étage s'il y a le feu? C'est bien le transport, mais il y a tout la chaîne: on fait de l'accessibilité partout, mais on espère que, pour l'évacuation, il n'arrivera jamais rien.

**MME BRIAUX-TROUVERIE :** Les personnes auraient besoin d'une formation pour manipuler les fauteuils roulants.

Je vous félicite, nous sommes dans les temps. Je vous remercie de votre participation, j'espère que ça vous a intéressés, que vous avez appris beaucoup de choses.

**UNE PERSONNE DANS LA SALLE :** Qui fait aujourd'hui de la formation? Quel organisme?

Pour avoir les bons gestes vis-à-vis des personnes handicapées?

**MME BRIAUX-TROUVERIE :** C'est la colle!

Certaines associations en font, mais il faudrait harmoniser. Il va aussi falloir professionnaliser.

Mais je ne peux pas vous donner une adresse maintenant.

Merci.

# **ATELIER CADRE BÂTI**

Vendredi 18 juin 2004

*Animateur : Régis HERBIN, architecte-urbaniste*

*Rapporteur : Michel BAZIN, Centre Scientifique et Technique  
du Bâtiment*



**M. HERBIN** : Merci à vous tous d'être parmi nous. Mes remerciements vont aussi aux conférenciers qui interviendront tout au long de cet atelier cadre bâti, que j'aurai le plaisir d'animer, ainsi qu'à M. Bazin du CSTB qui en sera le rapporteur. Je suis Régis Herbin, expert en accessibilité et convenance des espaces de vie.

Trois tables rondes vont se succéder. La première sera axée sur le logement, la seconde portera sur les établissements recevant du public (ERP), et enfin la dernière sera consacrée à la formation. Pour finir, nous débattons sur la qualité d'usage.

Pourquoi un débat sur la qualité d'usage ?

L'enjeu de ces premières assises de l'accessibilité est très important.

Déjà hier, M. De Vincenti, en introduisant les assises, a signalé qu'il fallait entrer dans une nouvelle génération d'aménagement.

Jusqu'à aujourd'hui, nous avons eu deux grandes phases. La première a consisté à faire reconnaître la situation du handicap.

Je travaille dans l'accessibilité depuis 25 ans, et à mes débuts, on rencontrait des personnes qui ne pouvaient pas sortir de chez elles sans l'aide des pompiers. Dans la rue, on ne voyait pas beaucoup de personnes en fauteuil roulant ou handicapées.

Moi-même, c'est au cours de mes études que j'ai découvert qu'il y avait des personnes en fauteuil qui ne pouvaient pas sortir de chez elles parce que l'espace public et le cadre bâti n'étaient pas accessibles. Des progrès ont été accomplis en trente ans, que je considère encore bien insuffisants.

Au cours de nos tables rondes, nous allons tenter d'ouvrir un large débat entre nous, et tenter de trouver les solutions pour entrer dans la troisième phase.

La première phase a donc consisté à faire reconnaître les personnes handicapées. Tous les spécialistes ont entendu qu'il y avait des personnes ayant des difficultés, qu'il fallait prendre en compte et intégrer. Reste à voir si ces spécialistes savent intégrer, l'enseignement n'étant pas encore systématique sur ces questions.

La deuxième phase, quant à elle a été, une phase de réparation. On a commencé à chercher des solutions en vue de répondre à chacun des besoins spécifiques. Cette phase de réparation est à poursuivre et à améliorer, mais n'est pas suffisante. En effet, le risque est grand de s'enfermer dans cette attitude, c'est-à-dire attendre d'avoir fait des erreurs pour les réparer.

Aussi, il est urgent d'entrer dans la troisième phase, celle dite de prévention et ne pas se contenter de dire que le cadre bâti nouveau doit respecter les règles en matière d'accessibilité. On doit aller plus loin que ça.

Il faut aller vers une démarche plus large : celle de la qualité d'usage pour tous.

Il est inadmissible d'entendre encore aujourd'hui des professionnels de l'architecture dire : « quelle est cette législation qui handicape notre créativité ? ». L'accessibilité, ce n'est ni un frein, ni une contrainte, au

contraire, c'est une opportunité pour développer notre créativité et aller au-delà.

Ainsi, lorsque l'on travaille avec un non voyant, c'est avec un expert en acoustique, en tactile que l'on collabore. C'est grâce à ces personnes que l'on peut introduire des dimensions architecturales nouvelles pas seulement basées sur l'image et la forme.

On est à l'aube d'une révolution culturelle. On travaille beaucoup plus aujourd'hui sur la matière, les formes, les murs, c'est ce qui procure les barrières architecturales. L'enjeu aujourd'hui est qu'on travaille sur le vide, c'est-à-dire l'espace créé à l'intérieur des murs. Il va falloir abattre des a priori, changer beaucoup de choses. C'est ce que l'on va aborder au cours de cette matinée.

Pour la première table ronde sur le logement, M. Pierre-Antoine Thierry, du secrétariat d'Etat au logement, va vous présenter un état des lieux.

**M. THIERRY** : Bonjour, je travaille au sein de la Direction Générale de L'Habitat, de l'Urbanisme et de la Construction du secrétariat d'Etat au logement et suis en charge de la réglementation technique pour l'accessibilité du cadre bâti.

En premier lieu, je vais vous communiquer quelques chiffres pour vous donner une idée de la situation. Ensuite j'aborderai la législation actuelle, et pour finir, je vous présenterai les principales mesures qui pourront être introduites par la future législation.

L'habitation en quelques chiffres pour l'année 2002 : le parc de logement, totalise 29,5 millions de logements (résidences principales, secondaires et logements vacants), les résidences principales seulement, représentent 24,6 millions de logements, dont 14 millions de logements individuels et 11 millions dans le collectif.

Quelques chiffres sur les flux : 300 000 logements sont commencés chaque année, c'est-à-dire autorisés dont les travaux commencent, avec 157 000 dans l'individuel, 35 000 dans l'individuel groupé, type lotissement et 112 000 en collectif, le reste en individuel.

En matière de cadre bâti, c'est dans le domaine de l'habitation que la réglementation est le moins bien appliquée, car les contrôles sont moins importants, même s'ils existent, et moins systématiques, mais aussi parce que la réglementation est plus compliquée. On entend souvent le chiffre de 60% de constructions neuves non conformes. Il faut relativiser car la non-conformité, ça peut être trois marches, un couloir trop étroit, comme un ressaut de 4 centimètres au lieu de 2, ce qui n'est pas forcément dans tous les cas, un obstacle rédhibitoire. Donc, il faut être prudent avec les données chiffrées.

Le logement et les parties communes des habitations collectives sont des espaces qui sont connus par la personne, contrairement à un lieu public. En conséquence, les contraintes et la logique ne sont pas tout à fait les mêmes.

Que dit la législation existante ?

D'une part, il y a des obligations techniques à respecter, et d'autre part un dispositif de contrôles pour faire respecter cette réglementation.

Quel est le champ de la réglementation ? Elle ne porte que sur les bâtiments d'habitation collectifs et neufs. Pour l'existant, il n'y a pas d'obligation, y

compris à l'occasion de travaux. Il n'y a pas d'obligations non plus concernant les maisons individuelles.

Pour le collectif neuf on impose notamment, l'accessibilité des parties communes, c'est-à-dire largeur de circulation, largeur des portes, etc.

L'obligation d'ascenseur est imposée à partir de quatre niveaux au-dessus du rez-de-chaussée.

Pour les logements à proprement dit, on distingue les obligations pour les logements situés au rez-de-chaussée et aux étages desservis par ascenseur, des obligations pour les logements non desservis par ascenseur. Pour tous les logements, on impose des largeurs minimales pour permettre la circulation d'une personne en fauteuil roulant. Pour les logements situés au rez-de-chaussée et aux étages desservis par ascenseur on impose l'adaptabilité.

On entend par adaptabilité le fait que l'on peut adapter le logement aux besoins d'une personne qui présente un handicap, par des travaux simples.

La différence entre accessibilité et adaptabilité, c'est que la première permet de recevoir une personne handicapée tandis que l'adaptabilité, elle, c'est pour que la personne handicapée puisse habiter dans le logement. On a favorisé l'adaptabilité plutôt qu'un quota de logements adaptés pour permettre aux personnes d'avoir le choix de leur logement.

Elles peuvent l'adapter à leurs besoins propres.

Pour les logements non desservis par ascenseurs : on impose l'accessibilité minimale, c'est-à-dire qu'on puisse circuler, mais pas l'adaptabilité.

Pour l'existant : il n'y a pas d'obligations, mais il y a des aides financières pour aider les personnes à adapter leur logement.

Quel est le dispositif de contrôle de ces règles en habitation ?

Pour le neuf, au moment du dépôt du permis de construire le maître d'ouvrage et l'architecte signent un engagement, accompagné d'une notice d'accessibilité indiquant qu'ils vont respecter les règles d'accessibilité.

Dans les cas où une dérogation est demandée, celle-ci est examinée par les CCDSA, qui émettent un avis. La dérogation est donnée ou non au vue de cet avis.

Il n'y a pas de contrôle systématique pour le neuf, mais dès lors qu'une demande de dérogation est formulée, un contrôle important est exercé par la commission.

Par ailleurs, si l'opération de construction de logement est une opération bénéficiant de subventions, d'aides, leur octroi est subordonné au respect des règles faisant l'objet d'un contrôle.

De surcroît, il existe un autre dispositif qui est le contrôle du règlement de construction. Celui-ci, qui ne concerne pas uniquement l'accessibilité, porte sur les bâtiments d'habitation neufs, achevés depuis moins de deux ans. Des agents de l'État commissionnés et assermentés, ainsi que des agents des collectivités locales, peuvent se rendre sur place et dresser un procès verbal en cas d'infraction.

Donc un maire peut demander à ses agents de faire ce type de contrôle.

Sur l'existant : ni obligation, ni de dispositif de contrôle.

Que va apporter la nouvelle législation en cours ?

Le projet de loi est en cours d'examen au Parlement. Il est passé en première lecture au Sénat et à l'Assemblée nationale. Il va passer en deuxième lecture auprès de ces deux assemblées. Aussi, ce projet va peut-être évoluer.

Je vais vous exposer les principales mesures du texte dans sa forme actuelle. Les obligations sur le neuf vont concerner l'ensemble des types de handicaps. Il s'agit d'une nouveauté puisque la législation actuelle prenait en compte les personnes handicapées en les réduisant principalement aux personnes circulant en fauteuils roulants.

Pourquoi ? Parce que les personnes circulant en fauteuil roulant sont celles qui ont les plus gros besoins dans le domaine du cadre bâti. On réalise qu'il y a beaucoup de choses devant être faites pour les déficients sensoriels, notamment.

Maintenant, la loi va s'étendre à l'ensemble des handicaps, c'est-à-dire moteur, sensoriel, mental et psychique.

Par ailleurs, le champ va être étendu aux maisons individuelles, qui jusqu'alors n'étaient pas concernées. Elles représentent plus de la moitié du parc. On ne sait pas encore si ce sera étendu à toutes les maisons individuelles, ou seulement à celles qui sont sur un seul niveau. On ne sait pas encore où sera le curseur.

Il y a également des nouveautés sur l'existant. Quand on fera des travaux dans l'existant, on aura une obligation de mise en conformité.

Sur ce point, on avait plutôt préconisé de mettre un seuil au niveau des travaux. Pour l'instant, le Sénat a accepté ce seuil, l'Assemblée nationale l'a retiré. S'il n'y a pas de seuil de fixé, cela veut dire que si vous faites des travaux de peinture dans une cage d'escalier, vous aurez l'obligation d'installer un ascenseur et rendre l'immeuble accessible. Nous craignons que ce soit un frein à la politique d'amélioration de l'habitat.

Pour l'instant, la secrétaire d'État aux personnes handicapées a dit que ce point restait à être étudié. Un droit au relogement est prévu en cas de dérogation pour l'existant.

Pour le dispositif de contrôle, quoi de changé ?

Une attestation de conformité devra être délivrée à l'issue des travaux. Un contrôleur technique constatera si c'est conforme ou pas. Jusqu'à présent, c'était avant les travaux qu'on intervenait.

Par ailleurs, il y a un renforcement des sanctions pénales pour les personnes qui ne respectent pas la réglementation.

De surcroît, est ajoutée dans les missions de base du contrôle technique, l'accessibilité aux personnes handicapées.

L'octroi de subventions est subordonné à la production d'un dossier relatif à l'accessibilité. Ce document qui sera défini par voie réglementaire, imposera aux architectes de se poser au moins la question de l'accessibilité.

Le remboursement d'une subvention octroyée pourra être exigé si l'accessibilité n'est pas réalisée.

D'autres mesures dans le projet de loi : notamment l'obligation de formation des professionnels, la création d'une commission communale, qui est chargée de faire le bilan de l'accessibilité de la commune et de recenser l'offre de logements accessibles.



La création d'un crédit d'impôt pour aider les personnes à réaliser des travaux d'accessibilité.

Il a été ajouté dans la loi, que les propriétaires pouvaient bénéficier de l'aide de l'ANAH. A noter que cette mesure existe déjà.

Enfin, l'exonération de taxes foncières pour les propriétés bâties sera étendue aux sociétés d'économie mixte qui gèrent des logements sociaux.

A noter que les règles de majorité dans les copropriétés n'ont pas fait l'objet d'une mesure dans le projet de loi, celles-ci ayant été encore assouplies très récemment par voie législative.

Pour conclure : il est important de noter que la réglementation n'est qu'un minimum à respecter, et n'est qu'un minimum dans l'action de l'État en matière d'accessibilité. Ce n'est pas un objectif à atteindre. L'objectif doit être bien supérieur, la réglementation n'étant qu'un garde-fou. Le rôle de l'Etat, c'est de garantir ce minimum, mais c'est aussi de promouvoir une qualité supérieure. C'est ce que nous tentons de faire par des actions de normalisation, de sensibilisation, de communication, de formation, envers les professionnels, les agents du ministère, le grand public, etc.

Des outils sont mis en place pour cela. L'action est plurielle.

Même si je n'ai parlé que de la réglementation, je voulais le préciser.

Sur l'habitat, le problème actuellement n'est pas uniquement un problème de réglementation, mais un problème de mise en relation de l'offre et de la demande que l'on a du mal à connaître l'une comme l'autre.

**M. HERBIN** : On remercie M. Thierry pour ses explications. On va essayer maintenant de ne pas s'enfermer dans les textes mais d'aller au-delà. On prendra les questions après. On va enchaîner par un exemple de réhabilitation de logements qui sera présenté par Yves Dupied, de l'APAHM de Dunkerque.

**M. DUPIED** : L'APAHM (Aide aux Personnes à Handicap Moteur) est une association, qui existe depuis quinze ans sur Dunkerque, qui regroupe une dizaine de services, avec pour fil conducteur l'insertion et l'intégration sociales et professionnelles des personnes handicapées.

L'un de ses services consiste à être une interface entre l'offre et la demande de logements spécifiques : du simple logement accessible au logement plus adapté.

Nous sommes donc amenés à travailler avec les collectivités, les bailleurs, les services sociaux, etc, sur cette offre de logement. On a pu constater que même s'il y a un dynamisme dans le département du Nord sur ce sujet, on fonctionne encore sur le système de quotas. Lorsqu'il y a une construction neuve, on réserve quelques logements qui peuvent être adaptés. Ça ne suffit pas par rapport à la demande actuelle, ni par rapport à celle inhérente au phénomène de vieillissement de la population. On demeure sur trop peu de logements, de petites capacités.

On n'arrivait pas à trouver de solutions pour des grands logements pouvant accueillir des familles. On a mené, nous-mêmes, une opération de réhabilitation pour créer du logement. L'objectif principal était de répondre à une demande et de démontrer la faisabilité technique sur de la réhabilitation, de suivre au maximum le concept d'adaptabilité, d'équilibrer financièrement

l'opération, avec une contrainte, on voulait faire en sorte que ces logements soient accessibles aussi bien matériellement que financièrement aux personnes handicapées, donc avec des loyers plafonnés, type HLM.

Ce concept d'adaptabilité, peut être examiné de façon différente car on intervient aussi en aménagement de l'existant. 60% du coup d'aménagement n'est pas lié à l'adaptation qu'on va mettre en place mais bien aux travaux annexes rendus obligatoires pour la mise en place de cette adaptation.

Nous avons des contraintes techniques importantes du fait d'un bâtiment existant, mais avons voulu prendre ce travail sur un champ le plus large possible, car une des contraintes des bailleurs en logements sociaux est la gestion locative de ces logements : une fois qu'un logement a été adapté pour une personne, il devient personnalisé et le jour où il est vacant, il faut retrouver le profil de personne correspondant au logement.

Donc le logement adaptable est plus facile à gérer, car c'est un logement prévu pour tous.

Concernant la démarche, nous sommes partis sur une grosse réhabilitation, avec travaux pouvant être assimilés à des travaux neufs. Des équipements complètement évolutifs et modulables ont été intégrés. L'opération est équilibrée totalement, avec une aide importante de l'ANAH, des collectivités, et des financeurs privés, notamment des entreprises par le biais des accords passés avec l'AGEFIPH. C'est huit logements aujourd'hui occupés. A titre d'exemple pour un type 4 de 110 m<sup>2</sup>, le coût du loyer est de 336 euros, adaptation comprise.

Donc là aussi, il faut déterminer jusqu'où va le rôle du bailleur, et ensuite comment envisager les adaptations futures.

Quand quelqu'un entre dans le logement, il faut adapter correctement ce logement. Tout ce qui fait partie de cette seconde phase, doit être financé à titre nominatif.

Il y a maintenant des dispositifs qui font qu'il est peut-être plus facile dans certains départements de faire financer ces adaptations complémentaires.

Aujourd'hui, nous proposons des logements qui vont plus loin que les normes et réglementations en vigueur, et quand on connaît les besoins de la personne future occupante, on adapte l'appartement en conséquence.

Un exemple en matière de coûts d'aménagement sur des logements existants : une motorisation de volet coûte en moyenne 610 euros.

Quand on fait une étude sur l'adaptabilité du logement, c'est-à-dire un logement prévu sans forcément avoir cette motorisation de volets, mais en amont un pré-câblage, on se retrouve au sixième de ce coût (le pré-câblage dans la construction est minime). Cet exemple est applicable à tous les aménagements : les moteurs de portes, la gestion du chauffage, les douches à siphons de sols.

Donc aujourd'hui, on se retrouve avec des logements différents les uns des autres, alors qu'ils ont été livrés à la base de façon identique ; avec des largeurs de portes suffisantes, avec des moyens de commandes à distance complètement adaptés, c'est-à-dire que tout est pré-câblé à l'origine, et en fonction des déficiences, on installe ou non des éléments, on les programme, et on les ajoute ou on les soustrait en fonction des incapacités à compenser.

Par contre, on se trouve dans une démarche complètement différente et inverse de celle des ergothérapeutes. Normalement, le travail sur l'adaptation d'un environnement s'effectue en fonction d'un besoin. Alors que là, on part de l'inconnu, ne connaissant pas le futur locataire. Aussi, on applique un listing de toutes les situations que l'on peut rencontrer et des moyens à mettre en place pour les compenser. On se retrouve donc avec un cahier des charges et des prescriptions extrêmement importants et précis nécessitant forcément un travail de concertation, de coordination et intégrant la conception de matériels tout à fait particulier. C'est la phase la plus difficile. L'aménagement en tant que tel n'est pas difficile à mettre en place, mais toute c'est phase, l'est. Les maîtres d'œuvre ont du mal à visualiser l'intérêt de certains aménagements. Cette opération, a été livrée depuis un an et demi.

J'ai encore d'autres exemples sur les coûts. Quand on parle d'accessibilité, d'adaptation handicap, souvent, on pense que la douche à siphon de sol est la meilleure solution. Dans le concept d'adaptabilité, outre ce qui est cloisonnement, renfort de cloisons, menuiseries et huisseries adaptées à une motorisation ultérieure, pré-câblage, on a effectivement prévu des douches à siphon de sol dans tous les logements. Cependant, par rapport aux besoins ou aux demandes des locataires, nous avons la possibilité d'installer une baignoire sur l'emprise de douche. Donc c'est la démarche inverse : on met des douches à siphon de sol et on ajoute la baignoire après si besoin. On a constaté que la moitié des personnes ont préféré avoir une baignoire, soit parce qu'il y a des enfants en bas âge, soit parce que les personnes sont totalement autonomes et peuvent s'y transférer. Ça veut dire que les images qu'on a sur l'adaptation classique ne sont pas forcément adaptées à toute la réalité et aux habitudes et modes de fonctionnement de la cellule familiale. Encore à titre d'exemple, à partir du moment où on a prévu ces aménagements ou ces changements d'aménagements, la pose ou la dépose d'une baignoire, nécessitent seulement une heure de travaux et donc un coût minime.

Ce n'est pas très compliqué, mais il faut prendre la démarche de façon différente et trouver des solutions à tous ces problèmes.

La démarche en ce qui concerne le pré-câblage domotique est construite sur le même schéma que les travaux liés au bâti. Ce pré câblage doit permettre toute commande adaptée, déportée, automatisée et être compatible avec les équipements du marché. Pour une question de coût de maintenance et de reproductibilité, nous avons opté pour des produits de gamme grand public.

**M. HERBIN** : Merci, vont nous rejoindre à la tribune, les deux intervenants suivants : M. Eric Malevergne, et M. Gérard Lemouzy. Je passe la parole à M. Malevergne.

**M. MALEVERGNE** : Je suis chargé de mission à la fédération PACT ARIM qui réalise annuellement 40 000 interventions principalement dans le parc privé, mais pas uniquement, auprès des personnes âgées et handicapées.

Ce matin, je vais réfléchir avec vous sur la notion de parcours résidentiel pour les personnes handicapées.

Pour les autres catégories de personnes, cette notion de parcours résidentiel est employée et permet de qualifier, pour partie, la situation sociale de la personne, du ménage.

Pour les familles, par exemple, on parle de parcours résidentiel promotionnel, articulé à un projet d'intégration, d'insertion sociale... Pour les jeunes, de décohabitation. Toutefois, ces parcours peuvent être difficiles. Ainsi, pour les jeunes on va parler de parcours chaotique, pour une famille on va parler de parcours erratique. Pour les personnes âgées, c'est un peu différent, cela va se concevoir notamment pour les personnes très dépendantes. Il s'agit de parcours de fin de vie, la transition entre le domicile - qu'il va falloir quitter parfois de façon très douloureuse - jusqu'à la prise en charge en établissement.

Pour les personnes handicapées, cette question de parcours est peu abordée. On parle très souvent de projets individualisés et adaptés à la personne. Doit-on s'en contenter ? Pointer du doigt cette « lacune » révèle des problèmes qui jusqu'à présent ne sont pas ou peu traités.

Quelles sont les situations rencontrées chez les personnes handicapées ? Nous trouvons les jeunes handicapés qui habitent chez leurs parents, celles qui vivent dans un logement ordinaire, celles qui sont en hébergement et celles qui sortent d'hospitalisation.

Deux possibilités : si le logement occupé par la personne est adaptable, cela va se passer relativement bien, même s'il est parfois difficile d'intervenir en milieu habité. Si ce n'est pas le cas, si le logement s'avère inadaptable : la personne est orientée vers trois types de solution : l'accession à la propriété, la location simple dans le parc HLM, ou éventuellement une location dans une résidence intégrée avec des services d'accompagnement.

Si on réfléchit aux choix donnés, où se situe ce type de parc ? Les pavillons se trouvent souvent en périphérie, en zones péri-urbaines ; pour le parc HLM, nous sommes dans les quartiers de banlieue. On propose rarement aux personnes handicapées de pouvoir vivre dans du locatif privé ou en copropriété, dans le centre ville, au cœur de la ville.

Donc dès lors que l'on propose une solution à ces personnes, on préconise un logement en périphérie où l'attractivité est souvent moindre. Ces problèmes de localisation posent d'autres problèmes aux personnes handicapées. Il faudra voir comment la personne pourra quitter son logement pour pouvoir bénéficier des services de la ville. Pour l'instant, ces difficultés ne sont pas résolues.

Autre point problématique : en parc HLM, ce qui est très souvent proposé aux personnes handicapées comme logement, c'est le rez-de-chaussée. Habituellement, les familles ne veulent pas occuper ce niveau, pour des raisons de sécurité, de bruit, et de promiscuité avec la voirie. A l'achat, c'est le niveau le moins cher. Or on s'aperçoit très souvent que la solution suggérée aux personnes handicapées est justement le rez-de-chaussée... Pourquoi ? Principalement pour des raisons économiques : les travaux à effectuer en matière d'accessibilité sont relativement faibles.

Dans ce cas peut-on estimer que cette notion de parcours résidentiel est réellement choisie ? Je constate que c'est peu le cas.

Concernant les politiques mises en œuvre, on s'aperçoit que ce qui est privilégié pour permettre aux personnes handicapées de se loger, c'est une approche individuelle, articulée à une démarche médico-sociale assez prégnante. Cette démarche n'incite pas les collectivités locales, les acteurs et opérateurs de l'habitat à s'impliquer. Résultat : les politiques locales de l'habitat pour développer une offre de logements adaptés sont peu nombreuses, et quand elles existent, elles agissent sur des durées très courtes. Autre aspect, peu de dispositifs de gestion ou de mise en relation de l'offre adaptée avec la demande sont prévus pour pérenniser cette offre.

Dernier point, la corrélation entre les dispositifs de prise en charge individualisée dans le domaine médico-social et ceux de l'habitat n'est que trop rarement établie, renvoyant à des logiques d'action sectorielle.

Il existe plusieurs propositions pour y remédier telle que l'obligation de prévoir un volet d'adaptation de l'habitat dans les programmes locaux d'habitat (PLH).

Il faudrait également réfléchir à une refonte du dispositif opérationnel sur le parc privé, notamment sur les questions des durées d'intervention.

Pour transformer une partie du parc, il faut se donner au moins cinq à dix ans, sinon on n'aura pas la possibilité de réellement produire une offre de logements adaptés, adaptables, suffisante.

Il conviendrait également de rendre obligatoire dans tous les programmes de réhabilitation du parc HLM, l'accessibilité de tous les espaces communs et pas uniquement du rez-de-chaussée, et ainsi s'attaquer aux étages supérieurs...

En cas d'impossibilité technique - tout type de bâti n'est pas forcément adaptable - il faut prévoir un droit au relogement pour les personnes handicapées dans le cas où le bailleur est en incapacité de continuer à le loger. Il faut inscrire cela dans la future loi pour que la personne handicapée ne se retrouve pas seule face à ce problème.

Autre proposition : créer des bourses aux logements adaptés, adaptables, privés, publics, dans chaque département.

Il faudrait que dans chaque SVA et futures maisons départementales du handicap qu'il y ait une bourse au logement prévue et qui fonctionne pour recenser l'offre et la mettre en relation avec la demande potentielle.

Dernières propositions : pour les copropriétés, démultiplier les démarches de sensibilisation des copropriétaires. Dans ce domaine, il est important de réfléchir pour avoir une action de sensibilisation auprès des syndicats, pour que cette question de l'accessibilité des parties communes progresse. M. Thierry (DGHUC) nous a rappelé qu'il y a une disposition dans la loi Habitat qui permet d'abaisser les règles de vote des travaux d'accessibilité dans les copropriétés mais si l'on ne sensibilise pas les syndicats, c'est une disposition qui restera lettre morte. Dans cette optique, un accord va être passé avec la FNAIM et la FNC PACT ARIM pour amener peu à peu les conseils syndicaux à intégrer cet aspect.

Reste un dernier point : les sorties d'hospitalisation. Nous avons élaboré un programme avec la Fédération Hospitalière de France (FHF) pour améliorer les conditions de logement dès le retour à domicile des personnes. Plusieurs PACT ARIM se sont rapprochés d'hôpitaux pour coordonner leurs démarches d'intervention.

Voici quelques pistes que je soumetts à votre réflexion et qui j'espère permettront de nourrir le débat.

**M. HERBIN** : Merci. Ce sont des illustrations montrant l'importance des choses à réaliser. Nous laissons la parole à Gérard Lemouzy de la CAPEB.

**M. LEMOUZY** : Mesdames, Messieurs, bonjour, je suis Gérard Lemouzy, artisan maçon et Vice-Président de la CAPEB, Confédération de l'Artisanat, des Petites Entreprises du Bâtiment, un syndicat qui a été créé en 1946. Ce syndicat fédère aujourd'hui 100 000 adhérents, représentant l'ensemble des métiers du bâtiment.

Notre réseau a été composé avec 104 syndicats départementaux et 21 unions régionales.

Les artisans du bâtiment sont des opérateurs privilégiés sur le bâti existant puisqu'ils assurent 71 % de l'activité dans l'entretien et l'amélioration en 2003. Plusieurs raisons ont poussé la CAPEB à s'investir sur le sujet. Notre projet, que nous appelons : « maintien à domicile des personnes âgées », et qui consiste à prévenir et à anticiper l'adaptabilité du logement, résulte du contexte national et du phénomène de vieillissement général de la population : 1,5 M d'individus de plus de 65 ans ne peuvent plus assurer leur déplacement de façon autonome. En 2050, on prévoit 30% de la population qui ne pourra plus vivre de manière autonome.

L'insertion des personnes handicapées est également inscrite dans les trois grands chantiers du quinquennat du Président de la République.

Le maintien à domicile est une demande affirmée par les populations vieillissantes ainsi que pour les collectivités publiques, et pour nous, c'est un débouché économique.

Nous avons un réseau important et des offres techniques de travaux dans tous les départements.

Nous connaissons les populations et le bâti dans notre environnement, nous assurons un rôle de conseil et nous pouvons proposer des solutions techniques adaptées à chaque problème.

Les aspects économiques : si c'est un plus de travaux, c'est un plus pour les entreprises. Cela donne une motivation supplémentaire pour les chefs d'entreprises artisanales d'entrer sur ce marché.

Nos objectifs prioritaires : sensibiliser le grand public, sensibiliser et former les artisans du bâtiment, par la mise en place de stages techniques et développer nos collaborations avec les différents opérateurs concernés.

On a un accord avec la Fondation de France, l'ANAH, les PACT ARIM.

Le contenu : on a créé un comité national, et mis dans les régions des comités opérationnels pour qu'on puisse développer cette action. Un document méthodologique et technique à l'attention des artisans a été élaboré, il porte sur les points essentiels du logement à prendre en compte.

Le comité de pilotage va choisir un mode de diffusion de l'information, organiser des manifestations de sensibilisation, d'exposition et de logements témoins, et évaluer les impacts pour voir si cette action lancée apportera des résultats.

Pour le grand public, nous proposons outre la sensibilisation, l'optimisation de leurs travaux, et les informations pratiques relatives aux financements pouvant être mis en place.

La mise en œuvre de ce réseau de compétences permettra d'améliorer le parc de logements existants et de démontrer aux pouvoirs publics qu'on peut maintenir les personnes à domicile.

**M. HERBIN** : Je vous remercie, il est important de parler des artisans bâtiment. Jusqu'à maintenant, on a trop travaillé l'accessibilité à partir du haut, mais le haut c'est peut être la base. Et la base, ce sont les artisans lesquels s'ils sont sensibilisés, sont capables de faire faire des économies au niveau de l'investissement et de la réadaptation du logement de façon importante. C'est un maillon dans la chaîne extrêmement important. On y reviendra dans la table ronde dédiée à la formation.

Je vais céder la parole à Marie Rozat de l'ANAH qui va vous présenter les financements existants en matière d'accessibilité du logement.

**MME ROZAT** : Tout d'abord les financements de l'ANAH pour qui je travaille. L'ANAH, Agence Nationale pour l'Amélioration de l'Habitat est un établissement qui existe depuis une trentaine d'années. Historiquement, sa vocation première est l'amélioration des logements du parc privé. Avant 2002, on ne s'occupait que du parc privé locatif. Depuis 2002, on s'occupe du parc privé dans son ensemble, c'est à dire qu'on donne des subventions aux propriétaires occupants à faibles ressources, ainsi qu'aux propriétaires bailleurs privés pour les besoins de leur logement locatif.

L'ANAH est presque débutante dans le domaine du handicap et de l'adaptation du logement, car on a été conçu en 1975 pour travailler sur le confort de base des logements.

On mettait en place les trois éléments de confort : salle de bain, Wc et chauffage. En intervenant sur le logement, on relevait des aides à la pierre et l'habitant était peu pris en compte.

Depuis 2002, en récupérant la gestion de l'ancienne prime à l'amélioration de l'habitat (PAH), la culture interne de l'agence change.

On sait que les bénéficiaires de la prime à l'amélioration de l'habitat, sont très souvent des personnes âgées, avec parfois des incapacités et que parmi les personnes à faibles ressources figurent les personnes handicapées.

Donc on s'est dit à l'ANAH que, dans la mesure aussi où toute la société commence à prendre en compte ces questions, il fallait qu'on soit plus offensif et on a créé une subvention spécifique en ce sens « l'ANAH adaptation ».

L'ANAH a trois grands objectifs : mobiliser le parc de logements privés, à travers la remise sur le marché de logements vacants et développer une offre locative privée, sociale ou intermédiaire. On doit aussi intensifier notre action dans la préservation de la santé et de la sécurité dans le logement. Et à ce titre, vous comprenez que tout le travail sur l'adaptation des logements, sur la prévention des chutes et des accidents domestiques est très important par rapport à la problématique qui nous réunit aujourd'hui.

Je suis malheureusement arrivée un petit peu en retard, donc je ne sais pas si on vous a assommé de chiffres. Je vous communique juste deux grands types de chiffres. Quand on parle des personnes handicapées à mobilité réduite, il y a 3,5 millions de personnes reconnues handicapées par la COTOREP et la CDES, soit 5,8 % de la population française.

Quand on regarde les plus de 60 ans : 21% de la population française a plus de 60 ans, dont 7,5 % de personnes de plus de 75 ans.

J'aimerais vous signaler la façon dont ces personnes sont logées car souvent, on a des représentations fausses du logement des personnes âgées ou des personnes handicapées ; on se dit « ils sont en institution, c'est le problème des institutions ».

Or, parmi les personnes de plus de 60 ans, on dénombre 70 % de propriétaires occupants, 25% de locataires que ce soit en parc privé ou en parc public et seulement 5% hébergés en structures collectives.

Si on regarde pour les personnes handicapées, il n'y a que 140 000 personnes en établissements aujourd'hui, donc ce n'est même pas 1% des personnes reconnues handicapées par la COTOREP et la CDES.

De plus, l'enquête « Handicap, Incapacité, Dépendance » montre que 22 millions de personnes aujourd'hui en France rencontrent des difficultés dans les actes de la vie quotidienne. Bien entendu, parmi elles, on a des gens qui ont des difficultés plus ou moins grandes.

Ce chiffre me paraît fondamental pour la culture générale, notamment dans le domaine du cadre bâti, car parfois, on a un peu tendance à oublier qu'il y a des gens dans les maisons.

J'utilise ce chiffre en formation interne, car il est bien de dire que si 40% des personnes rencontrent des difficultés, c'est bien qu'il faut rendre la ville accessible...

Donc pour toutes ces raisons, l'ANAH s'est positionnée sur le domaine de l'accessibilité et l'adaptation de l'habitat. En 2002, avec la réforme de nos aides, nous avons créé la subvention « ANAH adaptation » réservée aux travaux d'adaptation de l'habitat aux besoins des personnes en situation de handicap et ce pour les propriétaires occupants comme pour les propriétaires bailleurs.

Cette subvention ANAH adaptation qui correspond à 70 % de 8 000 euros HT (soit 5 600 euros maxi) peut paraître une petite subvention face aux besoins; mais elle a le mérite d'exister. Elle permet par exemple d'adapter une salle de bain, ou de créer des circulations pertinentes par rapport au handicap moteur. Elle est cumulable avec une subvention ANAH pour les travaux de réhabilitation plus classiques.

Les délégations de l'ANAH sont présentes au sein des DDE. Elles sont chargées d'instruire les dossiers de demande en se basant sur des devis de travaux. Le paiement de la subvention se faisant sur factures acquittées. Les dossiers de travaux d'adaptation sont prioritaires.

Quels sont les objectifs de l'ANAH sur notre question d'aujourd'hui? On travaille d'une part, sur le métier ancien de l'Anah qui est de promouvoir un parc locatif à la fois de qualité et de niveau de loyers différenciés. Ainsi on veut travailler dans le domaine de l'accessibilité et de l'adaptation sur le parc



vacant à travers la promotion d'une offre nouvelle adaptée, car au niveau numérique, il faut absolument que les choses changent.

Nous comptons d'ailleurs beaucoup sur les associations qui sont des partenaires qui nous permettent de connaître les besoins et de trouver des locataires. En effet, il y a une vraie difficulté à rapprocher l'offre et la demande, quand l'Anah aide à produire un logement adapté, il faut qu'on, - l'administration, les associations, les bénéficiaires,- sache où est ce logement, de façon à ce que, quand la personne le libère, on puisse le représenter à quelqu'un ayant des besoins identiques. Il y a des bourses au logement adapté qui se montent actuellement.

D'autre part, l'ANAH travaille aussi sur les besoins de la personne en place dans le logement. A ce moment-là, on a un travail avec les ergothérapeutes et tous les intervenants connaissant bien les occupants.

Ce qui est important pour comprendre cette aide de l'ANAH, c'est qu'on considère la nature des travaux. C'est cette nature qui est fondamentale, pas l'âge de la personne ou son niveau de handicap ; c'est ce qui nous permet de travailler aussi bien sur des lieux occupés que sur de l'anticipation.

Cette qualité d'ouverture est aussi une contrainte, car la grosse difficulté par exemple dans le logement futur pré-adapté est de pouvoir anticiper sur tous les types de handicap ou d'incapacité des personnes susceptibles d'habiter ce logement.

D'où la nécessité de travailler sur des référentiels de travaux et essayer d'avoir des cahiers des charges communs. On a vraiment besoin de travailler ensemble, et notamment pour que les solutions techniques des uns n'empiètent pas sur la liberté des autres.

Pour en revenir aux financements, objet de mon intervention, sur les autres financements de l'ANAH, il y a une petite plaquette bien faite, exposée au stand du ministère de l'Équipement. On y parle notamment du 1% logement, des défiscalisations. La défiscalisation fait aussi partie des financements intéressants à ne pas oublier.

Bien sûr, toutes ces aides peuvent être mobilisées par les Sva, Sites pour la Vie Autonome.

Pour les personnes de plus de 60 ans, il y a les aides des caisses de retraite qui peuvent aider aux travaux d'adaptation.

Les personnes âgées dépendantes peuvent aussi avoir droit dans certains départements aux aides du SVA.

N'oublions pas les CLIC, comités Locaux d'Information et de Coordination gérontologiques qui vous permettront d'avoir des informations sur les aides diverses et sur la vie quotidienne.

**M. HERBIN** : Le temps qui va suivre va être consacré à vos questions.

Des choses importantes ont été dites. J'en prends une essentielle qui a été citée dans l'intervention de Mme Rozat : dans le travail, on remet l'homme au cœur du cadre bâti.

Jusqu'à maintenant, trop souvent, même dans l'enseignement ou la conception de l'architecture, ce qui prime c'est l'image, la forme, et le cadre bâti est considéré comme un objet en lui-même, et on oublie un peu trop que ces espaces sont pour des usagers et des êtres humains qui sont là, vivants.

Ça paraît aberrant de dire ça, car c'est une évidence que c'est pour les hommes que l'on fait de l'architecture, mais ce n'est pas évident au niveau de l'approche de remettre l'homme au cœur de ce cadre bâti.

Y-a-t-il des questions ? Etes-vous d'accord tout d'abord sur ce que vous venez d'entendre ? Avez-vous besoin d'explications ?

**UNE PERSONNE DE LA SALLE** : Ma question porte sur les copropriétés. On rencontre beaucoup de difficultés au sein des copropriétés, des propriétaires refusent que des appartements puissent être rendus accessibles. On a eu plusieurs cas dans notre département.

On avait demandé qu'il y ait un texte qui fasse obligation, lorsque c'est envisageable et que l'accessibilité peut être réalisée, que les copropriétaires ne puissent pas revenir dessus. Or, ça n'a pas avancé d'un pouce.

**M. HERBIN** : C'est effectivement une question importante.

Ce qui a été annoncé ce matin, c'est encourageant, mais ce n'est pas la réalité partout. Il y a encore énormément d'oppositions.

Le débat sur les copropriétés, c'est une réalité quotidienne.

On a eu le cas également d'une personne qui s'est battu durant sept ans pour faire en sorte que la copropriété accepte de faire un plan incliné pour compenser les trois premières marches. Cet accord a fini par être obtenu, mais malheureusement, c'était le jour du décès de cette personne.

**M. BRUNEAU**, secrétaire générale de l'UNISDA. Ma question porte sur l'accessibilité dans les immeubles, où il y a des portiers par télécommandes, par gâches électriques, et des boutons avec des noms, et un haut-parleur. Quand on a besoin d'appeler la personne, on appuie sur le bouton, mais la personne sourde n'entend pas la réponse, bien sûr.

Pourquoi ne pas prévoir dans les immeubles neufs de quoi passer des câbles pour y mettre en place un portier avec une caméra, qui se déclencherait à l'appel de la personne qui se situe à la porte ?

Il y a aussi le problème des sonnettes aux portes des appartements qui ne sont pas perceptibles par les occupants sourds.

On a longtemps demandé aux sociétés HLM de remplacer les sonneries par des appels lumineux, elles s'y opposent systématiquement.

Dernièrement, il y a eu un début d'incendie dans un HLM, et un couple de sourds avec des enfants n'a pas pu être prévenu parce qu'aucun signal lumineux n'était installé pour les alerter.

Il y a des choses à faire dans le cadre bâti : prévoir notamment la possibilité d'adapter des systèmes lumineux. Ce n'est pas onéreux : une lampe et un fil. Cela ne doit pas beaucoup augmenter les coûts.

**M. HERBIN** : J'en profite pour élargir cette question, qui pose un problème fondamental et qui illustre la démarche de tout à l'heure qui est la réponse au coup par coup dans la réparation, alors qu'il faut passer à la prévention globale.

J'ai aussi l'exemple d'une personne âgée qui disait : maintenant que vous avez mis des contrôles d'accès à l'immeuble pour la sécurité, c'est mieux mais, maintenant on ne peut plus sortir de chez nous, parce qu'on ne sait pas s'en servir.

Cela montre bien qu'on répond au coup par coup et que finalement on met en situation de handicap des personnes.

Les solutions techniques, on les a, ce n'est pas un problème, mais comment arriver à les mettre en place au quotidien ?

**UNE PERSONNE DE LA SALLE**, responsable du fonctionnement de la commission communale d'accessibilité de Marseille : Nous examinons au quotidien tous les dossiers de permis de construire, de déclarations de travaux. En matière de permis de construire de logements collectifs souvent nous avons des commerces à rez-de-chaussée. Malheureusement, nous ne pouvons que déplorer de voir que l'accessibilité est très peu souvent prise en compte, bien qu'il y ait un engagement dans le dossier de permis. Aussi, pourquoi le projet de loi ne prévoit pas de contrôle a priori ?

Nous savons tous que, dans ce domaine, en matière d'ERP, nous avons du mal à faire respecter la réglementation, même a minima, et s'il n'y a pas de contrôle a priori au niveau des logements, je crains pour les années à venir, qu'on rencontre toujours les mêmes difficultés.

**M. HERBIN** : C'est aussi une question importante : le simple engagement du maître d'œuvre ou d'ouvrage de respecter la législation.

D'autres questions avant de passer aux réponses ?

**MME CARDINA** : Je coordonne le dispositif Vie autonome du Val de Marne, je souhaiterais revenir sur les bailleurs.

Nous rencontrons une difficulté, c'est que les bailleurs connaissent très mal les locataires. Aujourd'hui, malheureusement on rencontre encore des personnes handicapées en fauteuil roulant occupant un logement en étage sans ascenseur, qui ne peuvent pas sortir de chez elles.

Il faut sensibiliser les bailleurs sur ces questions. Il faut leur faire connaître également les aides dont ils peuvent bénéficier lorsqu'ils sont volontaires pour faire les travaux d'adaptation des logements. Ils imaginent que le dossier pour l'obtention de la prime PALULOS est lourd à monter alors qu'en matière d'adaptabilité de logement particulier pour les personnes handicapées, il existe une procédure allégée.

Il existe énormément de financements, mais le problème est de les coordonner. On méconnaît souvent la porte d'entrée de ces multiples circuits. Les PACT ont signé des conventions avec beaucoup de financeurs, il y a par exemple l'ALGI. On sait que dans les situations des personnes handicapées, il faut réduire les délais d'instruction et mieux financer leurs projets, comme les circuits ne sont pas clairs, on se trouve avec des délais de 8 à 12 mois pour connaître l'aboutissement d'un dossier, et quand il y a des pathologies évolutives, on peut obtenir les financements pour l'adaptation du logement au moment du décès de la personne.

**M. HERBIN** : Il y a deux éléments dans votre question : l'adéquation entre l'offre et la demande, comment mieux connaître la demande des personnes, et comment les bailleurs puissent mieux connaître l'offre existante. Les bailleurs sociaux souvent ne savent pas où sont leurs logements adaptables, et méconnaissent le niveau d'adaptabilité de leurs logements.

L'autre élément porte sur la complexité des procédures.

Il est vrai que l'accessibilité est au sein d'une nébuleuse complexe, même s'il est question dans le projet de loi, de mieux centraliser l'information, mais c'est encore très dense.

L'accessibilité dépend encore de cinq ministères : la santé, l'équipement, l'intérieur, les finances et la culture pour la formation.

Bien, je passe la parole aux intervenants pour qu'ils répondent aux questions qui viennent d'être posées.

**M. THIERRY** : Sur les règles de copropriété, je crois que c'est la troisième fois que les règles de majorité sont adoucies, c'est-à-dire que trois textes successifs ont donné encore plus de chances de recueillir la décision de la copropriété. Je crois que les travaux d'accessibilité sont arrivés au maximum de ce qu'on pouvait obtenir, c'est-à-dire le minimum de voix pour obtenir la majorité.

Pour nous, c'est beaucoup plus une question de modification des mentalités des gens qu'une question de réglementation. La difficulté, c'est que les copropriétaires ont quand même un droit qui est de décider pour eux, ensemble, c'est ça que nous essayons de réglementer, mais il est difficile d'imposer des choses où il n'y a aucun recours possible. D'autant que ça risque de ne pas aller dans le sens d'une meilleure intégration des personnes handicapées, ni dans le sens d'un changement des mentalités.

Si les copropriétaires ont l'obligation immédiate de réaliser des travaux dès lors qu'il y a une personne handicapée dans l'immeuble, le risque est que les propriétaires préféreront ne pas avoir de personne handicapée dans leur copropriété. Ce n'est pas l'objectif que nous recherchons. Nous, ce que nous recherchons c'est d'essayer d'obtenir un compromis entre ce que l'on peut imposer à une copropriété et après agir sur les mentalités, la sensibilisation, en expliquant aux gens que faire de l'accessibilité c'est faire de la qualité d'usage pour tous.

Si les parties communes d'un bâtiment d'habitation sont accessibles, ça veut dire que quand j'ai des paquets dans les mains, il est plus facile d'ouvrir la porte, d'entrer dans l'ascenseur, etc.

Sur la question des portiers, des sonnettes et de la prise en compte des difficultés des personnes présentant des déficiences auditives, le projet de loi dit qu'on va étendre la réglementation à l'ensemble des handicaps. Donc, évidemment on va se poser la question du handicap auditif, mais aussi du handicap visuel, mental, psychique et moteur, ce dernier était déjà pris en compte, en partie.

Je n'ai pas d'a priori sur les solutions techniques. Faut-il mettre une caméra ? Je ne sais pas.

Ce que je vais essayer de définir dans la réglementation, c'est la performance à atteindre, et les choses que je ne veux pas voir. Ensuite, les solutions qu'il

faut utiliser pour aboutir à cette performance, cela n'est pas du ressort de la réglementation mais de celui des professionnels.

Il ne faut pas aller trop vite en besogne pour les solutions. On ne peut pas imposer de mettre une caméra pour tout le monde car ce n'est peut-être pas la meilleure solution dans tous les cas. Il n'existe pas une solution technique généralisable par tout.

Sur le contrôle a priori en matière d'habitation, ce point a fait l'objet d'un amendement parlementaire qui proposait d'étendre ce type de contrôle sur l'habitation. Nous n'y sommes pas favorables, et pour l'instant cet amendement a été rejeté par le Parlement. Le contrôle a priori intervient au moment du permis de construire. Le permis de construire n'est pas un outil qui permet de vérifier les règles de construction, mais un document d'urbanisme, permettant de vérifier les règles d'urbanisme. Il n'offre pas la précision nécessaire pour vérifier la prise en compte des règles de construction, a fortiori lorsqu'il y aura extension à tous les types de handicaps.

Le contrôle au moment du permis de construire a été étendu pour les ERP aux règles de construction parce qu'il a été étendu sur les règles de sécurité incendie. C'est le même dispositif qui a été repris. Pour l'habitation, on ne pourra faire la même chose.

On a proposé à la place et c'est dans le projet de loi : l'attestation de conformité, qui est un outil plus performant. Dans la mesure où on impose la présence d'une personne indépendante et qualifiée tout au long du projet et pas seulement au début avec le permis de construire. Ce sera avant et pendant la réalisation de travaux et jusqu'à la réception des travaux.

Donc c'est un outil qui nous paraît plus performant.

Les opérations ERP sont actuellement contrôlées systématiquement par des agents et des représentants d'associations, les associations ont d'ailleurs du mal à fournir dans toutes les régions suffisamment de représentants. Donc si on se met à contrôler avec les mêmes procédures les logements, vu le nombre d'opérations on sera rapidement à court de moyens.

Sur la connaissance des bailleurs sur les possibilités d'aides au financement. Il y a le dépliant intitulé « adaptation du logement des personnes handicapées, qui se trouve sur le stand du ministère, qui a été mis à jour récemment. Ce document dresse le recensement de l'ensemble des financements possibles, avec les coordonnées des organismes à contacter.

Puis il y a le dispositif présenté par Mme Rozat : les Sites pour la Vie Autonome ainsi que les Centres Locaux d'Informations et de Coordination gérontologique, ces derniers sont plutôt à destination des personnes âgées dans lesquels il y a des volets habitat. Ce sont des instances locales, qui centralisent l'ensemble des informations, qui font se rencontrer l'ensemble des financeurs sur ces questions.

**M. HERBIN** : Sur les autres questions, des intervenants veulent-ils répondre ?

**MME PIAU**, je suis de la DDE de Loire Atlantique. Je suis correspondante accessibilité et responsable d'une unité en charge du financement des logements HLM. Il y a aussi une mesure fiscale très intéressante pour les organismes HLM : pour financer des travaux d'adaptabilité dans des logements

de plus de quinze ans et qui ne sont plus exonérés de la taxe foncière sur les propriétés bâties. Les frais de ces travaux peuvent être déduits de cette taxe. Ça ne demande pas de dossier à déposer à la DDE.

**M. HERBIN** : par rapport au permis de construire, ce qu'on fait souvent c'est qu'on exige deux plans de la part du maître d'œuvre, à la fois le plan du logement adapté et celui du logement inadapté.

**M. THIERRY** : c'est quelque chose qui va figurer dans la réglementation future.

**M. HERBIN** : Quand les professionnels sont obligés de faire ça, ils font d'abord les plans adaptés qu'ils modifient après pour pouvoir les adapter aux usagers dits valides. C'est une démarche intéressante car comme c'est plus difficile de faire la partie adaptée, c'est bien par ça qu'il faut commencer. Les espaces qui ne seront pas utilisés immédiatement à des besoins spécifiques pourront être attribués à d'autres fonctions.

**M. X** : Je suis architecte. On sait l'importance du diagnostic accessibilité, est-ce que l'ANAH envisage de subventionner ces diagnostics ?

**MME ROZAT** : ils sont subventionnables. Le montant de l'aide résulte d'un savant calcul. Nous allons œuvrer encore pour que cette subvention soit augmentée. Pour l'instant, c'est au prorata des travaux. L'ANAH a un désir de qualité sur ces dossiers. Il y a besoin d'un regard technique très éclairé sur ces questions. Notre objectif est de faire en sorte que l'aide ne soit plus au prorata des travaux, l'idéal serait d'avoir un fixe pour une aide au diagnostic identique sur toute la France, mais ce travail d'expertise et d'harmonisation est à faire.

On souhaite également se munir d'un outil aidant nos délégations à savoir « qu'est-ce qu'un bon diagnostic ? ».

Il faut arriver à fédérer tout le monde (les particuliers, les administrations, les ergothérapeutes, les professionnels du cadre bâti,...) pour arriver à un type de diagnostic qui soit une garantie de qualité et qui permette aux gens qui vont réaliser les travaux et aux personnes bénéficiaires de savoir un peu à quoi s'en tenir.

Donc aujourd'hui, sur le principe, c'est oui. Si on vous dit non, vous m'écrivez !

**M. HERBIN** : Les questions continuent d'affluer, pourront-elles se regrouper ensuite, il y a un timing à tenir ?

**UNE PERSONNE DE LA SALLE** : Sur les copropriétés, la réponse n'a pas été suffisante. Bien sûr, il y a l'appartement qu'on va acheter, mais il y a des personnes qui ont acheté quand elles étaient valides, et qui ne le sont plus ultérieurement et qui se retrouvent dans un immeuble qui n'est pas accessible, qui devrait l'être et qui se voient opposées un refus des copropriétaires. Je ne pense pas que la sensibilisation des copropriétaires sur ces questions est suffisante. Il faut que ce soit rendu obligatoire par un texte de loi. Les bonnes volontés ne suffisent pas.

**M. SCHMIT** de la commission d'accessibilité des Yvelines. A partir du moment où la personne a préparé des plans avec une mise en accessibilité pas trop lourde, qui respecte les normes, transmis via un architecte à la mairie et à la Dde, il sera très difficile de refuser cette mise en accessibilité. Nous avons eu plusieurs exemples de ce type dans les Yvelines, et la mise en accessibilité a été réalisée.

**M. HERBIN** : Dans l'exemple dramatique que j'ai évoqué tout à l'heure, la personne avait trouvé les financements complets, les plans étaient réalisés par un architecte, on n'a absolument pas obtenu, pour des raisons soi disant d'ordre esthétique, notamment au niveau de la façade, l'accord des copropriétaires. L'intervention de trois avocats a été nécessaire. Ces travaux demandent l'unanimité de la copropriété, donc il y en a toujours un qui refuse.

**M. MALEVERGNE** : La question des copropriétés est emblématique, car elle touche le seul lieu où un collectif de personnes gère son bâti. On a été amené à intervenir auprès de copropriétés dégradées, à la demande de collectivités locales qui considéraient que c'était tout l'ensemble résidentiel qui étaient en difficulté. On a réussi à changer la réglementation pour imposer des programmes d'intervention permettant aux copropriétés de se remettre à flots.

Sur la question de l'accessibilité, il me semble qu'à terme, il faudra envisager qu'une mesure soit prise. Néanmoins, une mesure sous forme de sanction sera mal ressentie. Il ne faut pas que la personne handicapée ou âgée entre en conflit aigu avec tous les autres copropriétaires.

Aussi, faut-il travailler au préalable avec les professionnels qui gèrent les syndicats, les organisations de syndicats bénévoles, ainsi que les opérateurs habitat et les services de l'Etat, en charge de la réglementation.

Les mesures obligatoires de mise en œuvre ne doivent être prises que dans les cas où il est clair que dans la copropriété personne ne veut faire la moindre concession pour permettre à un handicapé de vivre dans de bonnes conditions dans son domicile.

**M. THIERRY** : Je veux rappeler que la situation va forcément changer, car actuellement, il n'y a aucune obligation sur l'existant, le projet de loi dans sa forme actuelle prévoit que dès qu'on fait des travaux dans un bâtiment d'habitation, il doit être mis aux normes.

Il y a aussi un gros problème de copropriétés dégradées, et aussi de copropriétés où la situation financière des copropriétaires n'est pas brillante. Si on impose des choses, on va mettre les gens hors de chez eux, sous les ponts. Aussi, il faut avancer avec précaution et comme l'a dit M. Malevergne avec l'ensemble des partenaires.

**UNE PERSONNE DE LA SALLE** : Je suis architecte, je travaille beaucoup sur l'adaptation du cadre bâti. Je n'ai pas souvenir d'une mesure qui ait été très positive à long terme. Une mesure aurait du être imposée : c'est la réservation

d'un espace pour poser un ascenseur dans les bâtiments de faible hauteur. C'est un problème que l'on rencontre dans tous les bâtiments qui font moins de quatre niveaux, dans la plupart des cas il est impossible d'y installer un ascenseur. La réservation d'une trémie pour une mise en conformité ultérieure avec des coûts moindre devrait être rendue obligatoire.

**M. HERBIN** : c'est une proposition intéressante qui permettrait en effet de préserver l'avenir en terme d'adaptabilité de l'immeuble.

**M. THIERRY** : C'est évidemment une question qu'on s'est posée et qui va à nouveau émerger lors de l'élaboration de la nouvelle réglementation, d'autant qu'on essaie de recadrer l'accessibilité dans l'ensemble de la qualité d'une construction, cette dernière étant un volet important du développement durable.

Ensuite, il y a des personnes qui proposent ça aussi dans les maisons individuelles. Il convient d'aborder ces questions avec réalisme et pragmatisme.

**M. BRUGNON du CORERPA** : que comptez-vous faire pour les immeubles nombreux et hauts, où les ascenseurs stationnent à mi-étages. Une personne âgée se trouve en difficultés, car elle ne peut pas utiliser les marches desservant les mi-paliers.

**M. HERBIN** : Si on préserve dès la conception des trémies permettant la desserte des demi-niveaux, ces problèmes ne se rencontreront plus.

Malheureusement, techniquement, dans le bâtiment existant, il y a parfois des impossibilités. Dans des cas comme ça, on est souvent obligé de passer par des solutions de relogement.

Je crois aussi qu'il ne faut pas compter seulement sur la législation, c'est aussi aux professionnels de se prendre en charge pour faire avancer l'accessibilité. Si la formation qu'on leur dispense est correcte, ils pourront, quand ils construiront un bâtiment, penser dès le départ à intégrer dans leurs constructions ce type d'aménagement. Ce point sera développer dans la table ronde dédiée aux formations.

Je laisse tout de suite la parole à M. Masson d'EDF, pour montrer comment les maîtres d'ouvrage peuvent avoir une préoccupation globale d'aménager leurs espaces de réception de clientèle.

**M. MASSON** : Bonjour, mille excuses de modifier l'ordre de passage des intervenants à cet atelier. Pour commencer, je voudrais signaler quelques anomalies.

Hier, le président Roussely est venu pour signer la charte nationale d'accessibilité, et à cette occasion il s'est étonné de l'absence d'interprète en langue des signes.

Sur notre stand EDF, il y a un petit incliné où une personne non voyante est tombée.



Par ailleurs, sur ce salon pour se rendre aux toilettes lorsque l'on est en fauteuil roulant, l'attente est inadmissible (il faut faire la queue au seul ascenseur desservant un seul WC,...).

Là, je n'ai pas pu emprunter la rampe car inaccessible.

Tout ceci est un peu choquant dans le cadre de grandes Assises sur l'accessibilité.

J'ai envie de dire aux personnes handicapées d'être un peu plus militantes et de refuser ces situations.

C'est ce qu'on a fait dans notre entreprise grâce à la volonté du Président François ROUSSELY.

La présidence d'EDF, c'est douze conseillers dont quatre personnes handicapées (trois en fauteuils roulants).

Dans toutes les entreprises, les personnes handicapées doivent être présentes et à tous les niveaux pas seulement pour s'occuper des plans inclinés ...

Ce qui est important, c'est de considérer qu'il y a toutes sortes de handicaps. A EDF, on a embauché des handicapés mentaux en dépit des mises en garde et ça se passe très bien.

Dans leurs exposés, les intervenants déclarent qu'il faut du temps. Je pense personnellement qu'il ne faut plus attendre, il y a trop d'handicapés qui attendent depuis trop longtemps.

Dans notre entreprise, 815 agences seront rendues accessibles, à la demande du Président pour fin 2004. Elles le seront toutes pour cette date, sinon elles seront fermées.

On parle trop d'accessibilité sans la volonté d'être concret.

*(Applaudissements de la salles)*

Aujourd'hui, à EDF, on a dit : on va avancer. Quand on a chiffré ce chantier, on a été impressionné : les 815 agences nécessitent 6,5 millions d'euros pour les rendre accessibles, c'est insignifiant au regard du chiffre d'affaires total d'EDF.

On ne veut pas être exemplaire, mais servir d'exemple afin que d'autres entreprises aient envie de suivre cet engagement.

Dans mon village de Charente Maritime on m'interdit de mettre un plan incliné devant l'établissement d'un podologue parce qu'il est trop près de l'église et que ce n'est pas esthétique ; il faut que cela cesse.

J'en ai assez d'attendre, d'entendre des discours et que peu de choses se fassent.

Dans mon entreprise j'ai la chance d'avoir des aveugles qui travaillent et perçoivent les problèmes des non-voyants, des personnes sourdes qui nous aident à mieux comprendre les problèmes des malentendants. Il y a des gens qui ont des compétences car ils vivent les problèmes au quotidien.

**M. HERBIN** : Merci, avez-vous des questions à poser à M. Masson ?

**UNE PERSONNE DE LA SALLE** : Je suis responsable d'un service d'accompagnement dans une mairie de Seine-Saint-Denis.

Je voudrais revenir sur ce qui a été dit : nous avons des gros problèmes dans l'accompagnement, notamment dans le secteur médical. Souvent ces professions sont exercées dans des bâtiments anciens, où nous ne pouvons

pas accéder en fauteuil. Nous sommes nous-mêmes obligés de transférer les personnes, de les tenir debout, tout simplement pour les conduire à une consultation. Les professionnels du secteur médical, plutôt que de s'installer dans des lieux prestigieux, devraient réfléchir à s'installer dans des lieux communs. Quels moyens peut-on octroyer aux médecins afin qu'ils adaptent leurs locaux ?

**M. HERBIN** : On conserve cette question. Pour revenir aux observations de M. Masson, force est de constater que les ABF font souvent opposition.

Quand je vois qu'à l'Arche de la Défense, on empêche l'installation de mains courantes pour des questions esthétiques, quitte à ce que les personnes fassent une chute.

Je ne suis pas contre le patrimoine, mais vous ne voyez plus de bâtiments patrimoniaux sans WC, alors qu'au moyen Age, il n'y avait pas de WC. Donc la mise en accessibilité doit être possible de la même façon.

Avez-vous des questions à poser à M. Masson ?

**M. BRUNEAU** : Par rapport à ce qui a été dit par M. Masson, je vis cette situation depuis plus de 60 ans, vivant depuis ma naissance avec des personnes sourdes au sein de ma famille. Ceux qui font les lois, les textes et les règlements, qu'ils arrêtent de prétendre qu'ils ont la science infuse. Ceux qui connaissent le handicap, c'est ceux qui le vivent tous les jours.

Concernant le projet de loi, en qualité de responsable associatif, j'ai eu l'occasion d'assister aux débats devant le Sénat et l'Assemblée nationale. Je constate que beaucoup d'avancées ont été faites mais aussi de recul. Par ailleurs, 97 % des associations nationales sont opposés à ce projet de loi, pour la raison suivante, ce texte a été élaboré par des technocrates sans avoir consulté les personnes handicapées.

**M. THIERRY** : Une réponse du technocrate, sur la connaissance qu'ont les personnes handicapées de la problématique, on leur reconnaît pleinement cette connaissance, à un détail près. Les personnes handicapées sont évidemment les mieux placées pour identifier leurs besoins, nous faire connaître leurs attentes, les problèmes qu'ils rencontrent, c'est pourquoi nous les écoutons dans différentes instances. Par contre, au moment où il faut proposer des solutions à ces problèmes, moi, je ne vois plus de handicaps. Le travail se fait avec des professionnels, qui peuvent être des personnes handicapées, mais avant tout qu'ils soient des techniciens. Il y a des techniciens dans les associations, et on les associe. De même qu'on va écouter les usagers, par exemple ceux des transports, pour faire des bus, mais ce ne sont pas eux qui vont dessiner le bus. Il y a un moment où il faut passer aux professionnels. S'ils sont handicapés, c'est un atout supplémentaire car ils ont d'autant plus une connaissance de la problématique.

Sur l'aspect technocratique du projet de loi, je vous fais observer qu'il a fait l'objet d'une très large concertation. Il a été présenté à plusieurs reprises

devant le conseil national consultatif des personnes handicapées, qui a émis un avis. Il le sera à nouveau dans sa version actuelle. Les parlementaires se sont fait largement l'écho des propositions des associations, en les traduisant en amendements, lesquels ont été votés. Il y a donc énormément de choses dans le projet de loi actuel qui émanent quasiment directement des associations. Nous essayons, nous, technocrates, de transcrire juridiquement, législativement. Ce que l'on essaie de faire c'est de mettre en cohérence toutes ces demandes pour éviter des situations de blocage lors de la promulgation de la loi.

Moi-même, lorsque j'écris la réglementation, je ne le fais pas tout seul dans mon bureau.

Je l'écris par exemple avec les avis du CNCPPH, avec ceux du COLIAC, avec les groupes de travail mis en place par le secrétariat d'Etat aux personnes handicapées sur les différentes problématiques.

Vous êtes vous-même présent dans un groupe de travail, où j'ai pu vous rencontrer et vous écouter.

Les choses que vous dites, on y répond et on essaie de les traduire sur le plan juridique.

La difficulté c'est que nous devons également faire des compromis entre les demandes des personnes handicapées et les contraintes des professionnels de la construction.

Nous ne travaillons pas tout seul dans notre coin, ce qui au demeurant serait impossible.

**M. HERBIN** : C'est vrai qu'il faut mettre les personnes concernées au cœur du processus. Actuellement, s'il y a une telle demande de votre part, c'est aussi parce que les professionnels n'ont pas les formations qu'il faut dans le domaine. Il faut donc qu'on puisse communiquer les uns avec les autres, mais à un moment, il faut des experts faisant l'interface entre les usagers et les professionnels de la construction qui connaissent insuffisamment, voir pas du tout, l'accessibilité.

Il y a une lutte sociale, elle est réelle et doit exister au quotidien, mais il ne faut pas qu'elle aboutisse à une exclusion. Mais elle doit appeler les professionnels à prendre en charge, à leur niveau, la problématique de l'accessibilité, afin de permettre une intégration, afin qu'on n'entende plus parler des personnes handicapées. On en entend parler parce qu'elles sont exclues.

**M. THIERRY** : Vous disiez que 97% des associations étaient contre le projet de loi. Or, elles n'ont pas voulu, au sein du CNCPPH, se déterminer pour ou contre. Si ce projet de loi passe dans sa forme actuelle, il représente une avancée énorme, car les obligations qui seront imposées en matière d'accessibilité dépasseront très largement même celles de sécurité incendie en matière de construction.

**M. MASSON** : Je crois que la loi est une avancée, mais les textes suffiront-ils à inciter les gens à rendre accessible le bâti ?

Quand mon président se déplace, il y a systématiquement un interprète en langue des signes.

Aujourd'hui, je ne vois pas d'interprète en langue des signes, pourquoi cet oubli ?

Nous avons accepté de venir au salon et d'avoir un stand. Je n'ai pas vérifié préalablement, si les WC étaient en nombre suffisants. A la prochaine édition si les conditions sont les-mêmes, nous n'y serons pas.

On ne peut plus accepter ce type de situation. J'ai conscience que ce sont des réflexes qui nous manquent, qui me manquent car j'aurai du vérifier.

A EDF, on essaie de se remettre en question tous les jours sur ces aspects.

Il faut qu'on fasse notre mea culpa : ce ne sont pas les textes qui permettront d'avancer, mais ce sont les mentalités. Pour cela, il faut que les personnes handicapées soient un peu plus militantes.

**M. HERBIN** : Je remercie M. Masson.

Hier, M. de Vincenti a signalé que le TGV en service en France n'est pas totalement accessible, mais que pour le vendre aux Coréens, la France a réussi à le rendre intégralement accessible, et que d'ici quelques temps les Coréens pourront vendre leurs TGV rendus accessibles mis en concurrence avec les nôtres qui ne le sont pas.

L'enjeu, c'est que tout le monde soit sensibilisé.

On va à présent donner la parole à Mme Ferté qui va vous présenter la démarche mise en œuvre à Grenoble.

**MME FERTE** : L'accueil des étudiants handicapés et/ou malades à Grenoble est historique, grâce aux liens datant de la tuberculose, entre l'université de Grenoble et le CMUDD (établissement de rééducation soin-étude de la Fsef) ; aussi en 1990 les Présidents d'université décident de créer une mission accessibilité pour le suivi de tous leurs projets afin qu'ils soient accessibles aux plus dépendants.

Cette « cellule accessibilité » intervient en amont des projets et les accompagne jusqu'à l'exécution, ce qui permet des préconisations d'usage allant au-delà de la règle.

Cette démarche de « suivi-formation » propose une sensibilisation de tous les intervenants aux besoins des usagers porteurs de déficiences.

La question est : quelle formation et quels outils de formation pour comprendre les besoins d'usage tout en appliquant la règle ?

La direction de l'enseignement supérieur propose la création d'un document pour toutes les universités. Un premier document s'intitulant « De la règle à l'usage » a été réalisé par la « cellule accessibilité » à destination des maîtrises d'ouvrages universitaires (ingénieurs patrimoine et hygiène et sécurité, ceux des rectorats) et des chargés de mission de l'accueil des étudiants handicapés dans les universités.

Ce document : « De la règle à l'usage » comprend 2 CD-Rom (dont le « Loqacce » proposant la Réglementation des ERP) et cinq chapitres.

Le 1er chapitre est consacré au vocabulaire.

Il est important de parler le même langage et d'éviter l'abus de certains mots comme « handicapé », trop souvent utilisé comme la contraction de

« personne handicapée » ce qui donne sur le terrain « sanitaires handicapés » « porte handicapée »... au lieu de « sanitaire accessible » !

Le 2ème chapitre donne la réglementation en CD-Rom. Celle-ci reste une base incontournable pour réfléchir, pour se poser des questions. Pour aller plus loin que la règle, il faut préalablement la connaître et l'expliquer. Elle est présentée ici sous la forme du CD-Rom « Loqacce ».

Le 3ème chapitre traite des usagers porteurs de déficiences, de leurs besoins dans leurs déplacements et dans leurs usages de l'environnement.

Le 4ème chapitre propose un mode d'approche des projets depuis le programme jusqu'à l'exécution avec une lecture des projets en logique de déplacement / usage, afin d'introduire des préconisations au-delà de la réglementation.

Le 5ème chapitre porte un regard sur les différents espaces et équipements universitaires afin de répondre à ces besoins d'usage.

Pour le chapitre : réglementation, je vous propose de regarder quelques item du CD-Rom « Loqacce » traitant des ERP. Un 2<sup>ème</sup> outil (toujours proposé par la DGUHC et distribué par le CSTB) va sortir fin 2004 concernant les trois réglementations : ERP, voirie, habitation et appelé : « Loqacce cité »

Ce CD-Rom fonctionne selon un chemin de vigilance : c'est un rappel à l'ordre de la logique de déplacement. Vous pouvez également trouver tous les textes réglementaires, les démarches administratives, les documents sur le confort d'usage publiés par le ministère et les contacts et auteurs : (DGHUC - CSTB - CETE de Lyon – « cellule accessibilité » de l'université de Grenoble)

Pour chaque item, vous trouvez le texte réglementaire avec une recommandation du ministère portant sur l'esprit dans lequel ce texte doit être appliqué et enfin l'illustration.

Un exemple : regardons l'item « stationnement »

(démonstration item « stationnement » : *« si un parking pour personne handicapée est plus large, plus grand de 80 cm, c'est qu'il est impossible pour une personne en fauteuil roulant de sortir ou d'entrer dans son véhicule, sans ouvrir complètement sa portière. Cet espace est nécessaire à l'installation de son fauteuil, souvent démontable, celui-ci est moins lourd et plus facile à manipuler. Malgré le temps nécessaire à l'assemblage du fauteuil roulant, malgré l'attention qu'il faut pour ne pas se salir avec les roues, malgré la difficulté pour certains du passage entre le siège du véhicule et celui du fauteuil roulant, ils disent tous « la vraie difficulté, c'est la méconnaissance des autres de notre besoin. Comment être sûr quand on revient, de retrouver cet espace qui nous est indispensable. Comment empêcher les stationnements sauvages, comment protéger les cheminements de tout obstacle »*).

Voilà une illustration de ce qu'a voulu le groupe de travail. Ce qui est important, au-delà de la réglementation en matière de stationnement, ce sont les questions qu'on se pose : combien d'emplacements, ça c'est réglementé mais où on les met, quelle qualité on donne à cet emplacement, ne risque-t-il pas d'y avoir des encombrements anarchiques telles que des poubelles, des deux-roues, empêchant de reprendre sa voiture...

Regardons l'item parlant des besoins des personnes déficientes visuelles : vous y trouvez la réglementation sur les bornes, les poteaux, les détections, leur hauteur,...

(Démonstration item « Cheminements extérieurs » : « *Les personnes déficientes visuelles utilisatrices de canne blanche, pratiquent une technique de balayage qui leur permet de se guider et surtout de détecter les obstacles sur leur chemin. Cette technique de balayage par un mouvement de poignets réguliers, permet à l'utilisateur de savoir exactement où il met les pieds. La détection est large au sol, elle diminue à hauteur de la taille et n'évite pas le danger des obstacles situés en hauteur. Tout ce qui est à moins de deux mètres de hauteur, sans report détectable au sol, est un véritable danger. Encore plus quand ils n'ont pas de contraste avec leur environnement. Ces dangers jonchent les parcours et les exemples seraient multiples. Il est toujours plus rassurant de rencontrer des objets qui peuvent se détecter au sol à la canne blanche* ».).

Autre item d'un lieu souvent difficile à concevoir, les sanitaires:

(Démonstration Item « Sanitaires » : « *si les espaces sont difficiles à organiser, c'est que les dimensions y sont étroites et engendrent souvent un conflit entre l'ouverture des portes et le besoin de manœuvre du fauteuil roulant. La réelle question est de savoir si je vais pouvoir faire demi-tour pour ressortir. Grâce à un espace devant les sanitaires, je m'esquive devant la porte, j'effectue un demi-tour rarement possible à l'intérieur. J'entre en marche arrière afin de pouvoir refermer la porte et accéder à un espace de 80 par 130 cm toujours libre près de la cuvette. Une cuvette à hauteur du fauteuil, la présence d'une barre d'appui, facilitent le transfert* »)

La réglementation propose 80 x 130 cm à côté de la cuvette ; mais si le positionnement de ses différents équipements, soit des portes, soit de la cuvette des sanitaires entravent les manœuvres du fauteuil, on ne peut pas aller au bout de son action en termes de déplacement !

« Loqacce » est à destination des maîtrises d'œuvre et des maîtrises d'ouvrage mais aussi des DDE. Il est important qu'un item réglementaire soit bien compris afin qu'un dialogue puisse s'instaurer entre les instructeurs et les maîtres d'ouvrage au moment du permis de construire.

Regardons rapidement le 2<sup>ème</sup> CD-Rom « De la règle à l'usage », il comprend 2 chapitres :

un 1er chapitre portant sur les usagers, un 2ème sur les projets « mode d'approche ».

On va passer sur ce que j'appelle la logique déplacement/usage, la réglementation insiste sur les possibilités de déplacement des personnes en fauteuil roulant mais les équipements et les fonctionnalités sont peu abordés. Quelle démarche pour introduire des préconisations ?

(Démonstration : « *Quelle méthode pour intégrer des préconisations complétant la règle. Mettre les besoins de l'utilisateur au cœur des projets en se questionnant sur l'objectif à atteindre.*

*Comme par exemple : proposer des portes automatiques utilisables par tous en toute autonomie.*

*Travailler en amont de l'opération, et à toutes ses phases, se questionner en phase programme.*

*Par exemple : proposer des équipements comme une table d'amphithéâtre utilisable par des étudiants en fauteuil roulant ou des étudiants valides.*

*Vérifier en phase exécution/conception et transmettre en début de chantier, permet des solutions intégrées servant à tous.*

*Ce questionnement en amont d'une opération est une ouverture vers des solutions créatives »).*

Comme nous ne disposons pas de temps je suis à la disposition de ceux qui veulent voir le document et les CD-Rom à l'heure du déjeuner.

**M. THIERRY** : Le logiciel Loqacce est présenté sur le stand du ministère de l'Équipement, vous pouvez l'essayer. On a essayé d'expliquer la réglementation. Actuellement, c'est surtout axé sur les fauteuils roulants avec un peu de problématique de la déficience visuelle mais à chaque fois qu'on a pu dans les illustrations, on a essayé d'aborder la qualité d'usage pour tous.

**M. HERBIN** : Je vous propose une courte pause de cinq minutes et je demande aux intervenants de la dernière table ronde dédiée à la formation de venir me rejoindre pour le déroulé dans le temps qui nous reste. A tout de suite.

(pause)

**M. HERBIN** : M. Thierry va nous présenter succinctement le contexte réglementaire en matière d'ERP et ensuite on aborde la table ronde formation.

**M. THIERRY** : Je vais vous donner quelques chiffres. Il y a 13 millions de mètres carrés de locaux recevant du public et 205 000 établissements recevant du public.

L'ERP par rapport aux bâtiments d'habitation, est un endroit qu'on ne connaît pas.

La législation existante impose l'accessibilité des lieux : largeurs de circulation, pentes, absence de ressaut, hauteur des commandes, etc. Elle impose également un ascenseur dès lors qu'il y a plus de 50 personnes qui sont reçus en étage ou en sous-sol ou si les prestations offertes en étage ne sont pas les mêmes que celles qu'on trouve au rez-de-chaussée. Ces obligations techniques concernent le bâti neuf.

Pour l'existant, contrairement à l'habitation, actuellement il y a déjà des obligations lorsqu'on réalise des travaux dans un ERP. On doit rendre accessible la partie correspondant à des surfaces nouvelles, on ne doit pas diminuer l'accessibilité préexistante. Enfin, il y a une différence qui s'opère selon la catégorie d'ERP. Les ERP sont classés en cinq catégories, en fonction du type d'établissement et de l'effectif reçu. Pour les ERP des quatre premières catégories, on impose de mettre en accessibilité la partie du bâtiment où les travaux sont réalisés alors que pour un ERP de 5<sup>ème</sup> catégorie, on va imposer de rendre accessibles les conditions d'accès si elles sont modifiées.

Sur le dispositif de contrôle, il est plus important en ERP, car il découle de la sécurité incendie. Il y a un contrôle a priori et un contrôle a posteriori. Le

contrôle à posteriori ne concerne que les quatre premières catégories et pas la 5<sup>ème</sup>. Le contrôle a priori s'applique pour toutes les catégories. Celui-ci a lieu au moment du permis de construire. La demande de permis de construire est étudiée par la Ccdsa, qui remet un avis à l'autorité compétente qui donne l'autorisation au vu de cet avis.

Si une dérogation est sollicitée dans l'application de la réglementation, la demande sera examinée par cette même commission.

Si je construis un ERP des quatre premières catégories, j'ai en plus un contrôle a posteriori sous la forme d'une visite avant ouverture. Un nouvel avis de la Ccdsa au vu de cette visite est émis, qui permet à l'autorité compétente, qui a délivré le permis de construire, de donner une autorisation d'ouverture. Ce qui veut dire qu'on peut ne pas donner l'autorisation d'ouverture, c'est une arme importante.

Que va apporter le projet de loi dans sa forme actuelle ?

En matière d'obligations techniques, sur le neuf : extension à l'ensemble des handicaps : handicap sensoriel, mental et psychique.

Ce qui veut dire beaucoup de choses en ERP, car beaucoup de réponses peuvent être apportées en termes de signalétique, lumineuse, sonore, etc.

Sur l'existant, il y a une énorme avancée : on va devoir se mettre en accessibilité, même si on ne fait pas des travaux, à une date donnée.

Cette date n'est pas encore définie, elle va varier en fonction du type d'ERP. Tout le monde ne peut pas faire aussi vite qu'EDF, il y a des établissements où ce sera plus compliqué.

Pour l'instant, la loi dit qu'il y aura un délai, et que les ERP, à cette date, devront être accessibles. C'est une avancée importante.

Les dérogations seront très exceptionnelles, et quand elles existeront, des mesures de substitution devront être mises en place pour les ERP offrant une mission de service public.

Sur le dispositif de contrôle, les avancées sont également très importantes. L'attestation de conformité va s'appliquer également aux ERP.

Il y a également, comme pour l'habitation, un renforcement des sanctions pénales, qui font que les personnes morales et physiques pourront être poursuivies.

Un établissement pourra être fermé par l'autorité administrative s'il ne répond pas aux règles d'accessibilité dans le délai imparti.

On laisse la possibilité d'un dialogue au niveau local entre les communes et les établissements qui s'y trouvent.

Le contrôle technique est étendu à l'accessibilité et plus seulement restreint à la sécurité des personnes et la solidité des ouvrages. Le contrôle technique n'est pas rendu obligatoire car cela aurait un coût sur la construction conséquent. Quand le contrôle technique existe, ce qui est le cas pour les ERP, il porte obligatoirement sur l'accessibilité.

L'octroi d'une subvention est subordonné au respect des règles. Le remboursement de la subvention peut être exigé si les règles ne sont pas respectées.

Pour finir, il y a également la création de commissions communales qui recenseront l'accessibilité de tous les ERP. Enfin, il y a des dispositifs qui



imposent la formation des professionnels, notamment des architectes au sujet de l'accessibilité.

**M. HERBIN** : Excellente transition. On va demander à présent à Mme Klunder du ministère de la Culture et de la Communication qui remplace M. Knops, empêché, de nous présenter les mesures prévues en matière d'enseignement de l'architecture.

**MME KLUNDER** : Bonjour, je me présente Hélène Klunder, je travaille au bureau des enseignements des écoles d'architecture, direction de l'architecture et du patrimoine (DAPA) du Ministère de la Culture et de la Communication. Ce ministère exerce la tutelle de 20 écoles d'architecture sur 22 en France.

En France, les écoles d'architecture sont issues du monde des Beaux-Arts. Aussi, la culture constructive est moindre chez nous qu'en Allemagne où les études d'architecture sont liées à la formation des ingénieurs. Chez nous, la conception du projet architectural est privilégiée par rapport aux aspects constructifs et techniques. Ceci explique peut être la difficulté à former les architectes à la prise en compte de l'usage pour tous et notamment à l'accessibilité.

Aussi, depuis quelques années, la DAPA et les écoles d'architecture essaient de remédier à cette situation et de faire en sorte que les architectes aient une formation suffisante sur la prise en compte des besoins des différents usagers. Un constat a été établi, qui est malheureusement assez sévère : les études d'architecture prennent en compte de façon très parcellaire la question de l'accessibilité. Elles la traitent sous un angle uniquement réglementaire dans les enseignements de construction ou sous forme de mises en situation ponctuelles (certaines écoles louent par exemple des fauteuils roulants).

La question est donc généralement traitée uniquement sous l'angle de la mobilité, et ne prend pas en compte les différents aspects de l'usage et notamment les handicaps sensoriels. Les réponses apportées notamment s'inscrivent peu dans la logique globale du mieux-être pour tous.

Le constat dressé, plusieurs actions ont été mises en place pour soutenir ce qui se faisait déjà dans les écoles d'architecture. D'une part, une expérimentation a été menée avec deux écoles d'architecture pilotes en la matière, celles de Rennes et de Montpellier. Il a été proposé à des étudiants de troisième cycle de suivre sur une année des séminaires, de travailler plus spécifiquement sur cette problématique dans le cadre de leurs travaux de projet architectural

Lors des journées « Art, Culture, Handicap » à Bourges, à l'automne dernier (octobre 2003), l'ensemble de ses travaux a fait l'objet d'une exposition des travaux des étudiants.

Pour mieux former nos architectes, il faut nécessairement multiplier les pistes, les entrées.

La première piste serait au sein du cursus des écoles d'architecture de mieux former à l'usage en général, tout au long du cursus, et à la partie technique à la fin du cursus. Il faut une progressivité au cours des études et surtout prendre en compte ces questions dès le début de la formation.

Aussi, cette demande a été intégrée dans les campagnes d'habilitation de nos programmes pédagogiques depuis quelques années. A cette fin, un expert a été nommé au sein de la commission d'habilitation.

Un travail est aussi mené en interministériel sous l'égide la délégation interministérielle pour les personnes handicapées avec les Ministères de l'Equipement et de l'Education Nationale notamment pour rechercher les points communs entre la formation des ingénieurs et celle des architectes.

A la rentrée prochaine se met en place dans les écoles d'architecture, la réforme dite du LMD 3-5-8 (Licence, Master, Doctorat), et dans le cadre de l'harmonisation européenne des cursus de l'enseignement.

Cette réforme est l'occasion d'intégrer au programme de chaque école la nécessité de prendre en compte les questions d'usage pour tous et l'accessibilité. Des instructions du ministre sur ce sujet ont été adressées à chaque école.

La bonne mise en œuvre par chaque école de ces formations sera évaluée l'année prochaine.

D'autre part, les écoles d'architecture ayant une autonomie pédagogique importante, la DAPA a souhaité accompagner ces mesures réglementaires d'une sensibilisation comme première entrée en matière. Sur la proposition de Ankel Cerese à mes côtés, ancien étudiant en architecture à l'école Languedoc-Roussillon et aujourd'hui architecte, un parcours de sensibilisation a été mis en œuvre, co-financé avec le Ministère de l'Equipement.

Il tournera principalement dans les 20 écoles d'architecture mais aussi dans d'autres lieux à l'intention des publics professionnel, scolaire et du grand public dès la rentrée 2004-2005.

Je vais laisser Ankel Cerese présenter ce parcours de sensibilisation dénommé « Mobiland ».

**M. CERESE** : Bonjour, je suis jeune architecte diplômé de Montpellier. Je peux confirmer que la prise en compte de la qualité d'usage ou de l'homme dans l'architecture n'est pas assez développée dans les écoles d'architecture. C'est pourquoi à l'école de Montpellier s'est créée l'association A2H (Atelier Handicap Habitat)). Au sein de cette association, plusieurs étudiants mènent une réflexion sur les problèmes d'accessibilité en général et de vie quotidienne.

Ayant constaté le manque de formation et le manque d'application dans la voirie et l'architecture, on s'est demandé comment sensibiliser les étudiants et les enseignants. A l'école de Montpellier, il a existé des optionnels, des actions ponctuelles qui consistaient à aller dans la ville dans un fauteuil, mais ces actions mobilisaient très peu d'étudiants.

Si les textes ne sont pas l'angle le plus intéressant pour aborder la problématique générale, si amener en ville les étudiants en fauteuil c'était une perte de temps pour eux, comment procéder pour les sensibiliser ? L'idée a été de créer un parcours de mise en situation, monté dans l'école où on recréait sommairement le milieu de la rue, du logement, des commerces afin d'expliquer les difficultés rencontrées au quotidien par une personne en situation de handicap.

Sur une journée on a touché 100 à 120 étudiants. Cela a été un succès.

A partir de ce parcours, l'association a développé le projet Mobiland, exposition itinérante.

Je suis désolé, je souhaitais vous en faire la présentation par vidéo projection mais un problème technique ne le permettra pas, vous pouvez la voir sur le stand « Qualité de Vie ». Vous trouverez également sur ce stand un document résumant les travaux des étudiants, lancés l'année dernière par la DAPA.

**M. HERBIN** : On peut constater qu'à leur arrivée dans l'école, les étudiants sont totalement sous informés sur la situation du handicap. Ce qui témoigne du problème et de la nécessité d'intervenir beaucoup plus en amont pour les y préparer. C'est dès l'école maternelle et élémentaire qu'il faut préparer l'enfant à la différence.

Il était prévu que l'on vous présente un parcours d'éveil à la motricité et au sensoriel qui est « Fleur des sens ». Ce parcours peut également être testé sur le stand.

La formation continue des professionnels est également essentielle. En France, il y a plus de 45 000 architectes. Il est très difficile de les former.

Quand on a essayé de faire des formations appelées « handicap ou architecture » ou GPA (Groupe d'Education permanente des Architectes) seules quatre ou cinq personnes s'inscrivaient, et c'était soit des parents d'enfants handicapés ou des architectes handicapés eux-mêmes. On ne touchait pas du tout l'ensemble de la profession.

Aujourd'hui encore, lorsqu'on parle d'accessibilité aux professionnels, ceux-ci tiennent le raisonnement suivant : accessibilité = handicap, handicap = fauteuil roulant, et fauteuil roulant = contraintes. Tout de suite l'angle est négatif. L'enjeu aujourd'hui c'est de recentrer cette problématique sur un angle positif.

Quand on parle de démarche qualité d'usage, ce n'est plus seulement travailler à la réparation des obstacles architecturales mais c'est comment, dès l'origine d'un projet, être capable de développer le confort, la sécurité et le mieux être de l'ensemble des usagers.

Il faut faire vite pour y parvenir et mettre en place des outils pour les professionnels en cours d'exercice. M. Givry va vous présenter un de ces outils.

**M. GIVRY** : Bonjour, je représente l'ARVAH, association pour la recherche sur la ville et l'habitat. Créée en 1993, l'ARVAH forme depuis une dizaine d'années des architectes sous l'égide de la Direction de l'Architecture et du Patrimoine du Ministère de la Culture et de la Communication.

Depuis quelques temps, nous formons également des architectes sur l'accessibilité. Nous avons constaté que nous ne pouvions toucher que très peu d'entre eux sur cette problématique. Les architectes, qu'ils soient architectes concepteurs ou architectes intégrés dans la maîtrise d'ouvrage ou dans les collectivités locales, travaillent en permanence dans l'urgence des projets. Eloignement des lieux de formation ou incompatibilité des dates, ils ne trouvent pas, même s'ils le souhaitent, le temps nécessaire pour se former réellement sur la question du handicap.

Pour répondre à cette attente, nous avons commencé le développement d'un outil de formation qui soit disponible à tout instant par une simple connexion

internet. Cet outil est actuellement en cours d'élaboration et sera opérationnel dans quelques mois.

Vu le court délai imparti à cette présentation, je vais centrer mon propos sur la philosophie générale de cette formation.

Si les architectes connaissent et pratiquent la réglementation, ils méconnaissent les personnes handicapées elles-mêmes, et en particulier les conséquences des différents handicaps sur les gestes de la vie quotidienne.

Nous avons organisé la formation en quatre chapitres.

Le premier chapitre porte sur la connaissance et la compréhension des différents handicaps.

- Les handicaps moteurs, des encombrements ordinaires de la vie quotidienne, aux cannes, béquilles et déambulateurs jusqu'aux fauteuils roulants.
- Les handicaps visuels, des différentes formes de malvoyance à la cécité, le rôle de la canne, du chien guide, du braille.
- Les handicaps auditifs, des difficultés d'audition à la surdité, en passant par les acouphènes et l'hyperacousie.
- Enfin, les handicaps d'origine neurologiques et mentaux.

Ce premier chapitre est destiné à comprendre en profondeur les différentes natures de handicap.

Le second chapitre reprend les différents handicaps sous l'angle des nombreux gestes de la vie quotidienne. Il développe dans le détail l'ensemble des gestes quotidiens qui permettront de se déplacer, manger, dormir, travailler, se distraire avec le maximum d'autonomie, cela en regard des différentes situations de handicap. Comme nous pouvons le constater, le très quotidien franchissement d'une porte demande toute une succession de gestes que les personnes valides réalisent sans avoir conscience de leur complexité. De même, dormir demande de pouvoir se déshabiller et s'habiller, se coucher et se lever, allumer et éteindre la lampe de chevet, régler le réveil, changer les draps, ....

Une fois acquise cette connaissance des différents handicaps et de leurs conséquences sur la vie quotidienne, il est enfin possible d'aborder les projets urbains et architecturaux.

Les deux chapitres suivants, « Projet urbain » puis « Projet architectural », permettent de prendre en compte ensemble les différentes situations de handicap dans la conception et l'aménagement des espaces publics et privés, bâtis et non bâtis. A ce stade seulement, nous retrouvons le vocabulaire classique de l'architecte et de l'urbaniste, rue et trottoir, square et jardin public, circulation horizontale et verticale, habitation collective et individuelle, ERP, sanitaires, ....

C'est seulement en fin de formation qu'est abordé l'aspect réglementaire et normatif, celui-ci n'étant que le minimum nécessaire et non suffisant. Afin de la relativiser, la réglementation française est comparée à celle d'autres pays européens comme non européens.

Je vous remercie de votre attention.

**M. HERBIN** : je vous remercie de la qualité de votre exposé en si peu de temps. A présent, Mme Palauqui va nous exposer ce qui se passe en matière de formation au niveau de l'Éducation nationale.

**MME PALAUQUI** : Je vais essayer d'être tout aussi rapide. Je suis à la direction de l'enseignement supérieur, responsable de la coordination de l'accueil des étudiants handicapés. Ce que je vais exposer va s'articuler avec les propos de Dominique Ferté.

Notre milieu de travail, c'est l'enseignement supérieur. C'est d'abord les étudiants, et « accessoirement » des étudiants handicapés, ils sont 8 000 sur 2 millions d'étudiants. Il s'agit d'une toute petite population, mais qui a des besoins particuliers, et on nous dit régulièrement que ces besoins coûtent chers.

C'est extrêmement stimulant d'avoir une population d'étudiants handicapés : ils revendiquent, ils sont là pour étudier, pour être autonomes et faire exactement tout ce que les autres étudiants peuvent faire. L'époque où on leur ouvrait les amphis et où on leur disait de faire leurs études sans rien nous demander de plus, est révolue. Aujourd'hui, ils veulent pouvoir, comme les autres étudiants, sortir le soir, faire des activités artistiques, sportives, participer à la vie associative, accéder non seulement aux bâtiments universitaires mais à l'ensemble des logements, des restaurants universitaires et de la vie en général dans l'université.

Notre première cible, a été d'abord de les servir. L'enseignement supérieur est à leur service. Le travail de Dominique Ferté a été pionnier. Il est lié à une histoire locale, Grenoble, c'est sans doute la ville qui accueille le plus d'étudiants en fauteuil. Tout est parti de cette mobilité réduite pour rendre l'ensemble des bâtiments accessibles.

L'université, c'est une ville. C'est une ville d'établissements recevant du public (ERP) et de bâtiments de logements. Sur le campus de Nanterre, il y a 35000 étudiants cela correspond à une ville moyenne. Quand il y a entre 80 et 120 bâtiments dans une université, c'est autant de lieux à rendre accessibles à l'ensemble des personnes handicapées quelle que soit leur déficience.

Je voudrais parler de la sensibilisation du milieu de l'enseignement supérieur. Celle-ci est passée en premier lieu par la nécessité de sensibiliser et former les présidents, les responsables Patrimoine, les ingénieurs Hygiène et Sécurité, les ingénieurs régionaux de l'Équipement, qui sont les conseillers des Recteurs en matière de constructions.

Dominique Ferté qui vous a précédemment présenté le logiciel, a fait également un guide de l'accessibilité pour l'ensemble des établissements de l'enseignement supérieur, qui reprend des éléments qui vous ont été projetés en vidéo et qui comporte le logiciel Loqacce, merci au ministère de l'Équipement et à Dominique Ferté pour leurs logiciels.

La commande du Président de la République, qui sera inscrite dans la loi, sur la formation des professionnels que sont les architectes et les ingénieurs, fait que l'Éducation nationale est aussi concernée au travers des formations qu'elle dispense dans l'enseignement supérieur, c'est-à-dire les formations d'ingénieur génie civil, mais aussi dans les lycées, les formations de techniciens supérieurs lesquels peuvent s'occuper du bâtiment et de la voirie.

La démarche a voulu être pragmatique : je suis allée dans les écoles et j'ai essayé de les convaincre de l'intérêt de cette formation.

Ce qui prime c'est d'essayer de changer la mentalité des gens.

C'est vrai que lorsque l'on parle d'accessibilité, on a tendance à être un peu réducteur et à dire accessibilité = handicap, handicap = fauteuil, fauteuil = tracasseries et contraintes.

Moi, je souhaite faire passer l'idée que finalement, l'accessibilité, c'est d'abord l'accessibilité de tous.

Finalement, quand on travaille pour rendre accessibles des locaux, des voiries à des personnes porteuses d'une déficience, on rend service à tout le monde. Pour preuve, partout où on a mis des plans inclinés, on voit les personnes valides les prendre. Il y a un confort de vie utile à tous. Il me semble que le changement de mentalité doit être celui là.

Il faut que l'ensemble de la profession comprenne qu'elle travaille pour elle-même. Les études démographiques en témoignent, on va tous devenir vieux, même très vieux. Ca veut dire qu'à terme, on aura tous une mobilité réduite et qu'on sera tous plus ou moins déficients visuels et déficients auditifs. Travaillons d'abord égoïstement pour nous. Avec une accessibilité totale et un confort d'usage, nous rendrons service bien sûr aux personnes qui ont besoin de ces aménagements, parce qu'elles ne peuvent pas vivre sans, mais nous rendrons service aussi à l'ensemble de la population.

**M. HERBIN** : Je vous remercie, nous allons passer immédiatement aux questions. Il est intéressant de souligner qu'on travaille en plein développement durable. Je ferai un rapprochement avec la démarche dite « HQE », Haute Qualité Environnementale.

Cette démarche a un énorme succès auprès des professionnels, et avance, doucement peut-être, mais beaucoup plus vite que la « HQU », c'est-à-dire Haute Qualité d'Usage. Je serais partisan qu'on les mette en parallèle et ne pas dire que la HQU fait partie de la HQE.

La Haute Qualité Environnementale, c'est voir comment on peut réintégrer le cadre bâti, l'architecture et l'urbanisme en utilisant les richesses de l'environnement. Cela s'inscrit dans une démarche de développement durable. Nous, nous avons également une démarche de développement durable : comment réintégrer l'homme au cœur du cadre bâti et comment utiliser les richesses de la différence de chacun pour enrichir ce cadre bâti, lui donner une autre dimension. C'est un travail de fond, qui dès l'origine de la structuration de l'identité des professionnels doit se mettre en place. Cela dit de cette façon, peut paraître un peu utopique mais c'est un objectif à atteindre, car sans il n'y aura pas de réelle intégration.

Quand on me dit : un plan incliné devant un bâtiment, ce n'est pas beau. Je considère que ce n'est pas de l'accessibilité mais une prothèse architecturale. L'accessibilité ne se voit pas quand elle est réussie.

L'accessibilité fait partie de l'architecture de l'invisible.

Prenons à présent les questions de la salle.

**M. GOURNAY** : Je suis le correspondant accessibilité de la DDE de la Nièvre. Les intervenants ont dit qu'il serait difficile de former les architectes à l'accessibilité. Dans les commissions départementales nous rencontrons deux types d'architectes : ceux qui ont déjà intégré la notion d'accessibilité, et ceux qui conseillent aux maîtres d'ouvrage comment contourner les dispositions en vigueur. Ceci n'est qu'une observation, voici ma question. Elle porte sur les ABF (architectes des bâtiments de France). Ils ont été souvent attaqués au cours des exposés. Il convient de souligner qu'ils sont extrêmement compétents dans leur domaine. Par ailleurs, comme ils ne sont pas nombreux, il devrait sans doute être facile de les former. Nous en DDE, nous sommes depuis quelques années complètement formés et convaincus de la notion de qualité d'usage. On relaie au tant qu'on peut et on se trouve face à des ABF qui eux, avec tout le respect que je leur dois, ont des années de retard sur nous.

Quand on leur parle d'une rampe sur un monument historique, ils sont complètement opposés. Pourtant on arrive à intégrer ce type d'aménagement pour ce type de bâtiment. Les efforts ne devraient-ils pas porter sur leur formation, sachant que les agents des DDE pourraient concourir à cette formation.

**M. HERBIN** : question délicate. Il ne faudrait pas mettre tous les ABF dans le même panier. A Grenoble s'est tenu un concours sur « accessibilité et patrimoine » ouvert à l'ensemble des écoles d'architectures de France. Des solutions parfois audacieuses ont émergé respectant totalement la symbolique et l'identité du monument. L'ABF qui a participé au jury a été très ouvert à ce type de solutions.

Trop souvent, on aborde l'aménagement avec timidité, quand on parle d'accessibilité, il faut tout réformer, revoir le bâtiment dans sa globalité.

C'est vrai qu'un petit plan incliné, ce n'est pas beau, mais quand on refait une place en pente complète, qui arrive de façon majestueuse au bâtiment et le met en valeur, ça change complètement les choses. Des ABF ont été même jusqu'à considérer qu'il s'agissait alors d'une action positive sur le patrimoine. Je pense qu'ils suivront. Mais aujourd'hui la société a aussi les architectes, les professionnels qu'elle mérite. Si la société est plus ouverte à ces questions, tout le monde le sera.

Une autre question ?

**MME ROUBOUX** de la DDE du Vaucluse. L'ancien texte prévoit que les établissements de 5<sup>ème</sup> catégorie échappent à la réglementation. Dans le futur texte rien n'est spécifié, alors que dans un département comme le Vaucluse les ERP de 5<sup>ème</sup> catégorie sont en nombre, ceux que l'on traite le plus. Il s'agit d'établissement de proximité (commerces, coiffeurs,...) qui souvent restent inaccessibles aux personnes à mobilité réduite. Va-t-on rester dans un flou artistique faute de disposition pour cette catégorie d'établissement, lors de l'instruction du permis de construire.

**UNE PERSONNE DE LA SALLE** : Si les commissions communales d'accessibilité, sont limitées aux communes de plus de 5 000 habitants et si en plus on ne fait rien en matière d'ERP de 5<sup>ème</sup> catégorie, cela devient compliqué pour les petits commerces.

**MME MALPOT** : Je suis de la DDE des Côtes d'Armor. j'ai cru comprendre que les demandes de dérogations ne seront plus examiner en CCDSA, mais qu'elles devront être soumises au CNCPH. Quand on sait que c'est lié à des demandes de permis, avec des délais assez courts, je voudrais savoir si ça ne posera pas des problèmes.

**M. THIERRY** : Sur les établissements de 5<sup>ème</sup> catégorie, je vous rappelle qu'il existe actuellement des obligations pour ces établissements, la seule différence concernant les ERP de 5<sup>ème</sup> catégorie, c'est qu'il n'y a pas de contrôle a posteriori. Pour le bâti existant les obligations lors de travaux sont moindre que pour les autres catégories, mais pour le bâti neuf les obligations sont les mêmes quelle que soit la catégorie d'ERP.

Concernant le texte de loi dans sa forme actuelle, il n'est pas fait mention d'ERP de 5<sup>ème</sup> catégorie, à chaque fois que figure le terme ERP, ce sont tous les ERP qui sont concernés. Ce sera uniquement au moment de la réglementation, notamment par des décrets pris en Conseil d'Etat, qu'on examinera si les ERP de 5<sup>ème</sup> catégorie se verront ou non imposer les mêmes choses.

La question se posera nécessairement, car si jusqu'alors il y avait une distinction entre les ERP de 5<sup>ème</sup> catégorie et les autres, c'est parce que ceux-ci ont des contraintes différentes des autres ERP.

Il est possible également qu'on s'interroge sur la nécessité de conserver les catégories et s'il ne faut pas mieux les supprimer et raisonner en familles d'ERP. Je vous rappelle que les catégories, c'est une nomenclature qui vient de la sécurité incendie et qu'on préférerait avoir une nomenclature propre à l'accessibilité.

Aujourd'hui, le travail réglementaire s'amorce. L'ensemble des partenaires sera consulté. Il faut être prudent pour les ERP de 5<sup>ème</sup> catégorie parce que les conséquences sociales et économiques de travaux conséquents sont plus importantes que pour d'autres types d'établissements. Par exemple, pour un petit restaurant se mettre totalement en accessibilité, c'est avoir notamment des toilettes accessibles pour les personnes handicapées, cet aménagement peut dans certains cas réduire de moitié le nombre de tables, et donc de places pour les clients. On ne peut pas dire que la conséquence économique pour cet établissement soit nulle. Cela peut le conduire à diminuer de moitié son chiffre d'affaires, et aboutir à sa fermeture.

Sur les commissions communales, elles sont obligatoires pour les communes de plus de 5 000 habitants, ainsi que pour les regroupements de communes, en général les communes de moins de 5 000 habitants font partie d'un regroupement, donc elles seront concernées. Rien n'interdit non plus aux communes de moins de 5 000 habitants de créer ce type de commission.

Il ne faut pas non plus imposer à une commune par exemple de 400 habitants de mettre en place une structure qui va la dépasser.



Concernant les dérogations, il est écrit dans le projet de loi que les dérogations pour les ERP existants seront très exceptionnelles et feront l'objet d'un avis du CNCPH. Cela va faire à nouveau l'objet d'une discussion entre les deux lectures. Le gouvernement n'y est pas favorable. A moins que le CNCPH recrute du personnel supplémentaire. Les dérogations même si elles sont exceptionnelles, existent et les demandes de dérogations sont très nombreuses. Aussi, cela ne nous paraît pas réaliste, ni aller dans le sens de la simplification des procédures.

Nous préférons conserver les commissions consultatives départementales d'accessibilité et de sécurité pour les avis au regard des dérogations. Ces instances sont locales, elles regroupent les partenaires concernés : l'autorité compétente pour donner la décision, la DDE, service instructeur les représentants des personnes handicapées, parfois la DDASS. Il est important que l'instruction des dossiers reste à l'échelon local. Si c'est le CNCPH qui doit se prononcer, il ne pourra donner que des réponses générales et on sait qu'en matière d'accessibilité, les réponses générales ne sont pas toujours les meilleures.

**M. X** : On a beaucoup parlé s'agissant du projet de loi des obligations réglementaires et des dispositifs de contrôle. A aucun moment on ne parle de dispositifs financiers.

**M. THIERRY** : Je vous ai dit qu'il y avait création d'un crédit d'impôt pour les travaux d'adaptation, il y en a déjà un qui existe, mais là, il serait renforcé. La possibilité d'avoir recours à l'ANAH a été ajoutée. Enfin, il y a l'exonération de TFPB qui est étendue aux sociétés d'économie mixte qui gèrent des logements sociaux.

Pour les ERP, actuellement, la seule chose qui existe, c'est le FIAH, le Fonds Interministériel pour l'Accessibilité des personnes Handicapées, qui ne concerne que les ERP appartenant à l'État.

Il a été question d'un fonds de mise en accessibilité, la difficulté consiste à l'alimenter. L'idée était de le faire avec des sanctions financières lors de non-respect de la réglementation. C'est un dispositif auquel on est absolument opposé, car les professionnels de la construction, notamment ceux qui ne sont pas volontaristes en matière d'accessibilité, n'attendent que ça, à savoir un dispositif type AGEFIPH qui leur permettrait de payer et de ne pas avoir à respecter la réglementation.

**M. HERBIN** : Vu l'heure de dépassement, on prend encore quelques questions mais on va s'arrêter bientôt.

**M. X** : Au niveau des dérogations portant sur les impossibilités techniques ou les surcoûts insupportables, y aura-t-il des critères nationaux ?

**M. THIERRY** : En matière de dérogation, il faut rappeler qu'une dérogation autorisée c'est une dérogation à la réglementation, et non pas à l'accessibilité. Ce n'est pas parce qu'on obtient une dérogation pour la mise en place d'un dispositif, que l'on ne fait pas tout le reste.

Sur les motifs de dérogations, le projet de loi indique que pour les ERP, la dérogation est très exceptionnelle et que des mesures de substitutions sont obligatoires en cas de missions de service public.

Pour l'habitation, il y a deux critères dans la loi : pour raisons techniques ou architecturales, c'est-à-dire s'il y a impossibilité technique, ou atteinte importante à la préservation du patrimoine.

On souhaitait, pour ce qui est de l'existant, introduire la notion de disproportion entre le coût des travaux et le bénéfice apporté. Cela a été accepté par le Sénat mais pas par l'Assemblée nationale.

Ce qui nous paraît important, c'est de ne pas créer des situations de blocage, ni des situations où la loi devient inapplicable.

Ce que nous essayons de préserver, c'est l'efficacité de la loi, et ça passe aussi par des possibilités de dérogation. Il est un peu maladroit de l'afficher dans la loi mais le Conseil d'Etat considère qu'à partir du moment où ce n'est pas écrit dans la loi, il n'y a pas de possibilité de déroger, ce qui risque alors de créer de vraies situations de blocage.

**M. HERBIN** : Une dernière question ?

**M. DESMOULINS** de l'association Valentin Hauy : dans le projet de loi actuellement, tous les aspects techniques sont renvoyés à des décrets ou à des arrêtés. Quand seront-ils pris ?

**M. THIERRY** : Heureusement que la loi renvoie à des décrets et arrêtés, sinon, on aurait affaire à un dispositif très complexe qu'on ne pourrait plus changer pendant trente ans.

En matière de réglementation, la réflexion a déjà commencé. Il y a des groupes de travail qui ont été montés par le secrétariat d'État aux personnes handicapées, je l'ai évoqué tout à l'heure.

Parallèlement, chacun des ministères qui est chargé de travailler sur un aspect de la loi, laquelle ne couvre pas que l'accessibilité, se met en ordre de bataille et travaille en interministériel et avec l'ensemble des partenaires, donc avec les associations, les professionnels, les associations de copropriétaires, les fédérations, les syndicats d'architectes, etc. Là, on est dans une phase d'étude.

Faire la réglementation, comporte trois phases : des études précises et l'audition des partenaires pour pouvoir rédiger, la rédaction de propositions de textes et ensuite, il y a la concertation. Au début des études, il y a l'écoute des besoins. La concertation se fait au vu d'une proposition de rédaction.

Dans quel délai ? L'article 50 du projet de loi prévoit que les textes d'application de la loi sortent dans les six mois.

Cet article a été voté par l'Assemblée nationale. Cela me paraît peu réaliste. Une partie des textes sera bien avancée dans six mois, mais il est plus réaliste de prévoir plus de six mois.

**M. HERBIN** : La dernière question.

**UNE PERSONNE DE LA SALLE** : C'est à propos du contrôle a posteriori. Des locaux sont mis en accessibilité, et quand on revient quelques mois plus tard, l'ascenseur ne fonctionne pas, les couloirs ne sont plus praticables, les cabines servent au stockage du matériel. Quels seront les moyens à notre disposition pour y remédier ?

**M. THIERRY** : Dans les missions de conseil impartis aux agents du ministère en matière d'accessibilité, on fait toujours attention à prévenir des difficultés de maintenance. Par exemple, les appareils élévateurs de personnes handicapées doivent faire l'objet de demande de dérogation, ils ne peuvent pas remplacer systématiquement un ascenseur, car ils posent des problèmes de maintenance, ils sont moins vite réparés quand ils tombent en panne.

Par ailleurs, dans le projet de loi, les ERP devront être mis en accessibilité à une certaine date, même si on n'y fait pas de travaux.

Donc à partir de cette date, si l'on constate que l'ERP n'est pas accessible, un procès verbal pourra être dressé par un agent assermenté. De plus, l'autorité administrative a la possibilité de fermer l'établissement.

Là, on rentre dans le domaine de l'exploitation de l'établissement pour lequel la réglementation n'a pas toutes les solutions.

Si un bâtiment d'habitation est totalement accessible, et que devant le plan incliné, il y a systématiquement les poubelles, ce n'est pas la réglementation qui résoudra ces problèmes là, c'est plus une question de sensibilisation, de changement des mentalités.

**UNE PERSONNE DE LA SALLE** : Je suis à la DDE du Var. Je m'occupe de l'accessibilité mais aussi du financement du logement. Je voudrais vous parler de la PALULOS.

On a une démarche actuellement auprès des bailleurs sociaux pour faire le recensement des logements qui peuvent être accessibles et adaptés facilement pour les mettre à la disposition en priorité aux personnes surtout à mobilité réduite, la démarche se faisant avec l'APF.

Dans le cadre de la réhabilitation du logement social, on a des problèmes de financement énormes car les crédits que nous avons à disposition sont surtout pour la construction de logements et le financement de la réhabilitation n'est pas une priorité. Les crédits sont très encadrés.

Le ministère a-t-il prévu des crédits spéciaux pour l'utilisation de la PALULOS pour réhabiliter les logements dans le cadre de l'accessibilité ?

**M. THIERRY** : Il y a une sous-direction du financement et du budget à la DGUHC dont je pourrai vous donner les coordonnées qui pourra vous répondre.

Ce qui est certain, c'est que le gouvernement a tenté de mettre en place un dispositif de financement global de la réforme qui a lieu, mais je ne peux vous dire vraiment où iront les crédits. Les directives du gouvernement étaient de faire avec une enveloppe fixe.

**MME BERNARD** Dde du Tarn et Garonne. J'ai pris le poste de déléguée à l'accessibilité en février, jusqu'alors je faisais du financement de logement social HLM. On a eu ce cas de figure récemment sur du parc ancien déjà

réhabilité, et dès lors que les organismes ont un plan stratégique de patrimoine, ils redeviennent éligibles à la PALULOS et les crédits de qualité de service peuvent aussi y répondre.

**UNE PERSONNE DE LA SALLE** : Je vais dans le sens de ma collègue, on n'a plus assez d'argent pour financer de la réhabilitation PALULOS. Mais il faut aussi penser que quand les immeubles ont plus de quinze ans, ils peuvent déduire les travaux d'adaptabilité de la taxe foncière sur les propriétés bâties. Mais il est sûr que pour installer un ascenseur c'est insuffisant.

**M. HERBIN** : On voit qu'il y a encore beaucoup de chemin à faire pour redonner le droit de cité à toutes les personnes quelle que soit leur différence.

Il y a un cadre législatif qu'il faudra dépasser, même s'il est vrai qu'il s'améliore. C'est du devoir de chacun de le dépasser.

Il y a un concept à élargir. J'ai parlé de convenance des espaces de vie. Si l'on consulte le dictionnaire, convenance signifie que c'est la qualité de ce qui est approprié aux besoins de la société, tout ce qui est en accord avec les usages.

Il faut faire en sorte que notre espace de vie, notre cadre bâti correspondent enfin aux besoins de chacun.

C'est un travail de longue haleine et des méthodes devront être mises en place, notamment la qualité d'usage.

C'est un travail qu'il faut démarrer dès le plus jeune âge, il faut sensibiliser nos enfants dès le plus jeune âge. Tous ces chantiers sont à mener de front.

J'espère que lorsque l'on se retrouvera au 2èmes Assises Nationales de l'Accessibilité, on pourra mesurer une avancée importante.

Merci d'être venu, bon courage et bon travail à chacun !

# **ATELIER TOURISME ET CULTURE : Accès aux services et prestations**

Vendredi 18 juin 2004

*Animateur : Cyrille-Robert BROUX, Direction du Tourisme,  
Ministère délégué au Tourisme*

*Rapporteur : Sandrine SOPHYS-VERRET (Ministère de la  
Culture et de la Communication)*



**M. BROUX** : Bonjour. Merci d'être présents pour cette matinée qui va traiter des questions d'accessibilité sur les matières touristiques et culturelles.

Cet atelier sera suivi par le ministère de la Culture, Mme Sandrine Sophys-Verret, qui rapportera nos travaux à la séance de clôture cet après-midi, et moi-même, Cyrille-Robert Broux, du ministère du tourisme.

En France, 22,5 millions de personnes handicapées sont concernées par les travaux de ces assises. Ce chiffre est ressorti de l'étude de marché réalisées par l'AFIT, à la demande du ministère du tourisme, en 2001. Il s'agit de personnes qui déclarent au moins une déficience ou une difficulté de vie dans la vie quotidienne en raison d'un problème de santé.

Ces personnes, par tranches d'âge, représentent 25% des 0 à 19 ans, 30% des 20 à 59 ans et 80% des plus de 60 ans.

Cette étude a montré la forte demande de ces personnes à partir en vacances, à faire du tourisme, et aussi à mettre à leur disposition des budgets pour réaliser ces activités. En 2001, ces budgets étaient compris entre 305 et 610 euros pour 50% d'entre elles, et de plus de 610 euros pour un tiers d'entre elles.

Le premier obstacle qu'elles soulevaient était non pas les problèmes financiers, mais le manque d'accessibilité d'offre et le manque d'information sur l'accessibilité des sites pouvant les accueillir, avant même l'appréhension au départ, avant même les problèmes financiers.

Le cœur du problème donc se pose essentiellement sur cette accessibilité de l'offre.

Les pouvoirs publics ont réagi. Je ne parlerai bien sûr que des ministères de la Culture et du Tourisme, ce qui ne résume pas l'ensemble de l'activité des pouvoirs publics en la matière, d'autres ministères réalisant dans leurs domaines respectifs, un certain nombre de choses.

Sur le ministère de la Culture, l'accès à la culture et aux pratiques artistiques constitue un des devoirs de service public, souligné par ce ministère qui souhaite enrichir l'offre culturelle dans toute sa diversité.

Plusieurs axes prioritaires ont été développés, notamment pour les principaux, l'engagement et le maintien d'une dynamique de réseau entre les professionnels de la culture et les différents secteurs sanitaires et médico-social, la prise en compte des questions d'accessibilité et d'accueil des personnes handicapées dans la programmation des équipements culturels, le développement de projets et pratiques artistiques et culturels au sein des établissements médico et sociaux, ainsi que l'accès pour les personnes handicapées aux professions culturelles et artistiques.

Plusieurs outils ont été développés pour mener ces actions prioritaires : la commission nationale culture et handicap qui doit étudier les solutions proposées et faire des propositions au ministre pour faire évoluer l'accessibilité.

La charte d'accueil et d'accessibilité à la pratique culturelle et artistique qui est une sorte de base, de guide pratique et incitatif à l'usage des responsables d'équipements culturels, pour faciliter et développer l'accessibilité des sites.

Le label tourisme et handicap qui constitue pour le ministère de la culture un outil de suivi de l'amélioration de l'accessibilité des établissements culturels aux personnes handicapées.

La collaboration entre le ministère de la culture et le ministère du tourisme doit se poursuivre pour intégrer les principes culturels de ce label.

Pour le ministère du Tourisme, l'accès des personnes handicapées aux vacances est un axe fort de l'intervention. Elle se résume très vite : constituer une offre touristique la plus large possible à tous les types de handicap. L'offre touristique accessible est constituée quand la prestation même est accessible. Il ne s'agit pas de permettre aux personnes handicapées d'entrer dans un hôtel ou d'entrer dans un bâtiment, mais il faut qu'elles bénéficient de la prestation délivrée par cet édifice, par cet équipement. Pour atteindre cet objectif, le ministère développera plusieurs actions, en particulier, la sensibilisation des professionnels du tourisme, par un certain nombre de campagnes et de relations avec eux pour les inciter à prendre en compte cet élément là dans l'élaboration de leurs produits et la formation des professionnels rendant obligatoire, dans le cursus du BTS, un module de formation sur l'accueil des personnes à besoins spécifiques.

L'accompagnement technique de ces professionnels par l'élaboration d'un guide édité par l'AFIT, qui montre un certain nombre d'éléments pour rendre accessible les équipements et une nouvelle série de guides plus intégrés suivant les démarches du label tourisme et handicap, est en préparation.

Le label tourisme handicap permet d'identifier quatre types d'équipement, les hébergements, la restauration, les sites touristiques et les sites de loisirs, pour les quatre types de handicap et qui permet de décliner l'accessibilité de ces différents sites.

Aujourd'hui, nous allons vous proposer de mettre en lumière un certain nombre d'expériences se déroulant dans un certain nombre de lieux, dans un certain nombre de thématiques culturelles, les loisirs, les activités physiques et sportives etc, qui montrent au final que l'accessibilité des personnes handicapées à tous les types de vacances est possible, réaliste et se fait, avec comme objectif clairement affirmé : il faut que ces assises ne soient plus utiles l'année prochaine parce que chacun de vous se sera inspiré, aura copié, dupliqué, multiplié toutes ces expériences que l'on va vous montrer, et dès l'année prochaine l'ensemble du territoire aura repris toutes ces bonnes pratiques pour faire que la France devienne une zone d'accessibilité générale de toutes les activités.

Nous passons à la première table ronde, il va y avoir trois tables rondes aujourd'hui, une table ronde sur le château de Haut-Koenigsbourg, une activité touristique et plein air, une table ronde avec d'autres intervenants sur d'autres activités touristiques et de plein air, et une table ronde sur les activités de loisirs, pratiques sportives et artistiques.

C'est la première fois que j'anime une table ronde, on m'a dit de faire attention au temps. Donc je serai drastique sur le temps pour que chacun puisse s'exprimer pleinement.

Sur la première table ronde, j'appelle Madame Estelle Hoferer du château du Haut-Koenigsbourg, Monsieur Charles Léopold, Monsieur Éric Ferron des



musées de Strasbourg, et Madame Dominique Rabet, de l'association tourisme handicap.

Je passe la parole à Madame Estelle Hoferer qui est chargée des publics spécifiques et handicapés au château du Haut-Koenigsbourg, qui est dans l'inconscient collectif, un des lieux les moins accessibles et que vous avez rendu accessible.

**MME HOFERER** : A peu près. Bonjour. Je suis chargée des publics spécifiques et handicapés au château du Haut-Koenigsbourg. Mon travail est d'améliorer l'accessibilité, l'offre culturelle, l'accueil pour tous les publics en situation de handicap.

Le château fait partie du centre des monuments nationaux, et cinq postes tels que le mien ont été créés en 2001, dans cinq monuments différents, qui sont le château de Chambord, le château d'Angers, les tours de la Rochelle, les grottes d'Eyzies en Dordogne.

C'est une politique volontariste qui a été mise en place par les monuments nationaux, dans les années 90, puisqu'une cellule « public handicapé » a été créée. Ce qui est important, c'est notre travail en collaboration au niveau du centre, du réseau, en région, dans les monuments, avec les associations représentatives des personnes handicapées.

Le centre des monuments nationaux a signé en octobre l'année dernière, un protocole d'accord avec différentes associations représentatives des personnes handicapées : la fédération nationale des sourds de France, l'association Valentin Haüy, l'union nationale des amis et parents d'enfants inadaptés, le GIHP, groupement d'insertion pour les handicapés physiques, et l'APF, association des paralysés de France.

Ces protocoles ont pour but d'améliorer l'accès aux monuments, de construire de nouveaux modes de relations entre les personnes handicapées et les monuments et de définir ensemble une vraie politique générale qui puisse s'appliquer sur l'ensemble des monuments.

Le centre des monuments nationaux, c'est un réseau de 115 monuments en France.

Il s'agit d'actions de conseil, d'information, de communication, et de sensibilisation.

Ce qui a été mis en place, ce sont des groupes de travail internes au Centre des monuments nationaux, et auxquels participent les différentes associations pour expliquer quels sont leurs besoins, ce qu'elles attendent.

C'est une synergie entre les partenaires.

Le Centre des monuments nationaux travaille avec les différentes associations, et nous-mêmes aussi en région depuis de nombreuses années. Notre but est de répondre aux besoins des visiteurs, ce sont les personnes handicapées elles-mêmes qui peuvent nous expliquer quels sont leurs besoins. C'est pourquoi nous travaillons avec les associations et dès le départ de nos projets, dès la réflexion.

Nous associons les personnes concernées par les projets.

Au château du Haut-Koenigsbourg, nous travaillons avec les associations qui représentent les différentes familles de personnes handicapées et notre action

a été reconnue en 2001 par l'attribution du label tourisme et handicap pour le handicap mental et le handicap visuel.

Cela ne veut pas dire que le château est totalement accessible pour les personnes handicapées mentales et visuelles, mais qu'un gros effort a été fait, que des outils existent, que le personnel a été formé, qu'il y a des visites adaptées, qu'une communication fiable est faite en direction de ces publics. La communication est importante, notamment grâce aux réseaux de partenariat que nous avons mis en place avec les associations.

Ce que je vais développer un peu plus ce matin, ce n'est pas tout ce que l'on fait vers les publics handicapés, mais en particulier vers les personnes à mobilité réduite, puisque nous travaillons, comme je l'ai dit tout à l'heure, avec des associations comme le GIHP qui nous a contactés. Charles Léopold, qui est actuellement le président du GIHP Alsace, nous avait contactés en 97 puisqu'il avait l'intention de venir visiter le château. Le château n'est pas accessible aux personnes à mobilité réduite car il y a 300 marches à gravir tout au long du circuit de la visite.

Il a rencontré l'administratrice du château, il lui a lancé le réel défi de travailler en collaboration avec les pompiers pour que ceux-ci portent les personnes en fauteuil roulant pour qu'elles puissent visiter le château, comme n'importe quelle autre personne.

L'administratrice l'a relevé, non sans sourire au départ. Cela s'est avéré être un véritable succès, cette opération est renouvelée tous les ans au château.

Les gens sont enchantés de pouvoir faire la visite comme tout le monde.

Cette initiative a fait des petits ailleurs parce que d'autres monuments réputés inaccessibles organisent ce type de manifestation grâce aux pompiers, à la sécurité civile etc.

Au départ, c'est ce qui a développé notre partenariat avec le GIHP, c'était cette initiative de Monsieur Charles Léopold.

Nous travaillons toujours ensemble sur ce type de manifestations, nous réfléchissons ensemble à la conception de circuits adaptés ou à l'adaptation de certains de nos projets d'aménagement.

Nous sommes un monument historique, il y a nécessité de conservation, qu'on peut appeler contraintes aussi. Là, nous avons un projet de rendre une salle accessible, de plein pied, qui permettrait une projection de visite guidée pour tout public. Les personnes à mobilité réduite qui viendraient au château à n'importe quel moment pourraient suivre une visite commentée du château.

Nous avons réfléchi avec M. Léopold pour savoir quels étaient les besoins des personnes à mobilité réduite, pour que dès le départ, dans notre projet, soient pris en compte, les besoins et que cette salle soit accessible aux personnes à mobilité réduite.

En dehors de ces projets d'aménagement, nous réfléchissons aussi sur la sensibilisation du personnel.

Charles Léopold, ainsi que l'association et les différentes personnes de l'association avec lesquelles je suis en relation, nous font part de leurs besoins. C'est important de retransmettre ces besoins aux différents personnels des Monuments, qu'ils soient de la caisse, du contrôle des billets, etc.

Cette association est comme toutes les autres associations pour nous un soutien, un conseil et nous permet de diffuser l'information sur tout ce qui est fait, sur tout ce qui est adapté aux personnes à mobilité réduite.

Voilà notre action au château du Haut-Koenigsbourg en lien avec le GIHP en Alsace.

C'est une action qui va continuer à se développer puisque que nous allons travailler sur un autre public: les déficients visuels. On travaille aussi avec d'autres associations parce que, plus il y a de synergie, plus il y a d'échanges, et tout ce qu'on peut faire est ainsi adapté.

**M. BROUX** : Je vous remercie et nous allons tout de suite passer la parole à Monsieur Charles LEOPOLD, président du GIHP Alsace, et qui va nous présenter ce que représente ce partenariat.

**M. LEOPOLD** : Je représente plutôt l'usager. Si j'attendais de moi-même en tant qu'usager, que les lieux deviennent accessibles, je pense que j'attendrais longtemps.

Donc il faut être acteur de sa propre intégration et motiver un peu les gens et aussi, les sensibiliser aux problèmes. Si il n'y a personne qui vient au Haut-Koenigsbourg en disant : « moi, je veux visiter le château, et derrière moi, il y a 10 000 personnes qui veulent le visiter dans l'année », ils se poseraient moins de questions. C'est vrai qu'en disant qu'il y a un problème, les gens qui ne sont pas de mauvaise foi se rendent compte qu'on peut les réduire ensemble.

Avec le travail d'Estelle, on aboutit à un travail de consultant. Ce n'est plus nous qui organisons les visites, dès qu'ils ont un besoin spécifique, ils nous contactent pour connaître un avis de spécialiste.

Cela montre aussi que, depuis 97, on organise ceci sur le terrain. Cela montre que les choses évoluent, que les bonnes idées montent vers le haut dans les ministères, et six ans après, on signe une convention nationale avec le GIHP et les monuments nationaux.

Au niveau du GIHP, on est acteur au niveau du tourisme dans différents domaines. En 1990, on a fait le premier recueil de tourisme sur l'ensemble du département. On avait recensé 150 lieux touristiques visitables en fauteuil roulant, puisque rien n'existait dans ce domaine. Puis, au fur et à mesure, on s'est spécialisé dans certains domaines comme le guide d'accessibilité pour la ville de Strasbourg, Sélestat, etc.

Nous avons créé le GIHP tour, nous organisons pour les strasbourgeois, les alsaciens et les gens de l'extérieur, des circuits touristiques sur Strasbourg et les environs. La demande est là, mais aucune structure n'était capable de l'offrir car il fallait des véhicules spécialisés, nous, on les avait. Nous avons recensé les sites dans lesquels nous pouvons faire du tourisme.

Depuis 2002, nous participons au projet d'un centre de vacances en Alsace, à Sainte-Marie-aux-Mines, qui va se finir en septembre de cette année, et qui aura 24 lits complètement accessibles à tout handicap. C'est là que nous démarrons une nouvelle phase dans notre association: le tourisme mixte. On a des structures complètement accessibles, mais pas forcément n'accueillant que du public de personnes handicapées, c'est-à-dire pour des familles ayant

un de ses membres handicapé, sans dire : « la personne handicapée doit bénéficier de cette chambre précise, ou de telle autre ».

A l'heure actuelle, quand on fait un hôtel, une seule chambre est accessible, et le reste ne l'est pas. Nous, on rend un lieu complètement accessible, mais on ne le ghettoïse pas. On insiste beaucoup là dessus, c'est un lieu pour les familles, ce n'est pas un lieu uniquement spécialisé.

C'est plus pour l'ensemble des familles car il n'y a pas beaucoup de choses qui existent à ce niveau-là.

On a un autre projet en cours, en Haute-Marne, et nous saurons la semaine prochaine si le nouveau conseil général élu nous suivra dans ce projet et sa subvention, qui sera un centre de vacances pour 64 lits. On aura 16 appartements à quatre lits avec une structure hôtelière, qui sera complètement accessible, avec un centre équestre qui fera du tourisme équestre pour les personnes handicapées. On ne se spécialise plus sur les personnes à mobilité réduite, on prend en compte l'ensemble des handicaps, qu'il soit visuel, mental, auditif et moteur. Nous allons créer le GIHP Tourisme, pour contrôler ce type de structure, car en moins de deux ans, nous allons avoir deux structures à gérer, et la dynamique fait que nous aimerions faire plus de petits. D'un autre côté, par rapport au GIHP tourisme sur le secteur de Strasbourg, nous sommes en pourparler avec le conseil général avec lequel nous discutons car il n'y a pas forcément quelqu'un qui s'occupe à 100% du public handicapé. Tant qu'on est là à dire : « écoutez, on a des problèmes spécifiques », on touche toujours le handicap de manière un peu transversale et un peu trop superflue. J'ai été conseiller municipal à la ville de Sélestat. Tant que j'y étais, l'office de tourisme éditait des guides avec les logos du handicap, depuis que je n'y suis plus, j'ai regardé dernièrement le guide, il n'y a plus de logo.

Même si on arrive à faire quelque chose, il faut toujours être derrière et appuyer cette problématique de ce côté-là.

Voilà.

**M. BROUX** : Merci. C'est vrai que vous parliez des familles, et quand on commence à aborder la thématique du handicap, la réaction est de n'envisager qu'une personne. Quand on parle de la personne handicapée, il y a la famille, les enfants, le conjoint, etc. C'est une problématique globale à intégrer. C'est toute une famille que l'on accueille, c'est tout un environnement que l'on accueille, ce n'est pas une personne isolée.

Autre intervenant : l'Alsace qui fait beaucoup pour l'accessibilité, avec une grande diversité. Éric Ferron est chargé du public, hors public scolaire, au service éducation des musées de Strasbourg, qui ont des besoins spécifiques.

**M. FERRON** : Je suis chargé de publics qui ne sont pas scolaires, et à l'intérieur notamment, nous avons aussi des publics à besoins spécifiques. Je travaille pour la ville de Strasbourg. C'est un service public qui est transversal à différents musées, cela va du musée archéologique jusqu'au musée d'art moderne et contemporain, en passant par le musée des arts et tradition populaire, c'est un service qui est chargé de l'action culturelle, à la fois les

visites guidées, les fiches de salles, le mobilier muséographique, audio-guide, etc., et aussi l'action éducative, les ateliers pour les enfants.

Ce service a été mis en place dans les années 70, et comme tous les services éducatifs ou services d'utilité publique, en France, qui sont liés à des musées, ils se sont tournés vers l'éducation nationale.

A cela près qu'à Strasbourg, une personne qui était à la tête du service éducatif, et qui est toujours à la tête du service éducatif des musées de Strasbourg, Madame Margaret PFENNINGER, a voulu mettre en place une approche qui soit plus globale, une approche pédagogique qui soit plus globale. Elle veut mettre l'enfant au cœur du processus technique, par exemple la gravure, par exemple la peinture, et de le mettre au cœur d'une démarche d'artiste. Elle veut mettre l'enfant au centre d'une démarche, qu'il soit directeur acteur, qu'il soit résolument actif, pour pouvoir le décentrer pour lui montrer qu'il y a d'autres façons de voir le monde, de voir la vie qu'aujourd'hui, on a une vision des choses, mais qu'à l'époque médiévale, il y avait un imaginaire qui était différent, on a une démarche d'artiste contemporain qui a une façon différente de voir le monde. C'est de mettre au cœur d'un processus, une démarche technique, de le décentrer et de lui montrer une autre façon de voir le monde.

L'intérêt de ces approches actives permet de s'intéresser à toutes les formes d'intelligence, et non pas avoir des visites guidées qui s'intéresseraient uniquement à un mode cérébral, à un mode ultra intellectuel. C'est avoir du tactile et du sensitif. C'est une approche globale de la vision, de la pédagogie pour comprendre un tableau, une sculpture, un espace, un dispositif, de la vidéo, etc.

On voit que cette approche pédagogique, on voit très rapidement les analogies qu'il peut y avoir avec la problématique des personnes handicapées.

C'est quelqu'un qui est intimement lié à cette problématique, d'une part parce que c'est sa propre sensibilité, c'est quelqu'un qui a été touché, comme des gens comme Paul Klee qui s'est intéressé à l'infiniment petit, à l'invisible, à rendre visible l'invisible, à s'intéresser au particulier, à l'individuel, au différent, c'est quelqu'un aussi qui est intimement lié au monde du handicap, de façon personnelle, par son histoire personnelle et ce sont des choses que l'on retrouve régulièrement dans des dynamiques de mise place d'approches pédagogiques pour des publics handicapés.

Cette approche active, je vais vous la décrire en vous décrivant le déroulement d'une animation, une animation qui a pour objectif de donner des points de repère à un enfant sur la peinture, des points de repère sur comment lire un tableau: le moment de l'histoire raconté dans le tableau, la lumière et la composition.

On va raconter une histoire aux enfants, mythologique ou biblique par exemple, et on va leur demander d'être au cœur du processus technique du peintre. On va leur demander d'être acteur, il y aura un metteur en scène, il y aura des acteurs, on va jouer une des scènes de l'histoire.

Ils vont devoir prendre un instant T de l'histoire. Ils n'auront pas de caméra vidéo, ils auront en fait, un appareil photo. Ils devront choisir un élément, un instant T de l'histoire. Une fois qu'ils ont choisi le moment de l'histoire, ils vont

devoir prendre des acteurs, un metteur en scène, il y aura des décors, une mise en scène, il y aura des acteurs qui seront soit tristes, soit joyeux, des acteurs qui vont développer des expressions, on va choisir des décors, il y a des décors d'opéra, on va prendre des tuniques, des épées, cela dépend du monde qui est représenté, et les enfants vont faire un tableau de ce moment d'histoire. Il y a un autre enfant aux lumières, puisque je vais mettre en lumière celui qui est au centre, le personnage principal, celui qui est sur les côtés, etc. Une fois qu'on a mis en lumière cette mise en scène, on prend une photo. Et les enfants vont au musée des Beaux-Arts pour confronter leur mise en scène avec celle d'un peintre. Ils vont s'intéresser à la composition, à la lumière, quelle lumière ont-ils mis, quelle composition ont-ils fait. Cette approche de la peinture qui permet à l'enfant d'être au cœur d'un processus pour comprendre la lumière, pour comprendre la composition.

Pour un public handicapé mental, c'est extrêmement intéressant : il peut rapidement intégrer ce type de lecture.

On a aussi fait cela pour mettre l'enfant au cœur d'un processus pour les publics mal et non-voyants. On met l'enfant mal ou non voyant sur la scène : « est-ce que tu es sur la gauche ou sur la droite, derrière ou devant, est-ce que tu es un personnage principal ? », si c'est un personnage principal, je vais mettre la lumière sur son visage plutôt que sur l'autre, quel vêtement portera-t-il, un vêtement qui réfléchit la lumière, plutôt coloré, etc. ? Donc, là, ce n'est pas le rendu, le produit fini. La photo est intéressante, mais c'est le moment, le moment qu'on est en train de faire, qu'on est en train de lui expliquer, qu'une composition, que la lumière sont importantes, qu'un moment d'histoire est représenté.

On devient plus exigeant sur le matériel et sur le contenu.

C'est en s'attachant au particulier, au différent, pour celui qui recèle le plus de différences, c'est peut-être lui qui recèle le plus l'universalité au niveau de l'approche.

**M. BROUX** : Je vous remercie. Je passe la parole à Mme Dominique Rabet.

Nous avons entendu jusqu'à présent, tout un tas d'éléments, ce que pouvait faire un château, ce que font les musées, Monsieur LÉOPOLD qui nous a parlé de l'offre culturelle et de l'offre de logement, donc c'est certain que la dimension tourisme prend un certain nombre d'éléments dans son ensemble.

J'en profite en même temps pour vous donner une petite clé par rapport aux différentes tables rondes qui vont se succéder.

Au-delà des cas particuliers précis comme le château, les musées de Strasbourg et autres, on a voulu montrer que ce n'était pas des exemples qui se terminaient à ces exemples, qu'à chaque fois, ces éléments pouvaient être élargis, reproduits. Ce ne sont pas des exemples isolés.

Tout peut être fait, tout peut être généralisé, nationalisé.

Chaque table ronde pourra montrer cet aspect de généralisation.

La table ronde est confiée à Mme Dominique Rabet qui représente l'association Tourisme et handicap.

**MME RABET** : Merci beaucoup de m'accueillir à cette table et de donner la parole à l'association tourisme et handicaps, dont je suis membre à titre

bénévole. Au plan professionnel, j'ai un cabinet conseil spécialisé dans le tourisme.

Avant d'aller vers le sujet du label, il semble important de dire quelques mots sur l'association (ATH).

Un peu d'histoire : on a l'impression de réinventer à chaque fois l'eau tiède. Dans les années 90, il existait une cellule de coordination nationale, tourisme et handicap, structure complètement informelle, volontaire, qui travaillait dans le cadre d'échanges européens, qui faisait un peu de lobbies et de la sensibilisation des professionnels du tourisme sur le thème de l'accessibilité. Donc quelque chose existait.

On retrouvait autour de la table, des associations de personnes handicapées, des structures de tourisme et des structures de formation.

En 2001, certains membres de cette coordination nationale, un peu poussés et avec l'appui de l'équipe ministérielle de l'époque, ont souhaité formaliser cette structure en créant l'association Tourisme et Handicaps.

Aujourd'hui, ATH, c'est une soixantaine de structures avec des associations représentant les usagers, c'est un mot qu'on n'aime pas, mais il est important de travailler avec ceux qui vivent la réalité des situations handicapantes.

Il y a aussi des associations de professionnels du tourisme, à la fois des prestataires et à la fois des grandes structures ou fédérations.

On compte également des organismes de formation. La formation doit accompagner toutes ces mutations et changements de mentalité.

Et, enfin, des grands partenaires parce que, sans eux, l'association n'agirait pas activement.

Les partenaires sont le ministère de l'Équipement, la direction du Tourisme avec un appui financier, l'Agence Nationale pour le Chèque-Vacances avec également un appui financier.

Cela permet d'agir, de mettre en œuvre.

Les objectifs de l'association. Deux grands objectifs d'ATH : d'abord de sensibiliser les professionnels du tourisme à l'accueil des personnes en situation de handicap, particulièrement dans les équipements culturels, de tourisme et de loisirs, et l'autre axe, mettre en place et gérer des dispositifs permettant la promotion de politiques favorisant l'accès aux vacances des personnes en situation de handicap.

Je ne peux pas, en 7 minutes qui ont été octroyées à chacun, développer toutes les actions menées. Je me suis bornée à vous apporter quelques témoignages sur le label qui, aujourd'hui, est la priorité de l'association.

Mais l'association ne fait pas que ça, cela me semblait important à dire.

Le portage du label a été confié à l'association par le ministère du Tourisme pour répondre aux personnes en situation de handicap qui ont envie, comme tout valide, de pouvoir choisir leur lieu de vacances. Pour le moment, on va toujours au même endroit parce qu'on est sûr de retrouver ce qu'on a déjà eu. Il n'y a pas le choix que peuvent avoir des valides.

D'où l'importance de répondre aux souhaits, d'avoir une information fiable.

Beaucoup d'associations de personnes handicapées ont pointé du doigt la non-fiabilité des pictogrammes dans les documents touristiques, dans les guides, donc l'idée du label est bien de répondre à ça et d'avoir une garantie

d'un accueil efficace et adapté aux besoins. Et dans les exemples qui vous ont été présentés tout à l'heure, vous avez entendu parler de formation à l'accueil, de travail entre l'attente de l'utilisateur et le professionnel. On est bien dans cette dynamique.

Le concept du label est l'expression de la volonté de répondre à une demande des populations en situation de handicap.

Cyrille-Robert Broux vous le disait au départ, 22 millions de personnes, qui déclarent avoir été ou être dans leur vie, en situation de handicap, dans leur vie quotidienne.

La philosophie dans laquelle travaille l'association, est de répondre aux besoins d'une population en situation de handicap, qu'il soit temporaire, cela peut être les femmes enceintes, les familles avec poussette, les accidentés du ski par exemple, ou inéluctable, la vieillesse. Le vieillissement de la population est avéré et il est impératif de le prendre en considération.

Si je devais définir le label en cinq mots, j'aurais envie de dire :

- il est partenarial, cela a été bien évoqué tout à l'heure, c'est sans doute récurrent et c'est dans la philosophie du label. Il y a un partenariat indispensable.
- Il est volontaire de la part du prestataire. Il n'est pas question pour le moment d'aller vers de l'obligation ou du législatif... Il y a du législatif pour certains points dans la gestion du bâti, du transport.. etc., mais dans le label, il s'agit bien d'un volontariat du prestataire.
- Il est déclinable en quatre familles du handicap: il faut sortir du « tout pour le handicap moteur » , qui était celui le plus fréquemment fait, pour aller vers les quatre familles.
- Il est adapté aux prestataires et aux prestations de service. C'est-à-dire que nous avons un cahier des charges commun, une base impérative, que l'on soit un hôtel, un musée, un château, un restaurant, il y a des choses obligatoires sur le cheminement, l'arrivée, la largeur, l'accès, les portes, les escaliers etc.

Et puis, chaque prestation est complétée par une grille qui lui est propre.

- Il est homogène sur le territoire, pour le moment métropolitain, mais nous ne perdons pas espoir de l'ouvrir à nos territoires outre-mer.

Grâce à une organisation qui est lourde, mais qui doit exister forcément pour garantir l'homogénéité, qui repose sur le fait d'avoir des évaluateurs formés de la même façon sur tout le territoire national.

Aujourd'hui, on a 600 structures labellisées, plus de 600, une centaine en cours d'instruction... C'est 728.

Par contre, il y a une récente étude que vous avez menée à la direction du tourisme, vos services ont estimé qu'il y avait entre 1 400 et 2 000 prestataires qui travaillent ou qui ont travaillé à cela.

Il ne faut pas s'arrêter à ce nombre de labellisés, le bilan du label, c'est aussi de dire tout le changement de mentalité qu'il peut y avoir aujourd'hui. L'effet pédagogique de l'arrivée du label, les gens se sont parlés, des mondes se côtoient, on ne va pas faire ça en un jour, il y a encore beaucoup de travail, mais la dynamique est lancée.

Nous sommes convaincus qu'il y a quelque chose de neuf et de concret qui se fait, sans être trop idéaliste, la démarche a changé les choses, et le fait de



rendre accessible un produit touristique à des personnes handicapées, c'est le rendre accessible à quasiment tous nos clients, tous les clients touristiques. Le fait de travailler à ces besoins-là, cela professionnalise toutes les structures, cela oblige à se former. On est bien parti, même si certains pensent qu'on ne va pas assez vite.

**M. BROUX** : Merci. Je tiens à m'excuser auprès de mes amis de la Culture, on a une vision touristique extrêmement extensible. Nous pouvons répondre à des questions que vous posez.

**M. MAROILE** : Je co-dirige une société qui s'appelle Alvéole, à Chambéry. Notre profession, c'est la sécurité du loisir. Nous rebondissons sur la loi Raffarin sur la sécurité des piscines. Les établissements que l'on audite, que l'on voit pour appliquer cette loi, sont des établissements recevant du public comme les hôtels, les gîtes, les campings. Nous avons une sensibilité particulière dans notre entreprise, car nous sommes issus pour la plupart, soit de la sécurité incendie, soit du loisir en général, et nous profitons d'essayer de les sensibiliser pour que, quand ils ont des réadaptations et des mises en conformité à faire par rapport à cette loi, c'est-à-dire que c'est beaucoup d'argent dépensé pour les hôtels pour repenser un bassin aquatique, nous leurs proposons également de penser à l'accessibilité.

Vous parliez tout à l'heure de partenariat, on peut peut-être travailler en partenariat avec vous parce que, profitant de cette loi, on essaie de proposer à ces établissements une charte que nous avons mise en place nous-mêmes, Accsemble, l'Accessibilité Ensemble. Nous proposons à ces établissements, aujourd'hui il n'y a pas encore d'obligation, d'être sensibilisés à l'accessibilité en disant : « aujourd'hui, vous devez changer vos barrières, faire des travaux, profitez en pour les rendre accessibles aux personnes handicapées, en les élargissant, en faisant des passerelles ».

Nous avons une action directe auprès de beaucoup d'hôtels en Savoie, dans les stations. Aujourd'hui, il y a une compréhension qui se fait dans le monde du tourisme, il y a un changement de mentalité, mais il y a besoin de mettre en place de vrais argumentaires pour faire en sorte que les établissements aient envie aussi de permettre aux personnes handicapées de profiter de leurs établissements.

Tous cela, je vous le dis en condensé, mais c'est cela que nous vivons sur le terrain.

Il y a vraiment quelque chose à faire entre des sociétés comme les nôtres, qui font de la sécurité et du loisir, et à travailler avec Tourisme et handicap. C'était plus une réflexion qu'une question.

**MME RABET** : Dans les adhérents et membres de l'association, on retrouve déjà des partenaires prestataires de services. Ce qui permet de développer ce genre de chose.

**UNE PERSONNE DANS LA SALLE** : Dans le cadre de mes fonctions professionnelles, j'ai été formée à l'évaluation pour le label tourisme et handicap, et c'est vrai que pour certains sites, on s'est trouvé confronté à la

difficulté du manque de grilles pour évaluer du matériel sportif comme les piscines, les terrains de tennis etc. qui peuvent se trouver dans des structures de tourisme et pour lesquels nous n'avons pas de cahier des charges. Cela pourrait être bien d'y penser dans le cadre du label tourisme et handicap.

**M. BROUX** : Par rapport au label tourisme handicap, un des préceptes annoncé au lancement de ce label et qui demeure, c'est le bon sens. Le label tourisme et handicap, c'est très simple: il doit permettre à une personne handicapée de passer des vacances chez quelqu'un de labellisé. S'il s'agit d'un hôtel, il doit pouvoir agir dans les chambres et dans tout le bâtiment, dans une station touristique, il doit pouvoir faire du ski, dans un château, de visiter le château, donc c'est très simple en final.

Il y a quelques critères pour aider, je caricature un peu, mais la question en tant que telle, c'est un élément de bon sens, il faut que la personne qui va dans un établissement labellisé, puisse bénéficier de la prestation qui est labellisée.

Au-delà des grilles, des critères, des mots sur le papier, on doit répondre fondamentalement à cette question.

Si l'établissement répond strictement aux grilles, mais qu'en réalité, ce n'est pas viable, l'établissement ne doit pas avoir le label.

C'est le bon sens qui doit l'emporter pour que la personne handicapée puisse accéder aux prestations accessibles.

**M. LEOPOLD** : Je réponds aux deux questions. C'est vrai que c'est toujours intéressant de travailler avec notre partenaire, mais d'un autre côté, c'est toujours difficile de rendre accessible ce qui existe déjà, cela revient énormément cher. Quelqu'un qui se met aux normes incendie, il n'aura plus trop d'argent pour se mettre en accessibilité..

Mademoiselle réclame un cahier des charges. Il n'y en a pas besoin. A l'heure actuelle, il y a des textes de loi très précis qui existent déjà, et qu'il suffit d'appliquer. Je suis en Alsace, nous avons longtemps eu un problème avec la Direction Départementale de l'Équipement : est-ce qu'on rendait un gîte accessible ou bien fallait-il attendre que la personne fasse 10 gîtes pour en attendre un accessible.

Si on applique les principes élémentaires, il ne faut pas attendre un cahier des charges. Sur l'accessibilité, on a toutes les lois qu'il faut, si on les appliquait bien sûr. Allez sur le site de l'Équipement, vous aurez tous les documents pour rendre un gîte accessible.

D'un autre côté, l'année dernière avec ma femme, nous étions dans une chambre d'hôtes qui était toute neuve. La seule problématique, ils n'avaient contacté personne avant les travaux, et je ne pouvais pas prendre mon bain parce que l'architecte, par souci d'économie, avait mis une porte de 60 centimètres. C'est vrai que partout, à l'heure actuelle, dans un ERP (établissement recevant du public), et un gîte est un ERP, il faut des portes de 70 à l'intérieur, et de 80 à l'extérieur. Si on appliquait ces principes là, il y aurait beaucoup moins de problèmes. Ce jour là, on a pris une économie de porte, et sans cela, un gîte aurait été complètement accessible.

**M. BROUX** : Une dernière question.

**UNE PERSONNE DE LA SALLE** : Bonjour, Dominique TENSION, je suis ergothérapeute et aussi utilisatrice du label car je suis mariée à une personne tétraplégique.

Sur un site, je faisais une formation. On s'est aperçu que les prescriptions faites pour les personnes handicapées visuelles handicapent les personnes handicapées en fauteuil roulant.

Parfois, les prescriptions faites pour un handicap ne sont pas compatibles pour un autre. Comment se fait cette confrontation, quel est votre mode de fonctionnement par rapport à ces confrontations de handicaps ?

En tant qu'utilisatrice du label, si les sites sont labellisés, on ne sait pas ce que cela veut dire derrière. Il y a le label fauteuil, le label DV, mais l'utilisateur a besoin d'un peu plus d'information.

Dans le cadre des monuments historiques, vous faites des fiches extrêmement détaillées qui permettent de savoir quel service on va obtenir par type de déficience. Est-ce qu'on peut obtenir cette information, puisque quand le site est labellisé, cette information existe ?

Comment peut-on valoriser cette information pour que ça remplisse son rôle ?

**MME RABET** : Un petit retour en arrière sur la question posée par notre amie évaluatrice, merci de donner du temps, puisque être évaluateur, c'est aussi cela. Les grilles, il y en a qui sont inutiles à développer. Comme ça repose beaucoup sur du bénévolat, faire une nouvelle grille, ça prend du temps. Les offices du tourisme viennent de sortir une nouvelle grille, et il y a un groupe qui travaille sur les chemins de randonnée. Pour le matériel, il y a des normes. On a tendance, et comme la fédération handisport est dans notre association et qu'elle travaille sur le matériel de loisirs, sportif, à dire: repérez au moins ces normes-là.

Il y a aussi jeunesse et sport qui dit son mot. C'est difficile, c'est vrai. On a fait ce volet.

**L'EVALUATRICE DANS LA SALLE** : On se retrouve souvent à ne pas savoir. C'est une lacune.

**MME RABET** : Il y a une lacune dans la formation des évaluateurs, c'est bien cela que vous dites ?

**L'EVALUATRICE DANS LA SALLE** : Le sentiment que j'ai, en toute modestie, c'est que pour être conforme à l'homogénéité du label, en tant qu'évaluateur, on n'est pas censé dire si c'est accessible ou pas.

On a du mal à relever, à savoir ce qu'il faut relever. Il y a le bon sens bien sûr, j'ai travaillé dans une association de personnes handicapées, je connais la problématique, je suis largement sensibilisée au handicap, mais sur des choses très techniques comme la mise à l'eau ou des choses comme cela, en tant qu'évaluateur, je sais que j'ai des lacunes, au-delà de la conformité, sur le bon usage possible des outils.

C'est quelque chose qui est peu abordé dans la formation des évaluateurs.

**MME RABET** : On enregistre la demande, on en reparlera, car nous restons en contact avec les évaluateurs.

Donc deux mots, pour ne pas être longue, la confrontation des différents labels. Pour moi qui suit du tourisme, ça a été une grande découverte de dire qu'on s'occupe des quatre familles, on arrête de dire fauteuil, fauteuil, fauteuil. Ce n'est pas moteur dans la tête des professionnels. Très vite, on s'est rendu compte, enfin on ouvrait la tête, que c'est déprimant pour le professionnel qui a tout fait pour le non-voyant, que tout d'un coup, la personne en fauteuil roulant dit: mais moi, ça ne m'arrange pas du tout ! C'est quelque chose qui se vit. Des labels, des sites à 4 labels, on en a peu sur le total des labellisés, et je crois que c'est la raison pour laquelle nous en avons peu, il y a parfois des antinomies rédhibitoires.

Mais je crois aussi, il y a des gens de l'association qui font la grimace, ils ont le droit de prendre la parole, ils sont les bienvenus après s'ils veulent intervenir.

Il y a des familles de handicap, style mental quand on travaille avec l'UNAPEI, qui nous disent : à partir du moment où on a fait tout ce qu'il faut pour telle ou telle famille de handicap, on est bon, on n'a plus besoin de spécificité.

Il y a à la fois du bon dans le fait d'imposer, de réfléchir aux quatre familles de handicap, et à la fois, dans les antinomies.

Sur la fiche produit, vous avez raison, pour le moment, on n'était pas allé jusque-là. L'association tourisme handicap a bien pris conscience, et je pense que les contacts culture/tourisme nous aident beaucoup là-dessus, certains sont plus avancés sur ce point, la fiche MONUM est excellente, et nous avons en ce moment, c'est en cours de validation entre les services de la direction du tourisme et l'association, la validation de la fiche produit qui correspondrait au label. J'espère que cela vous satisfera.

**M. BROUX** : Merci. On va clore cette première table ronde. Je demande à chaque intervenant d'apporter, en faisant une phrase, un mot de conclusion.

**MME HOFERER** : Il paraît important d'améliorer l'accessibilité tant physique qu'intellectuelle, l'accessibilité au contenu et aux prestations aux personnes handicapées. On se rend compte qu'on travaille de plus en plus vers un confort d'usage pour tout le monde.

**M. LEOPOLD** : Par rapport à l'usager aussi, si je prends une ville comme Paris, actuellement, à quoi ça sert d'avoir plein de monuments et musées qui soient accessibles si, au niveau de l'hôtelier, ce n'est pas accessible, sauf une chambre par hôtel, et aussi une place par TGV. Lorsqu'il y a un congrès, cela prend deux jours pour déblayer une ville. D'un autre côté, je pense qu'il faut voir le tourisme dans son ensemble.

Il faut voir tout l'hôtelier, la partie visitable, et le transport.

Une ville comme Paris, considérée comme une des plus belles villes du monde, a quand même un défaut: moi, en tant que touriste venant de la province, je ne peux pas utiliser les transports spécialisés car je n'habite pas à Paris. Je me suis renseigné, on m'a dit que la ville de Paris ne paye que pour

les handicapés de la ville de Paris, on m'a dit de me débrouiller: ce n'est réservé qu'aux Parisiens. Mais qui va contrôler tous ces américains, tous ces japonais, tous ces allemands qui prennent le métro ? Là aussi, la ville de Paris a payé dans le même sens.

**M. FERRON** : Je terminerai juste par une petite chose. Je pense qu'il y a quelque chose d'inéluctable de toute façon, les personnes handicapées vont dans les espaces, font du tourisme, vont dans les sites culturels, les enfants handicapés aussi vont de plus en plus en milieu ordinaire, vont dans les classes, donc cette mixité est de plus en plus évidente, c'est donc aux architectes à mettre en place des sites accessibles à tous, aux professeurs de mettre des programmes aux contenus accessibles, aux personnels des musées de mettre en place du mobilier muséographique et des animations adaptables, etc.

C'est à chacun d'être assez créatif et de mettre en place des architectures et des contenus qui soient le plus souple possible, pour répondre à toutes les familles de handicap et à tous les particularismes.

**MME RABET** : Mon dernier mot sera sur les professionnels du tourisme. On est passé de l'esprit BA (bonne action) à quelque chose de plus professionnel. Ce n'est pas terminé, mais je mets beaucoup d'espoir dans les générations de professionnels qui arrivent aujourd'hui.

Le fait que des modules de formation tourisme et handicap aient été intégrés dans les Bts tourisme nous donne aujourd'hui à rencontrer des jeunes qui ont compris que c'était, que c'est professionnel, et qu'il faut de la compétence pour avoir des produits adaptés

**M. BROUX** : Je vous remercie tous de votre participation et de ce que vous faites au quotidien pour faciliter l'accessibilité. Nous changeons de thématique.

Nouvelle table ronde sur les activités touristiques et plein air, traitées notamment à travers l'exemple du parc du Romelaere.

En premier intervenant, Monsieur Luc Barbier, puis Madame Stéphanie Fabre de la délégation régionale au tourisme, Monsieur Alain Le Berre, directeur marketing de l'ONF et enfin Monsieur Rémi Hugault de l'APF.

Tout d'abord, on va commencer par M. Barbier.

**M. BARBIER** : il y a du handicap avec l'informatique aussi.

Cette projection est plus présente pour vous présenter un peu tout ce que nous avons fait.

Vous voyez des enfants dans les arbres. C'est tout ce que nous avons fait au niveau éducation environnementale avec nos partenaires de l'Office des Forêts, sur le thème du bois.

Je vous passe les images en vrac sur les animations pédagogiques « nature adaptée à tous », on en fait une cinquantaine par an maintenant.

L'aménagement du Romelaere a été réalisé en 1999, qui va bientôt avoir un petit frère.

C'est le plus long sentier sur pilotis d'Europe.

Depuis 10 jours, nous avons, on a une montgolfière, la première de France qui est complètement normalisée, c'est un ballon aux couleurs du parc du Romelaere que je représente aujourd'hui, qui a un évent latéral qui permet de faire tourner le ballon sur lui-même. C'est très sympa, parce qu'il a un beau graphisme, et il y a aussi un système qui évite les secousses et les vibrations.

Il y a aussi un vide chaussette qui permet de vider la nacelle complètement et qui permet d'éviter, quand on monte un paraplégique, qu'il ne devienne tétraplégique. Et puis la nacelle s'ouvre complète pour mettre quelqu'un en fauteuil dedans, ou on a un fauteuil adapté à l'intérieur, qui permet à la personne d'avoir des conditions de confort différentes

Le Romelare, c'est au cœur du Pas-de-Calais. Le 12 septembre prochain, nous avons un grand rassemblement de nacelles.

Nous faisons un travail avec l'association des paralysés de France sur la labellisation des stages de formation dans le cadre de la nature accessible à tous.

Et puis sur le territoire du parc du Romelaere, comme on a une grosse façade littorale, on a un gros travail avec l'APF sur les tirs à l'eau, pour avoir des plages accessibles, avec des places de parking accessibles, etc.

Voilà.

C'était quelques images pour vous mettre en bouche.

Sinon, la petite expérience que je vais vous relater, c'est l'aménagement d'un site naturel pour les personnes handicapées.

En fait, c'est une réserve naturelle où il y a eu beaucoup de problèmes de tempêtes, etc. qui ont dégradés les équipements et puis quelques années après, on a fait deux observatoires naturalistes où on devait intégrer la notion d'accessibilité à tous, et que tant qu'à construire quelque chose de neuf, on avait intérêt à y penser. Ceci dit, on s'est planté car on l'a fait tout seul.

Quand on a amené les premières personnes en fauteuil ou les gens avec des cannes, les bouchons passaient à côté, et il manquait 5 centimètres à la porte de l'observatoire.

Les années ont continué, et on a décidé qu'on avait trop de monde, des chemins très boueux et qu'il fallait qu'on mette un chemin sur pilotis.

Ce faisant, comme on avait fait l'erreur une fois, on a réuni les associations traitant du handicap, une trentaine, en leur disant : « voilà, on a un projet assez fou, on va emmener sur un site en marais, 23 kilomètres de rivières sur 100 hectares, et on veut le rendre accessible du parking à l'observatoire pour tous ». Et tous, c'est tous types de handicap. On n'a pas fait de sélection dans les handicaps, pour travailler sur la notion d'accessibilité à tous.

On s'est donné trois ans pour travailler, entre le moment où on a lâché l'idée et le moment où on a posé la première planche. Et l'architecte a eu le droit de soumettre son projet à appel d'offres qu'après validation par l'ensemble des membres du comité de pilotage.

Quand on veut, on peut, et ça fonctionne. Le chemin peut être accessible à tous.

En 1999, on a inauguré le chemin aménagé au Romelaere.

Peut-être que certains d'entre vous le connaissent, le document technique est disponible à qui le souhaite.

En parallèle de cela, on a fait un chemin exceptionnel de 2,5 kilomètres sur pilotis, en chêne de pays non traité. Nous sommes allés très loin dans la haute qualité environnementale.

Ce qui nous a procuré le plus de difficultés, ce fût de travailler sur l'intégration des non-voyants avec les personnes à mobilité réduite car c'était très compliqué d'apporter une réponse pertinente aux deux.

On s'est rendu compte que si on aménageait un site aussi extraordinaire que celui-là, on s'est dit qu'on allait drainer beaucoup de personnes sur une demi-journée pour la visite du site, participer aux animations spécialisées et validées aussi, et qu'en même temps ces personnes auraient peut-être souhaité y rester le midi pour déjeuner et faire autre chose l'après-midi, parce qu'elles auront peut-être 200 kilomètres pour venir nous voir. Il fallait qu'on ait aussi un ensemble de prestations.

Dans la foulée, on a réuni la fédération des hôteliers restaurateurs, etc. et on s'est demandé comment proposer ensemble un tourisme accessible à tous en région omeroise, c'est-à-dire dans la région de Saint-Omer, sur une trentaine de communes..

Ils se sont posé la question de l'intérêt. On leur a dit qu'on faisait un site exceptionnel et qu'ils pouvaient capitaliser avec nous.

On avait une trentaine de prestataires qui avait le label tourisme pour tous, qui était le label développé par l'APF avec ses partenaires restaurateurs, hôteliers, bateliers, un aéroclub qui fait des baptêmes de l'air, un musée de la seconde guerre mondiale, un musée du verre, et tous ces équipements ont anticipé sur une réalité, en disant que quitte à se développer, il existe un partenaire. C'est un petit peu le programme auquel nous sommes arrivés aujourd'hui.

Aujourd'hui, en vrac, on a un deuxième site qui sera inauguré à l'automne, qui reprend un autre paysage, là nous étions en zone de marais, le nouveau sera sur la pelouse calcaire et une rivière, l'aménagement est presque terminé. Et puis un troisième pour lequel on recrute actuellement un architecte. Ce qui est intéressant, c'est qu'en travaillant sur la nature accessible à tous, on a finalement capitalisé avec des partenaires avec lesquels on ne travaillait pas.

Nous avons aujourd'hui une masse de partenaires importante.

Aujourd'hui, la charte du parc s'arrête en 2009 et d'ici 2009, on n'est plus capable d'animer un projet d'aménagement car le cahier des charges est plein, et ce sont les communes aujourd'hui, qui sont les plus demandeuses et qui disent : « la démarche nous plaît, nous avons un site naturel et nous voulons le valoriser correctement avec vous ». On veut mettre en lien les partenaires parce qu'il y a des projets de développement locaux qui fonctionnent très, très bien.

La grosse réflexion qu'on est en train de mener, et nous avons de grosses difficultés financières et humaines, c'est que l'animateur que j'avais, Sébastien, est parti car son emploi-jeune n'a pas été pérennisé et il nous manque, sur les espaces naturels, une norme de la nature accessible à tous et qu'on souhaiterait européenne car on est dans le Nord, et quand on a nos voisins belges, hollandais et anglais qui sont juste à côté, et quand on a des

anglais qui viennent, en l'occurrence sur les aspects normatifs, ce n'est quand même pas inimaginable de résorber les problèmes, d'avoir des cahiers des charges sur les parkings, les toilettes, les bancs, qui soient communs à l'ensemble des partenaires.

La grosse démarche qu'on lance, en dehors de la continuité des actions, c'est de travailler sur une norme européenne de la nature accessible à tous.

**M. BROUX** : C'est parfait.

Justement, l'aspect que vous soulignez sur une nécessité de globalité, c'est une problématique de la délégation régionale du tourisme. Mme Stéphanie Fabre, chargée de mission à la délégation régionale du tourisme, va aborder ce maillage.

**MME FABRE** : L'exemple du Nord-Pas-de-Calais est moteur et aujourd'hui c'est le label tourisme et handicap qui est utilisé comme un outil de maillage du territoire et des équipements touristiques, culturels et de loisirs. Pour vous donner un exemple, le Nord-pas-de-Calais, je fais un petit rappel sur comment organisé le label: c'est la direction du tourisme qui a confié la mission d'animation et d'administration de la labellisation à ses délégations régionales du tourisme, qui sont les services déconcentrés du ministère, et qui l'organisent en fonction du contexte régional, local.

Ma présence aujourd'hui, c'est pour l'exemple du Pas-de-Calais, avec un rappel que Luc BARBIER a déjà fait.

Il a été expérimenté, dans les années 90, dans le Nord-Pas-de-Calais, le label régional tourisme pour tous, et qui a servi de base expérimentale pour le label d'aujourd'hui.

De nombreux acteurs du monde du tourisme et du monde du handicap s'investissent aujourd'hui pour la labellisation, c'est le conseil régional et son comité régional du tourisme, les deux conseillers généraux, les deux comités départementaux du tourisme, l'APF délégation du Nord, mais aussi l'association la croisade des aveugles, etc.

Donc comment ces institutions impliquées participent-elles à créer une offre de loisirs et de tourisme cohérente, sur le territoire, à travers la mission de labellisation. Il y a deux phases principales, la phase préalable à la mobilisation, il faut mobiliser le plus d'acteurs possibles, et ensuite, il faut labelliser. Cela consiste à proposer une offre de tourisme cohérente.

La phase de mobilisation, d'abord, c'est le travail de différents acteurs du tourisme et du handicap pour communiquer sur le label et le faire connaître, et aussi inciter le plus possible de prestataires à se labelliser.

La communication sur le label, c'est faire connaître le label par les consommateurs, le grand public, nous tous, mais aussi les prestataires de tourisme, et valoriser ensuite les équipements labellisés. C'est la mission des comités régionaux du tourisme et départementaux, le CDT 62 et le CDT du Nord, ainsi que de l'APF qui sont présents sur le salon d'aujourd'hui.

Ils effectuent aussi la promotion du label et des équipements à travers leurs actions grand public et à travers leur site internet, et demain le site du CDT du Nord présentera le label au grand public.



Ensuite, on effectue de la communication spécifique auprès des prestataires du tourisme.

Par exemple, je ne vais vous citer qu'un seul exemple, le CDT du Pas-de-Calais a initié une démarche qualité pour ses offices du tourisme, pour sensibiliser à plusieurs problématiques, et bien sûr, en relation avec l'APF, cette formation portera sur l'accessibilité et le label tourisme et handicap.

Ensuite, pour inciter à la labellisation, l'état, la région et le département prennent en compte la problématique d'accessibilité dans leurs différentes politiques de développement de l'offre touristique.

L'exemple dunkerquois est éloquent, puisque l'Etat et la région ont créé un contrat de développement de la ville de Dunkerque, et on a pris en compte l'accessibilité globale, les plages bien sûr, mais aussi les stationnements, les offices du tourisme et divers équipements.

On a subventionné parallèlement sur les lignes du Contrat de plan Etat-Région un musée privé, familiale, qui est accessible, tout près de Dunkerque, et qui a bénéficié d'aides pour ces mises aux normes. Tous les aménagements sont spécifiques aux 4 handicaps.

De même, le conseil général du Nord a des bonifications d'aide à l'hébergement rural qui est accessible.

Il y a de nombreux gîtes dans les Flandres qui sont aussi accessibles, et qui ont pu bénéficier d'aides lorsqu'ils ont créé des équipements spécifiques.

C'est pareil pour les petits offices de tourisme.

La deuxième phase, c'est la phase proprement dite de labellisation qui parachève le maillage du territoire grâce à la mise en réseau des institutionnels invités.

La première phase, c'est le conseil individualisé aux porteurs de projets, c'est une phase qui rassemble tout le monde: les financeurs d'un côté, ce sont toujours les mêmes, Etat, région, département, qui financent des conseillers de l'APF qui vont suivre tous les projets un par un quand ils ont émis le désir d'être accessibles.

Cela veut dire qu'ils expliquent quels sont les aménagements techniques et pratiques. Ils sensibilisent le personnel à l'accueil, ils font connaître les équipements de proximité accessibles aux personnes handicapées.

C'est une mise en réseau très importante qui est effectuée, qui concerne tout le monde, avec aussi les hôtels, les musées, les restaurants, les offices du tourisme, etc.

Ensuite, c'est le binôme des évaluateurs, un représentant du monde du handicap et un du monde du tourisme qui ensemble visitent les équipements pour voir s'ils correspondent au cahier des charges de l'association tourisme et handicap.

Et une fois que ces dossiers sont passés dans les mains des binômes d'évaluation, c'est la commission régionale, qui se réunit mensuellement, qui statue sur les dossiers pour ensuite les proposer à la commission nationale.

Ces réunions régulières nous permettent de veiller et de se concerter, d'harmoniser nos politiques, et aussi de recenser les équipements labellisés et labellisables, et d'essayer d'atteindre, comme pour le Romelaere, un secteur complètement accessible. Il pourrait y avoir plusieurs sites à terme, le Romelaere, la région de Saint-Omer, le Dunkerquois. Les musées,

l'hébergement, la restauration, tous les services de loisirs sont incités globalement à se labelliser et quand il y a un manque dans un secteur, on va essayer de trouver un prestataire.

L'objectif, c'est aussi d'offrir des produits complets, des packages, à une clientèle qui pourrait avoir des besoins particuliers en matière de services, d'accueil et de structures de qualité. L'illustration, cela peut être la brochure Handitourisme du CDT du Nord, qui a été éditée en 2004.

**M. BROUX** : Merci Stéphanie. L'objectif dans tous les domaines, c'est qu'une personne handicapée si elle veut faire une activité touristique, si elle veut aller visiter un site culturel, il faut qu'elle puisse se déplacer, séjourner, manger, vivre dans tous les lieux. L'importance est de travailler sur le maillage et toute la chaîne d'accessibilité, pour que les personnes handicapées arrivent par un train accessible, dans une gare accessible, pour aller dans un hôtel accessible, dans une rue accessible, dans un restaurant accessible, dans un musée accessible, une piscine accessible, etc.

C'est l'objectif final de toute l'opération.

L'accessibilité est donc aussi un élément de pleine nature, il y a l'exemple particulier du parc du Romelaere, mais il y a aussi l'Office national des forêts qui est parti dans une grande opération de mise en accessibilité, comme va vous l'expliquer Monsieur Alain LE BERRE, directeur marketing et développement à l'Office national des forêts.

**M. LE BERRE** : Bonjour, peut être vous êtes-vous interrogés sur la présence de l'Office national des forêts à cette table ronde ?

Notre mission est de gérer la forêt publique, qu'elle soit domaniale, propriété de l'Etat ou des collectivités territoriales, des communes.

Nous appréhendons cette gestion de manière globale, selon trois fonctions fondamentales de la forêt : une fonction économique de produire du bois et de le vendre, une fonction environnementale pour la qualité de l'air et un lieu de préservation de la biodiversité, et une fonction sociale pour faire en sorte d'offrir au public des forêts qui soient belles, agréables à visiter.

Les forêts, c'est 200 millions de visiteurs par an, c'est énorme, et nous devons veiller à ce que le public soit accueilli dans les meilleures conditions possibles en aménageant les sentiers, les aires d'accueil, tout en veillant à ce qu'il n'y ait pas de dégradation du milieu naturel.

Une volonté forte que nous avons à l'Office depuis de nombreuses années, c'est de rendre ces forêts accessibles à tous, et en particulier aux personnes handicapées. Nous avons fortement investi dans les conditions d'accueil des personnes souffrant de handicap en forêt.

Derrière ces propos généraux, il y a des réalisations.

Nous avons, depuis que nous sommes engagés dans cette voie, réalisé ou aménagé dix sentiers en forêt, à la fois pour les personnes à mobilité réduite, je citerai l'exemple d'un sentier péri-urbain sportif près d'Annecy, également les sentiers pour les non-voyants, avec un exemple dans les Yvelines. Et un troisième exemple, c'est la possibilité d'accéder facilement aux plages en bordure de forêt domaniale.

Comment procédons-nous?

Cela part d'une rencontre entre l'ONF et les collectivités et communes. Nous essayons de promouvoir presque systématiquement auprès des communes l'aménagement de sentiers en direction des personnes handicapées, mais aussi les communes et les collectivités de plus en plus expriment la demande d'aménagement de sentiers.

La deuxième étape, c'est l'étude préalable de l'aménagement de sentier que nous menons systématiquement avec les associations locales de personnes handicapées, afin de connaître les attentes et les éléments qui doivent être pris en compte.

La troisième étape, c'est la conception du projet, lequel projet est systématiquement validé par les associations avant la mise en œuvre.

La quatrième étape est bien sûr l'aménagement. Nous avons dix sentiers aménagés à ce jour. Nous avons une trentaine de dossiers en cours, qui devraient aboutir d'ici quelques mois.

Nous avons engagé cette démarche depuis dix ans et bien évidemment nous progressons au fur et à mesure que nous apprenons.

Et nous essayons de mettre à disposition des outils, des moyens, des prestations qui soient à chaque fois améliorés.

Nous avons passé il y a quelques années un partenariat avec un constructeur de véhicules tout terrain facilement utilisable par les personnes handicapées, véhicule qui permet de visiter la forêt dans des conditions de sécurité intéressantes dans des zones aménagées.

Ce véhicule tout terrain, appelé modul'évasion, est installé à deux endroits: à Chambord et dans la forêt de Rambouillet.

Notre objectif est de promouvoir cet outil auprès des collectivités, afin qu'elles puissent l'acquérir et offrir un service supplémentaire intéressant les personnes handicapées.

**M. BROUX** : Merci. J'ai déjà entendu parler de ce que vous faites dans le parc de Chambord et cela va faire école.

Petit commentaire: vous avez 200 millions de visiteurs, cela fait rêver tous les professionnels du tourisme, comme chiffre.

Je passe la parole à Monsieur Rémi Hugault, de l'APF, qui est conseiller réseau et notamment chargé de mission sur les thématiques tourisme et handicap, à l'association des paralysés de France.

**M. HUGAULT** : L'APF, s'intéresse naturellement à toute cette partie du tourisme, de la culture et des loisirs. D'une part sur le plan politique et, d'autre part dans son implication directe en tant qu'organisatrice de séjours de vacance pour les personnes en situation de handicap. Et nous avons énormément de séjours pour lesquels nous sommes confrontés, depuis de nombreuses années, aux difficultés liées à l'accessibilité et à l'accueil.

Ce que j'ai entendu ce matin me reconforte. Nous sommes dans le bon sens. Les pierres commencent à être taillées, on va avancer dans l'édifice.

Je ne vais pas revenir sur toutes les règles techniques à appliquer ou les exemples qui ont été donnés. J'ai plutôt envie de m'intéresser à la philosophie des objectifs de ces démarches et à un élément essentiel : la méthodologie.

Car si on arrive à identifier une méthodologie, cela veut dire in fine que c'est reproductible ailleurs.

Tout d'abord sur la philosophie, les approches qui nous ont été décrites ont délaissé la simple compensation des difficultés particulières pour aborder les problématiques sous l'angle de la non-discrimination fondée sur l'accueil de tous dans les structures.

Ce regard nous va très bien et correspond à ce que revendique l'APF : l'accès à tout pour tous. C'est le droit à la cité pour tous, le droit pour tous d'être citoyen dans son environnement et son quotidien.

Nous l'avons rappelé dans le cadre du projet de loi. Nous n'avons pas été entendu, mais nous ne désespérons pas de l'être au moins sur la deuxième lecture, nous verrons.

Sur la méthodologie, j'ai relevé des points communs dans ce qui a été présenté. J'en vois trois principaux : une démarche de proximité, un décloisonnement des compétences et une concertation organisée.

La démarche de proximité est essentielle pour mettre réellement en adéquation les besoins des personnes avec les contraintes des sites traités.

Le décloisonnement des compétences est la prise de conscience que chacun dans son coin ne peut pas trouver tout seul toutes les solutions. L'ingénieur peut être bon dans son domaine, et mettre en œuvre des solutions, qui ne seront pas adaptées par un manque de connaissance des besoins réels. Cette transversalité du « travailler ensemble » pour mixer les compétences est un élément pivot pour la réussite de cette stratégie.

Et puis enfin c'est le dialogue et la concertation qui permettent de dépasser les antagonismes. Et les exemples de ce matin démontrent que c'est possible. Le résultat est que chacun des acteurs a pu s'imprégner de cette culture partenariale dans le respect et la connaissance de l'autre. C'est important de le dire et de le redire. C'est essentiel dans la méthodologie.

Pour conclure il me semble que les clés de réussite que l'on pourrait dégager sont en premier lieu la volonté politique. Puisque, comme dans tout projet, s'il n'y a pas de volonté politique, on n'avancera pas. Et ce n'est pas forcément le responsable travaux, ni le directeur technique qui décide. C'est bien l'élu qui est quelque part à un moment donné sur le financement de l'étude et la poursuite du projet.

En second lieu, il est impératif que la concertation soit organisée et structurée dans un groupe de pilotage avec un coordinateur, et l'ensemble des acteurs potentiels avec pour objectif la rédaction d'un cahier des charges et d'une programmation pour la mise en œuvre. Cette dynamique concertée fondée sur une vision partagée de la société permet d'identifier l'ensemble des besoins. Et puis il faut élargir la réflexion et le champ d'action à tout l'environnement physique mais aussi social. Il ne suffit pas que le musée en centre ville soit accessible, s'il n'y a pas de trottoir, d'hôtel, de restaurant accessibles. Aujourd'hui les premières pierres sont mises en place, il reste à poursuivre la construction de l'édifice de l'intégration et de la non discrimination.

Merci.

**M. BROUX** : On va vous donner la parole pour deux ou trois questions.

**UNE PERSONNE DE LA SALLE** : J'ai une question pour le monsieur de l'ONF, quelle est votre position par rapport aux associations de personnes handicapées qui se sont mobilisées autour de l'utilisation des modul'évasions, quad, etc, il y en a d'autres. Quelles sont leurs autorisations de circuler dans la forêt domaniale.

**MME ROUET** : Je suis Sabine ROUET et je vais répondre au nom de l'ONF. Il faut d'abord faire la différence entre modul'évasion et un quad. On ne peut pas assimiler aujourd'hui le modul'évasion à un quad. Le modul'évasion, c'est un véhicule électrique tout terrain adapté aux personnes handicapées, personnes en fauteuil. Souvent, ce modul'évasion est comparé au quad alors qu'on ne peut pas l'assimiler à un quad et on peut avoir beaucoup de demandes de quad à l'ONF qui demandent à circuler en forêt. Le quad, c'est un véhicule à quatre roues.

**M. BROUX** : C'est une moto à quatre roues à moteur thermique qui pollue et qui fait du bruit. Le modul'évasion, c'est la même chose avec un moteur électrique qui ne pollue pas.

**MME ROUET** : Ce n'est pas tout à fait la même chose, puisqu'on s'adresse quand même à un public en fauteuil qui ne peut pas avoir accès au quad. Au niveau engin, cela a un petit peu la même envergure, le modul'évasion, c'est un véhicule électrique, non polluant, silencieux et tout terrain. Au niveau de la forêt, et c'est une grande différence au niveau de l'accessibilité de la forêt, c'est silencieux, et nous souhaitons, au niveau de l'Onf, faciliter l'accessibilité à ces modul'évasions en forêt, mais pas n'importe où, là où l'ONF souhaite et peut donner l'autorisation. La différence avec un quad, c'est que le modul'évasion sert à la découverte des forêts pour les personnes handicapées qui n'y ont pas accès d'une autre façon.

**UNE PERSONNE DE LA SALLE** : Vous avez une association Handi Quad qui vous demandera l'utilisation du quad.

**MME ROUET** : On ne l'a jamais eue à l'ONF.

**LA PERSONNE DE LA SALLE** : Attendez-vous à l'avoir.

**MME ROUET** : On verra à ce moment-là. On ne peut vous donner une réponse si générale. Cela va dépendre de la forêt où il sera utilisé, cela va dépendre de l'espace matériel, et aujourd'hui, on ne peut pas répondre de façon aussi formelle « oui » ou « non ».

Cela dépend du lieu dans lequel ces associations voudront venir en forêt, de la fréquence et de l'utilisation, et bien évidemment, tout cela devra être cadré et contrôlé, si on accepte de le faire.

A priori, notre volonté est d'ouvrir les forêts au public handicapé.

**UNE AUTRE PERSONNE DE LA SALLE :** En ce qui concerne les plages, vous avez dit que vous permettiez l'accessibilité aux plages aux personnes handicapées, comment pratiquez-vous l'aménagement?

**M. LE BERRE :** D'abord, la localisation, c'est l'île de Ré qui a des forêts domaniales et l'île d'Oléron.

Quel est le système que nous avons mis au point?

En fait, il y a deux systèmes possibles: un système en caillebotis, ce sont les lattes de pin traitées, reliées par un fil en inox et des rondelles en caoutchouc intermédiaires, d'une largeur de 1,50 mètres, et qui sont très adaptées à ce genre de terrain, le caillebotis épousant le relief du terrain.

Sachant que l'objectif est d'avoir un terrain le plus possible en pente douce. Nous avons cette technique, et je crois qu'elle a montré qu'elle était très bien acceptée par les personnes qui ont fréquenté ces lieux.

La deuxième technique, ce sont des passerelles en pente douce, des pentes qui sont relative ment modestes, entre 3 et 7%.

Ce produit, qu'on a développé, a répondu aux attentes des usagers.

Donc, deux techniques essentiellement.

**UNE PERSONNE DE LA SALLE :** J'ai une question pour Mme Fabre et j'aimerais savoir comment les musées fonctionnent dans votre réseau de tourisme dans le Nord-Pas-de-Calais. Il y a une association de conservateurs très efficace mais je ne trouve pas que l'évolution des musées sur les questions du handicap dans le Nord-Pas-de-Calais soient mises à part l'accessibilité aux personnes aveugles et malvoyantes, très virulente.

**MME FABRE :** Je ne vois pas à quel musée vous faites référence, ou à quel type d'accessibilité mais il y a des musées qui sont impliqués dans la démarche de labellisation qui ne sont pas encore labellisés car ce sont des travaux d'aménagement qui peuvent être lourds.

Il y en a par exemple à Roubaix.

**LA PERSONNE DE LA SALLE :** Non, mais je voulais savoir comment, par rapport aux autres, puisque vous êtes fédérateur, comment fonctionnaient les musées dans les articulations générales puisqu'on sait bien que c'est un environnement global qu'il faut penser.

De votre point de vue à vous, car je connais le mien, j'aimerais savoir comment vous sentez l'intérêt ou la tiédeur de ces établissements culturels.

**M. BROUX :** En clair, vous pensez que les établissements culturels du Nord-Pas-de-calais sont extrêmement tièdes, voir très froids pour se lancer dans une accessibilité. C'est bien votre analyse personnelle ?

**MME FABRE** : Ils font plus qu'ailleurs mais pas suffisamment.

En fait, ils sont intégrés comme tous les prestataires mais on repose beaucoup sur les offices de tourisme qui maillent le territoire. Ce sont les unions départementales des offices du tourisme et des syndicats d'initiative qui sont nos relais, ainsi que tous les directeurs d'office de tourisme.

Sur leur propre secteur, ils essaient de mobiliser le plus de prestataires possible, dont les prestataires d'offres culturelles, et les musées en font partie. Après, ce sont des politiques incitatives. On n'a pas le rôle d'obliger les musées à être accessibles, c'est la politique de la ville, ce sont les politiques communales. On se repose sur le réseau le plus mobilisé pour qu'à terme chaque musée soit accessible.

A ce jour, on en a au moins une dizaine sur la métropole. Au Romelaere, je ne sais pas ce que vous appelez musée, mais la maison du papier, par exemple, est accessible.

Il y a aussi Arc International qui est une visite culturelle, qui a fait d'énormes travaux pour être accessible à tous les publics.

**M. BROUX** : si je peux me permettre d'apporter un complément, le label tourisme et handicap, c'est un moyen de s'identifier pour une promotion, une diffusion d'information en France et à l'étranger, et dont l'objectif est que les personnes handicapées de France et d'Europe et d'ailleurs sachent dans quelle zone ils peuvent aller, dans quel hôtel, dans quel musée, dans quel parc, etc.

Mais après, chacun est libre de faire ce qu'il veut.

Donc si un musée ne veut pas, un restaurant non plus, personne ne forcera, ce serait une erreur je pense de tout point de vue, mais personne ne force quiconque à s'engager dans la démarche du label.

**LA PERSONNE DANS LA SALLE** : ma question va être plus précise : comment intégrez-vous les directions régionales des affaires culturelles, je suis au ministère de la culture, dans ce vaste dessein dynamique de votre région?

**M. BROUX** : A c'était cela la question ! Je vais laisser répondre le Nord-Pas-de-Calais pour l'aspect régional. Je vais vous répondre d'une manière nationale. Il y a certaines régions où ça marche et d'autres non, c'est un problème d'histoire, d'hommes, de femmes, de vie. L'objectif est sur la collaboration.

Par contre, je ne sais pas ce qui se passe dans le Nord-Pas-de-Calais.

**MME FABRE** : On a un réseau de tourisme, on n'a pas pris de contacts avec les Affaires culturelles, mais on les contacte sur d'autres problématiques. Donc, à terme, c'est un partenariat tout à fait envisageable, surtout que vous avez l'air intéressé. Rien ne vous empêche de venir nous solliciter, ce sera avec plaisir.

**MME RABET** : Aujourd'hui, les musées représentent 19% des labellisés tourisme et handicap."

39% les hébergements, 11% les restaurants, 5% les campings, 5% les offices de tourisme, 4% les châteaux, 3% les fermes pédagogiques et les jardins.

Les musées ne sont pas en mauvaise place, mais parfois, on a l'impression, moi, je suis correspondant en Pays de Loire, on a plus facilement des contacts particuliers avec MONUM que directement avec des services de notre propre DRAC. On passe par la grande maison et cela redescend par nos grandes structures régionales. C'est comme ça que ça se passe dans ma région.

**UNE AUTRE PERSONNE DE LA SALLE :** Bonjour, je suis Gisèle SCHNEIDER, je suis du Comité régional du tourisme des Alpes de Haute-Provence, on s'est lancé dans la démarche tourisme et handicap depuis plus d'un an, avec le processus de labellisation, de formation des évaluateurs, etc., et donc je suis coordinatrice de cette démarche au niveau du Cdt.

On a aussi souligné ce problème en comité de pilotage avec les associations, d'avoir des hébergements, des musées, des activités, tout ça, mais il faut aussi des services publics, des trottoirs, des transports, etc.

Vous parliez de l'exemple dans le Nord-Pas-de-Calais. Quelle solution pour nous, structure touristique, pour agir et pousser les élus et les politiques à aménager leurs municipalités car ce n'est pas de notre ressort ?

Comment avez-vous fait ?

**MME FABRE :** Je fais l'exemple du dunkerquois, c'est l'Etat et la région et les services touristiques qui mettent en place des contrats de développement touristique avec des stations. Cela permet de financer le développement touristique d'une ville, d'une station, d'une collectivité, sur deux à six ans. On intègre dans le cadre de ces contrats les problématiques d'accessibilité globale. On a pris en compte par exemple les parkings et le lien parking-plage par exemple à Dunkerque. Voici les outils dont nous disposons, mais il y a sûrement d'autres outils dans d'autres régions, dont la vôtre.

Il y a peut-être d'autres exemples, mais que je ne connais pas, c'est une organisation régionale.

**M. BROUX :** Je suis allé à une réunion à Marseille sur cette question là. On m'a dit : « Quelle drôle d'idée de faire ça à Marseille, c'est une ville où ça monte, où ça descend, rien est accessible, il faudrait que les trottoirs soient accessibles ».

Si chacun attend que le voisin commence à travailler pour agir, on pourra attendre longtemps. Nous sommes dans le tourisme. Déjà que les professionnels du tourisme se mettent en accessibilité, et à partir du moment où il y aura l'hôtel de tourisme accessible, il y aura forcément une pression par capillarité pour que la ville fasse un effort pour ses trottoirs, et après ce sera la piscine qui suivra, etc. Alors, tout n'est pas en œuvre, demain ce ne sera pas encore fait, il faut qu'on fasse le travail qui est devant nous. Dans le tourisme, nous, tous les professionnels du tourisme, faisons déjà tout ce qu'il faut.

On travaille avec la SNCF pour que les transports se développent. Petit à petit, un pas a été fait depuis cinq ou six ans, et puis tout ce qui est voirie, cela progresse. Mais cela ne doit pas nous arrêter dans le cadre du tourisme.

**UNE AUTRE PERSONNE DANS LA SALLE :** A Angers, sur une ville, nous aussi on s'est engagé dans la démarche et on a tracé un circuit dans un centre



historique. Ce n'est pas une mince affaire, on a des pavés, des zones inaccessibles et des pentes importantes.

Je suis partie du tracé pour après voir quels étaient les monuments et les commerces accessibles, on n'en a pas du tout. Tout le travail est à faire. Au niveau du financement, on a eu la chance d'avoir un contrat pôle touristique urbain, propre à notre région, entre l'état, la région, la ville et l'agglomération et on a inscrit une ligne tourisme et handicap pour avoir du financement.

**M. BROUX** : Je voudrais redonner la parole à nos intervenants pour conclure.

**M. BARBIER** : Deux petites entorses: la première, c'est que, quand on parle de volonté politique, on doit beaucoup à Mme de Messine, dans le Pas-de-Calais, car du jour où elle est arrivée, on a eu plus de moyens, ça a changé beaucoup de choses, notamment avec votre DRT. Il y a beaucoup de projets qui se mettent en place.

La deuxième chose, c'est la montgolfière que je vous ai montrée, mais c'est un gros alibi car on fait notre communication dessus. Notre outil de communication, il est fait avec l'APF.

Quand on peut faire une montgolfière accessible, quand on parle des problèmes d'aménagement urbain, on fait dans le luxe et l'opulence, c'est pour montrer aussi aux élus que quand on veut, on peut. La montgolfière est là pour montrer que quand on a une volonté, on peut aller très loin, car ce n'est pas donné à tous d'aller faire un tour en montgolfière le matin en se levant.

Ma conclusion, c'est que tous les problèmes techniques ont une solution, c'est une question de moyens. Quand on veut, on peut tout faire.

**MME RABET** : En conclusion, il y a beaucoup de choses qui ont été dites, le label est jeune aujourd'hui, il doit encore faire ses preuves mais c'est pour nous une expérience riche pour nous permettre d'avoir un meilleur contrôle sur les équipements accueillant et des structures d'accueil du public et cela nous a permis d'avoir une nouvelle vision sur tous les équipements accueillant du public, de renforcer nos actions en faveur de la formation de tous les publics puisque l'accessibilité, ce n'est pas uniquement des aménagements c'est une manière d'accueillir et d'offrir à tous les publics un accueil de qualité, de considérer la personne qu'on accueille, d'où qu'elle vienne et quelle qu'elle soit

**M. LE BERRE** : Très simplement, la forêt est belle, et parce qu'elle belle, elle est doit accessible à tous. A l'ONF, nous avons la volonté, nous nous faisons même un devoir d'améliorer les conditions d'accueil pour toutes les personnes et notamment les personnes handicapées.

**M. HUGAULT** : Revenir sur un point de conclusion, il y a la volonté politique mais il y a aussi le partenariat. Un bon partenariat, c'est celui qui respecte les compétences et les responsabilités de chacun. Et ce n'est pas par hasard que je le dis, puisque les associations sont avant tout là pour porter la parole des citoyens, de leurs usagers et des personnes elles-même, elles ne sont pas là pour réaliser. Et quand j'entends dire: comment faire pour que la rue et les

transports soient accessibles? C'est le rôle des associations de faire des pressions politiques et pour ce faire, elles doivent bien se garder d'être ailleurs, elles doivent être là, représentantes des citoyens. Ce sont elles qui font bouger les choses et à l'APF, nous nous y attelons.

**M. BROUX** : Au sein du CDT du Gard, qui sont entrés dans la démarche du label depuis le début, ils ont un recul.

Et maintenant ils commencent à avoir le recul de ce qu'apporte le label. Les premières études qu'ils ont fait montrent que le label apporte beaucoup pour la région, beaucoup de clientèle vient justement dans la Gard car il y a des actions d'accessibilité au niveau des hôtels que de l'animation.

C'est un élément très positif de retombées économiques et l'économie est importante dans le tourisme.

Je vous remercie.

Nous passons à la troisième et dernière table ronde.

Hier, les ministres ont signé la charte nationale de l'accessibilité : M. de Robien, M. Bertrand, M. Lamour, M. Daubresse, et aussi les professionnels du tourisme, de la culture, du mobilier urbain, du cadre bâti, du sport, etc.

Un professionnel n'a pu être présent hier matin pour signer cette charte, le président du SNELAC, qui est le syndicat des parcs de loisirs, nous vous préciserons l'intitulé exact tout à l'heure. Pour résumer, le SNELAC représente l'ensemble des parc d'attractions et de loisirs, comme EuroDisney, le parc Astérix, etc, tous ces éléments qui émaillent le territoire pour des animations, et donc il veut signer cette charte à 12h30, ce qui conclura notre atelier dédié à la culture et au tourisme.

J'accueille maintenant Mme Corinne Beaujard de l'office du tourisme de Sètes, M. Goudard de l'association Résonance, Mme Frédérique Dumont d'Archimède et M. Nicolas Jabondon de la station des Karellis.

C'est M. Goudard qui est directeur artistique de l'association Résonances, qui va commencer cette table ronde autour des pratiques sportives et artistiques.

**M. GOUDARD** : S'interroger sur l'intégration des personnes handicapées dans les pratiques artistiques et culturelles, c'est se rendre compte que ce questionnement entraîne obligatoirement d'autres questionnements, comme l'évolution de la place de l'art et de la position de l'artiste dans la société, la relation entre l'art et les publics ou populations, les financements publics de la culture.

Cela met en jeu une grande diversité d'acteurs, de disciplines qui peuvent conduire à des positions divergentes voire antagonistes et, suivant comment on conduit les choses, il peut y avoir des risques d'accroître des incompréhensions, des désaccords plus que des unissons.

Mettre en œuvre une telle démarche, c'est donc réfléchir et travailler sur la place des pratiques artistiques pour l'ensemble de la population, y compris les personnes handicapées.

Faire le choix de favoriser l'accès des personnes handicapées à l'offre culturelle, c'est élaborer et mettre en œuvre une politique culturelle,

d'éducation artistique qui englobe chacun d'entre nous, où les critères d'exigence, de recherche d'une grande qualité sont des éléments primordiaux. C'est donc aborder cette problématique dans une vue d'ensemble, non spécifique, qui se situe très clairement en dehors d'une vision thérapeutique, ou de soin.

Il est certain que la politique volontariste pour l'éducation artistique menée par l'Etat depuis plus de trente ans et l'engagement des collectivités locales a permis la construction d'un socle d'offres culturelles et artistiques diverses et nombreuses. La question est d'en donner les clés d'accès à un cercle plus large et de favoriser la pratique et la rencontre avec des langages artistiques le plus tôt possible dans la vie pour chacun d'entre nous.

Il nous paraît essentiel d'aborder la question de l'accessibilité des personnes handicapées aux pratiques artistiques dans le cadre général des pratiques amateurs et plus particulièrement dans cette notion de vivre-ensemble.

Cela permet d'envisager ce questionnement, et la réflexion qui en découle, avec la même approche, avec les mêmes exigences que lorsque l'on évoque le développement des pratiques amateurs.

De quoi les amateurs ont-ils besoin ? D'une information regroupée et aisément disponible, d'un encadrement dont la qualité soit reconnue, d'espaces d'expérimentation, de pratique, d'ouverture à diverses disciplines artistiques, à la création, de lieux de travail et de répétition, mais aussi d'ouverture des structures culturelles à leurs pratiques, ainsi que de rencontres avec le public : levers de rideaux, festivals amateurs, et/ou professionnels, d'occasions de reconnaissance, de valorisation, de promotion de leurs pratiques.

C'est donc aussi dire qu'il n'y a pas d'attitudes spécifiques à développer en direction de ce public, comme le souligne Charles Gardou dans son ouvrage "Reconnaître le handicap..." : *"La personne handicapée pose des problèmes d'accès qui ne lui sont pas spécifiques : ignorance et créativité difficile. Voir, entendre, toucher, sentir, marcher, communiquer, parler, réfléchir, mémoriser, savoir comprendre, expliquer, chercher, sacraliser, désirer, poétiser, s'impliquer, projeter, inventer, changer, investir, mourir. Cet ensemble porte un nom : c'est l'identité personnelle. Après cela, reste encore à apprendre l'action : à valoriser le rêve, sa différence, confrontée à ce que la culture comporte d'universel."* Les projets ne doivent pas être conçus seulement pour telles ou telles personnes, mais aussi s'adresser à tous. Cette démarche permet, immanquablement, de brouiller les repères classiques du handicap. Dès lors, à la notion de "situation de handicap", il convient d'associer celle de "qualité de vie".

Envisager la question des pratiques artistiques et des personnes handicapées dans le cadre des pratiques amateurs, c'est sous-tendre l'ouverture, l'accessibilité, l'accueil des personnes handicapées au sein des divers lieux culturels, d'enseignements, de pratiques et donc provoquer un autre regard, favoriser les rencontres et les échanges. C'est engager, non pas seulement une écoute passive et bienveillante mais, nous dit encore Charles Gardou, *"un acte éthique qui consiste à accepter l'autre avec ses défaillances corporelles ou mentales, dans sa radicalité altérité parfois."*

Autrement dit, il apparaît de manière très lisible que c'est dans l'association, le mélange, la complémentarité, le brassage des compétences entre personne

en situation de handicap et personne "valide" que le décroisement, la rencontre, le développement des compétences, l'ouverture, la reconnaissance, peuvent exister.

C'est bien en choisissant de ne revendiquer ni une pratique artistique différente des autres, ni une attitude compatissante, ni la glorification d'un univers artistique spécifique aux personnes handicapées, ni la béatification de l'acte artistique qu'elles réalisent, qu'un maillage progressif peut se tisser, mêlant le tissu social, culturel et institutionnel.

C'est de cette manière et dans l'état d'esprit que je viens de vous dépeindre, que Résonance Contemporaine agit aujourd'hui. C'est également à partir de ce fond que le contenu de la convention qui lie Résonance Contemporaine au Conseil Général de l'Ain a été établi, et que le travail avec les divers services se construit et se développe.

Par ailleurs, les départements sont au premier rang des collectivités contribuant à la promotion d'une politique active en faveur des pratiques amateurs notamment à travers des ADDIM, ADDIM, ou ADDIM qui réunissent l'Etat et les Départements autour d'objectifs communs.

Cette volonté des départements, couvrant ainsi tout le champ des pratiques artistiques permet d'envisager ceux-ci comme l'un des principaux partenaires pouvant faire avancer cette problématique de l'accessibilité des personnes handicapées aux pratiques culturelles sur l'ensemble de ce territoire. En effet, c'est véritablement à l'échelon départemental que les choses doivent être abordées, si l'on veut vraiment faire un travail en profondeur qui portera ses fruits dans le temps. Le département de l'Ain a ouvert une nouvelle ligne budgétaire de 80 000 € pour favoriser des projets artistiques qui associent des personnes handicapées, des professionnels de la culture, et des personnes valides. Ceci sous la forme d'un appel à projet.

On a également besoin de cette dynamique départementale pour associer à celle-ci plus facilement celles des communautés de communes et des villes, en définissant une chaîne de responsabilité, de complémentarité et d'actions à chacun de ces échelons. La mise en place d'une concertation vraie et pérenne avec les représentants institutionnels de ces secteurs est impérative.

Par ailleurs dans tous les champs disciplinaires, les structures, compagnies, sont de plus en plus nombreuses à concevoir des projets qui tissent de nouveaux rapports à la culture avec des publics, des groupes sociaux, des territoires. C'est un mouvement que l'on perçoit également dans l'Ain et qui demande à être mieux reconnu et avec lequel on sent très bien que s'élaborent les fondements d'un renouvellement de l'action culturelle.

Il y a là des liens à tisser et des modes de collaborations à construire pour une approche globale dans laquelle doit trouver place notre préoccupation d'accès à la culture pour les personnes handicapées. Résonance Contemporaine, en tant que Pôle Ressource Culture et Handicap, place les choses en ce sens auprès de chacun des acteurs. On le voit bien qu'il faudra du temps, de la rigueur, de la détermination, de l'enthousiasme, tant les chemins qui s'offrent, la difficulté des choix, des priorités, des intérêts pas toujours conciliables, l'évolution encore plus grande des mentalités restent encore à franchir.

C'est un challenge difficile, délicat, périlleux à bien des égards, mais que nous avons choisi de relever car nous pensons qu'il est de notre responsabilité d'y assumer notre part.

Responsabilité parce que Résonance Contemporaine mène une aventure musicale depuis 25 ans avec des musiciens "handicapés mentaux" et musiciens valides. Une action qui associe une structure médico-sociale de l'ADAPEI de l'Ain, le centre d'aide par le travail de Treffort, dirigé par M.Chevalier, et Résonance Contemporaine, structure culturelle tournée vers la création, la diffusion, la promotion de la musique moderne dans toute sa richesse et diversité.

C'est en cherchant à travailler dans un esprit d'ouverture et d'un réel partenariat à toutes les étapes d'un projet artistique fort, avec des artistes, des ensembles professionnels et amateurs, des compositeurs, des metteurs en scènes, que celui-ci a pris une place au sein de la vie culturelle du Département, de la région, ainsi qu'à l'étranger, qu'il recueille, aujourd'hui, les éléments de la reconnaissance.

Esprit d'ouverture et partenariat. C'est le fil conducteur de Résonance Contemporaine de son action en tant que Pôle Ressource Culture et Handicap. A toutes les étapes de ces missions, le partenariat est affirmé ici, comme une nécessité vitale. Il va permettre de définir progressivement là où commence et là, où finit le champ d'intervention et le rôle des divers acteurs concernés.

C'est aussi le choix de l'élaboration en commun d'une charte d'objectif, dont le contenu sera de préciser les dispositifs et les modalités qui permettent l'accès des personnes handicapées aux pratiques artistiques dans les lieux de pratiques et d'enseignements artistiques. Cela donne lieu à une concertation étroite aussi bien avec les services d'actions sociales culturelles et de communication du Conseil Général de l'Ain, qu'avec l'ensemble des acteurs : de personnes handicapées, d'associations, de professionnels, d'institutions médico-sociales, culturelles, de lieux de pratiques et de diffusion, d'enseignement etc...

Défendant la primauté d'un développement artistique et culturel, en lien avec l'ensemble des populations, notamment les personnes handicapées, ou des territoires, pour lesquels nous désirons voir émerger une dynamique de développement culturel selon des objectifs clairs. Il s'agit de favoriser la capacité d'une société à encourager l'évolution des langages et des formes artistiques. Il convient de faire advenir de nouvelles compréhensions à l'échelon territorial qui favorisent une reconnaissance et déclenchent des décisions concrètes et communes à plusieurs partenaires. C'est travailler à la mise au point d'un dispositif de soutien et d'accompagnement à l'émergence artistique et culturelle qui associera largement les personnes en situation de handicap et tout un chacun.

**M. BROUX** : Merci. Nous passons dans un autre type d'action, plus dans un domaine tourisme-Etat, car ce sont des stations qui doivent intégrer tout un tas d'éléments sur un site, un pays, donc avec l'exemple de Sète et donc avec Corinne Beaujard, chargée d'études et de développement à l'office du tourisme de Sète.

**MME BEAUJARD** : Je ne doute pas que tout le monde connaisse Sète, j'en suis persuadée.

Sète se situe dans l'Hérault entre Montpellier et Béziers, à 30 km de Montpellier précisément. C'est une ville de 40 000 habitants, bordée d'un côté par la mer méditerranéenne, de l'autre par l'étang de Thau. C'est presque une île, on a l'habitude de dire « l'île singulière ».

L'image traditionnelle que l'on a de Sète, c'est un peu l'image d'Épinal d'une ville avec le port en centre ville, le port de pêche, ce qui est une particularité en région méditerranéenne. Sète est le premier port de pêche en Méditerranée française.

Sète allie à la fois un tourisme urbain avec plusieurs musées et une vie artistique et culturelle importante, et un tourisme balnéaire grâce à ses 12 km de plage.

Le tourisme est marqué par une forte concentration en période estivale, bien qu'il tende de plus en plus à s'étaler sur la saison, ce que toute station touristique cherche. En ce sens, la clientèle des personnes handicapées peut nous aider à désaisonnaliser la fréquentation touristique.

En ce qui concerne l'accessibilité des personnes handicapées, la ville de Sète mène des actions depuis une dizaine d'années, mais ce n'est que récemment qu'elle a affiché clairement sa volonté d'inscrire l'accueil des personnes handicapées comme un objectif prioritaire de développement touristique. Il existe depuis l'an dernier un schéma touristique, document cadre fixant les objectifs de développement et les actions à mener pour les années à venir. Une des actions de ce schéma est d'améliorer l'accueil de la clientèle handicapée.

L'objectif pour accueillir cette clientèle est de créer une offre globale pour apporter une réponse adaptée au besoin des personnes handicapées. Cette réponse doit être adaptée tout au long de leur séjour. C'est la condition sine qua non pour pouvoir communiquer et assurer la promotion de la destination auprès de cette clientèle. En effet, Il ne suffit pas d'avoir un hôtel, un restaurant, un musée accessible, encore faut-il qu'il y ait des cheminements, des moyens de transports adaptés qui permettent d'accéder aux différentes prestations accessibles.

C'est essentiel si on veut promouvoir la destination auprès de cette clientèle spécifique.

Comment va-t-on faire pour mettre en œuvre ce projet ?

Tout d'abord, pour y arriver, le schéma de développement touristique a été mis en place et un chargé d'études a été recruté.

Bien évidemment, pour développer l'offre accessible, nous nous appuyons sur le label Tourisme et Handicap, gage de fiabilité et de qualité des prestations proposées, et qui permet de communiquer et d'organiser cette offre.

Nous travaillons avec une association locale de personnes handicapées, l'Association des Handicapés du Languedoc, qui est un partenaire très important. Il est évaluateur tourisme et handicap, mais aussi parce qu'il est force de propositions, de conseils, et qu'il possède une expérience d'utilisateur de terrain.

Actuellement, nous recensons ensemble des prestations qui sont d'or et déjà accessibles, ou qui pourraient l'être rapidement avec quelques aménagements. A l'automne, nous mènerons un travail de sensibilisation auprès de ces professionnels, pour qu'ils adhèrent à cette démarche volontaire « tourisme et handicap ».

Nous travaillons également en partenariat avec le comité départemental du tourisme, très dynamique sur cette question de l'accessibilité aux sites et prestations touristiques, et qui était un des précurseurs dans ce domaine. Actuellement, ils reformulent, réadaptent leur mode d'intervention dans le domaine de l'accessibilité des personnes handicapées. Ils vont recentrer leurs interventions sur les sites pilotes, dont la ville de Sète fait partie.

En interne, il faut également intégrer, le plus en amont possible, les besoins spécifiques de cette clientèle dans les projets d'aménagement ou de création d'activités. C'est ce qui est fait au niveau des services techniques municipaux qui sont sensibilisés à ces questions, et également au niveau de l'office de tourisme dans les nouvelles actions mises en place. C'est le cas notamment sur les projets de circuits audio-guidés. Nous réfléchissons, en partenariat avec l'Association des Handicapés du Languedoc, à un circuit qui soit adapté à ce public.

Ce que nous cherchons, dans un premier temps, ce n'est pas avoir une offre pléthorique, mais une offre classique, diversifiée, globale qui réponde à la demande la clientèle : des possibilités de transport, des cheminements au niveau de la voirie, des hébergements qui soient adaptés, des restaurants accessibles, une offre de loisirs et de découverte adaptés. Cela permet d'accueillir dans des conditions satisfaisantes les personnes qui ont un handicap.

Nous essayons de fonctionner avec les professionnels qui sont déjà quasiment prêts, qui n'ont pas beaucoup de travaux à réaliser. Par la suite, l'offre se développera avec le travail de sensibilisation que nous accomplirons et l'effet boule de neige.

Voilà comment nous travaillons.

En matière d'offre touristique adaptée, il existe, au niveau des aménagements urbains, un cheminement accessible qui part de la gare et qui rejoint les plages, soit 6 km de traversée de la ville. Sur ce cheminement les passages surbaissés sont équipés de dalles podotactiles, les trottoirs les plus larges disposent d'un rainurage au sol qui permet aux aveugles de se guider (un moule spécial a été réalisé par la ville de Sète et des entreprises spécialisées). Sur ce même cheminement, actuellement, il existe un programme d'installation de feux sonores pour les personnes mal voyantes et aveugles.

D'autres aménagements de voirie plus ponctuels existent, notamment aux abords des services publics.

Au niveau des plages, 5 plages sont accessibles du 15 juin au 15 septembre, 2 nouvelles sont ouvertes cette année. Elles disposent d'une rampe d'accès d'un cheminement sur le sable, pour certaines de toilettes accessibles et de tiralos.

Concernant les musées, sur les 4 musées que compte la ville, 2 viennent d'avoir le label tourisme et handicap. Les autres doivent effectuer des travaux d'aménagement pour obtenir ce label.

Il existe un hôtel-restaurant 3 étoiles qui est labellisé et un restaurant.

Au niveau des activités sportives, le centre balnéaire dispose d'un matériel spécial de mise à l'eau. L'AHL, l'association des handicapés, propose des activités de voile, piscine et tandem. Sète a la chance d'avoir sur place cette association qui propose également du transport spécialisé qui n'est pas exclusivement réservé aux sétois mais également ouvert aux touristes.

L'office de tourisme réalise actuellement des travaux qui vont permettre par la suite de demander le label tourisme et handicap.

Voilà la base de notre offre actuelle qui doit à présent se compléter et se diversifier.

L'objectif de notre démarche, c'est d'assurer la promotion de la ville de Sète vers cette clientèle spécifique.

Ce n'est que la construction d'une offre globale qui permette de prospecter de manière ciblée ce marché. La notion de chaîne de l'accessibilité est primordiale. Il s'agit d'un segment de clientèle économiquement intéressant, c'est une réalité économique. Pour nous, c'est aussi une démarche commerciale. Il ne s'agit pas seulement d'avoir le label et d'être content de l'avoir, mais il faut en faire la promotion, communiquer sur ce label pour le "vendre".

Je crois qu'un des éléments à garder en mémoire est qu'au-delà d'un meilleur accueil pour les personnes handicapées, le label Tourisme et Handicap permet un confort d'accueil pour tous (personnes âgées, familles avec poussette).

Voilà notre manière d'agir et notre réflexion actuelle.

**M. BROUX** : C'est là où on voit la différence culture entre le monde du tourisme et celui de la culture. Le but du tourisme est de vendre des prestations et de faire venir le maximum de gens.

La culture... Le terme vendre est encore considéré comme grossier.

J'ai un rêve secret, c'est de pouvoir un jour labelliser une ville : sur le panneau de la ville de Sète, labellisation avec les quatre handicaps. Tout serait labellisé, tous les espaces publics, tous les lieux recevant du public : les musées, la Poste, la mairie, les hôtels, les restaurants, etc. Cela viendra un jour, je pense.

Nous passons du chaud au froid au niveau des températures, pas forcément au niveau de l'ardeur et de la chaleur que peuvent trouver les résidents, en passant de Sète au Karellis en Savoie, avec Nicolas JABODON, de l'office du tourisme.

**M. JABAUDON** : Bonjour à tous. Je vais vous parler de l'expérience des Karellis en matière d'accessibilité. C'est au-dessus à Saint-Jean-De-Maurienne, en Savoie. C'est la seule station associative de France, d'Europe, du monde.

Tout a commencé il y a une dizaine d'années avec l'organisation des qualifications départementales des championnats handisports. Je vais plutôt



axer mon propos sur l'hiver et le ski bien que la station des Karellis soit ouverte cet été, et nous vous y attendons nombreux.

Tout a commencé lors d'un partenariat qui s'est fait entre la société Teyssier, qui produit des matériels pour le ski, les remontées mécaniques pour l'aménagement des téléskis et des télésièges, le club des sports des Karellis pour l'organisation de la compétition et l'école de ski français (ESF) sur laquelle, je vais m'attarder un peu. Et, sans oublier, le département de la Savoie.

Tout cela a pu voir le jour grâce à des subventions du conseil régional Rhône-Alpes, et ensuite, la société Teyssier a continué à proposer des stages AVF sur la station.

Aujourd'hui, la station, c'est 2 600 lits, petite station et nous avons 5 moniteurs ESF diplômés.

Au niveau du matériel, nous avons un dual ski, un uniski, trois fauteuils-ski, un grand stabylo, cela fait beaucoup de matériel pour une station de notre taille.

Au niveau de la procédure, du produit touristique global, tout ce qui est cadre bâti, tout est aux normes. Sur 7 villages vacances, il y en a 4 qui sont aux normes pour les 4 familles de handicap.

Dans le cadre de l'accueil d'une personne handicapée, l'ESF prend contact avec cette dernière bien en amont, avant l'arrivée de la personne sur la station, afin de pouvoir répondre à ses attentes en matière de matériel et d'organisation de son séjour.

Par exemple, si la personne arrive à la gare de Saint-Jean-de-Maurienne, gare TGV, l'école de ski ira la chercher à la gare et fera la navette jusqu'à la station des Karellis, 15 km plus haut.

Donc c'est un suivi permanent, de l'accueil à la préparation du matériel.

La préparation du matériel, la mise à disposition du matériel, qui n'appartient pas à l'ESF et qui reste la propriété du conseil général de la Savoie.

En ce qui concerne le coût, la question que l'on peut se poser est : existe-il un surcoût pour accueillir une personne handicapée?

La réponse est non.

Tant au niveau du client, pour vous donner un exemple et là, on va parler de vente, car c'est là que se situe le nerf de la guerre, surtout dans les stations actuellement, l'heure avec le prêt du matériel compris coûtera 31 € à une personne handicapée, alors que pour des personnes valides, la mise à disposition d'un moniteur de l'ESF coûte 43 € pour un groupe.

Donc c'est un peu moins cher.

L'ESF a mis en place tout un système de récompense, au même titre que les étoiles, les oursons, les fléchettes, l'ESF a mis en place un carnet de capacité, qui va du stabylo de bronze au stabylo d'or, avec des compétitions de la fédération française Handi-sport.

Voilà donc un produit complet. A titre indicatif, pour cet hiver 2003-2004, l'ESF a réalisé 143 heures de cours en fauteuil ski, 155 heures pour les handicapés mentaux, 95 heures en dualski.

On parlait de vente tout à l'heure, mais moi, office de tourisme, je ne peux pas faire pression sur le bâti, ni sur l'ESF qui est déjà une organisation très bien rodée, et qui sait faire en ce qui concerne les prestations. Notre rôle à nous, à l'Office de Tourisme, c'est de communiquer sur l'offre que l'on a en direction

des personnes handicapées parce que c'est une clientèle très intéressante économiquement.

**M. BROUX** : Dernière intervenante de l'atelier, Mme Frédérique Dumont, d'Archimed', qui est sociologue et qui dans le cadre de la société Archimède, a été missionnée par le ministère de la culture, pour réaliser une étude sur le montage de projet et sur l'apprentissage culturel.

**MME DUMONT** : L'association Archimed' *médiation culturelle* œuvre pour l'accès à la culture pour tous, donc aussi pour les personnes en situation de handicap. Pour cette recherche, nous sommes missionnés par le ministère de la Culture et soutenus par le conseil scientifique de l'APF.

L'ambition de notre action, est de dresser un état des lieux qualitatifs de l'intégration des publics en situation de handicap au sein d'établissements spécialisés et de sensibiliser les professionnels et les élus à ces questions.

Cette action-recherche se décompose en deux parties, une étude sociologique et un travail de médiation autour de cette étude. Elle permettra de connaître la nature des actions en cours, de repérer les principaux acteurs concernés par ces actions, de cerner leurs motivations et de déterminer les obstacles qu'ils rencontrent. Elle favorisera également la mise en place d'un réseau d'acteurs et d'institutions sensibilisés à ces problématiques.

Je vais vous faire ici un point d'étape de l'étude sociologique : je n'ai visité que 7 sites sur 10 sélectionnés. Je vous épargnerai le détail des sites visités, mais vous les découvrirez au cours de l'exposé. Cet exposé abordera dans une première partie, les projets en eux-même sous leur forme institutionnelle, ainsi que le fonctionnement des établissements. Dans une deuxième partie, j'aborderai la méthode pédagogique mise en œuvre par les professeurs.

Les projets d'intégration :

On constate que les projets sont souvent portés de façon individuelle par les professeurs de l'établissement qui en ont la charge et qui souvent en sont à l'origine, mais certains projets mettent en jeu plusieurs partenaires. Ceux-ci sont donc portés par une équipe mixte associant un ou plusieurs professeurs d'établissement et un ou plusieurs représentants d'association ou d'institution partenaire. Parmi celles-ci, on trouve l'éducation nationale, des IME, le secteur psychiatrique et hospitalier, des sites d'hébergement, etc. Peu de projets sont impulsés par l'institution de tutelle des établissements, mais beaucoup ont leurs soutiens. Cependant, celui-ci ne se concrétise pas forcément par une aide financière formelle.

(Nous aussi, on parle argent). Lorsqu'il y a aide financière, elle peut se traduire par la mise en place d'une tarification aménagée, par le financement d'un salaire, elle peut également aller jusqu'à l'aide à la création d'une lutherie spécifique comme le Tubix, qui est utilisé par les ateliers de pratiques artistiques et de musique électro-acoustique du conservatoire de Corbeil-Essonnes.

On peut noter que la notion d'évaluation formelle du projet n'apparaît que lorsque l'aide financière du projet s'inscrit dans le cadre de la signature d'une convention.

Certains projets sont également soutenus par le Département par le biais d'associations partenaires comme, par exemple, Résonance Contemporaine. Très peu de projets ont nécessité de réaménager le fonctionnement initial de l'établissement aussi bien en terme de ressources financières, humaines ou matérielles. Lorsque des réaménagements sont nécessaires, ils sont pris en charge, partiellement ou non, soit par l'institution de tutelle, soit par les associations partenaires. Il peut s'agir d'une aide financière, ou bien il peut s'agir d'une aide matérielle, comme la traduction en braille d'une partition, par exemple, au CNR de Toulouse.

Peu d'actions de pérennisation étaient prévues initialement, mais certaines sont en cours, et témoignent d'un besoin d'institutionnalisation plus formel. Ce besoin est à l'origine, par exemple, de la création d'un département Santé-Culture au conservatoire de Corbeil-Essonnes.

Plusieurs actions ont impulsé de nouveaux projets, comme à Ouistreham, où le directeur de l'école intercommunale de musique étudie la possibilité d'une structure départementale d'enseignement et d'orientation musicale pour les personnes en situation de handicap, essentiellement mental.

A Paris, l'école associative de danse contemporaine « Vagabondance » souhaite profiter du réseau qui sera mis en place par cette recherche pour connaître d'autres établissements proposant une offre similaire, pour diriger les élèves qu'elle ne peut accueillir faute de place.

Méthode pédagogique : les équipes éducatives sont composées de professeurs titulaires de la fonction publique territoriale ou bien en cours de titularisation, qui étaient généralement salariés de l'établissement avant la mise en place du projet. Tous ces professeurs sont volontaires. Ils ont tous suivi une formation initiale relativement classique. Très peu ont suivi une formation spécifique pour enseigner aux personnes en situation de handicap. Quelques uns sont accompagnés durant leurs interventions par un professionnel référant du groupe, comme l'enseignant spécialisé de l'IME de Montereau-Fault-Yonne, qui accompagne la classe de « musique pour tous » du conservatoire.

Certains professeurs considèrent ne pas avoir besoin de formation spécifique, comme par exemple le professeur de l'atelier de percussions pour sourds, malentendants et autres handicapés de Suresnes, lui-même sourd, ou comme la professeur de danse, précédemment psychomotricienne.

Parmi les professeurs non formés ou non accompagnés, les avis sont partagés, certains souhaiteraient faire un stage de formation, d'autres surtout pas.

La pratique artistique la plus souvent enseignée est la musique : 6 établissements proposent des pratiques musicales diverses, dont un atelier théâtre et musique à Rouen, sous la forme de séances collectives spécifiques, pour des groupes d'élèves en situation de handicap mental ou psychique, ainsi que pour des groupes mixtes mêlant personnes en situation de handicap ou non.

On a 3 établissements qui proposent des cours de percussions sous forme de cours individuels ou collectifs non mixtes, pour des personnes en situation de handicap mental ou sensoriel.

4 établissements proposent des cours de pratique instrumentale en séances individuelles. Elles sont pratiquement ordinaires pour les élèves en situation de handicap moteur ou sensoriel, plutôt adaptées pour les élèves en situation de handicap mental.

Un établissement propose des cours de danse en séances mixtes.

Tous les projets visent une activité de loisirs non thérapeutique pour les enfants en situation de handicap au même titre que pour les autres. Pour cela, les séances sont proposées dans des centres de pratique artistique et non dans des centres médico-sociaux.

Tous les projets partagent également la volonté de multiplier les occasions de rencontre entre élèves en situation de handicap et élèves valides pour faciliter l'interconnaissance. Ils partagent également la volonté d'intégrer à terme, les élèves en situation de handicap de façon plus complète. En effet, on pense que ceux qui seront venus dans le cadre d'une activité proposée par leur établissement d'accueil pourront peut-être s'inscrire indépendamment plus tard.

Enfin, seul le CNR de Toulouse a une visée professionnelle.

La plupart des actions d'intégration mises en œuvre sont proche du modèle pédagogique inclusif qui consiste à ajuster la méthode d'enseignement artistique à chaque élève en particulier, et au groupe s'il y a lieu.

Les groupes ne sont pas systématiquement constitués de façon homogène, au contraire, ils sont constitués par des groupes d'élèves aux niveaux très variés, pouvant jouer un rôle très différent au sein du groupe. Pour les séances collectives, l'enseignant est attentif à partager le temps de la séance de façon à maintenir son attention tour à tour sur chaque élève puis sur l'ensemble du groupe.

Les activités effectuées par les élèves dans les séances ne sont jamais entièrement prévues. Elles sont adaptées à chaque situation émergente. L'enseignant accompagne ainsi l'activité des élèves.

Cette activité est évaluée de manière formelle lorsqu'il y a évaluation des acquis ou lorsqu'il y a évaluation systématique d'un référent. Elle peut aussi être évaluée de manière informelle dans le cas contraire, grâce à une estimation du bien être des élèves en séance ou lors d'une représentation publique.

La méthode pédagogique pour les cours individuels de pratique instrumentale reste la plus proche possible des cours ordinaires et ils sont, dans la mesure du possible, intégrés dans le cursus ordinaire des établissements avec des aménagements prévus en fonction des situations. Par exemple, dans les conservatoires de Suresnes et de Toulouse, les élèves en situation de handicap sensoriel sont dispensés de cours de formation musicale, de solfège. Ils ont droit à des examens adaptés pour l'évaluation des acquis. A l'école de musique de Meyzieu, les élèves en situation de handicap sont intégrés dans un parcours de pratique musicale dit « libre », qui est proposé à tous les élèves en situation de handicap ou non, qui ne souhaitent pas avoir d'évaluation en fin de cycle.

La pratique artistique est souvent valorisée par la présentation du travail des élèves lors des auditions publiques individuelles ou collectives, ou lors des spectacles de fin d'année. Elle est également valorisée pour les élèves de

l'atelier de musique électro-acoustique de Corbeil-Essonnes, par l'enregistrement régulier de CD.

Pour conclure, un problème essentiel rencontré par tous les établissements que j'ai visités, est de savoir comment établir les bases d'une communication directe entre les établissements culturels et les personnes en situation de handicap?

Si des efforts sont faits pour accueillir et proposer des activités aux personnes en situation de handicap, encore faut-il être en mesure de porter l'information jusqu'à elles.

Aujourd'hui, cette information est essentiellement diffusée par les associations et les institutions partenaires.

Pour le reste, seul le bouche à oreille fonctionne, et de nombreux établissements travaillent encore sur cette question.

Je vous remercie.

**M. BROUX** : La parole est à vous, si vous avez des questions à poser.

**MME FABRE** : Une question pour les Karellis: vous travaillez en partenariat avec les remontées mécaniques. Comment se traduit ce partenariat? Nous avons des stations dans les Alpes de Haute-Provence qui accueillent également des fauteuils ski par le biais de l'ESF, et donc apparemment, il y a une problématique au niveau des fauteuils ski puisqu'il faut arrêter les remontées mécaniques pour prendre la personne en fauteuil, etc.

Les stations sont favorables à accueillir du public handicapé, mais restent réticentes à cet accueil les jours de grande affluence.

**M. JABODON** : Nous aussi, nous arrêtons les remontées mécaniques lorsqu'une personne handicapée veut monter. Il faut revenir dans l'historique de la station, c'est une station tout intégrée, qui est composée d'associations du tourisme. Les administrateurs de ces associations tourisme forment le conseil supérieur des Karellis qui regroupe l'ESF tous les commerces de la station et les remontées mécaniques

C'est très facile de s'adresser à tous les acteurs de la station, on se voit toutes les deux semaines. Il n'y a pas de rivalité, car tous marchent ensemble. C'est un système imbriqué.

C'est très facile de dialoguer.

Si l'ESF est partie en faveur des personnes handicapées, les remontées mécaniques suivent, même si les jours d'affluence, il faut les arrêter. Et les personnes valides le comprennent.

**MME FABRE** : N'y a-t-il pas un processus en haut et basse saison ? Avez-vous autant de personnes handicapées en haute saison qu'en basse saison, ou favorisez-vous l'intersaison ?

**M. JABODON** : Non. On n'a pas la même fréquentation en haute et basse saison. Les personnes handicapées viennent naturellement toute l'année, mais ce sont des personnes qui ont des métiers, voire des enfants, donc elles

suivent les mêmes habitudes de consommation touristique que les autres personnes.

**UNE PERSONNE DE LA SALLE** : Par rapport à Archimed', vous avez fait un état des lieux au niveau national de l'accueil au niveau culturel des personnes handicapées, des projets, mais à partir des institutions uniquement?

**MME DUMONT** : L'idée était de voir dans les lieux de pratiques artistiques et culturelles, comment cela se passe : Qu'est-ce qu'ils mettent en place pour accueillir les personnes handicapées, en musique, en danse, en théâtre. On a trouvé plus d'expériences proposées en musique. C'est vrai donc que la musique est plus représentée dans notre panel.

**LA PERSONNE DANS LA SALLE** : Peut-on trouver cet état des lieux quelque part?

**MME DUMONT** : Oui. Un rapport sortira en septembre ou à l'automne, et la plupart des informations sont mises en ligne sur le site animé par Archimed : [www.culture-handicap.org](http://www.culture-handicap.org)

**MONSIEUR BROUX** : M. Hugault le précisait tout à l'heure, la nécessité de la concertation et du partenariat. Et là, que se soit avec les Karellis, à Sète, je pense à la culture, il y a un partenariat à nouer, une concertation à mener. Cela peut paraître lourd, et le parc du Romelaere l'a expliqué, parce que ça fait des réunions, c'est compliqué, et il faut entendre les revendications des uns et des autres, essayer de concilier les objectifs des uns et des autres. On a finalement souvent l'impression que ça fait perdre pas mal de temps. Mais on réalise qu'au final, les gens ne sont pas tous de mauvaise volonté, et surtout, ça fait gagner beaucoup de temps une fois qu'on est dans la phase opérationnelle.

Le temps qu'on croit gagner en court-circuitant la mise en place des partenariats, la préparation, on perd un temps infini après parce que tout le monde n'est pas calé, ne perçoit pas forcément ce qui est recherché, ce qui est voulu, ce qui est demandé, les revendications superfétatoires et celles fondamentales, indispensables. Cela fait un méli-mélo et au moment de la réalisation, tout ressort, et on voit qu'il y a des incohérences. Donc il vaut mieux prendre quelques mois de plus pour bien caler le partenariat et la concertation, et après ça roule.

Une fois que c'est bien enclenché, généralement les choses vont. C'est une étape très importante, et si on a l'impression dans un premier temps de perdre son temps parce qu'on se réunit et que rien ne sort, il faut persévérer.

D'autres questions?

**MME RABET** : Simplement, Mme Beaujard disait que l'office de tourisme allait lui aussi se mettre en travaux pour postuler au label.

Vous avez déjà commencé. Tout ce que vous avez recensé en terme d'offre est intégré, puisque la grille spécifique « office du tourisme » commence par dire à l'office du tourisme : « recensez votre offre, ce n'est pas la peine qu'on vous labellise si vous n'avez rien à offrir aux clients en situation de handicap

qui entrent chez vous ». Donc, vous avez commencé depuis longtemps cette démarche, et cela ne devrait pas être compliqué d'avoir ce label.

**UNE PERSONNE DE LA SALLE :** Ce n'est pas une question, mais un témoignage. Je suis à la région Rhône-Alpes au service tourisme. On a parlé de l'intérêt d'avoir une démarche globale. C'est aussi quelque chose qu'on essaie d'encourager au niveau de la région Rhône-Alpes, avec la mise en place de contrats de territoires de tourisme adaptés. Il s'agit d'intervenir sur les équipements touristiques, le cheminement, la sensibilisation des acteurs, etc. Nous essayons d'avoir cette approche globale. Cela rejoint la démarche de l'office de tourisme de Sète.

**M. BROUX :** La région Rhône-Alpes est depuis longtemps impliquée dans la démarche tourisme et handicap. Cette région a peu de labellisés pourtant. Mais en même temps, ils ont pris la démarche de faire des éléments de pays globaux, la démarche de traiter un espace global, et cela prend plus de temps. Il y a sûrement un équilibre à trouver. C'est la démarche de fond qu'il y a à faire. On ne peut pas faire site par site sans lien entre les sites. Il faut traiter le pays à terme, il faut traiter toute la chaîne.

**UNE AUTRE PERSONNE DE LA SALLE :** Je vais reprendre ce que vous venez de dire qui est très important pour les sites qui font du tourisme quand on parle de label handicap. En fait, se sentent très concernés les hôtels et les sites qui reçoivent du public pour le « logement ».

Il y a beaucoup de sites qui font du tourisme et qui ne se sentent pas concernés par le label, des sites de loisirs, je pense par exemple à des parcours d'accrobranche, les parcours accrobranche, c'est un vrai fait de mode. En fait, il y a des gens qui font des démarches qui encadrent des personnes handicapées, qui font l'accrobranche avec, des personnes malvoyantes et aveugles, c'est un vrai encadrement, ce n'est pas seulement un besoin d'équipement, c'est un vrai encadrement de fait, et dans leur coin, ils le font, et ils ne font pas une demande de label pour autant. Alors, il y a peut-être un problème de communication sur le label.

Ce n'est pas uniquement pour des hôtels ou campings.

**M. BROUX :** Oui, c'est pour pratiquement tous les éléments.

**MME HUBERSON :** Je voulais juste rebondir à ce qui vient d'être dit, puisque je représente le syndicat national des espaces de loisirs, d'attraction et culturels, donc un certain nombre d'accrobranches. Sur les accrobranches, la communication va bientôt être faite puisqu'on s'est saisi du dossier, et nous sommes non seulement signataire de la Charte nationale de l'Accessibilité, mais aussi partiellement adhérent à tourisme et handicap.

**UNE PERSONNE DE LA SALLE** : Sur la communication, j'ai personnellement une amie qui est non voyante qui a du mal à trouver des organismes spécialisés qui pourraient lui proposer de faire du sport.

Y a-t-il des organismes spécialisés qui peuvent proposer cela?

**M. BROUX** : Nous, notre démarche, c'est l'intégration des personnes handicapées avec tout le monde, comme tout le monde, dans les sites de tout le monde.

Même si on réfléchit à des démarches pour des personnes à besoins spécifiques, nous avons besoin de lieux adaptés vraiment de manière particulière, sinon l'idée du label, c'est qu'une personne, quel que soit son handicap peut aller n'importe où, qu'il soit handicapé mental ou physique ou autres. C'est l'intégration générale, et donc il n'y a pas d'élément, de lieux spécifiquement adaptés

Pour la communication de tous ces sites, il y a deux écoles qui s'affrontent: il y a la première école qui dit : il faudrait qu'il y ait des guides spécifiques handicap, d'autres qui disent que non: Il faut que, dans la communication des CDT, des offices du tourisme et autres, ce soit intégré et que ce soit juste un rappel, une précision, une information comme « accueil accessible ».

C'est le débat sur la communication spécifique ou généralisée.

Fort heureusement, il y a d'autres choses que le label en France, le label permet de donner des critères. L'accessibilité déborde largement à travers le label.

**M. HUGAULT** : Sur l'approche globale de l'intégration des personnes handicapées, et vous donner une bonne nouvelle: votre rêve sera peut-être réalisé dans quelques temps. Je travaille au sein de l'APF sur la méthodologie qui va dans ce sens de globalité qui a été développée en Suède sur les 22 règles standard de l'ONU, il y a des villes qui sont en cours de mise en place, au Québec, dans les pays nordiques, et en France, quelques villes sont assez intéressées. Peut-être verrons-nous bientôt se développer ce label dans les villes.

**M. BROUX** : Nous allons conclure.

**M. GOUDARD** : Aujourd'hui, la culture change. Il y a beaucoup de mouvement, et il est important de ne pas laisser de monde sur le bord de la route.

**MME BEAUJARD** : En matière de tourisme et d'accessibilité, l'office de tourisme a son rôle à jouer. Il est l'interface entre les professionnels et la municipalité. Il faut veiller au grain et faire en sorte que tout cela se développe dans le bon sens.

Il faut garder en mémoire de communiquer auprès des municipalités et des professionnels que tous les aménagements qui vont se faire, que cela va bien au-delà du simple accueil des personnes handicapées.

Cela va aider au confort de tout un chacun et c'est aussi un message à faire passer aux municipalités et aux professionnels.



**MME DUMONT** : Je reprendrai ce qui a déjà été dit en termes d'approche globale et de démarche structurée autour d'une finalité et d'objectifs bien précis et autour d'une méthodologie qui doit être bien organisée.

C'est ce que j'ai rencontré lors de mon enquête dans les actions mises en place grâce à un projet et en partenariat.

Mais au-delà de ce projet et de ce partenariat, il y a aussi un premier pas à faire qu'il est très important de faire, qui doit dépasser un problème de regard souvent. Certains profs ont dû se dire: les enfants autistes sont aussi des artistes au même titre que les autres enfants.

Ce regard et un changement de mentalité, c'est quelque chose sur quoi il faut travailler.

Une activité comme accrobranche, ça peut se faire, ça se fait, il faut que ça se sache.

On peut faire des activités avec tout le monde.

**(COMMENTAIRES DE MONSIEUR JABODON DURANT LA PROJECTION DE VISUELS SUR LA STATION DES KARELLIS)** : La forêt est belle, mais la montagne aussi!

Les fauteuils ski et les dual ski sont articulés, ils peuvent être enclenchés sur les télésièges.

C'est un moniteur ESF qui pilote derrière le fauteuil ski, alors que sur le dual ski, c'est la personne toute seule qui pilote.

C'est une station où tous les services sont au pied des pistes, donc l'accessibilité est facilitée.

**M. BROUX** : Je remercie nos intervenants d'avoir accepté de venir ici, de témoigner, et en même temps de tout ce qu'ils font pour permettre cette accessibilité et qu'on n'ait plus besoin de faire d'assises l'an prochain car vous aurez tous copié, dupliqué, multiplié ces expériences.

Je remercie aussi les vélotypistes qui ont pu reproduire tous nos propos pour un meilleur suivi.

Nous procédons maintenant à la signature de la charte accessibilité par les gens du SNELAC, le syndicat national des espaces de loisirs, d'attraction et culturels, avec Mme Catherine Bachelier, Déléguée ministérielle à l'Accessibilité.

**MME BACHELIER** : On peut féliciter Cyrille-Robert Broux, c'est un très bon animateur de débat, un très bon professionnel, en plus, il a la montre.

Hier, vous le savez, nous avons fait une signature officielle de la charte nationale d'accessibilité avec les acteurs du tourisme entre autres, les acteurs aussi du cadre bâti. Il y avait le Stade de France aussi pour les sports, et certains ministres, certaines grandes entreprises comme EDF, et l'association des maires de France et notre ville pilote Beauvais.

Le syndicat national des espaces de loisirs, d'attraction et culturels signe cette charte aujourd'hui, car il était en congrès hier. M. Bertrand a signalé que Mme Huberson signerait aujourd'hui cette charte. Nous sommes heureux qu'elle la signe solennellement aujourd'hui devant vous.

Nous remercions le Syndicat d'avoir signé, cela prouve l'engagement. Beaucoup de parc d'attractions et de loisirs l'ont signé aussi. Cette charte a été signée par le monde du tourisme et des transports hier. Nous avons une véritable mobilisation énorme du monde du tourisme, c'est dans ce domaine qu'il y a le plus de signataires. Merci à eux.

**MME HUBERSON** : Le Syndicat national des espaces de loisirs, d'attractions et culturels a un cœur de métier qui sont les parcs d'attraction. Les majors sont EuroDisney, Astérix et le Futuroscope. Il faut savoir que 90% des entreprises composant ce secteur d'activité sont des petites entreprises de moins de 10 salariés. Vous pouvez les retrouver partout en France. Ce sont des acteurs sur tout le territoire, ils emploient beaucoup de saisonniers, souvent des jeunes sans qualification, pour qui c'est le premier emploi.

Ces espaces de loisirs n'ont qu'une seule idée en tête : vous divertir. Cela peut être un parc d'attraction, animalier, aquatique, ou parc à thèmes, qui sont autant de Vulcania, de Cité de la mer, d'Océanopolis, Nausicaà. Ce sont des espaces qui permettent de passer un moment de détente, cela permet de se détourner de la vie quotidienne.

Maintenant, nous nous engageons dans une démarche d'accessibilité à tous. C'est un challenge important pour nous, et qui est aussi économiquement important car on voit se confronter deux logiques : une logique économique et une logique de trafic de flux, comme dans les remontées mécaniques, les files d'attente dans les parcs de loisirs et d'attractions, qu'il faut essayer de réguler, et intégrer toute la population qui ont des difficultés d'accessibilité en terme général, pas seulement les personnes en fauteuil, mais l'ensemble des familles du handicap.

Nous avons essayé d'intégrer toute cette problématique à la fois très en amont, dès la conception des attractions, mais aussi dans tout le suivi d'un parcours dans un espace de loisirs.

Nous nous engageons solennellement dans cette démarche, et l'objectif pour nous est d'avoir des rendez-vous réguliers pour faire le point et de mettre en place un tableau de bord des améliorations qui sont faites parmi les adhérents au SNELAC.

**M. BROUX** : Sur les parcs, différents parcs sont déjà labellisés. Le parc de Disney recevra le label tourisme handicap des quatre handicaps sur l'ensemble des activités, le 1<sup>er</sup> juillet prochain. Donc il sera accessible à toutes les personnes handicapées quel que soit leur handicap.

C'est une bonne image de marque pour la promotion de l'accessibilité dans son ensemble dans tous les lieux de loisirs et culturels.

Je vous remercie.

# SEANCE PLENIERE

Vendredi 18 juin 2004

Animateur : Jean-Charles de Vincenti, Conseil Général des Ponts et Chaussées (METATTM)

Rapporteurs :

- Nathalie VERNHES (Atelier Sensibilisation), Délégation Ministérielle à l'Accessibilité (METATTM),
- Gérard HILLAIRE (Atelier Transports), Direction des Transports Terrestres (METATTM),
- Michel BAZIN (Atelier Cadre bâti), Centre Scientifique et Technique du Bâtiment,
- Sandrine SOPHYS-VERRET, (Atelier Tourisme) ministère de la Culture et de la Communication,
- Eric ALEXANDRE (Atelier Produits et Services), Délégation Ministérielle à l'Accessibilité (METATTM),
- Catherine BACHELIER (Atelier Voirie et Urbanisme), Déléguée Ministérielle à l'Accessibilité (METATTM),

Intervention officielle : Patrick GOHET, Délégué Interministériel aux Personnes Handicapées

Clôture : Catherine BACHELIER), Déléguée Ministérielle à l'Accessibilité (METATTM),



**M. DE VINCENTI** : Nous allons débiter cette dernière séance plénière par la présentation d'une synthèse de chaque atelier.

C'est une façon de lutter contre la frustration des ateliers parallèles où on voudrait être partout mais on n'a pas le don d'ubiquité.

Je vous propose d'une part qu'il y ait les rapports en donnant 10 mn à chaque rapporteur pour donner les idées essentielles de ce qui a été dit au cours des ateliers.

Ensuite, pendant 10 mn, le rapporteur ou l'animateur répondra aux questions posées.

Ensuite, il était prévu une intervention officielle : un éclairage dans le temps avec Patrick Gohet, Délégué interministériel aux Personnes Handicapées, qui viendra va nous dire quelques mots sur le projet de loi « ce texte sur l'égalité des droits et des chances, la participation de la citoyenneté des personnes handicapées » adopté en première lecture au Sénat et à l'Assemblée nationale, reviendra en seconde lecture à l'automne.

Enfin, Catherine Bachelier fera la conclusion générale de ces assises.

Sur les rapports, nous demandons aux rapporteurs de dire l'essentiel. On sait bien qu'on ne peut pas tout dire, beaucoup auraient voulu s'exprimer plus longuement.

Je vais passer au premier rapport sur la sensibilisation, la formation et la concertation. C'est donc Nathalie Vernhes qui va rapporter, le second rapport sur les transports, ce sera M. Hillaire, le troisième rapport sur les produits, services et accompagnement humain, sera fait par M. Alexandre, puis M. Bazin interviendra pour le cadre bâti, le rapport sur tourisme et culture, ce sera rendu Mme Sophys-Verret et en sixième, interviendra Mme Bachelier pour l'atelier « voirie et urbanisme »

Sur le premier atelier, deux, trois mots : la sensibilisation, la formation, et la concertation, ce sont des thèmes transversaux. Le problème, c'est que personne ne les traite, soit au contraire, tout le monde en parle un peu.

Des principes généraux qui seront dégagés par Nathalie Vernhes.

Cet atelier, aurait pu être en place en dernier tant il est vrai que la sensibilisation, la formation et la concertation, c'est l'alpha et l'oméga. Tout le monde sait que la réglementation n'arrivera pas à tout régler, et que la sensibilisation, la concertation, la formation, sont la condition de l'accessibilité de la cité.

Troisièmement, il y a un lien étroit entre ces termes. Si vous avez été sensibilisés, vous aurez envie de faire une formation pour mieux connaître ce domaine. Quand vous aurez eu une formation, la concertation vous servira de formation permanente, au contact des différents représentants de catégories de handicap.

**NATHALIE VERNHES** : L'atelier s'est découpé en deux tables rondes : une sur la sensibilisation et la formation, et une autre sur la concertation. Ensuite, il y a eu une ouverture sur l'Europe.

Concernant la première table ronde, s'est posée tout d'abord la question : pourquoi sensibiliser et former ?

La sensibilisation et la formation ne sont pas un sujet marginal.

Il faut enlever l'idée que l'accessibilité ne sert qu'aux personnes handicapées en fauteuil roulant et qu'elle entraîne des surcoûts.

La sensibilisation et la formation constituent un impératif pour que les personnes en contact avec la clientèle puissent répondre aux attentes et aux besoins des personnes. Elles permettent aux agents d'avoir les bons gestes et la bonne attitude.

De plus, les systèmes de transport, les infrastructures représentent un système évolutif. Il est donc nécessaire de réajuster la sensibilisation.

La sensibilisation et la formation permettent de professionnaliser et de valoriser les métiers de l'accueil et de l'accompagnement. Elles permettent d'intégrer l'accessibilité dès l'origine des projets. Contrairement aux idées reçues, l'accessibilité peut être un facteur de créativité architecturale et permet d'intégrer le principe de confort d'usage dans les projets de création.

Ensuite, s'est posée la question : qui sensibilise-t-on et qui forme-t-on ?

L'accessibilité doit entrer dans la culture de l'entreprise et non la limiter à un service ou à quelques personnes. Ces personnes, compétentes en la matière, doivent organiser des rencontres avec leur hiérarchie afin que l'accessibilité devienne un réflexe.

Les personnes à sensibiliser et à former sont : le grand public, les élus, les maîtres d'ouvrage, les opérateurs de transport, les associations, les acteurs de la construction (architectes-ingénieurs-techniciens), les personnes en contact avec le public.

Enfin s'est posée la question comment sensibiliser et former ?

La sensibilisation est différente selon les personnes que l'on désire sensibiliser. Un élu n'aura pas les mêmes besoins qu'une personne en contact avec les personnes handicapées.

Elle doit commencer dès le plus jeune âge, à l'école. L'intégration des enfants handicapés dans le cursus normal serait une très bonne manière de sensibiliser les autres enfants.

Pour le grand public, la sensibilisation doit être un élément d'éducation civique. L'apprentissage de la bonne attitude ou de gestes simples permettraient de casser cette distance entre les personnes valides et les personnes handicapées.

Pour les élus et les maîtres d'ouvrage, il faudrait orienter la sensibilisation sur le fait que les personnes handicapées représentent un nombre important de citoyens et que leurs attentes ne sont pas satisfaites.

Pour les personnes en contact avec la clientèle handicapée, la sensibilisation doit appuyer sur l'accueil et la prévenance afin de renseigner, guider, rassurer. La sensibilisation doit porter sur les trois types de handicap : moteur, sensoriel, mental.

S'agissant de la formation, il existe deux types de formation complémentaires : la formation initiale et la formation continue.

La formation initiale pourrait être dispensée dans deux cadres distincts.

Tout d'abord, la formation universitaire. Elle permettrait de mettre fin au paradoxe où l'on demande à des personnes de faire des choses accessibles alors qu'elles n'ont aucune notion.

L'accessibilité doit entrer dans les programmes comme matière obligatoire avec examen et non comme une matière optionnelle.

Ainsi, la future loi sur l'égalité des droits et des chances des personnes handicapées prévoit un dispositif de formation pour les écoles d'ingénieurs et de techniciens.

Ensuite, il y a la formation dispensée au sein des entreprises. Après avoir été sensibilisées, les personnes, surtout celles en contact avec la clientèle, auront le besoin et l'envie de se former.

La formation pourra comporter un volet commercial, juridique avec des notions de responsabilité, sécurité, et pratique, avec l'attitude et les bons gestes à avoir selon le handicap rencontré.

Suite à la formation initiale, il conviendra d'assurer un suivi avec une formation continue. Elle permettra de mettre à niveau les professionnels non formés initialement, de mettre à niveau selon les nouveaux problèmes que l'on découvrira, et de faire une piqûre de rappel.

Passons maintenant à la seconde table ronde : la concertation.

Tout d'abord, pourquoi concerter ?

La concertation aide à la prise de décision. Elle permet aux participants d'avoir le sentiment de participer à la prise de décision et que cette dernière est unanime.

Elle doit permettre d'éviter et d'assumer les conflits. Elle permet de comprendre et de s'enrichir de la vérité de l'autre. Elle permet aussi de voir les problèmes sous un angle plus large, plus global.

Ensuite, quels sont les acteurs de la concertation ? Avec qui concerta-t-on ?

Il y a le maître d'ouvrage. Il peut procéder à une concertation interne avec ses services et ses partenaires professionnels. Il peut aussi procéder à une concertation externe avec les usagers et les utilisateurs.

Il y a les professionnels. Ils sont des spécialistes, des intermédiaires qui ne doivent pas se substituer à l'avis des usagers ou des utilisateurs.

Il y a les usagers. Les différents représentants des associations doivent pouvoir travailler ensemble.

Il y a enfin les utilisateurs c'est à dire le personnel.

Quels sont les moyens à mettre en œuvre pour une bonne concertation ?

Il convient tout d'abord de s'assurer de l'accessibilité de la salle de réunion, ainsi que de la présence des équipements et aides techniques nécessaires selon les handicaps présents.

Il faut s'assurer que toutes les catégories de handicap seront représentées ainsi que les personnes âgées.

La concertation est un lieu de dialogue respectueux où les personnes doivent avoir des rapports de confiance. Elles doivent pouvoir présenter et préciser leurs revendications et pouvoir les argumenter. Il est primordial de savoir écouter les vérités des autres. Suite à ce dialogue et à ces échanges, les personnes doivent pouvoir accepter les contraintes des autres.

De plus les représentants des associations participent à une mission de service public mais se pose le problème de leur indemnisation.

Enfin, comment concerter ? Où se déroule-t-elle ?

Il existe des instances de concertation de par la réglementation telles que les Commissions consultatives départementales de sécurité et d'accessibilité et leur démembrement, et le Coliac.

Il y a ensuite des initiatives locales telles que les commissions extra municipales, les commissions départementales et aussi les instances départementales créées par l'administration, comme dans la Direction départementale de l'Équipement du Nord. Au niveau régional, on peut relever le rôle du Syndicat des transports d'Ile de France. Il peut exister des instances de concertation créées à l'initiative des maîtres d'ouvrage ou d'un opérateur. Certaines instances créent en plus un Comité, afin de vérifier ce qui a été fait dans le cadre de l'instance de concertation. Le suivi est trop souvent le parent pauvre de l'accessibilité.

Il est à noter que certaines initiatives ont en quelque sorte anticipé la future loi, puisque cette dernière préconise la création du guichet unique.

Comment se déroule la concertation ?

Il convient de décrire précisément le problème.

Il faut rechercher l'objectif à atteindre et non énoncer des solutions. Les partenaires doivent savoir accepter le compromis selon les contraintes et les exigences de chacun.

La solution doit être réalisable et convenir à tous et durer dans le temps.

La future loi sur l'égalité des droits et des chances préconise la création d'une Commission de concertation d'accessibilité dans les communes de plus de 5000 habitants.

Voyons maintenant l'ouverture internationale.

Différents documents internationaux ont été élaborés dans le cadre de la Conférence européenne des ministres des transports (CEMT), dont un document relatant des mesures consultatives à mettre en œuvre en matière d'accessibilité.

Pour la concertation il ressort de l'analyse que les organismes de concertation devraient avoir un caractère consultatif et de proposition sans pouvoir contraignant ; disposer d'une répartition équitable ; pouvoir émettre des avis sur les nouveaux matériels et infrastructures et donner des conseils aux entreprises et assurer le suivi des réalisations.

Dans une Charte sur l'accès aux services et infrastructures de transport adoptée en 1999, la CEMT précise que les projets doivent dès les tous premiers stades de la conception et tout au long du processus être suivi de près et approuvés par des experts en accessibilité en consultation avec les personnes handicapées.

Un Guide de bonnes pratiques afin d'améliorer les transports pour les personnes à mobilité réduite consacre un chapitre au thème de la formation aux besoins des personnes handicapées de l'ensemble du personnel en contact avec le public.

En conclusion, faute d'une sensibilisation voire d'une formation, la meilleure des aides techniques risque de ne pas atteindre les objectifs visés si les personnels ne sont pas sensibilisés vis-à-vis de l'accueil et de l'accompagnement des personnes handicapées.

**M. DE VINCENTI** : des questions sur ces problèmes ?



**BERNARD GOURNET, correspondant Dde** : Parmi les personnes qui doivent faire l'objet d'une information dans les formations, on a oublié les architectes des bâtiments de France qui sont souvent, pour des raisons au départ assez justifiées, un obstacle à pas mal de mise en accessibilité. Donc plutôt que d'avoir comme aujourd'hui un veto absolu de leur part, il vaudrait mieux les inciter à encourager à faire mieux et faire preuve de créativité plutôt que de dire non à chaque fois.

**M. LEVAVASSEUR, ASSOCIATION VALENTIN HAÛY** : Dans la révision de la loi de 75, il est question de cahier des charges.

On ne sait pas très bien comment, quand et par qui il sera élaboré. Est-ce qu'il y aura un cahier par type de handicap ?

Ces cahiers sont importants et urgents à mettre en place, même s'il n'y aura du résultat que sur le moyen terme.

Le cahier des charges devrait être remis au maître d'ouvrage et au maître d'œuvre de manière à répondre à leur demande de cahier d'accessibilité.

Absolument, la plupart des grandes villes comme Paris sont souvent protégées, vous ne pouvez pratiquement rien toucher.

Mais, avec une vraie volonté, on s'aperçoit que, quand même, il est possible de réaliser des choses tout à fait agréables à voir et qui ne maltraitent pas le paysage.

Mais c'est vrai que ce sont des bagarres.

**Une personne dans la salle** : Juste un mot. Le fait que ce soit un bâtiment historique n'est pas toujours synonyme d'impossibilité de mise en accessibilité. Par exemple, le projet qui est en train de se réaliser : la mise en accessibilité totale de l'église de la Madeleine à Paris. Ceux qui connaissent le lieu voit qu'il cumule toutes les difficultés possibles et inimaginables.

L'accessibilité se fera par un ascenseur mis sur le côté. Des solutions ingénieuses existent sans détruire le patrimoine historique.

**M. DE VINCENTI** : Une petite remarque sur la sensibilisation : il y a une sensibilisation qui permet de mettre au même rythme tous les acteurs de la cité.

Si vous sensibilisez et formez les conducteurs d'autobus à s'arrêter correctement pour que le bus puisse sortir sa palette, mais que les techniciens municipaux n'ont pas été sensibilisés et que les trottoirs ne sont pas adaptés, le conducteur, aura des difficultés à accoster de façon satisfaisante.

Si, en revanche, on change les trottoirs, la police verbalise les véhicules mal stationnés, et on sensibilise la population, le résultat pourra être satisfaisant.

Il est important que cette culture générale imprègne un peu tout le monde et au même rythme.

S'il n'y a plus de question, nous passons à l'atelier transport.

**GERARD HILLAIRE** : L'atelier transport s'est articulé autour de trois axes. Il a voulu innover en abordant des sujets qui ne sont pas souvent abordés : les consignes de sécurité et de sûreté où le volet handicap n'est que très peu pris

en compte, le transport maritime, secteur quelque peu méconnu, et les aspects humains de la problématique accessibilité sous ses trois angles : la formation, l'information et la concertation.

Je commence par ce dernier thème. Le premier témoignage a été celui du secteur aérien. L'aviation civile a souligné la difficulté de concilier les contraintes réglementaires et la volonté de transporter sans exclure.

On a évoqué plusieurs contraintes d'ordre administratif, par exemple celles qui imposent de ne pas transporter une proportion trop importante de personnes à mobilité réduite par rapport au nombre total de passagers.

D'autre part, un cadre trop général d'organisation du transport aérien demande seulement qu'une attention particulière soit apportée aux personnes handicapées.

En matière d'information, ce qui a été souligné, c'est qu'il faut qu'il y ait un aller et retour à double sens, c'est-à-dire que les compagnies ne peuvent pas prendre d'engagement si elles n'ont pas été informées à l'avance. L'information est donc une chaîne dans laquelle on doit inclure également les responsables des sites aéroportuaires ; on peut même aller jusqu'aux agents de voyage.

Ce problème d'information a été pointé par le responsable de la société Passerelles : une société d'assistance pour les passagers à mobilité réduite.

L'information doit être disponible assez en amont pour que la société puisse mettre en place, au moment souhaité, des moyens suffisants.

Par exemple, à j-1, la société n'a que 55% d'informations sur les mouvements du lendemain. Et le matin même, à 6 h, seulement 60% d'informations.

L'un des problèmes cruciaux est donc d'améliorer cette information.

Le témoignage de la société a montré que l'information doit être une chaîne. Alors même que la mission de la société, qui est sous-traitante, ne commence qu'à l'enregistrement du passager. A cet égard, on nous a signalé qu'une expérience était en cours : une personne de l'entreprise d'assistance sera présente au comptoir d'enregistrement.

Un autre problème : celui d'essayer d'amener le passager le plus près possible de l'embarquement avec son fauteuil roulant. Or, depuis le 11 septembre, des règles de sécurité contraignantes rendent cela très difficile.

Le souhait des personnes handicapées est pourtant d'éviter les fauteuils dits de confort qui sont mis à leur disposition, mais qui ne les satisfont pas toujours.

Puis le témoignage de deux associations : le CNPSA pour les personnes aveugles et l'UNISDA pour les personnes sourdes.

Pour les premiers, ce qui prime, c'est le besoin d'information avant le voyage. Pour les seconds, la nécessité est celle de l'information au cours du voyage, notamment lorsque la situation est dégradée comme, par exemple, en cas de panne d'un train en rase campagne.

Plus généralement, une meilleure prise en compte des besoins réels des personnes handicapées a été souhaitée.

A ce souhait, le représentant de la RATP a apporté un début de réponse en rappelant qu'a été créé un groupe de référence, constitué d'associations, pour tester les équipements mis en place par la régie.

Mais ce qui est important, c'est de mettre en place à l'intérieur de l'entreprise une concertation en interne avec tous les départements pour sensibiliser chacun des opérateurs aux enjeux de l'accessibilité.

Tout cela avec l'objectif final de prendre en compte des besoins qui ne sont pas nécessairement les mêmes, et de passer d'une politique destinée aux personnes handicapées stricto sensu à une politique destinée à des personnes à besoins spécifiques. Cela comprend les femmes enceintes, les poussettes, et les personnes qui ont un membre dans un plâtre par exemple.

Deuxième axe de l'atelier : le transport maritime. C'est un secteur que l'on connaît peut-être moins bien, et que l'on a découvert notamment grâce au témoignage du conseil général du Finistère, et de la chambre de commerce de Calais.

On a pu voir que la problématique en était à des stades divers. Mais une prise de conscience commune commence à émerger. L'administration dresse un état des lieux, identifie des pistes de progrès.

Mais même si certaines réalisations sont remarquables ( on l'a vu avec le port de Calais où la signalétique est omniprésente), il n'en subsiste pas moins des obstacles difficilement surmontables. Par exemple, les surbaux nécessaires à l'étanchéité du navire.

On a pu constater l'impossibilité d'un transfert quai/navire du moins dans les petits ports en complète autonomie.

Le besoin d'un aller-retour dans l'échange dans l'information a été souligné. On a rappelé qu'une réciprocité de l'engagement était indispensable.

Enfin, le troisième axe qui concluait cet atelier était un sujet très difficile : l'antagonisme entre le souci d'un transport de façon inclusive et la rigidification, compte tenu d'un contexte géopolitique bien connu, de sûreté.

Si, pour la personne handicapée, l'accessibilité ouvre des portes, bien souvent, la sécurité les ferme.

On prend en compte la singularité des personnes, mais les règlements de sécurité ignorent ces singularités. Cette problématique devra être approfondie dans les années à venir.

**JEAN-CHARLES DE VINCENTI** : Je vous félicite d'avoir parlé du maritime dans cet atelier, car dans ce domaine, on fait du pragmatisme.

Il y a un facteur très encourageant, c'est de voir les nouvelles générations de paquebots de croisière.

Cela ramène aux problèmes de sensibilisation. Ces nouveaux paquebots, notamment italiens, montrent que les personnels ont compris qu'il y a une grande clientèle de personnes âgées pour les croisières.

Quand vous allez faire une croisière sur ces paquebots, vous voyez qu'il y a un grand nombre de personnes âgées, et qu'il y a énormément de personnes handicapées, tout est accessible.

Deuxième remarque : dans les contrats de concession entre l'État et les chambres de commerce et d'industrie, il y a un tas d'éléments en matière de sécurité, mais jamais rien en matière d'accessibilité.

Je pourrais le dire aussi pour les contrats de concession des sociétés exploitantes d'aéroports aux sous-traitants. Or on pourrait intégrer des

exigences de formation pour les personnes d'accompagnement, qui n'ont souvent pas été formées.

Des questions :

**M. GRALL :** Un complément : en ce qui concerne le transport aérien, on a procédé comme dans tous les autres modes, au recensement des difficultés, et on a créé un code de bonnes pratiques qui engage sept compagnies aériennes françaises. Il est d'ailleurs à la disposition de ceux qui le souhaitent au stand du ministère de l'Équipement et des transports.

Ce code précise que, sous réserve que la personne ayant un handicap prévienne de son voyage 48 heures à l'avance, avec identification de ses besoins, la compagnie s'engage à tout mettre en œuvre pour apporter l'assistance nécessaire.

C'est une très bonne suggestion que d'essayer de revoir le cahier des charges de concession en matière d'accessibilité.

**M. DE VINCENTI :** Il faudrait en effet renégocier et mettre des exigences sur l'accessibilité dans ces documents.

De plus, je félicite le CSTB pour la petite vidéo qu'ils ont faite, qui est remarquable, mais pas assez connue, puis il passe la parole au rapporteur pour qu'il relate les débats de l'atelier qui vient à peine de prendre fin .

**M. BAZIN :** L'atelier cadre bâti a donné lieu à de nombreuses interventions, réparties en trois thèmes : logement et autonomie à domicile, établissements recevant du public, formation et sensibilisation des utilisateurs et usagers.

M. Herbin a animé les débats, en mettant l'accent sur la notion de qualité d'usage, qui replace l'usage au centre de la problématique du projet de construction.

Pour les premiers thèmes, on a d'abord examiné les données réglementaires, car dans le domaine de la construction, on est dans un secteur très réglementé.

Il a été rappelé que des évolutions allaient intervenir rapidement, sans qu'on en connaisse tout à fait les résultats puisque nous sommes au milieu du gué au Parlement dans la discussion du projet de loi sur l'accessibilité.

La nature des enjeux s'illustre par des chiffres impressionnants au niveau du logement : en France, 25 millions de logements existants : 14 millions de logements individuels.

Dans le projet de loi, des avancées permettent d'envisager que sur les logements neufs, un minimum d'aspects importants nouveaux seront pris en compte.

Mais ces chiffres sont à rapprocher de la notion d'accessibilité pour tous, et de la prise en compte du choix politique et social de maintien à domicile des personnes âgées : 21% de la population a plus de 60 ans. Parmi eux, 70% sont des propriétaires et 25 % des locataires, et seulement 5% sont dans des structures collectives (maisons de retraite, établissements spécialisés).

L'impact de la politique de maintien à domicile prend une importance énorme au regard de la mise en accessibilité des logements, tant neufs qu'existants.

Les débats ont montré la subsistance de problèmes mal pris en compte par le projet de réglementation, tel celui de ne pas rendre obligatoire l'installation de trémies permettant l'installation d'ascenseurs dans les immeubles collectifs autres qu'au simple rez-de-chaussée.

Un autre point important compte tenu la part prépondérante de la population qui y réside: le manque de dispositifs capables de faire évoluer la situation dans les copropriétés.

Il a néanmoins été noté de nombreuses avancées telles que la prise en compte de tous les types de handicap, alors qu'auparavant, la réglementation visait essentiellement le handicap moteur. Il a également été insisté sur le fait que l'intervention du contrôle technique sera étendue aux aspects de l'accessibilité (essentiellement en bâtiments neufs).

A souligner aussi que la réglementation en matière de construction reste un minimum nécessaire, mais qu'il n'est jamais interdit de faire mieux.

Et parmi tous les efforts de sensibilisation, a été remarqué celui de faire ressentir par les professions de la construction que faire des logements plus accessibles et mieux équipés, c'est aussi promouvoir la qualité de l'habitat et donc valoriser le patrimoine bâti. Donc il y a certainement beaucoup de choses à faire hors du champ strictement réglementaire sur la qualité de la construction,.

Le champ du bâtiment existant a donné lieu à l'exposé d'un certain nombre d'expériences permettant de montrer qu'avec un peu d'imagination, en recensant localement les possibilités de faire évoluer à peu de frais, on peut réhabiliter, en les rendant accessibles, des logements locatifs, à des coûts raisonnables.

Cela fait appel à de la domotique, à des solutions techniques pensées et maîtrisées au départ, et on nous a par exemple exposé qu'on avait pu adapter une salle de bain en changeant une baignoire par une intervention d'une heure, (ce qui est beaucoup moins qu'habituellement, et donc nécessairement moins cher).

Ensuite, au cours du débat, on a souligné qu'on manquait d'une capacité de recensement des logements accessibles pour permettre de confronter l'offre et la demande à cet égard concernant les architectes et de l'accessibilité.

Une panoplie d'audits et de diagnostics devrait être mise en place pour se faire rencontrer l'offre et la demande en matière de logements adaptés.

Il a été également exposé, notamment par M. Malvergne de PACT ARIM, le risque d'un raisonnement limité à l'habitat, pouvant conduire à sélectionner des logements situés principalement en périphérie des villes plus généralement dans le parc locatif social, et qu'on pouvait alors arriver à des ruptures dans la chaîne d'accessibilité (transports, services,...). C'est souvent en centre ville qu'on trouve beaucoup de logements en copropriété, et là, on n'a pas beaucoup d'outils efficaces pour intervenir.

La refonte d'une politique d'intervention sur le parc privé avec des visions à long terme : on devrait imaginer des mesures pour inciter ce secteur à davantage d'action.

En cas d'impossibilité technique de mise en accessibilité, il faut prévoir la possibilité de relogement, et la possibilité de créer des bourses d'information entre l'offre et la demande, car le déficit en information est très grand. C'est

sans doute au plan local que cette disposition trouverait sa plus grande efficacité.

La sensibilisation pour le secteur privé à travers les syndicats et les conseils syndicaux serait nécessaire.

Un rapprochement entre le milieu médical et le domaine de l'habitat est nécessaire.

L'implication des acteurs de la construction, et souvent les acteurs les plus proches des habitants que sont les artisans du bâtiment, est aussi un facteur d'amélioration, et l'organisation des artisans du bâtiment de France (CAPEB) a d'ailleurs indiqué qu'elle mettrait en place un plan pour sensibiliser et apporter des solutions au problème du maintien à domicile des personnes âgées.

Cela passe par la formation interne et l'identification de possibilités d'intervention.

De la même manière, différentes organisations, telles que l'ANAH, ont expliqué que la sensibilisation en matière d'accessibilité avait déjà entraîné des modifications dans leurs programmes et la prise en compte des besoins d'adaptation des logements.

En ce qui concerne la deuxième partie de l'atelier : dans les établissements recevant du public (ERP), la DGUHC (Direction Générale de l'Urbanisme, de l'Habitat et de la Construction (Secrétariat d'Etat au Logement) a rappelé que le contexte réglementaire est déjà beaucoup plus lourd et traite plus à fond de l'accessibilité que dans l'habitat. Un tel établissement est en effet moins familier que le logement et pose donc davantage de problèmes aux personnes handicapées.

Il faut cependant souligner que si l'on doit pouvoir se déplacer, on doit aussi pouvoir le faire vers le logement d'autrui qui ne présente pas le même degré de familiarité, en particulier au niveau de ses accès.

Par exemple une personne malentendante ne peut pas accéder à un immeuble dont l'accès est commandé par un interphone.

Pour les ERP, le futur durcissement du cadre réglementaire, devrait apporter un certain nombre d'améliorations. Essentiellement dans le domaine de ce qu'on appelle les petits établissements, ceux qui sont classés en cinquième catégorie, qui jusqu'à présent, étaient peu touchés par la réglementation ou disposaient dans les faits de possibilités dérogatoires importantes.

Ce ne sera désormais que dans les dispositions des décrets et arrêtés d'application que l'on pourra, si cela est jugé utile, différencier ces établissements.

EDF a ensuite exposé comment, par une décision rapide et volontaire, l'entreprise avait décidé de rendre accessible l'ensemble de ses agences ouvertes au public avant la fin de l'année 2004.

Ça a été un moment fort car l'intervention a pris la forme d'un « coup de gueule », disant : assez de discours, quand on veut faire, on peut faire, même s'il est clair qu'au niveau d'EDF ces travaux ne représentent globalement qu'un effort budgétaire modeste.

Le dernier volet, qui est sans doute fondamental, a été celui qui traite de la formation pour les professionnels.

Dans ce domaine, les professionnels, et en premier lieu les architectes, considèrent que les problèmes de l'accessibilité sont avant tout des problèmes liés à la démarche conceptuelle de chaque projet. Face à cela, le constat actuel est que les formations en particulier des architectes, mais aussi chez les autres techniciens et ingénieurs du bâtiment, ne prennent pas, ou pas suffisamment en compte l'accessibilité.

Les écoles d'architecture ont cependant mis en place une refonte des formations qui implique qu'à partir de l'an prochain seront intégrés dans les formations à la fois l'étude des cadres réglementaires (mais ce n'est pas là que se situe l'essentiel des problèmes), mais également la démarche de l'approche architecturale qui évolue d'une culture de l'image vers celle de la qualité d'usage.

Dans cette optique, on a été exposées un certain nombre d'expériences sur la mise en place d'outils, soit pour la sensibilisation des étudiants à l'approche du handicap dans le cadre de leur cursus d'études d'architecture, soit en visant à faciliter une approche de qualité d'usage dans la définition et la formalisation des projets, à travers soit des logiciels, soit des documents divers.

La formation professionnelle permanente a bien sûr également été évoquée, laquelle doit intégrer ces dimensions aussi bien pour les architectes que pour les autres intervenants de la construction. La formation permanente devrait permettre de répondre aux problèmes de tous les jours rencontrés sur les chantiers, parce que finalement, l'accessibilité est tributaire d'une mobilisation permanente de chacun.

**M. DE VINCENTI** : des questions :

**M. HUGAULT** (Association des Paralysés de France) : J'ai une question qui me taraude depuis plusieurs années : quand arrêtera-t-on de cloisonner l'accessibilité selon un règlement de sécurité qui définit les ERP, les logements, etc. On a fait un grand pas avec le projet de loi, car on a réussi à ce que l'ensemble des déficiences soit pris en compte. Il faut que l'accessibilité soit transverse.

**M. DE VINCENTI** : Comme vous dites, c'est quand même un très grand pas en avant d'avoir parlé de tous les types de handicap, car pour l'instant on n'en parlait pas.

Sur les cinquièmes catégories du moins sur les nouvelles, je pense qu'il faudrait qu'elles soient traitées comme les autres, car c'est vraiment les lieux de la vie quotidienne. C'est la pharmacie, le restaurant...

Sur les formations, j'ai été très sensible à ce que vous avez dit et surtout à l'initiative de la CAPEB.

On est très frappé de voir quand on fait l'instruction des dossiers, où l'architecte vous explique comment doivent être les toilettes sont accessibles, mais le plombier, lui, saura-t-il bien prendre en compte le problème ?

**Une association de locataires** (CNCV) : Il y a un problème au niveau de l'équipement des résidences HLM privées, les contrôles d'accès par exemple au parking peuvent dégrader une situation où l'accessibilité des personnes

handicapées et âgées était correcte. Le fait d'instaurer un nouveau contrôle d'accès pour raisons de sécurité peut dégrader fortement et empêcher ensuite les gens d'accéder correctement.

C'est un problème qu'on rencontre sur plusieurs résidences qui, par soucis de sécurité légitime, instaurent des contrôles d'accès avec une borne rétractable, sans doubler cette borne d'un digicode. Par souci d'éviter la divulgation d'un code, la décision est sûre, sans consulter les locataires, certaines sociétés laissent le propriétaire maître chez lui et permettent d'installer un contrôle d'accès comme bon lui semble.

Dans le domaine privé, c'est un gros problème, et les magistrats déboutent les personnes en fauteuil qui viennent assigner un bailleur institutionnel.

Espérons que la loi en cours prene en compte ce problème.

**M. BAZIN** : Sur cette question, le problème a été abordé à propos des ERP, disant que dans le cadre de la loi future, on ne pourra pas dégrader un état d'accessibilité atteint, ce qui paraît logique. Dans le cadre du logement, cette solution ne pourrait pas être introduite car le problème est que l'on ne dispose pas d'un bilan sur l'accessibilité de chaque résidence.

**M. DE VINCENTI** : Il faudrait également parler de la formation, mais il y a aussi la formation des magistrats !

**M. THIERRY** : Le projet de loi va apporter l'obligation de mise en accessibilité lors de la réalisation de travaux.

Quand les aménagements qu'on voudra faire nécessitent des travaux, l'accessibilité devra être réalisée.

On a parlé de ne plus utiliser les catégories qui avaient pour origine la sécurité incendie, et on a parlé tout à l'heure de ne pas cloisonner entre ERP et logement.

Je dirais qu'il ne faut pas cloisonner par type de handicap.

Je suis opposé à ce type de démarche. Pour moi, il faut chercher, dans la réglementation, quels sont les points communs aux différents types de handicap et faire une réglementation pour tous. Il ne faut pas faire des bâtiments pour aveugles et d'autres pour handicapés mentaux.

Tout à l'heure, on a parlé d'une borne installée sans prévoir de digicode. Une remarque : un digicode est une très mauvaise solution pour les personnes handicapées mentales.

**M. DE VINCENTI** : En matière d'adaptabilité je crois que c'est un domaine où on applique très mal la réglementation.

M. Thierry dit à juste titre qu'il faut être prudent dans ce qu'on dit. Il n'y a pas beaucoup de problèmes d'accès du logement collectif de l'extérieur vers l'intérieur du bâtiment, ça existe mais c'est rare.

Il y a en revanche beaucoup de petites non-conformités à l'intérieur des parties communes.

Sur le problème de l'adaptabilité, je crois que c'est un problème qu'on a très mal réglé, parce qu'on l'a mal expliqué.

L'adaptabilité, ça permet d'abord de choisir son logement.



Ça permet de l'adapter à son type de handicap, et de faire presque du sur mesure. Ça évite de créer des quartiers ghettos, où il n'y aurait que des logements adaptés. C'est un problème que je soulève, mais qui commence à exister dans certaines villes.

Par exemple, j'ai été frappé de voir que, à Strasbourg, les responsables du tramway s'étaient rendu compte que les personnes handicapées se logeaient sur le trajet du tram. Même chose pour d'autres villes accessibles, par exemple à Lorient. Il y a beaucoup de personnes handicapées.

La tendance générale est de dire : faisons 10% de logements adaptés pour personnes handicapées, et puis ça ira très bien.

Cette démarche de bon sens est partagée par beaucoup de personnes, mais je crois que c'est une idée totalement fautive qu'il faut combattre. L'idée de l'adaptabilité est que si vous êtes brutalement frappé d'un handicap, vous devez pouvoir continuer à aller chez vos parents et amis, car ils feront adapter leur appartement.

Sur les problèmes du contrôle, il y a la question du temps du contrôle. A quel moment doit-il se faire.

Généralement, le contrôle se fait quand tout le monde a acheté son appartement.

Quand vous allez voir si tout est au point, tout est vendu, les gens disent : vous voulez faire changer des portes de parties communes, on a déjà eu du mal à achever le parking, les associations de propriétaires se sont mises en place, il est impossible d'arriver à quoi que ce soit.

**M. HUGAULT** (APF): Trop souvent sur le terrain, les associations elles-mêmes sont d'accord pour accepter un pourcentage de logements adaptés dès l'origine, de peur de ne pas en avoir ensuite. Donc l'adaptabilité généralisée est un combat à mener.

**FRANÇOISE PIOT** (CORRESPONDANTE DDE):\_Je suis confrontée à deux dossiers demandes de financements de résidences pour étudiants. J'ai un dossier de 298 chambres et un de 198 chambres. Je me bats pour que le maître d'ouvrage me fournisse les plans d'adaptabilité, mais je manque d'arguments, car ils ont des coûts très contraints, et qu'ils avaient pensé à un certain nombre de logements adaptés.

**M. THIERRY** : Les résidences d'étudiants sont un peu à part, dans la mesure où une personne qui habitera un an dans un logement ne réalisera pas des travaux importants. Donc sur les résidences étudiantes et les résidences sociales, nous acceptons des dérogations, à condition qu'il y ait au moins 10% de logements complètement adaptés, ce qui n'empêche pas de faire une accessibilité minimale sur tous les logements, c'est-à-dire qu'on puisse circuler dans les logements.

**Une personne dans la salle** : Un commentaire, peut-être en forme de paradoxe.

Dès qu'on parle logement et adaptabilité, on voit toujours ressortir l'idée que l'adaptabilité doit se faire à moindre frais.

Tout à l'heure, on a remarqué qu'en transport maritime on s'occupe d'accessibilité parce que les personnes âgées ont des sous.

Il y a un paradoxe : il doit y avoir des solutions pour des gens qui ont des sous et pour les gens qui n'en ont pas.

Prévoir, quand on se fait construire un pavillon qu'il pourrait y avoir un élévateur et à quel endroit il pourrait être fait sans avoir à tout casser par la suite, cela paraît raisonnable, mais cela semble politiquement incorrect de le dire.

**M. DE VINCENTI** : J'appelle Mme Sandrine Sophys-Veret pour l'atelier culture et tourisme.

**MME SOPHYS-VERET** : Cet atelier Tourisme, culture, accès aux services et prestations a été organisé autour de trois tables rondes, l'une sur les activités touristiques et culturelles à travers l'exemple du château du Haut-Koenigsbourg, des musées de Strasbourg et de leur environnement, l'autre sur l'activité touristique et de plein air, traité au travers l'exemple du Parc du Romelaëre, et la dernière sur les activités de loisirs, pratiques artistiques et pratiques sportives.

L'ensemble des types de handicap ont été abordés, avec pour chaque table ronde une prise en compte globale de la chaîne d'accessibilité :

La chaîne de déplacement, l'hébergement et la restauration, ainsi que l'offre de services culturels et de loisirs.

Des professionnels du tourisme, de la culture et du secteur associatif ont pu nous faire partager leur expérience.

Afin de relater au mieux les échanges menés au sein de cet atelier, je vous propose une approche globale à partir de trois thématiques récurrentes à chacune des tables rondes.

En premier lieu, nous avons remarqué que pour chaque projet présenté, on quitte la démarche caritative, pour une action structurée, avec un décloisonnement des compétences et une complémentarité des savoir-faire.

Tous les professionnels qui sont intervenus ont travaillé en réseau avec leurs partenaires : professionnels du tourisme, de la culture, associations représentatives des personnes handicapées, instances des collectivités locales, départementales ou régionales. Ainsi, chacun devient acteur de l'accessibilité.

A ce titre, il a été clairement rappelé par les associations représentatives des personnes handicapées présentes dans les tables rondes, qu'elles avaient un rôle à jouer. Un rôle important : Incitatrices, elles sont actrices de leur propre intégration. C'est un parti pris essentiel. Les associations sont, également, présentes pour participer, donc donner des conseils, et intervenir en tant que relais d'informations, en direction des personnes en situation de handicap.

Le GIHP a décrit son exemple : L'association a sollicité le château du Haut-Koenigsbourg pour un accueil des personnes handicapées moteurs. Elle a été à l'origine de l'action menée au sein du monument, en collaboration avec les professionnels de la culture.

Au niveau national cet engagement avec le Centre des monuments nationaux s'est concrétisé, en octobre 2003, par la signature un protocole d'accord avec les associations représentatives, pour un plan d'action au sein de son réseau de 115 monuments.

Autre thème : Action de professionnalisation des démarches entreprises. On quitte la simple démarche fondée sur la volonté individuelle d'un seul acteur, pour un projet structuré au sein d'un équipement culturel, d'une station ou d'un site touristique, d'un office de tourisme...

Dans la plus part des actions présentées, il y a constitution d'un comité de pilotage avec les partenaires associatifs, les prestataires éventuels et les professionnels des établissements concernés. Le comité de pilotage est une instance d'élaboration des propositions, pour chacun des handicap, de validation des projets, puis de mise en œuvre et de formation des personnels.

Dans le cadre de nos tables rondes, nous avons rappelé la nécessité d'avoir un outil d'évaluation et de valorisation commun, tel que le label Tourisme et Handicap.

Ce label est utilisé, non seulement par le secteur du tourisme et de la restauration, mais aussi, beaucoup, par les équipements culturels. Les musées représentent, en effet, 19% des établissements labellisés.

Le label Tourisme et Handicap permet de valider une démarche d'accessibilité, à partir d'une grille d'évaluation. Il permet également la transmission d'une information fiable, fondée sur des critères communs. Pour progresser sur le terrain de l'accessibilité, il semble essentiel que chacun des partenaires puisse utiliser les mêmes supports méthodologiques.

Autre démarche, celle de l'accès à l'information concernant l'offre : La communication des actions est fondamentale, elle garantie la mobilisation des dynamiques. On sait combien le manque d'information constitue, pour les personnes handicapées, un frein à la démarche culturelle et de loisir.

Troisième notion importante, celle de décloisonnement :

Pour l'ensemble de nos intervenants (musées de Strasbourg, château du Haut-Koenigsbourg, Parc du Romalaëre, Direction régionale du tourisme du Nord Pas de Calais, Office du tourisme de Sète, associations Résonance contemporaine et Archimed', APF et GIHP, la démarche d'accessibilité participe à l'enrichissement de l'exigence de qualité de service.

Pour chacun de nos interlocuteurs, il s'agit de travailler en faveur d'une accessibilité pour tous, dans un même lieu, un même site et dans une même période donnée. La notion de globalité des usages et des usagers, de mixité des échanges a été développée comme moteur des actions.

Ainsi, pour la station des Karelis, accueillir les personnes handicapées, pour une activités de loisir sportif, s'est offrir la même démarche de consommation touristique qu'aux personnes valides, sur les mêmes périodes. Ainsi, au Karelis, on ne se demande pas si arrêter le télésiège pour laisser le temps à une personne paraplégique d'y accéder peut poser une gêne aux autres skieurs. Chacun vie avec l'autre et cette proximité participe à la sensibilisation de tous.

Peu à peu, nous avons abordé l'accessibilité, comme une notion de confort d'usage. Un confort d'usage cohérent sur un territoire, c'est ce que nous a exposé la DRT du Nord Pas de Calais.

Ainsi, certaines dynamiques ne se limitent pas à un site, elle dépasse bientôt son territoire, voire les frontières... C'est le cas du Parc du Romalaëre qui travaille actuellement à l'élaboration d'une norme européenne de la nature accessible à tous. Il semble que lorsque l'on se "pique" à l'accessibilité, il n'est plus possible de s'arrêter!

Les équipements culturels présents ont relevé le fait que favoriser l'accès des personnes handicapées à la culture et aux pratiques artistiques, constitue un enrichissement de la diversité culturelle.

Ainsi, le représentant des musées de Strasbourg nous a rappelé qu'en s'attachant au particulier, en l'occurrence - dans ce cas précis - à la conception d'une offre culturelle accessible aux personnes aveugles et malvoyantes, on s'aperçoit que l'on recèle d'une universalité. Ce qui a été conçu pour les personnes aveugles a été utilisé par un public handicapé mental, mais aussi, dans une logique de médiation culturelle, très vite proposé à l'ensemble des publics des musées.

Pour conclure, juste vous préciser, que l'atelier a été animé par un représentant du ministère chargé du tourisme et je représente, moi-même, le ministère de la Culture et de la Communication. Pour chacun de ces ministères, l'accessibilité aux activités de loisir et de culture constitue une priorité. Elle répond à notre mission de service public et à notre souci d'enrichissement de la diversité de l'offre.

**M. DE VINCENTI** : y a-t-il des questions ?

**Une personne dans la salle** : J'ai remarqué que, les hôtels, sont trop rarement équipés pour les personnes sourdes. Dans les hôtels, la sécurité n'existe pas, pour les sourds.

Il n'y a pas de fax à la disposition des sourds, alors que les téléphones existent. Les sourds, sont les oubliés.

**M. BROUX** : Non, les sourds ne sont pas oubliés. Dans le cadre du label Tourisme et Handicap, c'est un label qui touche les quatre types de handicaps. Il existe des préconisations pour obtenir le label de l'accessibilité pour les personnes ayant un handicap auditif, avec justement des prescriptions de fax et d'alarmes visuelles. Il y a encore beaucoup d'hôtels qui ne sont pas labellisés, mais cette démarche est en route, et de plus en plus d'hôtels entrent dans la démarche et se labellisent. Ça prend du temps mais aucun handicap n'est oublié

**M. DE VINCENTI** : A-t-on eu des approches avec les grands opérateurs ? Des groupes comme Accord ?

**M. BROUX** : Oui. Ce qui a intéressé ces grandes chaînes, c'est d'obtenir une sorte de labellisation globale.

Or ce n'est pas possible de procéder ainsi, on ne peut procéder que hôtel par hôtel, avec une labellisation au niveau local.

On met tous les hôtels dans la démarche, mais ça ne peut s'évaluer que hôtel par hôtel.

**M. DE VINCENTI** : J'appelle Eric Alexandre qui va nous rapporter l'atelier produits, services et accompagnement humain.

**M. ALEXANDRE** : Nous avons abordé la problématique sous trois angles : celui de l'administration et du secteur public, celui du monde de l'entreprise, et celui des personnes handicapées.

Nous avons commencé par l'AFNOR, et le laboratoire national d'essai, qui nous ont rappelé la création, en juillet 2000, d'un groupe de réflexion stratégique, présidé par Mme Bachelier, dont la mission est de définir les positions françaises, dans le cadre des travaux européens et internationaux de normalisation, de dresser l'inventaire de l'existant normatif et enfin définir les besoins de normes nouvelles.

En 2001, des guides sur les produits et services et sur l'accessibilité des transports collectifs ont été publiés.

Un guide sur les produits blancs a été publié, il est actuellement en cours de validation par les associations de personnes handicapées.

Nous avons eu la position des monuments nationaux, par l'intermédiaire de Monsieur CHIRAT, sur la communication par Internet. Le serveur des monuments nationaux est totalement inaccessible.

Une étude a été mise en place pour voir comment rendre ce site accessible. Compte tenu des problèmes techniques, avec les connections sur les différents sites concernés, et compte tenu des difficultés financières du fait des restrictions budgétaires et des diminutions des moyens humains, il a été décidé de mettre en place une plate-forme parallèle qui elle, sera complètement accessible. Elle devrait être mise en place début 2005.

Mme Bachelier a rappelé les grandes lignes sur l'accueil et l'accompagnement qui sont des facteurs à part entière de l'accessibilité. Cela passe par la formation qui est une condition indispensable pour la mise en place d'un accueil, pour le professionnaliser et le rendre pérenne.

Des entreprises ont fait d'énormes efforts sur ce sujet : RATP, Air France, ADP, la SNCF, etc.

La délégation ministérielle à l'accessibilité a également œuvré pour la mise en place d'une formation à l'accessibilité, dans les BTS de tourisme et dans les écoles d'architecture.

Nous avons également eu, par la délégation interministérielle aux personnes handicapées, un rappel sur la future loi actuellement en cours de vote au Parlement et sur la prestation de compensation qui va en résulter, et qui devrait permettre des progrès dans la prise en charge dans l'accompagnement humain, indispensable en complément des aides techniques, quelque soit le lieu, travail, domicile, transport, etc., le type de handicap et le degré de handicap. Il ne s'agit pas de faire à la place de, mais d'aider à faire, tout en respectant la dignité de la personne humaine.

La deuxième table ronde a concerné le monde de l'entreprise, avec deux expériences significative, dans le monde du transport, de niveau national, celle de la SNCF et celle d'Air France.

Les grandes démarches de ces deux compagnies ont été à la fois la résultante de Missions handicap et de la demande de salariés, qui ont été confrontés à des situations de handicap lors de contacts avec leur clientèle et qui ont monté des dossiers qui ont été validés par la direction de leur entreprise. Cela a abouti à des structures qui ont été mises en place.

En ce qui concerne la SNCF, un projet a été mis en place sur le réseau de la gare de l'Est, avec des guichets où les salariés peuvent répondre en langue des signes française aux clients. Cette formation concerne treize agents, et on a constaté qu'une vingtaine de demandes était traitée chaque mois en langue des signes.

L'objectif de la mission handicap de la SNCF est d'étendre le projet à l'ensemble des gares, notamment sur les trois sites parisiens.

Ce service intervient non seulement dans la partie commerciale avec la vente de billets, mais aussi dans la résolution de conflits clients. Il a également servi de soutien à la police ferroviaire lors de litiges concernant des personnes sourdes ou malentendants.

Le deuxième projet présenté par la SNCF concerne les guichets. La mission handicap de la SNCF, par l'intermédiaire de Monsieur Christian HERNANDEZ, avait mis en place, en 2001, en concertation avec la délégation ministérielle à l'accessibilité et l'APF, un guichet accessible à tous, sur la ligne TGV Méditerranée. Ce guichet avait reçu l'agrément de l'APF, malgré un certain nombre de manquement, dans la mesure où la SNCF avait pris l'engagement de poursuivre ses efforts et recherches en vue d'une meilleure accessibilité, au niveau des comptoirs vente. Pour 2007 et le lancement du TGV Est européen, la SNCF mettra en place un nouveau guichet accessible à tous, qui prend en compte l'ensemble des recommandations faites après 2001. Il n'y a pas un guichet dédié, tous les guichets auront la même structure, ils seront généralisés et permettront un meilleur accès pour les personnes de petite taille, pour les personnes en fauteuil roulant, ainsi que pour les malentendants, car au moins dans la phase de lancement de ce nouveau produit, un guichet sur deux sera équipé de boucles magnétiques.

Nous avons ensuite vu les réalisations et les projets d'une autre grande compagnie de transport, la société Air France, qui était représentée à différents niveaux.

Monsieur COURSOL, de la mission handicap, nous a présenté les grandes lignes de la problématique de la continuité dans la chaîne du transport, du déplacement d'un client Air France, par une aide spécifique dédiée qu'elle soit matérielle ou humaine.

L'accent a été mis sur le personnel navigant commercial, dans la mesure où c'est la catégorie de personnel qui est le plus longtemps en contact avec les voyageurs, avec la clientèle. Une démarche initiée par les salariés du groupe a permis la mise en place d'une formation, reposant sur la base d'un volontariat. Ce volontariat est très important car il montre une volonté des salariés, de la prise de conscience du handicap et de l'offre de service à présenter aux clients. Tous les niveaux hiérarchiques des personnels

navigants commerciaux ont répondu favorablement à cette formation. Ils ont suivi une formation à la fois théorique et pratique, aussi bien dans un centre de formation scolaire que dans des situations réelles, en étudiant des problématiques qui ont eu lieu, à l'aide de questions comme : « dans une telle situation, qu'auriez-vous fait ? ». Cela a abouti à une certification maison appelée les 3S : savoir, savoir-faire et savoir-être. Chaque élève formé devient un référent, à l'image du tutorat, et il est capable de former à son tour ses collègues, pour que l'ensemble du personnel navigant commercial puisse répondre à l'accessibilité de tous les clients.

Les PNC sont un maillon dans un système mis en place par Air France, le système SAPHIR.

SAPHIR veut dire Service d'Assistance aux Personnes Handicapées pour les Informations et la Réservation.

Air France ne cache pas que le rôle de SAPHIR est triple, il consiste en une aide, en un conseil, mais aussi en une vente.

Le système SAPHIR Air-France a été mis en place pour aider les personnes handicapées, tout en gardant à l'esprit qu'il existe un marché, un potentiel financier, et les clients handicapés sont des clients comme les autres. Quand on peut répondre à la problématique du handicap, il n'y a pas de raison de ne pas le faire. Air France ne cherche pas à occulter, à cacher que ces investissements ont une rentabilité à la clé.

Le principe est d'accompagner le client de la prise de commande du billet d'avion jusqu'à la destination finale, par un suivi des clients de l'accueil dans l'aéroport, aux escales s'il y en a, jusqu'à l'arrivée dans l'aéroport final, par une organisation du personnel, par une écoute et un retour d'expérience pour progresser dans les services offerts.

C'est également un support pour les agences Air France, les agences d'escale et les agences de voyages.

Ensuite, nous avons abordé la problématique au niveau des personnes handicapées, qui étaient représentées par Madame KACZMAREK de l'UNAPEI, et par Monsieur BOUISSOU de RETINA FRANCE.

Madame KACZMAREK nous a rappelé qu'elle est la problématique du handicap mental, ainsi que les dépendances des personnes atteintes de cette déficience. Cela nécessite un accompagnement humain.

Madame KACZMAREK nous a présenté le logo S 3A, qui est normé, et qui signale un accueil spécifique des lieux aux personnes handicapées mentales. L'UNAPEI a pour mission d'accompagner et de soutenir les familles de personnes handicapées mental, dans tous les services à la vie sociale, appelés aussi SAVS, et qui touchent tous les services à la vie quotidienne, aussi bien la cuisine, que les loisirs, la culture, les vacances, en apportant un soutien, une aide et un accompagnement.

Le principe est toujours d'accompagner et de soutenir, tout en respectant la personne humaine. Il ne s'agit pas de faire à la place de, si la personne est en capacité d'agir par elle-même.

En ce qui concerne les malvoyants, représentés par Monsieur BOUISSOU, il a été rappelé la problématique des claviers des digicodes, ascenseurs et

interphones, pour lesquels il n'y a pas de norme quant à leur positionnement, quant à la disposition des touches.

Nous avons appris lors de cet atelier qu'une norme CB5.2 pour les claviers de distributeurs automatiques de billets a été mise en place, qu'elle est devenue obligatoire. C'est un début, mais ce n'est pas suffisant pour permettre une autonomie pleine et entière des personnes lorsqu'elles sont face à une situation de choix, devant un automate pour acheter, de déplacer, pour ouvrir, accéder ou sortir d'un lieu.

En conclusion, il y a eu un grand nombre d'échanges entre la salle et les intervenants. Un certain nombre de questions ont trouvé réponses, d'autres problématiques ont été soulevées et pour le moment n'ont pas obtenu de réponses, et nous espérons, d'ici deux ans à défaut de réponse, pouvoir apporter un début d'éléments de réponses. Cela concernait notamment les personnes de petite taille et l'ouvertures de portes automatiques, car les ouvertures de portes automatiques sont munies de systèmes de sécurité, qui empêchent les enfants échappant à la vigilances des adultes les accompagnant, de pouvoir entrer et sortir d'un espace, et donc les personnes de petite taille sont elles aussi confrontées à la difficulté d'accès entrée/sortie de ces lieux, les portes ne s'ouvrant pas.

Une problématique propre au transport aérien a été évoquée : un accompagnant d'une personne souffrant d'un handicap mental a pour obligation de payer son billet d'avion, ce qui pose un problème financier, et qui est une contrainte, voire un empêchement pour un grand nombre de personnes, de pouvoir voyager seules.

**JEAN-CHARLES DE VINCENTI** : Avez-vous noté qu'entre autre il y aurait un guichet SNCF qui donnerait satisfaction aux personnes handicapées ? Il y en avait bien auparavant, mais le problème, c'est qu'il mettait l'agent en situation de handicap. Ce qui fait que personne ne l'utilisait.

Je vais maintenant passer la parole à Catherine Bachelier pour l'atelier de la voirie et de l'urbanisme.

**MME BACHELIER** : Tout d'abord, a été posé le cadre réglementaire existant : les décrets d'août 1999 sur les principales exigences en matière de voirie et l'arrêté d'avril 2002 sur les répéteurs sonores de feux. Ce dernier texte sur les répéteurs sonores de la ville de Paris a donné lieu à beaucoup de controverses. Maintenant, la réglementation existe, il y a même, en cours d'élaboration un guide de mise en place par le CERTU.

Les aspects particuliers voirie.

Actuellement, deux éléments importants ont été pris en compte :

un aspect, qui pose question.

L'élaboration d'un plan de mise en accessibilité dans chaque commune (plan intégré au PDU quand il existe).

L'élargissement aux professionnels de santé et à l'accès aux places de stationnement réservées aux personnes handicapées.

De manière si l'on s'aperçoit, que la réglementation existante a pour point faible le manque de contrôle.



Mais il y a aussi un petit coin de ciel bleu, qui est l'avenir : il y a la loi, puis il y a toutes les réflexions sur les bandes podotactiles, etc. Ce sont des choses que les personnes handicapées visuelles attendent avec impatience.

Quand on parle de voirie, il y a trois grands principes à respecter : la qualité d'usage pour tous.

Évidemment, c'est aussi quelque chose qui est commun à tous les domaines de l'accessibilité, ne ségréguons pas, faisons des choses qui soient un confort d'usage pour toute la population.

Je vous assure que les mères de famille avec poussettes y trouveront leur compte.

Deuxième principe à respecter, c'est la prise en compte de tous les handicaps. Je me souviens des premiers abaissés de trottoirs qui étaient quelque chose de particulièrement pratique pour les personnes en fauteuil roulant, mais de totalement perturbant pour les personnes aveugles et malvoyantes. Les choses ont évolué, ils ont maintenant un tout petit ressaut et ont été équipés d'un éveil de vigilance pour les personnes aveugles.

Troisième principe : complémentarité entre accessibilité et sécurité.

Il y a un village en France, dans la Manche, qui est parti d'une dynamique de sécurité routière et qui s'est aperçu que, pour régler ce problème, le moyen le plus efficace était de mettre en accessibilité l'ensemble de ses cheminements.

Ensuite, je voudrais parler des outils existants qui ont été présentés.

Il y en a plusieurs types : l'information. Il y a un guide des autoroutes qui informent les usagers sur les aires d'autoroutes accessibles, les services accessibles.

La ville de Paris a aussi fait un guide d'information sur les services accessibles.

Autre outil existant : la formation des professionnels.

En voirie, on a trois choses intéressantes : le premier, c'est un dépliant Voirie pour tous. Il est d'un côté à destination des décideurs, des élus, auxquels il explique les enjeux de l'accessibilité de la voirie, et derrière, il y a une face à destination des concepteurs, donnant des dessins, des cotes.

On a parlé aussi de la formation voirie.

Un outil en la matière en ce qui concerne l'accessibilité de la voirie a été conçu par le CERTU et les CETE. Cela rend service au personnel de l'équipement local et aux concepteurs.

Il y a un autre outil : un CD Rom sur l'accessibilité. Un exemple voirie sera bientôt diffusé. Vous pourrez le voir sur le stand du ministère de l'Équipement.

Nous avons aussi la sensibilisation des donneurs d'ordre, donc des collectivités locales. Un petit guide est en cours d'élaboration pour donner aux collectivités locales de bonnes pratiques.

Puis il y a les clauses que l'État met à charge des sociétés d'autoroute pour que l'accessibilité aux postes d'appel d'urgence aux sanitaires soit effective d'ici cinq ans.

Tout n'est pas résolu, notamment les difficultés rencontrées aux barrières de péages par les personnes de petite taille.

Il y a un guide technique sur la qualité d'usage pour les concepteurs d'aires d'autoroutes.

Puis on s'est penché sur trois réalisations, plutôt trois sites.

La ville de Paris, qui a élaboré un schéma directeur de la voirie, établi en concertation avec tous les acteurs. Il est assorti d'un échancier. C'est très important.

La ville de Paris a aussi élaboré, un cahier des charges d'une voirie accessible. Et elle a fait une plaquette d'information sur les réalisations de la ville, pour que l'information des usagers soit pertinente.

Puis on a parlé de Beauvais. C'est la ville pilote du ministère de l'Équipement en matière d'accessibilité.

Elle a mis en place un partenariat et une concertation entre tous les acteurs.

Elle s'est lancée dans la mise en place d'autobus adaptés.

Elle a créé les passages protégés : ce sont des passages piétons qui sont lumineux, pour indiquer aux automobilistes qu'une personne va traverser.

Une personne qui a besoin de temps pour traverser a un boîtier qui permet d'allonger le temps du passage.

Plutôt que de faire des saupoudrages d'accessibilité sur la voirie, la ville travaille par circuits adaptés, elle adapte des circuits en totalité. C'est un travail à long terme.

Il y a eu ensuite le réaménagement d'une route en front de mer à Cagnes-sur-Mer. Un projet a surgi ensuite : la création d'un handiplage.

On voit que l'accessibilité n'est pas quelque chose qui dénature, mais ça peut valoriser, c'est très important.

Parmi les principaux problèmes à résoudre, il y a l'accessibilité des bornes d'appel d'urgence sur les réseaux routier, et le respect des places de stationnement réservées aux personnes handicapées.

Certaines collectivités locales, désespérées, finissent par mettre des arceaux, qui sont un obstacle de plus pour les personnes handicapées pour accéder à ces places. Le problème est qu'un arceau, est un obstacle supplémentaire, et ne va pas dans le sens de l'égalité des citoyens. Tout citoyen doit pouvoir accéder aux places de stationnement sans avoir besoin d'une carte particulière, et là, des personnes handicapées ont l'obligation de suivre une procédure particulière.

Il y a la nécessité absolue de concertation avec tous les acteurs dès l'ébauche d'un projet, c'est la condition d'une véritable accessibilité.

**M. DE VINCENTI** : y a t il des questions ?

Il y a une chose qu'il faut souligner entre autre, c'est qu'on est enfin arrivé à une solution sur la sonorisation des feux. Il fallait arriver à s'entendre sur un type de sonnerie.

**M. BRUNEAU** : Vous avez parlé des bornes d'autoroute. L'accessibilité, c'est l'accessibilité pour qu'une personne handicapée moteur puisse accéder, mais les personnes sourdes sont aussi handicapées : elles ont beau appuyer sur le bouton, elles ne savent pas si la personne en face a entendu.

**MME BACHELIER** : Je connais bien votre revendication légitime d'un appel lumineux montrant que l'appel avait été enregistré. C'est quelque chose qu'on a à l'esprit.

**Une personne dans la salle** : Je voudrais évoquer un contre exemple de ce qu'on vient de dire.

J'espère que cet exemple restera anecdotique. Il s'est avéré que sur un chantier, il y a eu de tels dépassements de coûts qu'en dernier ressort, les dispositifs d'accessibilité ont été abandonnés.

**MME BACHELIER** : Je suis tout à fait affirmative. Je dis que si vous prenez en compte les exigences d'accessibilité dès les premières ébauches du projet, dès la définition du cahier des charges, il n'y a pas de surcoût. Si on vient plaquer l'accessibilité en phase finale, là, il y a un énorme surcoût, et il y a un risque que l'accessibilité ne soit pas efficace.

Nous allons tous rêver ensemble que c'est véritablement le mauvais exemple qui confirme la règle.

**M. DE VINCENTI** : Merci pour cet optimisme. Depuis des années, P. GOHET, Délégué Interministériel aux Personnes Handicapées, est un pionnier de l'accessibilité, de la défense de la cause des personnes handicapées, nous allons lui demander d'être une fois de plus un pionnier et de nous déchiffrer l'avenir du corpus juridique qui est en train de se mettre en place sur l'accessibilité.

**PATRICK GOHET** : Je vous propose de développer, de répondre à cette question de trois manières.

Je ne vais d'ailleurs pas uniquement vous parler de la loi, parce que la loi, ce n'est pas toute la politique du handicap. Je vais parler de la politique du handicap. La loi joue un rôle majeur, bien sûr, mais elle est loin de jouer le seul rôle.

Pour bien comprendre la politique du handicap, il faut connaître tous ses éléments constitutifs.

La politique du handicap : pourquoi, pour qui et comment ?

Ce sont les éléments que je vais aborder dans la discussion générale.

La loi n'est pas toute la politique du handicap. En effet, quand elle sera votée, il y aura des textes d'application, qu'il faudra mettre en accord avec les textes réglementaires existant.

Il faudra en passer par là.

Avant ça, il faudra veiller à ce qu'il y ait cohérence entre le nouveau texte voté et le texte voté en 2002.

Donc il y a la loi, les textes d'application, il y a les programmes d'action.

Ils ont été tout particulièrement renforcés au cours des dernières années.

Puis il y a les bonnes pratiques du terrain.

Il est clair que, dans le domaine du handicap, l'essentiel de ce qui se fait et se décide a eu pour origine des initiatives venant des intéressés eux-mêmes organisés en associations.

Ces pratiques que j'évoque viennent essentiellement des associations, institutions et services.

Dernier point, il y a une importante jurisprudence, car le droit des personnes la nourrit beaucoup.

D'ailleurs, on peut redouter une judiciarisation excessive du secteur.

D'abord, une politique du handicap pour qui ?

Une politique du handicap qui réponde à tous les besoins.

Je vais établir une typologie des handicaps eux-mêmes.

Depuis 1975, on distingue le handicap moteur, le handicap sensoriel et le handicap mental.

La loi en préparation les confirme, et ajoute le handicap psychique.

D'ailleurs, la reconnaissance de ce handicap n'est pas acquise.

Il y a des personnes du secteur psychiatrique qui s'alarment sur la dimension du soin dans ce secteur.

Comme il y avait beaucoup de carences sur le handicap social, on voit maintenant que la dimension sanitaire a tendance à être négligée.

J'ajoute le handicap de grande dépendance, on a tendance à l'oublier.

Dernier point : ce sont ces handicaps qui vont croissants car ils résultent d'une maladie invalidante. On a identifié ce phénomène, la loi doit pouvoir répondre aux besoins de ces personnes.

J'ajoute que si la loi a le souci de répondre à l'ensemble de ces déficiences, la politique du handicap répond à beaucoup plus, elle répond aux besoins de toute la population du pays. Car à partir du moment où on apporte des réponses à ceux qui ont le plus de besoins, ça améliore la vie de tout le monde.

Ce n'est pas une charge pour la société, mais c'est un investissement de la société, un investissement sur l'avenir et sur l'harmonie de la cité.

Si on veut que la politique du handicap soit comprise et soutenue, il faut faire comprendre à nos concitoyens que c'est un apport pour une vie meilleure dans la cité.

La politique du handicap pourquoi ?

Nous ne partons pas de rien.

Il y en a assez d'entendre en permanence nous raconter que, pour les personnes handicapées, il n'y a pratiquement rien, et que quand il y a quelque chose, c'est pratiquement nul.

Nous ne partons pas de rien. Ce serait nier l'action des associations, et nier ce que nous avons demandé à nos compatriotes comme assurés sociaux et comme contribuables. Ce n'est pas juste.

Nous avons un héritage, c'est celui de la loi de 75.

Elle a eu la caractéristique d'avoir un article 1<sup>er</sup> disant : la cité est pour les personnes handicapées.

Mais à l'époque, la traduction dans le reste du texte a répondu à une situation des attentes de l'époque.

Cet héritage doit être modernisé.

Il faut répondre à une nouvelle aspiration des personnes handicapées, des parents et des professionnels eux-mêmes.

En 1975, on est allé voir le pouvoir politique et on a dit : il y a une population qui a une particularité dominante, le handicap, il faut apporter des réponses à ses besoins. A ce moment-là, il n'y avait qu'un interlocuteur.

Maintenant, il y en a beaucoup plus, car il y a les collectivités locales et territoriales, et en plus, l'Europe.

Il faut répondre à une aspiration : ne plus être identifié comme étant un sous-ensemble de la population.

Les hommes et femmes handicapés demandent à être considérés comme des personnes, qui ont des difficultés particulières, celles d'avoir un handicap.

La première demande est d'être considérées comme des personnes.

Cette demande est suivie de deux autres demandes logiques :

- regardez-nous, considérez-nous comme des personnes à part entière, donc aidez-nous à bâtir un projet de vie personnalisé, et installez ce projet de vie dans un système de droit, et non plus dans un système d'aide et d'assistance. On ne va pas du jour au lendemain passer du système dont on hérite à ce système-là.

On ne change pas de costume en une seule fois. Or la France, sur le plan de la politique du handicap, est en train de changer de costume.

Il faut le faire avec détermination, le mieux et le plus vite possible, n'empêche qu'il y a un temps d'adaptation.

Il faut accompagner cette évolution en particulier de pédagogie.

Donc nous avons un héritage caractéristique, qu'il faut moderniser, en présence de personnes qui ont des aspirations nouvelles, et en présence d'un contexte européen.

L'Europe dit d'asseoir la politique pour les personnes handicapées sur deux principes : le libre choix du mode de vie, et la non-discrimination.

Pourquoi réviser notre législation ?

Premièrement pour réhabiliter notre héritage, répondre à cette aspiration personnalisée, intégrer l'évolution suggérée par l'Europe.

En ce qui concerne la procédure, la révision législative, nous avons fait le tiers du chemin.

Nous sommes actuellement face à un projet qui a été adopté en première lecture par les deux assemblées. Mais le texte voté par les deux assemblées n'était déjà pas tout à fait le même.

Quand nous atteindrons le deuxième tiers de la procédure, nous irons en deuxième lecture au Sénat, puis en deuxième lecture à l'Assemblée nationale, et le travail va se poursuivre.

Il est des amendements votés par l'Assemblée nationale que certains ministères considèrent comme aventureux, d'autres comme insuffisants, et des associations disent : il y a des avancées qu'on attendait, mais qui ne se sont pas produites, donc il faut agir pour les obtenir.

M. Bruneau, vous allez le faire, et d'ailleurs, vous êtes dans votre rôle.

Quand le débat budgétaire de première lecture sera adopté à l'Assemblée nationale, il sera examiné par le Sénat.

Puis nous sommes en train de préparer les textes d'application.

Je viens de parler du calendrier, de la procédure, et maintenant de la méthode. La méthode est celle de la concertation.

D'abord une concertation interministérielle, car 18 ministères sont concernés par cette révision législative : l'équipement, la culture, l'Éducation nationale, la santé, le travail, etc. Vous vous rendez compte !

Puis il y a la concertation avec la demande sociale. Pour cela, Mme Montchamp a mis en place treize groupes de travail, ils traiteront de sujets comme « intégration professionnelle, etc. ».

Dernier point : le contenu de cette législation nouvelle.

Premièrement, la loi nouvelle doit simplifier les procédures.

Pour cela, nous avons inventé la maison départementale des personnes handicapées.

Le toit de cette maison abritera quatre pièces : une pièce dans laquelle on accueillera, écoutera et informera.

Une autre dans laquelle on aidera la personne à construire son projet de vie.

Une autre dans laquelle on validera le projet.

Dans la dernière , on accompagnera la réalisation de ce projet de vie.

On va trouver comme acteurs des gens qui viendront des COTOREP et CDDES, car il n'y aura qu'une commission.

Ensuite, il y aura un mode de fonctionnement interne que les textes réglementaires préciseront.

L'important était de mettre un terme au parcours du combattant des personnes handicapées.

Deuxième point de la loi : l'organisation institutionnelle de demain.

Il faut des réponses de proximité et il faut de l'équité sur le territoire national. C'est toute la question en matière de décentralisation en matière de politique du handicap. Les intéressés veulent plus de proximité, mais en même temps, ils ne veulent pas que la situation de la personne habitant Perpignan soit différente de celle de la personne qui habite Dunkerque.

C'est tout à fait légitime.

La discussion est en cours.

Il y a des formules à inventer car il y a peu de références dans ce qui existe actuellement.

Donc premier pilier : simplification. Deuxième : équité. Troisième : la compensation.

Objectif : donner les moyens à la personne de participer à la vie de la collectivité à laquelle elle appartient.

Les personnes concernées souffrent d'une atteinte de certaines de leurs capacités, donc il faut apporter une réponse à ces atteintes : c'est la compensation individuelle.

Mais si par exemple une personne a besoin d'un fauteuil pour compenser sa paraplégie, si tout ce qui l'entoure n'est pas accessible, on n'aura fait que la moitié du chemin.

Autre pilier de la loi : l'accessibilité.

Mais l'accessibilité, nous l'entendons de manière globale. Ce n'est pas seulement l'accessibilité physique, mais aussi l'accessibilité intellectuelle. La jeune femme trisomique qu'on a rendue autonome qui doit aller à son CAT par transports en commun doit pouvoir le faire le jour où il y a une grève.

Donc c'est un concept d'accessibilité globale.

Il faut que cette accessibilité soit vraiment conçue comme une chaîne à laquelle on pense de manière instinctive.

L'accessibilité ne se fait pas par exceptions.

Quand une personne vieillit, il faut intégrer l'accessibilité comme un paramètre normal de la conception, de la construction notamment.

Nous avons déjà des avancées réalisées.

Au ministère de l'Équipement, on a fait de très gros progrès. D'ailleurs, entre autre auteur de ces progrès, je tiens à saluer le rôle de la délégation ministérielle à l'accessibilité.

Il y a des pas supplémentaires à faire : il faut que ça devienne naturel, instinctif. Quand on n'aura plus de contraintes pour y parvenir, on aura intégré le handicap dans nos préoccupations quotidiennes.

L'accessibilité doit devenir une préoccupation obligatoire.

Ensuite, il y a la conception réaliste des choses.

Dans le domaine du cadre bâti, l'obligation de l'accessibilité des constructions neuves est élargie aux maisons individuelles.

Les normes d'accessibilité doivent être intégrées lorsque les bâtiments font l'objet de travaux.

Les établissements recevant du public existant doivent être rendus accessibles. Dans ce domaine, les délais qui doivent être mesurés en fonction des établissements visés, doivent être tranchés dans le cadre du décret.

La formation à l'accessibilité est rendue obligatoire dans les écoles qui forment des professionnels de la construction.

D'ailleurs, nous avons une réflexion ensemble sur le sujet.

Pour ce qui concerne les transports : on retrouve dans le texte la notion de chaîne de déplacement.

Elle est organisée pour respecter ce principe général d'accessibilité. La loi fixe un délai. L'accessibilité des transports collectifs sera réalisée dans un délai de dix ans.

En cas d'impossibilité, la loi prévoit des mesures de substitution adaptées.

Elle dit que toutes les communes doivent réfléchir à un plan d'accessibilité, et quand elles ont plus de 5000 habitants, elles doivent réunir une commission de concertation sur le domaine de l'accessibilité.

La communication et la signalétique doivent intégrer les nouvelles technologies.

Il faut y ajouter les dispositions relatives au sous-titrage pour les personnes sourdes et malentendantes.

Les traductions en braille pour les personnes aveugles, etc.

Voilà l'essentiel de ce que le projet de loi apporte.

Pour conclure tout à fait et donner une tonalité élevée...

Je veux parler de la grande cause nationale 2004.

Celle de 2004, c'est la fraternité.

Je pense que notre société a tendance à ne plus faire que de la solidarité technique.

Je pense que c'est une des révélations de l'affaire de la canicule de l'an dernier.

Le secteur du handicap a intérêt à ce que la troisième valeur de la République soit réhabilitée.

Que veut dire être fraternel ?

Dans le secteur du handicap, on a encore le problème de l'égalité à résoudre, disent les personnes du secteur du handicap. Justement.

Il faut que le regard des personnes soit fraternel.

Chaque membre du corps social, quelle que soit son origine, etc., a la même valeur que les autres.

Ce n'est pas instinctif, c'est une convention librement conclue entre nous.  
S'il y a quelque chose qui nous distingue, c'est notre capacité à conclure des conventions de ce type et à établir qu'entre nous il y a même valeur, c'est alors qu'il y a égalité.

On en fera un moyen d'harmonie dans la société.

Voilà la tonalité conclusive que je voulais donner à mon propos, je vous remercie de votre attention.

**M. DE VINCENTI** : Merci infiniment pour cet exposé de grande hauteur, et qui nous a éclairés sur l'avenir.

Je voudrais saluer Serge Wourgaft qui nous a rejoints, et qui a présidé pendant si longtemps le COLITRAH (Comité de liaison pour le transport des personnes handicapées). Nous lui devons beaucoup en matière d'accessibilité.

Merci à tous pour votre participation constructive et active.

Merci à Catherine Bachelier qui va conclure ces assises.

Merci à toute l'équipe de la Délégation ministérielle à l'Accessibilité.

Merci aussi M. Paillet, qui est l'organisateur d'Autonomic et de ces Assises.

**MME BACHELIER** : Je vais conclure rapidement, car je sais que vous avez tous des obligations.

Pour ces premières Assises de l'accessibilité, j'estime que c'est un succès, la participation a été dense, les gens se sont véritablement impliqués, et les professionnels sont venus, et sont venus en nombre.

Pour moi, c'est un succès, ça prouve que les professionnels se mobilisent. Il est illusoire de parler d'accessibilité et d'intégration sans que les professionnels soient impliqués.

Je pense aussi que c'est un encouragement car on a vu tout au long de ces deux jours combien les réalisations pullulaient et les projets fleurissent partout. C'est un espoir, parce que la dynamique existe. Donc nous pouvons espérer, qu'à l'aube d'un monde plus accessible à tous, c'est-à-dire à chacun. Le nouveau projet, de la loi constitue un espoir pour que chacun ait sa place dans la ville, la cité et dans la société.

Je voudrais reprendre notre devise républicaine : la liberté, c'est pouvoir se déplacer, accéder, de participer, l'égalité sans accessibilité n'est qu'un leurre. La fraternité, ne peut s'exercer sans possibilité de se rencontrer, et cela participe de façon très importante au changement de regard, on finit par regarder l'autre comme un frère, même s'il est différent.

Tout à l'heure Sandrine SOPHYS VERET disait que l'accessibilité, c'est comme une drogue. Souhaitons que ce soit une drogue dure et que nous ne nous désintoxiquions pas

Merci à la RATP et la SNCF, qui nous a permis d'avoir la vélotypie. Nous savons qu'elle ne comble pas toutes les difficultés, et que la langue des signes aurait été nécessaire. Nous n'avons pas pu tout faire, nous ferons mieux la prochaine fois.

A demain, au Défestival.

Merci à tous.



## **GLOSSAIRE DES SIGLES UTILISES**



ABF	Architectes des Bâtiments de France
ADP	Aéroports de Paris
AFIT	Agence Française d'Ingénierie Touristique
AFNOR	Association Française de Normalisation
AGEFIPH	Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion Professionnelle des handicapés
ANAH	Agence Nationale pour l'Amélioration de l'Habitat
APF	Association des Paralysés de France
ASFA	Association des Sociétés Françaises d'Autoroutes et d'ouvrages à péage
AVF	Accueil des Villes Françaises
CAPEB	Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiment
CCDSA	Commission Consultative Départementale de Sécurité et d'Accessibilité
CCI	Chambre de Commerce et de l'Industrie
CDES	Commission Départementale de l'Education Spéciale
CDG	Aéroport Charles de Gaulle
CDT	Comité Départemental du Tourisme
CEAC	Conférence Européenne de l'Aviation Civile
CEMT	Conférence Européenne des Ministres des Transports
CERTU	Centre d'Etudes sur les Réseaux, les Transports, l'Urbanisme et les constructions publiques
CETE	Centre d'Etudes Techniques de l'Equipement
CIFP	Centre Interrégional de Formation Professionnelle
CLIC	Comité Local d'Information et Coordination gérontologiques
CMN	Centre des Monuments Nationaux
CNAMOME	Chambre Nationale des Architectes agréés, Maîtres d'œuvre, Métreurs, Experts
CNCA	Conseil National des Clients Aériens
CNCPH	Conseil National Consultatif des Personnes Handicapées
CNFPT	Centre National de la Fonction Publique Territoriale
CNPSAA	Comité National des Personnes Sourdes Aveugles
CNR	Comité National français de liaison pour la Réadaptation
CNT	Conseil National des Transports
COLIAC	Comité de Liaison pour l'Accessibilité des transports et du cadre bâti
COTOREP	Commission Technique d'Orientation et de Reclassement Professionnel
CRT	Comité Régional du tourisme
CSTB	Centre Scientifique et Technique du Bâtiment
DDASS	Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales
DDE	Direction Départementale de l'Equipement

DIV	Délégation Interministérielle à la Ville
DGAC	Direction Générale de l'Aviation Civile
DRT	Délégation Régionale au Tourisme
DT	Direction du Tourisme
DTMPL	Direction du Transport Maritime, des Ports et du Littoral
DV	Déficient Visuel
ERP	Etablissement Recevant du Public
ESF	Ecole de Ski Français
FHF	Fédération Hospitalière de France
FIAH	Fonds Interministériel pour l'Accessibilité des personnes Handicapées
FISAC	Fonds d'Intervention pour la Sauvegarde de l'Artisanat et du Commerce
GIHP	Groupement pour l'Insertion des Handicapés Physiques
IME	Institut Médico-Educatif
JAR	Joint Authority regulation
LOTI	Loi d'Orientation des Transports Intérieurs
ONF	Office National des Forêts
ONU	Organisation des Nations Unies
ORU	Opération de Renouvellement Urbain
OSCI	Organisation Internationale de l'Aviation
PAH	Prime à l'Amélioration de l'Habitat
PALULOS	Prime à l'Amélioration des Logements à usage locatif et à Occupation Sociale
PDU	Plan de Déplacement Urbain
PLH	Programmes Locaux de l'Habitat
PMR	Personnes à Mobilité Réduite
PNC	Personnel Navigant Commercial
S3A	Nom du pictogramme « Symbole d'Accueil, d'Accompagnement, d'Accessibilité »
SAPHIR	Service d'Assistance aux Personnes Handicapées pour les Informations et la Réservation
SAVS	Service d'Accompagnement à la Vie Sociale
SRU	Loi Solidarité Renouvellement Urbains
STIF	Syndicat des Transports d'Ile de France
SVA	Site pour la Vie Autonome
SYNAAMOB	Syndicat National des Architectes Agréés et Maîtres d'Oeuvre en Bâtiment
TFPB	Taxe Foncière sur les Propriétés Bâties
UNAPEI	Union Nationale des Amis et Parents d'Enfants Inadaptés
UNISDA	Union Nationale pour l'Insertion Sociale du Déficent Auditif