

Ville Accessible à tous :
Comment aborder tous les
handicaps ?

Actes de la journée d'échanges du 20 juin 2006

Sommaire

SEANCE INTRODUCTIVE

SEANCE INTRODUCTIVE	3
1. Introduction de la journée	7
2. Le programme Ville Accessible à Tous.....	8
3. La loi du 11 février 2005 : des obligations nouvelles pour les collectivités territoriales.....	10
4. Déroulement de la rencontre	13

SESSION 1

1. Introduction de la session	18
2. Les déplacements pour les personnes déficientes visuelles et auditives	20
3. Pour des systèmes de transports collectifs et d'information accessibles à tous 23	
4. « Handicap auditif »	29
5. Déficience auditive en milieu urbain : quels enjeux et quels besoins?.....	33
6. Questions et débat	39

SESSION 2

1. Introduction de la session	45
2. La mobilité des personnes ayant un handicap mental ou cognitif.....	46
3. Handicaps psychique et cognitif et transport collectif : L'exemple du réseau de l'agglomération troyenne « apprendre à se connaître pour vaincre l'exclusion »	48
4. Le vieillissement et ses conséquences.....	52
5. Questions et débats sur la session.....	53

ENSEIGNEMENTS ET PERSPECTIVES

49

Séance introductive

1. Introduction de la journée

Mme F. Maillet

Grand Lyon

M. J.P. Dumontier

CERTU

Madame Françoise Mailler, vice présidente du Grand Lyon chargée de l'accessibilité des personnes à mobilité réduite dans l'espace public, accueille l'ensemble des participants de la journée, en leur souhaitant la bienvenue dans les locaux du Grand Lyon. Elle présente la journée, rappelant que celle-ci s'inscrit dans le cycle des journées organisées par le CERTU sur le thème de « la ville accessible à tous ». Elle se dit convaincue de l'importance d'approfondir la connaissance des différents types de handicap afin d'adapter les normes d'aménagement au plus près des usagers.

F. Mailler rappelle que le Grand Lyon se mobilise depuis quelques années sur le thème de l'accessibilité de la ville pour tous. Un comité de veille regroupant techniciens et associations d'usagers a été créé afin de susciter le dialogue et d'élaborer des solutions d'aménagement les plus appropriées possibles aux besoins des différents usagers.

J.P. Dumontier, directeur adjoint du CERTU remercie M. F. Maillet et re-situe la journée dans l'action du CERTU. Il rappelle que le CERTU est un organisme central du Ministère des Transports, de l'Équipement, du Tourisme et de la Mer. Son champ d'activités porte sur l'ensemble des problématiques urbaines, à l'attention des professionnels du Ministère de l'Équipement et des collectivités locales. Afin de partager les connaissances accumulées, le CERTU édite des guides utiles aux acteurs de la ville et il organise des journées de réflexion et de discussion sur des thèmes ciblés, telles que celle-ci. L'intérêt de telles journées est de susciter des échanges entre collectivités territoriales, techniciens de l'aménagement, voire usagers ou associations d'usagers.

En cohérence avec les orientations de la nouvelle loi sur « l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » du 11 février 2005 qui élargit la notion de handicap, la journée vise à approfondir la connaissance collective sur les différents handicaps, les besoins auxquels répondre et les solutions possibles.

2. Le programme Ville Accessible à Tous

Mme M. Dejeammes

M. B. Fiole

CERTU

M. Dejeammes et B. Fiole présentent le programme « Ville Accessible à Tous », qu'ils copilotent au CERTU .

- **l'usager au cœur des préoccupations des acteurs de la ville**

Lancé en 2001¹, le programme répond à la préoccupation du conseil d'orientation du CERTU de développer les approches globales et transversales sur la ville, afin de replacer l'usager au cœur projets. Les approches des urbanistes et aménageurs sont en effet, trop souvent sectorielles ; elles ne répondent pas aux besoins de tous les usagers.

- **Trois acceptions de l'accessibilité**

Trois acceptions de l'accessibilité ont été retenues :

-géographique : il s'agit de l'accessibilité aux territoires, inter-quartiers. Cette acception de l'accessibilité a été prédominante à partir des années 1950.

-physique : il s'agit de l'accessibilité des personnes qui ont différentes sortes de handicap – moteur, sensoriel ou cognitif –, auquel renvoie le concept de "personnes à mobilité réduite" (PMR).

-sociale : l'accessibilité sociale varie selon les difficultés financières, culturelles ou de communication, que l'on peut avoir.

Ces trois approches sont décrites dans une plaquette de référence "Le concept Ville accessible à tous", éditée par le CERTU et disponible sur son site Internet.

- **Un programme VAT au plus proche des attentes des collectivités territoriales**

Une enquête a été réalisée auprès des collectivités locales par le CERTU afin d'élaborer le programme VAT, ses objectifs et sa démarche.

Cette enquête a confirmé l'intérêt des professionnels de la ville pour le thème de l'accessibilité en ville pour tous et plus largement pour les approches globales de la

¹ Maryvonne DEJEAMMES, chargée de mission « accessibilité et personnes âgées » au département « Sécurité – Voirie – Espace Public » et Bernard FIOLE, chef du groupe « Equipements Publics » au département « Maîtrise d'Ouvrage et équipements Publics » sont les deux copilotes de ce projet transversal.

ville. Elle a également signifié leur besoin d'échange et de partage d'expériences françaises et étrangères sur le sujet, et de disposer d'outils méthodologiques pour mieux prendre en compte et de façon globale l'accessibilité dans l'aménagement urbain.

Depuis la parution de la loi sur « l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » du 11 février 2005, la priorité du programme a été donnée au thème de l'accessibilité urbaine aux personnes à mobilité réduite (PMR).

- **Les réalisations**

Trois journées d'échanges ont eu lieu précédemment, l'une sur l'accessibilité des commerces, la seconde sur l'accessibilité des équipements publics, la troisième sur les outils de diagnostic de l'accessibilité urbaine. Les actes de ces journées sont disponibles et téléchargeables sur le site internet du CERTU : www.certu.fr sous l'onglet « Ville accessible à tous ».

Des ouvrages ont également été réalisés :

- Concertation en matière d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite,
- Handicaps et ville (aux éditions Techni.Cités).
- Accessibilité de la voirie et des espaces publics. Eléments pour l'élaboration d'un diagnostic dans les petites communes
- Diagnostic d'accessibilité urbaine : analyse comparative de cas et propositions.

Ainsi qu'une fiche :

- Diagnostic d'accessibilité urbaine : exemples et éléments pour de bonnes pratiques.

Cette fiche est également téléchargeable sur le site internet du CERTU : www.certu.fr (onglet « Ville accessible à tous »).

- **Les actions en cours**

Les travaux en cours répondent aux orientations de la nouvelle loi. Ils sont orientés sur la méthodologie du diagnostic d'accessibilité et sur la mise en accessibilité de la ville. Sont abordés :

- les outils de diagnostic pour une meilleure accessibilité de la chaîne des déplacements : une fiche « Diagnostic d'accessibilité urbaine : exemples et éléments de bonnes pratiques » et un ouvrage « Diagnostic d'accessibilité urbaine : analyse comparative de cas de propositions » sortiront prochainement (septembre 2006) ;

- la qualification des DDE pour des missions d'assistance aux collectivités pour l'élaboration de diagnostic communal d'accessibilité, ou la réalisation de futur plan d'accessibilité par exemple ;
- la formation des DDE aux nouvelles dispositions réglementaires ;
- la réalisation de schémas directeurs d'accessibilité des services de transport en commun (2006/2007) ;
- les expériences européennes (fin 2007) ;
- la méthodologie pour l'élaboration de l'annexe « accessibilité » dans les PDU (2007).

3. La loi du 11 février 2005 : des obligations nouvelles pour les collectivités territoriales

Mme C. Bachelier

Déléguée Ministérielle à
l'Accessibilité, MTETM

Catherine Bachelier, Déléguée Ministérielle à l'Accessibilité au MTETM rappelle l'histoire de la prise en compte du handicap dans l'aménagement et présente la loi sur « l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » du 11 février 2005.

Elle rappelle que l'idée de personne à mobilité réduite (PMR) renvoyait à ses débuts aux personnes handicapées moteurs. En caricaturant, l'accessibilité du territoire pour les PMR se résumait alors à la réalisation d'aménagements pour les fauteuils roulants. « Là où passera un fauteuil roulant, tout usager passera ». La réalité est bien loin d'une telle idée.

- **Les avancées de la nouvelle loi**

La loi du 11 février 2005 donne une toute autre définition du handicap et rend toute sa complexité à l'idée d'accessibilité. Elle rompt avec les lois précédentes dans la mesure où elle fait référence à tous les types de handicap (moteurs, sensoriels et mentaux), où elle aborde la question de l'accessibilité de la ville dans son ensemble et notamment dans la chaîne de déplacement (des transports en commun et des espaces publics aux bâtiments...), et où elle s'applique à des aménagements ou bâtiments existants et non plus seulement dans le cadre de travaux nouveaux.

C. Bachelier donne deux citations :

D'après la loi du 11 février 2005, « *constitue un handicap toute limitation d'activité ou restriction de la participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant* »

D'après la définition interministérielle de décembre 2000, « *l'accessibilité au cadre bâti, à l'environnement, à la voirie et aux transports publics ou privés, permet leur usage sans dépendance par toute personne qui, à un moment ou à un autre, éprouve une gêne du fait d'une incapacité permanente (handicap sensoriel, moteur ou cognitif, vieillissement...) ou temporaire (grossesse, accident ...) ou bien encore de circonstances extérieures (accompagnement d'enfants en bas âge, poussettes...)* »

- **Les obligations de la nouvelle loi**

La loi du 11 février 2005 donne de nouvelles obligations pour les collectivités locales.

On retiendra notamment :

- la réalisation de plans d'accessibilité de la voirie et des espaces publics ;
- l'accessibilité des sites internet avant le 11/02/2008 ;
- l'adaptation des services de téléphonie pour les sourds ;
- la création d'un fond pour l'insertion au travail des personnes handicapées et la cotisation au fond si le nombre de travailleurs handicapés est inférieur à 6% ;
- la création de réserves foncières dans les documents d'urbanisme pour la réalisation du schéma d'organisation sociale et médico-sociale ;
- pour les communes de plus de 5000 habitants, la création de commissions de concertation afin qu'il soit discuté des défauts d'accessibilité et des besoins.

Dans le domaine de l'habitat, la loi impose :

- la mise en accessibilité maisons individuelles neuves (vendues ou louées) ;
- l'accessibilité des IHC neufs ou rénovés ;
- l'accessibilité comme l'un des objectifs des PLH ;
- la déductibilité de la taxe pour les dépenses d'accessibilité ;
- pour les logements neufs, l'estimation de l'impact financier sur les loyers ;
- pour les bailleurs, l'établissement de conventions avec des établissements ou services spécialisés afin de déterminer les adaptations nécessaires et de collaborer sur un projet personnalisé.

Et plus particulièrement, pour les équipements recevant du public (ERP) :

- la mise en accessibilité des locaux d'ici 10 ans ;
- la réalisation d'un audit de l'accessibilité avant le 1/1/2011 pour les catégories 1 à 4

Dans le domaine des transports, la loi impose :

Dès la promulgation de la loi : la mise en accessibilité des matériels roulants renouvelés ou acquis

Avant le 11/2/2008 :

- l'établissement d'un schéma directeur d'accessibilité ;
- la mise en place d'une procédure de dépôt de plainte ;

Avant le 11/2/2015 :

- la mise en accessibilité des transports en commun.

Les dérogations ne concernent que les impossibilités techniques avérées. Dans ce cas, un transport de substitution est mis en place dans les 3 ans, au même prix pour l'utilisateur.

Les réseaux souterrains de transports ferroviaires ou de transports guidés sont des cas particuliers.

La loi prévoit également :

- l'octroi de subventions subordonnées au respect de l'accessibilité ;
- la réalisation d'une annexe accessibilité dans les PDU ;
- la concertation avec les associations : elle est à leur demande pour les PDU, obligatoire dans les CRPTP et les CLTF ;
- la prise en charge par la collectivité compétente du surcoût du transport scolaire dû à l'inaccessibilité de l'établissement de référence.

- **Les enjeux de l'amélioration de l'accessibilité urbaine**

C. Bachelier rappelle **les enjeux de l'accessibilité d'un territoire** :

- l'accessibilité urbaine est avant tout un enjeu social : améliorer l'accessibilité apporte une qualité d'usage de l'espace et ce, pour tous les usagers. Ainsi, la réalisation des bus à plancher bas ou des trottoirs abaissés profite non seulement aux personnes handicapées, mais également aux personnes âgées, aux femmes enceintes... en bref à tout autre personne ayant des difficultés à se déplacer ;

- l'accessibilité urbaine est également un enjeu de sécurité, dans la mesure où les aménagements réalisés peuvent contribuer à rendre plus aisée la circulation de tous et donc permettre d'éviter des risques de chutes ;

- l'accessibilité urbaine est un enjeu de développement durable : dans le domaine des transports, l'amélioration de l'accessibilité contribue à la promotion des transports en commun, et pourrait indirectement concourir à la stagnation de la part du trafic par voiture particulière. Dans le domaine du logement, elle peut contribuer au maintien des personnes âgées ou malades à domicile ;

- l'accessibilité urbaine est également un enjeu économique. On pense souvent à tort que l'accessibilité est synonyme de coûts supplémentaires. En fait, si la réflexion est menée à l'amont des projets, et notamment dès l'élaboration du cahier des charges, des surcoûts seront évités liés aux réaménagements ultérieurs.

Pour finir, C. Bachelier insiste sur l'idée que l'accessibilité urbaine concerne bien plus de personnes que les personnes à mobilité réduite et notamment chacun d'entre nous est susceptible d'être concerné un jour par la question.

D'après des sources statistiques européennes, on décompterait en Europe, 37 millions de personnes handicapées, 100 millions de personnes à mobilité réduite et 600 millions de personnes du troisième âge au niveau mondial. D'après le rapport européen COST 349, en 2003, les personnes âgées représentent en Europe 14% de la population adulte ; en 2010, ils seront 21% et en 2020, près de 30%.

En France, d'après les sources nationales, les personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite représentent entre 35 % et 40 % de la population selon les sources. Le nombre de personnes âgées augmentera de 30% entre 2000 et 2015 (il passera de 12,1 millions à 15,7 millions) (source : COST 349). Les personnes de 80 ans et plus sont 2,4 millions en 2001 ; elles seront environ 4 millions en 2020.

- **Les documents téléchargeables sur le site**
www.equipement.gouv.fr/accessibilite

« L'accessibilité en questions » : il s'agit d'une sensibilisation aux enjeux de l'accessibilité.

« Vers une accessibilité généralisée » : il s'agit d'une présentation des nouvelles obligations de la loi.

« Handicap et accessibilité – Définitions et statistiques ».

Fiches de présentation du handicap en France et des différents types de handicap.

Lettres trimestrielles d'information sur l'accessibilité.

Rapport annuel sur l'évolution de l'accessibilité et les perspectives.

« Organiser une réunion accessible à tous ».

4. Déroulement de la rencontre

Mme M. Dejeammes

M. B. Fiole

CERTU

La journée d'échange s'inscrit dans le cadre des orientations de la loi. Elle a pour objectif d'approfondir la connaissance des divers techniciens de l'aménagement urbain des différents handicaps, afin de pouvoir au mieux intégrer les besoins de tous les usagers dans l'aménagement. La journée vise également à faire connaître « les bonnes pratiques » de l'aménagement et à faire émerger les besoins de recherche, d'expérimentations et d'évaluations.

La journée d'échange a donc été organisée autour de témoignages d'associations et de professionnels sur les différents types de handicap. La première demi-journée a été consacrée aux handicaps visuels et auditifs. La seconde demi-journée a abordé le handicap mental et cognitif, ainsi que le vieillissement de la population et ses conséquences.

Une table ronde a clos la journée, tirant des enseignements et ouvrant quelques perspectives pour de prochains thèmes et journées de réflexion.

Les handicaps auditifs et visuels
Session présidée par M. Janody

CETE de Lyon

1. Introduction de la session

M. Janody

CETE de Lyon

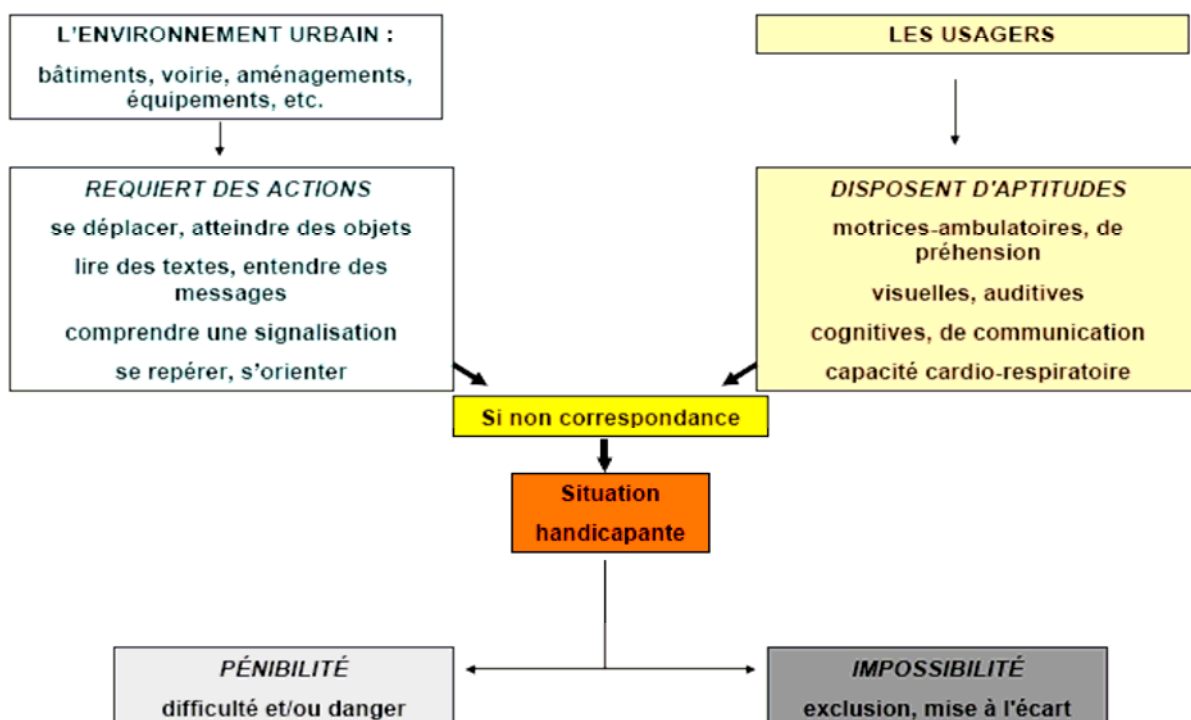
M. Janody explique que l'accessibilité d'un lieu ne se résume pas à une somme d'aménagements réalisés au cas par cas, selon les besoins spécifiques de chaque individu. L'aménagement urbain est avant tout un compromis entre divers usages et divers besoins. Il s'agit donc de réfléchir le plus en amont possible aux divers besoins auxquels répondre.

M. Janody rappelle le schéma de l'OMS expliquant la genèse des situations de handicap, qui naissent de l'inadéquation entre les actions d'aménagement urbain et les besoins des usagers.

M. Janody ajoute que ces situations de handicap peuvent s'avérer dangereuses ; elles peuvent également être à l'origine d'une mise à l'écart de personne (exemple des difficultés d'accès aux services...)



Situation handicapante



M. Janody insiste sur l'importance de la compréhension des différents handicaps.

- **L'exemple du travail préalable mené dans le cadre de la nouvelle réglementation du cadre bâti**

M. Janody prend l'exemple du travail réalisé dans le cadre de la nouvelle réglementation du cadre bâti qui a privilégié l'approche par la personne. Le groupe de réflexion a cherché à caractériser les besoins spécifiques des personnes concernées par des déficiences motrices, visuelles, auditives, et intellectuelles. Il s'est également intéressé à d'autres catégories de population qui connaissent également des situations de handicap :

- les personnes âgées, qui tendent à cumuler différentes déficiences ;
- les enfants, dont les besoins et comportements sont spécifiques et peuvent les placer en situation de handicap ;
- les personnes désavantagées par la taille, « trop » grandes/petites/grosses..., également fréquemment en situation de handicap bien que ne souffrant pas de déficience à proprement parler.

Le groupe de réflexion ne s'est pas attaché à répondre aux particularités de l'accompagnement humain (tierce personne) ni à celles des aides techniques « lourdes ».

Pour chaque type de déficience, la distinction a été faite entre le mal voyant et le non voyant, le mal entendant et le non entendant, la personne à mobilité réduite et la personne en fauteuil roulant.

Le groupe de travail a cherché à concilier les idées de solidarité et d'économie, dans un contexte exigeant pour la construction en terme d'énergie, de sécurité (incendie, parasismique), de santé et de protection de l'environnement et dans un contexte de crise du logement.

- **La nouvelle réglementation du cadre bâti**

Elle s'appuie sur

- la loi qui définit les grands principes
- un décret qui fixe des objectifs à atteindre en terme de performance ;
- des arrêtés qui traduisent les exigences du décret en dispositions techniques (seuils réglementaires) ;
- des circulaires qui explicitent les règles, font des recommandations, décrivent des exemples de solutions satisfaisantes ;
- et des documents d'accompagnement tels **que des guides de contrôle et des guides de qualité d'usage des bâtiments.**

Beaucoup d'efforts demeurent à engager, afin de rendre accessible non seulement les bâtiments mais aussi les services associés. Il cite notamment l'exemple des écrans d'information des gares qui malgré les pare-soleils ont une importante réverbération. On ne sait plus quelle est la fonction des moniteurs : horaire des trains ou vision de la salle d'attente !

2. Les déplacements pour les personnes déficientes visuelles et auditives

Mme F. Ballard,

Institutrice de locomotion,
FIDEV (Lyon) ; Vice-présidente de l'AILDV

M. S. Landier,

CNPSAA

Francine Ballard, association des instructeurs de locomotion pour déficients visuels (AILDV) et S. Landier du comité national pour la promotion sociale des aveugles et amblyopes (CNPSAA) présentent un exposé sur les handicaps visuels et auditifs et les difficultés associées.

F. Ballard commence par définir la notion de déficience visuelle, insistant sur le fait qu'il existe des types de déficiences visuelles très différents et qu'être malvoyant, ce n'est pas être aveugle.

- **Les types de déficiences visuelles**

Il y a quatre catégories de déficiences visuelles :

- les déficiences atteignant la vision centrale ;
- celles de la vision périphérique ;
- la vision floue ;
- la cécité.

F. Ballard présente différentes photos-montages afin de faire comprendre concrètement les différentes déficiences visuelles.

La première photo montre la perception d'une personne atteinte de la vision centrale. Elle présente une tâche opaque au milieu de la vision. Cette tâche s'appelle un scotome. Elle se traduit par une baisse d'acuité visuelle, en particulier dans les cas de lecture ou de vision fine. Elle induit également des difficultés ou des imprécisions en matière de lecture/écriture, voire une gêne dans les déplacements. Elle nécessite des moyens de grossissement, de rapprochement des éléments à observer et une rééducation de la vision.

F. Ballard présente un autre type de déficience visuelle caractérisée par une vision morcelée, marquée de taches noires éparpillées. Cette déficience nécessite un ajustement du regard afin que l'image soit la plus complète possible.

F. Ballard présente le cas d'une personne atteinte d'une déficience de vision périphérique. Elle se caractérise par une vision partielle comme limitée par un tube.

Le grossissement de l'image ne sera pas pour cette personne une réponse adéquate à son problème.

F. Ballard présente la vision d'une personne dont le champ périphérique est atteint, avec une acuité centrale variable. Les difficultés concernent alors la vision en mouvement et la vision de nuit. La gêne est importante ; elle nécessite des moyens d'aide aux déplacements, une rééducation de la vue, mais également un bon éclairage des lieux... Ce handicap est fatigant : le cerveau travaille beaucoup à essayer de reconstituer une image.

F. Ballard aborde le cas d'une vision floue, dite de « bas contraste ». La gêne est également importante, source de fatigue. Elle concerne la difficulté de lisibilité des couleurs, des contrastes, en bref la vision précise. A titre d'exemple en matière d'aménagement, l'affirmation du contraste de couleur des bords de trottoirs constitue une aide précieuse pour la personne ayant ce type de handicap.

- **Les difficultés de déplacements pour les personnes déficientes visuelles**

S. Landier poursuit la présentation, en ciblant son intervention sur les difficultés de déplacements pour ces personnes déficientes visuelles.

Il pense que la loi du 11 février 2005 est un véritable choc culturel dans la mesure où elle obligera un certain nombre d'acteurs de l'urbain à prendre en compte d'autres approches de l'aménagement et à s'intéresser aux différentes spécificités des handicaps existants.

Il affirme que le développement de formations sera fondamental pour que les préoccupations d'accessibilité puissent se décliner sur le terrain, et notamment de manière homogène. Les schémas directeurs d'accessibilité ainsi que l'instauration de concertation permettront une amélioration des conditions d'accessibilité des lieux aux personnes handicapées et notamment déficientes visuelles.

S. Landier rappelle que le handicap visuel appartient aux groupes des handicaps sensoriels. S'il critique le flou de la notion, celle-ci renvoyant à la fois au handicap auditif et visuel, il valide son intérêt, celle-ci permettant d'insister sur l'opposition handicap moteur / handicap sensoriel. Le handicap « moteur » renvoie à l'idée d'aménagement à réaliser d'ordre « technique », voire « mécanique », (du type d'une largeur de porte à modifier), alors que le handicap sensoriel, renvoie à l'idée de « sens » et donc d'interprétation (de la demande) et de complexité de la réponse à apporter en matière d'aménagement.

S. Landier insiste sur l'idée de contraste en aménagement. Affirmer les contrastes par le choix de matériaux, l'utilisation de couleurs ou l'éclairage permettrait une meilleure lisibilité de l'espace pour les personnes handicapées visuelles.

De son point de vue, l'amélioration de l'accessibilité de l'espace urbain aux personnes handicapées visuelles ne passe pas par des réalisations complexes.

S. Landier prend l'exemple des zones 30 réalisées dans le but de donner plus de place au piéton, réalisation intéressante mais qui nécessite malgré tout pour la

personne handicapée visuelle le besoin de se repérer dans l'espace afin d'éviter les zones de circulation, afin de traverser en sécurité...

S. Landier rappelle que la personne handicapée visuelle n'a pas la même compréhension de l'espace qu'une personne sans handicap. Elle utilise largement ses autres sens (l'audition, le sens des masses) pour se repérer dans l'espace. L'utilisation « d'outils » (cane, un chien guide) lui permet également une certaine connaissance de son environnement pour ses déplacements. Mais la personne handicapée visuelle est très peu dans l'anticipation. Son handicap l'oblige à une prise de risques car elle n'aura pas la connaissance complète de l'environnement qu'elle traverse. S Landier cite l'exemple d'une personne handicapée visuelle cherchant à traverser, qui perçoit très bien qu'un flot de voitures passe, mais qui ne percevra pas ou trop tard la voiture électrique ou le vélo du fait d'une quasi-absence de bruit.

S. Landier affirme donc que la mise en accessibilité de l'espace renvoie à l'idée de limitation des prises de risques pour les personnes handicapées, en améliorant ou en rendant disponible (perceptible et sans équivoque) l'information du lieu traversé. Il ajoute que de telles idées sont valables également pour les personnes handicapées mentales.

- **Quelques idées « d'aménagement » pour une amélioration de l'accessibilité des personnes handicapées sensorielles**

S. Landier termine son exposé en donnant certaines idées de réalisations pour améliorer l'accessibilité des personnes handicapées sensorielles.

Il donne l'idée de transcription des informations en format sensoriel adapté : informations parlées, codées (son), ou en braille. Il rappelle toutefois que seuls 10% des aveugles utilisent le braille et qu'il ne s'agit pas de remplir la ville d'informations codées, mais de choisir certains lieux stratégiques et accessibles pour les personnes handicapées visuelles.

Il explique également que de son point de vue, il ne s'agit pas nécessairement d'inventer de nouveaux codes. En effet, il en existe déjà beaucoup. Il faut au contraire garder un nombre de codes restreint, afin qu'ils puissent être facilement repérables pour les personnes handicapées.

Il rappelle qu'il existe des éléments fondamentaux qui pourraient servir au repérage des personnes handicapées tels que les axes et les quatre points cardinaux. Il insiste à nouveau pour finir sur l'idée de contrastes en aménagement urbain.

3. Pour des systèmes de transports collectifs et d'information accessibles à tous

M. F. Rambaud,

CERTU Département
Systèmes, technologie
des transports collectifs

F. Rambaud du Département Systèmes, technologie des transports collectifs du CERTU explique que son exposé traitera des solutions techniques pour l'amélioration de l'accessibilité des personnes ayant des handicaps sensoriels, issues d'une étude réalisée par le cabinet Ergonomos sous le pilotage du CERTU en 2005. Les objectifs de la première phase de l'étude étaient d'une part d'effectuer des enquêtes par questionnaire auprès des communautés de communes françaises sur leur politique et sur leurs équipements spécifiques pour personnes handicapées sensorielles et d'autre part de réaliser une bibliographie sur les aides possibles aux personnes ayant un handicap sensoriel tant pour la préparation de leurs déplacements qu'au cours des situations de déplacement.

- **Des besoins d'information différentes selon les types de handicap**

F. Rambaud explique que tous les individus passent par les mêmes étapes pour préparer leur déplacement ou pour se déplacer mais certaines étapes sont plus importantes que d'autres en fonction du handicap considéré. De même, une étape peut être plus difficile à réaliser selon qu'on est atteint de tel ou tel handicap.

- pour les personnes ayant des difficultés motrices, et notamment en fauteuils roulants, l'important est d'avoir un choix d'itinéraire accessible, une offre de transport accessible (ainsi que des horaires), une disponibilité des ascenseurs, des escaliers mécaniques, des équipements et des espaces dans les véhicules ;
- pour les personnes ayant des déficiences visuelles, l'important c'est que l'information soit accessible, que la mémorisation d'un itinéraire soit possible et qu'elles puissent bénéficier d'une aide humaine ;
- pour les personnes ayant des déficiences auditives, l'important c'est que l'information soit accessible en cours de voyage, en cas de perturbation et en cas de danger ou d'évacuation ;
- pour les personnes ayant des déficiences cognitives, l'important est de pouvoir mémoriser des repères sur l'itinéraire, d'avoir une simplicité et une continuité des informations ainsi qu'une disponibilité d'aide humaine.

F. Rambaud explique ainsi qu'il est important d'identifier ces étapes pour pouvoir mettre en oeuvre les solutions qui conviennent, pour que les personnes handicapées, comme les autres, puissent se déplacer de la meilleure façon possible.

A partir de tous les documents étudiés, le bureau d'étude Ergonomos a tenté d'établir une liste exhaustive des étapes de la préparation du déplacement, puis du déplacement lui-même.

- **Les étapes de la préparation du déplacement**

Pour la préparation d'un déplacement, il faut :

- pouvoir s'informer sur les horaires, les prix, les disponibilités ;
- pouvoir réserver et annuler à distance ;
- être informé des perturbations potentielles ;
- pouvoir disposer d'un plan d'accès pour se rendre à la gare, à la station, à l'aéroport ;
- avoir accès à des informations sur les services et leurs disponibilités en gares et stations : guichets, points d'infos, dispositifs handicapés, toilettes... ;
- obtenir un descriptif d'itinéraire détaillé et un plan de trajet ;
- pouvoir s'entraîner.

Il faut noter que ces étapes sont nécessaires pour tout type de public. Cependant, elles sont encore plus fondamentales pour les personnes handicapées car ces dernières n'auront pas les moyens de compenser « in situ » un manque de préparation ou de structuration du déplacement, ce que peuvent faire aisément les personnes non handicapées. En effet, les personnes possédant la vue et l'ouïe peuvent en permanence rectifier leurs trajets ou les objectifs qu'elles se sont fixés puisqu'elles ont un contrôle permanent, en tout cas plus complet, de la situation où elles évoluent.

Généralement, on utilise Internet, le Minitel, le téléphone ou plus rarement les SMS pour obtenir les diverses informations nécessaires au bon déroulement du voyage. Or ces aides, semble-t-il, conviennent mieux aux voyants qu'aux non-voyants.

On constate, après discussion avec un échantillon restreint de personnes handicapées sur le plan visuel ou auditif, devant préparer leurs déplacements, qu'elles préfèrent s'en tenir à des solutions d'aide plus sûres, telles que :

- les renseignements recueillis auprès des personnes de leur entourage ;
- le téléphone, qui permet une conversation naturelle, pour les personnes handicapées visuelles ;
- le minitel ou l'ordinateur, pour les personnes handicapées auditives.

- **Les étapes du déplacement**

Pour se déplacer, la personne handicapée va chercher à pouvoir effectuer les actions suivantes :

- accéder à l'arrêt et à la station ;
- accéder au moyen de transport : bus, métro, tramway ;
- acheter un ticket ;
- trouver le quai, le véhicule ;
- monter dans le véhicule ;
- dans le véhicule, déterminer la station de descente, descendre ;
- sortir de la station, de l'arrêt, accéder à un autre moyen de transport ;
- réaliser un bilan du voyage et éventuellement une réclamation.

F. Rambaud cite les plus grosses difficultés des personnes aveugles et mal voyantes dans les transports en commun :

- anticiper la présence d'un obstacle, d'une difficulté de cheminement ;
- se repérer, s'orienter dans les espaces complexes de pôle d'échange (qui sont sources de nombreux bruits) ;
- reprendre ses repères suite à des modifications réalisées sur son trajet ;
- naviguer sur un site web interactif, où le dialogue peut être compliqué.

« L'apprentissage de l'urbain » est difficile pour une personne handicapée visuelle. F. Rambaud fait toutefois remarquer qu'elle développe d'autres facultés sensorielles qui lui permettront une certaine adaptation au milieu : l'audition, le sens des masses, le toucher instrumental, le toucher plantaire...

- **La problématique du contraste**

Comme S. Landier, dans l'exposé précédent, F. Rambaud insiste sur l'idée de contraste en aménagement. Il s'agit en premier lieu de faire attention aux juxtapositions de couleurs trop proches (par exemple sur les panneaux d'affichage) et donc illisible pour une personne mal-voyante. Le contraste peut également aider à l'identification et la mise en valeur des cheminements urbains.

- **Les tendances ou systèmes innovants les plus marquants**

Des aides ont été créées pour permettre à ces personnes d'améliorer la qualité et la sécurité de leurs déplacements. Pour les personnes aveugles, par exemple, la canne, les bandes d'éveil de vigilance au sol ou les feux sonores apportent un plus considérable pour améliorer leurs déplacements et ce sont des aides de plus en plus développées.

Aujourd'hui de nouvelles aides sont également proposées, ce sont souvent des aides relevant de nouvelles technologies. D'autres, reposant sur de la recherche plus fondamentale pourraient être prometteuses.

-L'étude BIOVAM (Besoins en information et en orientation des voyageurs aveugles et malvoyants dans les transports collectifs, projet PREDIT) relate d'une part les résultats d'une enquête auprès de personnes handicapées visuelles et d'autre part, des visites de sites aménagés relatifs à leurs déplacements en transports collectifs. Les grandes villes (Lyon, Marseille, Toulouse, Bordeaux, Lille, Nantes, Strasbourg et Paris) ont été retenues car possédant les différents moyens de transports utilisés et testés par les sujets : Bus, tramway, métro, trains de banlieue, trains rapides et RER. Cette enquête est intéressante car elle a été menée sous un angle « ergonomique », c'est-à-dire d'un point de vue qui considère pleinement l'activité et « l'utilisabilité » des transports et les difficultés pour les personnes.

-le système APEX mis en service à Prague (similaire au projet « the announce system » d'une ligne de bus à Leeds) : système interactif d'information qui permet aux personnes ayant un handicap visuel d'obtenir de l'information grâce à un boîtier, intégré dans une canne ou pas, qui se connecte à des balises placées à des points clés dans l'environnement urbain. L'information est ensuite diffusée par haut-parleurs. Le système permet d'une part l'annonce de destination et des numéros de ligne du bus ou du tram arrivant à la station : le haut-parleur est intégré au niveau de la porte avant du véhicule et d'autre part l'aide à l'orientation en station de métro : balises au mur ou au plafond, complétées par une ligne tactile de guidage. Il permet également la commande d'ouverture de porte du métro et même l'annonce de la possibilité de traverser au feu. Les bus et tram sont équipés de ce système depuis 1996.



-les recherches PICS au Japon, et « Talking signs » aux USA : elles visent l'autonomie la plus complète de la population malvoyante ; elles consistent aux USA en une oreillette permettant à la personne de recevoir des informations au fur et à mesure du déplacement. (information vocale pour aveugles et malvoyants).

-le projet Rampe financé par le PREDIT : il vise à permettre d'identifier la ligne de bus aux points d'arrêt et la destination du bus à l'approche. A l'aide d'un dispositif électronique PDA, la personne se connecte, à distance, à une borne d'arrêt de bus et reçoit, par l'intermédiaire du PDA, un guidage auditif pour s'y rendre. Pour signaler au conducteur qu'elles souhaitent monter dans le bus, les personnes aveugles peuvent utiliser un boîtier qui, en l'actionnant, prévient le conducteur de leur présence.

-la borne billettique de Barcelone distribue des billets de transport grâce à une fonction vocale. Elle dispose de nombreuses solutions technologiques potentiellement utiles et intéressantes en situation de handicap tel qu'un récepteur de carte « handicap » indiquant à la machine la nature du handicap, un synthétiseur vocal pour les personnes déficientes visuelles (en une seule langue), une interface clavier/affichage abaissée et inclinée vers l'avant, permettant à une personne utilisant un fauteuil roulant de pouvoir l'utiliser aisément.

- **conclusion**

En conclusion, F. Rambaud observe que la recherche en conception est souvent insuffisante dans ces analyses ergonomiques de toutes les activités, qu'il existe de réelle difficulté à intégrer l'économie de la présence humaine dans les projets (problématique de la recherche de l'autonomie complète, de la gestion des perturbations...). Les nouveaux systèmes mis au point dépendent en effet trop des technologies retenues et ne sont pas suffisamment testés avec des règles ergonomiques pour l'utilisateur.

F. Rambaud ajoute qu'il faudrait une collaboration active de la recherche appliquée et des autorités organisatrices et donneurs d'ordre des transports publics pour accélérer l'avancement des projets. Il affirme qu'il faut renforcer la culture « accessibilité » chez tous les partenaires.

Il souhaite également que soit renforcée la normalisation (notamment sur le contraste, les logos, les pictogrammes...). Enfin, il préconise d'inscrire les projets de recherche dans une démarche d'itinéraire du voyageur et de privilégier et de communiquer sur des sites « vitrines ».

L'étude " Ergonomos " est disponible sur l'espace « Projets » de www.predim.org

Débat

Le président du comité Louis Braille prend la parole et félicite Mr Landier pour son exposé sur les besoins des personnes handicapées visuelles et son analyse en terme de propositions d'actions :

- les signalisations sonores sont importantes pour les personnes handicapées visuelles. Il fait toutefois remarquer qu'elles existent bien souvent mais qu'elles ne sont pas toujours audibles ou pas toujours en marche (exemple dans les bus) ;
- le contraste est également une source d'amélioration importante de l'accessibilité urbaine. Il donne l'exemple d'une expérimentation réalisée avenue Foch à Lyon, pour laquelle la ville de Lyon, EDF, le CERTU et le comité L. Braille ont été parties prenantes. Un rapport remis au maire d'arrondissement regroupe toutes les revendications des malvoyants et il réclame l'inscription de la notion de contraste dans la charte d'accessibilité ;
- l'accompagnement des personnes dans les espaces complexes est également une solution.

Le président du comité Louis Braille considère par contre, les propositions d'actions de l'exposé de F. Rambaud comme utopiques. Il pense que la situation des personnes handicapées auditives et malvoyantes s'améliorera déjà énormément si on réalise tout ce qu'il faut en matière de sonorisation, de contraste, voire d'accompagnement.

Une personne intervient en précisant sa prudence par rapport à l'idée de sonorisation de l'espace. Il explique que d'autres efforts peuvent déjà être réalisés dans l'aménagement de la ville : ces réalisations sur la qualité d'usage de l'espace qui

profiteront à tous les usagers, profiteront donc également aux personnes handicapées. La sonorisation des espaces ne peut être qu'un plus, là où des difficultés subsistent. Il ne s'agit pas de tomber dans l'excès inverse et de sonoriser l'ensemble des espaces urbains, ce qui irait à l'encontre de la lisibilité de la ville.

S. Landier se dit tout à fait d'accord avec l'intervenant en disant qu'il ne s'agit effectivement pas de gêner les autres usagers par une sonorisation de l'espace, surtout quand d'autres solutions existent.

4. « Handicap auditif »

Mme C. Chaillet-Damalix
CNFEDS (Université de Savoie)

C. Chaillet-Damalix de l'institut protestant pour enfants déficients auditifs « Bruckof » commence son exposé en langue des signes, tout en faisant remarquer que seuls 2% de la population sourde la connaît.

C. Chaillet-Damalix rappelle la loi de 2005 définit le droit de toute personne handicapée à « la solidarité de l'ensemble de la collectivité nationale, qui lui garantit, en vertu de cette obligation, **l'accès aux droits fondamentaux** reconnus à tous les citoyens ainsi que le plein exercice de la citoyenneté » *art. L. 114-1*

Les obligations de la loi semblent d'autant plus complexes à mettre en œuvre pour les personnes handicapées que s'appuyant sur les travaux de P. Verdier², elle explique que la personne handicapée devrait avoir **droit d'accès** à l'information, **droit de** regard, d'écoute, d'expression, de choix et qu'elle devrait également avoir **droit à** la compensation, à la dignité, l'intégrité, au respect, à la confidentialité, à l'intimité... L'ampleur des difficultés auxquelles peut se heurter la personne déficiente auditive est d'autant plus grand encore que son handicap affecte également le langage et la communication.

Souhaitant en faire la démonstration, C. Chaillet-Damalix donne dans un premier temps certains éléments de compréhension concernant les personnes déficientes auditives et leur handicap. Elle explique ensuite les différents types de surdité et leurs conséquences en terme de compréhension et communication. Elle accompagne sa présentation de voix et témoignages de personnes sourdes, afin d'accéder au plus près aux dissonances de la communication. La dernière partie de son exposé se focalise sur les actions compensatrices à mener.

- **Surdité et mesures : quelques indicateurs préalables**

30% des français affirment avoir des difficultés à suivre une conversation³ et 6 à 7%, **soit 4 à 5 millions de personnes** sont diagnostiqués déficients auditifs⁴. Ces manifestations de perte de perception auditive s'objectivent grâce à une investigation audiométrique (bilan ORL).

Une personne sourde sur deux est sans emploi et plus de 60% des déficients auditifs sont des personnes âgées. La population des personnes déficientes auditives se localise principalement dans les grandes villes.

² VERDIER P., « Peut-on parler de droits sans invoquer les devoirs ? », lien social, n°587, sept.2001, p.15.

³ sondage IPSOS, AFIDEO, 2006

⁴ UNAPADA, 2006

Les surdités varient de légères à profondes : légères de 21 à 40 dB, moyennes de 41 à 70 dB, sévères de 71 à 90 dB, profondes de 91 à 119 dB de perte tonale moyenne.

Le degré de la perte auditive invalide la perception ainsi que l'accès au langage et à la communication, notamment au dessus de 20 dB :

-une surdité légère n'entraîne des difficultés de compréhension que vis à vis des voies de faible intensité. L'émission orale comprend par contre de nombreuses élisions consonantiques ;

-dans le cas d'une surdité moyenne, l'intensité conversationnelle de la parole n'est guère accessible et la production verbale comporte de nombreuses confusions phonétiques ;

-la surdité sévère se traduit par une perception exclusive de la voix de forte intensité ; l'appropriation du langage est problématique ;

-une surdité profonde à totale induit l'inexistence perceptive de la parole hors canal visuel et kinesthésique ; son émission est décrite comme « typiquement sourde ».

• **Surdité et répertoires de communication : les filtres de l'information**

Les surdités sont, dans une large majorité, des surdités acquises et postlinguales (40% liées à la vieillesse). Elles concernent des personnes ayant accédé au préalable, à court ou moyen terme, aux structures langagières. Les surdités de perception, liées au dysfonctionnement de l'oreille interne sont les plus graves.

Les déficiences auditives perturbent les schémas de compréhension puis de communication :

- La mauvaise compréhension auditive des informations nécessite d'avoir recours à d'autres canaux sensoriels (visuels, kinesthésiques...) ;
- Les répertoires sémantiques ont une amplitude fluctuante. Souvent amputés d'une appropriation linguistique originelle, ils s'inscrivent dans une architecture lexico-syntaxique carencée (80% des sourds profonds sont illettrés) ;
- L'information est parasitée par de nombreux « bruits » venant entraver ou interrompre la communication et donc la compréhension : obscurité, reflets, conversations, écho, absence de labio-lecture ;
- En cas de bande son, voix off, la personne ne dispose que de moyens parcellaires pour valider sa prise d'information. La redondance fait défaut hors répétition pure.

• **Surdité : les moyens de compensation**

La loi (art. L-114-1-1) impose la mise en œuvre de processus de compensation auprès des personnes malentendantes ou sourdes. Les prothèses auditives conventionnelles, implants cochléaires, labio-lecture, les interprètes en langage des signes sont autant de moyens, participant de la réhabilitation de leur citoyenneté. Afin d'assurer l'accessibilité des bâtiments publics, la compensation peut revêtir

divers contours, s'apparenter à un support technique, technologique, humain, linguistique, orthophonique, pédagogique, clinique...

L'appareillage prothétique (conventionnel ou cochléaire) concerne une minorité de personnes ; les coûts sont élevés. Les prothèses conventionnelles ont une fonction d'amplification et de filtre acoustique, tandis que les implants cochléaires s'adressent directement aux fibres nerveuses en codant le signal acoustique sous forme électrique. Toutefois, l'accès à l'information demeure pénible en certains lieux tels que les lieux publics (phénomènes acoustiques de réverbération d'écho, bruissements...). Certains dispositifs complémentaires (les systèmes de liaison Haute Fréquence ou les boucles magnétiques) permettent de pallier ces problèmes de rupture de chaîne parlée, en se concentrant sur les sons émis.

Divers supports écrits existent : les livrets électroniques, les prises de notes papier ou rétroprojetées pendant les discours, le télétexte, internet et ses « instant messenger », les web cam, les sms ou le fax. Toutefois, ils ne constituent pas la panacée dans la mesure où la compréhension est étroitement dépendante d'un solfège sémantique préalable. Voici en guise d'illustration, le contenu d'un sms d'une personne sourde profonde (50 ans) : « *bonsoir à ma chérie. je suis contente te pense moi aussi. j'ai regardé la télé tennis roland garros. j'aime te voir. c'est toujours court on vois. je vas dis bonne chance pour tu. tu verra bonne soirée je te fais gros bisous* ». On peut en déduire la difficulté de compréhension de discours ampoulés, débats électoraux fiévreux ou œuvres cinématographiques en VO.

Afin de pallier la difficulté d'accès à la langue, le recours à un interprète en Langue des Signes ou à un codeur en langue parlée complétée (L.P.C.) est possible. Mais seuls 2.5% de la population sourde profonde connaît la langue des signes.

- **Malentendu et maux de fin...**

Au delà de ces quelques palliatifs, C. Chaillet-Damalix fait remarquer que les situations de handicap demeurent. Elle termine son exposé en présentant des exemples de **situations particulièrement stressantes où le handicap prend toute sa mesure** :

- accès à des soins médicaux (prévention, dépistages médicaux divers, prise de rendez- vous en hôpital, exposé d'un interne barbu...) ;

- accès à des moyens de transport (borne d'appel d'urgence, signal sonore de fermeture de portes (tramway, train) ou d'alerte, message de changement de quai, guichets de renseignements ou de vente équipés de boucles magnétiques dont le reflet et l'absence de luminosité annihile toute lecture labiale) ;

- accès à l'enseignement (réunion collectives parents/élève, déplacements incessants du professeur, masquage de la bouche...) ;

- accès à la culture (visites commentées, guide trop éloigné, explications de dos, casques et traductions pour non francophones, opéras et concerts sans

planchers vibrants, théâtre sans télétexte ni interprète, cinémas, émissions télévisées avec 10% de sous titrages pour les chaînes publiques) ;

- l'habitat (interphone sans caméra bilatérale, sonnerie de téléphone sans avertisseur lumineux, réveil matin, ...) ;

- la recherche d'emploi, la justice, la précarité...

Autant de situations auxquelles il s'agirait de trouver des améliorations.

5. Déficience auditive en milieu urbain : quels enjeux et quels besoins?

M. L. Saby

LASH ENTPE

L. Saby présente les réflexions et les premiers résultats de sa thèse, menée au Laboratoire des Sciences de l'Habitat (LASH), Département Génie Civil et Bâtiment (DGCB)–URA CNRS 1652) de l'Ecole Nationale des Travaux Publics de l'Etat.

La thèse vise à comprendre les besoins des personnes déficientes auditives en matière d'accessibilité urbaine et à analyser certaines situations de handicap, afin d'émettre certaines propositions d'aménagement.

Il rappelle que la gestion du handicap auditif est plus complexe qu'on ne le croit. De nombreuses fausses idées sont véhiculées couramment :

Les « sourds et malentendants » parlent la langue des signes...

Les « sourds et malentendants » ne sont pas très nombreux...

Les « sourds et malentendants » ne doivent pas rencontrer beaucoup de difficultés au quotidien... car il leur suffit d'avoir recours à l'écrit...

Ces idées témoignent d'un besoin d'analyse et de compréhension du handicap auditif.

- **Des situations de handicap nombreuses liées à la déficience auditive**

L. Saby rappelle qu'une étude récente, menée par l'institut TNS-SOFRES (2006) confirme qu'environ **10% de la population française** rencontrent des problèmes d'audition au quotidien. Un peu plus de la moitié des personnes concernées ont une surdité légère, source de gêne notamment en cas de communication dans le bruit. Les autres surdités (moyenne, sévère et profonde) sont à l'origine de nombreuses situations de handicap.

- **Un large consensus des gestionnaires de l'urbain sur la nécessité d'améliorer l'accessibilité urbaine pour les PMR**

Afin de comprendre la problématique du handicap auditif et d'analyser des situations de handicap dans la ville, L. Saby explique avoir fait le choix de se concentrer sur deux agglomérations et de rencontrer de manière aussi complète que possible les différents gestionnaires de l'urbain concernés par l'accessibilité. Une grille d'entretien ouvrant largement sur la question générale de l'accessibilité urbaine pour se resserrer progressivement autour de la problématique de la déficience auditive a été élaborée.

L'enquête a montré un large consensus sur la nécessité d'améliorer l'accessibilité urbaine à toutes les personnes à mobilité réduites (PMR). Les raisons évoquées

touchent à l'amélioration générale du confort d'usage de la ville pour tous ainsi qu'une attractivité renforcée des modes doux de déplacement.

« Ce qu'on fait pour les personnes handicapées, on le fait pour les femmes enceintes, les parents avec les bébés et les poussettes, les personnes obèses...ça sert aussi pour les handicapés temporaires, bien sûr. » (Service Ville)

« Ne pas avoir des escaliers à monter pour aller dans un bus ou dans un tram, c'est du temps de gagné, (...) ça veut dire qu'on a des rotations meilleures et que globalement on améliore l'attractivité...et les performances du système. » (AOTU)

- **Des gestionnaires de l'urbain démunis face à la question du handicap auditif**

Afin de comprendre au mieux les difficultés rencontrées par les PMR et notamment les déficients auditifs au sein de l'espace public et de proposer des aménagements adéquats, les gestionnaires de l'urbain ont recours à la concertation. Ils organisent des groupes de travail, des visites de terrain, voire des mises en situation.

Comme dans toute concertation, les gestionnaires se heurtent à différentes difficultés :

- la segmentation du milieu associatif et les conflits éventuels : *« Il y a beaucoup de représentants... c'est extrêmement compartimenté (...) le représentant du handicap moteur n'est pas celui qui représente les handicapés mentaux...celui qui représente les sourds – les malentendants – n'est pas le même... » (Région) ;*

- le manque de représentativité des associations ;

- le manque de « professionnalisme » des associations ;

- le manque d'interlocuteurs, parfois : *« Le problème, c'est que quand on n'a pas d'associations pour nous faire remonter les problèmes, il n'est pas évident de savoir quelles sont vraiment les mesures à prendre en compte. » (AOTU) ;*

Ces difficultés sont exacerbées dans la mesure où le thème du handicap auditif se révèle complexe et spécifique. Il ne peut être appréhendé par l'aménageur urbain qu'au travers d'expériences d'usagers. *« C'est aussi un handicap qui ne se voit pas, donc qui les exclue encore plus. (...) On voit quelqu'un qui est handicapé physique et c'est pas difficile de savoir ce qu'il faut faire, (...) c'est clairement identifié. » (Service Ville)*

Les gestionnaires de l'urbain se disent donc démunis à la fois en termes de connaissance des situations handicapantes, et en termes de mise en place de solutions adaptées.

- **Résultats de suivis de parcours et entretiens**

Des suivis de parcours et entretiens de personnes sourdes et malentendantes ont permis d'identifier les sources d'inaccessibilité urbaine :

Dans les établissements recevant du public

- les ruptures de signalisation : *« On a des escaliers partout, on a l'impression que c'est une fourmilière quoi. (...) A chaque fois, je reviens (...) là, j'ai le*

sentiment d'être paumé. (...) Quand tu sors, tu sais jamais de quel côté tu vas sortir. (...) Y a une mauvaise visibilité, quoi... » ;

- les guichets inadaptés (aides, bruit, éclairage, obstacles...) : *« Ça dépend beaucoup des guichetiers... Y a des guichetiers qui travaillent en baissant la tête ou qui articulent très mal, enfin trop vite... (...) Quand c'est trop sombre, on ne voit pas bien le guichetier. (...) Et [il faut] aussi moins de bruit autour des guichetiers... » ;*

- les évacuations d'urgence ;

- les interphones.

Pour l'accès aux transports

- les annonces (retards, changements de quai, incidents, interruptions de service, grèves, Vigipirate...) : inintelligibles ou inaudibles : *« quand y a un problème technique, ils préviennent de pas monter... Moi, je suis sourd, donc je me fais bananer, et je suis seul, assis, dans la rame, et là y a quelqu'un qui vient me chercher et qui me dit : non, non, non, vous sortez. » ;*

- le vocabulaire élaboré, les tarifications complexes, les noms abstraits... ;

- la fermeture des portes des véhicules ;

- le problème de standardisation de certaines informations.

Dans les espaces publics :

- la cohabitation entre modes (cyclistes et voitures, piétons et 2 roues / tramway / voitures) : *« Il faisait nuit, j'ai pas vu le tram arriver et à un moment je me rends compte qu'il y a une lumière vive. Je me tourne et le tram était à 1m de moi, il venait de s'arrêter. J'ai failli me faire écraser. Je ne me suis pas rendue compte parce qu'on sent très peu les vibrations sur les rails et je ne me suis pas rendue compte qu'il arrivait. » ; « Une fois, j'ai traversé (...), j'avais le droit de passer et en plein milieu du passage piéton j'ai entendu un drôle de bruit. Et je me disais : « ça me dit quelque chose » et c'était les pompiers. (...) J'ai été obligée de courir parce que j'avais pas réalisé qu'ils avaient le droit de passer. » ;*

- le manque de repères visuels, plans, panneaux... ;

- le bruit : *« Si je suis seul je fais hyper attention, mais si on est entre amis, on bavarde, on bavarde, on bavarde, et on oublie les voitures...et en plus, on n'entend pas, donc y a rien qui nous rappelle. » ; « Moi ça me tue, tout ce qui est bruit régulier. Bruit de l'eau, bruit de moteur...enfin les bruits répétitifs et pas variés. Là je suis crevé. Ça me tape dessus, c'est comme les coups de marteau, quoi. » ;*

- les problèmes d'équilibre.

- **Résultats d'un questionnaire**

Les résultats d'un questionnaire AFIDEO-ENTPE sur l'accessibilité urbaine pour les sourds et malentendants [Saumureau, 2006] confirment que :

- plus des $\frac{3}{4}$ considèrent que la surdité accroît le danger pour eux en cas d'évacuation d'urgence d'un bâtiment ;
- plus de la moitié considère que les informations sont suffisantes dans les transports collectifs en période normale, mais insuffisantes en période perturbée (grève, incident, alerte...).

- **Les typologies de gêne**

Les suivis de parcours, enquêtes et entretiens précités ont permis d'identifier les différentes situations de handicap rencontrées par les personnes sourdes et malentendantes et de les classer selon trois catégories : situations de gêne, d'angoisse et de danger [fig.1].

Les situations de gêne sont notamment celles liées :

- à l'absence de traduction de certaines informations sonores sous forme visuelle (fermeture des portes dans certains transports collectifs, par exemple) ;
- à la sensibilité accrue des malentendants au bruit ambiant ;
- aux difficultés de localisation et d'identification de sources sonores ;
- au manque de lisibilité d'espaces complexes ou de leur signalisation ;
- aux difficultés de communication causées par une ambiance lumineuse ou acoustique inadaptée ou par un manque de sensibilisation du personnel d'accueil...

Les situations d'angoisse sont dues :

- aux difficultés d'obtenir certaines informations sur des événements imprévus, notamment dans les transports (grèves, incidents, modification d'une information) ;
- ou à l'invisibilité de cette déficience qui impose aux sourds et malentendants de se montrer plus vigilants dans l'espace public afin de ne pas se laisser surprendre par un véhicule (voiture, vélo, véhicule prioritaire...) qui signalerait son arrivée par un avertisseur sonore ;

Enfin, les situations de danger sont essentiellement liées :

- à la difficulté ou à l'impossibilité de percevoir les alarmes et autres messages d'évacuation d'urgence dans le cadre bâti ;
- ou encore à la difficulté de donner l'alerte en cas de problème.

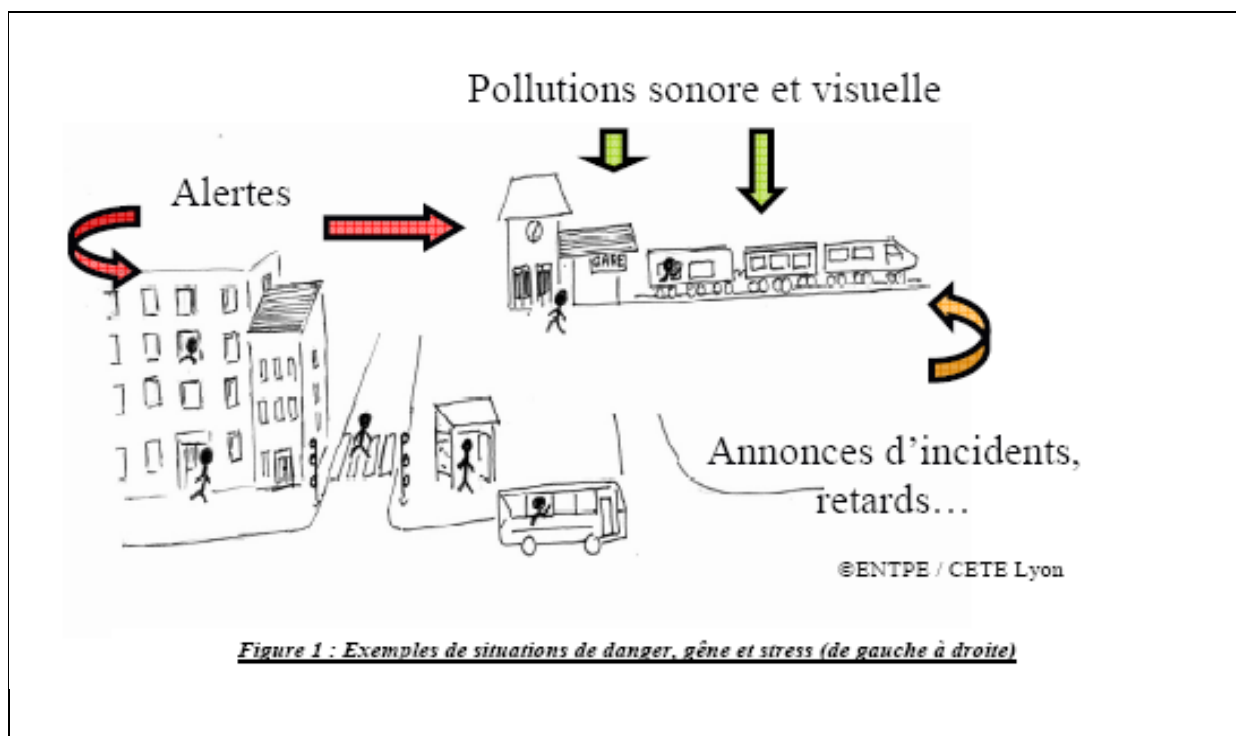


Fig.1

- **Propositions d'aménagement**

L. Saby propose certaines idées d'aménagement :

Pour favoriser l'accessibilité aux bâtiments :

- développer l'éclairage par lumière naturelle ;
- prévoir des zones de communication ;
- décroisonner l'architecture ;
- préférer les formes arrondies ;
- prévoir des systèmes visuels d'alerte en cas d'urgence.

« J'enlèverais tout ce qui bloque, tout ce qui au milieu est entassé. Je mettrais beaucoup plus de visibilité. Je contrasterais plus les couleurs (...) et je mettrais beaucoup plus de luminosité. (...) Et aussi une esplanade : lorsqu'on est en bas et qu'on est perdu, hop : monter un peu, repérer de loin (...) ce qui se passe et pouvoir se retrouver. »

Pour favoriser l'accessibilité aux transports en commun :

-Prévoir des informations visuelles (texte, lumières...) ou tactiles : « Ce qui est bien dans le tram, c'est qu'on a les informations qui défilent. » ; « Les [carreaux blancs] qui permettent de repérer les portes, ça permet, pour les sourds, de bien se positionner vers l'ouverture des portes et comme ça d'être sûr de pas être le dernier à arriver et que les portes se ferment. »

- Développer les marquages au sol ;
- Travailler les ambiances sonores et lumineuses ;
- Sensibiliser les personnels aux besoins des déficients auditifs ;
- Développer l'identité des lieux : « *C'est vrai qu'au niveau de la station elle-même (...) chacune a un peu un thème. C'est bien de standardiser les stations mais là, je trouve, pas trop. Il faut que chacune ait une identité pour les reconnaître.* ».

En conclusion, une meilleure connaissance de ces situations de handicap mais aussi des particularités inhérentes à la population (hétérogène !) des sourds et malentendants doit permettre d'améliorer l'accessibilité urbaine pour de nombreuses personnes en situation de handicap de communication.

6. Questions et débat

Mr Landier insiste sur l'importance de la standardisation des sons. Il explique que les personnes handicapées visuelles ont de la difficulté à comprendre les différents sons existants, alors qu'ils renvoient à la même signification dans des lieux différents. Il souhaite une harmonisation des différents signaux sonores, tout en convenant qu'il ne s'agit pas d'omettre l'identité des espaces.

Un intervenant s'exprime sur les difficultés de la sémantique pour les personnes déficientes auditives. Il rappelle que 80% des personnes déficientes auditives ont des problèmes d'illétrisme. Ce qui pose le problème de l'accès au sens. Il insiste sur la réalisation de pictogramme comme solution.

Mr Landier insiste également sur l'idée du contraste, pour rendre la lisibilité aux espaces.

M. Dumontier revient sur l'exemple des zones 30 dont il convient qu'elles ne suffisent pas à l'accessibilité de tous. Il s'agit en effet pour les aménageurs de comprendre qu'ils ne s'adressent pas à un seul type d'usagers mais qu'ils doivent prendre en compte l'ensemble de la population avec ses différents types de handicap pour réaliser un aménagement qui convient au plus de personnes possibles. Les signaux sonores, les pictogrammes, l'affirmation des contrastes de couleurs sont des solutions qui peuvent améliorer le quotidien des personnes handicapées visuelles.

Une personne de l'assistance demande si le comité national pour la promotion sociale des aveugles et amblyopes (CNPSAA) a réalisé une hiérarchisation des messages à standardiser afin de les coder, notamment par des sons. Mr Landier répond que cette réflexion n'a pas été menée en interne, mais qu'il s'agit bien d'un objectif du comité.

Mr Masson du comité Louis Braille intervient à nouveau sur les zones 30. Il affirme qu'il peut exister une confusion des codes pour les personnes handicapées visuelles : les personnes aveugles ont parfois tendance à ne pas marcher droit. Le bord de trottoir constitue alors une information importante, lui évitant d'aller dans la rue. L'absence de trottoir est de ce fait, plus dangereuse. Un abaissement de trottoir donne par contre une information.

Mr Masson aborde le problème des bandes d'éveil, qui constituent également une source d'information importante pour la personne handicapée visuelle. Il fait remarquer qu'elles ne sont toutefois pas toujours détectables : absence de contraste de couleur, matière insonore...

Mr Masson cite également le cas des aménagements enherbés réalisés à l'endroit des rails du tram. Un tel aménagement est certainement très agréable, mais pour un aveugle, il entraîne des confusions : la personne finit par s'apercevoir qu'elle traverse des rails lorsqu'elle entend le tram à l'approche, alors qu'elle se croyait au milieu d'un parc.

Le maire de Dardilly prend la parole et se dit tout à fait intéressé par le contenu de la journée d'échange organisée par le CERTU. Il aborde l'exemple d'un projet d'aménagement urbain en cours sur sa commune qui doit concilier des

problématiques d'habitat, de zones commerciales, scolaires et de déplacement. Il explique que la concertation a servi de base pour recueillir des informations pour la prise en compte de tous les handicaps. Toutefois, il explique que les techniciens de l'urbain se sont heurtés aux divergences d'analyses des besoins et des solutions émises par les diverses associations. Il n'est dès lors pas facile pour le maître d'ouvrage et ses représentants techniques de prendre un parti, d'autant que le domaine du handicap sensoriel est très peu connu. Mr le maire demande donc s'il existe une tentative de codification des aménagements pour la prise en compte des handicaps dans la ville.

M. Dejeammes rappelle que le CERTU a participé à un travail sur la mise en œuvre de la concertation et a édité un guide. Elle explique que l'utilisateur a toute légitimité pour apporter des témoignages, mais que c'est au technicien qu'il revient de réfléchir aux solutions adaptées. L'utilisateur peut certes apporter des idées ; il n'a toutefois pas la compétence technique pour juger de la bonne solution à apporter, notamment pour une bonne compatibilité avec les autres usages de l'espace. Il y a une logique de compromis entre les différentes contraintes que seul le technicien peut mettre en œuvre.

Une personne de l'assemblée (DDE de Seine-et-Marne) dit également avoir été très intéressée par les exposés de la matinée sur le handicap auditif, remarquant que ce dernier est à l'heure actuelle peu pris en compte dans l'aménagement urbain. S'adressant à L. Saby, elle demande s'il existe un nombre d'associations suffisant, représentant le handicap auditif, qui pourrait se positionner comme interlocuteur en cas de concertation. Elle se demande en outre si le manque d'organisation associative sur la thématique du handicap auditif et plus globalement sensoriel n'explique pas finalement sa faible prise en compte actuelle dans l'aménagement de la ville.

L. Saby répond que la relation entre l'existence d'associations spécialisées et la prise en compte des besoins des personnes handicapées auditives n'est certainement pas aussi simple. Il fait remarquer que la déficience auditive se traduit par des handicaps divers, ce qui rend sa représentation associative complexe. Il explique qu'il existe d'ailleurs des divergences d'idées entre les personnes utilisant le langage des signes, celles pouvant communiquer par la parole... Il prend l'exemple du site web de France Telecom élaboré en langue des signes, projet duquel la fédération des sourds-signeurs s'est retirée du fait de désaccords.

L. Saby rappelle par ailleurs que le handicap auditif génère souvent des handicaps de communication, ce qui ne facilite dès lors pas la participation à des instances de discussion et de concertation. Enfin, il explique que la prise en compte de ce handicap est récente : il s'agit d'un changement également pour les personnes concernées car elles n'ont pas l'habitude d'être sollicitées et intégrées à des groupes de réflexion.

Un représentant de la ville d'Annecy questionne le CERTU sur le rôle de la structure intercommunale par rapport à la commune dans le cas de l'élaboration de PDU ou de schéma d'accessibilité : les deux instances doivent-elles créer deux commissions de concertation ?

B. Fiole répond que tout dépend des compétences (et notamment de la compétence voirie) prises par la structure intercommunale. Il rajoute qu'effectivement dans le cas

où l'intercommunalité n'a pas la compétence voirie, peut se poser des problèmes d'homogénéité dans le traitement des espaces urbains et les réponses apportées aux besoins des personnes handicapées pour une meilleure accessibilité.

S. Landier rappelle certains outils de diagnostic présentés lors des échanges « Ville Accessible à Tous » de 2005 et notamment l'indice « Passe partout » développé en Belgique, qui permet d'identifier le niveau d'accessibilité des espaces publics. Il rappelle également que les déficiences sensorielles génèrent des besoins et donc des actions spécifiques, mal connues des techniciens. Même si le technicien est effectivement le seul à être habilité à choisir le type d'aménagement à réaliser, il n'en demeure pas moins qu'il a besoin de l'avis des usagers avant de le réaliser et que cela passe par des expérimentations. S. Landier salue à ce sujet, le travail réalisé par la SNCF pour l'aménagement de la gare Montparnasse. Il souhaite que ce type de démarche fondée sur une expérimentation se renouvelle plus souvent. Il pense qu'elle est gage de qualité.

Une personne de l'assemblée rejoint son avis. Elle souligne toutefois le manque d'interlocuteurs pour pouvoir mener à bien des séances de concertation et d'expérimentation des aménagements. Elle rappelle que pour des aménagements destinés aux personnes handicapées moteur, les techniciens peuvent avoir recours aux professionnels tels que les ergothérapeutes, les instructeurs de locomotion (pour les déficients visuels) pour avoir leur avis. Mais en ce qui concerne les handicapés sensoriels, et notamment auditifs, elle dit ne pas savoir à qui pouvoir s'adresser.

C. Chaillet-Damalix cite le comité national des enseignants à l'université de Savoie, le pool « déficience sensoriel ». Les orthophonistes pour les sourds peuvent également être des aides précieuses.

**Les handicaps mentaux et
cognitifs**

Session présidée par R. Baroux

CERTU

1. Introduction de la session

René Baroux,

CERTU

R. Baroux présente les interventions de l'après midi, centrées sur les difficultés d'accessibilité urbaine liées aux handicaps mentaux et cognitifs. Le vieillissement des personnes sera également abordé, car pouvant être considéré comme une accumulation de différents types de handicap.

2. La mobilité des personnes ayant un handicap mental ou cognitif

M. P. Barham

Transport and Travel
Research (Royaume-Uni)

P. Barham présente Transport and Travel Research (TTR), une entreprise de conseil en transport et déplacements qui depuis 15 ans offre une prestation d'assistance et de conseil reconnue aux acteurs privés et publics du transport au Royaume Uni et en Europe.

L'entreprise TTR travaille particulièrement sur la mobilité et l'autonomie des personnes handicapées, dans les transports en commun : déplacements des personnes en fauteuil roulant, accessibilité des personnes mal ou non voyantes, sourdes ou malentendantes, avec une déficience cognitive ou ayant des problèmes de santé mentale et même des personnes âgées et des parents avec poussette.

Dans le cadre du projet MAPLE (Improving Mobility and Accessibility for people with learning disabilities in Europe) financé par la Direction Générale de l'Emploi et des Affaires Sociales de l'Union Européenne, P. Barham a étudié plus spécifiquement le cas des handicapés mentaux et cognitifs et leur accès aux transports en commun.

Les objectifs du programme visaient à :

- améliorer la prise de conscience des besoins des personnes handicapées mentales ;
- analyser et faire connaître des exemples de réalisations européennes ;
- éditer un guide des facilités d'accès pour les handicapés mentaux.

Le projet a abouti à la production d'un guide des facilités d'accès à l'attention des personnes handicapées mentales ou cognitives, comprenant la formation du personnel, l'utilisation des accompagnants pour les personnes qui n'osent pas voyager seules et le renforcement de l'information des voyageurs.

L'étude a permis de mettre en évidence que les besoins des personnes handicapées mentales ne sont pas connus et que les projets existants sont dispersés, très localisés, pensés à des échelles réduites.

P. Barham donne certains exemples de réalisation à l'attention des personnes handicapées mentales :

- à Warrington, en Angleterre, un porte-feuille spécial a été distribué : il rassemble une carte orange permettant de signifier que la personne handicapée a droit de voyager à taux réduit, des photographies de destinations habituelles, une carte avec numéro de téléphone où appeler en cas d'urgence. A été également distribué un porte-clef télématique pouvant activer des informations audibles.

- en Suède, un appareil électronique à main a été développé, qui permet de produire des images afin de se faire comprendre ;

- à Uméa en Suède, ont été développés des symboles et pictogrammes, localisés aux arrêts d'autobus et sur les véhicules. S'ils ont été conçus pour les handicapés mentaux, il s'avère qu'ils sont utiles pour tous ;

- à Paris, à Leeds également, le concept de « compagnons de voyage » a été développé afin de pallier une demande forte de personnes ne pouvant ni ne souhaitant se déplacer seules ;

- la priorité est souvent axée sur la formation des personnes. Un guide pour les chauffeurs de taxi a été réalisé par le ministère des transports anglais. Toutefois, des questions se posent : comment inciter les gens à suivre cette formation ?, quel niveau de service assurer ? L'ouverture au monde du handicap n'est-elle pas enfin également une question d'éducation, plutôt que de formation ?

Questions et Débat

Une personne de l'assemblée pose la question de la formalisation des pictogrammes pour les personnes handicapées à l'échelle européenne.

P. Barham répond qu'un tel projet existe. Les pictogrammes ne sont toutefois pas encore au point, car souvent trop symboliques pour la personne handicapée mentale. Mais une fois élaborés, ils pourront servir à beaucoup de personnes.

M. Dejeammes explique qu'une norme ISO intervient sur la conception des pictogrammes, et qu'une autre propose une méthode pour tester leur compréhensibilité. Il faudrait cependant limiter l'imagination des concepteurs.

3. Handicaps psychique et cognitif et transport collectif : L'exemple du réseau de l'agglomération troyenne « apprendre à se connaître pour vaincre l'exclusion »

Christophe Marion

Communauté d'Agglomération
de Troyes,

C. Marion, responsable transport à la Communauté d'agglomération de Troyes témoigne d'une expérience de prise en compte du handicap dans les transports en commun. Il pense que déjà appréhendé, le handicap moteur devrait pouvoir être traité parfaitement d'ici 10 ans comme le demande la loi de 2005. Le handicap sensoriel pose encore quelques problèmes et notamment en terme de niveau de service à atteindre. Le handicap cognitif reste lui, assez méconnu et l'approche n'en est que plus complexe.

C. Marion explique que seule l'approche humaine permet de dépasser les différences inhérentes aux différents types de handicap. Il s'agit d'apprendre à se connaître.

- **Le Contexte local**

Les moyens développés à Troyes pour une amélioration de l'accessibilité dans les transports en commun reposent sur :

- la formation des professionnels ;
- la discussion avec les réseaux associatifs : la ville de Troyes a en effet une tradition de concertation ancienne, elle bénéficie d'un milieu associatif (notamment l'association APEI⁵) dynamique. Elle participe à la démarche nationale S3A⁶ que relaient les associations locales.

- **Définitions**

C. Marion revient sur certaines définitions :

- le handicap psychique : il se déclare suite à une maladie psychique développée en cours de vie et affectant en partie les fonctions cérébrales ; les capacités sont intactes mais perturbées par les symptômes ;

⁵ Association des Parents et amis de personnes handicapées mentales

⁶ S3A : Pictogramme normalisé, attestant de la qualité de l'accueil, l'accessibilité et l'accompagnement.

- le handicap cognitif : il se traduit par une réduction de la capacité de réflexion, de conceptualisation, de communication et de décision ; il survient dès la conception ou ultérieurement ;
- le handicap mental : il correspond à des difficultés d'apprentissage.

C. Marion présente « S3A », le pictogramme normalisé développé par l'UNAPEI, témoignant d'une démarche particulière d'accueil et de prise en compte des personnes en situation de handicap mental – à destination de ces personnes.

- **Les lois**

C. Marion rappelle la définition du handicap d'après l'article 2 de la Loi (n° 2005-102) :

*« art. L.114 : Constitue un handicap au sens de la présente loi, toute limitation d'activités ou restriction de participation à la vie en société subie dans un environnement par une **personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques d'un handicap ou d'un trouble de santé invalidant.** »*

Il rappelle également l'article 45 de la loi (n° 2005-102) concernant l'obligation de mise en accessibilité :

*« Dans un délai de 10 ans à compter de la date de publication de la présente loi, **les transports collectifs devront être accessibles aux personnes handicapées et à mobilité réduite.** »*

- **La démarche des Transports en Commun de l'Agglomération Troyenne : une approche sensible basée sur la découverte de l'autre**

En première approche, l'accessibilité s'envisage sur un plan matériel. Le pictogramme représentant un "fauteuil roulant" est bien présent dans notre paysage. Il indique des lieux accessibles aux personnes à mobilité réduite.



Les personnes affectées d'un handicap psychique ou cognitif, comme d'un handicap sensoriel, rencontrent des difficultés d'un autre ordre : elles peinent à se repérer dans le temps et dans l'espace. Leurs problèmes d'orientation sont souvent importants et sources d'exclusion. Ces personnes ont besoin dans la vie quotidienne d'un contact humain pour être orientées ou recevoir une explication adaptée, parce qu'elles ne savent ou ne peuvent pas lire, parce qu'elles ont du mal à utiliser un automate, parce qu'elles ont des difficultés pour communiquer, pour respecter des horaires ou comprendre des notions abstraites...

La TCAT (Transports en Commun de l'Agglomération Troyenne) a fait le choix de traiter l'aspect humain de l'accessibilité de ces personnes en relayant l'action S3A de l'APEI-Aube, en travaillant



en étroite collaboration avec un centre de formation pour personnes déficientes visuelles et malentendantes, etc

1- Développer des qualités d'écoute, de compréhension, d'accueil

L'action "S3A" repose sur les notions d'Accueil, d'Accompagnement et d'Accessibilité. Un pictogramme symbolise ce concept et signale les endroits publics qui développent un effort d'accessibilité par un accueil et une écoute adaptés. Cette démarche est initiée par l'Union nationale des associations de parents et amis de personnes handicapées mentales.



Le pictogramme signale aux personnes concernées que les lieux et services qui l'arborent sont à même de donner des réponses concrètes aux principales difficultés rencontrées, par un accueil de qualité, des agents sensibilisés, la possibilité de bénéficier d'une prestation ou d'un produit adapté ; ce qui implique pour les services concernés de prendre en compte le handicap, faciliter la compréhension, guider dans les choix et simplifier les informations et explications.

La TCAT relaie cette démarche en initiant une formation de ses personnels d'accueil, commercial et de conduite. Il s'agit de reconnaître les caractéristiques propres à chaque handicap et de savoir comment les aborder sur les plans psychologique et comportemental : identifier les personnes présentant un handicap mental ou psychique, en situation d'illettrisme, etc., et adapter son comportement : ne pas parler trop fort, faire des phrases simples, s'exprimer par gestes, ne pas dévisager la personne, etc.

Cette démarche s'inscrit dans une logique de qualité d'accueil des publics à besoins spécifiques. C. Marion souligne que l'ensemble du personnel de l'entreprise suit déjà un stage de formation commerciale mettant l'accent sur l'accueil clientèle et la qualité comportementale. Ce stage comprend en particulier un module spécifique concernant les personnes susceptibles d'apprécier une attention plus prononcée.

2- Permettre une prise de contact "en tête-à-tête" avec le transport urbain:

En accompagnement de cette démarche, la TCAT met en place des sessions qui permettent aux jeunes handicapés de faire connaissance avec les transports en commun en toute quiétude.

Leur différence, physique ou comportementale, peut les amener à rencontrer des difficultés d'acceptation en situation réelle : curiosité ou remarques d'autres voyageurs. Aussi ces sessions leur permettent-elles de bénéficier d'une prise de contact avec le bus, de se familiariser en toute tranquillité avec ses supports signalétiques, ses aménagements, etc. Et ce, en présence de leur éducateur habituel, qui poursuit ensuite son apprentissage, concrètement, sur le terrain, dans les bus du réseau.

- **Conclusion**

C. Marion conclut en insistant sur la modestie et simplicité de la démarche, de coût réduit, mobilisatrice et gratifiante.

Il aborde également les limites de la démarche : il n'existe pas d'indicateurs de son efficacité à ce jour. L'accessibilité peut s'apprécier au bon déroulement du voyage (réussite du trajet, tranquillité, sécurité des autres voyageurs) mais elle est jugée à posteriori, usager par usager, avec pour postulat une autonomie préalable. Elle renvoie à la question de l'offre de substitution en cas d'absence d'autonomie de la personne : réside-t-elle dans l'accompagnement de la personne dans le réseau régulier de transport ? et par qui ?

C. Marion souligne en dernier lieu les bénéfices induits par la démarche, notamment la meilleure prise en compte des usagers non handicapés mais en situation d'incompréhension.

R. Baroux constate que cette démarche est complètement transposable à d'autres services et pour tout type de handicap. Elle participe à l'aide à l'autonomie des citoyens.

Une personne de l'assemblée intervient sur les modalités de formation : par qui sont elles faites ? comment se passent-elles ?

C. Marion répond que la formation se déroule en trois phases :

- le personnel commercial a tout d'abord été concerné, formé par le directeur de l'APEI ;

- un relais s'est opéré auprès du reste du personnel par l'assistante en marketing.

C. Marion convient du risque de perte d'informations au fur et à mesure de la formation.

4. Le vieillissement et ses conséquences

Dr Claude Guillaume,

Direction de la santé,
ville de Gentilly

Le docteur C. Guillaume commence son exposé par une présentation sur le vieillissement et ses conséquences physiologiques.

Il explique que le vieillissement ne se fait pas de manière synchrone : la mobilité diminue alors que la personne se pense encore dynamique et alerte. En fait c'est l'ensemble des perceptions qui diminuent et qui induisent des comportements qui s'apparentent à différents degrés aux handicaps connus.

C. Guillaume passe en revue l'ensemble des troubles du vieillissement :

-La vue : le vieillissement s'accompagne de troubles de la vue. Le risque de cécité est multiplié par 10 après 65 ans, par 20 après 75 ans. Certes, avec correction de la vue, 90% des personnes reconnaissent quelqu'un de l'autre côté de la rue et 88% lisent le journal. Mais, les difficultés demeurent dans certains cas précis : conduite de nuit, grande luminosité, lecture de petits caractères, travaux manuels délicats...

-L'audition : après 65 ans, l'audition baisse pour 25% des hommes et 18% des femmes et les problèmes de surdité apparaissent. Les chiffres risquent d'être bien plus élevés dans le futur (walkman, situation d'exposition au bruit fréquente...) .

Ces problèmes retentissent sur les rapports sociaux. Les vertiges deviennent également plus fréquents.

Il existe certes des solutions pour améliorer l'audition. Mais le coût des appareillages est élevé, l'efficacité moyenne (le bruit ambiant perdure), il faut le régler, remettre des piles...

-La nutrition : la vieillesse s'accompagne de carences nutritionnelles, (mauvaises habitudes alimentaires renforcées par la solitude...), d'un manque d'appétit, et de problèmes de déshydratation. Ces carences alimentaires entraînent une diminution des forces et elles interfèrent sur la manière de se déplacer.

-Les troubles cognitifs : la mémoire baisse, certes de manière spécifique pour chacun.

-Les chutes et troubles de la marche : elles touchent 30% des plus de 65 ans et 50% des plus de 85 ans, du fait de la fonte des muscles, de la diminution de la souplesse, mais également d'une mauvaise perception du relief... Les personnes âgées lèvent les pieds moins hauts, les foulées sont plus courtes, avec des balancements du corps plus importants, sans oublier les douleurs.

Le risque de chutes est souvent sous-estimé, car peu abordé, par peur de susciter l'inquiétude de l'entourage.

Le docteur C. Guillaume présente à présent les dispositions mises en œuvre par la commune de Gentilly.

Des séances ont été organisées afin de sensibiliser les personnes âgées aux risques de chutes, puis de les entraîner afin qu'elles conservent une certaine autonomie de déplacement. Un atelier a été créé afin de développer la mémoire des personnes âgées.

Des réunions ont été organisées afin de recueillir leurs besoins, notamment dans leurs déplacements en transports en commun.

Un travail de sensibilisation a été également entrepris auprès des commerçants et des sociétés de transport. Mais, après une phase de travail avec les personnes âgées, l'implication des institutions a tendance à diminuer.

Un groupe de personnes âgées a participé à un travail de l'INRETS sur la traversée des piétons à l'aide d'un simulateur en laboratoire.

5. Questions et débats sur la session

Une personne de l'assistance fait remarquer que les traversées piétonnes des carrefours étaient mieux protégées lorsqu'il y avait des feux, un giratoire étant de son point de vue moins sécurisant pour les piétons.

R. Baroux répond que cette réflexion renvoie à la question de la prise en compte de tous les usages en aménagement.

M. Dejeammes explique que les giratoires sont des aménagements de plus en plus courants et qu'ils sont efficaces en matière de sécurité routière. Deux actions sont actuellement en cours sur la question de la conciliation des usages entre route et piéton :

- le code de la rue : il s'agit d'une requalification de certains lieux routiers afin que le piéton ait sa place ;

- un travail de réflexion initié par le Conseil National des Transports afin d'élaborer un guide de recommandation pour l'aménagement de la voirie pour tous les usagers. Le CERTU sera chargé de décliner les recommandations en éléments d'aménagement. Les giratoires en font bien sûr partie.

Le Dr C. Guillaume explique qu'il est essentiel pour les personnes âgées et leur bien-être de continuer à sortir. Il cite l'exemple de la Suède où sont mis à disposition des déambulateurs afin qu'elles puissent se promener à proximité de chez elles.

**Table ronde –Enseignements et
perspectives**

J.P. Dumontier, Maryvonne Dejeammes et Bernard Fiole

CERTU

M. Dejeammes introduit la discussion de la table ronde, qui doit permettre de restituer les idées fortes de la journée et émettre avec la salle des pistes de réflexions pour de futures recherches et journées d'échanges. Elle présente les excuses de la présidente du Coliac pour son absence.

B. Fiole renchérit en affirmant que la journée a été riche d'enseignements sur le sujet du handicap et de l'accessibilité urbaine. Il souligne que l'un des enseignements est que l'accessibilité aux personnes handicapées est basée pour une grande part sur l'écoute des autres, donc la formation des professionnels (transports en commun, accueil...).

B. Fiole constate également que la problématique du vieillissement rassemble l'ensemble des questionnements afférant aux différents types de handicap. Il ne s'agit pas de réaliser une somme d'aménagements répondant aux besoins de chacun. L'aménagement urbain repose sur une recherche de compromis. Au concepteur de trouver des solutions d'aménagement en écoutant tous les types d'usagers.

M. Desjeammes fait remarquer que les témoignages exposés au cours de cette journée, sur le sujet des transports en commun, ont été nombreux. Beaucoup lui semblent transférables à d'autres champs de compétence des collectivités : notamment sur la question de l'accueil du public.

Elle retient également que les représentants associatifs ne sont pas les seules sources de renseignements sur les personnes handicapées et leurs besoins pour les collectivités locales et les concepteurs. Les professionnels du secteur médical (ergothérapeutes, orthophonistes, éducateurs...) peuvent également contribuer à renforcer la connaissance et intervenir dans les diverses séances de concertation.

M. Dejeammes estime que la journée d'échanges a permis d'identifier une piste de progrès pour l'accessibilité des personnes à mobilité réduite : la signalétique et plus généralement le système d'information. Un aspect lui est apparu important : il s'agit de réaliser une signalétique non pas recherchée, mais simple, basée sur le graphisme par exemple.

J.P. Dumontier présente ses remerciements à l'ensemble des intervenants ainsi qu'à l'assemblée. Il rappelle qu'il est des missions du Certu de monter ce genre de séminaire, basé sur l'échange de savoir-faire et de vécus. Il retient qu'il faut continuer à travailler sur la question de la connaissance des handicaps et qu'il paraît intéressant de s'enrichir des expériences étrangères.

Il rappelle pour finir que la question du handicap est inhérente au vieillissement et qu'elle nous touchera tous. Cela renforce la nécessité d'avancer sur la thématique de l'accessibilité urbaine aux handicapés.

**Annexe : glossaire des sigles
utilisés**

AFIDEO : Association Française pour l'Information et la Défense des sourds s'Exprimant Oralement.

AILDV : Association des Instructeurs de Locomotion pour les Déficients Visuels.

Certu : Centre d'Etudes sur les Réseaux, les Transports, l'Urbanisme et les Constructions Publiques.

Cété : Centre d'études techniques de l'Équipement.

CNFEDS (Université de Savoie) : Centre National de Formation pour Enseignants intervenant auprès des déficients sensoriels

CNPSAA : Comité National pour la Promotion Sociale des Aveugles et Amblyopes

COST : Coopération européenne dans le domaine de la recherche scientifique et technique

DDE : Direction Départementale de l'Équipement.

DMA : Délégation Ministérielle à l'Accessibilité (du Ministère de l'Équipement).

ERP : Etablissement Recevant du Public.

FIDEV : Formation et insertion des déficients visuels.

INRETS : Institut National de Recherche sur les Transports et leur Sécurité.

MTETM : Ministère des Transports, de l'Équipement, du Tourisme et de la Mer.

PDU : Plan de déplacement urbain.

PLH : Plan local de l'Habitat

PMR : Personne à mobilité réduite.

VAT : Ville Accessible à Tous, programme transversal développé par le Certu pour prendre en compte l'ensemble des aspects transversaux liés à l'accessibilité urbaine.