

NOTICE ANALYTIQUE

Organisme commanditaire : CERTU : centre d'études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques 9 rue Juliette Récamier 69456 LYON Cedex 6 – Tel : 00 33 4 72 74 58 00 Fax : 00 33 4 72 74 59 00			
Titre : Ville accessible à tous et Équipements publics Actes de la journée d'échanges du 3 juin 2004			
Sous-titre :	Date d'achèvement : Décembre 2004	Langue : Français	
Organisme auteur : CERTU	Rédacteurs : CETE de Lyon / Laurence COTTET-DUMOULIN Coordonnateurs : Maryvonne DEJEAMMES - Bernard FIOLE	Relecteurs assurance qualité : Maryvonne DEJEAMMES Bernard FIOLE Sandrine LEJEUNE	
Résumé : <p>Le Certu a organisé le 3 juin 2004 la deuxième journée du réseau d'échanges du programme « Ville accessible à tous » en direction des collectivités locales. Le but de ces journées est d'une part, de présenter aux élus et professionnels de l'aménagement urbain des pratiques et expériences, qu'elles soient locales, nationales ou européennes, voire internationales ; et d'autre part, de leur donner l'occasion de débattre sur les enseignements à en tirer et de diffuser les points marquants de ces échanges. Le thème choisi était les équipements publics.</p> <p>La première séquence a porté sur « Accessibilité aux équipements dans l'espace urbain ». Les exposés ont décrit les 'Maisons de services publics' à proximité des habitants de quartiers de Villeurbanne, la 'Maison du temps et de la mobilité' pour l'amélioration de l'accès aux lieux et services de l'agglomération de Belfort puis les 'fiches d'accessibilité multimodale' de Wallonie en Belgique. Les échanges ont fait ressortir que l'accessibilité de proximité recouvre les préoccupations d'urbanisme, d'intermodalité et d'ordre social. De plus, le recours à la technique est insuffisant et les supports de communication de ces trois exemples devraient être adaptés pour les personnes déficientes visuelles ou auditives.</p> <p>La deuxième séquence a eu pour thème « Rendre les équipements publics physiquement accessibles ». Les exposés ont présenté l'aide des nouvelles technologies pour l'accueil et l'usage des services par EDF-GDF et par la médiathèque de Chambéry. Elles s'adressent aux personnes déficientes visuelles ou auditives. Le débat s'est instauré sur le rôle possible et souhaitable des associations de personnes handicapées. L'important est de convaincre les personnels de changer leur façon de voir les autres et de faire connaître aux usagers concernés la disponibilité de moyens et leur intérêt.</p> <p>Le présent rapport présente la synthèse des exposés et des échanges avec l'auditoire composé de divers professionnels des villes et du réseau de l'Équipement, d'élus, d'associations d'usagers.</p>			
Remarques complémentaires éventuelles (rubrique facultative) :			
Mots clés : Accessibilité, équipements publics, services publics, personnes à mobilité réduite, personnes handicapées, déficience visuelle, déficience auditive, transports, mobilité, ville accessible		Diffusion : collectivités locales, services publics, bureaux d'études aménagement et urbanisme, agences d'urbanisme, DDE, associations d'usagers	
Nombre de pages : 67 avec les annexes		Confidentialité : non	Bibliographie : sans

Avant-Propos

Ces actes retranscrivent les éléments de débat de la journée du 3 juin 2004 à l'initiative du Certu dans les locaux de la Mairie de Lyon. Cette manifestation, la deuxième du genre, était ouverte à tous, et plus particulièrement aux décideurs, chefs de projet, maîtres d'ouvrage et maîtres d'œuvre devant composer avec l'accessibilité. La réglementation en matière d'accessibilité s'impose en effet à tous les domaines urbains et à la plupart des « constructeurs » des villes françaises et européennes : les établissements recevant du public soumis aux commissions d'accessibilité, les transports publics, les arrêts de bus, les véhicules... Le champ s'élargit maintenant à la ville entière. Et bien au delà du simple respect de la réglementation, c'est finalement sur une réflexion globale sur le cadre de vie qu'est la ville, que la plupart des décideurs se penchent désormais.

L'enjeu pour l'accessibilité, c'est en effet d'impliquer l'ensemble des acteurs des projets de villes pour rendre plus concrète la réglementation et intégrer les réflexes de bon sens, de sens pragmatique bien souvent, directement dans l'action des professionnels et dans le cahier des charges des décideurs. C'est pourquoi, cette journée concernait les élus, les services techniques, les associations locales, les services de transport, les bureaux d'études, les architectes, les professionnels...

Cette démarche du Certu fait partie plus globalement d'un programme transversal appelé « la Ville Accessible à Tous ».

Pour cette rencontre, la question de l'accessibilité a été rapprochée de la thématique des équipements publics de proximité: en effet, on ne fait pas de l'accessibilité en soi, mais c'est au contraire en faisant la ville que l'accessibilité doit s'exprimer. Ainsi, une première partie a été consacrée à la question de l'accessibilité géographique des équipements publics (équipements de services publics) avec les expériences des maisons communales de services publics, la gestion de la désynchronisation des activités urbaines et un exemple d'information sur les modes de transport disponibles pour rejoindre des lieux d'activités . Un deuxième temps a été consacré à l'accessibilité physique des équipements avec deux regards particuliers : dépasser l'acception traditionnelle du handicap physique lié à la motricité (image de la personne se déplaçant en fauteuil roulant) pour s'intéresser à d'autres types de handicaps moins « visibles », en particulier ceux qui ne sont pas encore pris en compte par la réglementation.

Remerciements

Nous tenons tout particulièrement à remercier les intervenants qui ont fait partager leurs réflexions et leurs pratiques de l'accessibilité : M. Roth, M. Pillard, MM Gamard et Klein, M. Van Duyse, Mme Grimaud et M. Correia, Mme Crabières, ainsi que le Maire de Lyon pour son accueil.

D'autre part nous remercions Mme Cottet-Dumoulin du CETE de Lyon pour la rédaction de ce document.

Sommaire

Introduction	7
1 Introduction de la journée par la ville de Lyon.....	9
2 Le programme Ville Accessible à Tous.....	11
3 Déroulement de la rencontre.....	13
Accessibilité aux équipements dans l'espace urbain	15
1 Les maisons de services publics : une réflexion sur l'accessibilité et la proximité	17
2 Équipements publics de proximité et nouvelles temporalités de la ville	19
3 Le plan d'accès du futur : les fiches d'accessibilité multimodales de Wallonie	21
4 Débat	23
Rendre les équipements publics physiquement accessibles	25
1 L'accueil du public s'ouvre à tous les handicaps : les initiatives d'EDF et de Gaz de France avec l'aide des nouvelles technologies.....	27
2 Accéder aux équipements publics, s'informer et utiliser leurs services : l'exemple de la médiathèque de Chambéry	29
3 Débat	32
Conclusion-Perspectives	34
ANNEXES	35
Intervention de Mathieu PILLARD	37
Intervention de Olivier KLEIN et Julien GANNARD	45
Intervention de Catherine GRIMAUD et Jacky CORREIA.....	53

Introduction

1. Introduction de la journée par la Ville de Lyon

M. Roth

Adjoint au maire du 8^{ème}
arrondissement de Lyon

2. Le programme Ville Accessible à Tous

R. Baroux

M. Dejeammes

B. Fiole

CERTU

3. Déroulement de la rencontre

B. Fiole

CERTU

1. Introduction de la journée par la Ville de Lyon

M. Roth, adjoint à la mairie du 8^{ème} arrondissement de Lyon remercie le CERTU pour avoir invité la ville de Lyon à cette journée d'échanges sur l'accessibilité des équipements publics. Il resitue cette journée dans le cadre des discussions à l'assemblée nationale sur la réforme de la loi de 1975 pour l'intégration pleine et entière des personnes en situation de handicap à travers l'égalité des droits et des chances dans la société.

Réfléchir au problème de l'accessibilité pour tous est important afin que chacun puisse mener une vie sociale, culturelle, sportive et politique à la mesure de ses projets. Ainsi, la ville de Lyon sous l'égide de Mme Sylvie Guillaume, adjointe au maire de Lyon et déléguée à la santé, au handicap et aux relations avec les hospices civils de Lyon s'implique depuis trois ans afin de favoriser l'intégration des personnes handicapées à la vie de la cité. Son engagement va au-delà des exigences réglementaires et touche aux domaines de l'aménagement, de l'urbanisme, des transports, de l'éducation, des loisirs.

M. Roth profite de l'occasion pour rappeler les grands axes de la politique de la ville de Lyon sur le handicap, que sont :

-les déplacements dans la cité : un schéma global de réaménagement du stationnement a été élaboré avec un degré d'exigences supérieur à celui spécifié par la réglementation en cours. Alors que cette dernière prévoit la réservation aux personnes handicapées, de 2% du parc sur voirie soit 1 place sur 50, en 2002, 700 places sur 15 000 étaient réservés aux personnes handicapées soit 4.5%. Sur le plan des transports en commun, des bus adaptés (planchers bas, systèmes visuels et sonores) sont systématiquement achetés lors des renouvellements, l'ensemble des rames futures de trolley bus sera accessible et doté d'une annonce sonore des stations pour les malvoyants ou d'un affichage à cristaux liquides pour les malentendants. Fin 2007, l'ensemble des stations de métro sera équipé d'ascenseurs. Des visites de terrains sont régulièrement organisées avec les associations afin de pointer les dysfonctionnements urbains pour les PMR ;

-les bâtiments publics : les projets d'équipements publics intègrent systématiquement les normes pour faciliter l'accessibilité des PMR, comme le prévoit la loi. La ville de Lyon va au-delà en intégrant de telles exigences pour les bâtiments publics en réhabilitation, quand c'est possible, tels que le théâtre de la Croix Rousse, l'espace 101 dans le 8^{ème} arrondissement, les maisons médicales de garde créées fin 2003, des groupes scolaires, des crèches... D'autres équipements comme le stade du 8^{ème} arrondissement, des gymnases, le théâtre des Célestins ou la bibliothèque de la Part Dieu intégreront prochainement les mêmes normes.

-le sport, la culture : l'amélioration de l'accessibilité au sport et à la culture passe par le soutien aux associations. Par ailleurs, les services culturels et les services des publics des institutions de la ville de Lyon proposent des actions d'accompagnement ou de médiation, telles que visites spécifiques dans les musées, spectacles adaptés (mise en place de sous-titrage au théâtre des Célestins), affrètement de minibus ou réservation d'emplacements lors de grandes fêtes ou événements sportifs.

-l'école : pour répondre à la demande d'admission d'enfants handicapés en milieu scolaire ordinaire en augmentation, différentes actions ont été menées sur le bâti. En 2002, 61 écoles sur 280 sont considérées comme partiellement accessibles, 12 le sont totalement. L'objectif, pour la fin de mandat, est de multiplier ce chiffre par deux et d'avoir 30 écoles supplémentaires partiellement accessibles. En outre, pour l'année 2003-2004, 42 000 € environ ont été financés par la ville de Lyon pour des auxiliaires de vie scolaire (18 postes créés et 42 enfants intégrés). Cette mission relevant désormais de l'État, la ville affecte ces ressources à d'autres types d'actions dans le domaine du handicap.

-la citoyenneté : l'accessibilité des bureaux de vote est assurée, que ce soit au niveau des bureaux, urnes ou du système de transport. Le rôle des personnes handicapées a été renforcé dans les commissions extra-municipales. Depuis 2001, des groupes de travail existent concernant l'accessibilité au transport, au logement... Un guide pratique de l'accessibilité a été édité ; il est disponible en braille. Un site Internet concernant l'accès aux équipements publics lyonnais a été réalisé.

M. Roth insiste sur le fait que l'ensemble de ces améliorations se fait en partenariat avec le milieu associatif et est rendu possible grâce à l'implication de nombreux bénévoles.

M. Roth conclut en souhaitant à tous un bon travail sur le thème particulièrement riche de l'accessibilité des équipements publics pour tous.

2. Le programme Ville Accessible à Tous

René BAROUX remercie M. Roth et resitue le thème de la journée dans le programme d'action du CERTU.

- **Une action transversale du CERTU : le programme Ville Accessible à Tous**

Le CERTU est un service technique central d'État, du ministère de l'Équipement, basé à Lyon qui a un champ d'activité très vaste portant sur l'ensemble des problématiques urbaines. Les thèmes d'intervention portent sur l'urbanisme et les déplacements ; ils sont traités par des spécialistes à l'attention des professionnels du Ministère de l'Équipement et aussi des collectivités locales.

Au CERTU, les compétences sont sectorielles et ne facilitent pas la réflexion globale sur la ville. Ces difficultés sont communes à différents services des collectivités locales et il s'agit alors de gérer les dysfonctionnements urbains ou les conflits d'usages générés par la sectorialité des approches. Des réflexions transversales ont donc été lancées par le CERTU sur l'interface urbanisme et déplacement (IUD) et la ville accessible à tous (VAT). Il s'agit en fait de remettre l'utilisateur au cœur des préoccupations des acteurs de la ville.

Les objectifs de ces actions transversales sont :

- la diffusion d'une même culture transversale en interne au CERTU, potentiellement partageable par la suite aux acteurs de la ville,
- la production de guides utiles aux acteurs de la ville sur différents sujets : il s'agit de partager les connaissances accumulées par le CERTU et le réseau des CETE, ainsi que les réflexions auxquelles elles auront donné lieu.

L'organisation de journées de réflexion et de discussion sur des thèmes ciblés participe de ce deuxième objectif. Elle répond aux besoins d'échange des élus et des professionnels de la ville et doit permettre de constituer des réseaux et le cas échéant d'aboutir à des recommandations ou de faire naître de nouvelles études ou recherches. La journée d'aujourd'hui intitulée « ville accessible à tous et équipements publics » constitue la seconde rencontre de ce type. Elle fait suite à la journée organisée sur le thème de l'accessibilité aux activités économiques.

- **Un programme validé par les collectivités territoriales**

Le programme est suivi et mis en œuvre par Maryvonne DEJEAMMES et Bernard FIOLE, deux chargés de mission de deux départements distincts du CERTU, « Sécurité voirie Espace Public » et « Maîtrise d'ouvrage et Équipements publics ».

Le programme a été lancé en 2001, les réflexions conduites ont fait émerger trois acceptations de l'accessibilité :

-géographique : il s'agit de l'accessibilité aux territoires, inter-quartiers. Cette acception de l'accessibilité a été prédominante après la guerre de 1939-45.

-physique : on pense aux 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.

Une enquête auprès des collectivités locales a été réalisée par le CERTU afin de valider ce programme, ses objectifs et sa démarche. Elle 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 ville.

Des correspondants « VAT » ont été désignés dans chaque CETE, comme appui et relais du programme.

Une table ronde en juin 2001 a été organisée entre les administrations de différents ministères et des syndicats de groupement professionnels du transport de l'Équipement.

L'objectif du programme est de proposer aux collectivités une méthode d'approche globale de l'accessibilité intégrant les 3 acceptions à l'échelle de la ville ou d'un quartier permettant de réaliser des diagnostics en vue d'améliorer le travail de planification urbaine. Le CERTU s'est également donné pour mission d'animer un réseau d'acteurs concernés et de faire des comparaisons avec les autres pays européens.

A noter la sortie prochaine d'un guide de concertation en matière d'accessibilité dont la réalisation a été conduite par le CERTU avec l'aide de CETE.

3. Déroulement de la rencontre

La première demi-journée a été consacrée à la question de l'accessibilité géographique des équipements publics (équipements de services publics). Sont abordées les expériences des maisons communales de services publics, la gestion de la désynchronisation des activités urbaines, un exemple d'information sur les modes de transport disponibles pour rejoindre des lieux d'activités.

La seconde demi-journée a été consacrée à l'accessibilité physique des équipements avec deux regards particuliers : d'une part, dépasser l'acceptation traditionnelle du handicap physique lié à la motricité (image de la personne se déplaçant en fauteuil roulant) pour s'intéresser à d'autres types de handicaps moins « visibles », en particulier ceux qui ne sont pas encore pris en compte par la réglementation ; d'autre part, aborder le traitement de l'accès aux bâtiments du patrimoine historique. Malheureusement, l'intervenant a été empêché à la dernière minute.

Accessibilité aux équipements dans l'espace urbain

1. Les maisons de services publics : une réflexion sur l'accessibilité et la proximité

M. Mathieu Pillard,
Service Démocratie Locale,
Ville de Villeurbanne

2. Équipements publics de proximité et nouvelles temporalités de la ville L'expérience de Belfort

MM Julien Gannard, Olivier Klein
Maison du temps et de la mobilité
de Belfort

3. Le plan d'accès du futur : les fiches d'accessibilité multimodales de Wallonie

M. Dominique Van Duyse
Ministère de l'Équipement et des
Transports de Wallonie (Belgique)

4. Débat

1. Les maisons de services publics : une réflexion sur l'accessibilité et la proximité

M. Mathieu Pillard,

Service Démocratie Locale,
Ville de Villeurbanne

L'exposé de M. Pillard traite de l'expérience villeurbanaise de généralisation d'un concept urbain au sein de divers quartiers de la ville : les « maisons de services publics ».

Ce sont des structures regroupant différents services publics et privés. Elles se fondent sur un partenariat entre divers acteurs.

A Villeurbanne, elles traduisent **la volonté municipale d'améliorer l'accessibilité géographique et sociale aux divers services de la ville dans certains des quartiers sensibles et géographiquement excentrés, voire isolés.**

▪ Un cadre européen et national

Le projet villeurbannais s'inspire d'expériences développées en Europe mais aussi en France, en milieu rural tout d'abord à partir des années 1990. En 1999, la loi d'orientation pour l'aménagement et le développement du territoire officialise la possibilité de mettre « des moyens en commun pour assurer l'accessibilité et la qualité des services publics sur le territoire » et la loi du 12 avril 2000 relative aux « droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations » précise les modes de mise en œuvre d'un tel concept.

▪ Le pragmatisme comme première caractéristique des premières réalisations

Le concept de « maison de service public » s'est élaboré progressivement et de manière pragmatique.

Un premier projet est né au sein du quartier Cyprian-les-Brosses (8 500 habitants), du constat des difficultés d'accès des populations du quartier aux prestations municipales, localisées au centre ville : le quartier est en contrat de ville, il souffre d'une coupure routière et d'une desserte insuffisante par transports en commun. Le projet prévoit alors un lieu d'accueil pour un agent de développement territorial et une permanence pour l'emploi et la formation.

A la demande de divers acteurs, le lieu a rapidement abrité d'autres services, notamment des permanences associatives et un poste d'accueil et d'appui à la démocratie locale dans le cadre de la mise en place des conseils de quartier municipaux.

Cette première expérience partenariale a incité en 1999 la réalisation **d'un deuxième service de proximité** sur le quartier Saint-Jean, quartier de 3 500 habitants aux problématiques semblables (contrat de ville, rupture géographique par

rapport au centre de la commune). La réalisation s'est déroulée selon la même logique de pragmatisme, **avec la volonté de coller au plus près avec les besoins des citoyens du quartier.**

▪ **Vers la généralisation de ces expériences à Villeurbanne et la naissance d'un concept urbain : les « maisons de services publics »**

Ce n'est qu'en 2000, suite à la loi relative aux « droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations », que la ville de Villeurbanne a recherché **une définition commune aux deux structures réalisées, afin d'en développer d'autres sur son territoire.**

Des points communs émergent et les maisons de services publics se définissent ainsi à la fois comme des lieux de services publics de proximité (des lieux-ressources pour les habitants), mais aussi des lieux de rencontre des élus, des points d'appui pour le conseil de quartier (lieu de réunion, lieu d'exposition des projets...), et des relais associatifs. Elles sont aussi des lieux d'interface entre différents services gérant des problèmes du type incivilité ou propreté. Enfin, elles jouent une fonction de centralité de quartier en complément d'autres structures (commerces, poste, ...). Les ambitions d'une telle structure nécessitent à la fois une grande qualité de l'accueil (notamment une grande capacité d'écoute) et un fonctionnement décloisonné pour une connaissance et une collaboration inter-services.

• **Le refus d'une modélisation de ces structures**

La réussite des équipements (trois maisons de services publics aménagées en 2004) apparaît toutefois entièrement liée au pragmatisme des réalisations. **Les maisons de services publics sont avant tout le résultat d'un travail partenarial entre des « acteurs de terrains », le fruit d'une observation et d'une analyse des caractéristiques de la population du quartier et de ses besoins.**

Aucune structure, aucun service n'est a priori imposé dans une maison de services publics. Seule la présence d'un agent de développement territorial pour le compte du contrat de ville et d'un agent municipal, coordinateur des services est systématisée, car tous deux sont garants du bon fonctionnement de l'équipement en tant que service social de proximité.

2. Équipements publics de proximité et nouvelles temporalités de la ville

MM Julien Gannard, Olivier Klein

Maison du temps et de la mobilité de Belfort-Montbéliard

M. Gannard présente un équipement public de proximité réalisé au sein de la communauté urbaine de Belfort-Montbéliard : « **la maison du temps et de la mobilité** », fruit d'un partenariat entre la DATAR, l'Union Européenne, le Conseil Général, les collectivités locales et les associations.

- **Un objectif : l'amélioration des conditions d'accessibilité aux différents lieux et services de l'agglomération**

Cet équipement, véritable plate-forme associative, répond à la volonté de la communauté urbaine de Belfort-Montbéliard, d'améliorer les conditions d'accessibilité aux différents lieux et services de l'agglomération.

La réduction des temps de travail mais aussi l'étalement de la ville, la dissociation des lieux d'habitat et de travail, le fonctionnalisme de la ville (quartiers commerciaux, de travail ou de loisirs) induisent un besoin en mobilité de plus en plus diffus à la fois dans le temps et dans l'espace. Ainsi, de nombreux freins à l'accessibilité existent, liés à la fois à la forme, la complexité de gestion de la ville et de son intercommunalité, l'éclatement des temps de la vie ou la faiblesse d'informations adaptées pour l'ensemble des citoyens. L'accessibilité urbaine apparaît inégale selon les lieux de destination (loisirs, travail, école), les services ciblés (commerces, administrations, loisirs...), les temps de la vie (jour, nuit, vacances, week end...) et la population concernée (jeunes, personnes âgées, personnes handicapées, parents avec enfants en bas âge...).

- **Le pragmatisme et le partenariat comme impératifs**

Améliorer l'accessibilité en ville nécessite une réflexion à la fois globale et pragmatique sur la ville. Il s'agit d'aborder des sujets divers pour une gestion de la ville adaptée au mieux à l'ensemble des citoyens et de leurs besoins. Nous retiendrons l'organisation et le développement de la cité (maîtriser son développement), la diversité et la complémentarité des modes de transports (organisation de points d'échanges), des parcours et des horaires ; il s'agit aussi de travailler sur l'aménagement des lieux et de leurs accès et d'adapter l'offre de services aux différents types d'usagers.

L'amélioration de l'accessibilité aux services de la ville implique le partenariat entre acteurs, qu'ils soient élus, techniciens, gestionnaires d'équipements publics, associations ou usagers. Chacun de ces sujets fait en effet appel à des collectivités territoriales différentes du fait du territoire ou des compétences concernées, à des services techniques spécialisés et à des équipements publics divers. L'ambition du

projet est de recréer des continuités « spatiales », temporelles, inter-services et bien sûr politiques (gommage des frontières administratives)

- **Une structure spécifique pour des missions complexes et diversifiées**

L'envergure du projet d'amélioration de l'accessibilité urbaine a suscité la création d'une structure particulière : « la maison du temps et de la mobilité ». Elle se veut un lieu de réflexion partenarial. Ses missions sont diverses ; il s'agit notamment :

- d'observer le territoire urbain et de diagnostiquer les situations à améliorer,

- de sensibiliser et de mobiliser les différents acteurs et d'expérimenter des solutions innovantes,

- de faire évoluer les modes de fonctionnement de services, de favoriser la coopération inter-services, de faire prendre conscience des difficultés et des besoins de certains usagers.

Les sujets traités à la « maison du temps et de la mobilité » concernent la desserte du stade de football, le transport des jeunes en soirée, les plans de déplacements d'entreprises, les structures de garde d'enfants. Les événements organisés dans la ville sont l'occasion d'étudier les besoins spécifiques de mobilité qu'ils engendrent et de proposer des solutions pertinentes.

Site Internet : : <http://www.maisondutemps.asso.fr>

3. Le plan d'accès du futur : les fiches d'accessibilité multimodales de Wallonie

M. Dominique Van Duyse

Ministère de l'Équipement et des Transports de Wallonie (Belgique)

M. Duyse présente le dispositif développé au sein du Ministère de l'Équipement et des Transports de Wallonie en Belgique, concernant le développement des modes alternatifs de déplacement à la voiture. L'idée est aussi de rapprocher les services publics des usagers, les personnes à mobilité réduite (PMR) y compris, en diffusant des renseignements sur les modes d'accès à ces équipements par le biais de fiches : les fiches d'accessibilité multimodales.

- **Les objectifs**

Ce projet est né d'un constat : l'information à l'utilisateur est uniquement ciblée sur l'usage de l'automobile, que ce soit par le biais des panneaux signalétiques ou des plans de situations réalisés pour certains équipements publics. La fiche vise non seulement la diversification des modes de déplacement de l'utilisateur ; il s'agit aussi de sensibiliser les autorités communales, des sociétés de transport public, ainsi que les gestionnaires des différents équipements publics qui réaliseront ces fiches, à la problématique des déplacements alternatifs et à améliorer leur propre accessibilité par les modes de transport alternatifs à la voiture et pour l'accessibilité aux PMR.

- **Le développement du concept**

Le concept des fiches d'accessibilité multimodales est né d'une opération pilote. Elles doivent, depuis le 14 novembre 2001, sur décision du gouvernement Wallon, concerner l'ensemble des équipements publics de la Région. Ce concept s'affine au fur et à mesure des expérimentations mises en œuvres. Il se veut évolutif, fonction des projets urbains et de la gestion de la ville.

Un service de la direction générale des Transports du Ministère de l'Équipement et des Transports est chargé d'élaborer des guides méthodologiques pour l'élaboration de telles fiches, de réaliser des modèles prêts à l'emploi, d'aider à la réalisation des services concernés en organisant des séances d'information et de formation, en assurant une aide en ligne, et en validant les fiches d'accessibilité réalisées. Ce service peut également réaliser des plans d'accès multimodaux à l'aide d'un logiciel de cartographie développé à cet effet. Enfin il facilite la diffusion de ces fiches sur internet.

- **Le contenu des fiches d'accessibilité multimodales**

La fiche offre de manière synthétique tous les renseignements nécessaires pour se rendre en un lieu déterminé par tous les moyens de transport disponibles, afin de permettre à chacun de choisir le moyen de transport ou la combinaison de moyens de transport la mieux adaptée à sa destination.

La fiche se présente sous la forme d'un document de format A4, en recto verso, avec, sur le recto, la carte et le plan d'accès au 10 000ème, les coordonnées de l'organisme, la légende de la carte et l'accessibilité pour les PMR, et au verso, les

informations concernant les moyens de transport trains, bus, taxis, auto, pied, vélo, bateau.

La fiche présente notamment les horaires des lignes de transport en commun, les points de transit, les emplacements de taxis ou les loueurs de vélos, les itinéraires à privilégier pour chacun des modes, la possibilité de parking à proximité, les temps de parcours, le prix du trajet, l'accessibilité du bâtiment aux PMR. Un indice est établi (indice « passe partout »), fruit d'une analyse détaillée de l'accessibilité de bâtiments tenant compte des différents besoins liés aux différents handicaps (personnes en fauteuil roulant, personnes accompagnées, malentendants ou non voyants, personnes fragilisées) ; chaque bâtiment étant rarement accessible en tout point (hall, étage, toilettes...)

L'un des résultats de cette démarche est la création d'un site Internet commun à tous les opérateurs de transport en commun qui permet de renseigner l'utilisateur sur le mode de transport à privilégier selon un itinéraire optimum d'une ville à une autre. Il s'agit là d'une première en Europe.

- **Validation et diffusion**

Les fiches sont testées auprès d'utilisateurs afin de s'assurer qu'elles sont complètes et qu'elles correspondent à leurs besoins. Elles sont également validées par les services de transport.

La diffusion des fiches d'accessibilité est importante. Elle peut se faire soit sous forme papier, en accompagnement des courriers invitant chaque visiteur à se rendre dans l'implantation, soit sous forme électronique téléchargeable sur le site de l'adresse intranet de l'organisme. L'existence d'une telle fiche peut en outre être mentionnée sur tout courrier (courriel) ou sur chaque publication.

Actuellement le service réfléchit à la mise en place de fiches d'accessibilité pour le transport de marchandises et la livraison dans les villes.

Site Internet : <http://mobilite.wallonie.be> - rubrique « FAM »

Pour plus d'information sur l'indice « Passe partout » :

<http://www.ipp-online.org>

4. Débat

Un débat a porté sur la communication réalisée autour des expériences que constituent les équipements de quartier ou les fiches de mobilité. En effet, Ces équipements devant répondre au plus près aux besoins différenciés de la population, les participants se sont interrogés sur les formes de la communication interne et externe réalisée et notamment sur la prise en compte des besoins spécifiques des PMR.

Concernant les maisons de services publics à Villeurbanne, M. Pillard explique que la municipalité est consciente de l'importance de la communication. Une campagne de communication a été amorcée à travers des plaquettes de présentation et des articles dans le magazine municipal ou sur internet. Cependant, la communication sur le concept « maison de services publics » s'avère difficile car chaque équipement réalisé est différent et lié aux spécificités du quartier. La communication reste à affiner. M. Pillard conclut en affirmant que la communication la plus efficace est, de son point de vue, la qualité du service rendu à l'utilisateur : sa satisfaction se transmettra alors de bouche à oreille.

M. Pillard admet qu'à l'heure actuelle, l'accueil des maisons de services publics n'est pas adapté pour certaines personnes PMR (déficiences auditives ou visuelles). Il s'agit là d'un manque, mais le concept est encore récent et tout n'a pas encore été pensé. Toutefois, il pense, qu'en cas de besoin, la maison de services publics concernée cherchera à apporter satisfaction comme à n'importe quelle autre personne. Étant au cœur d'un réseau associatif actif, il devrait être facile de recourir à une association afin de pouvoir comprendre et répondre de manière adéquate à la personne PMR. On pourra ensuite capitaliser les acquis de ces démarches particulières ... une maison de services publics fonctionne aussi sur l'expérience et la capitalisation de savoir ou savoir-faire.

- Dominique Van Duyse reconnaît que « l'accessibilité » aux fiches multimodales pour les déficients visuels n'a pas été pensée. Il ajoute qu'il s'agit là d'un problème complexe, à la fois financier et culturel, nécessitant un changement d'habitude de l'ensemble des services informatiques de Wallonie : des programmes informatiques spécifiques de lecture d'un fichier existent mais ils nécessitent une reconfiguration des documents pour que puisse en être fait une lecture auditive ou en Braille. Procéder par le biais d'un numéro vocal semble insatisfaisant, la description vocale d'un itinéraire n'ayant de sens que si la personne à en tête une représentation mentale du site dans lequel s'insère l'itinéraire.

Est également posée la question de la fiabilité des informations transmises dans les fiches d'accessibilité multimodales et la manière de les maintenir à jour. Dominique Van Duyse répond que cet aspect est bien sûr pris en compte. Des fiches sont d'ores et déjà supprimées car plus à jour. Est étudiée une mise en réseau des fiches avec les sites internet des administrations concernées afin que la mise à jour puisse être faite. L'expérience montre qu'il est utile de recourir à une personne à mobilité réduite qui "validera" le contenu à travers son vécu du parcours.

Un représentant d'association intervient en affirmant son scepticisme à l'écoute de l'ensemble de ces présentations. Si les discours sur l'accessibilité en ville se multiplient et de nombreux projets affichent vouloir prendre en compte les besoins des personnes handicapées, il demeure, d'après lui, que la réalité de la ville est bien différente, caractérisée par une inaccessibilité certaine des lieux pour les personnes PMR. Il doute de l'écoute à l'égard des PMR dans la réalisation de projets et questionne le CERTU sur l'intérêt de telles journées.

B. Fiore (CERTU) répond qu'à son sens, réfléchir sur la finalité de l'action par rapport aux usagers dont font parties les PMR, permet justement de progresser. De nombreuses questions existent et c'est justement l'intérêt de telles journées pour s'imprégner de nouvelles expériences et échanger.

A la lumière de ce débat, l'accessibilité apparaît comme un sujet complexe qui recouvre des préoccupations diverses tant d'urbanisme (organisation de la ville et de ses services, aménagement des espaces et des bâtiments, développement de l'intermodalité) que sociales (apporter un service au plus près des citoyens, améliorer la vie quotidienne des PMR). Les expériences menées demeurent souvent partielles. Le recours à la technique (création de nouveaux bâtiments, de nouveaux outils informatiques...) s'avère insuffisant pour améliorer l'accessibilité et il doit s'accompagner de réflexions sur la communication personnalisée en interne et en externe.

Toutefois, si le champ des expériences à mener apparaît encore important, les réalisations exposées ci-dessus témoignent d'avancées réelles et sont encourageantes pour l'avenir.

Rendre les équipements publics physiquement accessibles

1. L'accueil du public s'ouvre à tous les handicaps : les initiatives d'EDF et de Gaz de France avec l'aide des nouvelles technologies

Mme Catherine Grimaud,

Chargée de mission « déficience visuelle », EDF

M. Jacky Correia,

Chargé de mission « déficience auditive », EDF

2. Accéder aux équipements publics, s'informer et utiliser leurs services : l'exemple de la médiathèque de Chambéry

Mme Yasmina Crabières,

Chargée de l'accueil des personnes handicapées,

Ville de Chambéry

3. Débat

1. L'accueil du public s'ouvre à tous les handicaps : les initiatives d'EDF et de Gaz de France avec l'aide des nouvelles technologies

Mme Catherine Grimaud,

Chargée de mission « déficience visuelle », EDF

M. Jacky Correia,

Chargé de mission « déficience auditive », EDF

« EDF vous doit plus... que l'accessibilité »

EDF-GDF s'est engagé sur le thème de l'accessibilité aux personnes handicapées, affirmant que l'accessibilité aux services est un droit pour tous. Pour cela, EDF s'est appuyée sur des personnes handicapées telles que C.Grimaud, déficiente visuelle et J.Correia, malentendant.

Une structure spécifique a été créée au niveau du cabinet de la Présidence : un pôle Handicap chargé de l'accessibilité aux équipements et de l'insertion des personnes handicapées dans les services.

Le handicap est pris au sens large : sont concernés par le projet non seulement les personnes avec un handicap moteur, une déficience visuelle ou auditive mais aussi les personnes âgées, les personnes avec jeunes enfants...

L'objectif affiché est de rendre accessibles les services EDF-GDF aux clients handicapés avant la fin 2004, l'accessibilité étant considérée sous trois angles:

- l'accessibilité physique aux agences,
- l'accessibilité à l'information par une personnalisation de l'accueil,
- l'accessibilité à l'information par de nouvelles technologies.

Cet objectif a nécessité un travail partenarial entre plusieurs directions d'EDF : la Direction Immobilière pour l'accessibilité physique, la Direction Electricité Gaz Services pour la formation à l'accueil des personnes handicapées et EDF Recherche Développement pour l'adaptation des services.

- **L'accessibilité physique**

Un audit faisant l'état des lieux de tous les points d'accueil physique a été réalisé avec le concours de l'Association des Paralysés de France (A.P.F.) : dans toutes les régions, un membre de l'association était chargé de vérifier l'accessibilité des 815 agences.

En janvier 2004, les travaux ont été lancés et fin mai 2004, 40% des espaces d'accueil étaient rendus accessibles. Cela comprend l'accès aux locaux, l'accès aux informations grâce à un meilleur aménagement de l'espace, des bornes guichet à hauteurs différentes...

- **Un accueil personnalisé**

Une formation à l'accueil est dispensée à tous les conseillers clientèle des agences EDF et Gaz de France. Deux scénarii de mise en situation sur les huit existants concernent le handicap visuel et le handicap moteur.

L'accueil des clients ayant un handicap auditif ou un handicap mental est traité en formation théorique.

Depuis le 1^{er} mars 2003, plus de 200 conseillers clientèle ont été formés.

Il s'agit notamment d'apprendre à guider les personnes dans les locaux, d'apprendre à conduire une personne en fauteuil roulant, de différencier les besoins des personnes qui ont des degrés de surdité différents, apprendre à leur parler...

Un bon accueil des personnes handicapées passe avant tout par du bon sens et par l'écoute. Il faut savoir s'adapter à toute situation.

- **Utiliser les services EDF et Gaz de France**

Des services spécifiquement adaptés aux déficients visuels existent : le guide de bienvenue en Braille ou en caractères agrandis, la facture adaptée en Braille, la transcription de la facture réalisée par un agent non-voyant ou un prestataire externe...

Une borne Internet multi-sensorielle facile d'utilisation permet à une personne déficiente visuelle de consulter des informations sur les services EDF du site internet. L'information est vocalisée à l'aide d'une synthèse vocale actionnée par deux boutons poussoirs manœuvrables aisément sans formation préalable.

De plus, cette borne permet aux clients sourds de dialoguer à distance et en instantané en langue des signes française avec un conseiller clientèle par l'intermédiaire d'une webcam et d'une ligne haut débit. Ce conseiller est par ailleurs amené à répondre aux questions posées par des clients qui se connectent sur le site Internet dédié esourd.com ou edf.fr.

7 points d'accueil équipés d'une webcam ont été ouverts.

Une campagne de communication reste à organiser.

Le site Internet EDF : <http://www.edf.fr>

Le service permettant de dialoguer à distance, en instantané, par langue des signes avec un conseiller clientèle :

<http://esourds.com>

2. Accéder aux équipements publics, s'informer et utiliser leurs services : l'exemple de la médiathèque de Chambéry

Mme Yasmina Crabières,

Chargée de l'accueil des personnes handicapées,

Ville de Chambéry

Y. Crabières relate, par le biais de son expérience personnelle, la prise en compte et l'amélioration des problèmes d'accessibilité pour les personnes avec une déficience visuelle, à la médiathèque de Chambéry.

L'idée est née d'une demande d'usagers en commission extra-municipale, alors que naissaient les premières lois sur l'accessibilité des personnes à mobilité réduite.

Quatre groupes de travail existaient alors, sur le thème de l'accessibilité aux PMR, l'un sur le logement, un second sur les déplacements, un autre sur le maintien à domicile et le dernier sur la communication, les PMR souhaitant faire connaître leurs besoins et se faire connaître en tant qu'usagers.

A la suite des jeux para-olympiques d'hiver, les usagers PMR ont obtenu, l'ouverture d'une structure « Handicap info », rassemblant diverses informations sur le handicap : elle fonctionne aujourd'hui grâce aux financements du conseil général pour les $\frac{3}{4}$ et de la ville pour le $\frac{1}{4}$ restant.

De même, alors que se projetait la réalisation d'une médiathèque, les usagers PMR se sont mobilisés au sein de la commission extra-municipale pour que l'accessibilité au bâtiment soit prévue non seulement pour les personnes en fauteuil roulant (comme prévu par la loi) mais aussi pour d'autres PMR tels que les déficients visuels.

D'après Y. Crabières, ce qui était, pour la municipalité, une recherche d'image dans le cadre de l'organisation des jeux olympiques et para-olympiques de 1992 est devenu un véritable projet.

- **Un premier travail ciblé sur le handicap visuel et l'accessibilité dans la médiathèque**

Y. Crabières, devenue chargée de l'accueil des personnes handicapées à la médiathèque de Chambéry, s'est consacrée au besoins particuliers des personnes déficientes visuelles.

L'amélioration des conditions d'accessibilité exprimée par ces personnes passait par trois mesures :

Trois mesures s'imposaient :

-la modernisation des outils informatiques avec du matériel adapté (imprimante laser en Braille, logiciel dédié) : il s'agit d'apporter à la personne

déficience visuelle tous les outils afin qu'elle puisse avoir accès à l'information. Ces outils doivent être adaptés. Y. Crabières donne l'exemple de deux logiciels utilisés à la médiathèque : l'un des logiciels fait une lecture vocale des informations à l'écran, le second, le logiciel Zoomtexte, permet d'adapter l'écran à la vue de la personne selon sa pathologie. Une vidéo agrandisseur existe également : jumelé avec un poste informatique, elle permet de grossir le texte. Y. Crabières fait toutefois remarquer que le système informatique dû être changé, de DOS à Windows, non pas parce que c'était plus adapté aux usagers PMR mais car il s'agissait là du seul moyen de rester en phase avec les gens qui voient et qui utilisent beaucoup de fichiers image.

-l'information des personnes déficientes PMR sur les moyens adaptés qui sont à leur disposition : il faut effectivement que ces personnes détiennent cette information pour avoir l'idée de venir à la médiathèque et se servir des outils en place. Cela passe par un accueil personnalisé et donc une formation du personnel. Au bout de deux ans en effet, le personnel de la médiathèque a découvert qu'un matériel informatique adapté ne suffisait pas pour répondre à la demande des déficients visuels... ceux-ci ne savaient pas utiliser le matériel et n'en avait parfois pas la connaissance.

-l'information du public sur le handicap : il s'agissait de profiter de l'occasion pour faire de la sensibilisation auprès des usagers de la médiathèque et présenter les difficultés des PMR et les solutions apportées par la municipalité à la médiathèque.

Une équipe de trois personnes (dirigée par Y. Crabières) est affectée à la résolution des problèmes des personnes à déficiences visuelles . Elle anime et coordonne un ensemble de personnes prises comme référent dans chacun des services de la médiathèque (société, art, histoire...)

Ces mesures ont permis une véritable amélioration des conditions d'accessibilité des personnes déficientes visuelles à l'intérieur de la médiathèque.

- **Le nécessaire élargissement de la problématique de l'accessibilité aux PMR et à la ville**

Y. Crabières explique que ce travail ne constituait qu'une première étape. Il est rapidement apparu que cette réflexion sur l'accessibilité des personnes avec une déficience visuelle à la médiathèque ne devait pas se résumer à l'espace intérieur des locaux mais devait aborder aussi la question de l'accessibilité urbaine de l'équipement : l'accessibilité dans la médiathèque n'a pas de sens si les PMR ne savent pas comment venir à l'équipement.

La gare a été choisie comme élément à partir duquel l'accessibilité à la médiathèque devait être pensée.

Différentes solutions ont été mises en place afin d'aider les personnes ayant une déficience visuelle à accéder à la médiathèque :

- un cheminement à l'aide du système « EO Guidage »¹,
- le recours à une association pour le transport éventuel.

¹ EO Guidage : système interactif d'information auditive sur les noms de rues et de bâtiments remarquables.

Il est également apparu que la question de l'accessibilité dans la médiathèque devait être abordée pour l'ensemble des types de handicap. L'expérience menée pour les déficients visuels doit pouvoir être exploitée, étendue et reproduite dans Chambéry avec des améliorations, ce d'autant qu'elle a permis une sensibilisation et une ouverture du personnel de la médiathèque au monde du handicap.

- **L'amélioration de l'accessibilité des PMR : un travail de technicien avant tout**

Y. Crabières évoque le sujet du rôle et des compétences des usagers ou des associations d'usagers PMR dans le traitement de l'accessibilité aux équipements publics. D'après elle, les usagers ne sauraient se substituer au « technicien ». Ils ont certes une connaissance du monde du handicap et de ses besoins ainsi que la capacité à évaluer une solution proposée, mais en aucun cas ils n'ont les compétences du technicien qui doit diagnostiquer une situation et apporter une solution la plus appropriée à l'ensemble des citoyens et peut-être faire des compromis. Il ne s'agit pas en effet de réaliser des équipements pour tel type de déficience au détriment de tel autre. La personne handicapée n'a pas la réponse à tout. Elle n'est jamais représentative de l'ensemble des PMR.

En conclusion, le traitement de la problématique de l'accessibilité des PMR au sein de la médiathèque de Chambéry est actuellement, dans une situation transitoire car le projet vit encore grâce à l'implication de personnes PMR, notamment. (notamment elle-même). Le projet ne sera réellement en bonne voie que lorsque le sujet aura été pris en main par une autre personne sans handicap. C'est pourquoi Y. Crabières insiste sur l'importance de la sensibilisation : une autre porte s'ouvre à elle, celle de la formation, de l'échange d'expériences comme celle organisée aujourd'hui par le CERTU.

3. Débat

M. Dejeammes ouvre le débat en rappelant qu'une troisième expérience devait être exposée par Frédéric Murienne, conservateur à la Direction régionale des affaires culturelles (DRAC) de Champagne-Ardenne, sur l'accessibilité du patrimoine historique. Cette présentation aurait permis d'aborder la question de l'évolution du patrimoine bâti aux besoins des PMR dans un cadre fortement réglementé.

Questionnant les moyens mis en œuvre par la municipalité de Chambéry pour canaliser les personnes à handicap visuel de la gare à la médiathèque, une participante attire l'attention sur la nécessité de ne pas aborder les problèmes du handicap de manière sectorielle : il s'agit de trouver des solutions qui conviennent à tous. Elle fait remarquer qu'actuellement, il existe peu de normes pour l'aménagement des espaces publics pour les personnes à handicap visuel et auditif. Jusqu'à présent, l'essentiel des réalisations n'a pris en compte que les difficultés et les besoins des personnes en fauteuil roulant et les solutions rapportées créent parfois des gênes aux autres.

Le débat s'oriente sur l'importance de la concertation et le rôle des associations d'usagers. Il apparaît clair que la concertation est essentielle pour comprendre les problèmes spécifiques de PMR, ajuster les solutions et faire en sorte qu'elles répondent aux besoins du plus grand nombre d'usagers possibles. Chaque type de handicap a une relation différente à la ville : à l'inverse de la personne à motricité réduite, le non voyant a accès à tous les espaces, mais avec un degré d'autonomie moindre et donc un degré de dangerosité supérieur. La concertation est ce moment privilégié où le professionnel peut discuter avec les usagers et entendre leurs attentes. A lui d'organiser une concertation qui permette l'expression de points de vue différents et représentatifs de la variété des handicaps.

Par contre, il n'apparaît pas souhaitable que les professionnels attendent des solutions venant des usagers. Le réflexe de tout usager est de raisonner en terme de "solution", par rapport à ses seuls problèmes. Le savoir faire des professionnels est de faire émerger les objectifs à atteindre, de savoir écouter les besoins des usagers, d'anticiper ou de repérer les conflits d'usages, et de présenter des aménagements les plus satisfaisants pour tous. Le professionnel est souvent amené à faire des compromis... la demande de chacun pouvant rarement être satisfaite dans ses détails.

A la lumière des enquêtes et analyses réalisées par ailleurs par le CERTU, M. Dejeammes souligne la nécessité de bien prévoir la concertation aux moments clés du déroulement de l'étude (notamment à la phase de définition du programme, et d'esquisse du projet), là où le projet peut encore évoluer. Si celle-ci est organisée trop tard, il ne s'agit plus que d'information et d'un simulacre de concertation. Il apparaît également que les associations se plaignent d'un manque d'informations sur les choix qui ont été fait avant le stade d'APS, d'où un sentiment de frustration lié à un problème de communication. Il est vrai qu'une bonne communication suppose de trouver le bon interlocuteur, l'association qui sera représentative et qui aura une vision assez large des problèmes.

A la question sur l'obtention du label « tourisme et handicap » pour la médiathèque, Y. Crabières répond qu'il ne s'agit pas là d'un objectif important : l'essentiel est d'arriver à convaincre le personnel et les usagers de la médiathèque de l'intérêt d'une telle démarche d'amélioration de l'accessibilité pour les PMR ; la reconnaissance viendra alors de soi. Elle poursuit en affirmant qu'il est tout aussi important de faire changer les façons de voir et de réfléchir des autres que de s'attacher à résoudre des situations de handicap.

C.Grimaud et J.Correia d'EDF complètent leur intervention en précisant que l'objectif d'EDF est de développer un maximum de bornes multi-sensorielles. Il ne s'agit pas que de compter sur l'équipement des usagers en informatique et leur savoir-faire pour utiliser les logiciels appropriés afin d'accéder à l'information auprès du chargé de clientèle. D'autres services publics et privés sont intéressés à la démarche d'EDF-GDF et souhaitent la mettre en œuvre pour leurs usagers PMR. Catherine Grimaud cite le cas d'une compagnie d'assurance et de communes d'Europe.

L'une des questions de l'assemblée s'est portée sur les équipements de fonctionnement de EDF/GDF (disjoncteurs, amenée de gaz...) et leur facilité d'usage pour tout PMR en cas de problèmes. C.Grimaud et J.Correia donnent l'exemple des disjoncteurs qui émettent un signal sonore pour signaler s'ils fonctionnent ou non.

A la fin du débat, B. Fiore fait remarquer que le problème de l'accessibilité n'est pas uniquement centré autour du handicap. Il relève du domaine de l'aménagement. La problématique peut s'élargir aux personnes âgées qui connaissent, elles-aussi des difficultés d'accessibilité en milieu urbain. Avec le vieillissement de la population française, cette problématique concernera chacun de nous un jour.

Conclusion-Perspectives

B. Fiolo du CERTU exprime sa satisfaction de l'intérêt de cette journée sur l'amélioration de l'accessibilité aux équipements publics. Il reste toutefois déçu que la contribution sur l'accessibilité des PMR aux patrimoines historiques n'ait pu être exposée. C'est en effet un problème important sur lequel il reste des progrès à faire, notamment en France.

Les expériences relatées aujourd'hui montrent que des solutions pour améliorer l'accessibilité, et notamment celle des PMR aux équipements publics peuvent être facilement trouvées. Elles nécessitent une mobilisation politique et des services administratifs et techniques ainsi qu'une collaboration étroite avec les associations d'usagers, afin que celles-ci puissent être ajustées au plus près des besoins des citoyens.

Réfléchir à améliorer l'accessibilité pour un type de handicap constitue une première expérience dont il faut souligner l'importance car elle permet, même si elle semble sectorielle, d'aborder la problématique pour l'ensemble des PMR. En effet, elle constitue une première sensibilisation du personnel des équipements publics concernés (voire des usagers) au problème du handicap en milieu urbain. Surtout, elle est d'autant plus importante que les points communs entre les besoins des différentes catégories de PMR sont plus nombreux que les divergences.

B. Fiolo fait part de sa déception relative du peu de participants à cette journée issus des collectivités territoriales, notamment des villes et agglomérations. Le thème relève pourtant de leurs préoccupations. Il conviendra au CERTU de réfléchir à la manière d'intéresser ces acteurs, car l'un des objectifs de ce programme est le partage d'information.

Une troisième journée sur le thème de l'accessibilité sera vraisemblablement organisée d'ici le début de l'année 2005. B. Fiolo esquisse avec l'aide de la salle, les sujets possibles pour une rencontre ultérieure :

- L'accessibilité et la valorisation de la ville
- Le stationnement : comment faire pour disposer d'une offre satisfaisante et en préserver l'usage ?
- Exemples d'aménagements urbains réussis
- Divergences et convergences d'usages en ville
- Les spécificités de chaque catégorie d'usagers : personnes handicapées, enfants, personnes âgées...
- Label tourisme et handicap
- L'exemple de concertations réussies.

R. Baroux clôt la journée en remerciant l'ensemble des intervenants.

ANNEXES

Ville accessible à tous et équipements publics



Sources : Certu et G. Crossay - MELT/SIC

Lyon
jeudi 3 juin 2004

Intervention de Mathieu PILLARD
Service Démocratie Locale, Ville de Villeurbanne

***Les maisons de services publics : une réflexion sur l'accessibilité
et la proximité***

En Europe

Une étude réalisée en 2002 pour le compte de la DATAR (délégation à l'aménagement du territoire) sur les maisons de services publics fait apparaître une diversité et une richesse de structures dans les pays de l'union (12 pays) et également dans les pays de l'Europe centrale et orientale (7 pays).

Ces structures ont été définies par leurs objectifs, leur niveau territorial, la nature des prestations proposées, le mode de financement et le personnel en place.

Leurs dénominations sont variées, « office du citoyen, boutique de la mairie, bureaux des services aux citoyens, centre au service du citoyen, supermarché administratif, divers guichets thématiques (logement, santé, aides sociales...), boutique du citoyen, bureau des quartiers, agences de services publics, bureau de premier contact ».

Elles démontrent des logiques de volonté de modernisation des administrations et de rapprochement entre les prestations délivrées et les « citoyens clients ».

Elles délivrent toutes des documents administratifs ainsi que des prestations à caractère social ou familial et dans le domaine de l'emploi.

En France

Les intitulés des autres pays européens mentionnent peu le concept de services publics qui désigne en France les objectifs et missions d'intérêt général définis par les autorités publiques.

Les maisons de services publics peuvent se définir comme des structures privées ou publiques réparties de manière cohérente sur le territoire, très souvent construites autour d'un partenariat entre les acteurs privés et publics.

Le principe est simple, il s'agit en général de rassembler en un même lieu plusieurs services ou prestations.

C'est dans les années 1990 que se sont développées de nouvelles expérimentations en milieu rural et dans les quartiers sensibles.

En 1992 et 1993 ont lieu les premières expérimentations des points publics en milieu rural (PPMR) et des plates-formes d'insertion sociale et professionnelle dont installées dans les quartiers.

En 1996 est lancé un appel à projet national sur les plates forme de services publics dans le cadre du pacte de relance.

En 1999, la loi Voynet officialise la possibilité de mettre « des moyens en commun pour assurer l'accessibilité et la qualité des services publics sur le territoire ».

En 2000, la loi du 12 avril « relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations » précise qu'une maison de services publics « est créée par une convention approuvée par le représentant de l'Etat dans le département ».

L'article 27 stipule que l'objectif principal est de faciliter les démarches des usagers et d'améliorer la proximité des services publics.

Une convention définit les modalités financières et matérielles du fonctionnement de la MSP, les prestations qu'elle peut fournir, les modalités de désignation de son responsable. Il est important de noter que les services qu'elles proposent peuvent être, notamment en milieu rural, proposés de manière itinérante.

A ce jour on recense environ 350 structures de ce type sur le territoire français, majoritairement portées par les communes ou les établissements intercommunaux.

A Villeurbanne

Villeurbanne est la 27^{ème} ville de France, sa population est de 127 300 habitants (10.5 % de l'agglomération). Un découpage en huit quartiers a été effectué notamment avec la mise en place des conseils de quartiers en 1996.

5 quartiers sont placés dans un dispositif « contrat de ville ».

1. Historique

La première expérience de service public de proximité a débuté en 1996 sur le quartier Cyprien les Brosses (8 500 habitants), car ce quartier est excentré et souffre d'une faible desserte en transport en commun. La coupure physique du boulevard périphérique est également fortement ressentie.

Il s'agissait de l'ouverture d'un lieu pour l'accueil de l'agent de développement territorial et une permanence pour l'emploi et la formation créée par une maison sociale. Cette création était le fruit d'un travail partenarial important, basé sur un diagnostic précis des caractéristiques de la population et de ses besoins.

Rapidement d'autres associations se sont installées pour y réaliser leurs permanences (Entre-Aide Rédactionnelle, accueil information et orientation des publics issus de l'immigration, des résidents de foyers).

Cette création correspondait avec la mise en place des conseils de quartier, la ville s'est appuyée sur le dispositif emploi jeune pour créer un poste d'accueil et d'appui à la démocratie locale.

Fort de cette expérience, un deuxième service public de proximité a été créé en 1999 sur le quartier de St Jean (3500 habitants) qui se trouve également en contrat de ville et séparé du centre ville par le canal et le boulevard périphérique.

Ces deux structures étaient des objets administratifs non identifiés sans rattachement précis, se construisant sur un pragmatisme certain.

A la faveur de la loi du 12 avril 2000, la ville de Villeurbanne a recherché une définition commune à ces structures et affirmé le souhait d'en développer d'autres sur son territoire, notamment sur le quartier du Tonkin.

2. Existant

Trois structures sont ouvertes à ce jour sous l'appellation maisons des services publics, elles sont toutes trois situées dans des quartiers en contrat de ville (3200, 8500 et 18000 habitants).

Elles se nomment angle 9, espace 30 et « Charpennes Tonkin ».

Elles sont implantées toutes trois au centre des quartiers, au pied d'habitats collectifs (bailleur social et copropriété).

Elles sont également sur des axes de circulations piétons, notamment sur les trajets écoles et commerces et proche d'arrêts de transports en commun.

Les trois structures sont à la proximité d'un bureau de poste.

Elles rassemblent des services, institutions et associations très variées :

Des permanents

- Contrat de ville (3 agents de développement)
- Conseil de quartier (en plus des habitants, 3 coordonnateurs)
- Etat civil (CNI, Passeport, attestation d'accueil) (les 3 mêmes coordonnateurs)
- Mission locale (2 personnes)
- ANPE (1 personne)
- PAVIE (plan d'action Villeurbannais pour l'insertion par l'économique) (1 personne)
- Permanence emploi formation associative (4 personnes)

Des permanences

- Permanences des élus
- Entre aide rédactionnelle et information sociale (4 bénévoles assurant une présence hebdomadaire)

- Accueil Information et Orientation Association Rhône Alpes pour le Logement et l'Insertion Sociale (1 personne assurant une présence hebdomadaire)
- CAF de Lyon (1 personne assurant une présence hebdomadaire)
- Service de lutte contre les exclusions de la CPAM (2 personnes assurant une présence bi mensuelle)
- Permanences pour la déclaration des revenus (centre des impôts et bénévoles, annuelles)
- Association de parents d'élèves
- Groupe informel d'habitants
- Repas personnes âgées
- Relais d'assistantes maternelles
- Centre de loisirs sans hébergement
- Utilisation par les éducateurs de Prévention de la SLEA

En 2003, cela représente 14 000 visites.

3. Définitions

Ces maisons de services publics se définissent par la capacité qu'elles ont à :

Regrouper des services aux publics

Il s'agit de permettre à des Villeurbannais géographiquement peu mobiles ou ne sachant pas très bien à qui s'adresser dans telle ou telle situation de s'orienter et de s'informer.

Cela implique une connaissance et une formation adaptée des agents municipaux, des appuis dans les services centraux, à la Communauté Urbaine de Lyon et dans différentes administrations, mais également une capacité d'écoute, de décryptage des demandes implicites et une aide à la résolution des difficultés sans pour autant créer un « guichet unique ».

Il est donc possible d'effectuer des démarches sans se rendre à l'hôtel de ville, d'obtenir certains services, grâce au regroupement de permanences qui assure accessibilité et lisibilité.

Il s'agit enfin de diffuser à l'ensemble des villeurbannais des informations et des documents de toutes natures qui ne sont traditionnellement disponibles qu'en mairie centrale.

Remplir une fonction de lieu-ressource pour les habitants, le conseil de quartier et dans les quartiers en contrat de ville, pour le développement social

Les maisons des services publics sont des lieux identifiés pour permettre aux Villeurbannais de rencontrer leurs élus afin de leur exprimer leurs questionnements et dialoguer.

Elles sont les points d'appui du travail des conseils de quartier et favorisent la lisibilité de leurs actions. Lieux de réunions, d'expositions des projets et des réalisations, d'archivage et également lieux d'appui technique aux membres du bureau (photocopie, téléphone...).

Les maisons des services publics sont également des outils de mobilisation des initiatives des habitants en matière de solidarité, d'enrichissement de la vie sociale et de lutte contre les exclusions.

Les professionnels qui l'occupent contribuent au repérage des besoins en terme de gestion urbaine de proximité.

Servir d'interface pour les questions de proximité et de quotidienneté

es maisons de services publics sont au centre des différents services ou dispositifs qui gèrent des problèmes de type incivilités, propreté, petites réparations.

Elles ont pour fonction d'améliorer la circulation de l'information entre habitants, services et élus.

Pour ce faire, elles s'appuient sur des fiches de liaisons, permettant d'interpeller les différents interlocuteurs, pour obtenir soit des interventions, soit des réponses. Une direction de la proximité joue un rôle primordial en lien avec le service démocratie locale pour animer ce dispositif. Les tableaux de bord des questions et réponses sont alimentés au quotidien.

Des visites de terrains sont régulièrement organisées pour permettre le traitement des dysfonctionnements.

Jouer une fonction de centralité de quartier en complément d'autres structures (commerces, poste, Maisons du Rhône...)

La combinaison des trois fonctions précédentes avec une fonction implicite de convivialité positionne naturellement les maisons des services publics au centre d'une dynamique qui les différencie de simples mairies annexes.

Ce sont des lieux originaux associant des partenaires publics et privés et qui bénéficient de fait d'une certaine souplesse et capacité d'interpellation.

4. Quelques règles et principes de fonctionnement

Un comité de pilotage anime chacune des maisons des services publics. Se réunissant environ tous les 2 mois, il permet de définir les orientations, partager et/ou confronter les constats.

Chaque structure effectuant une permanence y est représentée, ce comité est animé par l'adjointe au service public de proximité.

Pas de modélisation, ces maisons des services publics se créent sur la base systématique d'un travail partenarial fort, d'une observation et d'une analyse des caractéristiques de la population et de ses besoins.

On retrouvera des permanences de la CAF de Lyon sur certains sites, des permanences pour les publics issus de l'immigration sur d'autres mais aucune systématisation hormis la

présence d'un agent de développement territorial pour le compte du contrat de ville et d'un coordonnateur, agent municipal.

Ce dernier exerce pour partie une fonction d'accueil et depuis un an certaines prestations pour le compte du service population (carte nationale d'identité, passeport, attestation d'accueil) en complément d'un rôle d'appui pour la démocratie locale.

L'accueil est au centre du dispositif, parce qu'il est partagé, il implique un échange entre les professionnels de la structure. Le niveau minimum d'information commune entre les différents partenaires est supérieur à une structure classique du fait d'interventions et de sollicitations très généralistes de la part des habitants.

La médiation avec les institutions est régulière, il s'agit souvent de réduire le sentiment de distance avec les divers services.

La capacité d'écoute, de décryptage, baptisé « débroussaillage » est une nécessité face à des situations sociales complexes ne relevant pas de la compétence que d'un seul intervenant.

La présence de la CAF de Lyon ou du service de lutte contre les exclusions de la CPAM ont souvent permis de démêler l'écheveau de situations sociales difficiles.

Même si cela semble classique, la convivialité, un premier sourire à l'accueil, des intervenants identifiés font de ces lieux des points ressources pour la population.

L'ensemble de ce qui est dit, peut servir de point d'appui à un projet, à une concertation en cours, alimenter une réflexion ou alors trouver une réponse dans une action déjà engagée.

Il est fréquent que des « habitants, clients, usagers... » poussent la porte pour un simple salut ou que d'autres entrent pour offrir du bénévolat.

Un fonctionnement décloisonné, des professionnels de services publics ou privés, des bénévoles, le monde associatif collaborent dans ces équipements de proximité dans lesquels la situation de l'utilisateur est appréhendée dans sa globalité.

Ce qui n'est pas du ressort de la maison des services publics suscite une orientation adaptée et un accompagnement à la carte en fonction de l'autonomie de la personne.

L'institution d'appartenance de chaque intervenant doit accepter de se fondre dans une logique de projet collectif de la structure (sans identité propre).

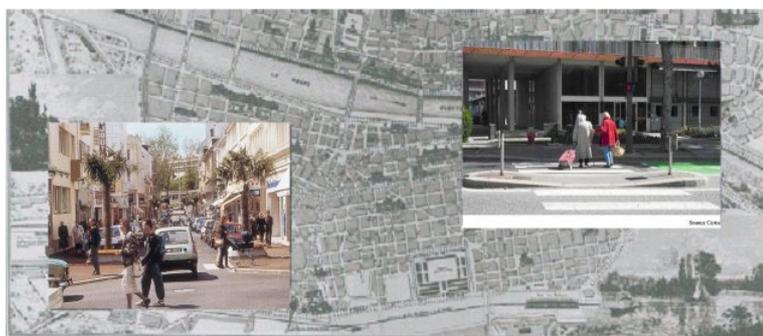
La maison des services publics est au cœur d'un réseau de partenaire, la présence de l'agent de développement, du conseil de quartier place, de fait, l'équipement au centre de la dynamique du territoire.

Il est alimenté par le réseau et lui-même livre les constats faits sur l'ensemble des problématiques du quartier et de la ville.

Par ce biais les maisons des services publics favorisent la compréhension des logiques institutionnelles. A titre d'exemple, des informations collectives, construites en partenariat permettent aux usagers de mieux repérer les différents cadres.

Enfin, une fonction d'observation sur les différents fonctionnements institutionnels permet aux acteurs des maisons des services publics d'alimenter la réflexion, de jouer un rôle de veille et de transmettre aux décideurs des éléments d'appréciations sur les politiques engagées.

Ville accessible à tous et équipements publics



Sources : Certu et G. Crossay – MELT/SIC

Lyon
jeudi 3 juin 2004

Intervention de Olivier KLEIN et Julien GANNARD
Maison du temps et de la mobilité de Belfort-Montbéliard

***Vers une ville accessible – Équipements publics de proximité et
nouvelles temporalités de la ville***

Les diapositives ci-dessous sont issues d'une version simplifiée de la présentation de MM. Klein et Gannard lors de la journée du séminaire.

Vers une ville accessible Équipements publics de proximité et nouvelles temporalités de la ville

Julien GANNARD – Olivier KLEIN
Maison du temps et de la mobilité de Belfort-
Montbéliard
www.maisondutemps.asso.fr

- Définir les conditions d'accessibilité
- Mise en œuvre d'une solution territorialisée

Une ville accessible en fonction ...

- De ses lieux :
 - Loisirs, travail, parcs, ...
- De ses temps :
 - Jour/nuit, semaine/week-end, vacances/périodes scolaires
- De ses services :
 - Administrations, commerces, ...
- De sa population
 - Jeunes, vieux, handicapés, actif, parent, ...

Rendre une ville accessible par ...

- Aménagement des lieux :
 - Infrastructures, ascenseurs, rampes, ...
- Aménagement des temps et des horaires
 - Coordination des temps sociaux, extension des horaires d'ouverture, ...
- Aménagement de l'offre
 - Regroupement d'activités (guichet multi-service, tabac-poste, ...), combinaison d'offre (ticket combiné, ...)
- Aménagements des parcours et des outils de mobilité
 - Ergonomie de la ville, nouvelles technologies, centrale de mobilité

Des contraintes

- Étalement de l'espace
 - La ville se dilue, s'éparpille et éclate ignorant les frontières administratives et étatiques
- Éclatement des temps
 - Désynchronisation locale par individualisation des modes de vie, des horaires de travail, colonisation des temps sociaux par l'économie (sieste, repas, week-end, nuit...)
- Mobilité
 - Écrêtement des pics et fin des périodes creuses, elle devient « zigzagante »

Impératif de continuité

- Continuité spatiale
 - Développement de solutions complémentaires dans des lieux à faible densité (transport à la demande, auto-partage, ...)
 - Intégration des systèmes tarifaires
 - Disponibilité de l'information
- Continuité temporelle
 - Jour/nuit, semaine/week-end, période scolaire/vacances
- Continuité politique
 - Dépassement des frontières administratives
 - Cohérence des politiques engagées

Une proposition

- Plate-forme partenariale
 - Entreprises
 - Collectivités
 - Universités
 - Associations
 - Usagers

Une méthode de travail

- Observation
 - Réaliser et partager le diagnostic
- Sensibilisation et négociation
 - Mobiliser l'ensemble des acteurs locaux sur la démarche
- Expérimentation
 - Mettre en place des solutions innovantes
- Coopération
 - Rendre lisible un territoire

Mise en œuvre : l'exemple belfortain

- Territoire éclaté
- Territoire marqué par l'industrie
- Territoire de la superposition des autorités administratives

Des territoires emboîtés

- Territoire de Belfort
- Aire Urbaine
Belfort-Montbéliard
- Trois villes
Trois départements
- Trois régions
Trois pays

Une structure particulière

- Urbanisation polycentrique
- Tradition industrielle forte (Alstom, PSA, sous-traitants...)
- Territoire de la mobilité :
 - Production de systèmes
 - Génération de besoins en mobilité
 - Culture de la mobilité

Quelques exemples

- Lieux :
 - Desserte du Stade Bonal
- Temps :
 - Transports nocturnes
- Les services :
 - Études commerces, administration, ...
- Les populations :
 - Vélos électriques

Stade BONAL : améliorer l'accessibilité

- Stade Bonal
 - Capacité d'accueil passée de 8000 à 20000 pers.
 - Problèmes d'accès (congestion, ...)
- Trois étapes :
 - Observation
 - Sensibilisation
 - Expérimentation
 - Desserte train
 - Desserte bus
 - Parcours de soirée

Le bus, mode d'emploi - Maison du Temps et de la Mobilité

Fichier Edition Affichage Favoris Outils ?

Précédente Recherche Favoris Média Liens

Adresse http://www.ctrb.fr/infos/franese/infos.html

COMPAGNIE DES TRANSPORTS DE LA REGION DE BELFORT

Infos pratiques

- > La CTRB en quelques mots
- > Bien voyager en bus
- > Prochain arrêt, la Gême !
- > Adresses utiles

Tous les tarifs sont disponibles en format de poche. Le guide Tarif vous permet de connaître le titre de transport le plus avantageux en fonction de votre nombre de déplacements et de votre catégorie. Par ailleurs, des fiches individuelles vous guideront pour tout savoir et connaître sur un titre de transport en particulier.

Le Bus est loin de chez moi ?
90% de la population de la région de Belfort est à moins de 3 minutes d'un arrêt de bus !

Pour connaître l'ensemble du réseau de la CTRB, vous disposez d'un plan complet avec une face concernant le réseau urbain et une face concernant le réseau suburbain. Par ailleurs, figure sur le plan l'ensemble des arrêts et des dépôts CTRB.

Haut de la page

Terminé Internet

Démarrer C:\JulienGP... Le bus, mo... Boîte de réc... 08:54

Transports des jeunes en soirée

- Interpellation lors d'un forum sur les mobilités
- Réalisation d'un diagnostic local et international
- Sensibilisation
- Expérimentation
 - Transport des jeunes en soirée (avec PSA et l'IVM)

Adéquation de services

- Analyse de l'offre
 - Administrations
 - Commerces
 - Culture
- Analyse des besoins
 - Enquête de la population
- Sensibilisation
- Expérimentation d'aménagement des horaires

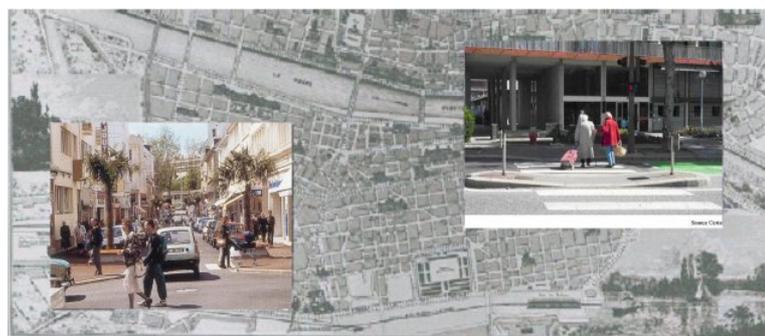
Mise à disposition de vélos à assistance électrique

- Vélos développés par une PME du territoire et l'université
- Pour différentes population
 - Étudiants (UTBM)
 - Employés (CG90)
 - Public en insertion
- Mise à disposition pour le grand public

Invitations

- Journée technique, le 4 juin 2004 :
 - Ingénierie des systèmes de mobilité et de transports
- Première Biennale internationale des Temps, à Besançon, du 16 au 18 juin 2004
 - « Inégalité face au temps »

Ville accessible à tous et équipements publics



Sources : Certu et G. Crossay – MELT/SIC

Lyon
jeudi 3 juin 2004

Intervention de Catherine GRIMAUD et Jacky CORREIA
Chargés de mission "déficience visuelle" et "déficience auditive"

***L'accueil du public s'ouvre à tous les handicaps : mes initiatives
d'EDF et de Gaz de France avec l'aide des nouvelles technologies***

Les diapositives ci-dessous sont issues d'une version simplifiée de la présentation de Mme Grimaud et M. Correia lors de la journée du séminaire.



ACCESSIBILITE POUR TOUS
Présentation au Certu,
« Ville accessible à tous et Equipements publics »

jeudi 3 juin 2004
Catherine Grimaud et Jacky Correia

1



EDF vous doit plus...que l'accessibilité

« Mais comment accepter l'idée qu'un grand nombre de femmes et d'hommes parce que différents, n'existeraient à nos yeux que par obligation ? »

François Roussely (09/10/02)

2



L 'ORGANISATION : UN PÔLE HANDICAP

EDF a mis en place au niveau du cabinet de la Présidence un pôle Handicap chargé de l'accessibilité et de l'insertion des personnes handicapées.

Un conseiller a été nommé par F.Roussely : Gérard Masson, auquel sont rattachés des conseillers techniques.

3



L 'ACCESSIBILITE : un droit pour tous

Toute personne a droit à l'utilisation des services EDF.

Permettre l'accès aux services EDF, en assurant l'accueil et l'accessibilité physique aux personnes en situation de handicap.

4



LA MISSION : Accessibilité pour tous

Pour favoriser l'accès aux services EDF des clients handicapés, François ROUSSELY a demandé que toutes les agences soient accessibles avant la fin 2004.

Pour réaliser cette Mission, plusieurs Directions d'EDF ont été mobilisées :

- la Direction Immobilière pour l'accessibilité physique,
- la Direction Électricité Gaz Services pour la formation à l'accueil des personnes handicapées
- EDF Recherche et Développement pour l'adaptation des services.

5



Trois obligations :

- L'accessibilité physique des locaux recevant du public
- L'accueil personnalisé du client
- La mise à disposition des services EDF et Gaz de France

6

1. L'Accessibilité physique : la démarche

L'accessibilité physique a impliqué la Direction Immobilière.

Un **audit** faisant l'état des lieux de tous les points d'accueil physique a été réalisé avec le concours de l'Association des Paralysés de France (A.P.F.).

Dans toutes les régions, un membre de cette association était chargé de vérifier l'accessibilité de nos 815 agences.

Janvier 2004 : lancement des travaux après un audit complet de tous nos sites.

Fin mai 2004 : 40% des espaces d'accueil ont été rendus accessible.

7

Accéder aux locaux

Circuler à l'intérieur des locaux

Accéder aux informations grâce à un meilleur aménagement de l'espace



8

2. Un accueil personnalisé

Formation à l'accueil

La formation à l'accueil est dispensée à tous les Conseillers Clientèle des agences EDF et Gaz de France.

Deux scénarii de mise en situation ont été construits sur les huit existants et concernent le handicap visuel et le handicap moteur.

L'accueil des clients touchés par un handicap auditif et l'accueil des clients touchés par un handicap mental, sont traités en formation théorique.

Depuis le 1^{er} mars 2003, plus de 200 Conseillers Clientèle ont suivi cette formation.

9



3. Utiliser les services EDF et Gaz de France

10



Les services adaptés aux déficients visuels

- le guide de bienvenue en braille ou en caractères agrandis
- la facture adaptée en braille
- l'échéancier
- la transcription de la facture, réalisée selon les Unités par divers moyens:
 - ✓ un agent non-voyant lui-même
 - ✓ un CAT
 - ✓ un prestataire externe...

11



Une borne internet multi-sensorielle

Certaines agences sont dotées d'une borne internet multi-sensorielle qui permet à une personne déficiente visuelle de pouvoir consulter des informations sur les services EDF issues du site www.edf.fr.

L'information est vocalisée à l'aide d'une synthèse vocale actionnée par deux boutons poussoirs de couleur vive manoeuvrables aisément sans formation préalable.

12



Etre aidé dans ses démarches grâce aux services interactifs

13



Les services adaptés aux déficients auditifs

Ce service permet aux clients sourds de dialoguer à distance et en instantané, en Langue des Signes Française, avec un conseiller clientèle par l'intermédiaire d'une webcam et d'une ligne haut débit.

Ce service a été mis en ligne le 1^{er} janvier 2003.
Il est ouvert le vendredi de 9h à 17h, et à partir du 2^{ème} semestre 2004, du lundi au vendredi
Le site est accessible à l'adresse :

<http://esourds.com>

14



Le fonctionnement du service esourds

Un accueil physique en LSF assuré par un conseiller clientèle sourd a été mis en place à l'agence Charonne située à Paris au service des clients sourds d'Ile de France.

Ce conseiller est amené à répondre aux questions posées par des clients qui se connectent sur le site internet dédié <http://esourds.com>

15

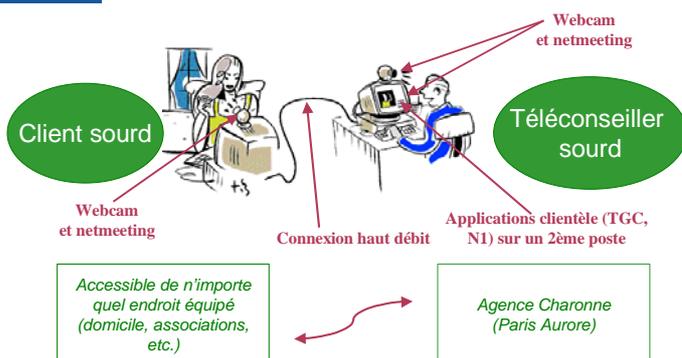
**7 points d'accueil équipés d'une webcam
ont été ouverts :**

**Vénissieux, inauguré par le Président d'EDF,
François Roussely, le 12 février 2003.**

**La Rochelle, Lille, Saint-Pierre (Ile de la Réunion) ,
Lorient et Dijon.**

16

**Accueil en Langue des Signes Française, via un site
internet, grâce à une webcam et une messagerie instantanée**



17



**Deux conseillers pratiquants
la Langue des Signes Française
vous accueillent
le vendredi de
9 h à 17 h
en vous connectant sur :
<http://esourds.com>
Et à partir du deuxième semestre 2004,
du lundi au vendredi**

Vous avez également la
possibilité de venir sur place à
l'accueil clientèle au
63 bd de Charonne
Paris 11ème
M° Ligne 2 - station Avron
RER A - station Nation

*Pour que l'électricité et
le gaz naturel
soient simples pour vous...*

Ville accessible à tous et Équipements publics



Lyon
jeudi 3 juin 2004

Intervention de Dominique Van Duyse

Ministère de l'Équipement et des Transports- Wallonie (Belgique)

Le plan d'accès du futur : les fiches d'accessibilité multimodales

Les diapositives ci-dessous sont issues d'une version simplifiée de la présentation de M. Van DUYSE lors de la journée du séminaire.



FICHE D'ACCESSIBILITE MULTIMODALE

=> Concept de fiche d'accessibilité :

Document présentant, de manière synthétique, tous les renseignements nécessaires pour se rendre en un lieu déterminé par tous les moyens de transport disponibles.

MET - Direction générale des Transports - D. VAN DUYSSE



FICHE D'ACCESSIBILITE MULTIMODALE

Les objectifs

Permettre à chacun de choisir le moyen de transport ou la combinaison de moyens de transport la mieux adaptée à sa destination.

Mais aussi :

- amener les organismes qui réalisent leur fiche à améliorer leur accessibilité pour les modes de transport alternatifs à la voiture et pour les PMR ;
- sensibiliser les autorités communales et les sociétés de transport public.

MET - Direction générale des Transports - D. VAN DUYSSE



FICHE D'ACCESSIBILITE MULTIMODALE

Le public cible

Une fiche d'accessibilité est destinée aux visiteurs d'un site pour:

- faciliter leur accès au site ;
- mieux faire connaître les alternatives à la voiture.

Tout organisme recevant des visiteurs est convié à réaliser sa fiche d'accessibilité

⇒ administrations, écoles, hôpitaux, entreprises, salles de spectacle,...

MET - Direction générale des Transports - D. VAN DUYSSE



FICHE D'ACCESSIBILITE MULTIMODALE

Le développement du concept

- l' ICEDD est mandaté par le ministre des Transports, de la Mobilité et de l'Energie pour étudier le concept ;
- 14 novembre 2001 : décision du Gouvernement wallon portant sur l'élaboration et la diffusion d'une fiche d'accessibilité par tous les services et organismes relevant de la Région wallonne ;
- Au sein de la Direction générale des Transports du MET est créé le Service Fiches d'Accessibilité ;

MET - Direction générale des Transports - D. VAN DUYSSE



FICHE D'ACCESSIBILITE MULTIMODALE

Le Service Fiches d'Accessibilité

envoi, sur simple demande, par la poste ou par courrier électronique :

- le guide méthodologique ;
- les modèles de fiches prêts à l'emploi ;
- des exemples de fiches déjà réalisées.

MET - Direction générale des Transports - D. VAN DUYSSE



FICHE D'ACCESSIBILITE MULTIMODALE

Le Service Fiches d'Accessibilité

✓ **aide les auteurs à réaliser leur fiche :**

- en organisant des séances d'information et de formation ;
- en assurant une aide en ligne ;
- en validant les fiches d'accessibilité réalisées.

✓ **réalise les plans d'accès multimodaux à l'aide d'un logiciel de cartographie développé à cet effet.**

MET - Direction générale des Transports - D. VAN DUYSSE





FICHE D'ACCESSIBILITE MULTIMODALE

Le Service Fiches d'Accessibilité

Facilite la diffusion par Internet des fiches :

- en créant, à partir de la version *Word* de la fiche d'accessibilité, une version *PDF* plus légère et donc plus pratique pour la diffusion électronique ;
- en rassemblant l'ensemble des fiches validées dans une base de données consultable sur le site <http://mobilite.wallonie.be> ;
- en fournissant aux organismes qui ont leur propre site Internet un pictogramme pouvant y être inséré et qui pointe vers la fiche d'accessibilité correspondante.

MET - Direction générale des Transports - D. VAN DUYSSE



FICHE D'ACCESSIBILITE MULTIMODALE

- au recto :

Plan d'accès multimodal au 1/10 000 incluant :

- ✓ Les coordonnées de l'organisme
- ✓ Une carte de situation régionale
- ✓ La légende
- ✓ L'accessibilité aux PMR

MET - Direction générale des Transports - D. VAN DUYSSE



FICHE D'ACCESSIBILITE MULTIMODALE

- au verso : l'information sur tous les moyens de transport permettant de rejoindre le site

- ✓ en train
- ✓ En bus
- ✓ En taxi
- ✓ En voiture
- ✓ À pied
- ✓ À vélo
- ✓ Les coordonnées SNCB et TEC
- ✓ La date de mise à jour
- ✓ Les indications de validité

MET - Direction générale des Transports - D. VAN DUYSSE



FICHE D'ACCESSIBILITE MULTIMODALE

Les moyens de transports à renseigner :

1. Pour aller jusqu'au point de transit
2. Pour aller du point de transit au site

MET - Direction générale des Transports - D. VAN DUYSSE



FICHE D'ACCESSIBILITE MULTIMODALE

3. Pour aller directement jusqu'au site :



en bus (si il y a un arrêt à proximité du site)



en train (si le point de transit est une gare et qu'il y a une gare secondaire à proximité du site)

[exemple](#)



en voiture



à pied ou à vélo : incitation pour les visiteurs provenant des alentours



MET - Direction générale des Transports - D. VAN DUYSSE



FICHE D'ACCESSIBILITE MULTIMODALE

Différentes données à collecter :



Pour le train (par exemple)



Pour le bus



Pour le taxi



Pour le vélo



Pour la marche à pied



Pour la voiture

MET - Direction générale des Transports - D. VAN DUYSSE



FICHE D'ACCESSIBILITE MULTIMODALE



Pour le bus (par exemple) :

- le nom des arrêts desservant le site et le point de transit ;
- les lignes desservant ces arrêt ;
- l'horaire de chaque ligne.

=>

- Aller sur le terrain repérer les arrêts et les lignes
- Se renseigner auprès des TEC (info-TEC)
- Site internet : www.infotec.be

MET - Direction générale des Transports - D. VAN DUYSSE 

FICHE D'ACCESSIBILITE MULTIMODALE

Pour les personnes à mobilité réduite (PMR) :

Informations « classiques »

-  L'accessibilité du bâtiment
-  Places de parking réservées aux PMR
-  Ascenseur accessible aux PMR
-  Toilettes accessibles aux PMR

MET - Direction générale des Transports - D. VAN DUYSSE 

FICHE D'ACCESSIBILITE MULTIMODALE

Pour les personnes à mobilité réduite (PMR) :

Indice « Passe partout »



- S'adresse à 6 catégories de PMR : chaisard, chaisard accompagné, piéton appareillé, aveugle, sourd et personne fragilisée ;
- Une grille de lecture détaillée permet d'interpréter la cotation de 0 à 9 pour chaque handicap.

MET - Direction générale des Transports - D. VAN DUYSSE 



FICHE D'ACCESSIBILITE MULTIMODALE

Pour plus d'info sur l'Indice « Passe partout » :

GAMAH asbl
Rue du Grand Champ, 4
B-5380 Noville-les-Bois
Tél. 081 24 19 37
Mél : contact@gamah.be
<http://www.ipp-online.org>

MET - Direction générale des Transports - D. VAN DUYSSE




FICHE D'ACCESSIBILITE MULTIMODALE

De nombreuses possibilités :

- Version papier accompagnant chaque courrier qui invite un visiteur à se rendre dans l'implantation
- Version électronique :
 - accompagnant chaque courriel qui invite un visiteur à se rendre dans l'implantation ;
 - téléchargeable sur le site Intranet de l'organisme.
- Mention de l'existence de la fiche :
 - sur tout courrier ou courriel ;
 - sur chaque publication.

MET - Direction générale des Transports - D. VAN DUYSSE




FICHE D'ACCESSIBILITE MULTIMODALE

Pour plus d'info

MET - Service Fiche d'Accessibilité
Boulevard du Nord, 8
B-5000 Namur
Tél.: 081 77 31 24
Fax.: 081 77 38 22
Mél : fam-mobilite@met.wallonie.be

<http://mobilite.wallonie.be> - rubrique « FAM »

MET - Direction générale des Transports - D. VAN DUYSSE

