

# **L'accessibilité des transports aux personnes handicapées et à mobilité réduite**

**Geneviève Lévy**  
Députée du Var

**Rapport remis au Premier ministre**



*Remerciements à madame Catherine Bachelier, Déléguée ministérielle à l'accessibilité au ministère de l'équipement, des transports, du logement, du tourisme et de la mer, à monsieur Hasni Jéradi, Chargé de mission, et à mademoiselle Nathalie Vernhes, Chargée d'études, pour l'aide efficace et compétente qu'ils m'ont apportée tout au long de ma mission.*

# SOMMAIRE

Lettre de mission	7
<b>Présentation</b>	<b>9</b>
Déroulement de la mission	11
Problématique	12
La chaîne de l'accessibilité	12
Les enjeux de l'accessibilité pour tous	13
L'accessibilité comme facteur d'intégration sociale	13
Accessibilité comme élément de confort pour tous, gage de qualité	13
Accessibilité et développement durable	13
Un marché potentiel et inexploité	14
Les instances existantes pour le développement de l'accessibilité	14
La Délégation Ministérielle à l'Accessibilité	14
Les correspondants accessibilité des DDE	14
Le COLIAC	15
La nomination d'un inspecteur général de l'équipement	15
<b>Première partie : les enseignements tirés des auditions et des visites</b>	<b>17</b>
Constat général	19
Les supports d'information et de communication	20
Les annonces sonores et visuelles et la signalétique	20
La sécurité des personnes	22
Les places de stationnement réservées et le stationnement sauvage	23
Les mobiliers et automates	24
L'accompagnement	24
Les chiens guides pour les personnes aveugles et malvoyantes :	25
La concertation entre les acteurs	25
Les contrôles des aménagements	27
La palette comble lacune	27
Les améliorations sur les véhicules (taxis et véhicules de transport spécialisé)	28
Le secteur aérien	28
Les transports spécialisés	29

<b>Seconde partie : les propositions de mesures</b>	<b>31</b>
La concertation et l'information	33
La sécurité des personnes	34
Les transports spécialisés	34
L'accompagnement	36
La disponibilité des équipements d'accessibilité et autres problèmes rencontrés dans le déplacement	37
Les chiens guides pour les personnes aveugles et malvoyantes	38
Le secteur des taxis	41
Les véhicules individuels	43
Les pictogrammes et les procédures d'alerte	44
La signalétique	45
Des rencontres accessibles aux personnes sourdes et malentendantes :	45
Le traitement des lacunes quais/train et les nouveaux matériels roulants (train et bus).	46
Les transports aériens	47
Les transports maritimes	48
<b>Conclusion</b>	<b>49</b>
<b>Récapitulatif des mesures proposées</b>	<b>53</b>
<b>Annexes</b>	<b>57</b>
<b><u>Quelques données existantes</u></b>	<b>59</b>
Principales conclusions des rapports sur l'accessibilité	61
Baromètre CSA / ministère de l'équipement des transports, du logement, du tourisme et de la mer.	65
<b><u>Auditions</u></b>	<b>69</b>
Associations	71
Transports en commun terrestres	75
Véhicules individuels et taxis	79
Transports aériens	83
Transports maritimes et fluviaux	87
Maîtres de chiens guides d'aveugles	91
COLIAC	95
C.E.M.T.	97
Associations (audition complémentaire)	99
<b><u>Visites sur site</u></b>	<b>103</b>
Le Havre	105
Rennes	109
Strasbourg	113
Grenoble	117
<b><u>Entretiens</u></b>	<b>121</b>
M. Marc Berthiaume, attaché politique à l'Ambassade du Canada à Paris	123
M. Patrick Gohet, délégué interministériel aux personnes handicapées	127
M. Filloux et Mme Pelletier, de l'AIHROP et l'IFFOPS	128
<b>Liste des abréviations</b>	<b>131</b>



N° 1185/02/SG

Madame la Députée,

Développer une politique globale et équilibrée visant à améliorer la situation des personnes handicapées, qui sont plus de trois millions en France, est un objectif prioritaire de l'action du Gouvernement rappelé par Monsieur le Président de la République dans son intervention du 14 juillet.

La possibilité de se mouvoir et de se déplacer, dans les espaces publics et les transports, est un des éléments majeurs de cette politique, qui conditionne l'insertion sociale de chacun des citoyens.

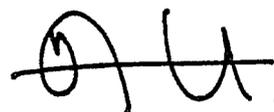
Or, force est de constater que, dans ce domaine, notre pays a souvent pris du retard, en particulier par rapport à ses partenaires européens. Il convient donc de mettre fin à cette situation.

Pour mener à bien l'ensemble de ces tâches, j'ai décidé de vous placer, dans le cadre des dispositions de l'article LO 144 du code électoral, en mission auprès de la secrétaire d'Etat aux personnes handicapées ainsi que du secrétaire d'Etat aux transports et à la mer.

Votre mission s'attachera à analyser les besoins et à faire des propositions pour rendre accessibles les transports publics à tous les handicapés, en tenant compte de tous les types de handicaps, du plus léger au handicap majeur.

Votre mission durera six mois à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2002. Vous pourrez, en tant que de besoin, solliciter l'appui des services du ministère de l'équipement, des transports, du logement, du tourisme et de la mer ainsi que du ministère de la santé, de la famille et des personnes handicapées comme des services déconcentrés de l'Etat.

Je vous prie de croire, Madame la Députée, à l'assurance de mes respectueux hommages.



Jean-Pierre RAFFARIN

Madame Geneviève LEVY  
Députée du Var  
Assemblée Nationale  
Palais Bourbon  
PARIS



# Présentation



Le 14 juillet 2002, le Président de la République a fait de l'intégration des personnes handicapées une priorité nationale et l'un des trois grands chantiers du quinquennat.

Dans sa déclaration de politique générale, le Premier Ministre a pris « l'engagement de répondre à une légitime attente, celle du droit à la compensation du handicap ». Pendant ces derniers mois, plusieurs groupes de travail, constitués de parlementaires, se sont mis au travail en vue de présenter des propositions de lois visant à donner un contenu effectif aux objectifs fixés par les plus hautes autorités de l'Etat.

La possibilité de se mouvoir et de se déplacer dans les espaces publics et les transports est un des éléments majeurs de cette politique qui conditionne l'insertion sociale de chacun des citoyens. C'est dans ce cadre que le Premier Ministre m'a chargée d'une mission temporaire auprès du secrétaire d'Etat aux personnes handicapées et du secrétaire d'Etat aux transports et à la mer.

Cette mission s'inscrit dans la continuité des travaux précédents et se donne comme objectif d'en concrétiser les principales propositions notamment dans la perspective de la révision de la loi du 30 juin 1975.

## Déroulement de la mission

Avec l'assistance de la délégation ministérielle à l'accessibilité du ministère de l'équipement, des transports, du logement et de la mer, une analyse des études et rapports existants, a été réalisée dans un premier temps, afin de fournir un état de l'art sur l'accessibilité des transports<sup>1</sup>.

Dans le but de parfaire mes connaissances sur le sujet et d'échanger sur des expériences significatives, j'ai participé à une session de formation de l'école nationale des ponts et chaussées où furent évoqués les questions réglementaires, le contexte institutionnel, les réalisations intéressantes, ....

Les rencontres avec les représentants d'associations, m'ont permis de relever les attentes prioritaires des personnes concernées en fonction de leur handicap. Les rencontres avec les responsables des transports terrestres, aériens, maritimes, avec les constructeurs de véhicules ou matériels de transports, m'ont donné l'occasion de faire le point sur les réalisations et projets à court ou moyen terme, les difficultés de tous ordres (financiers, structurels) qu'ils connaissent ; j'ai pu mesurer la volonté de ces intervenants de participer à cette grande cause nationale.

Les visites de quelques villes françaises m'ont été utiles pour constater les réalisations sous « l'angle des bonnes pratiques », les améliorations entreprises, mais aussi les freins ou problèmes qui peuvent se poser aux décideurs au regard des objectifs définis.

Pour les aspects internationaux, une rencontre avec les représentants de la conférence européenne des ministres des transports ainsi que des échanges lors de la tenue de la conférence de Rome sur l'accessibilité des transports apportèrent un éclairage sur les situations existantes dans bon nombre de pays<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Voir annexe synthèse études

<sup>2</sup> Voir annexe CEMT

De l'ensemble de ces approches, j'ai constaté que bien souvent des avancées profitables et très attendues pouvaient être réalisées simplement par une attention plus complète, pour ne pas dire totale des décideurs, ou de ceux qui mettent en œuvre les projets sans incidence financière lourde, pour peu qu'il y ait une concertation et une consultation très largement en amont des réalisations, pour peu qu'il y ait une cohérence dans la programmation des aménagements.

## Problématique

Face à cet objectif d'une accessibilité des transports publics pour tous et en toute autonomie, les difficultés rencontrées peuvent être le fruit de situations de handicap créées par des barrières environnementales, culturelles, ou encore réglementaires. Un environnement inaccessible est un frein pour les actes simples de la vie quotidienne, notamment pour se déplacer, se loger, travailler, apprendre ou encore vivre ses loisirs.

Traiter de l'accessibilité pour tous, c'est agir sur les moyens nécessaires à mettre en œuvre, pour que sans exclusion ni discrimination, tout citoyen qui se trouve en situation de handicap, définitive ou momentanée, puisse avoir la liberté de se déplacer et d'accéder à un lieu, à un espace, à un service, en toute autonomie. C'est par ailleurs offrir à l'ensemble des citoyens une meilleure qualité d'usage des services et des activités de la cité.

## La chaîne de l'accessibilité

« Une personne handicapée dans un aménagement accessible est une personne valide ; par contre, une personne valide dans un aménagement non accessible est une personne handicapée » (« Handicap et construction », L. P. Grosbois, Ed. du Moniteur, 1984).

Si le handicap, ou plus largement le problème de mobilité, doit s'appréhender en fonction de l'environnement, c'est bien selon la chaîne du déplacement qu'il convient de réfléchir. Celle-ci intègre l'ensemble du cadre bâti (logement, établissements recevant du public, ...), la voirie et les transports car ces éléments sont indissociables pour une vie sociale réelle.

Si avoir un logement accessible est indispensable pour une personne handicapée, il ne faut pas que celle-ci en reste prisonnière parce que le reste de l'immeuble, les parties communes ou encore la voirie et les transports ne le sont pas. De la même manière, des réseaux de transports accessibles ne sauraient à eux seuls apporter une réponse si la voirie pour y parvenir est encombrée par le mobilier urbain, ou que les trottoirs sont trop étroits, détériorés et sans abaissés. Et il faut encore que les établissements et installations recevant du public où l'on se rend (poste, mairie, école, lieux de travail ou de loisirs, ...) soient accessibles.

Accessible, c'est à dire que, quelque soit, le problème de mobilité, on puisse y circuler, utiliser les différents services sans recourir à une aide d'un tiers.

Il s'agit bien d'une accessibilité en autonomie.

Ce serait une erreur de penser que cette chaîne de l'accessibilité ne concerne que les personnes handicapées. La population pouvant bénéficier de ces aménagements est beaucoup plus large.

Il s'agit de celles et ceux qui, à un moment ou à un autre, de manière permanente ou temporaire, vont éprouver une gêne pour se déplacer (grand âge, fin de grossesse, accident, paquets encombrants).

Voilà pourquoi, le développement de l'accessibilité concourt largement à un meilleur confort d'usage offert à une grande partie de la population.

## **Les enjeux de l'accessibilité pour tous**

### **L'accessibilité comme facteur d'intégration sociale**

La possibilité de se mouvoir et de se déplacer, aussi bien à l'intérieur du cadre bâti que dans les espaces publics et les transports, conditionne l'insertion sociale de chacun des citoyens. Comment s'instruire, travailler, se distraire, participer à la vie de la cité, nouer des liens amicaux, familiaux ou sociaux, si l'on ne peut se déplacer et accéder dans les lieux où se pratiquent les activités sociales, éducatives et professionnelles. Le logement et son aménagement doivent également permettre à la personne handicapée de vivre de la manière la plus pratique et autonome possible.

### **Accessibilité comme élément de confort pour tous, gage de qualité**

Enfin, mobilité réduite ou non, l'accessibilité concourt largement au confort offert à l'ensemble de la population. Les personnes à mobilité réduite sont les révélateurs des difficultés ressenties et subies par l'ensemble des citoyens dans l'utilisation de la cité. C'est ainsi que l'accessibilité constitue notamment un élément important de la promotion des transports publics et concourt à la mise en place d'une meilleure qualité de service qui pourrait être mise en évidence par une labellisation (le label « tourisme et handicap » en est un bon exemple).

Il est très important de souligner que si les exigences d'accessibilité sont intégrées dès le début des réflexions des projets, les réalisations ne donnent pas lieu à surcoût, ou dans des limites très raisonnables, et cet élément de confort d'usage supplémentaire peut être générateur de recettes financières induites par une augmentation de la clientèle. De plus, des économies peuvent être faites, notamment par exemple en terme de matériels comme certaines expériences tramways ont pu le démontrer.

### **Accessibilité et développement durable**

Le développement durable, dans le domaine des transports se traduit non seulement par un rééquilibrage en faveur des modes de transport les plus respectueux de l'environnement et la lutte contre la pollution, mais encore par l'amélioration de l'accessibilité et le développement des transports collectifs auquel elle concourt.

La loi « solidarité et renouvellement urbain » de décembre 2000 intègre explicitement la notion d'accessibilité dans le cadre des plans de déplacements urbains et prévoit de nombreuses mesures destinées à inciter à l'accessibilité ou l'adaptabilité des logements (notamment en mettant en place des incitations financières).

## Un marché potentiel et inexploité

Au delà des considérations sociales et du devoir moral, le marché des déplacements des personnes à mobilité réduite devrait faire l'objet d'une politique commerciale. Les réseaux accessibles actuellement n'ont pas encore intégré totalement l'accessibilité comme un élément de qualité de service (confort d'usage accru) et valoriser ce qui est un véritable atout commercial, à même d'attirer des populations plus larges que celles à mobilité réduite.

Une étude de 1997 de l'Institut d'Aménagement et d'Urbanisme de la Région Ile-de-France (IAURIF) fait bien ressortir que près de 35 % de la population francilienne se trouve en situation de handicap dans l'utilisation des transports collectifs.

Les résultats de cette étude se sont vus renforcés par les conclusions d'une enquête de dimension nationale réalisée en 1999 par l'INSEE à partir d'interview d'un échantillon d'environ 50 000 personnes. L'exploitation en avril 2000 de cette enquête fait ressortir que près de 40 % de la population métropolitaine déclare au moins une déficience ou une difficulté dans la vie quotidienne en raison d'un problème de santé.

D'autre part, il convient de prendre en compte les prévisions démographiques actuelles établissant que durant les prochaines années, la proportion des personnes âgées, qui varie actuellement de 10 à 15 %, atteindra 20 à 30 % avec un triplement des personnes âgées de plus de 80 ans et un doublement de celles de plus de 65 ans. Une étroite corrélation entre l'âge et la mobilité réduite est constatée, les deux tiers des personnes à mobilité réduite étant des personnes âgées.

## Les instances existantes pour le développement de l'accessibilité

### La Délégation Ministérielle à l'Accessibilité<sup>3</sup>

Le Ministre de l'équipement, des transports, du logement, du tourisme et de la mer, à travers l'ensemble de ses directions, est directement concerné par ces questions d'accessibilité et son implication s'est concrétisée en décembre 1999 par la *nomination d'une déléguée ministérielle à l'accessibilité* qui est chargée de veiller au respect des règles d'accessibilité ainsi que d'impulser, de coordonner et d'assurer la cohérence des actions menées en ce domaine dans l'ensemble des directions du ministère de l'équipement, des transports, du logement, du tourisme et de la mer et de vérifier leur effectivité sur le terrain.

### Les correspondants accessibilité des DDE

Suite à la nomination en décembre 1999 d'une déléguée ministérielle à l'accessibilité, le Ministre de l'équipement, des transports, du logement, du tourisme et de la mer a défini les grandes orientations à suivre pour assurer une véritable accessibilité à tous des transports, de la voirie, du cadre bâti et du tourisme. Parmi celles-ci figurait l'organisation des directions départementales de l'équipement. L'objectif recherché était de mieux coordonner les actions « accessibilité » dans les nombreux champs de compétence des DDE (voirie et espace public, bâtiment, habitat, transport..).

---

<sup>3</sup> (Lettre de mission du 16 décembre 1999)

La création dans chaque DDE d'un lieu « ressources » et la nomination auprès du Directeur départemental d'un correspondant accessibilité formé avec une mission transversale regroupant les transports, la voirie et le cadre bâti, doit permettre de garantir la prise en compte de l'accessibilité dans l'ensemble de ces domaines au niveau déconcentré et de simplifier sensiblement la recherche d'information et les procédures, notamment en matière d'obtention d'aides en vue de l'adaptation d'un logement, pour les administrés handicapés.

Cette initiative s'inscrit dans les actions de même nature mises en place par d'autres ministères, notamment celui de l'emploi et de la solidarité qui mène actuellement une expérimentation de « guichet pour la vie autonome » dont il sera fait mention dans la suite de ce rapport..

Il est à noter que le « rapport d'audit sur la disponibilité effective des équipements réalisés pour assurer l'accessibilité des personnes handicapées aux transports publics » remis au Ministre par Messieurs DEFOUG et de VINCENTI au printemps 2000, préconisait entre autres mesures que dans les DDE « un agent de catégorie A soit bien au courant des problèmes d'accessibilité » et que les DDE soient chargées de :

- *« connaître la réglementation et les techniques, donner des conseils,*
- *animer la sensibilisation, la formation des divers acteurs, notamment des transporteurs et des constructeurs,*
- *animer une instance de concertation départementale pour les aspects non couverts par les instances de concertation plus locales, et être le correspondant de celles-ci, être le point d'accueil des réclamations en les traitant dans la mesure du possible et rendre compte au délégué ministériel à l'accessibilité, en lui tenant lieu de relais local ».*

## **Le COLIAC**

Le Comité de liaison pour l'accessibilité du cadre de vie - le COLIAC - a pour mission d'identifier les freins et les obstacles au droit fondamental que constitue l'accessibilité pour tous à tous les domaines de l'existence, et de proposer des solutions et des stratégies en concertation avec tous les acteurs concernés.

C'est un organisme multipartenarial, qui a remplacé en décembre 1999 le Comité de liaison pour le transport des personnes handicapées (COLITRAH), avec un champ d'action élargi (cf. arrêté du 21 décembre 1999 modifié par l'arrêté du 5 mai 2000) .

Le COLIAC est composé de parlementaires, de représentants des collectivités territoriales, de représentants d'associations de personnes handicapées, de professionnels du transport, de l'urbanisme, de la construction et du tourisme, de représentants des syndicats de salariés, ainsi que de représentants de toutes les directions d'administration centrale et des organismes techniques du ministère de l'équipement, des transports et du logement.

## **La nomination d'un inspecteur général de l'Équipement**

Coauteur d'un « rapport sur la disponibilité effective des équipements réalisés pour assurer l'accessibilité des personnes handicapées aux transports publics », Jean-Charles de Vincenti, Inspecteur Général de l'Équipement, est désormais chargé de suivre l'action des services déconcentrés en matière d'accessibilité du logement et des transports. Sa mission s'effectue en étroite collaboration avec la délégation ministérielle à l'accessibilité.



# **Première partie**

## **Les enseignements tirés des auditions et des visites**



# Constat général

Les conditions actuelles de déplacement des personnes handicapées ou à mobilité réduite ne sont pas satisfaisantes. Si des efforts depuis moins d'une dizaine d'années ont été faits pour améliorer la situation, notamment en développant des investissements pour la mise en accessibilité de lignes de bus ou de gares, ils sont encore insuffisants. Un certain nombre de facteurs peuvent expliquer cette situation. Tout d'abord, la mise en accessibilité des réseaux de transport a été perçue comme une mesure purement sociale ne concernant qu'une infime partie de la population et en particulier celle en fauteuil roulant. La réglementation est alors interprétée comme une contrainte que chacun va chercher à contourner.

Ainsi pour beaucoup de projets concernant les établissements recevant du public, on recherchera à obtenir une dérogation à l'application de la réglementation en arguant du faible nombre de personnes concernées au regard du montant des investissements. Pour s'affranchir de l'obligation de la mise en œuvre du droit au transport, la plupart des acteurs préféreront développer des services spécifiques (transports spécialisés) en marge des transports publics. Cependant, comme l'atteste l'enquête récente du CSA<sup>4</sup> pour le ministère de l'équipement, des transports et du logement, nos concitoyens sont de plus en plus sensibilisés à la question de l'accessibilité des transports aux personnes à mobilité réduite ayant probablement compris qu'ils seraient eux ou leurs proches, directement concernés par cette question à un moment ou à un autre de leur vie.

*Question : Diriez-vous que les conditions de vie et de déplacement des personnes handicapées ou à mobilité réduite (personnes âgées, personnes accompagnées de jeunes enfants...) sont... ?*

	Novembre 2002 (%)
<b>Faciles</b> .....	<b>5</b>
- Très faciles	1
- Assez faciles	4
<b>Difficiles</b> .....	<b>91</b>
- Assez difficiles	46
- Très difficiles	45
<b>Ne se prononcent pas</b> .....	<b>4</b>
<b>Total</b>	<b>100</b>

## Fiche technique :

Sondage exclusif CSA Opinion / Ministère de l'Équipement, des Transports, du Logement, du Tourisme et de la Mer réalisé du 20 au 29 novembre 2002 auprès d'un échantillon national représentatif de 1040 personnes âgées de 15 ans et plus, interrogées en face-à-face à leur domicile ;

L'échantillon a été constitué selon la méthode des quotas (sexe, âge, profession du chef de ménage), après stratification par région et catégorie d'agglomération.

<sup>4</sup> l'ensemble des résultats sur les déplacements des personnes handicapées figure en annexe.

## Les supports d'information et de communication

Si la France connaît un retard en matière de mise en accessibilité de ses moyens de transports aux personnes à mobilité réduite, des réalisations considérables ont vu le jour et permettent d'améliorer considérablement l'existant. Cependant, ces réalisations sont insuffisamment connues des personnes à mobilité réduite et a fortiori du grand public (voir tableau ci après). Ceci constitue un frein majeur à l'exercice de la liberté de circulation notamment parce que les personnes handicapées, en l'état actuel des réseaux, se doivent d'organiser parfaitement et à l'avance leurs déplacements.

Des initiatives sont en cours pour la réalisation d'agences d'informations afin d'aider les personnes à mobilité réduite à l'organisation de leurs déplacements. Mais si ces initiatives sont fortes, elles restent cantonnées à certains départements ou régions sans réelle recherche de cohérence entre elles, ni assurance de mise à disposition, de la part des opérateurs transport, des informations nécessaires.

**QUESTION : Avez-vous le sentiment d'être très bien informé, assez bien informé, assez mal informé ou très mal informé sur... ?**

	<b>Rappel Nov. 1998 %</b>	<b>Rappel Oct. 1999 %</b>	<b>Rappel Nov. 2000 %</b>	<b>Rappel Nov. 2001 %</b>	<b>Novembre 2002 %</b>
<b>Les différentes possibilités de transports publics dans votre ville <sup>(1)</sup></b>					
<b>Bien.....</b>	<b>68</b>	<b>60</b>	<b>62</b>	<b>64</b>	<b>54</b>
- Très bien	18	16	19	20	21
- Assez bien	50	44	43	44	33
<b>Mal.....</b>	<b>25</b>	<b>33</b>	<b>33</b>	<b>29</b>	<b>32</b>
- Assez mal	17	21	19	16	14
- Très mal	8	12	14	13	18
<b>Ne se prononcent pas .....</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>14</b>
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sondage csa/METLTM du 20 au 29 novembre 2002

## Les annonces sonores et visuelles et la signalétique

En admettant que le déplacement ait pu être organisé et que l'information sur les modes de transports pour rejoindre le lieu de destination ait pu être fournie, la réalisation du déplacement peut s'avérer difficile par manque d'informations et d'orientation durant le déroulement même du déplacement.

Les annonces sonores et visuelles s'avèrent être de précieuses aides notamment à l'intérieur d'un réseau complexe ou faisant appel à plusieurs modes de transport (métro, bus, ...). La généralisation de ce type d'annonces est sollicitée par de nombreux acteurs tant à l'intérieur du moyen de transport qu'aux points d'arrêt (stations de bus ou de métro).

Le développement des annonces sonores bute cependant sur des écueils liés au niveau sonore environnant, que cela soit à l'extérieur des moyens de transports et à l'intérieur des véhicules. La multiplication des messages sonores dans la ville ou la répétitivité de ceux-ci sont mal acceptées par les riverains, habitants ou commerçants. La recherche d'une meilleure qualité de l'acoustique pourrait être une voie pour concilier les positions des uns et des autres. Il est à noter que les annonces sonores embarquées à l'intérieur des moyens de transport sont fréquemment d'une qualité très moyenne rendant leur acceptation difficile pour les voyageurs habituels et les conducteurs.

Les annonces visuelles sont également plébiscitées par les associations et les autres utilisateurs des transports publics. Si en règle générale les systèmes embarqués existants donnent satisfaction, ceux se trouvant sur les quais ou dans les halls, comme par exemple les écrans, souffrent parfois d'une mauvaise lisibilité due à la taille et au type des caractères mais également aux emplacements retenus qui ont rarement fait l'objet d'attention pour éviter les reflets de la lumière artificielle ou naturelle sur les écrans.

Il faut toutefois noter que le développement de l'information voyageur comme élément essentiel de la qualité de service a permis la mise en place de programmes de développement des annonces sonores et visuelles. Ces préoccupations étant relativement récentes, la concrétisation de ces programmes l'est également.

L'information statique est indispensable pour s'orienter dans les meilleures conditions lors de la réalisation d'un déplacement. Pourtant ces panneaux d'information sont très loin de donner satisfaction. S'il arrive que plusieurs opérateurs interviennent sur une même zone, force est de constater que chacun développe sa propre signalétique. Cela est préjudiciable à la continuité de l'information fournie, de sorte que bien souvent ces panneaux sont noyés parmi d'autres messages statiques, la plupart du temps publicitaires, obérant par là même leur lisibilité. Une harmonisation des chartes graphiques serait souhaitable, notamment face aux reproches exprimés sur les problèmes rencontrés concernant les contrastes, les tailles et les polices de caractères, les codes couleurs (sorties, correspondances, lignes), les emplacements des panneaux...

Ce point est particulièrement sensible dans les halls des grandes gares ou dans les aéroports où l'information liée aux transports est totalement diluée au milieu des messages publicitaires et autres enseignes de sociétés oeuvrant sur ces sites.

En matière de pictogramme, il existe un logo reconnu internationalement pour désigner les emplacements ou les équipements pour les personnes handicapées. Il s'agit du pictogramme « fauteuil roulant ».

L'utilisation de ce pictogramme revêt deux difficultés : la première est une mauvaise interprétation de sa signification. Effectivement, dans le cas d'un équipement, du type ascenseur, celui-ci, voulant informer de l'accessibilité de l'ascenseur, pourrait être interprété comme réservé aux personnes en fauteuil roulant, ce qui est préjudiciable aux objectifs d'intégration et à l'optimisation même de l'équipement.

La seconde difficulté est que les personnes ayant un handicap sensoriel ou cognitif ne se reconnaissent pas dans ce pictogramme. C'est la raison pour laquelle d'autres types de logos ont été développés pour le handicap mental, visuel, auditif. A ceux là, il faut ajouter ceux imaginés par certains acteurs pour valoriser divers équipements (exemple : le pictogramme « personnes âgées » ou « personnes avec bagages » ou encore « personnes avec béquilles »). Ce développement renvoie à la question de la multiplicité des informations et à leur lisibilité.

Imaginons une ligne d'autobus totalement accessible avec palette d'embarquement, annonces sonores et visuelles, sièges élargies, ... devra-t-on faire figurer tous les pictogrammes ou un seul représentant l'ensemble des types de mobilité réduite ou encore aucun ?

Concernant l'utilisation des pictogrammes, il faut noter également des incohérences dues à une approche non globale de la chaîne de l'accessibilité. Effectivement, certains matériels roulants (bus ou TER par exemple) sont accessibles et disposent d'un certain nombre d'aménagements. Ils sont donc signalés par le pictogramme « fauteuil roulant ». Or, il n'est pas rare de constater que les arrêts de bus ou les quais qu'ils desservent, n'ont pas fait l'objet d'aménagement permettant de franchir les lacunes sans difficulté, ce qui les rend par là même inaccessibles. Cela a pu être constaté à plusieurs reprises et l'exemple le plus flagrant fut celui d'un TER signalé accessible mais desservant des gares dont la lacune entre le train et le quai était de plusieurs dizaines de centimètres !

## La sécurité des personnes

Si la sécurité est un enjeu essentiel des transports publics, il apparaît que les personnes sourdes et malentendantes ne peuvent utiliser les bornes d'appel d'urgence : elles se retrouvent ainsi démunies pour alerter lors d'un incident et sont donc totalement dépendantes des autres voyageurs. De la même manière, ces personnes ne sont pas prévenues en cas d'incident d'exploitation dans la mesure où l'information est essentiellement diffusée par le biais d'annonces sonores que cela soit en station ou dans les véhicules de transport en commun.

La généralisation progressive des bandes podotactiles, revêtement spécifique installé en bord de quai des stations de métro ou de la SNCF est une avancée considérable pour la sécurité des personnes aveugles et malvoyantes. On a pu, grâce à ce matériel, constater une diminution importante des chutes sur les rails, notamment quand cette bande fut doublée d'un revêtement de peinture claire signalant le nez de quai. On remarque d'ailleurs que cet équipement installé a priori pour les personnes aveugles et malvoyantes a eu un impact sur l'ensemble des voyageurs qui se positionnent en grande majorité derrière ces bandes à l'arrivée des trains ou métro, ce qui renforce leur sécurité.

Ce type d'équipement est aujourd'hui installé sur les abaissés de trottoir afin de signaler aux personnes aveugles et malvoyantes une traversée de voirie. Si les abaissés de trottoir sont un aménagement indispensable aux personnes en fauteuil roulant pour leur permettre de descendre et monter sur les trottoirs, la bande podotactile en est un complément important dont l'objectif n'est pas toujours compris par les services qui les installent. Il a été constaté à plusieurs reprises le mauvais positionnement de ces bandes ou leurs mauvaises orientations créant ainsi un risque pour les personnes aveugles et malvoyantes lors du franchissement de voirie. Un argumentaire sur l'utilité de cet équipement permettrait sans doute également de limiter les erreurs quant à l'installation de certains mobiliers urbains. Effectivement, il n'est pas rare de constater le positionnement de poteaux ou autres panneaux au milieu même de ces bandes podotactiles favorisant par là le risque de choc pour les personnes aveugles.

Si la réglementation concernant la voirie, les trottoirs ou les franchissements est aujourd'hui complète, force est de constater qu'elle n'est souvent pas comprise par ceux qui la mettent en œuvre.

Comme nous le signalions ci-dessus, les abaissés de trottoir sont une avancée considérable pour permettre la circulation des personnes en fauteuil roulant dans la ville, mais ils rendent également service aux personnes âgées, pour lesquelles les hauteurs de trottoir sont souvent trop importantes, ainsi qu'aux parents accompagnant des enfants en poussette.

Pourtant, malgré l'indiscutable intérêt des abaissés de trottoirs et leur importance pour l'utilisation en toute sécurité des trottoirs de nos villes, il est constaté que la plupart du temps ces aménagements sont rendus totalement inopérants du fait du stationnement sauvage à ces endroits. Au delà de l'infraction, ces automobilistes mettent en danger la vie de nos concitoyens et notamment des plus fragiles d'entre eux. Car si le franchissement de voirie n'est plus possible dans les conditions normales de sécurité, les personnes aveugles et malvoyantes, les personnes en fauteuil roulant ou celles avec des poussettes d'enfants ou encore les personnes âgées sont obligées de descendre sur la chaussée dans des conditions souvent difficiles et dangereuses avec un risque sérieux de se faire percuter par des automobilistes circulant sur la chaussée.

## Le stationnement réservé et le stationnement sauvage

Les places de stationnement réservés sont d'une largeur plus importante que les places de stationnement classique afin de permettre à la personne en fauteuil d'effectuer ses transferts entre le fauteuil et le véhicule. Elles sont signalées avec un pictogramme au sol. Elles peuvent également faire l'objet d'un revêtement de couleur différente et d'un panneau de signalisation spécifiant que leur utilisation est réservée aux personnes titulaires de la carte GIC-GIG. Malgré ces précautions, ces places sont souvent occupées par des automobilistes peu soucieux de leur importance pour les personnes handicapées et ne voyant que leur intérêt à stationner au plus près de leur lieu de destination. Or, ces places sont particulièrement rares et les autres emplacements n'étant pas d'une largeur suffisante ne sont pas utilisables par les personnes en fauteuil roulant.

Rendant totalement inopérant les aménagements réalisés par les collectivités, l'incivisme de ces automobilistes est très insuffisamment sanctionné tant dans le nombre de procès verbaux dressés que par le montant des amendes de police. Cela est d'autant plus inacceptable que cette question a fait l'objet de campagnes d'information de la part de l'Etat mais également des associations, voire même d'entreprises privées. C'est donc en toute connaissance de cause que ces automobilistes attendent aux droits de leurs concitoyens handicapés à se déplacer et à utiliser la ville. Certains gestionnaires de parking de grandes surfaces ont fréquemment pris la mesure de cet incivisme et réagissent de manière immédiate en demandant l'enlèvement des véhicules. Les pouvoirs publics se doivent d'être particulièrement fermes sur cette question afin de lancer un signal fort aux automobilistes et marquer par là même leur volonté de faciliter les déplacements des personnes handicapées.

Le stationnement sauvage est un véritable fléau pour l'accessibilité. On l'a vu précédemment pour les abaissés de trottoir et on vient de le constater à nouveau pour les emplacements réservés mais nous ne serions pas complets si n'était évoqué également le stationnement sauvage au droit des arrêts de bus. Généralement de très courte durée ce dernier stationnement n'en est pas moins inacceptable dans la mesure où si les collectivités ont aménagé les points d'arrêt afin qu'ils permettent un très bon accostage des autobus surbaissés et dotés de rampes, l'ensemble de ces efforts sera annulé si un véhicule est garé devant le point d'arrêt. L'autobus accostera alors de manière improbable et les personnes, handicapées ou non, seront débarquées sur la chaussée, avec pour tous et plus particulièrement les personnes en fauteuil roulant des risques non négligeables pour rejoindre le trottoir.

# Les mobiliers et automates

La plupart des gares et des stations installent des automates notamment pour la distribution de titres ou la mise à disposition de moyens de télécommunication (bornes internet/fax). Si la réglementation est respectée, à nouveau son esprit est trop souvent incompris. Ainsi les boutons de commande, ainsi que les claviers « cartes bleues » sont généralement situés à la hauteur maximum autorisée, ce qui ne permet pas d'offrir les conditions normales de confidentialité aux personnes en fauteuil roulant ou de petites tailles. De la même manière l'inclinaison des écrans est telle que les reflets empêchent leur consultation par ces mêmes personnes ou pour le moins la rende mal aisée. Sur un des sites visités, il a été souligné que consciente de cette difficulté, l'autorité organisatrice s'en est entretenue avec le constructeur qui a opposé une fin de non recevoir dans la mesure où bien qu'ils ne soient utilisables facilement par les personnes handicapées ils n'en respectaient pas moins la réglementation.

Toujours concernant les automates, un exemple rencontré fut particulièrement représentatif de la non compréhension de l'esprit des textes. Il s'agissait d'un distributeur de titre de transport, aux normes, mais installé, pour le protéger des intempéries, sur une dalle de cinq centimètres de hauteur. Ces cinq centimètres ont rendu l'automate totalement inutilisable pour la plupart des personnes en fauteuil roulant.

Enfin, il convient de noter que nos villes sont actuellement très encombrées par les différents mobiliers urbains : panneaux d'information, panneaux publicitaires, poteaux et panneaux de signalisation (fixes, mobiles ou suspendus). Ceux ci sont bien souvent disposés au coup par coup, sans réelle cohérence avec les besoins d'un cheminement libéré de tout obstacle.

## L'accompagnement

Si ce terme générique regroupe une multitude de services très différents, les services d'accompagnement, qu'ils soient proposés par les transporteurs publics ou les associations s'avèrent indispensables pour permettre le déplacement de certaines personnes handicapées ou à mobilité réduite qui, sans ces services, ne pourraient absolument pas se déplacer. Il n'en reste pas moins que cette activité connaît un besoin certain de professionnalisation que ce soit pour un accompagnement lors d'un déplacement ou pour un accompagnement au sein d'une gare ou d'un aéroport. On note que si, à l'origine, ces services furent imaginés pour les personnes handicapées dépendantes, à l'heure actuelle, ils sont également sollicités par bon nombre de personnes âgées.

# Les chiens guides pour les personnes aveugles et malvoyantes

Ces animaux, spécialement formés dans des écoles spécialisées, permettent à leurs propriétaires de se déplacer librement et dans les meilleures conditions de sécurité. Cependant, des freins persistent pour leur acceptation dans certains moyens de transport ou réseaux.

Aujourd'hui, leur acceptation, gratuite dans l'ensemble des modes de transport, ne devrait faire l'objet d'aucun débat tant la qualité de la formation de ces animaux les rendent totalement qualifiés pour un accompagnement en toute sécurité pour la personne aveugle comme pour l'ensemble des voyageurs. Cependant aucune reconnaissance officielle n'existe, qui permettrait à leurs propriétaires de faire valoir leur formation, et leur présence indispensable lors du déplacement et éviterait de devoir justifier auprès des conducteurs de bus la qualité de chien guide. Une des conséquences est que ces chiens sont soumis à la réglementation concernant les autres animaux et en particulier au port de la muselière. Cette dernière, justifiée par la présence importante d'animaux pouvant être dangereux pour les autres personnes, n'est pas justifiée pour les chiens guides et est un véritable frein et une gêne certaine pour l'exercice de leurs tâches d'accompagnement.

On constate que les problèmes d'acceptation des animaux dans certains modes de transport sont dus avant tout à la méconnaissance des textes et à une absence de sensibilisation des personnels de conduite. Mais ces problèmes peuvent être aussi plus difficiles à régler pour certains modes de transport. Les déplacements par taxi sont exemplaires à ce sujet. Effectivement les véhicules taxis font aussi usage de véhicules personnels après la période de service et peu de chauffeurs voient d'un bon œil la présence d'un animal dans le véhicule par crainte de dégâts sur les sièges ou de salissures. Au delà de l'obligation pour les chauffeurs de taxis d'accepter les chiens guide, il faut réaffirmer que ces animaux totalement pacifiques et tranquilles sont formés pour rester aux pieds du maître lors du déplacement et ne risquent donc pas d'endommager les véhicules.

Il est nécessaire, pour être complet sur les chiens guide, de signaler une difficulté sérieuse pour les maîtres lors de la formation de l'animal. En effet ils doivent être présents pour apprendre à évoluer avec le chien. Ces périodes de formation ne sont pas reconnues ce qui oblige les futurs maîtres à prendre des jours de congés auprès de leur employeur.

## La concertation entre les acteurs

Que cela soit pour des aménagements urbains ou pour le développement de nouveaux matériels roulants, la concertation préalable entre tous les acteurs est l'assurance d'une accessibilité réussie. Encore faut-il que cette consultation soit imaginée selon une approche globale de la cité. Effectivement, il existe fréquemment des instances locales de concertation avec les associations de personnes handicapées mais bien souvent ces instances souffrent de manques ou de lacunes qui ne permettront pas des résultats optimum. Il peut s'agir de l'absence de représentation d'un type de handicap ou de mobilité réduite qui conduira à imaginer l'accessibilité uniquement en fonction d'un type de besoin spécifique. Il peut s'agir encore d'une instance portant sur un seul secteur de la cité, par exemple la voirie, et qui n'aura pas connaissance de projets pourtant liés dans la logique d'une chaîne de déplacement, par exemple l'aménagement d'un établissement recevant du public.

Voilà pourquoi les villes ayant obtenues les meilleurs résultats en matière de mise en accessibilité sont celles qui ont favorisé, le plus en amont possible, des projets d'aménagement en concertation avec l'ensemble des associations représentant l'ensemble des types de mobilité réduite, y compris les personnes âgées, et selon une approche globale pour aller dans le sens d'un schéma d'agglomération de l'accessibilité. Cela a permis d'assurer une très bonne cohérence dans la programmation des aménagements et d'éviter des dépenses supplémentaires a posteriori.

Cette concertation peut être, et cela est souhaitable, élargie à d'autres partenaires afin de les sensibiliser ou de les informer sur la population à mobilité réduite. Cela sera le cas, par exemple, des commerçants des centres villes. En règle générale, les premières réactions de cette profession sont assez négatives dans la mesure où elle ne voit que les contraintes dues à un réaménagement de leurs établissements, contraintes auxquelles elle ne sera pas obligée de se soumettre dans la mesure où la réglementation n'est pas aussi contraignante pour les commerces que pour les autres catégories d'établissements recevant du public. Il est donc nécessaire de convaincre les commerçants, comme les autres acteurs d'ailleurs, que la population à mobilité réduite est importante en nombre et dispose d'un pouvoir d'achat réel qu'elle ne peut exercer faute de trouver des lieux accessibles où consommer. Le cas le plus exemplaire sur ce sujet étant celui des personnes âgées qui seront dissuadées d'aller dans tel endroit si celui-ci est impraticable ou si son usage est particulièrement fatigant pour cette population qui, rappelons le, est croissante.

Un apport essentiel de la concertation est de faire connaître au delà des textes existants leur finalité afin que ceux-ci soient appliqués non pas automatiquement mais en s'interrogeant sur la finalité des dispositions qui y sont contenues.

Cela permettra d'éviter un certain nombre de réalisations conformes à la réglementation mais totalement impraticables par les personnes pour lesquelles cette réglementation a été créée. Effectivement, il n'est pas rare de constater des sites accessibles « sur le papier » mais qui s'avèrent ne pas l'être en pratique. C'est le cas par exemple d'un pôle d'échange visité lors de cette mission qui comprend une gare TER. Pour éviter d'installer des ascenseurs pour relier la gare à la voirie en contrebas, pour des raisons liées à des craintes de dégradation, il a été aménagé des rampes d'accès. Mais la hauteur à gérer est telle que cette rampe s'étale sur plus de 100 mètres. Dans cet exemple, les paliers de repos n'ayant pas été prévus à intervalle régulier, les personnes en fauteuil roulant manuel, à moins d'avoir une forme olympique, ne peuvent pas l'utiliser.

A noter que les étapes de mises en œuvre des contrats de plan Etat-Régions ou encore des plans de développement urbain sont l'occasion de lancer cette concertation et de rappeler les objectifs et obligations de mise en accessibilité des sites concernés.

Au delà de la concertation sur les projets d'aménagement, il existe une forte demande de la part des associations pour être consultées lors de la définition des cahiers charges que les autorités organisatrices rédigent pour l'acquisition des matériels roulants. Là encore, une concertation avec tous les partenaires permettra d'intégrer les besoins de l'ensemble de la population à mobilité réduite. Actuellement, cette concertation globale n'existe que très rarement et cela a pour conséquence la mise en service de matériel roulant réputé accessible mais connaissant nombres de difficultés. C'est le cas par exemple d'autobus à plancher bas et dotés de palette à l'intérieur desquels a été maintenue une barre de préhension empêchant dans le pire des cas l'entrée des fauteuils roulants, ou les obligeant à effectuer plusieurs manœuvres dans le véhicule pour rejoindre l'emplacement réservé. Outre que ces manœuvres détériorent le fauteuil (chocs durant la manipulation), elles sont quasiment impossibles à réaliser en période de pointe.

# Les contrôles des aménagements

Selon la réglementation en vigueur un contrôle a priori et a posteriori s'impose pour les projets d'aménagement des établissements recevant du public. Si ces textes ont bien prévu la représentation des associations des différents types de handicap, de nombreux aménagements une fois mis en service ne répondent plus aux exigences de l'accessibilité. Cela signifie que les contrôles n'ont pas rempli leur rôle. Les représentants des associations étant souvent des bénévoles et ayant d'autre part des activités professionnelles, leur disponibilité est relative. De plus, les frais de déplacement générés par ces contrôles restent à leur charge. Par ailleurs, si ces personnes connaissent parfaitement les difficultés et les attentes des personnes qu'elles représentent, elles n'en ont pas moins besoin d'être formées aux différentes législations, normes et techniques existantes.

## La palette comble lacune

De nombreux investissements ont été réalisés pour la mise en accessibilité de gares ou stations. Les réalisations sont généralement très satisfaisantes pour accéder aux gares, pour y circuler, pour y utiliser les services, ou encore pour rejoindre les quais. Une fois sur les quais, nous nous retrouvons face au principal obstacle à une accessibilité totale : le franchissement de la lacune (ou écart) verticale et horizontale entre le quai et le train. La résolution de cet obstacle s'avère encore plus difficile dès lors que les quais accueillent différents types de matériel roulant dont les hauteurs sous plancher, ou encore l'emplacement des portes, sont propres à chacun. Il faut ajouter à cela que plusieurs hauteurs de quais existent, notamment pour les réseaux grandes lignes de la SNCF et que certaines stations sont dites en courbe.

Pour résoudre ce problème, plusieurs solutions existent. Il s'agit du rehaussement total ou partiel du quai, de la présence d'un élévateur mobile sur les quais ou encore de l'équipement des trains en palette rétractable. Ces solutions peuvent d'ailleurs être combinées entre elles. Elles présentent toutefois un certain nombre de freins pour leurs réalisations. Les rehaussements de quais, même partiels, sont particulièrement coûteux et insuffisants pour les lacunes horizontales. Les élévateurs nécessitent la présence de personnels rendant les personnes handicapées dépendantes de leurs présences effectives dans les gares de départ et d'arrivée.

La palette rétractable combinée à un rehaussement partiel pourrait constituer une bonne solution à terme. Pour cela, il serait nécessaire de traiter la question de l'équipement des matériels anciens au moment de leur rénovation et d'imaginer pour chacun le type de palette nécessaire à développer.

L'utilisation de la palette doit pouvoir être systématique pour toutes les personnes qui en ont besoin, c'est à dire, les personnes handicapées mais aussi toutes les personnes à mobilité réduite, y compris les personnes accompagnées d'enfants en poussettes.

Une expérimentation à petite échelle a été menée par la SNCF en région Ile-de-France mais la modestie du protocole d'expérimentation ne permet pas aujourd'hui de tirer de conclusions tant sur l'impact sur les conditions d'exploitation, que sur le coût et l'utilité globale de ces palettes. Seule une expérimentation plus ambitieuse en concertation avec les utilisateurs pourra apporter des réponses sur cette solution aujourd'hui sous exploitée.

# Les améliorations sur les véhicules (taxis et véhicules de transport spécialisé)

Il n'existe pas actuellement de production de véhicules de moins de neuf places spécialement adaptés. C'est la raison pour laquelle les taxis ou les minibus des services spécialisés doivent faire l'objet d'adaptation a posteriori et au coup par coup. Tous les véhicules ne peuvent, pour des raisons techniques, faire l'objet de telles transformations. Si, pour anticiper les besoins, certains constructeurs se sont rapprochés de carrossiers spécialisés, cette démarche reste rare.

Pourtant une concertation entre ces acteurs et les représentants des associations permettrait d'avancer dans la recherche de solutions sur certains points techniques comme par exemple l'adaptation des systèmes d'ancrage des fauteuils roulants au véhicule en tenant compte des exigences de sécurité et de la diversité des fauteuils roulants.

Concernant l'activité « taxi », les très rares véhicules adaptés pour accueillir des personnes en fauteuil roulant sont le fait d'initiatives de chauffeurs généralement concernés à titre personnel par le handicap. Pourtant, les personnes handicapées ou à mobilité réduite souhaitent pouvoir utiliser ce type de service. On peut s'interroger sur les raisons pour lesquelles ce marché est actuellement non exploité par la profession.

Les chauffeurs de taxi sont souvent réticents à l'adaptation de leur véhicule car celui-ci est également leur véhicule personnel. De plus, les aménagements peuvent être lourds à supporter financièrement pour un véhicule devant être changé tous les 2 à 4 ans.

Cela apparaît d'autant plus regrettable que des modifications mineures, sans modification de la structure des véhicules permettraient de constituer des flottes particulièrement attractives pour bon nombre de personnes à mobilité réduite (siège avant passager pivotant, espace agrandi entre les sièges de devant et de derrière, poignées de maintien, ...).

Il faut aussi noter que les particuliers devant adapter leur véhicule personnel connaissent beaucoup de difficultés du fait du coût financier de cette opération et que les véhicules taxis adaptés pourraient alimenter un marché de l'occasion de ce type d'automobile modifié pour accueillir des personnes en fauteuil roulant.

## Le secteur aérien

Après avoir été plusieurs années de suite confrontés à de sérieux problèmes pour assurer dans des conditions acceptables le transport des personnes handicapées, les responsables de ce secteur ont pris un certain nombre de mesures pour améliorer une situation très critiquée par les personnes handicapées elles-mêmes. Ce fut le cas pour les conditions d'embarquement, pour le traitement du voyageur sur les plates-formes aéroportuaires ou encore pour les services aux voyageurs. Si les démarches de concertation menées par les Aéroports de Paris portent actuellement leurs fruits, c'est qu'elles furent menées selon une approche globale du déplacement et en associant l'ensemble des acteurs intervenants sur ce déplacement, y compris ceux responsables des trajets initiaux et terminaux.

Le « code de bonnes pratiques » signé par les principales compagnies aériennes françaises en mai 2000 a permis une sensibilisation accrue des compagnies quant à la prise en considération des besoins des personnes handicapées et de leur droit au transport. Cependant, le travail à effectuer est loin d'être achevé car si certaines compagnies aux termes de la charte de qualité de service ont développé le service rendu au voyageur et notamment au voyageur handicapé, cela est loin d'être le cas de l'ensemble des compagnies, notamment des plus petites contraintes par des objectifs commerciaux à diminuer les services aux voyageurs.

## Les transports spécialisés

Les personnes handicapées ou à mobilité réduite qui ne peuvent prendre les transports en commun du fait de leur handicap ou de la non accessibilité de ceux-ci ont recours, quand ils existent, au transport spécialisé. Il s'agit de services réalisés par de petits véhicules de type mini bus totalement adaptés donc dotés de rampes d'accès et de systèmes d'ancrage des fauteuils roulants pour l'équipement minimum.

Historiquement, ces services furent organisés et gérés par le secteur associatif pour pallier l'inaccessibilité des transports publics. Aujourd'hui, ce secteur attire aussi les grands opérateurs de transport public qui souhaitent les intégrer au réseau local de transport en commun. Voilà pourquoi, on se retrouve avec une grande variété de services qui, si la qualité de transport est très variable, sont totalement saturés notamment quand ils sont ouverts à des clientèles à mobilité réduite et pas uniquement aux personnes les plus lourdement handicapées.

Il est donc très difficile de comparer les services de transport spécialisé, chacun proposant des prestations très différentes tant sur les amplitudes horaires, que sur la couverture géographique, les conditions d'accès, la capacité du matériel, le service rendu ou encore le prix payé par l'utilisateur. Pourtant ces services, qui sont un maillon à part entière de la chaîne des déplacements, devraient être intégrés en terme de complémentarité aux modes existants.

De fait, beaucoup de transports spécialisés fonctionnent aujourd'hui et depuis longtemps comme des transports à la demande et les habitudes prises, malgré le développement de transports publics accessibles, font que ces services sont utilisés par des personnes pouvant utiliser les transports communs classiques. Il faut souligner que les personnes âgées sont très désireuses de pouvoir utiliser ce type de services plus personnalisés et offrant des dessertes de porte à porte tout en présentant des éléments de confort dans le déplacement attrayant pour cette population.

Bon nombre de service pour réagir à la saturation de l'offre ont recours à une sous-traitance taxis qui s'avère vite saturée également dans la mesure où ce type de service va être privilégié par rapport au service spécialisé. De plus, le conventionnement s'effectue généralement avec une partie seulement de la flotte taxis dont les chauffeurs, à certains moments de l'année, vont vouloir privilégier certaines courses (type aéroport- ville ou touristiques) plus rentables pour eux.

Si, les conditions d'accès à ces services sont très variables d'une ville à une autre, les tarifs le sont également. Ils sont en grande majorité beaucoup plus onéreux que les tarifs des transports en commun. Rares sont les collectivités exigeant un tarif aligné sur ceux des transports publics et prenant en charge le différentiel. Le problème de l'égalité de traitement des citoyens se pose alors. A titre d'exemple, un déplacement « aller », plein tarif dans Paris intra muros sera facturé moins de 1,5 € en transport public contre 6 € en transport spécialisé. Pour certaines personnes, en particulier celles résidentes dans des établissements d'accueil, le budget transport peut aller jusqu'à 30 voire 40 % de leurs ressources.

On peut noter que si les tarifs proposés sont variables d'un service à un autre, c'est également le cas de la qualité de service en général. Effectivement, l'attention portée à la qualité des véhicules, aux services rendus aux voyageurs par le chauffeur, aux statuts même de ces chauffeurs sera très inégale et fonction de la professionnalisation du service. Sur ce dernier point, on constate une forte volonté des exploitants de transport spécialisé de se doter d'outils informatiques leur permettant des réservations en temps réel (par rapport à 24 ou 48 heures minimum aujourd'hui), le suivi des véhicules ou la mise à disposition d'informations transport. Ces centrales de mobilité sont actuellement étudiées pour plusieurs réseaux dont celui de l'Ile-de-France

Toujours dans le sens de la professionnalisation des services, la situation des chauffeurs, et quand ils existent des accompagnateurs, doit faire l'objet d'une attention particulière afin que soient reconnus ces nouveaux métiers et qu'ils soient dotés d'un statut bien défini.

Concernant les difficultés rencontrées par les exploitants, on doit souligner la question du matériel roulant. Ayant peu fait l'objet de recherches en matière normative, l'adaptation des véhicules (transformer un véhicule léger en véhicule de transport public adapté ) s'effectue au coup par coup avec des décisions de la part des services des Mines parfois incomprises par les exploitants quand pour un véhicule et une exploitation identique sur deux sites, ils reçoivent deux décisions différentes de la part des services des Mines concernés.

# Seconde partie

## Les propositions mesures



# La concertation et l'information

Les commissions extra-municipales se développent dans certaines villes pour examiner les projets d'aménagement. Pour fonctionner de manière optimum, il est nécessaire que l'ensemble des acteurs du développement de l'accessibilité des transports publics (y compris la voirie) y soient représentés ainsi que les représentants des associations des différents types de handicap ou de mobilité réduite.

Cependant, afin de coordonner la réalisation des différents programmes existants qui ne sont pas tous de la responsabilité communale, il est proposé de charger les directions départementales de l'équipement, à travers leurs « correspondants accessibilité », de créer et d'animer une instance départementale de concertation regroupant :

- les associations départementales des personnes handicapées et à mobilité réduite
- les autorités organisatrices des transports
- les entreprises de transport
- les conseils généraux
- les autres administrations, collectivités ou organismes qui pourraient être concernés.

Cette mesure pourrait être initiée par le biais des plans de déplacement urbain en chargeant les « correspondants accessibilité » de piloter les études d'impacts liées à l'accessibilité des transports. Cette étude serait un point de lancement de la concertation en sollicitant les avis des différents partenaires.

Comme le propose le rapport sur la disponibilité des équipements d'accessibilité<sup>5</sup>, un compte rendu annuel des réunions et principales décisions de cette instance pourrait être remis à la Déléguée Ministérielle à l'Accessibilité. Au sein d'une telle instance, les « correspondants accessibilité » pourraient valoriser leurs missions, notamment en matière de connaissance de la réglementation et des techniques, couvrir les aspects non abordés par les éventuelles instances de concertations locales, être l'interlocuteur privilégié pour toutes les demandes relatives à l'accessibilité et animer une sensibilisation et une formation des acteurs (administrations, élus, AOT, entreprises de transport, constructeurs ou carrossiers, architectes, ingénieurs et techniciens de voirie, service de police du stationnement, ...).

Mais l'objectif principal d'une telle instance serait d'aboutir à un schéma global de l'accessibilité. Après la réalisation d'un diagnostic complet, ils fixeront les aménagements à réaliser, pour les bâtiments publics, les transports publics ou encore la voirie, afin d'assurer la continuité du cheminement des personnes à mobilité réduite. Ils s'agit de schémas directeurs dégagant les principes d'aménagement, le cahier des charges des aménagements, le planning des réalisations.

**Mesure n°1 :** création d'une instance départementale de concertation animée par la DDE dont le « correspondant accessibilité » pilotera l'étude d'impact « accessibilité » du plan de déplacement urbain.

<sup>5</sup> RAPPORT D'AUDIT sur la disponibilité effective des équipements réalisés pour assurer l'accessibilité des personnes handicapées aux transports publics par **Henri DEFOUG**, ingénieur général des ponts et chaussées et **Jean-Charles de VINCENTI**, inspecteur général de l'équipement. 1999.

# La sécurité des personnes

Le stationnement sauvage est reconnu comme étant un des principaux obstacles à l'accessibilité des transports et de la ville, et met en jeu la sécurité de nos concitoyens. Il s'agit principalement du stationnement sauvage sur les emplacements réservés aux automobilistes handicapés, celui sur les trottoirs à l'emplacement des abaissés de trottoir ou au droit des arrêts de bus. Après les différentes campagnes d'information et de sensibilisation, force est de constater que l'incivisme de nos concitoyens perdure.

Pour lutter contre ce stationnement illicite, au delà des campagnes d'information de la part des autorités publiques ou des associations, il est indispensable d'envoyer un message fort aux automobilistes afin de les sensibiliser à l'indispensable civisme dont ils doivent faire preuve.

Pour cela, il est proposé d'augmenter considérablement le taux des amendes police, voir d'augmenter le niveau de la classe de contravention et par là même de renforcer la portée des articles 417-10 et 417-11 du Code la Route.

## **Proposition d'article à ajouter en renforcement des articles 417-10 et 417-11 du code de la Route :**

« I. Tout véhicule à l'arrêt ou en stationnement doit être placé de manière à ne pas constituer un danger pour les piétons.

Est considéré comme dangereux l'arrêt ou le stationnement d'un véhicule :

1° Sur les abaissés de trottoirs ;

2° Sur les emplacements réservés à l'arrêt ou au stationnement des véhicules de transport public de voyageurs, des taxis ou des véhicules affectés à un service public ;

3° Sur les emplacements réservés aux véhicules arborant un macaron Grand Invalide de Guerre (GIG) ou Grand Invalide Civil (GIC) ou une carte de stationnement de modèle communautaire pour personne handicapée.

II. Tout arrêt ou stationnement dangereux prévu par le présent article est puni de l'amende prévue pour les contraventions de quatrième classe.

III. Lorsque le conducteur ou le propriétaire du véhicule est absent ou refuse, malgré l'injonction des agents, de faire cesser le stationnement dangereux, l'immobilisation et la mise en fourrière peuvent être prescrites dans les conditions prévues aux articles L.325-1 à L.325-3. »

<b>Mesure n°2 :</b> augmentation du taux des amendes de police pour les stationnements illicites sur les emplacements réservés aux personnes handicapées, sur les abaissés de trottoir et au droit des arrêts de bus.
---

# Les transports spécialisés

Au moment où se développent des centrales de réservation et d'information de l'accessibilité des transports en commun, il est important, sans préjuger des cahiers des charges d'exploitation qui seront définis, de proposer les mesures suivantes afin d'accompagner le développement de la professionnalisation du secteur, d'améliorer son fonctionnement et de lui donner une place à part entière dans l'organisation des transports publics.

La première mesure concerne le statut des conducteurs des véhicules. Aujourd'hui, selon les situations, ces personnes sont rattachées à telle ou telle profession sans rapport avec leur mission. Pour celle-ci, les conducteurs sont fréquemment formés, soit sur le terrain par des chauffeurs expérimentés soit par des centres de formation.

Il est proposé de reconnaître cette profession dont les missions sont claires et définies en demandant à L'Union des Transporteurs Publics (UTP) d'inscrire cette question à l'ordre du jour de ses rencontres avec les syndicats de la profession afin que ce métier soit dûment référencé et reconnu.

Cette mesure sera la reconnaissance attendue d'une profession dont les membres, au delà de la simple prestation de transport, remplissent un rôle de proximité essentiel pour les personnes handicapées et recréent un lien entre ces personnes et la société. Elle permettra de plus de valoriser une expérience et des acquis pour des emplois futurs.

Afin d'améliorer le fonctionnement de ces services, notamment quand il s'agit de courses regroupées, il est proposé d'autoriser les véhicules à utiliser les couloirs réservés aux véhicules de transport en commun et à y stationner pour la dépose des usagers. Cela permettra un service réalisé au plus près des besoins des personnes (porte à porte) en leur évitant un cheminement final souvent synonyme de fatigue supplémentaire. Cette mesure optimisera également la durée totale de la course, ce qui est un point important en particulier pour les courses effectuées dans un milieu urbain dense et où les usagers sont regroupés.

Les problèmes rencontrés pour l'adaptation des véhicules et leur réception par les services des Mines conduisent à proposer l'organisation d'une table ronde sur ces questions réunissant les services de l'Etat, les constructeurs, les carrossiers, les exploitants et les associations de personnes handicapées. Outre l'objectif d'harmonisation des pratiques et des niveaux d'exigence, il pourra être identifié un certain nombre de points techniques devant faire l'objet de recherches ou de normalisation.

La mesure suivante concerne les usagers de ces transports. Ces personnes sont obligées de prendre ce type de service du fait d'un handicap ou d'un problème de mobilité tel qu'ils ne peuvent emprunter les transports collectifs. Si le coût total de ce type de déplacement peut s'avérer plus cher qu'un déplacement en transport public, le droit au transport doit pouvoir s'exercer pour chacun indépendamment de son niveau de mobilité. Le principe d'égalité doit présider au choix du tarif des transports spécialisés. C'est pourquoi, il est proposé d'examiner l'alignement des tarifs des transports spécialisés sur celui des transports en commun afin de connaître l'ensemble des conséquences, notamment sur les finances locales et sur la viabilité des services.

**Mesure n°3 :** reconnaissance de la profession de conducteur de transport spécialisé.

**Mesure n°4 :** autorisation pour les véhicules de transport spécialisé d'utiliser les couloirs réservés.

**Mesure n°5 :** harmonisation des conditions pour l'adaptation et la réception des véhicules de transport spécialisé.

**Mesure n°6 :** examen de l'alignement des tarifs des transports spécialisés sur ceux des transports en commun.

# L'accompagnement

Les premières recherches effectuées par le COLIAC sur ce sujet ont montré qu'il existait plusieurs interprétations de ce métier. Sous le même terme se retrouvent des missions assez différentes selon que l'on évoque un accompagnateur dans les transports publics qui viendra prendre la personne à son domicile et éventuellement lui fournira des aides, un accompagnateur dans les services de transport spécialisé qui en plus de la prestation de transport peut se rendre dans le domicile pour préparer la personne, un accompagnateur en plus du chauffeur qui interviendra comme un réel auxiliaire de transport, un accompagnateur au sein même d'une gare qui renseignera les personnes et éventuellement les guidera sur le site ou encore l'accompagnateur qui fera uniquement l'accompagnement dans le mode de transport, à charge pour la personne de se rendre jusqu'au point de départ.

De la même manière, les compétences requises ne seront pas les mêmes selon le type de handicap ou de mobilité réduite de la personne.

Il est proposé de demander au COLIAC d'achever ses réflexions et travaux sur ce thème afin d'aboutir à la définition précise de ce métier.

A l'achèvement de ces travaux qui pourrait intervenir dans le courant de 2003 il est proposé de reconnaître cette profession dont les missions seront claires en demandant à L'Union des Transporteurs Publics (UTP) d'inscrire cette question à l'ordre du jour de ses rencontres avec les syndicats de la profession.

Cette démarche devant conduire à la professionnalisation de ce secteur ne doit pas minorer un des problèmes actuels que rencontrent les personnes handicapées souhaitant se faire accompagner.

Effectivement, si l'accompagnement est gratuit, bien souvent l'accompagnateur n'effectue pas le trajet retour avec la personne. Ce retour est donc payé plein tarif par les accompagnateurs (donc par les associations ou les personnes handicapées elles mêmes). Ainsi une demande récurrente fut de délivrer, au moment de l'achat des billets allers et sur demande des intéressés, un titre de transport gratuit pour le retour des accompagnateurs.

Afin d'intégrer les contraintes d'exploitation des entreprises de transport, il est proposé que cette mesure soit dans un premier temps examinée par l'ensemble des partenaires au sein de l'instance de concertation qu'est le COLIAC.

**Mesure n°7** : définition et reconnaissance des métiers de l'accompagnement.

**Mesure n°8** : examen de la gratuité des titres de transport « retour » pour les accompagnateurs.

# La disponibilité des équipements d'accessibilité et autres problèmes rencontrés dans le déplacement

Le rapport d'audit<sup>6</sup> sur la disponibilité effective des équipements fait le constat de réels problèmes concernant le fonctionnement des différents équipements installés dans les transports publics (ascenseurs, sas d'entrée, escaliers mécaniques, ...) et de l'absence de contraintes réelles dans les cahiers des charges régissant les relations de l'opérateur transport et des sociétés de maintenance. Les procédures et délais d'intervention sont tels que trop souvent ces équipements restent en panne plusieurs jours, voir plusieurs semaines sans pour autant faire l'objet d'une information voyageur. De fait, des voyageurs handicapés se sont parfois retrouvés purement et simplement piégés sur un quai ne pouvant ni rejoindre la sortie, ni accéder à l'autre quai pour faire demi tour. Des situations pouvant s'avérer traumatisantes et très épuisantes pour certaines personnes.

Un ensemble de mesures ont été proposées dans ce rapport dont certaines sont déjà soit en place soit en cours d'élaboration. Il serait souhaitable qu'un bilan de l'application de ces recommandations soit effectué afin d'en percevoir l'impact et encourager vivement les opérateurs de transport à mettre en place les actions manquantes.

Afin de veiller à ce que les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement puissent être éliminés par une intervention rapide de l'opérateur ou pour le moins que les personnes à mobilité réduite puissent être indemnisées lorsqu'elles n'ont pu effectuer leurs déplacements, il est proposé la mise en place d'une procédure de dépôt de plaintes à adresser à l'autorité organisatrice.

Les cas concernés pourraient porter sur la présence d'obstacles abusifs (ascenseur en panne depuis plusieurs semaines), le refus de services de transport en raison d'un handicap, le refus d'une aide estimée nécessaire, des informations non obtenues en raison d'un handicap, un mauvais accueil ou un mauvais traitement de la situation de la personne, la présence d'obstacles physiques sur des sites réputés accessibles, ...

Pour se faire, il sera conseillé à la personne d'expliquer ses besoins aux responsables de l'entreprise de transport et de consigner les faits si aucun accord ne parvient à être trouvé. Puis de déposer une plainte auprès de l'autorité organisatrice des transports soit en utilisant une guide réalisé à cet effet<sup>7</sup>, soit en utilisant une cassette audio, une disquette informatique ou un support en braille et en adressant cette plainte par courrier postal, mel, ou télécopie.

Pour le traitement de la plainte, il sera souhaitable de s'inspirer de l'exemple canadien et du traitement de ces plaintes par l'office des transports Canadien.

---

<sup>6</sup> RAPPORT D'AUDIT sur la disponibilité effective des équipements réalisés pour assurer l'accessibilité des personnes handicapées aux transports publics par **Henri DEFOUG**, ingénieur général des ponts et chaussées et **Jean-Charles de VINCENTI**, inspecteur général de l'équipement. 1999.

<sup>7</sup> Voir exemple de l'office des transports canadiens en annexe

« L'exploitant du service de transport disposera de 30 jours pour faire des commentaires au sujet de votre plainte. Vous aurez ensuite 10 jours pour répondre aux commentaires de l'exploitant. Dès que tous les commentaires seront reçus, l'Office mènera toute autre enquête nécessaire. Il aura 120 jours pour rendre sa décision à partir du moment où la plainte est déposée, sauf si les parties s'entendent sur une prolongation. S'il détermine que vous avez effectivement été confronté(e) à un obstacle abusif à vos possibilités de déplacement, l'Office peut ordonner à l'exploitant de corriger la situation. Il peut également lui ordonner de vous dédommager pour toute dépense que vous auriez engagée à cause de cet obstacle. »

L'office des transports Canadien/[http://www.cta-otc.gc.ca/access/index\\_f.html](http://www.cta-otc.gc.ca/access/index_f.html)

**Mesure n°9** : procédure de dépôt de plainte auprès de l'autorité organisatrice pour les obstacles abusifs à la libre circulation des personnes à mobilité réduite.

## Les chiens guides pour les personnes aveugles et malvoyantes

Quelques mesures simples permettraient de résoudre la plupart des problèmes rencontrés par les personnes aveugles ayant besoin d'un chien guide.

La première mesure consiste en la rédaction d'un rappel de la part du Ministre de l'équipement, des transports, du logement, du tourisme et de la mer à destination de l'ensemble des opérateurs de transports sur le principe de gratuité du transport du chien guide dans l'ensemble des modes de transport. Les problèmes rencontrés, plusieurs fois rapportés, sont essentiellement dus à une méconnaissance de ce principe.

### La formation et la reconnaissance du statut du chien guide

Les animaux sont formés par une douzaine d'écoles et de centres (qui se sont fédérés) généralement constitués en association 1901 et sont reconnues d'utilité publique. Six autres centres non fédérés existent également. Pour faciliter le déplacement des personnes aveugles et leur éviter de rechercher à chaque déplacement la carte d'identité du chien, délivrée après la formation, il est proposé de définir un signe distinctif, une sorte de macaron visible qui pourrait figuré sur le harnais équipant l'animal.

Il pourrait être attribué par les centres de formation. Ces macarons numérotés seraient produits par la direction des monnaies et médailles du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie qui en contrôlerait ainsi la bonne attribution sur demande justifiée des centres de formation, à travers leur fédération. Une période transitoire pourrait être définie afin de permettre aux écoles non fédérées, ou non reconnues d'utilité publique de se fédérer et de déposer une demande de reconnaissance d'utilité publique.

## Le problème de la muselière

Actuellement, les chiens guides sont obligés de porter la muselière dans les transports en commun.

Le code rural classe les chiens devant porter la muselière en deux catégories : les chiens d'attaque (première catégorie) et les chiens de garde et de défense (seconde catégorie) à laquelle semble appartenir les chiens guides.

Il est proposé d'insérer une dérogation pour ces chiens guides de personnes aveugles formés par les écoles et ayant le macaron évoqué ci-dessus. Cette dérogation porterait sur l'article L211-16 – 2 ainsi rédigé aujourd'hui :

### Article L211-16

(Transféré par Ordonnance n° 2000-914 du 18 septembre 2000 art. 11 I, II Journal Officiel du 21 septembre 2000)

I. - L'accès des chiens de la première catégorie aux transports en commun, aux lieux publics à l'exception de la voie publique et aux locaux ouverts au public est interdit. Leur stationnement dans les parties communes des immeubles collectifs est également interdit.

II. - Sur la voie publique, dans les parties communes des immeubles collectifs, les chiens de la première et de la deuxième catégorie doivent être muselés et tenus en laisse par une personne majeure. Il en est de même pour les chiens de la deuxième catégorie dans les lieux publics, les locaux ouverts au public et les transports en commun.

### La nouvelle rédaction pourrait donc être la suivante :

II - Sur la voie publique, dans les parties communes des immeubles collectifs, les chiens de la première et de la deuxième catégorie doivent être muselés et tenus en laisse par une personne majeure. Il en est de même pour les chiens de la deuxième catégorie dans les lieux publics, les locaux ouverts au public et les transports en commun.

Toutefois, les chiens accompagnant les personnes handicapées, quelque soit le type de handicap, moteur, sensoriel ou mental et dont les propriétaires justifient du dressage de l'animal, sont dispensés du port de la muselière dans les lieux publics, les locaux ouverts au public et les transports en commun.

## Un partenariat existant à réactiver

En 1997, une convention de partenariat <sup>8</sup>a été signée entre la fédération des associations de chiens guides d'aveugles, l'UTP et le GART portant essentiellement sur le statut du chien dans les transports publics pendant sa période de formation, la gratuité de l'accès des chiens aux transports en commun, et la non-exigence du port de la muselière.

Si sur le fond l'ensemble des thèmes et des mesures proposées dans ce rapport pour la question des chiens guides convergent, la convention ne prévoyait que la diffusion d'information et de recommandations allant dans ce sens. Il est proposé de reprendre les termes de cette convention en lui donnant une portée plus contraignante et en associant au titre des signataires le ministère de l'équipement, des transports et du logement, du tourisme et de la mer.

---

<sup>8</sup> Voir ci après.

## Convention de partenariat

Dans le cadre de sa mission de promotion de l'élevage et de l'éducation de chiens guides remis gratuitement à des personnes aveugles ou mal voyantes, la « **fédération nationale des associations de chiens guides d'aveugles** » ci-après désignée FNECGA (association loi 1901, reconnue d'utilité publique par décret du 26 août 1981) sise 91, rue Jean Bleuzen à Vanves (92170), représentée par son secrétaire général adjoint, Monsieur Bernard Defebvre, et « **l'Union des transports publics** » sise 5, rue d'Aumale à Paris (75009) représentée par son délégué général, Monsieur Thierry Soupault, et

« **le groupement des autorités responsables des transports** » sis 17 rue Jean Daudin à Paris (75015) représenté par sa secrétaire générale, Madame Pascale Pecheur,

conviennent et arrêtent ce qui suit: étant entendu que,

- le transport public (bus, métro, tramway, trains ...) sont des moyens de locomotion indispensables pour les personnes aveugles ou mal voyantes qui entendent mener une vie active et autonome.
- les personnes handicapées visuelles sont tributaires des transports en commun pour leurs déplacements quotidiens.
- le chien guide doit donc être parfaitement habitué, conditionné à utiliser ces modes de transport.
- les transports publics sont reconnus comme étant un terrain pédagogique privilégié.
- les éducateurs spécialisés qui forment ces chiens et les familles d'accueil qui, dès leurs premiers mois, les sensibilisent pour faciliter ensuite leur éducation spécifique, sont tenus d'emprunter régulièrement les transports en commun.

### article 1 : objet de la convention

Dans le cadre d'un partenariat établi avec l'Union des Transports Publics et le Groupement des Autorités Responsables des Transports, la Fédération Nationale des Associations et Ecoles de Chiens Guides d'Aveugles a décidé de mener une action de communication lors de la journée du transport public qui se déroule le 16 octobre 1997. Le but de cette démarche consiste à permettre - sous certaines conditions - la circulation des chiots futurs chiens guides d'aveugles, dans les modes de transports usuels (bus, métro, train) et d'instituer les bases d'un partenariat à long terme.

### article 2 : identification des chiens élèves

- afin de pouvoir identifier les chiens « élèves », ces derniers devront **obligatoirement porter un « gilet de travail »**.
- le gilet de travail est délivré aux « familles d'accueil » sous le contrôle des éducateurs spécialisés, salariés des écoles de chiens guides d'aveugles affiliées à la FNECGA.
- le gilet de travail, défini comme suit (voir photo) est délivré aux familles ayant la charge de la pré-éducation des chiots futurs chiens guides. Ces familles d'accueil bénévoles sont liées par contrat aux écoles de chiens guides d'aveugles affiliées à la FNECGA. Le chiot, en majorité de race Labrador, Golden Retriever, Berger Allemand, ou issus de leur croisement, sont propriété des écoles de chiens guides d'aveugles affiliées à la FNECGA.
- sur le gilet de travail sera proposé un logo fédéral (voir photo) ou figurera le sigle FNECGA. Il constituera un véritable signe distinctif.
- le gilet de travail ne doit pas être utilisé sur d'autres chiens.
- le gilet de travail est porté sur recommandations de l'éducateur de chien guide et rendu avec le chien lorsqu'il rentre au centre d'éducation, que ce soit pour différents tests ou pour une rentrée définitive.
- le gilet de travail reste la propriété de l'école de chien guide d'aveugle.

### Article 3 : conditions de circulation

- le gilet de travail permettra aux conducteurs et aux agents assermentés d'identifier ces chiots et de leur permettre d'emprunter les transports publics avec leur famille d'accueil ou les éducateurs de chiens guides d'aveugles.
- ce gilet de travail a été mis en place dans la perspective de la libre circulation de ces jeunes chiens.
- le G.A.R.T. et l'U.T.P. s'engagent à informer leurs adhérents respectifs, les autorités organisatrices de transport et entreprises de transport urbain, de la présente convention et à leur recommander de modifier les règles d'accès aux transports publics dans le sens suivant:

- gratuité de l'accès de ces chiens aux transports publics.
- non-exigence du port de la muselière.
- pas de contrainte horaires spécifiques pour l'utilisation des t.p. pour ces chiens élèves.
- obligation en cas de contrôle pour la famille d'accueil ou l'éducateur de chien guide de présenter au contrôleur ou à l'agent assermenté la carte d'identité du chiot délivrée par l'école d'éducation; le nom du chien, le tatouage et les coordonnées de l'école des chiens guides d'aveugles à laquelle il appartient, étant indiqués sur cette carte.

#### article 4 : manifestations

Afin de présenter ce gilet de travail et d'informer le public sur le chien guide d'aveugle en général, le 16 Octobre 1997, huit écoles de chiens guides d'aveugles affiliées à la FNECGA, organiseront localement différentes manifestations : démonstrations, expositions photographiques, visites d'écoles, sensibilisation à la pré-éducation des futurs chiens guides d'aveugles.

Les autorités organisatrices et les entreprises de transports urbains engagées dans ce partenariat avec les écoles de chiens guides d'aveugles pourront valoriser leur participation par tout moyen de communication à leur convenance.

Fait à Paris, en 3 exemplaires, le 16 octobre 1997

**Mesure n°10** : rappel du principe de gratuité dans les transports publics pour le chien guide.

**Mesure n°11** : reconnaissance du statut du chien guide par un macaron.

**Mesure n°12** : non obligation du port de la muselière.

**Mesure n°13** : renforcement de la convention entre la FNACGA, le GART et l'UTP.

## Le secteur des taxis

Ce secteur est primordial pour les déplacements des personnes handicapées ou à mobilité réduite, d'une part, parce que les taxis restent un mode souple de déplacement effectuant des trajets en porte à porte et d'autre part, parce qu'il a été constaté que bien souvent les réseaux de transports en commun sous traitaient une partie des déplacements dévolus aux transports spécialisés quand ceux ci étaient saturés.

Il ne s'agit pas seulement d'aménagement pour les personnes handicapées, mais bien de confort pour tous. La volonté n'est pas d'aménager des taxis pour en faire des services spécialisés, au contraire, il s'agit de transformer quelque peu des véhicules classiques, afin d'accueillir une plus grande population en offrant une qualité de service accrue.

### Les aménagements possibles sont de deux types :

**1 - Les aménagements de confort** servant à l'ensemble de la clientèle et qui ne nécessitent pas de toucher à la structure du véhicule. Des aménagements de ce type pourraient équiper l'ensemble des véhicules taxis exploités avec de nouvelles licences.

► Le siège pivotant avant côté passager :

Ce système existe déjà, notamment sur les véhicules de la flotte de La Poste. Son installation à l'avant du véhicule côté passager ne devrait pas poser de difficulté, puisque désormais, la prise en charge d'une personne à côté du chauffeur est actée par la réglementation. Le coût de cet aménagement est d'environ de 2 550 euros HT.

► L'ouverture suffisante des portes :

Les portes s'ouvrant à 90° facilitent la montée et la descente du véhicule. Cet aménagement existe déjà sur certaines berlines.

► Les poignées de maintien solidement fixées et judicieusement placées :

Il serait intéressant également qu'elles soient de couleur vive afin d'être aisément visibles par les personnes déficientes visuelles.

► Un espace suffisant entre le siège avant et celui arrière :

Cet aménagement est nécessaire pour permettre le transport d'un chien guide ou l'entrée aisée d'une personne âgée ou souffrant d'arthrose ou de raideur des membres inférieurs.

**2 - Les aménagements permettant à une personne handicapée de pouvoir voyager directement dans son fauteuil roulant.** Ces aménagements beaucoup plus lourds et onéreux ne concerneraient qu'un petit pourcentage des taxis exploités avec les nouvelles licences et les véhicules renouvelés. Pour information, le coût de l'installation d'un hayon élévateur est d'environ 12 750 euros HT.

► Exemples de l'Ile-de-France : Par délibération CR 04-91 du 4/01/1991, le Conseil Régional d'Ile de France a décidé d'aider l'aménagement des taxis permettant leur utilisation par les personnes handicapées. Pour ces aménagements, il a fixé à 50 % le taux de la participation régionale sur la base d'une dépense subventionnable plafonnée.

A compter du 1/01/2002, la dépense subventionnable maximale hors taxes, pour l'aménagement d'un taxi permettant d'accueillir des personnes à mobilité réduite est fixée à :

12 750 euros HT pour l'installation d'un hayon élévateur 2 550 euros HT pour celle de sièges pivotants.

Ces différentes subventions sont attribuées exclusivement à des taxis ayant contractualisés leur engagement d'assurer prioritairement le transport des personnes handicapées sous forme d'une convention avec des collectivités publiques ou des associations.

Seules les associations attestant ne pas récupérer la TVA, pourront prétendre à une subvention calculée sur la base d'un montant subventionnable TTC. En pratique, quelques subventions ont déjà été attribuées.

► En matière de financement, il devra être envisagé de participer à l'aménagement d'une centaine de taxis sur plusieurs années avec une prise en charge pouvant être de la responsabilité partagée des collectivités territoriales et de l'administration centrale.

En ce qui concerne la tarification applicable, les personnes handicapées ne demandent pas d'aménagements tarifaires particuliers. Elles souhaitent être transportées au même tarif que les personnes valides.

Il est certain cependant, que le nombre de véhicules aménagés étant restreint, les clients les réservant par téléphone risquent d'avoir un coût d'acheminement pour les prendre en charge très élevé.

Le taxi, une fois obsolète pourrait être revendu dans le marché d'occasion des véhicules. Ainsi, des personnes handicapées pourraient à moindre coût acheter un véhicule déjà aménagé.

► L'octroi de nouvelles licences conditionné par ce type d'aménagement risque une annulation de la décision par le juge administratif pour excès de pouvoir, il serait important de poursuivre la concertation entamée par la délégation ministérielle à l'accessibilité avec le ministère de l'intérieur et la préfecture de police de Paris. Le secrétariat d'Etat aux personnes handicapées et la profession devraient bien entendu être associés aux réflexions. Une première recherche pourrait être effectuée en Ile-de-France en définissant le pourcentage de licences conditionnées par la réalisation d'aménagements d'accessibilité. Ces derniers pourraient ainsi être financés par le recours à la ligne budgétaire existante au budget régional.

Les questions relatives à la profession taxi étant du ressort du ministère de l'intérieur, il paraît judicieux que les travaux soient placés sous sa responsabilité, étant entendu qu'un certain nombre d'objectifs en terme de délais, de règlements de questions financières et techniques devraient être fixés au préalable.

**Mesure n°14 :** création d'une flotte de taxis aménagés (aménagements de confort d'usage et aménagements complets pour les personnes en fauteuil roulant).

**Mesure n°15 :** développement de la concertation pour l'octroi de licences taxis conditionnées.

## Les véhicules individuels

Un certain nombre de mesures ont été prises afin de faciliter la conduite et l'accès aux véhicules pour les personnes handicapées. C'est notamment le cas pour un certain nombre d'équipements spéciaux des véhicules soumis à la TVA au taux réduit.

Pourtant, les boîtes automatiques restent soumises au taux normal alors que cet équipement est souvent indispensable aux personnes handicapées afin de leur permettre une conduite aisée du véhicule.

Il est proposé d'ajouter à la liste des équipements spéciaux définie dans le code des Impôts (annexe 4, CGIA N4, section 4 : calcul de la taxe, I taux réduit, Abis, Equipements spéciaux pour personnes handicapées, article 30-0 B) la boîte automatique comme étant soumise également au taux minimum de la TVA.

**Mesure n°16 :** ajout de la boîte automatique à la liste des équipements spéciaux facilitant la conduite des personnes handicapées et soumis à une TVA au taux réduit

# Les pictogrammes et les procédures d'alerte

Les pictogrammes sont indispensables pour diffuser une information rapide, claire et accessible à tous. Pourtant si il existe un pictogramme reconnu internationalement (le fauteuil roulant), les opérateurs ou les associations ont développés également d'autres pictogramme.

Dans l'exemple ci dessous, concernant le pictogramme utilisé pour l'attribution du label tourisme et handicap, on note la présence des pictogrammes « fauteuil roulant », « l'œil barré » (personnes aveugles et malvoyantes), « l'oreille barrée » (personnes sourdes et malentendantes) et celui des visages - S3A (personnes ayant un handicap mental). Si ces symboles sont les plus répandus, il existe aussi celui de la personne avec canne, celui de la personne âgée, ...



Exemple du pictogramme pour le label tourisme et handicap

La multiplication des pictogrammes impose de se poser la question d'une réflexion sur un pictogramme unique symbolisant l'accessibilité en autonomie pour l'ensemble des personnes à mobilité réduite.

Cependant, une mesure concernant l'utilisation des pictogrammes s'avère devoir être prise rapidement. Elle concerne les personnes souffrant d'un handicap mental et pour lesquelles les situations particulières (grèves, incidents, ...) par rapport au déplacement habituel entraînent des problèmes de repérage, d'orientation, voir de poursuite du voyage.

Pour répondre à ce problème, il est proposé que les personnels d'accueil des entreprises de transport soient formés au repérage de ces personnes et à leur accompagnement (ou orientation).

De plus, ces personnes connaissant parfaitement le pictogramme S3A, il est possible de l'apposer sur des lieux précis (guichet, comptoir d'information, ...) indiquant par là même aux personnes concernées qu'en cas de difficultés elles peuvent se rendre à cet endroit afin d'être orientées ou aidées pour poursuivre leur déplacement.

**Mesure n°17** : formation des personnels d'accueil pour repérer et orienter les personnes avec une déficience mentale.

**Mesure n°18** : développement du pictogramme S3A sur les lieux d'accueil.

# La signalétique

Sous l'impulsion de l'ISO (Organisation Internationale de Normalisation) et du CEN (Comité Européen de Normalisation), l'AFNOR (Agence Française de Normalisation) a créé en juillet 2001, un groupe de réflexion stratégique sur la prise en compte des exigences d'accessibilité dans les normes.

Les premiers travaux de cinq sous groupes de travail thématiques ont abouti à des conclusions convergentes sur les normes existantes, celles manquantes, et les lacunes concernant certains handicaps. C'est pourquoi, en été 2002, a été créé un sixième groupe sur la signalétique et l'information, qui constitue un sujet transversal aux cinq autres.

Le groupe de travail « signalétique et information » a pour objectif de rédiger un cahier des charges normatif, selon une méthodologie privilégiant la concertation avec tous les acteurs et la prise en compte des règles et normes existantes, ainsi que des cahiers des charges déjà réalisés. Il est composé de représentants de l'AFNOR, de la DMA, du COLIAC, des associations, des sociétés de transports publics, et d'experts.

Ce cahier des charges normatif devrait être achevé fin 2003 ou début 2004.

Ce document sera ensuite validé par l'Agence de normalisation, afin que les prochaines élaborations de chartes graphiques tiennent compte de ce cahier des charges normatif.

En parallèle, le COLIAC doit relancer courant 2003, son groupe de travail sur la signalétique. Etant donné le rôle de concertation entre les différents partenaires que tient le COLIAC, il est proposé que celui-ci pilote la mise en œuvre concertée avec les associations d'une charte signalétique commune aux opérateurs de transport sur la base du cahier des charges normatif cité plus haut. A noter que cette question fait déjà l'objet de travaux pour les aéroports de Paris (ADP) en collaboration avec les associations et les opérateurs de transport public.

<b>Mesure n°19</b> : mise en œuvre concertée d'une charte « Signalétique » commune aux opérateurs de transport.
---

## Des rencontres accessibles aux personnes sourdes et malentendantes

Un des obstacles majeurs à la participation des personnes sourdes et malentendantes aux différents travaux ou rencontres pouvant avoir lieu, tient à l'absence de moyens de transcription des propos échangés lors de ces réunions ou séminaires. Il existe plusieurs solutions pour permettre à ces personnes de participer concrètement : l'interprétariat en langue des signes, le preneur de notes ou encore les systèmes de vélotypie (traduction en temps réel des propos sur traitement de texte diffusée sur écran).

Chaque personne sourde ou malentendante, en fonction de sa formation, des circonstances de la survenue du handicap, ... aura une préférence pour tel ou tel système. Pourtant trouver ce type de prestation s'avère très difficile et en particulier pour les demandes non prévues longtemps à l'avance et quand cette prestation est demandée par les associations, le coût est souvent dissuasif au regard des budgets associatifs généralement modestes et très sollicités.

Il est proposé que le ministère de l'équipement, des transports, du logement, du tourisme et de la mer, pour favoriser l'accessibilité aux personnes sourdes et malentendantes qu'il est amené à recevoir, crée une équipe permanente regroupant l'ensemble de ces modes de traduction pouvant être sollicitée pour les réunions ou les différents séminaires.

Cette solution peut le cas échéant être sous traitée à un prestataire extérieur si les compétences ne figurent pas au ministère. Cette mesure attendue permettra à cette population d'être présente dans les rencontres et de soulager les associations de personnes sourdes et malentendantes de la prise en charge financière de la traduction.

<b>Mesure n°20</b> : création d'une équipe pour les différents mode de traduction pour les personnes sourdes et malentendantes.
---

## Le traitement des lacunes quais/train et les nouveaux matériels roulants (train et bus)

Afin d'avoir une accessibilité totale et en autonomie, l'ensemble des aménagements et des équipements réalisés peuvent s'avérer d'une moindre efficacité pour les personnes handicapées et notamment celles en fauteuil roulant. La cause en est l'écart constaté entre les quais et les trains. Ces lacunes horizontales et verticales peuvent atteindre dans certaines circonstances plus d'une dizaine de centimètres, créant ainsi un risque de chute au moment de monter dans le train.

Afin de combler ses lacunes, plusieurs solutions existent. Il s'agit de rehaussements partiel ou total du quai, d'un élévateur sur les quais (nécessitant la présence de personnel), ou encore de palette sur le train qui une fois déployées permettent de couvrir les lacunes.

Concernant le matériel existant, un test a été mené par la SNCF en Ile de France pour analyser comment doter les anciennes rames de ce type de palettes automatiques et d'en estimer l'impact auprès des clientèles. Malheureusement, la faible communication autour de cette bonne initiative ne semble pas avoir permis l'utilisation de cette palette par énormément de monde.

Si le développement du prototype semble également avoir été difficile (besoin de trouver une solution adaptée à chaque type de matériel roulant, problèmes techniques dus aux intempéries), cette solution mériterait, au regard de son utilité collective, un examen plus approfondi et la mise en place d'un protocole d'expérimentation plus ambitieux.

Il est donc proposé de reconduire cette expérimentation, en collaboration avec les associations de personnes handicapées, afin d'en évaluer clairement la faisabilité technique, le coût global pour doter les matériels roulants de cet équipement au moment de leur rénovation, la satisfaction des usagers handicapés ou à mobilité réduite.

Afin d'accompagner ces recherches, il est proposé de définir dans le budget du Predit (Programme national de recherche et d'innovation dans les transports terrestres) une ligne spécifique à pour la recherche concernant l'accessibilité aux trains.

Concernant les nouveaux matériels roulants en voie d'être commandés, l'ensemble des associations rencontrées ont émis le souhait d'être étroitement associées à la définition du cahier des charges de ces matériels afin de s'assurer de la prise en compte des exigences de l'accessibilité pour tous en autonomie et ce, le plus en amont possible de manière.

Il est proposé que les cahiers des charges des matériels roulants soient présentés au COLIAC de façon à ce que les avis des associations et professionnels puissent être intégrés avant la finalisation du cahier des charges adressé au constructeur. Soulignons que l'enjeu est de taille dans la mesure où ces trains seront en service pendant quelques dizaines d'années.

De la même manière, il est proposé de saisir l'occasion donnée par la transposition de la directive européenne dite « bus et cars » afin que le ministère de l'équipement, des transports, du logement, du tourisme et de la mer, particulièrement la direction de la sécurité et de la circulation routières, puisse renforcer notre réglementation en matière d'autobus et d'autocars.

**Mesure n°21** : renforcement des expérimentations sur la mise en place de palettes sur les trains existants.

**Mesure n°22** : concertation pour la définition des cahiers des charges des matériels roulants.

**Mesure n°23** : renforcement de la réglementation en profitant de la transposition de la directive « bus et cars ».

## Les transports aériens

En Ile-de-France, Aéroport de Paris (ADP) a créé un comité consultatif où sont présents l'ensemble des acteurs. Cette concertation a permis des progrès certains dans la prise en compte de l'accessibilité et des besoins des différentes personnes handicapées ou à mobilité réduite. Ces progrès ont porté sur la signalétique et sur les services rendus aux voyageurs handicapés.

Cet exemple devrait être reproduit pour l'ensemble des aéroports de province. Il est proposé que l'UCCEGA (union des chambres de commerce et gestionnaires des aéroports) organise ce comité consultatif au niveau national afin que puissent être analysée la situation des aéroports de province et proposées les mesures nécessaires pour en développer l'accessibilité.

D'autre part, ADP travaille à la réalisation d'une liaison accessible entre ville et aéroports. Cette liaison étant un maillon important de la chaîne de l'accessibilité, notamment pour les déplacements touristiques, il est proposé que les informations la concernant soient intégrées dans le projet de centrale d'information développée par le Syndicat des Transports d'Ile-de-France et qu'ainsi ADP soit partie prenante aux travaux préparatoires à la mise en place de cette centrale d'informations. D'une manière plus générale, cette mesure permettra également d'intégrer dans la base de données de la centrale, l'ensemble des informations liés à l'accessibilité des aéroports de Paris et aux services proposés.

**Mesure n°24** : création d'un comité consultatif national pour les aéroports de province.

**Mesure n°25** : intégration des réalisations de ADP dans la centrale d'informations d'Ile-de-France.

# Les transports maritimes

Les normes en matière de sécurité maritime sont généralement définies de manière uniforme, mais il n'en est pas de même pour les normes concernant les déplacements à l'intérieur du bateau. Par conséquent, chaque compagnie établit sa propre signalétique et ses aménagements.

C'est pourquoi, il est proposé que le bureau du contrôle des navires et des effectifs de la direction des affaires maritimes et des gens de la mer exerce une vigilance particulière lors de la transposition de la directive européenne portant sur les prescriptions de sécurité à l'égard des personnes à mobilité réduite.

Tout d'abord, il sera nécessaire de veiller à l'uniformisation des règles et des normes, et notamment celles portant sur la signalétique à l'intérieur des bateaux.

Ensuite, il devra être proposé que l'accessibilité entre comme un critère de délivrance des autorisations des bateaux, au même titre que la sécurité. C'est pourquoi, les éléments d'accessibilité devront être intégrés dans le chapitre sur la sécurité des navires et des ports.

De plus, on pourrait envisager un travail de concertation au niveau local, afin d'inciter les chambres de commerce, gestionnaires des ports, à financer les aménagements nécessaires pour rendre les ports accessibles à tous.

<b>Mesure n°26 :</b> renforcement de la réglementation à l'occasion de la transposition de la directive européenne sur les prescriptions de sécurité.
---

# Conclusion



Rendre les transports accessibles aux personnes handicapées, quel que soit le type de handicap, du plus léger au handicap majeur constitue un des éléments de la politique nationale de solidarité.

Ainsi que l'a rappelé un de nos interlocuteurs, le temps est venu de développer des actions plus contraignantes visant à résoudre les problèmes d'accessibilité en terme d'obligation.

La mission qui m'a été confiée avait pour but de proposer des mesures découlant d'une approche pragmatique de la situation.

C'est ainsi que je me suis attachée à recueillir les demandes des associations et à présenter des mesures pouvant être mises en place rapidement et répondant aux problèmes identifiés sur le terrain, sans méconnaître les actions à long terme qui sont ou vont être engagées. Si toutes les mesures proposées correspondent à cet objectif, les sept mesures suivantes pourront être mises en place dès 2003 :

- *Création d'une instance départementale de concertation animée par la DDE (n°1).*
- *Augmentation du taux des amendes de police pour les stationnements illicites sur les emplacements réservés aux personnes handicapées, sur les abaissés de trottoir et au droit des arrêts de bus (n°2).*
- *Reconnaissance de la profession de conducteur de transport spécialisé (n°3).*
- *Procédure de dépôt de plainte auprès de l'autorité organisatrice pour les obstacles abusifs à la libre circulation des personnes à mobilité réduite (n°9).*
- *Reconnaissance du statut du chien guide par un macaron (n°11).*
- *Création d'une équipe pour les différents mode de traduction pour les personnes sourdes et malentendantes (n°20).*
- *Renforcement des expérimentations sur la mise en place de palettes sur les trains existants (n°21).*

La volonté politique a été clairement exposée par le Président de la République; il convient maintenant de mobiliser l'ensemble des intervenants pour rendre effectives les mesures adaptées aux besoins.

L'année européenne du handicap doit être l'occasion de favoriser les initiatives de la FRANCE sur le thème d'une accessibilité pour tous.



# Récapitulatif des mesures proposées



## Les mesures d'information et de conseil

Création d'une instance départementale de concertation animée par la DDE dont le « correspondant accessibilité » pilotera l'étude d'impact « accessibilité » du plan de déplacement urbain (n°1).

Développement du pictogramme S3A sur les lieux d'accueil (n°18).

Mise en œuvre concertée d'une charte « Signalétique » commune aux opérateurs de transport (n°19).

Création d'une équipe pour les différents modes de traduction pour les personnes sourdes et malentendantes (n°20).

## Les mesures de prévention, d'anticipation et de concertation

Définition et reconnaissance des métiers de l'accompagnement (n°7).

Procédure de dépôt de plainte auprès de l'autorité organisatrice pour les obstacles abusifs à la libre circulation des personnes à mobilité réduite (n°9).

Rappel du principe de gratuité dans les transports publics pour le chien guide (n°10).

Renforcement de la convention entre la FNACGA, le GART et l'UTP (n°13).

Développement de la concertation pour l'octroi de licences taxis conditionnées (n°15).

Formation des personnels d'accueil pour repérer et orienter les personnes avec une déficience mentale (n°17).

Renforcement des expérimentations sur la mise en place de palettes sur les trains existants (n°21).

Concertation pour la définition des cahiers des charges des matériels roulants (n°22).

Renforcement de la réglementation en profitant de la transposition de la directive « bus et cars » (n°23).

Création d'un comité consultatif national pour les aéroports de province (n°24).

Renforcement de la réglementation maritime à l'occasion de la transposition de la directive européenne sur les prescriptions de sécurité (n°26).

## Les mesures spécifiques et de civisme

Augmentation du taux des amendes de police pour les stationnements illicites sur les emplacements réservés aux personnes handicapées, sur les abaissés de trottoir et au droit des arrêts de bus (n°2).

Reconnaissance de la profession de conducteur de transport spécialisé (n°3).

Autorisation pour les véhicules de transport spécialisé d'utiliser les couloirs réservés (n°4).

Harmonisation des conditions pour l'adaptation et la réception des véhicules de transport spécialisé (n°5).

Examen de l'alignement des tarifs des transports spécialisés sur ceux des transports en commun (n°6).

Examen de la gratuité des titres de transport « retour » pour les accompagnateurs (n°8).

Reconnaissance du statut du chien guide par un macaron (n°11).

Non obligation du port de la muselière (n°12).

Création d'une flotte de taxis aménagés (aménagements de confort d'usage et aménagements complets pour les personnes en fauteuil roulant) (n°14).

Ajout de la boîte automatique à la liste des équipements spéciaux facilitant la conduite des personnes handicapées et soumis à une TVA au taux réduit (n°16).

Intégration des réalisations de ADP dans la centrale d'informations d'Ile-de-France (n°25).

# Annexes



# Quelques données existantes



# Principales conclusions des différents rapports sur l'accessibilité

## Rapport Eddou-Lefevre de Mars 1997

Les cinq grands points évoqués portaient sur :

- Une meilleure organisation de la prise en charge de l'accessibilité au sein du ministère
- La mise en place de publications régulières ( brochures et supports d'information)
- La formation
- La mise en place d'une action interministérielle de sensibilisation
- La diffusion des exemples locaux réussis

*Tous ces points ont vu un début de réalisation avec la mise en place de la délégation ministérielle et certaines de ses différentes actions :*

- *Nomination dans chaque direction départementale de l'Equipement d'un correspondant « accessibilité » chargé de veiller à la prise en compte de cette dimension dans l'ensemble des champs d'action départementaux*
- *Edition annuelle et large diffusion (8000 exemplaires) d'un bilan annuel de l'évolution de l'accessibilité et d'une synthèse de la législation, de la réglementation, des normes et des recommandations.*
- *Edition d'une lettre d'information trimestrielle sur l'accessibilité qui reprend entre autres les exemples réussis*
- *Mise en place d'un groupe de travail sur la formation dans le but d'élaborer des modules de formations*
- *Mise en place d'un groupe de travail interministériel qui a abouti à l'adoption d'une définition commune de l'accessibilité et à l'organisation d'un grand colloque interministériel (sept ministères représentés) « Mieux vivre la cité : accessibilité pour tous » qui s'est tenu à l'UNESCO en Février 2002.*

## Rapport de Mme Gillot sur le droit de sourds (1998)

Parmi les 115 propositions de ce rapport, cinq concernaient les transports et portaient en majorité sur des mesures techniques à mettre en œuvre telles que le doublage en visuel des annonces auditives ou le signal lumineux de réception de l'appel lors de l'utilisation des bornes d'appel d'urgence des réseaux routiers ou autoroutiers. Cependant les deux dernières portaient sur :

- La traduction en termes réglementaires des recommandations du COLITRAH.  
*Il s'agit là du problème encore actuel du vide réglementaire en matière d'accessibilité transport*
- La création de comités régionaux du COLITRAH, donc de structures de concertation régionales.

*On peut estimer que les comités départementaux consultatifs des personnes handicapées mis en place au niveau déconcentré remplissent ce rôle même si leur champ de compétence est très vaste et non limité aux seules questions de transport.*

*Cela n'empêche pas de mettre en place localement une concertation pérenne avec l'ensemble des acteurs du transport (élus, autorités responsables de transport, administration, gestionnaires de transports, associations de personnes handicapées...)*

## Rapport Defoug-de Vincenti de 1999

Ce rapport sur la disponibilité effective des équipements réalisés pour assurer l'accessibilité des personnes handicapées aux transports publics émettait 112 recommandations d'importance diverse. Elles portaient sur :

- Le rôle et les missions des commissions consultatives départementales de sécurité et d'accessibilité et des services déconcentrés de l'Etat

*Ce sujet n'entre à priori pas dans le champ de la mission parlementaire et un travail de fond est engagé sur ce thème avec les DDE depuis la nomination des correspondants « accessibilité »*

- Le transport aérien avec la mise en place d'une instance de concertation par aéroport et l'établissement d'obligations précises vis à vis des aéroports et des compagnies.
- La sensibilisation et la formation de tous les partenaires :
  - Elus
  - Administration
  - Autorités organisatrices de transport
  - Entreprises de transport
  - Constructeurs de véhicules
  - Architectes, ingénieurs et techniciens de voirie
  - Police du stationnement
  - Ensemble des citoyens
- L'information
- La concertation

*Ces trois derniers points constituent les priorités sur lesquels l'action doit porter. C'est une des conditions sine qua non de la mise en accessibilité des systèmes de transport.*

- La maintenance (procédure de contrôle, contrats, ...)
- La continuité et la qualité des cheminements et des dénivellations
- L'accès aux guichets et services
- L'accès aux véhicules
- La conception et la réalisation des équipements

*Les cinq points ci-dessus sont du ressort de la réglementation ou au moins de la normalisation ou de la certification*

- L'accompagnement
- La normalisation et la certification

*En la matière la mise en place du groupe de réflexion stratégique de l'AFNOR sur la prise en compte des exigences de l'accessibilité dans les normes apportera à terme une solution puisque ce GRS a pour mission d'élaborer des cahiers des charges normatifs sectoriels à l'intention des commissions de normalisation afin que la dimension « accessibilité » soit désormais incluse dans tous les travaux normatifs.*

## **Le Conseil économique et social dans son avis du 13 septembre 2000**

demande en matière de transport :

- La définition de règles techniques à mettre en œuvre dans la construction et le choix des matériels roulants.

*Il s'agit là une fois encore de la nécessité d'une réglementation en matière de matériels de transport. Les recommandations suivantes verront leur réalisation dans le cadre d'une réglementation technique.*

- Le soutien au développement des transports spécialisés
- Des panneaux de signalisation en braille
- Des annonces sonores et des signaux lumineux
- L'augmentation du nombre des places de stationnement réservées
- La mise en accessibilité des bornes d'appel d'urgence et des distributeurs d'essence

## **La Commission des affaires sociales du Sénat a, en juillet 2002, fait 75 propositions pour une politique de compensation du handicap**

Ces propositions en matière de transports portent sur :

- L'affirmation dans la loi de l'obligation d'accessibilité des transports en commun avec : élaboration de programmes pluriannuels de mise en accessibilité et obligation d'achat de matériels accessibles.

*Nous retrouvons donc là encore le besoin de combler le vide réglementaire actuel en matière d'accessibilité de transports.*

- Le développement des transports spécialisés notamment en zone rurale
- La majoration des amendes pour non respect des places de stationnement réservées



# Baromètre CSA Opinion / Ministère de l'Équipement, des Transports et du Logement-Vague de Novembre 2002

## Fiche technique :

Sondage exclusif CSA OPINION / MINISTERE DE L'EQUIPEMENT, DES TRANSPORTS ET DU LOGEMENT réalisé du 20 au 29 novembre 2002 auprès d'un échantillon national représentatif de 1040 personnes âgées de 15 ans et plus, interrogées en face-à-face à leur domicile ;

L'échantillon a été constitué selon la méthode des quotas (sexe, âge, profession du chef de ménage), après stratification par région et catégorie d'agglomération.

## Le jugement sur les déplacements des handicapés

*QUESTION : Diriez-vous que les conditions de vie et de déplacement des personnes handicapées ou à mobilité réduite (personnes âgées, personnes accompagnées de jeunes enfants...) sont... ?*

	Novembre 2002 %
<b>Faciles.....</b>	<b>5</b>
- Très faciles	1
- Assez faciles	4
<b>Difficiles .....</b>	<b>91</b>
- Assez difficiles	46
- Très difficiles	45
<b>Ne se prononcent pas .....</b>	<b>4</b>
<b>Total</b>	<b>100</b>

*QUESTION : Avez-vous le sentiment qu'aujourd'hui, les conditions d'accès pour les personnes handicapées ou à mobilité réduite sont tout à fait, assez, peu ou pas du tout satisfaisantes en ce qui concernent... ?*

	Novembre 2002 %
<b>Les bâtiments administratifs</b>	
<b>Satisfaisantes.....</b>	<b>24</b>
- Tout à fait satisfaisantes	2
- Assez satisfaisantes	22
<b>Pas satisfaisantes .....</b>	<b>73</b>
- Peu satisfaisantes	45
- Pas du tout satisfaisantes	28
<b>Ne se prononcent pas .....</b>	<b>3</b>
<b>Total</b>	<b>100</b>

<b>Les logements sociaux</b>	
<b>Satisfaisantes</b> .....	<b>20</b>
- Tout à fait satisfaisantes	2
- Assez satisfaisantes	18
<b>Pas satisfaisantes</b> .....	<b>71</b>
- Peu satisfaisantes	41
- Pas du tout satisfaisantes	30
<b>Ne se prononcent pas</b> .....	<b>9</b>
<b>Total</b>	<b>100</b>

<b>Les équipements sportifs et de loisirs</b>	
<b>Satisfaisantes</b> .....	<b>15</b>
- Tout à fait satisfaisantes	2
- Assez satisfaisantes	13
<b>Pas satisfaisantes</b> .....	<b>75</b>
- Peu satisfaisantes	37
- Pas du tout satisfaisantes	38
<b>Ne se prononcent pas</b> .....	<b>10</b>
<b>Total</b>	<b>100</b>

<b>Les commerces</b>	
<b>Satisfaisantes</b> .....	<b>13</b>
- Tout à fait satisfaisantes	2
- Assez satisfaisantes	11
<b>Pas satisfaisantes</b> .....	<b>85</b>
- Peu satisfaisantes	41
- Pas du tout satisfaisantes	44
<b>Ne se prononcent pas</b> .....	<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>100</b>

<b>Les transports publics</b>	
<b>Satisfaisantes</b> .....	<b>11</b>
- Tout à fait satisfaisantes	1
- Assez satisfaisantes	10
<b>Pas satisfaisantes</b> .....	<b>87</b>
- Peu satisfaisantes	46
- Pas du tout satisfaisantes	41
<b>Ne se prononcent pas</b> .....	<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>100</b>

<b>Les logements privés</b>	
<b>Satisfaisantes</b> .....	<b>10</b>
- Tout à fait satisfaisantes	1
- Assez satisfaisantes	9
<b>Pas satisfaisantes</b> .....	<b>85</b>
- Peu satisfaisantes	45
- Pas du tout satisfaisantes	40
<b>Ne se prononcent pas</b> .....	<b>5</b>
<b>Total</b>	<b>100</b>

<b>La voirie, les trottoirs</b>	
<b>Satisfaisantes</b> .....	<b>10</b>
- Tout à fait satisfaisantes	1
- Assez satisfaisantes	9
<b>Pas satisfaisantes</b> .....	<b>89</b>
- Peu satisfaisantes	45
- Pas du tout satisfaisantes	44
<b>Ne se prononcent pas</b> .....	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>100</b>

<b>Les entreprises</b>	
<b>Satisfaisantes</b> .....	<b>8</b>
- Tout à fait satisfaisantes	1
- Assez satisfaisantes	7
<b>Pas satisfaisantes</b> .....	<b>82</b>
- Peu satisfaisantes	42
- Pas du tout satisfaisantes	40
<b>Ne se prononcent pas</b> .....	<b>10</b>
<b>Total</b>	<b>100</b>



# Auditions



# Audition des « ASSOCIATIONS » (réunion du 9 Octobre 2002)

## Personnes présentes :

Madame Geneviève LEVY  
GIHP : Mme IDZIAK , Mr ROUSSEAU , Mr de BRABANT  
APF : Mr BLOT , Mr HUGAULT  
CNCPH/CNPSA : Mr GANTET, Mr ROSSETI  
APEDV : Mr RAULT , Mr CARBONNELLE  
UNISDA : Mme RENARD  
CORERPA : Mr BRUGNON  
DMA : Mme BACHELIER , Mr JERIDI , Mlle VERNHES  
Secrétariat : Mlle VERNHES

## Thèmes abordés

La signalétique dans les transports.  
La sécurité.  
L'accompagnement.  
La différence de tarification.  
Les services spécialisés.  
La maintenance des équipements.  
La programmation et la consultation.  
Questions diverses.

## LA SIGNALÉTIQUE DANS LES TRANSPORTS

La signalétique est un élément essentiel de l'accessibilité.

(Les associations de déficients visuels ( CNPSA et APEDV) se réjouissent des améliorations apportées au système de transports collectifs, notamment les annonces sonores des stations que l'on trouve sur certains réseaux et qu'il faudrait généraliser à l'ensemble des systèmes des transports.

Elles déplorent cependant certaines difficultés trop souvent rencontrées. Il s'agit notamment :

en ce qui concerne les panneaux d'information :

- Le manque de contraste entre la couleur du fond de la plaque et la couleur des lettres.
- La taille des caractères qui sont souvent trop petits.

le problème des reflets et notamment : l'orientation des moniteurs qui face au soleil sont de lecture difficile sinon impossible. Le même problème est posé en ce qui concerne les feux tricolores, d'où la demande de la généralisation des signaux sonores pour les feux piétons.

Par ailleurs, les remarques suivantes émises spécifiquement pour la Région Ile-de-France peuvent s'appliquer sur l'ensemble des réseaux de transports du territoire :

- Le manque d'annonces sonores à l'intérieur des véhicules métro et RER.
- Les nouveaux panneaux indiquant le nom des stations dans le métro sont peu satisfaisants (contraste de couleurs à améliorer), et utilisation des minuscules au lieu des majuscules.
- La signalétique antérieure avec l'usage de l'orange pour les panneaux de correspondance et du bleu pour les panneaux de sortie était préférable à la nouvelle signalétique mise en place.
- De manière générale, la signalétique utilisée sur la ligne EOLE manque de contraste de couleurs et est positionnée trop haute.
- L'absence de concertation entre la RATP et la SNCF sur l'utilisation des mêmes normes de signalisation, notamment au niveau des couleurs.

Il conviendrait de travailler à une harmonisation des Chartes graphiques.

#### **Pour l'association des déficients auditifs (UNISDA) :**

- La signalétique écrite doit être la plus simple possible et totalement dissociée des messages publicitaires.
- Dans la rue, dans les bus et les RER, l'information est souvent cachée du fait d'un mauvais positionnement ou même absente. C'est ainsi qu'une personne assise dans le bus ou le RER ne peut parfois pas voir le nom de la station.
- Il est donc indispensable de diffuser dans les véhicules une annonce visuelle du nom du prochain arrêt.
- Les informations sonores sont trop souvent inintelligibles à cause de problèmes d'acoustique du matériel utilisé.

Il conviendrait d'élaborer une norme en la matière et de doubler systématiquement en visuel ces informations.

#### **Pour tous les usagers :**

- Lorsque les panneaux d'information n'indiquent les sorties que par leur numéro, il conviendrait de placer à proximité un tableau précisant à quelles sorties correspondent les numéros.
- La signalétique des aéroports est à l'heure actuelle tout à fait insatisfaisante.
- Le pictogramme utilisé pour signaler les emplacements réservés aux personnes handicapées dans les transports en commun renvoie à la notion de handicap moteur.

Il conviendrait de trouver une signalétique incluant tous les types de handicaps afin que les places réservées et les priorités accordées incluent notamment les personnes ayant une déficience auditive.

## **LA SÉCURITÉ**

Il s'agit là d'une question primordiale pour les déficients auditifs (UNISDA).

- La signalisation visuelle prévenant de la fermeture des portes des véhicules doit être visible non seulement sur les quais mais également à l'intérieur des véhicules.
- Il existe des normes concernant la fermeture automatique des portes de garage (visuelle-sonores) qu'il serait peut être intéressant d'exploiter dans le cadre de l'amélioration de la sécurité des transports.

- Les postes d'appel d'urgence sont inutilisables pour les déficients auditifs car ils ne diffusent que des messages sonores.
- D'autre part, en cas de danger ou d'incident d'exploitation, les annonces sonores devraient être doublées par des annonces visuelles dynamiques.
- Les systèmes de télécommunication présents dans les gares ne sont pas utilisables par les personnes déficientes auditives.

Il serait souhaitable d'installer des bornes fax/internet , et de permettre que les agents de guichet puissent, en cas de besoin, prévenir téléphoniquement les proches d'une personne sourde.

## **L'ACCOMPAGNEMENT**

Les associations de déficients visuels (CNCPH et CNPSA) insistent sur l'importance des personnels d'accompagnement afin de faciliter la circulation et l'orientation des personnes dans les grands terminaux de transports. Ce service ne devrait pas être uniquement ouvert aux personnes handicapées motrices ou visuelles, mais aussi proposé aux personnes âgées.

Par ailleurs, le chien guide constitue une aide technique pour les personnes non ou mal voyantes et pour certaines personnes handicapées.

Aussi, les associations souhaitent qu'on ne puisse pas leur refuser l'accès et qu'ils soient transportés à titre gratuit.

## **LA DIFFERENCE DE TARIFICATION**

L'association représentant les personnes âgées (CORERPA) souhaite une harmonisation tarifaire en matière de transports.

En Région Ile-de-France, la tarification applicable permet de voyager avec un seul ticket sur l'ensemble des lignes de métro, alors que le ticket de bus ne permet que de voyager sur une seule ligne.

## **LES SERVICES SPECIALISES**

Les associations organisatrices ou exploitantes de services spécialisés sont demanderesse de la mise en place de cahier des charges type pour l'attribution des marchés publics.

## **LA MAINTENANCE DES EQUIPEMENTS**

De manière générale, que se soit en matière de transport ou de cadre bâti, les cahiers des charges doivent prévoir qu'en cas de rénovation, de réaménagement et de maintenance, les mesures d'accessibilité mises en place ne doivent pas disparaître.

A ce sujet, on peut regretter que les boucles magnétiques existantes aux guichets RATP n'aient pas été réinstallées lors de la rénovation des guichets.

De plus, tous les projets et cahiers des charges devraient intégrer systématiquement une partie « accessibilité ».

## LA PROGRAMMATION ET LA CONSULTATION

Les associations ( APF et GIHP ) soulignent le fait qu'il n'y a pas de cohérence dans la programmation des aménagements concernant l'accessibilité.

Ainsi, certains réseaux s'équipent de matériels accessibles sans que, dans le même temps, les aménagements de voirie nécessaires aux arrêts ne soient effectués.

De la même manière, il faut réfléchir à la mise en accessibilité conjointe de plusieurs réseaux en correspondance.

Les associations posent la question d'un contrôle a priori et a posteriori sur les aménagements à réaliser et souhaitent être systématiquement consultées par les élus pour les travaux préparatoires lors des aménagements.

## QUESTIONS DIVERSES

L'utilisation des palettes comble-lacune ne devrait pas être réservée aux seules personnes en fauteuil roulant, mais à toute personne qui en fait la demande ( personne avec une canne, personne accompagnée d'une poussette...).

La question de la terminologie utilisée pour parler des personnes à mobilité réduite renvoie le plus souvent aux seuls handicaps moteurs, et plus précisément encore, dans nombre de cas aux personnes en fauteuil roulant.

Il convient d'inclure la totalité des types de mobilité réduite : déficience motrice, visuelle, auditive, cognitive, ou de situation ( femme enceinte/ accompagnée d'enfant en poussette/ de colis volumineux ...).

# Réunion « TRANSPORTS EN COMMUN TERRESTRES » (16 Octobre 2002)

## Personnes présentes :

Madame Geneviève LEVY

SNCF : Mme SIBERT , Mr HERNANDEZ

STIF : Mme AVRIL

GART : Mr BABIN

RATP (agence Paris) : Mr FRANCOIS

RATP (mission accessibilité) : Mr LELOUP

DMA : Mme BACHELIER , Mr JERIDI , Mlle VERNHES

Secrétariat : Mlle VERNHES

## Thèmes abordés

Les réalisations et les projets à court terme.

- Les services et l'information des voyageurs.
- La palette et le comble lacune.
- La construction et la rénovation des gares.
- Les bus.

Les difficultés.

## RÉALISATIONS ET PROJETS À COURT TERME

### Les services et l'information des voyageurs

#### SNCF :

Il est prévu pour l'été 2003, la mise en place de nouvelles rames corail pour les destinations Paris/Clermont-Ferrand et Paris/Strasbourg. Certaines rames comprendront une voiture multi-services aménagée pour pouvoir recevoir 4 personnes voyageant en fauteuil roulant.

Il est prévu pour 2003, la mise en place d'un serveur en ligne sur internet destiné aux voyageurs handicapés afin de les renseigner sur les différents services existants dans les gares et les trains.

Il est prévu à court terme la mise en service d'une Centrale téléphonique de réservation des services aux voyageurs. A ce jour, la SNCF expérimente ce système dans six régions et travaille en collaboration avec les associations afin de corriger et d'optimiser la future centrale nationale.

#### STIF (Syndicat des Transports d'Ile-de-France) :

Il est prévu la mise en service courant janvier 2003 d'une Agence d'information régionale pour faciliter les transports des personnes handicapées en Ile-de-France.

Elle consistera en un plateau téléphonique, avec fax et internet. Elle permettra aux personnes handicapées d'organiser leur déplacement, de construire leur itinéraire et de connaître précisément l'accessibilité du ou des moyens de transport à utiliser. Elle répondra donc aux interrogations des utilisateurs sur l'état de disponibilité des installations et des aménagements, avec une remise à jour journalière.

Si le déplacement en transports en communs est impossible, l'usager sera orienté vers la Centrale de réservation des transports spécialisés à l'échelon départemental. L'organisation de cette Agence sera confiée à l'AMIVIF.

Le STIF souhaite réorganiser les transports spécialisés. Cette mission sera confiée à chaque département qui aura en charge la mise en place d'une Centrale de réservation et de gestion. Cette entité devrait permettre d'optimiser les connaissances dans ce domaine, à savoir : le type et le nombre de personnes transportées, le parc de véhicules. La création de cette Centrale se fera au moyen d'un appel à concurrence sous forme de marché public et probablement de délégation de services publics.

Un Comité de suivi veillera au bon fonctionnement de l'Agence d'information et des Centres départementaux de réservation et de gestion des services spécialisés.

GART : (Groupement des Autorités responsables du transport)

Le GART travaille actuellement sur la question de la diffusion de l'information au sein d'une Commission qu'il a mis en place, comme dans le cadre d'autres instances telle que l'AFNOR.

RATP :

La RATP prévoit que toutes les lignes de bus , métro et RER seront équipées en aménagements destinés à diffuser les annonces sonores et visuelles, au rythme du renouvellement ou de la rénovation des matériels, ainsi que sur les quais des stations correspondant à une fourche de lignes.

Les lignes 1 et 3 seront équipées de nouveaux matériels.

### **La palette et le comble lacune**

STIF :

Une solution pour l'accès au train doit être trouvée.

SNCF :

Deux expérimentations de courte durée ont été faite en Gare Saint-Lazare : la surélévation du quai à la hauteur du plancher du train, et un matériel comble-lacune. Les résultats tendent à montrer la satisfaction des utilisateurs. Le dispositif qui sera mis en place, devra être automatique et fiable , afin de ne pas perturber la régularité des trains. De plus, il devra s'adapter à chaque type de voiture. Le matériel nouveau devra, dès l'origine, comporter une palette comble-lacune et il faudra travailler avec RFF à la surélévation des quais. Il serait intéressant de connaître les résultats des expérimentations étrangères menées dans le cadre des recommandations du COST 335.

### RATP :

Une expérimentation de matériel comble-lacune mis en place manuellement va très prochainement être menée sur le réseau RER.

En 2004, le nouveau matériel du métro possèdera un système de comble lacune, qui sortira systématiquement et non seulement à la demande.

Il sera nécessaire pour la mise en service de ce dispositif d'abaisser les voies.

90 % du retard enregistré sur les réseaux du métro et du RER sont dus à des difficultés de fermeture de portes.

Il faut se demander dans quelle mesure la mise en place d'une palette ne constituera pas un frein à cette fermeture, et donc une augmentation du temps supplémentaire de stationnement.

### **Construction et rénovation des gares**

#### SNCF :

Depuis sa création en 1994, la Mission « voyageurs handicapés » a parmi ses objectifs de veiller à la mise en accessibilité des gares nouvelles ou rénovées.

Une expérimentation est actuellement en cours dans la Région Centre (région de Tours ), afin de définir un schéma régional de l'accessibilité. Elle consiste à couvrir la région d'un maillage de gares accessibles, distantes de 30 à 50 km maximum. Une généralisation à toutes les régions SNCF sera envisagée ultérieurement en concertation avec les associations de personnes handicapées, les élus, les conseils régionaux et généraux, et RFF.

#### RATP :

En 2008, les 65 gares RER exploitées par la RATP seront accessibles, mais pas toujours de manière totalement autonome. Cette mise en accessibilité devra donc s'accompagner d'une fiabilisation des services d'accompagnement.

### **Les bus et les cars**

La RATP entend développer l'accessibilité des réseaux de bus. En 2006, les 59 lignes parisiennes seront accessibles, ainsi que les lignes structurantes du réseau. Actuellement, une ligne n'est déclarée « accessible » que si tous les arrêts ont été aménagés et que le matériel roulant utilisé est équipé d'un plancher bas, d'une palette et d'un agenouillement.

Considérant la durée des travaux et leur importance, la RATP envisage de déclarer partiellement accessibles des lignes dont certains arrêts n'ont pas été encore aménagés. Dans ce cas, l'Agence d'information, qui doit être mise en place, transmettrait des indications précises sur ces lignes en accessibilité partielle.

La RATP a observé une nette augmentation du nombre de voyageurs à mobilité réduite ; on compte actuellement 1.000 voyageurs en fauteuil roulant par mois sur le réseau bus.

## LES DIFFICULTÉS

Il est important de noter l'ampleur du réseau SNCF :

- 32 000 km de lignes
- 3 000 gares
- 1 000 trains grandes lignes
- 5 000 trains régionaux

Il est également intéressant de signaler que 70 % des voyageurs empruntent des gares accessibles.

Pour ce qui est du STIF, on recense :

- 4 400 bus RATP ( dont 2.500 accessibles )
- 1 000 bus OPTILE à plancher bas

Pour tous les intervenants se posent le problème de la multiplicité des acteurs et des partenaires.

En ce qui concerne le réseau ferré notamment, la SNCF a sous sa responsabilité les gares, le personnel, et le matériel roulant ; RFF ( Réseau Ferré de France ) étant propriétaire des quais et des lignes. De plus, des partenariats existent avec des échelons déconcentrés que sont les Conseils régionaux et les Conseils généraux.

Pour ce qui est de la SNCF elle-même, si des instructions générales sont données au niveau national, les régions SNCF sont responsables budgétairement des investissements réalisés dans leur zone de compétence et il est bien souvent difficile d'individualiser les dépenses proprement « accessibilité ».

De plus, les solutions à mettre en oeuvre ne sont souvent pas généralisables. Chaque cas ayant des caractéristiques particulières.

Le GART souligne la volonté forte des élus, notamment en matière ferroviaire où des investissements lourds sont consacrés à l'achat de matériels TER accessibles.

Cependant, cette volonté des Conseils régionaux se heurte parfois à la résistance des transporteurs ou des constructeurs.

En matière de réseaux routiers ( autobus ou tramway ), les aménagements de voirie et des arrêts peuvent dépendre de plusieurs autorités ( commune, département ).

Le GART pose le problème de l'accessibilité des autocars ; problème non réglé par la directive européenne. Cependant, des recommandations doivent à moyen terme être élaborées dans le cadre du COST 342.

Compte tenu du coût très important nécessaire à l'aménagement d'une ligne de métro (75 000 euros en moyenne par ligne), la RATP a plutôt porté ses efforts sur le réseau bus.

Enfin, les services d'accueil et d'accompagnement souvent indispensables doivent être fiabilisés et professionnalisés.

# Réunion « VÉHICULES INDIVIDUELS ET TAXIS » (22 Octobre 2002)

## Personnes présentes :

Madame Geneviève LEVY,  
Mme Manceron, FNAT  
Mr Richard, FNAT  
Mr Leclair, PSA Peugeot Citroën  
Mme Touraine, Renault  
Mr Roche, Ministère de l'Intérieur  
Mr Lagrange, Ministère des transports, DSCR  
Mr Coullon, Taxis G7  
Mr Legrand, BNA  
DMA : Mme Bachelier , Mr Jeridi  
Secrétariat : Mr Jeridi

## Thèmes abordés

Aménagements des véhicules.

- L'ancrage des fauteuils roulants
- En matière de normalisation

Les Taxis

## **AMENAGEMENTS DES VEHICULES**

Les constructeurs travaillent en collaboration avec des carrossiers qui réalisent les aménagements avec l'obligation de maintenir les performances des véhicules. Peu de véhicules sur le marché se prêtent facilement à ces aménagements permettant le transport d'une personne dans son fauteuil roulant. Chez Renault, il n'existe pas de politique particulière en vue de développer un véhicule spécifique. PSA se propose de faire une recherche au sein du groupe afin de voir si il existe des programmes spécifiques en la matière.

Les véhicules individuels constituent une gamme très large et l'approche en matière d'aménagement sera différente selon que la personne handicapée est conductrice ou passagère. Le premier problème est celui des possibilités de transfert de la personne de son fauteuil roulant au siège auto. Il est important de conserver à l'esprit les contraintes telles que les tests sur sièges passagers dont les exigences en matière de sécurité sont importantes.

## Ancrage des fauteuils roulants

Dans le cas d'un couple de personnes handicapées se pose également le problème de la fixation du fauteuil roulant passager pour laquelle une aide est nécessaire. En effet, la personne handicapée conductrice faisant un transport sur siège conducteur ne pourra fixer le fauteuil du passager. D'autre part, la grande variété des fauteuils roulants peut conduire à des bricolages en ce qui concerne les systèmes d'attache et il y a un besoin crucial de procéder à des aménagements sur les fauteuils afin de définir un mode de fixation .

Il convient de bien insister sur le fait que le fauteuil utilisé durant le transport doit également être un fauteuil de « vie », car étant donné le coût des fauteuils et les modalités de remboursement, il est peu probable que les utilisateurs puissent en acquérir deux.

### **En matière de normalisation**

Il est indiqué l'existence de la norme XP R 18-804 de Janvier 2002 sur « les conditions minimales de sécurité des véhicules destinés au transport d'au moins une personne handicapée ». La partie 1 traite des aménagements permettant le transport d'au moins une personne dans son fauteuil roulant, la partie 2 traitera des recommandations concernant l'accessibilité des voitures particulières pour passagers à mobilité réduite. Il serait intéressant que cette seconde partie puisse être soumise à l'enquête avant la fin de l'année 2003.

Les problèmes et contradictions auxquels est confrontée la normalisation tiennent au fait que les personnes handicapées ont besoin d'espace, les opérateurs et utilisateurs souhaitent un véhicule à des coûts raisonnables et les carrossiers sont tenus de maintenir les performances d'origine.

Lors de l'élaboration la partie de la norme il n'a pas été traité des exigences concernant le maintien des fauteuils roulants car il n'existe pas de fauteuil type. Par contre, concernant les systèmes d'ancrage, une norme a été réalisée. Il est souligné la difficulté de mener des concertations pour garantir la solidité du dispositif ancrage-fauteuil dans la mesure où il n'existe pas de constructeurs de fauteuil roulant en France.

De plus il faut tenir compte du fait que des essais seront nécessaires et leur coût sera répercuté sur l'utilisateur, ainsi en cas de série peu importante, le coût sera très important.

Il est rappelé que la mise en chantier d'une norme suppose la définition d'un ensemble des critères pour établir le profil de mission. Il faudrait donc prévoir différents types d'aménagements en fonction des différents types d'exploitation.

## **TAXIS**

Renault fait état des problèmes qui se posent pour concilier l'aménagement des véhicules en termes de confort et d'accessibilité et les exigences liées aux normes taxis. A l'heure actuelle, les aménagements sont réalisés a posteriori sur des véhicules qui n'ont pas été conçus pour cela. Par ailleurs tous les types de véhicules taxis ne peuvent pas être aménagés pour permettre le transport de voyageurs restant dans leur fauteuil roulant et tous les types de fauteuil roulant (certains fauteuils électriques sont très lourds et volumineux) ne pourront pas être transportés.

Il est rappelé la situation britannique. La réglementation en vigueur a imposé l'accessibilité de l'ensemble des taxis. Si les taxis londoniens utilisent des véhicules spécifiques, dans le reste de l'Angleterre les taxis sont des berlines accessibles dont les aménagements ont été réalisés a posteriori.

La profession taxi souligne que les taxis transportent des usagers en fauteuil roulant mais également des personnes valides. Le véhicule doit donc répondre aux exigences de ces deux catégories. En matière d'exploitation on peut remarquer que les transports des personnes en fauteuil roulant sont assez souvent programmés et s'effectuent à des horaires spécifiques et préalablement définis.

Il est à noter qu'il serait possible de satisfaire une grande partie de la demande si il était créé une petite flotte de taxis complètement aménagés et si l'ensemble des taxis comportait des aménagements de confort utiles à la majorité de la clientèle et en particulier les personnes âgées (siège pivotant, espace agrandi entre les sièges avant et arrière, poignées de maintien solides et bien positionnée, ...). Ces aménagements légers ne causent pas de problèmes et pourraient être réalisés rapidement si 'un cahier des charges était établi.

Les aménagements plus lourds destinés aux voyageurs restant dans leur fauteuil roulant poseront des difficultés car il faut, en regard du coût des aménagements, considérer la durée de renouvellement des véhicules (2 ans en province, 3 ans à Paris).



# Réunion « TRANSPORTS AÉRIENS » (6 Novembre 2002)

## Personnes présentes :

Madame Geneviève LEVY

UCCEGA : Mr EBERHART

DGAC : Mr TOFFIN et Mme GAMBOURG

ADP : Mr MILLET et Mr LE COINTE

Air France : Mme ERARD

DMA : Mme BACHELIER , Mr JERIDI , Mlle VERNHES

Secrétariat : Mlle VERNHES

## Thèmes abordés

La multiplicité des intervenants.

Le manque de réglementation unique.

Le Comité consultatif des personnes à mobilité réduite mis en place à Aéroports de Paris.

La qualité des services.

La question du financement.

L'information et la communication.

Suite à la démocratisation des transports aériens, le nombre de voyageurs a augmenté de manière considérable. On compte environ 120 millions de passagers par an dont environ 7 millions de personnes à mobilité réduite, demandant un service spécifique. Depuis les vingt dernières années, des efforts ont été faits en matière d'infrastructures et d'aménagements des aéroports et des avions.

## **LA MULTIPLICITE DES INTERVENANTS**

Concernant le transport des personnes à mobilité réduite, on parle de « chaîne de l'accessibilité ». Si un seul des maillons de cette chaîne est défaillant, tout le voyage de la personne est remis en cause.

La multiplicité des intervenants pose un problème de coordination, d'harmonisation et de responsabilité (donneur d'ordre) entre : aéroports, compagnies aériennes, sous-traitants, administrations, organismes internationaux.

## **LE MANQUE DE REGLEMENTATION UNIQUE**

La réglementation concernant le transport des personnes à mobilité réduite n'est pas très précise. Il existe des accords entre les compagnies, et un guide de bonnes pratiques signé par toutes les compagnies nationales. Mais cela ne suffit pas.

La Commission Européenne de l'Aviation Civile travaille à la mise en place d'une réglementation européenne ayant pour mission d'harmoniser les règles déjà existantes et d'en instaurer des nouvelles.

## **LE COMITE CONSULTATIF DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE MIS EN PLACE A AEROPORTS DE PARIS**

ADP représente 60% du trafic aérien français. Le Comité consultatif des personnes à mobilité réduite se réunit une fois par an à l'initiative de ADP. Il compte une trentaine de personnes représentant les compagnies, ADP, les services publics, la délégation ministérielle à l'accessibilité, la délégation interministérielle aux personnes handicapées, les transports terrestres ( STIF- RATP- SNCF- Taxi), les associations de personnes handicapées.

Son rôle est de soulever les difficultés, d'évaluer les besoins, et d'examiner les différents projets. Ses axes d'action sont : l'assistance aux personnes à mobilité réduite, l'accessibilité des installations et des aéroports, la communication, et la formation du personnel des aéroports et l'accueil des personnes handicapées.

Quelques actions en cours :

- La difficulté la plus dure à résoudre est la liaison ville/aéroport. C'est pourquoi, le Comité travaille en collaboration avec les associations, et notamment le GIHP, afin de mettre en place un transport adapté vers et au départ des aéroports. Le projet de la centrale de réservation du STIF étant bâti à l'échelon départemental et les aéroports se trouvant à la croisée de plusieurs départements, le recours à la centrale semble difficile.
- En ce qui concerne le service proposé en aéroport, le problème est d'évaluer le nombre de personnes ayant besoin de cette aide qui doit être fournie dès l'arrivée de la personne concernée sur la plate forme aéroportuaire. Actuellement, l'aide mise en place intervient après l'enregistrement et est alors de la responsabilité de la compagnie aérienne.

## **LA QUALITE DU SERVICE**

Pour les compagnies aériennes, il y a un besoin d'anticipation afin de mettre en place les services d'assistance. Il appartiendrait donc au passager de se signaler et de prévenir à l'avance de ses besoins particuliers. Or, bon nombre de personnes à mobilité réduite ne signalent pas leurs besoins. Ce qui pose la question d'une procédure d'alerte systématique au moment de la réservation du billet.

Pour Air France, le traitement par des sous-traitants des fauteuils roulants représente un coût d'environ 2,1 millions d'euros par an sur Roissy , et 1,37 millions d'euros sur Orly. La compagnie est responsable des dégâts causés sur le fauteuil, même par son sous-traitant. Le service SAPHIR, mis en place par Air France, au sein du service de réservation, permet de traiter les demandes particulières. Le demandeur doit remplir un questionnaire de santé sommaire, afin que lui soit délivrée une carte lui permettant d'avoir accès aux services proposés.

Air France a mis en place une formation de son personnel navigant et au sol, en collaboration avec l'hôpital de Garches. Il leur est enseigné les attitudes à observer en présence de personnes à mobilité réduite. De plus, la compagnie a répertorié une vingtaine de personnes navigantes parlant le langage des signes.

On peut noter que le renforcement des contrôles de sécurité ne facilite pas la prise en charge des personnes à mobilité réduite.

On peut déplorer le comportement de certaines petites compagnies qui préfèrent refuser des clients présentant des particularités, plutôt que de mettre en place les aménagements et les services nécessaires.

Toutefois, une démarche qualité de service a été mise en place grâce à des comités locaux de qualité. Dans certains de ces comités, siègent des associations. Le problème de l'accessibilité devrait être systématiquement discuté avec les associations.

## **LA QUESTION DU FINANCEMENT**

Le financement des aménagements et services proposés aux personnes handicapées peut s'assimiler à une demande commerciale, ou ressortir d'une logique de service public imposée par l'Etat. Il est à noter que certaines compagnies facturent au passager la prestation d'accompagnement.

Certains petits aéroports datant des années 70 ne peuvent accueillir correctement les personnes à mobilité réduite. Une impulsion politique et une motivation des chambres de commerce, gestionnaires de ces aéroports, s'avèrent donc nécessaires pour que les aménagements soient réalisés.

## **L'INFORMATION ET LA COMMUNICATION**

Une difficulté importante est la globalisation des problèmes, c'est-à-dire que les usagers mécontents ne font pas la différence entre un problème survenu à l'aéroport ou dans l'avion. Il est donc difficile de situer le niveau de responsabilité des problèmes rencontrés et par conséquent de mettre en place des mesures correctives.

Il reste toujours le problème de la signalétique. Des réflexions sont actuellement en cours en la matière.

Il est nécessaire d'informer les usagers sur les services qui peuvent leur être offerts. Air France a prévu la mise en service d'un site internet pour communiquer sur les tarifications et les différents services proposés.

Le projet de centrale d'information couplée avec une centrale de réservation va bientôt être mis en place par le STIF (voir III). Il est important que ADP y soit associé.



# Réunion « TRANSPORTS MARITIMES ET FLUVIAUX » (13 Novembre 2002)

## Personnes présentes :

Madame Geneviève LEVY

DTMPL : Mme BERTIC

Conseil Supérieur de la Marine Marchande : Mr GARACHE

Armateurs de France : Mr DEVENDER

DMA : Mme BACHELIER , Mr JERIDI , Mlle VERNHES

Secrétariat : Mlle VERNHES

## Thèmes abordés

Les aménagements existants.

- Procédure appliquée par Brittany Ferries pour les passagers aveugles
- La situation dans certaines villes françaises
- Les navires transportant des passagers
- Les ports

Les difficultés actuelles.

- La particularité des métiers de la mer
- Les bateaux
- Le problème de l'interface quai-navire
- Le financement
- La nouvelle directive

Annexe 1. La nouvelle directive

Annexe 2. Quelques précisions sur la directive

## LES AMENAGEMENTS EXISTANTS

### La procédure appliquée par Brittany Ferries pour les passagers aveugles

La compagnie Brittany Ferries accueille depuis longtemps des personnes handicapées. Au moment de la réservation, les personnes à mobilité réduite et plus particulièrement les personnes aveugles indiquent la présence de leur chien accompagnateur. La compagnie accepte les chiens guides, mais exige la présence d'un accompagnateur valide, afin d'assurer la sécurité des personnes en cas d'évacuation.

### La situation dans certaines villes françaises

Dans certaines villes, comme Toulon, il existe un réseau de bateaux dépendant du réseau des transports en commun de la ville et reliant la presqu'île de Saint Mandrier. Ces bateaux sont parfaitement accessibles, ainsi que les quais d'embarquement et de débarquement. Il faut toutefois remarquer que cette accessibilité est facilitée car ce port ne subit pas de marée. Les ports à fort marnage présentent évidemment des problèmes d'accès aux navires.

## **Les navires transportant des passagers**

Les gros navires destinés à transporter un nombre important de passagers et parmi eux un certain nombre de personnes à mobilité réduite, notamment les personnes âgées, sont accessibles. Cette accessibilité est un facteur de promotion commerciale, bien compris par les opérateurs.

Ainsi, on peut mentionner quelques-uns des aménagements de ces navires tels que des bornes d'alarme, la signalétique, des systèmes d'annonces sonores et visuelles.

Toutefois, si les normes en matière de sécurité sont définies de manière uniforme, il n'en est pas de même pour les normes concernant les déplacements à l'intérieur du bateau. Ainsi, d'une compagnie à une autre, la signalétique ne sera pas la même, et les aménagements pourront être différents.

## **Les ports**

Les Chambres de commerce, gestionnaires des ports, pourraient être incitées à financer les aménagements nécessaires pour rendre les ports accessibles à tous.

## **LES DIFFICULTES ACTUELLES**

### **La particularité des métiers de la mer**

Les métiers de la mer requièrent des aptitudes particulières physiques et sensorielles, telles qu'une bonne vue et une bonne audition. De plus, il est nécessaire d'avoir des bonnes capacités physiques. C'est pourquoi, semble-t-il, il est difficile de recruter des personnes à mobilité réduite pour certains postes même si il existe des métiers ne requérant pas une condition physique particulière.

### **Les bateaux**

Les vraies difficultés rencontrées en matière d'accessibilité des bateaux concernent les petites unités de desserte des îles ou les bateaux promenade.

### **Le problème de l'interface quai-navire**

Dans le cas où le navire est accessible et le port également, il reste néanmoins le problème de la liaison entre le quai et le bateau. Cette difficulté est d'autant plus accrue que nous nous trouvons dans un port à marnage.

Il est indispensable que la question de l'accessibilité soit intégrée dans les critères de délivrance des autorisations pour les bateaux. A cet effet, il peut être intéressant d'intégrer ces éléments d'accessibilité dans le cadre du chapitre sur la sécurité des navires et des ports.

### **Le financement**

Avant que ne soit instaurées des règles communes européennes, les pouvoirs publics pouvaient accorder des aides financières aux armateurs. Ils pouvaient donc exiger que des aménagements d'accessibilité soient réalisés lors de la construction des navires. Cette aide publique est dorénavant interdite par les autorités de Bruxelles.

Il est possible aujourd'hui de réaliser des abattements fiscaux par le biais de GIE, afin d'aider financièrement les armateurs dans la construction des bateaux. Il est à noter cependant que cette aide, du fait de la complexité de son montage, concerne surtout les gros bâtiments, et que d'autre part, la plupart de ces bateaux sont construits à l'étranger. Les Conseils généraux peuvent attribuer des subventions pour des aménagements d'accessibilité.

### **La nouvelle directive (COM 2002/158 du 25.03.02)**

Cette nouvelle directive, qui devrait être transposée en droit national courant juillet 2003, concerne les prescriptions de sécurité à l'égard des personnes à mobilité réduite. Elle est présentée en Annexe 1. Des précisions sont apportées en Annexe 2. Il conviendra, lors de la transcription de cette directive, d'être vigilant afin que les exigences de l'accessibilité soient bien prises en compte.

#### **Directive COM 2002/158 du 25 mars 2002**

"ANNEXE III: Lignes directrices concernant les prescriptions de sécurité applicables aux navires à passagers et aux engins à grande vitesse à l'égard des personnes à mobilité réduite (visées à l'article 6 ter).

#### **Accès au navire**

Les navires devraient être construits et équipés de manière à ce que les personnes à mobilité réduite puissent embarquer et débarquer facilement et en toute sécurité, sans assistance ou au moyen de rampes ou d'ascenseurs. La direction de l'accès destiné aux personnes à mobilité réduite devrait être indiquée aux autres points d'accès au navire et à des endroits appropriés dans l'ensemble du navire.

#### **Signalétique**

La signalétique prévue à bord des navires pour aider les passagers devrait être placée à la portée des personnes à mobilité réduite, être facile à lire et être placée à des endroits stratégiques.

#### **Moyens de transmission de messages**

Les bateaux devraient être équipés de moyens embarqués permettant à l'exploitant de transmettre aux personnes atteintes de différentes formes de mobilité réduite des annonces verbales et visuelles concernant notamment les retards, les changements d'horaire et les services offerts à bord.

#### **Alarme**

Des boutons d'alarme/d'appel sont disponibles et placés à la portée des passagers à mobilité réduite.

#### **Prescriptions supplémentaires garantissant la mobilité à l'intérieur du navire :**

Les mains courantes, coursives, passages, ouvertures de communication et portes doivent se prêter au déplacement d'une personne en fauteuil roulant. Les ascenseurs, ponts à véhicules, salons des passagers, logements et toilettes sont conçus pour être accessibles de manière raisonnable et proportionnée aux personnes à mobilité réduite."

## Quelques précisions sur la directive

### L'accès au navire

Il est nécessaire de résoudre le problème de l'interface quai-navire.

L'indication des entrées doit être signalée de manière visuelle et sonore.

L'installation de plaques podotactiles en bord de quai.

Un plan indiquant les sorties et sorties de secours en braille et avec des pictogrammes et des gros caractères.

Une main courante, des rampes dans les couloirs, avec des poignées facile à attraper et pas lourdes.

### La signalétique

Cette signalétique doit être uniforme pour tous les établissements.

- la signalétique visuelle (couleurs-contrastes-taille des caractères).
- la signalétique sonore (rythme lent-éviter les brusques changements de volume).
- la signalétique tactile.
- les symboles et pictogrammes.

### La transmission des messages

On reprend les mêmes critères que pour la signalétique. On peut utiliser des pictogrammes pour renseigner sur les services à bord. Les informations doivent être visibles pour une personne debout et une personne assise dans un fauteuil roulant.

### Alarme

Le système ne doit pas être que sonore, il doit inclure des annonces visuelles. Un accompagnement est nécessaire. Le personnel doit avoir une formation suffisante. L'alarme doit pouvoir être comprise à tous les endroits du navire et selon différents modes d'expression. (sonore et visuelle). La procédure d'évacuation nécessite une bonne signalétique, et un bon accompagnement.

### La mobilité à l'intérieur du navire

Il est nécessaire qu'il y ait des mains courantes placées à bonne hauteur, les portes ne doivent pas être trop lourdes, des marches antidérapantes doivent être placées aux endroits le nécessitant. Les salles communes doivent être bien indiquées et faciles d'accès de manière autonome (marches-rampes-pentes pour les fauteuils roulants).

# Réunion « MAÎTRES DE CHIENS GUIDES D'AVEUGLES » (20 Novembre 2002)

## Personnes présentes :

Madame Geneviève LEVY

CNPSA : Mr ROSSETI

Association Nationale des Chiens Guides d'Aveugles : Mr HERENT

DMA : Mr JERIDI , Mlle VERNHES

Secrétariat : Mlle VERNHES

## Thèmes abordés

L'obligation de transporter le chien guide, et la question de la gratuité des transports.

Uniformisation de la reconnaissance du chien guide.

Le port de la muselière.

La signalétique.

La consultation.

Questions diverses.

Cette réunion a pour objectif de montrer l'importance de la présence du chien guide mais aussi les contraintes rencontrées lors des déplacements avec le chien.

## **OBLIGATION DE TRANSPORTER LE CHIEN GUIDE ET LA QUESTION DE LA GRATUITE DES TRANSPORTS**

L'accompagnement du chien guide est un facteur d'autonomie indispensable pour les personnes aveugles. Le double accompagnement est parfois nécessaire ( chien guide et personne), surtout quand la personne aveugle doit se déplacer dans une ville inconnue et parmi la foule.

Dans les transports aériens, une bonne concertation avec les associations, le COLIAC et Air France a permis d'obtenir la gratuité du chien guide sur les vols Air France et certaines grosses compagnies aériennes. La gratuité ne s'applique pas à la personne accompagnatrice. Le problème se pose surtout pour les petites compagnies proposant des vols charters, telles que « buzzlines » ou « rayanair ». Ces compagnies ne proposent aucun avantage tarifaire aux personnes désirant voyager avec leur chien guide. Par conséquent, ces personnes ne peuvent pas bénéficier des prix avantageux de ces compagnies.

Dans les transports ferroviaires, soit le chien guide paie une demi place, soit l'accompagnateur paie une place entière. Il n'y a pas de double gratuité.

Dans les transports en commun , on remarque une grande disparité de traitement selon les régions. Certains réseaux, comme celui de la RATP, autorise le voyage gratuit du chien guide. Pourtant, certaines villes font encore payer le transport du chien guide. Il représente un coût supplémentaire pour le transporteur. Il est donc nécessaire de se rapprocher de ces réseaux , afin de leur rappeler le principe de gratuité du transport du chien guide dans les transports en commun.

Dans les taxis, il est nécessaire de demander un effort supplémentaire des sociétés de taxis pour accepter de transporter une personne aveugle accompagnée de son chien. Il est important de préciser que le chien voyage aux pieds de son maître et non sur la banquette, et éventuellement, il peut voyager dans un coffre équipé de hayon.

## **UNIFORMISATION DE LA RECONNAISSANCE DU CHIEN**

En France, il existe une fédération française des chiens guides. Elle regroupe dix écoles et deux centres. Il s'agit d'associations 1901 reconnues d'utilité publique. D'autres écoles non fédérées existent, avec un diplôme et une reconnaissance interne. L'achat et la formation de ces chiens sont financés par des dons privés et par des subventions des collectivités locales. Chaque centre remet une carte du chien à son maître pour prouver qu'il a été formé dans un centre.

Malgré le harnais, la personne aveugle peut être amenée à chaque déplacement à prouver que son chien est bien un chien guide. Il est donc nécessaire de reconnaître les procédures de formation, et surtout d'instaurer un signe distinctif et unique, afin de faciliter le déplacement des personnes aveugles dans les différents moyens de transport. Ce macaron pourrait être délivré par les centres de formation. En effet, le fait de savoir que le chien guide a été formé dans un centre constitue une certaine garantie et reconnaissance du chien guide.

## **LE PORT DE LA MUSELIERE**

Rendue obligatoire par la réglementation, la muselière donne une mauvaise image du chien-guide. Afin de travailler efficacement, le chien, lors de sa formation n'en est pas équipé. Alors que l'animal devrait se considérer en repos quand il est à l'intérieur d'un véhicule de transport, la gêne de la muselière le conduit à tenter de la retirer, ce qui stresse le chien et tend à le déconcentrer lorsqu'il réalise son travail d'accompagnement.

## **LA SIGNALÉTIQUE**

Il est nécessaire qu'une meilleure diffusion sonore des informations soit mise en place. Dans les transports en commun où le système d'information sonore a été activé, il est à noter que la maintenance n'est pas toujours faite, et parfois son activation dépend de la volonté du chauffeur. C'est pourquoi, les nouvelles générations de bus prévoient des systèmes automatisés.

L'absence d'information sonore pose de gros problèmes aux arrêts de bus où plusieurs lignes de bus ont un point d'arrêt commun. La personne aveugle a aucun moyen de savoir quel bus s'est arrêté.

Certains arrêts de bus ne sont signalés que par un poteau. Or, le chien guide ne sait pas faire la différence entre un banal poteau et un arrêt de bus.

Il serait intéressant de se rapprocher du STIF afin qu'il intègre dans le cahier des charges concernant les points d'arrêt des dispositions permettant que le poteau soit plus visible et identifiable.

## **LA CONSULTATION**

Les associations souhaitent être concertées dans les études préalables portant sur la conception de nouveaux matériels (train et bus).

## QUESTIONS DIVERSES

La ligne du RER A est mal isolée en temps de pluie. Par conséquence, le chien guide peut recevoir un courant électrique dans ses pattes lorsqu'il sort de la rame. Ce problème doit être résolu en concertation avec la RATP.

Le chien guide en formation ne possède pas encore de carte. Il n'a pas de statut. Bien qu'un accord ait été signé avec les syndicats des transporteurs, dans la pratique, rien n'empêche un chauffeur de refuser le chien guide à bord du véhicule. Une information des professionnels est peut être nécessaire.

La personne aveugle désirant posséder un chien guide doit suivre deux semaines de formation avec le chien : une semaine en école et une semaine au domicile. La personne aveugle qui travaille doit demander l'accord de son employeur afin de suivre cette formation. Mais la plupart du temps, elle est obligée de poser des congés.



# Réunion « COLIAC » (10 Décembre 2002)

## Personnes présentes :

Madame Geneviève LEVY  
COLIAC : Mme CHARTRAIN  
DMA : Mr JERIDI , Mlle VERNHES  
Secrétariat : Mlle VERNHES

## Thèmes abordés

Le Site internet du COLIAC  
Le Rapport du CNT  
La S.N.C.F  
Réflexions du COLIAC sur les schémas d'agglomération  
Les personnes sourdes  
Les services à la demande et les transports spécialisés  
Groupe de travail signalétique

## **LE SITE INTERNET DU COLIAC**

S'adressant autant qu'aux professionnels aux usagers, ce site regroupe des informations d'ordre général , technique ou encore réglementaire ainsi qu'un Observatoire de l'accessibilité. Celui-ci permet de connaître les villes dotées d'aménagements accessibles et les bonnes pratiques suivies.

## **LE RAPPORT DU CNT**

Ce rapport date de 2001, et devrait être réactualisé début 2003. Il traite du travail des personnes handicapées dans les transports. Il est à noter que l'emploi des personnes handicapées est un fort facteur d'intégration, et que des mesures doivent aller dans ce sens.

Ainsi, la réglementation de la profession des chauffeurs routiers pose une interdiction d'employer des personnes handicapées comme chauffeurs. Pourtant, dans la pratique, certaines entreprises en embauchent. Ne faudrait-il donc pas corriger certains règlements concernant certaines professions ?

## **LA SNCF**

Mme CHARTRAIN nous a informé de la création récente d'une Commission Paritaire Interne, regroupant les syndicats et le patronat. Grâce au travail de cette Commission, les décisions prises sur l'accessibilité des postes de travail et le recrutement de personnes handicapées sont mieux acceptées. L'exemple de cette commission pourrait être utilement suivi dans bon nombre d'établissements publics ou administrations. Il est remarqué que le contrat de plan état/région doit faire l'objet d'un bilan à mi-parcours et que cela pourrait être l'occasion d'y insérer un avenant portant sur un audit régional des transports ferrés.

## **REFLEXIONS DU COLIAC SUR LES SCHEMAS D'AGGLOMERATION**

Après un diagnostic complet, ils fixent les aménagements à réaliser, pour les bâtiments publics, les transports publics ou encore la voirie, afin d'assurer la continuité du cheminement des personnes à mobilité réduite. Ils s'agit de schémas directeurs dégagant les principes d'aménagement, le cahier des charges des aménagements, le planning des réalisations. Ces plans peuvent parfaitement s'inscrire dans la logique des Plans de déplacement urbain dont aujourd'hui l'accessibilité est un parent pauvre. De la même manière ils permettent de passer d'une logique « accessibilité pour les personnes à mobilité réduite » à une logique de « conception pour tous ». Il est souligné l'importance des incitations financières de l'Etat qui devraient être renforcées et développées notamment pour les bus et les taxis.

## **LES PERSONNES SOURDES**

Un groupe de travail « surdité » a réalisé un certain nombre de recommandations et notamment sur les questions liées à l'interprétariat. Il existe sur ce point plusieurs méthodes telle que la traduction par la langue des signes, la prise de notes ou encore la vélotypie. Chaque personne ayant son mode de traduction, il est difficile de pouvoir répondre à leur attente en l'état actuel de l'offre de traduction. Cela pose la question de la reconnaissance des interprètes de la langue des signes tout comme l'existence d'un centre multiservice qui pourrait proposer l'ensemble des techniques existantes.

Concernant les personnes sourdes, Mme Chartrain se fait l'écho d'une demande récurrentes des associations concernant le développement de signaux lumineux en cas d'incidents ou d'incendie.

## **LES SERVICES A LA DEMANDE ET LES SERVICES SPECIALISES**

Les services à la demande doivent être développés et être accessibles, afin que les transports spécialisés, aujourd'hui saturés, deviennent le mode de transport des personnes le plus lourdement handicapées et ayant besoin d'un accompagnement. En janvier 2003, le COLIAC doit éditer un cahier des charges type pour les villes qui voudraient mettre en place un système de transports à la demande.(les fondamentaux du transport spécialisé).

## **GROUPE DE TRAVAIL SIGNALÉTIQUE**

Le COLIAC relance en 2003 un groupe de travail concernant les questions liées à la signalétique.

# Réunion « C.E.M.T. » (17 Décembre 2002)

## Personnes présentes :

Madame Geneviève LEVY  
COLIAC : Mme Mary CRASS  
DMA : Mr JERIDI , Mlle VERNHES  
Secrétariat : Mlle VERNHES

## Thèmes abordés

Les documents de référence existants  
Les publications à venir

## LES DOCUMENTS DE REFERENCE EXISTANTS

Un groupe de travail, en 2001, s'est intéressé au vieillissement de la population dans les transports. Il est apparu indispensable d'intégrer les personnes âgées dans la mise en accessibilité des transports. Sur ce thème, il existe un Rapport de l'OCDE sur le transport et les personnes âgées, et un Rapport du CEMT contenant des recommandations sur ce thème.

En 2000, un Guide de bonnes pratiques des transports pour les personnes à mobilité réduite a été édité.

Une étude française, anglaise et néerlandaise a permis la rédaction d'un Guide sur l'accessibilité des taxis. Pour les taxis, la question du financement et des coûts d'aménagements peuvent être amortis et rentabilisés grâce à la nouvelle clientèle concernée par ce type de service, mais aussi par le marché des véhicules d'occasion en cas de revente du taxi.

## LES PUBLICATIONS A VENIR

Rapport en Janvier 2003 sur la mise en œuvre et ses problèmes concernant le financement, la coordination, et les barrières existant entre les différents niveaux d'autorités. Il relate les problèmes de stratégies établies au niveau national et devant être mises en œuvre au niveau local. Pour remédier à ces blocages, il est nécessaire d'intégrer l'accessibilité dans les réglementations, les cahiers des charges des travaux, afin que les financements interviennent dès le début des projets.

Rapport en Février 2003 sur l'amélioration dans certaines villes de la prise en compte de l'accessibilité dans les transports, notamment Grenoble, Prague, Gottenborg.

Rapport en Février 2003 sur l'évolution de la législation des pays membres.

Un Groupe de travail procède actuellement à l'élaboration de recommandations sur le sujet des transporteurs urbains et les autorités locales. L'objectif est que les autorités locales soient dans de meilleurs rapports de concertation avec les transporteurs, sur le thèmes des bus et de leurs systèmes.



# Audition complémentaire des « ASSOCIATIONS » (réunion du 22 janvier 2003)

## Personnes présentes :

Madame Geneviève LEVY  
ANPIHM : M. ASSANTE  
FMH : M. NERON  
CNPSA : Mr ROSSETI  
ANPSA : Mme SPRIET  
DMA : Mr JERIDI, Mlle VERNHES  
Secrétariat : Mlle VERNHES

## Thèmes abordés

Les emplois jeunes et leur avenir.  
Le manque de communication de la part des transporteurs.  
L'accompagnement et la formation.  
Le transport hors agglomération.  
La TVA sur les appareillages de véhicules adaptés.

## LES EMPLOIS JEUNES ET LEUR AVENIR

Le domaine des transports spécialisés emploie beaucoup de personnes en « contrat jeune », type CES ou CEC. La probable disparition de cette catégorie de contrat pose la question de la reconversion de ces personnes. Elles occupent une place primordiale dans le fonctionnement de ces services. En effet, les transports spécialisés sont très souvent gérés par des associations, qui ne pourraient pas employer autant de personnels sans les contrats subventionnés. Il se pose donc la question du financement du renouvellement de leur contrat ou de leur reclassement.

M. Assante rappelle que les transports spécialisés existent et perdurent parce que les transports généralistes sont incapables de prendre en charge les personnes à mobilité réduite lourde. Il s'interroge sur la possibilité que les associations conservent une certaine priorité dans la transformation des contrats jeunes. M. Assante nous présente un exemple de financement. En Ariège et dans la région toulousaine, le Conseil Général est le partenaire privilégié dans le domaine des transports. En effet, il passe des conventions de financement avec les associations. Le syndicat des transports toulousains possède un réseau de transport des personnes handicapées, mais uniquement intra-muros. Pour M. Assante, il serait nécessaire de profiter de cette période où doit être analysé le bilan à mi-parcours des contrats de plan Etat/Région afin de « remuscler » les dispositions liées à l'accessibilité.

## **LE MANQUE DE COMMUNICATION DES TRANSPORTEURS**

M. Néron souligne l'absence ou le manque de communication de la RATP et SNCF sur la mise en accessibilité de leurs réseaux. En effet, il est nécessaire de connaître les nouveaux aménagements mis en place et les initiatives. Il est inutile de rappeler l'importance pour les personnes handicapées et à mobilité réduite d'organiser leur déplacement.

## **L'ACCOMPAGNEMENT ET LA FORMATION**

Mme Spriet indique que pour les sourds-aveugles, les annonces visuelles et sonores ne sont d'aucune aide. Seuls, les « compagnons du voyage » c'est à dire les accompagnateurs dans les transports publics SNCF et RATP, constituent une véritable aide car ils sont les yeux et les oreilles de ces personnes, qui souhaitent malgré leur handicap conserver leur autonomie.

Malheureusement, ces accompagnateurs ne sont ni formés, ni sensibilisés à l'accompagnement de personnes handicapées. C'est pourquoi, le CRESAM (Centre de Ressources Expérimental pour Enfants et Adultes Sourds et aveugles et sourds et malvoyants) organise des cycles de formation de traduction pour les accompagnateurs et agents de liaison. De plus, Mme Spriet indique les difficultés pour ces personnes ou les associations de rémunérer les accompagnateurs. En effet, ils représentent un coût important du fait que la SNCF ne prenne pas en charge leur billet retour.

M. Rossetti souligne que la formation et la sensibilisation doivent s'étendre aux agents d'accueil et de déplacement de la RATP, SNCF, ADP. Bien que ces sociétés installent des aides techniques, ces dernières ne peuvent pas gérer l'imprévu, d'où la nécessité des accompagnateurs.

## **LE TRANSPORT HORS AGGLOMERATION**

Il existe un problème réel du transport des personnes en difficulté lorsque celles-ci résident hors des grandes agglomérations. M. Rossetti souligne qu'il y aurait besoin d'une véritable prise de conscience des pouvoirs publics de la nécessité de renforcer les schémas régionaux de transport. En effet, dans les campagnes, les transports en commun et spécialisés sont souvent quasi inexistantes. Aussi, la personne aveugle ou lourdement handicapée se retrouve isolée.

Comme le souligne M.Néron, dans certaines villes, les taxis remplacent les transports en commun pour les personnes handicapées. Certains taxis font payer le tarif des transports en commun, alors que d'autres appliquent le tarif des taxis. Il apparaît nécessaire d'harmoniser ces pratiques.

## **LA TVA SUR LES APPAREILLAGES DES VEHICULES ADAPTES.**

Il s'agit ici de la question du coût des appareillages pour les véhicules spécialement adaptés aux personnes handicapées. En effet, la TVA appliquée aux appareillages est de 5.5% (article 30-0B code général des impôts).

## Article 30-0 B

(Arrêté du 5 février 1991 art. 1 Journal Officiel du 6 février 1991)

(Arrêté du 16 avril 1996 art. 3 Journal Officiel du 23 avril 1996)

(Arrêté du 28 décembre 2001 art. 1 Journal Officiel du 30 décembre 2001)

La liste des équipements spéciaux soumis au taux réduit de la taxe sur la valeur ajoutée en application du premier alinéa de l'article 278 quinquies du code général des impôts est fixée comme suit :

### 1. Pour les handicapés moteurs :

- Commandes adaptées pour le contrôle de l'environnement et la communication : au soufflé, linguales, joysticks, défilement, contacteurs, casques et licornes ;
- Appareils de communication à synthèse vocale et désigneurs ;
- Cartes électroniques et logiciels spécifiques de communication ;
- Claviers spéciaux pour ordinateurs et machines à écrire ;
- Aides mécaniques ou électriques aux mouvements des bras, tourne-pages automatiques ;
- Matériels de transfert : élévateurs et releveurs hydrauliques ou électriques, lève-personnes ;
- Fauteuils roulants ;
- Appareils modulaires de verticalisation ;
- Appareils de soutien partiel de la tête ;
- Casques de protection pour enfants handicapés ;

### 2. Pour les aveugles et malvoyants :

- Appareils ou objets à lecture, écriture ou reproduction de caractères ou signes en relief (braille) ;
- Téléggrandisseurs et systèmes optiques télescopiques ;
- Cartes électroniques et logiciels spécialisés ;

### 3. Pour sourds et malentendants :

- Vibrateurs tactiles ;
- Orthèses vibratoires (amplificateurs de voix) ;
- Implants cochléaires ;
- Logiciels spécifiques ;

### 4. Pour d'autres handicapés :

- Filtres respiratoires et protections trachéales pour laryngectomisés ;
- Appareils de photothérapie ;
- Appareils de recueil de saignées ;

### 5. Pour l'ensemble des handicapés afin de faciliter la conduite ou l'accès des véhicules :

- Siège orthopédique (siège pivotant, surélevé ...) ;
- Treuils, rampes et autres dispositifs pour l'accès des personnes handicapées en fauteuil roulant ;
- Commande d'accélérateur à main (cercle, arc de cercle, secteur, manette, poignée tournante ...) ;
- Sélecteur de vitesses sur planche de bord ;
- Modification de la position ou de la commande du frein principal ou du frein de secours ;

- Modification de la position ou de la commande des commutateurs de feux, de clignotants, d'avertisseur sonore, d'essuie-glace ;
- Dispositif de commande groupée (frein principal, accélérateur ...) ;
- Permutation ou modification de la position des pédales : pédales d'embrayage et de frein rapprochées ou communes, pédales surélevées, faux planchers ;
- Modification de la colonne de direction ;
- Dispositif de maintien du tronc par sangle ou par harnais.
- Dispositifs d'ancrage des fauteuils roulants à l'intérieur du véhicule.

# Visites sur site



# LE HAVRE

## Personnes présentes :

Gérard Choisie : Directeur Bus Océane  
Sylvain Picard : responsable Etudes et projets  
Pierre François Kuhn : attaché à la Direction de Connex  
Philippe Lefebvre : responsable certification / qualité chez Connex  
Monsieur Lecourt : correspondant accessibilité à la DDE  
Claude le Corre : Directeur des Transport à la CODAH  
Odile Manquin : adjoint aux personnes handicapées ville du Havre  
Geneviève Lévy, Députée du Var  
Hasni Jeridi, délégation ministérielle à l'accessibilité.

L'objectif de cette rencontre est d'échanger sur la politique de déplacement définie par le réseau et la collectivité à destination des personnes handicapées et à mobilité réduite et ce, afin d'identifier les problèmes rencontrés et les améliorations possibles. Le cas du Havre se révèle particulièrement intéressant dans la mesure l'organisation du réseau se trouve à une période charnière avant une extension du périmètre des transports urbains à une nouvelle communauté d'agglomération regroupant 17 communes.

## **Les services existants :**

Les services de transport de personnes à mobilité réduite sont organisés à l'aide de deux minibus permettant le transport de 4 à 5 personnes en fauteuil roulant. Une convention a été signée avec le syndicat de taxis et 50 % des courses sont sous traitées aux artisans taxis. Pour accéder au service, le voyageur doit avoir une carte d'accréditation. Pour cela il faut être titulaire d'une carte d'invalidité supérieure à 80%, ou si cela n'est pas le cas, solliciter cette carte auprès d'une commission « médicale ».

Le parc autobus se dote de matériel à plancher bas non équipées de palette. En 2006, l'ensemble du parc devrait être doté de ce type de matériel roulant. Il existe très peu de site propre et la priorité semblant être mise sur le transport à la demande, l'aménagement des point d'arrêts n'apparaît pas prioritaire. Un projet de TCSP est en cours de réflexion ainsi qu'un système de priorité aux feux.

Si les problèmes de circulation ont été diminués, on retrouve comme dans toutes les agglomérations des problèmes sérieux de stationnement sauvages aux droits des arrêts de bus. Pour remédier à cette situation, les contrôleurs sont assermentés et ont donc la possibilité d'établir des procès verbaux. Si les contrôleurs ont une bonne perception de cette prérogative, celle-ci a un effet pervers quant au désengagement des actions de police de la circulation sur les itinéraires des lignes.

## **L'extension des services :**

La compétence devant être transférée à la communauté d'agglomération, une réflexion est en cours quand à l'extension des services dits TPMR. Les acteurs attendent le transfert complet de cette compétence avant de se doter de nouveaux véhicules et d'un système informatique permettant d'optimiser le fonctionnement (TITUS : logiciel pour le transport à la demande). Dans cette optique, il est envisagé de définir un panel de taxis dotés d'équipements, flotte qui pourrait faire l'objet d'une reconnaissance de type label basée sur un confort supplémentaire offert à la clientèle. Ce dernier point pose la question de la prise en charge des aménagements des véhicules taxis.

## **Les enseignements :**

Si il existe une instance de concertation pour les questions de voirie réunissant des associations, des élus et les services techniques et des échanges réguliers et informels avec des structures associatives, il n'y pas d'instance de ce type pour appréhender de manière globale les questions liées à l'accessibilité que ce soit des transports ou de la cité dans son ensemble.

Le choix de développer la mobilité des personnes à mobilité réduite par le recours aux transports spécialisés tend à poser des problèmes de coûts pour la collectivité et avec l'extension du périmètre d'activité devrait voir la demande augmenter de manière considérable. Si les apports d'une informatisation du service permettront d'optimiser le fonctionnement, il est à craindre que l'offre ne puisse répondre à cette demande. Le choix de ne pas rendre totalement accessible le réseau autobus tend à ramener sur le service TPMR des personnes à mobilité réduite, telles que les personnes âgées, qui pourraient utiliser le réseau si celui ci était accessible et ainsi désengorger le service TPMR.

Le manque de concertation globale peut conduire à des réalisations contradictoires. Ainsi, si pour accéder à la gare routière des abaissés de trottoir dotés de bandes podotactiles ont bien été réalisées, on a pu constater qu'un poteau était situé à quelques centimètres derrière et au milieu, ce qui, pour une personne aveugle est risque de choc.

## **Rencontre avec le responsable d'une résidence pour personnes handicapées :**

Selon le responsable d'une résidence de l'APF, l'apport des services TPMR est énorme pour les résidents car en permettant des déplacements en autonomie c'est une liberté rendue aux personnes qui était confisquée par l'inaccessibilité des transports. Même si les destinations choisies le sont plus par rapport à l'accessibilité du site (commerce, cinéma, ...), c'est un apport inestimable pour les personnes transportées. L'expérience des chauffeurs est unanimement saluée, les personnes appréciant la personnalisation des prestations. Le responsable du centre regrette toutefois de ne pas être associé à d'éventuels sessions de formation de ces chauffeurs, sessions qui permettraient d'aller vers une professionnalisation de cette activité, sujet plusieurs abordés dans la journée. Cette concertation pourrait également permettre de régler certains problèmes ponctuels. Le plus important problème soulevé par le responsable de l'APF est le coût du déplacement pour la personne. Si celui ci ne représente que 10% du coût réel de la course, il reste encore beaucoup trop élevé au regard des ressources des résidents. Le budget transport représente approximativement 30% des revenus.

### **Programme de la visite sur le site :**

- Accueil dans les locaux de la CTPO par Gérard CHOISIE, Directeur de la CTPO, et Pierre-François KUHN, Siège CONNEX.
- Présentation du Service P.M.R. du Havre par Gérard CHOISIE.
- Présentation de la politique menée par la Collectivité en direction des handicapés par Madame Claude LE CORRE, Directrice des Transports de la CODAH.
- Visite du Service P.M.R. par MM. Sylvain PICARD et Jean-Marc LEBOUTEILLER de la CTPO.
- Déjeuner (en présence de Madame Odile MANQUIN, Conseillère Municipale de la Ville du Havre chargée du Service aux Handicapés).
- Visite sur le terrain : Transport P.M.R., Aménagement de la voirie, Pôle d'Echanges des Gares.
- Fin de la visite.



# RENNES

Le 04 décembre 2002

La communauté d'agglomération regroupe 36 communes sur un territoire de 610 km<sup>2</sup> et compte 380 000 habitants. Le réseau des transports en commun a la particularité de posséder une ligne de métro (VAL) récemment mise en service, un réseau bus et un service de transport spécialisé. Si historiquement, les transports spécialisés ont permis l'organisation des déplacements des personnes à mobilité réduite, la question de ce type de déplacement est traité à travers chacun de ses modes de transport.

## **Le réseau bus :**

A l'heure actuelle une ligne (la numéro 16) est dotée de véhicules à plancher bas, équipés de palette et de système d'agenouillement et est déclarée accessible en autonomie dans la mesure où la quasi totalité des arrêts de bus ont fait l'objet d'aménagements spécifiques. D'autres lignes accueillent des véhicules à plancher bas.

A part une absence de système d'annonces sonores et visuelles embarquées, dont l'installation dépend de la prochaine acquisition d'un système d'aide à l'exploitation, on retrouve un certain nombre de points évoqués lors de visites précédentes.

C'est le cas par exemple de la présence d'une barre de préhension située au milieu du plancher bas obligeant une personne en fauteuil roulant à multiplier les manœuvres pour rejoindre l'emplacement réservé. C'est le cas encore de l'accoudoir jugé trop court et peu pratique. Pourtant avant de décider de se doter de ce type de matériel et de rédiger le cahier des charges destiné au constructeur l'autorité organisatrice avait pris soin d'effectuer une visite des premières lignes accessibles en France et de prendre en considération les recommandations de l'ancien COLITRAH (actuel COLIAC). Il s'avère donc que cette démarche était insuffisante pour la prise en considération des besoins des personnes connaissant un handicap quelque soit son type. C'est pourquoi on constate une attente forte en matière de normes minimales concernant le matériel définies en partenariat entre opérateur, collectivité, constructeur et association.

Dans cette optique l'autorité organisatrice a d'ores et déjà entamé une concertation régulière avec les associations de personnes handicapées afin de cerner au plus près les besoins des personnes représentées, besoins portant sur les fonctionnalités attendues du matériel, tout comme les besoins en déplacement et ce, pour définir quelles seront les prochaines lignes à équiper prioritairement tant sur le plan du matériel roulant que celui de l'aménagement des points d'arrêt de ces lignes.

Cette démarche permettra de mieux définir le contenu du cahier des charges portant sur le matériel et de poursuivre la bonne application de celui existant pour l'aménagement des points d'arrêt.

Au niveau de l'exploitation, s'est posée la question de la montée de plusieurs personnes en fauteuil roulant alors que le véhicule n'est prévu que pour l'accueil d'une seule.

Le choix de l'actuelle ligne de bus fut guidé par un souci de développer l'effet réseau de transport en commun accessible en choisissant une ligne en correspondance avec le métro et de répondre aux besoins de pôles importants générateurs de trafic que sont deux universités situées quasiment de part et d'autre de la ligne de bus.

Si au vu de la fréquentation et de la satisfaction des voyageurs ce choix s'avère judicieux, il peut être regretté qu'une absence d'approche globale incluant les cheminements terminaux n'est pas été faite. Ainsi pour relier l'arrêt de bus, les étudiants en fauteuil doivent emprunter un cheminement meuble.

## **Le réseau métro :**

Concernant ce métro automatique on peut parler globalement de réussite au niveau de son accessibilité pour tous en autonomie, on retrouve là encore quelques détails rendant inopérants certains investissements réalisés. C'est le cas par exemple des distributeurs automatiques de ticket. Ceux ci répondent aux normes maximales d'accessibilité en termes de hauteur des boutons mais s'avèrent difficiles d'utilisation par les personnes en fauteuil roulant ou malvoyantes du fait de l'inclinaison de l'écran. De la même manière, le clavier carte bleue pour effectuer les transactions se situe à un niveau de permettant pas de respecter des attentes minimum de confidentialité lors des transactions.

Là encore, l'autorité organisatrice consciente de ces questions s'en est ouvert au constructeur qui respectant la norme plus que son esprit n'a pas voulu revoir son type de matériel . Lors de la poursuite de la visite, nous pourrons constater dans la gare SNCF en correspondance avec le métro que les automates pour les titres TER et grandes lignes présentent les mêmes problèmes.

L'accès aux stations peut s'effectuer par ascenseur. Ceux ci sont dotés de bouton en braille que ce soit ceux permettant d'accéder aux différents niveaux desservis que ceux d'appel d'urgence. L'ensemble du dispositif fit l'objet d'un travail concerté avec les associations de non voyants. On remarquera également que ces équipements sont dotés d'annonces sonores fonctionnant uniquement au moment de l'arrivée (Pas d'annonces au départ sur la destination, ce qui posent des problèmes d'orientation). Ces équipements n'étant pas réservés mais au contraire en libre service pour tous, on remarque une forte utilisation. Le contrat de maintenance précise des délais d'intervention en cas de panne de l'ordre de deux à trois heures.

Il est fait remarqué que pour pallier à ce problème une réflexion est engagée afin de réaliser des plans en braille des stations et en particulier des stations de correspondance qui permettront, aux personnes aveugles connaissant le braille, de mieux s'orienter.

Les revêtements des sols, tout comme des escaliers fixes, ont fait l'objet de réalisations particulièrement complètes. Un sol différent (tant dans le contraste que dans le ressenti au contact) distingue l'accès au métro au niveau des composteurs. Un dispositif identique se retrouve les escaliers fixes marquant le début et la fin des volets de marches et face aux portes automatiques du VAL. Sur ce dernier un signal sonore et visuel marque la fermeture des portes et une annonce sonore à l'intérieur des rames indique le nom de la prochaine station.

Il est à noter que ces stations présentent la particularité d'être en quasi totalité très lumineuses (puits de lumière naturel) et particulièrement propres. Cela permet un sentiment de sécurité très bon et par là même une très bonne image de ce mode vis à vis de la population.

## Le transport spécialisé :

Avec 23 véhicules allant du minibus permettant un transport collectif au véhicule de type Kangoo offrant un transport individuel et 46 salariés, Handistar semble connaître un franc succès. Un fichier de 1500 personnes et à peu près 350 clients réguliers, une formation adaptée des chauffeurs et des opérateurs téléphoniques, un système de réservation automatisée permettent d'offrir des prestations dont la qualité est saluée et reconnue par tous. On peut ajouter que l'amplitude horaire répondant aux besoins réels des personnes (07 h 00 à 01h00, 7 jours sur 7) et une tarification identique à celle du réseau de transport en commun renforce ce succès.

Avec une ligne de métro et une ligne de bus structurante accessibles, les transports spécialisés complètent un dispositif de déplacements pour les personnes à mobilité réduite qui permettent par ailleurs d'effectuer des rabattements sur le métro et le bus.

Il est à noter que des enquêtes clientèles sont prévues afin de mieux connaître la répartition par type de mobilité réduite et les types de déplacement.

### Visite de Madame LEVY à Rennes le 04 décembre 2002

Noms des participants et intervenants locaux accompagnant la délégation	
<b>DELEGATION REÇUE</b> Geneviève LEVY Députée du VAR – Adjointe au Maire de TOULON Hasni JERIDI Délégué ministériel adjoint à l'accessibilité	<b>RENNES METROPOLE</b> Daniel DELAVEAU Président Commission Transport Martine FON Responsable Service Transport Urbain
<b>KEOLIS</b> Jean GHEDIRA Directeur de la Communication	<b>SEMTCAR</b> Muriel MONDON Assistante d'études et travaux
<b>STUR</b> Etienne FOUGERAY Directeur Général Marcellin DARROU Directeur Métro Denis BEREIZIAT Ingénieur Sécurité Qualité Paul CHAPERON Responsable Etudes Marketing et Marché	<b>HANDISTAR</b> Marie Pierre MUROT Directrice HANDISTAR Patrick COZAN Responsable Exploitation

<u>Programme</u>		
		Présence des intervenants rennais
09 h 49	Accueil en gare SNCF	Marcellin DARROU Directeur Métro
10 h 00 – 10 h 30	Accueil par RENNES METROPOLE 22 avenue Janvier	RENNES METROPOLE STUR SEMTCAR KEOLIS
10 h 30 – 12 h 30	Visite ligne 16 par bus spécial équipé PMR. Visite du métro.	RENNES METROPOLE STUR SEMTCAR KEOLIS
12 h 30 – 14 h 30	Déjeuner au Four à Ban	RENNES METROPOLE STUR HANDISTAR KEOLIS
14 h 30 – 17 h 00	Visite d'HANDISTAR	RENNES METROPOLE HANDISTAR KEOLIS
17 h 35	Départ TGV	

Interventions de RENNES Métropole :

Daniel DELAVEAU accueillera la délégation à RENNES Métropole.

Martine FON sera présente sur l'ensemble de la journée.

# STRASBOURG

Le réseau des transports en commun strasbourgeois a mis en place une offre de transport public accessible depuis quelques années faisant de ce réseau une référence en la matière. L'analyse de cette expérience, des freins ou des blocages rencontrés pour développer l'accessibilité des transports aux personnes à mobilité réduite, ainsi que les échanges avec les différents partenaires, élus, techniciens, opérateurs ou encore représentants d'associations permet de tirer un certain nombre d'enseignements.

Dès les années 1990, une charte « ville et handicap » fut élaborée en partenariat avec les différents acteurs et adoptée par le conseil municipal. Dès 1994, sera lancé le tramway avec un plancher bas intégral, avec une accessibilité totale des accès et des emplacements réservés à l'intérieur des rames. Il est à noter qu'une prise en compte dès la conception du système Tram et des véhicules des exigences d'une accessibilité en autonomie a permis d'identifier et de résoudre un certain nombre de questions techniques et par là même d'éviter d'éventuels surcoûts liés à une adaptation a posteriori. De la même manière, l'aménagement urbains aux abords des stations a permis de traiter les questions de cheminement sur la voirie.

En 1998, le résultat de la concertation entamée permit la réalisation d'une « charte de l'accessibilité bus » définie par le service transport de la Communauté Urbaine de Strasbourg (CUS) en collaboration avec la Compagnie des transports strasbourgeois (CTS) et en concertation avec le milieu associatif. Ce document présente les prescriptions pour l'aménagement et le dimensionnement des voiries empruntées par les autobus et des arrêts de bus. En parallèle à ces aménagements du réseau bus, la CTS n'acquiert plus que des bus à plancher bas, équipés de palettes et de systèmes d'annonces sonores et visuelles des arrêts. Aujourd'hui 30 % des lignes assurant le déplacement de 50 % des voyageurs par bus sont déclarées accessibles.

Le 4 février 2000, l'Association des Paralysés de France (APF) a attribué à la CUS et à la CTS « la victoire départementale » 2000 en récompense de la collaboration avec cette association.

## **La concertation :**

Après la mise en service des équipements de transport en commun, la concertation avec le milieu associatif fut moindre. La nouvelle équipe municipale souhaite relancer les échanges avec les associations afin de coordonner les actions sur le développement de l'accessibilité non seulement des transports publics mais également des points d'origine et de destination du voyageur (logements, voirie, établissements publics, culturels, ...). L'objectif est d'avoir une approche globale du traitement de la Cité. Ce souhait correspond à une demande forte des associations. Si par le passé, les échanges furent essentiellement réalisés avec l'APF, les élus souhaitent l'étendre à l'ensemble des représentants des différents type de handicap sans oublier les personnes âgées. Cela permettra d'intégrer dans les réponses, les besoins des personnes connaissant d'autres contraintes que celles des personnes en fauteuil roulant. Cette concertation élargie devra ainsi traiter entre autres de questions liées aux informations sonores et visuelles.

Il est à noter que le développement d'un réseau de transports accessibles a créé une forte demande d'aménagement des lieux de destination.

## **Les annonces sonores et visuelles :**

Il existe une revendication forte des personnes mal voyantes et mal entendant, aveugles et sourdes pour le développement de ce type de système, notamment aux points d'arrêts. Si les systèmes d'informations visuelles se développent sans problème, les annonces sonores posent le problème de l'augmentation du niveau sonore en particulier en milieu urbain dense ce qui, pour certains riverains, n'est pas acceptable.

## **Les aménagements de voirie :**

Si les responsables profitent de l'occasion de travaux pour mettre aux normes les arrêts de transport en commun, ils définissent également un plan de programmation pluriannuelle de ces aménagements de façon à rendre cohérents ces travaux avec ceux concernant la voirie ou des établissements recevant du public et de limiter les contraintes budgétaires.

On peut remarquer que la concertation avec un établissement spécialisé a permis de traiter parfaitement des cheminements de cet établissement jusqu'au point d'arrêt. De la même manière, une réflexion avec des personnes malvoyantes a abouti à la création de bornes de protection contre le stationnement sauvage détectables par ces personnes (installation sur la borne d'un cercle métallique dont les reflets sont perceptibles).

## **Problèmes et effets pervers des aménagements de voirie :**

Il a été constaté que le développement des abaissés de trottoirs a favorisé le stationnement sauvage des automobilistes sur ces abaissés.

L'installation des bandes podotactiles sur ces abaissés de trottoir tout comme en bordure des arrêts de transport en commun, indispensable pour les personnes aveugles et gage de sécurité pour tous a causé des problèmes pour les personnes circulant en fauteuil roulant. La multiplication des mobiliers urbains et autres poteaux de signalisation a conduit à des problèmes de cohérence. On trouve en effet à plusieurs reprises ce type d'équipement au milieu ou à proximité immédiate des bandes podotactiles.

Pour l'aménagement des abords des arrêts de transport en commun, une démarche a été initiée auprès des commerçants afin de rendre accessible l'accès à leurs établissements. Si beaucoup ont accepté la reprise de la voirie au droit des accès et ont aménagé leurs commerces, d'autres ont refusé conduisant ainsi à des problèmes localisés de cheminement. La réglementation concernant l'accessibilité des établissements recevant du public n'étant pas aussi ferme pour les commerces que pour les autres types d'ERP, les responsables des aménagements de voirie n'avaient aucun levier juridique pour les y contraindre.

## **Les automates :**

Les distributeurs automatiques de titres de transport répondent aux normes techniques concernant leur accessibilité. Pourtant, des problèmes persistent. Il a pu être remarqué après une démonstration avec un usager en fauteuil roulant que l'inclinaison de l'écran favorisait des reflets empêchant une bonne visibilité des informations. Le clavier « carte bleue », même si il respecte la hauteur maximale autorisée ne permet pas à la personne en fauteuil roulant d'effectuer sa transaction en toute confidentialité, une personne debout pouvant aisément prendre connaissance du code confidentiel.

Le distributeur de titres de transport pour la nouvelle gare TER répond également aux normes. Celui-ci a été installé sous un abri afin de protéger les clients des intempéries. Sans doute en vue d'isoler la base de cet automate celui-ci a été monté sur un socle en béton de 6 centimètres, remontant par là même et d'autant l'ensemble des boutons de commande. De fait si l'équipement est réputé accessible, son utilisation ne l'est pas.

## **La nouvelle gare TER :**

Avec cette gare, c'est un pôle d'échange complet qui voit le jour avec un parc relais, une gare routière et un terminus du tramway. Située sur une hauteur de plusieurs mètres, l'accès aux quais se fait par une rampe. Si le pourcentage de celle-ci est correct (4%), aucun palier de repos n'a été fait. Pour compenser la hauteur la rampe s'étale sur près de 100 mètres, aussi, une personne en fauteuil roulant manuel ne peut sans risque pour sa sécurité l'emprunter à moins d'une condition physique particulièrement bonne pour la montée et une force certaine pour retenir le fauteuil en descente.

Les lacunes entre les quais et les rames du TER sont très importantes, en particulier pour les lacunes verticales. Aussi si une voiture est dotée du pictogramme « fauteuil roulant » indiquant son accessibilité, à moins d'un portage de la personne, toujours dangereux, l'accès au train ne lui est pas permis.

## **Le service de transport spécialisé de la CUS :**

Ce service spécialisé fonctionne 7 jours sur 7 de 6 h 15 à 23 h 30. Il est ouvert à toute personne à mobilité réduite résidante au sein de la CUS après validation par une commission d'accès (médecins et techniciens du GIHP) et s'effectue par 17 véhicules dont 15 sont aménagés et grâce à une équipe de 25 personnes spécialement formées au transport PMR. 20% de l'activité est sous-traitée aux taxis. La direction du service est assurée par une personne de la CTS.

Le prix d'un transport est de 2,06€ avec une gratuité pour un éventuel accompagnant.

L'étude de la clientèle a montré une forte représentation des personnes âgées et une augmentation des personnes souffrant d'une déficience mentale.

Victime de son succès, il se pose actuellement pour le service la question de son ouverture aux personnes du 4<sup>ème</sup> âge et de la réorganisation du service, qui devra prendre en compte une organisation technique plus complète et l'augmentation du nombre de véhicules.

Si le tarif proposé est le double de celui du réseau classique, il est envisagé de revoir la gamme tarifaire pour les clients les plus solvables.

Le service s'apparente parfois à un transport à la demande et les habitudes prises avant la mise en service de transport collectif accessible tend à conserver dans la clientèle des personnes qui pourraient utiliser ses transports en commun.

Afin de réorganiser les services pour les rendre prioritaires aux personnes les plus lourdement handicapées, il est envisagé la création d'une centrale de mobilité qui pourrait orienter les personnes vers les transports plus adaptés à leurs situations. Ce projet nécessitera la résolution de la question de la fiabilité des informations données (accessibilité réelle des modes lors d'un déplacement).

## **Programme de Visite Accessibilité à Strasbourg**

Visite de **Madame Geneviève LEVY**, Députée du Var, Chargée par le Premier Ministre d'une mission sur l'accessibilité des transports aux personnes handicapées  
Accompagnée de **Mr Hasni JERIDI**, Adjoint à la Déléguée Ministérielle à l'Accessibilité, Ministère de l'Équipement, des Transports et du Logement

### **Participants**

Mme Fabienne KELLER, Maire de Strasbourg, Présidente de la CTS  
Mr Jean-François SOULET, Directeur Général de la CTS  
Mr Patrick GUEVEL, Directeur Général des Services Techniques de la CUS  
Mme Carine LAMBERT, Urbaniste chargée de l'Insertion Urbaine du Tram de la CUS  
Mr Charles LEOPOLD, Président du GIHP Alsace  
Mr Jean-Pierre BRUSA, Directeur du GIHP Alsace  
Mr Rolf ENSMINGER, Président de l'Association des Paralysés de France  
Mme Catherine SIMONNET, Directrice Commerciale et Marketing de la CTS  
Mr André KUHN, Chargé de l'Accessibilité Bus de la CTS  
Mr Roland NIKLAUS, Direction Etudes et Projets de la CTS

### **Programme de la visite à Strasbourg**

**8:55** : Accueil de Mme LEVY et M. JERIDI à l'aéroport d'Entzheim

. Catherine SIMONNET, Directrice Commerciale et Marketing, CTS

**9:30** : **Accueil à la CUS**

. Fabienne KELLER, Maire de Strasbourg et Présidente de la CTS  
. Patrick GUEVEL, Directeur Général des Services Techniques, CUS  
. Jean-François SOULET, Directeur Général, CTS  
. Catherine SIMONNET, Directrice Commerciale et Marketing, CTS

**10:15** : **Démonstration terrain de l'accessibilité Tram, Bus et Stations**

. Rolf ENSMINGER, Président de l'APF  
. Catherine SIMONNET, Directrice Commerciale et Marketing, CTS  
. André KUHN, Chargé de l'Accessibilité Bus, CTS  
. Roland NIKLAUS, Direction Etudes et Projets, CTS  
. Carine LAMBERT, Architecte Urbaniste à la CUS

**12:15** : **Déjeuner**

. Jean-François SOULET, Directeur Général de la CTS  
. Jean-Louis HOERLE, 1<sup>er</sup> Adjoint au Maire de Bischheim, Administrateur de la CTS  
. Catherine SIMONNET, Directrice Commerciale et Marketing, CTS  
. André KUHN, Chargé de l'Accessibilité Bus, CTS  
. Carine LAMBERT, Architecte Urbaniste à la CUS

**14:30** : **Présentation générale de la CTS et politique d'accessibilité mise en place progressivement avec la CUS (lignes et arrêts accessibles)**

. Catherine SIMONNET, Directrice Commerciale et Marketing, CTS  
. Jean-François SOULET, Directeur Général de la CTS

**15:30** : **Le service de transport des personnes à mobilité fortement réduite et l'action du GIHP soutenue par la CUS et le CG67**

. Charles LEOPOLD, Président du GIHP Alsace  
. Jean-Pierre BRUSA, Directeur du GIHP Alsace

**16:15** : **Questions aux différents intervenants et conclusion**

. Jean-François SOULET, Directeur Général de la CTS

# GRENOBLE

Le but de cette visite était de présenter l'exemple de la ville et des transports grenoblois. Grenoble a toujours été précurseur en matière d'accessibilité notamment en ce qui concerne les transports.

## Historique :

- 1973** : création de la SMTC (syndicat mixte des transports en commun de l'agglomération grenobloise), la SEMITAG (société d'économie mixte des transports en commun de l'agglomération grenobloise) étant exploitant du réseau des transports en commun
- 1979** : création du service de transport spécialisé pour les personnes handicapées
- 1987** : mise en service de la 1<sup>ère</sup> ligne de tram accessible à tous y compris les voyageurs en fauteuil
- 1990** : mise en service de la seconde ligne de tram accessible
- 1998** : mise en accessibilité d'une 1<sup>ère</sup> ligne bus
- 2002** : 4 des 21 lignes de bus sont accessibles (1-11-35 et 33)  
environ 30 % des arrêts de bus de l'ensemble des lignes sont accessibles
- 2003** : début des travaux de la 3<sup>ème</sup> ligne du tram durant le 1<sup>er</sup> semestre
- 2006** : mise en service au printemps de la 3<sup>ème</sup> ligne de tram
- 2007** : 70 % des arrêts bus seront accessibles

## Importance du rôle des associations

Grenoble a historiquement une pratique de concertation avec les associations, dès 1922 a été créée une 1<sup>ère</sup> commission de quartier.

Cette pratique très forte de concertation avec les associations associée à une volonté politique affirmée des élus a permis le choix de la mise en service d'un tram accessible à tous et a été déterminante pour la mise en accessibilité progressive du réseau bus avec l'objectif, à terme, d'une accessibilité totale de l'ensemble des transports en commun.

Il est à noter que pour la mise en accessibilité des réseaux de transport tous les types de handicap sont pris en compte (handicap moteur, auditif ou visuel). Seuls les besoins particuliers des personnes ayant un handicap cognitif sont moins bien appréhendés.

## Accessibilité du réseau tramway

Le choix technique retenu pour la 1<sup>ère</sup> ligne a été l'adoption de véhicule à plancher bas entre les bogies (c'est à dire sur une longueur de 18m).

Une palette comble lacune très courte peut se déployer pour permettre l'entrée d'une personne en fauteuil roulant. Cette palette n'est pas sortie systématiquement mais seulement, sur décision du conducteur, lorsque nécessaire. La pente de la palette entre le véhicule et l'arrêt est comprise entre 18 à 20 %.

## Accessibilité du réseau bus

***Le réseau s'équipe de véhicules à plancher avec palette et agenouillement.*** La palette d'une longueur de 65 cm peut se déployer pour faciliter l'entrée d'une personne en fauteuil roulant.

Comme pour le tram, cette palette n'est pas sortie systématiquement mais seulement, sur décision du conducteur, lorsque nécessaire. La pente de la palette entre le véhicule et l'arrêt est en moyenne de 10 %. Elle peut atteindre 15 % lorsque le véhicule est vide et muni de pneus neufs et descendre à 7 % lorsque le véhicule est plein et avec des pneus plus usés. Il est à noter que l'agenouillement n'est utilisé qu'exceptionnellement quand les arrêts ne sont pas aménagés et que l'agenouillement peut se faire en toute sécurité et ne pas gêner la sortie de la palette.

***En ce qui concerne l'aménagement des arrêts,*** leur conception se fait en ligne ou en contre alvéole avec des bordures inclinées réduisant au maximum la largeur du caniveau afin de faciliter un accostage au plus près de l'arrêt. Ces arrêts sont situés le plus généralement après les carrefours afin de profiter au maximum de l'avantage de la priorité au feu. Ils assurent une meilleure sécurité des passagers descendant et devant traverser la voie de circulation.

Ils sont rehaussés à 21cm pour permettre une accessibilité à tous avec seulement la sortie de la palette comble lacune. L'aménagement de quais se fait sur une longueur de 14 m pour un bus standard et de 20 m pour un véhicule articulé. Les abribus sont situés au minimum à une distance de 110cm du bord du quai afin de permettre un bon accès aux personnes en fauteuil roulant et d'éviter les accidents lors du balayage de l'avant du bus dans la phase d'accostage. En effet des passagers attendant très près du bord de quai pourraient être heurtés par le rétroviseur du véhicule. Aux arrêts, un système en cours de mise en place permet la répétition sonore des informations visuelles disponibles au moyen d'un boîtier déclencheur que possèdent les personnes aveugles.

Une bonne conception du quai alliée à une formation adéquate des conducteurs permet un positionnement au plus près du quai sans avoir besoin d'une aide à l'accostage.

On constate au droit des arrêts aménagés un meilleur respect de l'interdiction de stationner qu'au droit des arrêts non traités.

## Définition d'un réseau intermédiaire

Il s'agit de toutes les lignes fortes et structurantes du réseau bus. Ces lignes bénéficient ou bénéficieront à terme des équipements suivants :

- Priorité aux carrefours à feu
- Véhicules neufs surbaissés munis d'une palette et d'un agenouillement
- Mise en accessibilité des quais et de la voirie environnante

## Mise en place d'une véritable accessibilité intermodale

En effet les transports spécialisés sont intégrés aux transports en commun et jouent non seulement un rôle de transport pour les personnes les plus lourdement handicapées qui ont besoin d'un véritable transport porte à porte, mais ils permettent également le rabattement des personnes handicapées plus autonomes vers les transports collectifs accessibles (bus ou tram).

## Résultats en terme d'usage des lignes bus et tram accessibles

**1999** : 260 voyages de personnes en fauteuil roulant/jour

**2002** : 352 voyages de personnes en fauteuil roulant/jour dont 320 pour le réseau tram

A titre d'information, en 2001 le réseau assurait 147 5500 voyages/jour

### Déroulement de la journée

- Présentation au siège de la SMTC de la politique globale de mise en accessibilité du réseau de l'agglomération grenobloise et de l'organisation de la concertation avec les personnes à mobilité réduite
- Déjeuner
- Visite sur le terrain des aménagements bus et tram

### Personnes présentes lors de cette journée :

#### **SMTC**

- . Mr Claude Bertrand (président)
- . Mr Baret (direction des investissements)
- . Mr Jérôme Barbieri (chargé de communication à la direction de l'information et des relations extérieures)
- . Mr Jean-Pierre Picaud (chargé d'opération, direction des investissements – pôle transports et voirie)
- . Mr Alain Bœuf (chargé de mission à la direction de l'information et des relations extérieures)

#### **SEMITAG**

- . Mr Jacques Chiron (Président directeur général)
- . Mr Joël Pitrel (Directeur général)
- . Mr Louis Lhopital (ingénieur mission techniques et développement)
- . Mme Florence Abonnel (chargée d'études)

#### **Ville de Grenoble**

- . Mr Jacques Chiron (adjoint chargé des déplacements et de l'espace public)
- . Mr Xavier d'Enquin (cabinet du maire)
- . Mr Christian Favre (service déplacements accessibles)



# Entretiens



# Entretien avec Monsieur Berthiaume, attaché politique à l'Ambassade du Canada à Paris (Décembre 2002)

## Personne présente :

Madame Geneviève LEVY

## Thèmes abordés

La politique canadienne des transports en matière d'accessibilité : l'Office des transports.  
Le transport adapté dans les villes.

## L'Office des Transports

Il veille à l'élimination des obstacles empêchant le déplacement des personnes ayant une déficience. A cette fin, l'office procède de deux façons : en réglant chaque plainte individuellement, en établissant des codes de pratique et en élaborant des normes applicable à l'ensemble des réseaux, aérien, ferroviaire et maritime. A noter qu'il existe un guide pour plaintes sur l'accessibilité qui va jusqu'à fournir à l'utilisateur un questionnaire et une formulaire de plainte.

## Le transport adapté

Le ministère des Transports contribue à la mise en place de services de transport adapté afin de favoriser l'intégration sociale, professionnelle et économique des personnes handicapées. Ces services sont gérés localement par les municipalités. Le Ministère assure 75% de leur coût, le reste étant payé par les municipalités et enfin l'utilisateur. Les services de transport adapté desservent 92 % de la population handicapée du Québec.

56 000 personnes par an utilisent ces services qui permettent plus de 4 millions et demi de déplacements.

## Office des transports du Canada

### Formulaire de plainte

[www.cta-otc.gc.ca/access/form/complaint-form\\_f.html](http://www.cta-otc.gc.ca/access/form/complaint-form_f.html)

Toutes les zones désignées par un astérisque (\*) doivent être remplies.

Renseignements concernant le passager

Nom du passager :	<input type="text"/>
Adresse complète :	<input type="text"/>
Domicile :	<input type="text"/>

Bureau :   
Télécopieur :   
Adresse électronique :

Personne avec qui communiquer (s'il ne s'agit pas du passager)

Nom :   
Adresse complète :   
Domicile :   
Bureau :   
Télécopieur :   
Adresse électronique :

Renseignements concernant le billet

Date d'émission du billet :   
Nom de l'exploitant du service de transport : (p. ex. Air Canada)   
Numéro du vol, du service ferroviaire ou du traversier :   
Point de départ (ville) :   
Destination (ville) :

Détails sur la plainte

Date de l'incident :   
Lieu de l'incident : (indiquer l'endroit)   
Nom de l'exploitant du service ou de l'installation de transport :   
Nom des personnes avec qui vous avez traité : (si vous le connaissez)   
Quels services ont été demandés à l'avance?   
Quand ces services ont-ils été demandés?

Agence de voyage (le cas échéant)

Nom de la compagnie :   
Adresse complète :   
Téléphone :   
Télécopieur :   
Adresse électronique :   
Personne avec qui communiquer :

Cochez une ou plusieurs catégories :

- Attribution des sièges
- Transmission de l'information relative aux besoins spécifiques du voyageur
- Conditions d'embarquement
- Problèmes liés aux services
- Accessibilité de l'équipement
- Accessibilité du terminal
- Sensibilité du personnel
- Questions liées à la communication : Transporteur (p. ex. ATS, médias substitués)
- Questions liées à la communication : Terminal (p. ex. ATS, système de sonorisation)
- Autres :

Décrivez en détail ce qui est arrivé et expliquez les obstacles que vous avez rencontrés.

A rectangular text input field with a white background and a thin black border. It contains four small, light gray navigation icons: a left arrow, a right arrow, an up arrow, and a down arrow, positioned at the corners of the field.

Décrivez comment vous régleriez le problème et quel genre de recours recherchez-vous.

A rectangular text input field with a white background and a thin black border. It contains four small, light gray navigation icons: a left arrow, a right arrow, an up arrow, and a down arrow, positioned at the corners of the field.

Donnez, s'il y a lieu, tout autre document à l'Office tels que les billets, carte d'embarquement ou tout autre renseignement comme le nom des personnes mêlées à l'incident, le nom des témoins, les détails concernant toute correspondance antérieure avec le transporteur qui pourrait soutenir votre plainte.

A rectangular text input field with a white background and a thin black border. It contains four small, light gray navigation icons: a left arrow, a right arrow, an up arrow, and a down arrow, positioned at the corners of the field.

**Envoyer le formulaire**



# Entretiens avec Monsieur GOHET et Monsieur FILLOUX et Madame PELLETIER (14 Janvier 2003)

## Personnes présentes :

Madame Geneviève LEVY  
DMA : Mr JERIDI



## Entretien avec Patrick Gohet, Délégué interministériel aux personnes handicapées

Après avoir consulté plusieurs associations et fort d'une expérience de terrain renforcée par ses anciennes fonctions à la tête l'UNAPEI, le délégué interministériel explique que l'ensemble des éléments concernant l'accessibilité peut se décliner en 3 thèmes majeurs.

### *Le continuum*

L'accessibilité doit se concevoir comme une chaîne dont l'ensemble des maillons doit faire l'objet d'une attention particulière. Si un maillon de cette chaîne est défectueux, c'est l'ensemble de la chaîne qui est rendu inopérant et ce en engendrant parfois des conséquences psychologiques importantes pour la personne qui voit, face à un obstacle imprévu dans son déplacement, renaître les problèmes déjà vécus et un sentiment de rejet de la part de la société.

### *La globalité*

La politique de développement de l'accessibilité doit se concevoir de manière globale englobant en plus des transports en commun, l'accessibilité des lieux de travail, des immeubles, des lieux publics, ...

Historiquement, l'accessibilité est appréhendée sous l'angle de l'accessibilité physique et ainsi les efforts ont porté essentiellement sur les problèmes liés au handicap moteur et dans une moindre mesure aux handicaps sensoriels. Dans ce type d'approche, nous avons à faire à des personnes qui peuvent prendre les décisions les concernant et qui ont des difficultés motrices ou sensorielles qui peuvent être compensées par des aménagements (exemple : ascenseur, véhicule adapté, boucle magnétique, information sonore et visuelle, ...). Mais cette approche ne saurait être la seule. Effectivement, il existe aussi des personnes n'ayant aucune difficulté pour se déplacer mais qui ont besoin d'une aide pour la prise de décision ou d'un accompagnement. Cela sera le cas par exemple pour les personnes ayant un handicap mental, psychique ou encore les personnes illettrées. Pour ces personnes les situations dégradées par rapport à un déplacement habituel (grèves, accidents, ...) les conduisent à stopper le déplacement sans avoir de solution de remplacement. Une personne trisomique autonome dans son déplacement et voulant prendre les transports en commun restera à attendre en station sans comprendre qu'il y a un incident d'exploitation ou une grève.

Les entreprises de transport pour résoudre cette question peuvent former leur personnel d'accueil au repérage de ces personnes et à leur accompagnement. Pour cela, il suffira d'apposer sur des lieux précis (comptoir d'information, ...) le pictogramme développé à cette effet par l'UNAPEI (voir ci dessus).

### ***Obligation***

Les efforts ont porté depuis longtemps sur l'information et la sensibilisation des acteurs aux exigences de l'accessibilité et sur la philosophie de la réglementation existante sur ce sujet. Le temps est venu de développer des actions plus contraignantes en posant bien la notion d'obligation d'accessibilité comme un des outils de la politique nationale de solidarité. L'objectif est bien de montrer que l'on ne procède pas à une adaptation de l'environnement pour répondre après coup à un objectif mais qu'il s'agit d'une obligation à part entière.

### ***Conclusion***

Au niveau européen, il existe des actions mais trop parcellaires. Alors qu'un des fondements de l'existence de la Communauté porte sur la libre circulation des personnes. Il y a un besoin d'une initiative forte pour mettre en place une politique globale. L'année 2003 doit être l'occasion pour la France de prendre cette initiative pour développer une approche volontariste européenne.

L'année 2003 doit également être l'occasion pour les différents ministres concernés par ces questions de communiquer sur le thème de l'accessibilité pour tous, en montrant l'intérêt qu'il y a à mettre en œuvre cette accessibilité.

---

## **Entretiens avec M. Filloux et Mme Pelletier de l'AIHROP et IFFOPS**

Responsables d'un service de transport spécialisé et d'un institut de formation pour les conducteurs de transport spécialisé, nos interlocuteurs ont une connaissance du terrain et des besoins existants tant pour les personnes transportées, l'organisation des services ou encore la formation des chauffeurs et des accompagnateurs.

Le service transport assure près de 300 000 déplacements dans plusieurs départements à l'aide de 70 véhicules et d'un effectif de 100 personnes. Les services sont ouverts à tout les types de mobilité réduite avec un regroupement organisé dans le cadre du transport collectif.

Le constat sur la situation actuelle en Ile de France, confirmé par les études réalisées sur ce secteur, montre une diversité et une hétérogénéité dans l'offre (matériel roulant, exploitation, tarif, ...) et un besoin indiscutable de réorganiser un secteur où cohabitent des services professionnels et des services à la qualité plus douteuse.

***Plusieurs problèmes sont fréquemment rencontrés et pourraient trouver une solution assez facilement :***

- ▶ Le premier concerne les véhicules de transport. Généralement, ceux ci sont des petits véhicules (moins de 9 places). Si ces véhicules sont utilisés en VL (véhicules légers) ou en transport public, la réglementation applicable n'est pas la même. Les cahiers des charges appliqués par les services des mines sont très exigeants pour que les véhicules répondent aux normes existantes.

De plus, un même véhicule présenté à deux services différents pourrait connaître deux positions différentes de la part du service des mines. Cela cause de sérieux problèmes pour la réception des véhicules et par ricochet des problèmes d'exploitation.

M.Filloux relève à cette occasion les différents points litigieux :

- l'encombrement des fauteuils roulants dans l'environnement de l'aménagement
- le respect de la prise en compte des directives européennes (la directive 77/541/CEEMOD2000/3/CE sur la ceinture et système de retenue, la directive 76/115/CEEMOD96/38/CE sur l'ancrage et la ceinture de sécurité, la directive 74/408/CEEMOD96/37/CE sur la résistance des sièges et leurs ancrages et appuis-tête)
- le respect des règles d'accessibilité (pente, poignées...)
- la méconnaissance apparente de ces sujets au niveau de certaines administrations.

- ▶ Le problème suivant est récurrent dans le secteur des transports accessibles. Il s'agit de la formation des personnels et de la reconnaissance de leur activité. C'est le cas pour les chauffeurs des services spécialisés et pour les accompagnateurs de ces premiers («auxiliaires de transport»). C'est pourquoi a été créé l'institut de formation l'IFFOPS. Si celui-ci a connu des difficultés pour voir reconnaître une formation qui n'existait pas, aujourd'hui son fonctionnement est pérenne et grâce à une équipe pluridisciplinaire, une formation complète de 560 heures peut être dispensée.
- ▶ De plus, cette catégorie professionnelle devrait être clairement notifiée dans les conventions collectives réglementant les transports publics urbains ou routiers de voyageurs et apparaître dans une codification métiers. M. Filloux souligne que, tout comme sont devenues obligatoires la FIMO (formation initiale minimale obligatoire) et la FCOS (formation continue obligatoire de sécurité), le conducteur spécialisé devrait avoir suivi une formation qualifiante et faire l'objet de formation de mises à niveau tous les cinq ans.
- ▶ Se pose ensuite une question d'exploitation des services. Aujourd'hui les véhicules de transport spécialisé sauf exception temporaire ne sont pas autorisés à circuler et stationner sur les couloirs réservés aux véhicules de transport en commun et aux taxis. Cette facilité permettrait aux conducteurs de pouvoir déposer les personnes à mobilité réduite au plus près de leur lieu de destination effectuant ainsi un vrai service porte à porte et gagnant un temps précieux sur la durée totale de la course qui peut d'ailleurs être une course regroupant plusieurs voyageurs.
- ▶ Le conseil régional d'Ile-de-France et le Syndicat des Transports d'Ile-de-France mettent en place une centrale d'information régionale parallèlement à un centre de réservation. Pour l'ensemble du dispositif, un cahier des charges est actuellement discuté. Sans préjuger du résultats des échanges, les premiers éléments font apparaître une tarification unique pour l'utilisateur se rapprochant des tarifs les plus élevés existants (6€). Comparer au tarif du ticket en transport en commun sur des déplacements identiques, les personnes handicapées paient beaucoup plus cher pour l'exercice de leur droit au transport.



## LISTE DES ABREVIATIONS

ADP	Aéroports de Paris
AFNOR	Agence Française de Normalisation
AIHROP	Association pour les Inadaptés Handicapés de la Région Ouest de Paris
ANPIHM	Association Nationale Pour l'Intégration des Handicapés Moteurs
ANPSA	Association Nationale Pour les Sourds-Aveugles
AOT	Autorités Organisatrices de Transport
APEDV	Association des Parents d'Enfants Déficients Visuels
APF	Association des Paralysés de France
BNA	Bureau de Normalisation de l'Automobile
CEMT	Conférence Européenne des Ministres des Transports
CNCPH	Conseil National Consultatif des Personnes Handicapées
CNPSA	Comité National pour la Promotion Sociale des Aveugles
CODAH	Communauté de l'Agglomération Havraise
COLIAC	Comité de Liaison pour l'Accessibilité des transports et du cadre bâti
COLITRAH	Comité de Liaison pour le transport des personnes handicapées
CORERPA	Conférence Régionale des Retraités et Personnes Agées
CRESAM	Centre de Ressources Expérimental pour enfants et adultes Sourds-Aveugles et sourds-malvoyants
CTS	Compagnie des Transports Strasbourgeois
DDE	Direction Départementale de l'Équipement
DGAC	Direction Générale de l'Aviation Civile
DMA	Délégation Ministérielle à l'Accessibilité
DSCR	Direction de la Sécurité et de la Circulation Routière
DTMPL	Direction du Transport Maritime des Ports et du Littoral
FMH	Fédération des Malades Handicapés
FNACGA	Fédération Nationale des Associations de Chiens Guides d'Aveugles
FNAT	Fédération Nationale des Artisans du Taxi
GART	Groupement des Autorités Responsables du Transport
GIC	Grand Invalide Civil
GIG	Grand Invalide de Guerre
GIHP	Groupement pour l'Insertion des Handicapés Physiques
OCDE	Organisation de Coopération et de Développement Économiques
PDU	Plan de Déplacement Urbain
RATP	Régie Autonome des Transports Parisiens
RER	Réseau Express Régional
RFF	Réseau Ferré de France
SEMITAG	Société d'Économie Mixte des Transports de l'Agglomération Grenobloise
SMTC	Société Mixte des Transports Collectifs
SNCF	Société nationale des Chemins de Fer
TCSP	Transports en Commun en Site Propre
TER	Transport Express Régional
TPMR	Transports de Personnes à Mobilité Réduite
UCCEGA	Union des Chambres de Commerce et Établissements Gestionnaires d'Aéroport
UNAPEI	Union Nationale des Associations de Parents et amis d'Enfants Inadaptés
UNISDA	Union Nationale pour l'Insertion Sociale des Déficients Auditifs
UTP	Union des Transports Publics

