

# CONSEIL GENERAL DES PONTS ET CHAUSSEES

Affaire n° 98-0240  
Paris La Défense, le

## RAPPORT D'AUDIT

**sur la disponibilité effective des équipements  
réalisés pour assurer l'accessibilité des  
personnes handicapées aux transports publics**

### ACCESSIBILITE DES TRANSPORTS PUBLICS

- Situation constatée -

- Propositions d'amélioration -

Par

**Henri DEFOUG,**  
ingénieur général des ponts et chaussées

**Jean-Charles de VINCENTI,**  
inspecteur général de l'équipement

**Destinataire**

Le ministre de l'équipement, des transports et du logement

|| **Correspond au n° des recommandations**

## RESUME

Prescrits par la loi de 1975, renforcée par celle de 1991 et ses textes d'application, les aménagements et équipements permettant de rendre les transports publics accessibles aux personnes handicapées non accompagnées, ont commencé à se développer depuis plusieurs années, avec un progrès réel dans la conception de ces équipements.

Mais, en même temps, les associations de personnes handicapées se sont plaintes de multiples défauts de fonctionnement. C'est pourquoi, le Ministre a demandé au Conseil Général des Ponts et Chaussées, un audit sur la disponibilité réelle des équipements d'accessibilité, mission qui a été confiée à MM. Defoug et de Vincenti, inspecteurs généraux. Cette mission porte sur les différents types de handicaps : physiques, sensoriels et mentaux, pour l'accessibilité aux transports publics collectifs réguliers de toute nature, sur le territoire métropolitain, y compris, trajets terminaux.

Pour réaliser cet audit, la Mission s'est entretenue avec les principales associations nationales, les transporteurs, les organismes et administrations concernés, et a visité sept agglomérations importantes. Pour l'Île-de-France, le Syndicat des transports parisiens a, en accord avec la Mission, fait réaliser une enquête par la SOFRES. Pour les autres départements, la Mission est passée par le relais des Directions départementales de l'équipement, chargées d'auditionner les associations locales de personnes handicapées, ainsi que, si possible, les transporteurs et les autorités organisatrices de transport collectif. Cette action a été jugée positive par les intéressés, à qui cela a permis de nouer des relations à poursuivre. Le taux de réponse des DDE a été de 51 % pour cet audit et 73 % pour la réponse au questionnaire sur le rôle des DDE et le fonctionnement des Commissions consultatives départementales de sécurité et d'accessibilité. Celles-ci fonctionnent dans l'ensemble bien, avec une bonne implication des DDE, mais leur champ d'action est limité aux bâtiments et à la période précédant la mise en service.

L'audit a fait apparaître d'importants défauts de fonctionnement des équipements réalisés, notamment les ascenseurs en panne (jusqu'à 21 % en Île-de-France), les boucles magnétiques (pour malentendants) et les annonces sonores incompréhensibles ou mises hors service... mais aussi tous les petits défauts qui pourraient paraître peu importants, mais suffisent à rendre un déplacement impraticable à une personne handicapée.

Mais, il y a surtout un immense déficit d'information sur les équipements existants et leur disponibilité, sur la sensibilisation des responsables, sur la formation des agents en contact avec les personnes handicapées, et enfin sur la concertation locale qui permettrait de résoudre bien des difficultés. En outre, la prise en compte des handicapés sensoriels et mentaux reste encore embryonnaire.

Le rapport comporte de multiples recommandations pour améliorer la situation, qui peuvent, pour les principales se regrouper dans les thèmes :

- Développer la sensibilisation des responsables et acteurs de tous niveaux, et même du grand public, sur les difficultés de toute nature que peuvent rencontrer les personnes handicapées dans leurs déplacements.
- Assurer une formation appropriée des agents des transporteurs en contact avec les personnes handicapées.
- Mettre en place des instances de concertation locales, et départementales.
- Mettre en place des systèmes efficaces d'information sur les équipements existants, et sur leur disponibilité en temps réel.
- Fixer dans les contrats de délégation de service de transport et des contrats de maintenance des équipements, des objectifs de qualité sur l'accessibilité assortis de contrôles et de pénalités.
- Responsabiliser les chefs de gare, de station ou équivalent sur le bon fonctionnement des installations, en l'assortissant des moyens appropriés.
- Poursuivre la normalisation des équipements encore très hétérogènes, notamment pour les handicapés sensoriels.

Pourtant tout n'est pas négatif : les équipements se développent, de bonnes solutions ont souvent été trouvées notamment pour l'accès aux tramways et autobus. La quasi totalité des agents d'accueil sont pleins de bonne volonté, et c'est parce qu'elles commencent enfin à pouvoir se déplacer que les personnes handicapées ressentent davantage les défauts d'un système dont la bonne efficacité ne paraît pas hors de portée.

# TABLE DES MATIERES

**ACCESSIBILITE DES TRANSPORTS PUBLICS** ERREUR ! SIGNET NON DÉFINI.

<b>RESUME</b>	<b>2</b>
<b>PREAMBULE</b>	<b>7</b>
<b><u>I- INTRODUCTION</u></b>	<b>8</b>
<b><u>I.1- Présentation et intérêt de la mission</u></b>	<b>8</b>
<b><u>I.2- Point sur la réglementation actuelle</u></b>	<b>13</b>
I.2.1- <u>La législation</u>	15
I.2.2- <u>La réglementation</u>	15
I.2.2.1- <u>La Commission Consultative Départementale de Sécurité et d'Accessibilité (CCDSA)</u>	16
I.2.2.2- <u>Les établissements recevant du public (ERP)</u>	17
I.2.2.3- <u>Les installations ouvertes au public (IOP)</u>	18
I.2.2.4- <u>La voirie</u>	19
I.2.2.5- <u>Services de transport collectif</u>	20
I.2.2.6- <u>Autres réglementations</u>	20
<b><u>II- METHODE ET DEROULEMENT DE LA MISSION</u></b>	<b>21</b>
<b><u>III- AUDIT ET PISTES DE PROGRES</u></b>	<b>24</b>
<b><u>Introduction</u></b>	<b>24</b>
<b><u>III.1- Préparation du déplacement</u></b>	<b>25</b>
<b><u>III.2- Accès à la gare</u></b>	<b>32</b>
III.2.1- <u>Parking, stationnement, borne d'appel</u>	32
III.2.2- <u>Abords de la gare</u>	34
<b><u>III.3- Services en gare</u></b>	<b>36</b>
III.3.1- <u>Accueil</u>	36
III.3.2- <u>Guichets - Distributeurs de billets</u>	37
III.3.3- <u>Cabines téléphoniques</u>	39
III.3.4- <u>Toilettes</u>	39
III.3.5- <u>Information</u>	40
III.3.5.1- <u>La signalétique</u>	41
III.3.5.2- <u>La signalisation</u>	42
III.3.5.3- <u>L'information visuelle</u>	44
III.3.5.4- <u>Les informations sonores</u>	45
III.3.5.5- <u>Les informations tactiles</u>	46
III.3.6- <u>Bornes d'appel</u>	47
<b><u>III.4- Accès aux quais</u></b>	<b>47</b>
III.4.1- <u>Cheminement et franchissement des dénivelés</u>	47
III.4.1.1- <u>Difficultés dans les installations où tous les équipements mécaniques fonctionnent bien</u>	48
III.4.1.1.1- <u>Difficulté et/ou longueur du cheminement</u>	48
III.4.1.1.2- <u>Difficulté d'avoir à solliciter l'assistance d'un agent de la gare</u>	49
III.4.1.1.3- <u>Désagrément d'avoir à emprunter des monte-charges ou des couloirs de service</u>	50

III.4.1.2- <u>Difficultés en cas de non-fonctionnement d'un équipement mécanique</u>	51
III.4.2- <u>Accompagnement</u>	53
III.4.3- <u>Portillon de service, sas, passage-confort</u>	55
<b>III.5- <u>Accès au véhicule</u></b>	<b>56</b>
III.5.1- <u>Rampe d'embarquement – élévateur</u>	56
III.5.2- <u>Palette, agenouillement, accostage, trottoirs aménagés</u>	57
III.5.3- <u>Accès aux avions</u>	59
III.5.4- <u>Accès aux bateaux</u>	60
<b>III.6- <u>Dans le véhicule</u></b>	<b>60</b>
III.6.1- <u>Places réservées aménagées</u>	60
III.6.2- <u>Information : déroulement du voyage - arrêt – perturbations</u>	61
III.6.3- <u>Toilettes (avions, TGV...)</u>	63
III.6.4- <u>Formation - sensibilisation du personnel</u>	64
<b>III.7- <u>La sortie du véhicule</u></b>	<b>64</b>
<b>III.8- <u>La situation en Ile-de-France</u></b>	<b>66</b>
<b>IV- <u>AUDIT DE L'APPLICATION DE LA REGLEMENTATION</u></b>	<b>67</b>
<b>IV.1- <u>Enquête sur le fonctionnement des CCDSA</u></b>	<b>67</b>
<b>IV.2- <u>Organisation des DDE pour suivre les problèmes d'accessibilité des transports</u></b>	<b>71</b>
IV.2.1- <u>Construction, bâtiments et habitat</u>	71
IV.2.2- <u>Aménagement et voirie</u>	71
IV.2.3- <u>Transports</u>	72
<b>V- <u>SYNTHESE ET RECOMMANDATIONS</u></b>	<b>74</b>
<b>V.1- <u>Adaptation de la réglementation et des missions des services</u></b>	<b>74</b>
V.1.1- <u>Commission Consultative Départementale de Sécurité et d'Accessibilité (CCDSA)</u>	74
V.1.2- <u>Les services déconcentrés de l'Etat</u>	77
V.1.3- <u>Transport aérien</u>	78
<b>V.2- <u>Sensibilisation - Formation (à tous les niveaux)</u></b>	<b>80</b>
<b>V.3- <u>L'information</u></b>	<b>84</b>
V.3.1- <u>L'information nécessaire pour la préparation du déplacement</u>	85
V.3.1.1- <u>Recommandations concernant l'information sur l'existence des équipements d'accessibilité et la qualité des cheminements</u>	85
V.3.1.2- <u>Recommandations concernant l'information en temps réel sur la disponibilité effective des équipements d'accessibilité</u>	86
V.3.2- <u>L'information dans la gare</u>	87
V.3.2.1- <u>Recommandations en matière de signalétique</u>	87
V.3.2.2- <u>Recommandations en matière de signalisation (en gare)</u>	88
V.3.2.3- <u>Recommandations en matière d'information visuelle (en gare)</u>	89
V.3.2.4- <u>Recommandations en matière d'information sonore (en gare)</u>	90
V.3.2.5- <u>Recommandations en matière d'information tactile (en gare)</u>	90
V.3.3- <u>L'information au cours du voyage</u>	90
V.3.3.1- <u>L'information au cours d'un voyage en avion</u>	91
V.3.3.2- <u>L'information à l'intérieur des véhicules du réseau ferré et des autobus</u>	91
<b>V.4- <u>Importance du système de maintenance</u></b>	<b>93</b>
<b>V.5- <u>Importance de la continuité et de la qualité des cheminements</u></b>	<b>93</b>
V.5.1- <u>Continuité dans l'espace et le temps</u>	93

V.5.2- <u>Qualité de la continuité des cheminements</u>	94
<b>V.6- <u>Problèmes de l'accompagnement</u></b>	<b>94</b>
V.7- <u>Accès aux guichets et aux services en gare</u>	95
V.8- <u>Accès aux véhicules</u>	97
V.9- <u>Indisponibilité des équipements d'accessibilité par mauvaise conception ou mauvaise réalisation</u>	98
V.10- <u>Développement de la concertation</u>	100
V.11- <u>Traitement des dénivellations</u>	100
V.12- <u>La préférence pour l'autonomie et pour un itinéraire le plus proche possible des autres</u>	101
V.13- <u>L'Ile-de-France</u>	103
V.14- <u>La SNCF</u>	104
V.15- <u>Accessibilité de la voirie</u>	106
V.16- <u>Transport aérien</u>	107
V.17- <u>Intégrer l'accessibilité dans la certification</u>	108
V.18- <u>Normalisation souhaitable</u>	108
V.19- <u>Améliorations ponctuelles diverses</u>	111
<b>VI- <u>CONCLUSION</u></b>	<b>112</b>
 <b>ANNEXES</b>	
Annexe 1- Lettre de mission	Erreur ! Signet non défini.
Annexe 2- Note précisant le contenu de la mission	Erreur ! Signet non défini.
Annexe 3- Liste alphabétique des personnes rencontrées	124
Annexe 4- Bibliographie	129
Annexe 5- Liste des abréviations	134
Annexe 6- Extraits de presse	137
Annexe 7- Lettre adressée aux DDE, questionnaire CCDSA, questionnaire associations	158
Annexe 8- Synthèse des questionnaires DDE/CCDSA	172
Annexe 9- Synthèse des réunions DDE/Associations	185
Annexe 10- Etude SOFRES sur l'Ile-de-France	205
Annexe 11- Lois et règlements en vigueur	246

## **PREAMBULE**

La mission qui nous a été confiée porte sur la disponibilité effective des équipements réalisés pour rendre les transports publics accessibles aux personnes handicapées.

Cette mission nous a d'abord conduit à bien nous imprégner d'un problème que nous pensions, comme chacun, connaître quelque peu. Nous nous sommes vite rendus compte de la multiplicité des "obstacles" rencontrés par les personnes handicapées dans leurs déplacements, avec les désagréments provoqués et l'incertitude d'arriver jusqu'au bout, assortis du sentiment de ne pas être compris par les autres. Ce fut pour nous une mission très enrichissante dont nous espérons qu'elle conduira à une amélioration sensible de la situation.

Après une période nécessaire pour bien connaître le sujet, nous avons eu recours aux Directions départementales de l'équipement pour assurer un relais local. Que les agents des DDE qui ont bien voulu traiter avec intérêt ce sujet soient remerciés, ainsi que Mme M.C. Dumontet qui a accepté d'assurer le secrétariat de la mission, le dépouillement et la synthèse des réponses transmises par les DDE.

Nous remercions également les élus et les diverses personnes qui, au sein des associations de personnes handicapées, des autorités organisatrices de transport, des entreprises de transport, des organismes et administrations nous ont reçus et fait part de leur savoir et de leur expérience, notamment Mme Catherine Bachelier, rapporteure générale du COLITRAH, nommée depuis la fin de l'année 1999 déléguée ministérielle à l'accessibilité, M. Hasni Jéridi, chargé de mission au Syndicat des transports parisiens.

**Henri DEFOUG,**  
ingénieur général des  
ponts et chaussées

**Jean-Charles de VINCENTI,**  
inspecteur général  
de l'équipement

# **I- INTRODUCTION**

## **I.1- Présentation et intérêt de la mission**

La mission confiée au Conseil Général des Ponts et Chaussées (CGPC) sur **“la disponibilité des équipements d’accessibilité mis en place dans les moyens de transport”** s’inscrit dans le prolongement du rapport sur *“les personnes handicapées et le domaine de l’équipement, du logement, des transports et du tourisme”* (CGPC, Edou - Lefebvre, mars 1997).

Il ne s’agit point de déplorer des vides juridiques, des défauts d’application de la réglementation ou des insuffisances quantitatives concernant les équipements d’accessibilité. Il convient de recenser, dans le domaine des transports, les équipements d’accessibilité qui existent et de constater si **effectivement** ils fonctionnent ou ne fonctionnent pas. Et, dans les cas d’indisponibilité, il est demandé de proposer des solutions permettant de pallier les difficultés rencontrées.

C’est donc une démarche de bon sens qui a inspiré cette commande : avant d’aller plus loin en matière d’investissement d’équipements d’accessibilité, il est raisonnable de faire le point sur l’existant que l’on connaît souvent fort mal : RATP et SNCF, par exemple, n’ont pas vraiment de vue objective de la disponibilité de ces équipements. Vue objective nécessaire à la fois pour améliorer l’existant et pour tenir compte de ses insuffisances afin de ne pas les répéter dans les équipements futurs. Et l’on sait l’effort que devra faire la France en matière d’équipements d’accessibilité pour rattraper le retard pris par rapport à des pays de développement économique comparable : Allemagne, Suède, Pays-Bas ou Canada par exemple. La loi du 30 juin 1975 n’a pas en effet produit la logique prévue sans doute parce que, préparée dans une période faste, elle fut appliquée dans un contexte de début de crise.

Seulement neuf villes de plus de 60 000 habitants sont équipées d’au moins un transport en commun accessible aux personnes à mobilité réduite. Et cette faiblesse est d’autant plus regrettable que les transports spécialisés, onéreux, saturés et ayant des amplitudes horaires souvent trop faibles, ne peuvent pas porter secours à un transport en commun dont un équipement d’accessibilité serait durablement indisponible. A l’heure actuelle, il est impératif de réserver le transport adapté aux personnes handicapées qui ne peuvent vraiment pas prendre les transports en commun classiques.

Démarche de bon sens, mais aussi démarche opportune à un moment où, pour bien des équipements d’accessibilité, grâce aux travaux d’organismes ou services tels que le Comité de Liaison pour le Transport des Personnes Handicapées (COLITRAH), l’Institut National de Recherche sur les Transports et leur Sécurité (INRETS), le Centre d’Etudes sur les Réseaux, les Transports, l’Urbanisme et les Constructions Publiques (CERTU) ou la Direction Générale de l’Urbanisme, de l’Habitat et de la Construction (DGHUC), sans parler des institutions internationales, l’on sort d’une période de relatifs balbutiements : par exemple, les palettes rétractables pour l’accès aux autobus sont beaucoup plus

fiables et les réflexions sur une bande podo-tactile sont apparemment réalisées après de longues divergences entre associations d'aveugles et malvoyants.

On doit souligner, dès à présent, **l'importance de cette réalité vécue au quotidien de l'indisponibilité** des équipements d'accessibilité. Dans la hiérarchie des frustrations des personnes handicapées qui se déplacent, il y a certes les lacunes réglementaires, l'absence d'obligation d'accessibilité pour le matériel roulant ou les avions, il y a aussi parfois la non-application stricte de la législation sur l'accessibilité des Etablissements Recevant du Public (ERP), mais il y a tout autant, sinon plus, le non-fonctionnement d'un équipement d'accessibilité annoncé : l'ascenseur en panne, la sonorisation décalée d'un autobus, la bande d'éveil de vigilance effacée par endroits... Toutes ces indisponibilités viennent douloureusement rappeler aux personnes handicapées que l'accessibilité n'est pas encore entrée complètement dans la culture des différents acteurs du transport. Ce douloureux rappel est d'autant plus fréquent que les personnes handicapées se déplacent beaucoup plus que par le passé et signalent les multitudes de détails ou d'indisponibilités d'équipements qui remettent en cause leur mobilité.

Au-delà, ce sont "les personnes en situation de handicap" qui sont directement touchées par ces défaillances d'équipements. En 1997, une étude de l'Institut d'Aménagement et d'Urbanisme de la Région d'Ile-de-France (IAURIF) évaluait cette population "de personnes en situation de handicap" à 35 % des habitants d'Ile-de-France.

Le concept de "situation de handicap" procède de la définition du handicap donnée par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS). Le handicap n'est plus lié à la personne et à ses déficiences organiques ou mentales mais à l'environnement dans lequel elle se trouve. Dès lors, une personne handicapée dans un aménagement accessible est une personne valide, alors qu'une personne valide dans un aménagement non accessible devient une personne handicapée. Ce concept sociologique prend en compte la situation et non le handicap. Avec cette approche plus large du handicap, la disponibilité des équipements d'accessibilité devient encore plus intéressante car elle concerne une population beaucoup plus nombreuse.

De plus en plus fréquemment, les associations de tous les types de handicaps évoquent la notion de fatigabilité. Elles font remarquer que les indisponibilités d'équipements d'accessibilité accroissent la fatigue d'un déplacement pour une personne handicapée et, partant, l'intérêt même du déplacement. A la longueur d'un trajet, à l'importante dépense d'énergie s'ajoute, pour toutes les personnes handicapées, une tension nerveuse cause de grande fatigue : ne pas rater le bon arrêt pour un aveugle, ne pas être attendu à l'arrivée d'un train pour un utilisateur de fauteuil roulant, ne pas être informé d'une perturbation pour un sourd, etc... Après un déplacement de plus d'une heure avec le stress supplémentaire que provoque l'indisponibilité d'un équipement d'accessibilité, une personne handicapée est-elle encore capable de travailler ou de pratiquer un sport ? Une fois de plus, cette notion de fatigue concerne non seulement les personnes handicapées et "les personnes en situation de handicap" mais souvent, les personnes de plus de 60 ans qui représenteront plus de 30 % de la population de la France et de l'Europe en l'an 2030. Et cela, sans négliger que bien des équipements d'accessibilité sont appréciés par les personnes valides et de tous âges. Ainsi, une étude de l'INRETS révèle que 10 % des personnes de plus de 50 ans et 14 % des

personnes de plus de 65 ans ont des difficultés à franchir la marche de 35 cm des autobus urbains classiques.

Cette actualité de la disponibilité des équipements d'accessibilité et le nombre de personnes concernées expliquent l'intérêt que lui porte aujourd'hui la Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports (FNAUT) tant il est vrai que les personnes handicapées rencontrent moins des problèmes spécifiques que les problèmes de tous mais... aggravés. Pour répondre à la forte demande d'accessibilité, la FNAUT a créé un groupe de travail sur cette question.

En écho et en réponse à la progression des réclamations des usagers, les Autorités Organisatrices des Transports (AOT) et les entreprises de transports deviennent beaucoup plus sensibles à la disponibilité des équipements d'accessibilité. Et cela d'autant plus que l'expérience prouve que la mise en place d'équipements d'accessibilité entraîne une augmentation immédiate de clientèle mais, inversement, une baisse très rapide, lorsque les mêmes équipements ne sont plus disponibles pendant une période prolongée. C'est le cas, par exemple, pour les autobus à plancher bas et à palette rétractable.

**Le champ de la mission** est vaste : il concerne les trois grandes catégories de handicaps (moteur, sensoriel, mental), les différents moyens de transport, l'ensemble du territoire national.

Les personnes ayant un handicap moteur et leurs associations ont été à la pointe du combat pour l'accessibilité des transports : elles sont à l'origine des premiers et des plus nombreux équipements d'accessibilité. Leur avis et leurs suggestions sont donc indispensables dans cette mission.

Il ne faut pas pour autant oublier les équipements qui permettent l'accessibilité des personnes atteintes de déficiences sensorielles ou mentales. Les transporteurs se rendent compte que, par exemple, les personnes sourdes et malentendantes sont près de 4 millions en France et se déplacent énormément. Quant à la signalétique, si importante pour les personnes handicapées mentales, son intérêt dépasse largement ce segment de population. Les aveugles et malvoyants longtemps moins bien organisés et plus divisés que les personnes ayant un handicap moteur, font désormais prendre en considération leurs revendications d'accessibilité. Les expériences sont parfois plus localisées, les techniques plus expérimentales, mais des constats doivent être faits sur la disponibilité de ces équipements. Et là encore les réflexions et les enseignements individuels ou des associations de personnes concernées sont précieux.

Tous les modes de transport sont pris en considération : la mission porte sur les **transports publics collectifs réguliers** de toute nature : autobus et autocars, trains, métros et tramways, bateaux et avions, ... En sont exclus les déplacements par des transports spécialisés (tels ceux assurés, par exemple, par le Groupement pour l'Insertion des Handicapés Physiques - GIHP) ou individuels (voitures particulières aménagées, taxis) sauf dans le cas où ces derniers transports font partie de l'ensemble d'une chaîne de déplacement comportant un transport collectif public.

En effet, la mission porte sur la continuité du cheminement pour l'ensemble du déplacement : accès à pied ou en véhicule (parking) jusqu'au lieu d'emprunt du transport public, accès et utilisation de ce transport, correspondances éventuelles, trajet terminal.

La mission porte donc sur les gares, points d'arrêts et autres lieux d'échanges, y compris leur accès, les véhicules et les diverses interfaces et aussi les services annexes tels que guichets, toilettes, téléphones, etc ... Avant même d'accéder à un mode de transport, la disponibilité des moyens d'information mis en place auprès des voyageurs a été audité. En amont du déplacement, les moyens d'information sont des équipements d'accessibilité. Plus que quiconque, une personne handicapée doit préparer son déplacement à l'avance. **La possibilité d'obtenir des informations exactes sur l'accessibilité des transports est donc essentielle et la continuité du cheminement est un point primordial : un seul défaut, même parfois minime, dans toute la chaîne suffit à rendre un déplacement impossible, voire à le transformer en "piège"**. L'indisponibilité dans une installation terminale de transport, par exemple d'un ascenseur, est la plus redoutable car elle ne permet pas, soit de revenir en arrière, soit de pousser plus loin son trajet pour trouver une sortie accessible. Il est indispensable que, immédiatement avant d'entreprendre un déplacement, les personnes handicapées puissent s'informer, en temps réel, du fonctionnement effectif d'un équipement d'accessibilité. En cas d'indisponibilité, une solution alternative devrait pouvoir être proposée.

L'objectif des associations, confirmé par le législateur, est clair : permettre aux personnes handicapées de circuler en autonomie. Les équipements d'accessibilité qui nécessitent l'accompagnement d'un agent du service de transport imposent une double disponibilité : celle de l'équipement, mais aussi celle de l'agent. A défaut de cette présence humaine permanente et à proximité, possédant une formation bien adaptée à l'accueil et à l'accompagnement des personnes handicapées, seul l'accès en libre service d'un équipement autorise à parler de disponibilité.

Le champ géographique de la mission, parce qu'il recouvre l'ensemble du territoire national, permet de bien mesurer l'ampleur des dysfonctionnements. Mais l'uniformité n'est pas la réalité. Dans le domaine de l'accessibilité aussi, chaque région, chaque ville a son histoire. Sous l'effet d'influences diverses : dynamisme d'une association, sensibilité d'une assemblée politique locale, présence d'un centre pour tel ou tel type de handicap, ... les équipements d'accessibilité ou certaines catégories d'entre eux, sont plus ou moins développés. La mission implique de s'intéresser plus particulièrement à ces lieux riches d'expérience et d'enseignement. Mais l'esprit de cet audit n'est point d'aboutir à une notation. Il serait paradoxal que les promoteurs de l'accessibilité qui "ont essuyé les plâtres", souvent en avance sur toute réglementation, soient tancés au détriment de ceux qui n'ont aucun problème de disponibilité des équipements d'accessibilité... par absence d'équipements d'accessibilité. Et cela d'autant plus que la mise en place d'un réseau de transport doté d'équipements d'accessibilité a des effets bénéfiques indirects multiples, même si le système ne donne pas toutes les satisfactions attendues. L'exemple pionnier du Syndicat Intercommunal des Transports de l'Est de l'Etang de Berre (SITEEB) est à cet égard significatif. Ce réseau d'autobus à plancher bas et à palette rétractable pour permettre l'accès des

usagers en fauteuils roulants a connu bien des déboires. La disponibilité des palettes, notamment, est insuffisante. Mais les enseignements des dysfonctionnements de cette expérience pilote ont été tirés pour l'avenir : commandes de matériel plus fiable, meilleure information du segment de clientèle visée... Et les acquis positifs sont déjà nombreux : sensibilisation du personnel de l'entreprise, des élus, des techniciens de la voirie, du monde socio-économique environnant, adaptation des arrêts d'autobus, continuité des cheminements entre certains arrêts et les zones commerciales, etc...

Pour en terminer avec l'objet de la mission, il faut ajouter qu'elle ne se limite pas à l'examen approximatif de la disponibilité des équipements d'accessibilité ou à la simple remise d'un document écrit.

Les personnes handicapées, à juste titre, sont très sensibles au détail d'un équipement d'accessibilité pour juger de sa disponibilité. Ainsi, pour être qualifiées d'équipement d'accessibilité disponible, les toilettes ne doivent pas seulement être utilisables en libre service et ne pas servir de dépôts à balais, à seaux et serpillières, elles doivent aussi avoir des barres de transfert correctement placées, un siège avancé et à bonne hauteur, une lunette suffisamment large pour empêcher une personne paraplégique de s'enfoncer en se blessant le dos, du papier hygiénique facile à atteindre et non situé derrière le siège, un lavabo dont le tuyau d'eau chaude soit encastré ou calfeutré pour éviter les brûlures aux jambes insensibles, etc. ... Ici encore, **seules les personnes handicapées et leurs associations peuvent signaler les contraintes multiples**, trop souvent ignorées ou négligées, **qui doivent être prises en compte** par un audit sur l'accessibilité.

La mission de l'audit elle-même doit, à son tour, véhiculer auprès des acteurs du transport l'idée **qu'il n'y a pas de "petits problèmes"** qui ne méritent attention dans le domaine de la disponibilité des équipements d'accessibilité ; l'idée aussi que **les solutions sont toujours plus satisfaisantes quand elles sont trouvées en partenariat avec les personnes handicapées et leurs associations.** Plus largement, l'objet de la mission est d'amener les différents responsables rencontrés à réfléchir à la nécessité d'assurer, en permanence, la disponibilité des équipements d'accessibilité, à prendre conscience que le simple respect des normes, sans un suivi constant, n'est pas suffisant ; que l'outil juridique de l'accessibilité étant pour l'essentiel forgé, il faut désormais acquérir **le réflexe de l'accessibilité.** Et ce souci plus quotidien, plus "terre à terre", de la disponibilité des équipements d'accessibilité n'a pas moins de noblesse que la confection de lois ou le contrôle de l'application des réglementations : toutes ces interventions concourent à régler le problème général de l'accessibilité et de ses enjeux notamment d'intégration, de liberté et de civilisation.

A l'évidence, enjeu d'intégration scolaire, professionnelle et culturelle mais, au-delà de l'intégration sociale permise par le déplacement, **l'aisance** à se déplacer est elle-même facteur d'intégration sociale. En effet, une personne qui se déplace sans perturber le cheminement des passants (vitesse lente, nombreuses hésitations) peut susciter un mode relationnel empreint de respect, de dignité et éviter attitudes de pitié ou de rejet. La configuration des espaces, la conception des objets et des langages selon leurs qualités ou leurs défauts d'accessibilité induisent chez les personnes concernées des sentiments d'acceptation ou, au contraire, d'exclusion sociale.

Enjeu de liberté individuelle pour toutes les personnes handicapées, l'accessibilité des transports en commun l'est encore plus pour celles, telles les personnes déficientes visuelles, qui ne peuvent avoir recours aux modes de déplacement personnels (automobiles, deux roues...). Enjeu de liberté si fort qu'il emporte parfois la décision pour une personne handicapée de vivre dans une ville, un quartier ou le long d'une voie desservie par un transport accessible, avec les risques de phénomènes de "ghetto" que cela peut entraîner.

Plus largement, enjeu de civilisation tant il est vrai aujourd'hui que l'un des symboles d'une civilisation évoluée est la façon dont elle prend en charge les éléments les plus fragiles de la Société. La revendication d'accessibilité porte sur l'adoption, par la collectivité, de mesures basées sur la reconnaissance de capacités distinctes et inégalement réparties. *"La réalité quotidienne vécue par les personnes handicapées écrit l'Association des Paralysés de France (APF), est faite d'une telle suite de carences insupportables nuisant à une vie décente, que la dignité citoyenne commande d'y remédier d'urgence".*

Bref, l'objet de cette mission comprend aussi un aspect informatif et pédagogique.

## **I.2- Point sur la réglementation actuelle**

Il convient de rappeler que la mission traitée dans le présent rapport porte sur la disponibilité des équipements d'accessibilité mis en place dans les moyens de transport et non sur la réglementation existante et ses modalités d'application. L'objet du présent développement n'est donc pas de détailler les dispositions existantes mais il est nécessaire de les connaître pour apprécier comment cela se passe en pratique.

Nous en ferons donc une analyse sommaire et limitée au champ de la mission, c'est-à-dire l'accessibilité des personnes handicapées aux transports publics collectifs réguliers de personnes, tous modes, y compris les parcours terminaux.

Pour plus de détails sur la réglementation nous renvoyons aux documents spécifiques existants, notamment au document publié par le COLITRAH *"Transport des personnes handicapées, législation, réglementation, normes"* mis périodiquement à jour, ainsi qu'au rapport CGPC de MM. Edou et Lefebvre de mars 1997 qui analyse la situation et formule des propositions d'amélioration.

Dans le domaine de l'accessibilité, il convient de distinguer :

- 1- **L'accessibilité au logement.** } Ces deux points sont en dehors
  - 2- **L'accessibilité au lieu de travail.** } de l'objet du présent rapport et
- n'y seront donc pas traités.

### 3- **L'accessibilité des "Etablissements Recevant du Public" (ERP).**

La définition des ERP est celle retenue pour la protection contre les risques d'incendie et de panique (article R 123.2 du Code de la Construction et de l'Habitat (CCH)), reprise par le nouvel article R 111.19 du même code, à savoir *"tous bâtiments, locaux, enceintes dans lesquels des personnes sont admises soit librement, soit moyennant une rétribution ou une participation quelconque, ou dans lesquels sont tenues des réunions ouvertes à tout venant ou sur invitation, payantes ou non"*. Le terme recouvre donc toutes sortes d'activités, ouvertes au public et comportant le plus souvent des bâtiments.

Dans le domaine des transports, cela concerne notamment les gares ferroviaires, routières, aéroportuaires, maritimes, fluviales, y compris les installations annexes et services utiles aux voyageurs.

4- **L'accessibilité des "installations ouvertes au public" ou des "installations recevant du public"**. Ces deux termes, utilisés par les divers textes législatifs et réglementaires (on trouve aussi **"espaces et installations ouvertes au public"**) recouvrent semble-t-il une même notion, mais qui n'est pas précisément définie. L'article R 111.19 du CCH précise qu'il s'agit des installations autres que ERP *"notamment les espaces publics ou privés qui desservent des ERP ou qui sont aménagés en vue de leur utilisation par le public, le mobilier urbain qui y est implanté"*. Il convient d'y inclure aussi les espaces publics, les jardins et les aménagements qui y sont réalisés, les téléphones et les sanitaires installés sur la voirie publique, etc...

En gros, nous y comprendrons tout lieu aménagé (c'est-à-dire non naturel) accessible au public ne pouvant être simplement qualifié de voirie mais ne rentrant pas dans la catégorie des ERP, la limite entre les deux n'étant d'ailleurs pas évidente. Par la suite nous utiliserons le terme "Installations Ouvertes au Public" (IOP).

Dans le domaine des transports cela pourrait concerner notamment des haltes ou des parties de gare, non closes.

5- **L'accessibilité de la voirie** : il s'agit aussi bien de la voirie publique que de la voirie privée ouverte à la circulation publique, y compris les emplacements d'arrêt des véhicules de transport collectif et les postes d'appel d'urgence.

6- **L'accessibilité des services de transport collectif** : il s'agit des divers services liés à l'usage d'un transport collectif et des véhicules eux-mêmes, y compris leur interface avec les installations fixes.

## **I.2.1- La législation**

Deux lois traitent spécifiquement des questions d'accessibilité des personnes handicapées :

- **La loi n° 75-534** d'orientation en faveur des personnes handicapées **du 30 juin 1975** qui, dans ses articles 49 et 52, pose le principe de l'accessibilité des transports publics et des installations ouvertes au public.
- **La loi n° 91-663 du 13 juillet 1991** portant diverses mesures destinées à favoriser l'accessibilité aux personnes handicapées des locaux d'habitation, des lieux de travail et des installations recevant du public (avec pour ce qui nous intéresse ses articles 1 à 6) qui confirme et renforce les dispositions précédentes sauf pour les services de transport.

Les ERP, les IOP et la voirie doivent être accessibles conformément aux prescriptions techniques fixées par voie réglementaire. Pour les installations existantes, une mise aux normes progressive est prévue, notamment à l'occasion de toute modification. En outre pour les ERP, la loi institue un ensemble de deux autorisations préalables l'une à la construction, l'autre à l'ouverture.

Aucune sanction pénale spécifique n'est prévue en cas de non-respect de ces lois.

- D'autre part, la loi d'orientation des transports intérieurs (LOTI), **loi n° 82-1153 du 30 décembre 1982** pose, dans son article 2, le principe du droit au transport en l'appliquant explicitement aux personnes à mobilité réduite. *“La mise en œuvre progressive du droit au transport permet aux usagers de se déplacer dans des conditions raisonnables d'accès, de qualité et de prix ainsi que de coût pour la collectivité, notamment en utilisant un moyen de transport à la disposition du grand public. Dans cet esprit des mesures particulières peuvent être prises en faveur des personnes à mobilité réduite”...* *“Le droit au transport comprend le droit pour les usagers d'être informés sur les moyens qui leur sont offerts et sur les modalités de leur utilisation”.*
- Enfin, la nouvelle rédaction de **l'article 225.1 du code pénal, résultant de la loi n° 92-684 du 22 juillet 1992**, qualifie de discrimination toute distinction opérée entre les personnes physiques en raison de leur handicap, et condamne fortement toute discrimination consistant à refuser la fourniture d'un bien ou d'un service ou toute subordination d'une telle fourniture à une discrimination.

## **I.2.2- La réglementation**

Les textes réglementaires qui avaient été pris en application de la loi de 1975 ont maintenant presque tous été abrogés par les décrets 94-86 et 99-757 relatifs respectivement aux ERP et à la voirie et remplacés par ceux issus de la loi de 1991, sauf pour les services de transport.

D'autres réglementations interviennent en outre dans le champ de l'étude et méritent d'être évoquées.

### **1.2.2.1- La Commission Consultative Départementale de Sécurité et d'Accessibilité (CCDSA)**

Une commission existait déjà auparavant, mais son rôle et son activité ont été profondément remaniés par le décret n° 95-260 du 8 mars 1995 modifié par le décret n° 97-645 du 31 mai 1997.

Le rôle de la CCDSA est essentiel dans les procédures bien qu'elle ne donne qu'un avis simple qui ne lie pas l'autorité ayant pouvoir de décision (sauf disposition réglementaire exigeant un avis conforme). Son champ porte sur la sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les ERP et les immeubles de grande hauteur et sur l'accessibilité aux personnes handicapées. Sur ce point la commission est systématiquement saisie pour les ERP, mais elle n'intervient obligatoirement pour les IOP et la voirie<sup>1</sup> qu'en cas de demande de dérogation aux normes. Le préfet peut toutefois lui demander aussi son avis sur les aménagements destinés à rendre accessibles les IOP et la voirie aux personnes handicapées.

La CCDSA est instituée par décision du préfet qui dispose d'une certaine marge d'appréciation, notamment pour les créations des sous-commissions départementales, d'arrondissements ou locales. Les sous-commissions peuvent être chargées d'émettre l'avis au nom de la CCDSA dans les limites fixées par le préfet.

La CCDSA est la plupart du temps scindée en deux sous-commissions "sécurité" et "accessibilité" distinctes. Il en est de même pour les commissions départementales, d'arrondissements, communales ou intercommunales.

La CCDSA et la sous-commission départementale spécialisée "accessibilité" comportent parmi leurs membres trois représentants des associations de personnes handicapées du département. Le secrétariat de la sous-commission est confié par le préfet soit au directeur départemental de l'équipement (DDE) soit au directeur départemental des affaires sanitaires et sociales (DDASS).

Pour Paris et les trois départements de la petite couronne, des dispositions légèrement différentes sont prévues pour le rôle des diverses commissions mais cela ne change pas le fond. En outre, le COLITRAH est lui-même consulté et donne un avis au Syndicat des Transports Parisiens (STP) sur les dossiers importants.

---

<sup>1</sup> pour la voirie, avant dernier alinéa de l'article 1<sup>er</sup> du décret 99-756 du 31 août 1999

### **1.2.2.2- Les établissements recevant du public (ERP)**

Les règles administratives et techniques sont fixées par le décret n° 94-86 du 26 janvier 1994 et sont intégrées dans le CCH et le code de l'urbanisme.

Les ERP sont classés en 5 catégories selon l'importance du public et du personnel, la 1<sup>ère</sup> catégorie correspond aux établissements les plus importants et les plus fréquentés et l'examen des dossiers correspondants est généralement réservé à la sous-commission départementale.

Les ERP sont soumis à une procédure en deux étapes :

1- autorisation préalable aux travaux : s'il y a lieu à permis de construire, celui-ci tient lieu d'autorisation. Sinon l'autorisation est délivrée par le maire au nom de l'Etat,

2- autorisation préalable à l'ouverture, délivrée par la même autorité.

Aux deux stades, l'autorité ayant pouvoir de décision doit préalablement recueillir l'avis de la CCDSA ou de sa sous-commission compétente.

De plus, l'autorisation d'ouverture doit être précédée, sauf pour les ERP de 5<sup>ème</sup> catégorie, d'une visite des lieux par le " groupe de visite " de la sous-commission.

A noter que les ERP (sauf 5<sup>ème</sup> catégorie) sont soumis à des visites périodiques après mise en service, mais celles-ci ne portent que sur la sécurité.

Les ERP doivent être conformes aux règles techniques fixées par la réglementation. Dans les cas difficiles, des dérogations sont possibles mais sont de la compétence du seul préfet, après avis de la sous-commission départementale.

L'autorité habilitée à accorder le permis de construire, l'autorisation de travaux ou l'autorisation d'ouverture n'est pas liée par l'avis de la sous-commission de la CCDSA. Elle est toutefois tenue de n'autoriser qu'un établissement satisfaisant aux normes. Toute autorisation qui ne respecterait pas ces normes et n'aurait pas fait l'objet préalable d'une dérogation explicite ou tacite accordée par le préfet, serait entachée d'illégalité.

Les règles techniques sont fixées par les articles R 111.19.1 et R 111.19.2 du CCH. Elles s'appliquent intégralement pour les établissements neufs. Les travaux de modification ou d'extension sans changement de destination sont soumis aux dispositions suivantes :

- les surfaces nouvelles doivent satisfaire aux règles,
- les travaux réalisés à l'intérieur des volumes ou surfaces existants doivent au minimum maintenir les conditions d'accessibilité préexistantes,

- pour les ERP de 5<sup>ème</sup> catégorie, les modifications apportées aux conditions d'accès doivent respecter les règles,
- pour les autres ERP, les parties de bâtiments modifiées doivent respecter les règles.

Ce n'est qu'en cas de difficultés matérielles graves ou, s'agissant des bâtiments existants, en raison de difficultés liées à leurs caractéristiques ou à la nature des travaux qui y sont réalisés, que le préfet peut accorder des dérogations.

Les règles techniques fixées par l'article R 111.19.1 du CCH ont été précisées par l'arrêté interministériel du 31 mai 1994 et ont été commentées et vulgarisées par divers documents et guides.

Les procédures ont été commentées par la circulaire interministérielle 94-55 du 7 juillet 1994 ainsi que par celle du 22 juin 1995 (Intérieur) sur les CCDSA.

Nous n'entrerons pas ici dans le détail des diverses règles techniques ou normes applicables, qui sont précises et détaillées.

Signalons toutefois, car cette règle paraît souvent perdue de vue, que *“le cheminement praticable par les personnes handicapées doit être le cheminement usuel ou l'un des cheminements usuels. En cas de dénivellation importante, il doit conduire le plus directement possible à l'entrée principale ou à une des entrées principales, et aux aménagements à desservir”*.

### **1.2.2.3- Les installations ouvertes au public (IOP)**

Les textes réglementaires, les circulaires et commentaires traitant des IOP sont ceux traitant des ERP qui sont cités plus haut.

Les règles techniques sont exactement les mêmes, étant précisé que les modifications à apporter aux IOP sont soumises aux mêmes règles que celles applicables aux ERP de 5<sup>ème</sup> catégorie.

Par contre les règles de procédure sont très différentes. Les IOP ne sont soumises à aucune autorisation particulière au titre de l'accessibilité, mais cela ne les dispense pas de respecter les règles techniques qui sont toujours obligatoires.

Pour les IOP soumis à permis de construire, le dossier doit comporter l'engagement du demandeur, et le cas échéant de l'architecte, de respecter les dites règles (article R 421.5.2 du code de l'urbanisme).

Des dérogations sont possibles dans les mêmes conditions que pour les ERP et elles ne peuvent être accordées que par le préfet, après avis de la CCDSA.

D'une manière générale, le préfet peut en outre consulter la CCDSA sur les aménagements destinés à rendre accessibles aux personnes handicapées les IOP (article 3 b du décret du 8 mars 1995).

Aucun contrôle n'étant prévu sur les IOP, rien ne permet d'assurer que les installations ne respectant pas les règles ont bien fait l'objet de la dérogation appropriée.

En résumé la comparaison ERP – IOP est la suivante :

- Pour les deux : les mêmes règles techniques obligatoires pour les ouvrages neufs ou les parties modifiées, et possibilité de dérogation par arrêté préfectoral dans les cas difficiles.
- Pour les ERP : - contrôle préalable aux travaux,  
- contrôle préalable à l'ouverture,  
- aucun contrôle ensuite.
- Pour les IOP : aucun contrôle.

#### **1.2.2.4- La voirie**

Ce n'est que récemment que des dispositions réglementaires d'application de la loi du 13 juillet 1991 (art. 2) ont été publiées, abrogeant et remplaçant certaines dispositions prises antérieurement en application de la loi du 30 juin 1975, c'est-à-dire les décrets des 1<sup>er</sup> février et 9 décembre 1978.

Il s'agit :

- du décret n° 99-756 du 31 août 1999 qui fixe les prescriptions techniques dans l'absolu,
- du décret n° 99-757 du 31 août 1999 qui traite des modifications à apporter aux ouvrages existants,
- de l'arrêté interministériel du 31 août 1999 qui précise les prescriptions techniques.

Ces normes sont applicables lors de la réalisation :

- de voies nouvelles,
- de travaux ayant pour effet de modifier la structure de la voie ou d'en changer l'assiette,
- de travaux de réfection des trottoirs.

Il n'est prévu en ce domaine ni formalité administrative particulière, ni aucun contrôle. En cas d'impossibilité technique constatée par l'autorité administrative compétente<sup>2</sup>, après avis de la CCDSA, il reste possible de ne pas respecter les normes.

Les prescriptions techniques portent :

- sur le cheminement,
- sur les trottoirs,

---

<sup>2</sup> c'est-à-dire, nous supposons, le maire, le président du conseil général ou le préfet selon qu'il s'agit d'une voirie communale, départementale ou nationale.

- sur les stationnements aménagés,
- sur les feux de signalisation,
- sur les postes d'appel d'urgence,
- sur les emplacements d'arrêt des véhicules de transport collectif.

Ce texte s'applique aussi bien à la voirie publique qu'à la voirie privée ouverte au public.

D'autre part, le préfet peut consulter la CCDSA sur les aménagements destinés à rendre la voirie accessible aux personnes handicapées (art. 3 b du décret du 8 mars 1995).

Par ailleurs, l'article 4 du décret n° 78-1167 du 9 décembre 1978 reste en vigueur. Cet article obligeait les agglomérations de plus de 5 000 habitants à établir, un "plan d'adaptation de la voirie publique", et notamment des trottoirs, à l'accessibilité. Toute réfection d'une partie de la voirie doit comporter sa mise en conformité avec ce plan.

### **1.2.2.5- Services de transport collectif**

Ce domaine n'est pas traité par la loi de 1991 et ses textes d'application mais diverses dispositions étaient intervenues dans les textes antérieurs et restent en vigueur :

- article 52 de la loi du 30 juin 1975 (1<sup>er</sup> alinéa),
- titre III (articles 15 à 19) du décret n° 78-1167 du 9 décembre 1978.

La loi invitait à une adaptation des services de transport collectif, à un aménagement progressif des normes de construction des véhicules de transport collectif et des conditions d'accès à ces véhicules.

Le décret demandait que dans un délai de trois ans soient établis des programmes d'aménagement des services et installations pour les adapter aux besoins des personnes handicapées.

Ce texte était prudent et n'excluait pas que la solution soit la création de services spécialisés. Il est vrai que les connaissances de l'époque ne permettaient guère d'aller plus loin.

Il n'y a donc aucune règle technique obligatoire pour l'accessibilité des services de transport collectif. Des règles fixent toutefois pour les véhicules susceptibles d'accueillir des personnes handicapées, quelques dispositions d'aménagements internes nécessaires à leur sécurité.

### **1.2.2.6- Autres réglementations**

Diverses réglementations ont une incidence sur l'objet du présent rapport. Sur un point posant souvent problème, il est intéressant d'évoquer les

dispositions du code de la route. Celui-ci en effet interdit (art. R 37.1) le stationnement sur :

- les passages piétons,
- les trottoirs (sauf dispositions locales contraires),
- les emplacements réservés à l'arrêt ou au stationnement de certaines catégories de véhicules.

Ce dernier item s'applique notamment aux emplacements réservés pour l'arrêt des autobus et autocars et pour les places de stationnement réservées aux handicapés. Ces emplacements doivent avoir été fixés par arrêté municipal, comme prévu par l'article 85 de la loi n° 93-121 du 27 janvier 1993. Le stationnement interdit est considéré comme "gênant" au sens du code de la route ce qui permet, en plus de l'amende, la mise en fourrière du véhicule en contravention.

La verbalisation peut être effectuée par les agents habituels, mais en plus pour le stationnement gênant l'arrêt des autobus, l'article R 250.1 du code de la route permet à un agent de la société exploitante de dresser procès-verbal. Cette société doit figurer sur une liste arrêtée initialement par le ministre, maintenant par le préfet. L'agent doit avoir été agréé à cet effet par le procureur de la République et être assermenté.

**Au-delà de la réglementation à valeur contraignante, l'administration et divers organismes ont publié des guides et des recueils de recommandations (notamment le CERTU et le COLITRAH) auxquels il convient de se référer, en particulier pour les points qui n'ont pas encore pu faire l'objet de règles précises.**

## **II- METHODE ET DEROULEMENT DE LA MISSION**

Le premier temps de la démarche a été consacré au **recensement** de ce qui pouvait être considéré comme un **équipement ou un service d'accessibilité** pour les différents types de handicaps. Rencontres avec les associations de personnes handicapées, consultation de la documentation sur le sujet, étude de la situation à l'étranger, conseils pris auprès des agents du ministère ayant connaissance de ces questions, interrogation des responsables du monde du transport... ont permis de recueillir des informations théoriques qui ont été illustrées par les réalités sur le terrain à Lyon, Marseille et Strasbourg.

Un équipement d'accessibilité est celui qui minimise voire annule les conséquences du handicap. Ainsi une bande d'éveil de vigilance placée sur le quai du métro ne supprime pas le danger de la chute pour un aveugle mais le réduit.

La démarche a été poursuivie par la formulation d'une liste de **300 questions permettant d'apprécier la disponibilité** des équipements d'accessibilité et la continuité des cheminements. Un autobus à plancher bas,

qui s'agenouille, à palette rétractable et des trottoirs aménagés sont des équipements d'accessibilité qui deviennent souvent indisponibles si le chauffeur n'a pas été formé à l'accostage.

Des associations de personnes handicapées, membres du COLITRAH, ont ensuite validé la liste des équipements d'accessibilité recensés et la pertinence des questions concernant leur disponibilité.

Sur la base des questions à étudier, une **grille d'analyse** et un **guide d'entretien** ont été préparés pour mener une **enquête globale** avec l'aide de chaque Direction Départementale de l'Équipement (DDE). La grille d'analyse permettait de recueillir des éléments quantitatifs sur les indisponibilités et leur durée, de constater sur le terrain la différence entre les équipements d'accessibilité annoncés et ceux qui sont effectivement disponibles, de mesurer la dimension des problèmes en distinguant ce qui est exceptionnel de ce qui est fréquent. Le guide d'entretien entre, d'une part l'agent de l'Équipement et, d'autre part, les associations de personnes handicapées et les agents des entreprises de transport, aidait à identifier les causes des indisponibilités et à informer sur les conditions de maintenance préventive et curative. Il servait également à recueillir des suggestions d'amélioration.

Grille d'analyse, guide d'entretien et lettre type d'invitation aux associations, aux autorités organisatrices de transport et aux sociétés de transport furent adressés aux DDE où un agent chargé de l'audit local fut désigné par le directeur départemental de l'équipement.

Le même courrier demandait aux DDE de remplir un questionnaire spécifique aux Commissions Consultatives Départementales de Sécurité et d'Accessibilité (CCDSA) et à l'activité des DDE dans le domaine de l'accessibilité aux transports. (Annexes 7 et 8). Le retour de ce questionnaire a été satisfaisant (73,5 %).

L'organisation des réunions entre la DDE, les principales associations de personnes handicapées, les représentants des transporteurs et les autorités organisatrices a été plus lente, moins fréquente (51 %). L'aide des responsables de la mission a été sollicitée pour fournir noms et adresses des associations de personnes handicapées. Mais ces difficultés, à elles seules, soulignent que les rencontres entre les DDE et les principales associations de chaque type de handicap sont rares. L'organisation des réunions départementales a permis d'établir un contact entre DDE et associations de personnes handicapées, notamment sensorielles et mentales. Parfois, la réunion entre associations, transporteurs et DDE a eu un effet encore plus bénéfique, entraînant la décision d'institutionnaliser ces rencontres : l'effet pédagogique de la mission a dans ce cas joué pleinement. Mieux, dans quelques départements, comme la Sarthe, la réunion, *in situ*, dans la gare du Mans entre les associations de personnes handicapées, les responsables de la DDE, ceux de la SNCF et de l'autorité organisatrice de transport, a abouti à la désignation d'un correspondant SNCF clairement identifiable par les associations.

Dans tous les cas les associations de personnes handicapées ont apprécié la démarche entreprise par le ministère. Les différents acteurs conviés à ces réunions ont pu, grâce aux documents diffusés, prendre la mesure de l'ampleur des problèmes à régler pour chaque type de handicap. Cette prise de conscience aura été utile aux agents du ministère, mais aussi aux associations

de personnes handicapées elles-mêmes qui, souvent, connaissent très mal les contraintes rencontrées par les personnes ayant un handicap différent du leur. Malheureusement, seuls les infirmes moteurs cérébraux appréhendent d'une façon plus complète les problèmes à la fois moteurs et sensoriels. Par exemple, à leur mobilité réduite, s'ajoutent souvent une mauvaise vue et une difficulté à se situer dans un monde qu'ils connaissent mal : la sonorisation des véhicules est tout aussi appréciée que les équipements qui en permettent l'accès.

Parallèlement, pour approfondir et enrichir les informations recueillies par la DDE, les responsables de la mission ont organisé des **rencontres spécifiques** avec :

- les spécialistes de l'accessibilité d'associations de personnes handicapées,
- les responsables des différentes associations dans les villes qui ont un réseau de transport soit important et varié, soit doté d'équipements particulièrement innovants. Quand il y avait dans ces villes une commission extra-municipale des personnes handicapées, une réunion "ad hoc" a été organisée. Ces réunions avec les commissions extra-municipales ont souvent été longues à organiser mais elles ont été très riches d'échanges et d'enseignements. Partout l'intérêt de la mission a été souligné tant par les associations que par les élus chargés des questions d'accessibilité des personnes handicapées. L'accueil réservé aux responsables de la mission fut excellent de la part des associations, DDE et autorités organisatrices de transport et très attentif de la part de la quasi-totalité des entreprises de transport. Au cours de ces différentes réunions spécifiques, les responsables de la mission ont rencontré plus de deux cents personnes et ont recueilli une importante documentation. Finalement, les agglomérations qui ont été visitées directement par la mission sont : Strasbourg, Lyon, Marseille (et Etang de Berre), Grenoble, Lorient, Toulouse et Lille.

Le **cas de l'Ile-de-France**, par l'importance de son réseau de transport et par le nombre de plaintes évoquées sur les dysfonctionnements de ses équipements d'accessibilité, méritait un traitement spécial. Le STP, le COLITRAH et l'APF ont apporté leur aide à la mission. Le STP soucieux d'avoir une vue objective des dysfonctionnements réels des équipements d'accessibilité, a confié à la SOFRES une enquête. Celle-ci s'est déroulée dans dix sites préalablement choisis par les partenaires de la mission sur des critères de taille, de réseaux, de type de gestionnaires, d'accessibilité des sites.

Dans les sites retenus, treize types d'équipement ont été étudiés : guichet surbaissé, ascenseur, escalier mécanique, système d'information sonore, système d'information visuelle, boucle magnétique, passage confort, toilettes spéciales pour personnes handicapées, distributeur de titres de transport, borne d'appel d'urgence, téléphone surbaissé, sas, monte-charge. En tout, 588 équipements ont été observés. Seul le réseau ferré a été pris en compte.

Pour mesurer la durée des indisponibilités, l'enquête a été menée en deux phases à une semaine d'intervalle.

### **III- AUDIT ET PISTES DE PROGRES**

#### **Introduction**

Les éléments donnés dans ce chapitre qui rend compte de l'audit résultent :

- des contacts pris avec les associations nationales et les transporteurs, y compris examen de la documentation fournie,
- des visites réalisées par la mission dans sept grandes agglomérations et des constats faits en divers lieux à l'occasion d'autres déplacements,
- des réponses transmises par les 45 DDE qui, suite à la demande de la mission, ont passé en revue les diverses questions posées avec les associations locales et les transporteurs,
- l'enquête réalisée sur ce thème par la SOFRES pour le compte du STP en octobre 1999.

Le travail réalisé par les DDE a été apprécié tant par celles-ci, malgré la charge représentée, que par les associations, compte tenu de la pertinence de l'objet de la mission.

Globalement les associations ont apporté une participation importante. Elles ont jugé les réunions constructives et se rendent compte qu'il peut être difficile de traiter en même temps tous les types de handicaps.

La "machine est lancée" et dans quelques DDE il a été convenu de renouveler cette expérience : se revoir, garder les contacts pris, faire le point, s'informer et se communiquer les documents.

Une synthèse assez développée du résultat de ces réunions constitue l'annexe n°9 du présent rapport.

*Dans l'ensemble, les associations constatent et apprécient les progrès réalisés dans les services des collectivités locales, à la SNCF et dans les aéroports pour développer l'accessibilité, mais il reste encore énormément à faire.*

*Une grande différence apparaît entre les handicapés physiques et les handicapés sensoriels et mentaux en ce qui concerne leur "accueil", et les "équipements d'accessibilité".*

*Les équipements dits "accessibles" :*

- *sont peu nombreux, et quand ils existent sont insuffisants : surtout pour les handicapés sensoriels et mentaux (les sourds sont les plus isolés). Des manques sont signalés pour les aveugles et les sourds : braille, annonces sonores et visuelles intelligibles et visibles, annonces lumineuses, boucles magnétiques...*

- *sont souvent inadaptés : mal positionnés, illisibles...*
- *sont parfois obsolètes,*
- *sont dans certains cas incohérents : achat d'autobus à plancher bas, mais les aménagements de la voirie ne suivent pas, autobus à plancher bas mais barre verticale au milieu de la porte, autobus accessible mais abribus ne laissant pas passer un fauteuil roulant, cabines téléphoniques dites accessibles mais fils du combiné trop courts, guides du voyageur existant mais placés trop haut dans une gare, gare maritime accessible mais pas les bateaux ...*

*Constat :*

- *Pour les handicapés physiques les équipements sont plus nombreux et fonctionnent mieux.*
- *Pour les handicapés sensoriels : peu de réalisation et disponibilité aléatoire.*
- *Culture "accessibilité" encore incertaine.*
- *Un équipement dit "accessible" par une AOT ou un maître d'œuvre, ne l'est pas forcément du point de vue du handicapé (pas le même contenu donné au mot "accessibilité").*
- *La population des personnes handicapées est largement exclue des déplacements : problème de l'intégration de la personne handicapée dans les "projets" de déplacement.*
- *Le vieillissement de la population va entraîner une plus grande proportion de personnes à mobilité réduite.*

Pour la présentation du résultat général de l'audit, nous avons choisi de traiter successivement chaque phase du déplacement, pour une personne handicapée allant prendre un moyen de transport collectif. Dans chaque phase, nous développons les points spécifiques à chaque nature de handicap et s'il y a lieu, à chaque mode de transport :

- préparation du déplacement,
- accès à la gare (ou équivalent d'une gare),
- services en gare,
- accès aux quais,
- accès aux véhicules,
- dans le véhicule,
- sortie du véhicule.

### **III.1- Préparation du déplacement**

L'article 2 de la LOTI stipule que le droit au transport comprend le droit des usagers d'être informés sur les moyens qui leur sont offerts et sur les

modalités de leur utilisation. Avant même d'entreprendre un déplacement, surtout si celui-ci est inhabituel, les personnes handicapées ont, plus que quiconque, besoin de le préparer. Elles doivent donc avoir des informations qui portent sur l'état actuel du réseau et des équipements existants en escaliers mécaniques (montants et descendants), ascenseurs (en libre service ou non), passages de contrôle élargis, toilettes accessibles, guichets équipés de boucles magnétiques... ainsi que sur les difficultés auxquelles elles seront confrontées, notamment : longueur et qualité des cheminements, présence et importance des escaliers, organisation des correspondances. La méconnaissance par les usagers potentiels de l'état réel de l'offre en matière d'accessibilité et de confort peut dissuader de s'engager dans un déplacement.

Cette préparation du déplacement concerne non seulement les équipements d'accessibilité mais aussi les informations sur les horaires et les possibilités de réservation.

L'audit sur l'information permettant de préparer un déplacement devait se situer à plusieurs niveaux successifs : d'abord recenser les informations existantes ; ensuite, apprécier si les informations sont connues, exactes et suffisantes ; enfin, examiner s'il était possible d'obtenir en temps réel les informations sur la disponibilité des équipements d'accessibilité.

Pour une personne handicapée qui prépare un déplacement, **l'existence d'une information** sur un équipement d'accessibilité a un lien direct avec la disponibilité de cet équipement. Une absence d'information sur la présence d'un ascenseur rend l'ascenseur "indisponible" car inexistant pour un usager en fauteuil roulant. Et quel est l'intérêt d'investissements en équipements d'accessibilité si leur existence est ignorée par ceux à qui ils sont destinés ?

L'audit des informations actuelles sur les équipements d'accessibilité dans les transports collectifs révèle des situations très variées : informations écrites ou orales, universalité ou spécificité des destinataires, informations concernant un seul ou tous les modes de transport, cadre géographique couvert par l'information...

Ces informations peuvent être obtenues à domicile ou dans des lieux délivrant des renseignements sur les déplacements : gares, stations, aéroports, agences de voyage, mairies ...

Dans les **informations écrites** l'on trouve des guides tel celui de la SNCF "*Mémento du voyageur à mobilité réduite – Grandes Lignes*" qui couvre l'ensemble du réseau. Il existe aussi des brochures plus modestes comme les deux guides du passager à mobilité réduite correspondant aux deux aéroports franciliens : Orly et Charles de Gaulle. Des plans en braille ont été édités : à Toulouse un document en braille indiquant les arrêts et correspondances des lignes d'autobus les plus fréquentées par les aveugles (écoles, universités), à Toulon, un descriptif plus complet en braille des lignes d'autobus, à Lyon, les déficients visuels peuvent disposer d'un plan général du métro en relief et en braille ainsi qu'un plan de chaque station, en Ile-de-France, un guide bien conçu en braille sur la pratique du métro, du RER et des bus.

Pour les malvoyants, la SNCF a réalisé à titre expérimental des fiches horaires, de quelques lignes, en gros caractères. Les plans édités en gros caractères, comme il en existe à Paris, sont rares.

Les informations par fax, minitel, internet sont précieuses pour les personnes à mobilité réduite et particulièrement plébiscitées par les sourds et malentendants. Le minitel 36.15 Air France donne tous les renseignements pour le voyage des personnes handicapées ; minitel et internet informent sur la SNCF mais pas sur les services en gare et l'on ne peut réserver par minitel la place prévue pour accueillir un fauteuil roulant.

Les **informations orales** remplacent ou complètent celles qui sont fournies par des documents en braille. Ainsi, en Ile-de-France, les renseignements demandés par les personnes aveugles et malvoyantes pour le RER et l'autobus, le sont très largement par téléphone ou, plus encore, par l'entourage qui souvent utilise lui-même le téléphone. A Lyon, une cassette audio complète les explications du plan du métro en relief et en braille. A Toulon, les déficients visuels disposent d'un guide des autobus sous forme de cassette. Les serveurs vocaux et les numéros verts, comme celui de la SNCF "Accessibilité service" 08.00.15.47.53, donnant des informations relatives aux services et aménagements destinés aux personnes handicapées, devraient permettre de bien préparer un déplacement. Au moment de la réservation le dialogue est nécessaire pour le bon déroulement du voyage. La personne handicapée doit pouvoir expliquer quels sont ses besoins et le transporteur doit être en mesure d'expliquer quels services et quels horaires sont les mieux adaptés pour le voyage, compte tenu des besoins du voyageur. La ligne directe de la SNCF (08.36.35.35.35) pour la réservation de l'espace "fauteuil roulant" fonctionne bien et est appréciée.

Les informations délivrées peuvent être destinées à **tous les usagers** des transports collectifs, être **spécifiques aux personnes handicapées** dans leur ensemble ou encore à **certaines catégories** d'entre elles. Ainsi, le guide général et le site internet sur les horaires et les accès à l'aéroport de Satolas comprennent une page à l'intention des personnes handicapées. Et, toujours à Lyon, au numéro "Allo TCL" (Transport en commun lyonnais) l'on peut renseigner aussi bien les usagers valides que toutes les personnes handicapées.

Les guides spécifiques informant sur les déplacements de toutes les catégories de personnes handicapées sont rares. Même s'ils sont incomplets, l'on doit souligner les efforts entrepris par des villes comme Toulon avec une plaquette sur le déplacement des personnes handicapées. Ainsi que nous l'avons souligné précédemment, des guides spécifiques à une catégorie de personnes handicapées sont plus fréquents. C'est le cas par exemple pour les déficients visuels.

Les informations peuvent concerner **tous les modes de transport** ou **un seul** d'entre eux. En mai 1995, le ministère de transports avait pris l'heureuse initiative de rééditer avec le concours technique du COLITRAH et des principaux transporteurs un *"guide des transports à l'usage des personnes à mobilité réduite"* et Air France met dans ses agences une plaquette à la disposition de ses clients handicapés.

Enfin, les informations concernant les équipements d'accessibilité aux transports collectifs peuvent **couvrir un champ géographique varié** : international (*"Accès des personnes handicapées au transport aérien"*, guide réalisé par l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale à l'intention des

voyageurs handicapés et indiquant le degré d'accessibilité d'un certain nombre d'aéroports), national ("*mémento du voyageur à mobilité réduite*" de la SNCF), régional (comme le minitel 36.15 RATP comprenant pour le métro et le RER, une rubrique "*services pour personnes handicapées*" indiquant les services d'accompagnement, les gares du RER accessibles en fauteuil roulant, les facilités offertes aux personnes aveugles et malentendantes, les priorités existantes). Mais ces informations peuvent être aussi départementales ou intercommunales (guide en braille de la Communauté Urbaine de Strasbourg) ou encore, communales (comme à Lyon "*guide de l'accessibilité*").

Des informations sur les équipements d'accessibilité existent mais sont-elles **connues, exactes et suffisantes** ?

Les informations concernant les équipements d'accessibilité ne sont **pas assez connues** par les personnes à qui elles sont destinées en priorité. Il faut reconnaître que la tâche n'est pas facile : par exemple, la mise en accessibilité aux personnes à mobilité réduite du réseau du SITEEB s'est accompagnée d'une forte campagne d'information qui fut décevante. Les annonces dans la presse locale et la contribution forte des associations de personnes handicapées n'ont pas compensé le fait de ne pouvoir obtenir listes ou adresses des personnes à qui l'on voulait donner prioritairement l'information. Aucun courrier ciblé n'a pu être envoyé. Cette volonté d'informer rencontre beaucoup de difficultés pour aller au-delà du simple canal des associations. Ainsi, plusieurs réseaux de transport, comme celui de Lille, ont édité un guide en braille : mais à qui le distribuer ? Seules les associations ont une connaissance, partielle, des personnes relativement rares qui lisent le braille. Et l'on sait que le monde associatif ne rassemble souvent qu'une faible proportion (de l'ordre de 10 %) des personnes handicapées. Ces difficultés ont freiné la diffusion des fiches horaires en gros caractères de la SNCF, du plan en braille du métro de Lyon et celui des autobus toulousains.

Même s'il s'agit de guides d'accessibilité concernant toutes les catégories de handicaps et même si les lieux de distribution sont très nombreux, la diffusion de cette documentation et la gestion des stocks sont compliquées. C'est le cas par exemple du *mémento du voyageur à mobilité réduite* de la SNCF. L'audit avait révélé des situations très contrastées : à la gare de Lille, il était disponible dans les présentoirs ou à l'accueil, à la gare de Perrache à Lyon, il était épuisé, à Grenoble, on trouvait des éditions d'années différentes au bureau d'accueil (édition périmée) et dans la salle des guichets, à la gare de Strasbourg le service d'accueil en possédait mais l'hôtesse ne savait pas que ce guide existait ! La situation s'est toutefois bien améliorée : l'édition 1999 de ce guide paraît nettement plus disponible.

Faute d'estimer au niveau de chaque gare les besoins prévisibles, on navigue souvent entre une pénurie et un excès de stocks qui seront obsolètes ou bouillonnés. A l'aéroport de Roissy, le guide, épuisé, a fait défaut pendant longtemps.

Parfois des informations restent inconnues car leur support a été mal conçu : ainsi certains guides, tel celui de Aéroports De Paris (ADP), n'ont pas le logo des sourds et malentendants  sur la page de garde : les personnes concernées ne le prennent donc pas, considérant qu'il ne leur est pas destiné.

Différents logos désignant les installations accessibles aux :



handicapés physiques



sourds et malentendants



aveugles et malvoyants

Des informations peuvent rester inconnues des intéressées parce que les lieux où elles se trouvent sont eux-mêmes inaccessibles : certaines mairies (dans l'agglomération lilloise, par exemple) ou la plupart des agences Air France à Paris, à l'exception de celle des Invalides.

On voit que dans ces cas, les supports d'information sur les équipements d'accessibilité sont eux-mêmes des équipements d'accessibilité "indisponibles".

Les informations sur l'accessibilité doivent aussi être **exactes**. Beaucoup de guides sont obsolètes : c'est par exemple le cas du guide de l'accessibilité édité par une grande ville, qui en plus, est difficile à trouver ! Parfois les informations sont erronées : "*le guide du voyageur à mobilité réduite*" de la SNCF, édition mai 1998 signalait à tort, un service de voitures électriques proposé à l'accueil de Paris gare de Lyon. Les responsables du GIHP de Toulouse, en découvrant la nouvelle édition, ont relevé que des coordonnées téléphoniques qui les concernaient directement étaient fausses.

Connues, exactes, les informations sur l'accessibilité doivent être **suffisantes**. Or, elles sont quasi inexistantes pour les handicapés mentaux, tant l'idée est répandue qu'ils doivent être accompagnés dans leurs déplacements. Les personnes sourdes et malentendantes sont généralement oubliées. Et beaucoup de lacunes sont à déplorer : ainsi la RATP n'a pas de guide écrit.

Par exemple, les transports londoniens ont publié un guide des stations de métro accessibles aux personnes handicapées. Ce guide tente de conduire le passager handicapé à travers les stations en décrivant le trajet de l'entrée au quai en passant par la salle des billets et les autres itinéraires possibles, s'il y en a, ainsi que les aménagements à l'intérieur ou proches de la station.

A Toulouse, pour l'utilisation du métro (à la différence des autobus) il n'y a pas de document en braille alors que le constructeur a réalisé de nombreux aménagements qui ne sont pas portés à la connaissance du plus grand nombre des personnes concernées. Les aveugles et malvoyants sont dans une situation inverse à Paris : fiches en braille pour le métro et le RER, mais non pour les autobus. Ces informations inexistantes ou lacunaires sont aussi déplorées par les aveugles et malvoyants dans les aéroports. Et si, à la SNCF, les systèmes minitel et internet donnent satisfaction pour les horaires il n'en va pas de même pour les services offerts dans une gare. En ce qui concerne l'expérience du numéro vert "SNCF - Accessibilité service" donnant des informations relatives aux services et aménagements destinés aux personnes à mobilité réduite, elle n'est pas satisfaisante : les informations ne sont pas jugées suffisamment fiables. Les renseignements téléphoniques de la RATP ne sont pas beaucoup plus satisfaisants. Un président d'association de personnes handicapées a eu beaucoup de mal, par exemple, à savoir, si l'accessibilité était possible sur le tram Val de Seine.

De façon générale, ces faiblesses des renseignements téléphoniques sont dues sans doute à des guides écrits, eux-mêmes inexacts, obsolètes, lacunaires.

On peut déplorer aussi des plans de réseaux souvent confus alors qu'ils pourraient être clairs et lisibles.

Il faut enfin regretter **la dispersion des informations** : des supports donnant des renseignements sur la plupart des équipements d'accessibilité ou sur les possibilités de s'informer sont rarement conçus dans un cadre intercommunal, ou mieux, régional. Par exemple, il n'y a pas de guide global, à la fois multimodal et pour tous les types de handicaps, ni de centre d'information pour l'ensemble d'une communauté urbaine. Et la même absence est très regrettable en Ile-de-France.

Qu'une information sur un équipement d'accessibilité puisse être temporairement ou définitivement inexacte est sans doute inévitable. C'est pour cela que les personnes handicapées préparant leur déplacement ont toujours le souci d'avoir une information sur la disponibilité effective des équipements d'accessibilité en temps réel, soit avant de quitter le lieu où elles se trouvent, soit avant d'emprunter un transport collectif. C'est à cette condition qu'elles éviteront fatigue, angoisse, piège, panique ou accident.

Ce souci légitime de savoir si la continuité du voyage sera assurée, si l'on arrivera à destination, est actuellement très mal pris en compte par les autorités organisatrices de transport, les entreprises de transport collectif, mais aussi les services techniques municipaux. Et quand l'information sur l'indisponibilité d'un équipement d'accessibilité est donnée en temps réel, il est rare qu'une solution de substitution soit proposée.

Cette absence quasi générale d'information sur les interruptions de service est très largement déplorée dans tous les modes de transport, dans toutes les régions et par toutes les catégories de personnes handicapées : "à défaut de réparer, on pourrait informer". On ne prévient pas des pannes d'ascenseur dans le métro de Lyon (fréquentes notamment à Bellecour), les incidents sur les palettes d'autobus ne sont pas signalés sur le réseau du SITEEB, pas plus qu'à Strasbourg où pourtant un numéro de téléphone permet d'obtenir des renseignements sur l'accessibilité mais ne donne pas d'information sur les indisponibilités.

Et pourtant, ce sont là des réseaux qui ont fait de grands efforts d'accessibilité. Signalons cependant qu'à Lyon, les changements d'arrêt de bus font l'objet d'une information préalable par voie d'affichettes vertes. A Marseille, un numéro de téléphone du Réseau de Transport Marseillais (RTM) permet de se renseigner en temps réel sur la disponibilité d'un équipement d'accessibilité : il est vrai que ce numéro, très peu connu, est très peu utilisé et que les équipements d'accessibilité sont peu nombreux !

La SNCF ne dispose pas d'un système centralisé d'information sur les indisponibilités d'équipements d'accessibilité. Des renseignements en temps réel peuvent, en principe, être obtenus à des numéros indiqués pour les principales gares dans le "*mémento du voyageur à mobilité réduite*". Faut-il encore qu'à l'accueil de la gare l'on connaisse les indisponibilités. Pour les grandes gares, notamment parisiennes, les informations sur les indisponibilités

ne remontent pas rapidement et ne sont pas centralisées. Il existe pourtant dans les grandes gares un "responsable qualité".

Si l'on a bien conscience des problèmes posés par la détection et la centralisation des informations sur les indisponibilités d'équipement, l'on a du mal à penser qu'ils sont insurmontables. Rondes humaines régulières ou caméras, procédures de transmission à un organisme d'information centralisé devraient en venir à bout. Mais avant même cela, à défaut de signaler les pannes inopinées on pourrait, au moins, informer des arrêts de maintenance et de leur durée. Cela est très rarement fait. La RATP cependant signale souvent la durée des travaux. Et ADP réfléchit à une solution sur internet. Le Conseil Economique et Social de la Région Ile-de-France demande depuis longtemps la création d'un centre régional d'information intermodal qui renseigne, notamment, sur le fonctionnement effectif des différents équipements d'accessibilité.

Quand, par exception, une information est donnée sur l'indisponibilité d'un équipement d'accessibilité, il est exceptionnel que l'on propose une solution alternative. A Strasbourg, si un autobus tombe en panne, une convention avec le GIHP permet de fournir une solution de remplacement. Les gares parisiennes de la SNCF, incapables d'indiquer par téléphone si tel ou tel ascenseur est en état de fonctionnement, proposent des solutions de substitution se résumant le plus souvent à un "*Venez à l'accueil, on se débrouillera !*"

## **III.2- Accès à la gare**

Disposer d'informations sur son déplacement, connaître en temps réel la disponibilité effective des équipements d'accessibilité est la première démarche d'une personne handicapée désirant se déplacer. Il lui faut ensuite se rendre à la gare ou aux gares successives qui lui permettront de prendre les moyens de transport collectif. Par commodité de langage, nous parlerons de gares mais ce terme englobera non seulement les gares ferroviaires mais aussi les stations (métro, autobus, tramway), les aéroports et les gares maritimes. Le problème de la continuité des cheminements aux abords des gares a été souvent souligné par les associations de personnes handicapées, comme l'un des plus graves de ceux que l'on rencontre lorsque l'on raisonne en terme de chaîne de déplacement : de la porte du domicile de la personne handicapée jusqu'à son lieu de destination.

On reproche souvent aux services municipaux de voirie de ne pas considérer ce périmètre autour des gares comme prioritaire. C'est donc à la disponibilité des équipements d'accessibilité situés aux abords des gares que nous nous sommes attachés. Certains aspects, comme l'interface entre les véhicules et le sol ou, les ascenseurs permettant de franchir les forts dénivelés, seront traités par ailleurs.

L'accès à la gare se fait souvent en voiture conduite par la personne handicapée ou par un transporteur spécialisé : cela pose le problème soit du parc de stationnement, soit de l'arrêt limité au temps de dépose de la personne handicapée. Ce mode d'accès, fréquent pour les gares, parfois même obligatoire comme à Saint Charles à Marseille, est le plus répandu pour les aéroports. En effet les liaisons villes-aéroports sont assurées par des transports collectifs souvent non accessibles (Strasbourg, Toulouse, Marseille...). Les transports spécialisés qui, comme à Lyon, assurent la liaison avec l'aéroport sont très onéreux pour la collectivité et rencontrent aussi le problème du stationnement à l'aéroport. Remarquons que ces transports spécialisés sont fréquemment refusés aux handicapés mentaux faute d'un service d'accompagnement exigé.

### **III.2.1- Parking, stationnement, borne d'appel**

Rares sont les cas où, comme cela existe dans un parking en superstructure à la gare d'une grande ville, l'accès des personnes handicapées est impossible. Rares sont les cas aussi où, comme nous l'avons vu à la gare d'une ville moyenne, les places réservées aux personnes handicapées sont situées à l'extrémité du parc de stationnement. Mais très fréquentes sont les occupations sauvages des places de stationnement réservées aux personnes handicapées dans les parkings. Mieux, ces places étant plus vastes, on trouve parfois, comme on l'a vu à Lyon, deux voitures sur un seul emplacement ! A la gare de l'Est, on nous a signalé la présence des véhicules du personnel de la SNCF sur ces emplacements et à la gare Montparnasse les véhicules des préposés à la sécurité. A l'aéroport de Marseille, les places marquées au sol à la peinture bleue sur une surface supérieure à celle de la voiture n'ont pas

dissuadé les contrevenants, pas plus qu'un arceau, baissé irrégulièrement, dans le parking de la gare de La Part Dieu à Lyon. On parle même d'utilisation frauduleuse de cartes "handicapé".

Ces occupations illégales d'emplacements réservés sont vécues par les personnes handicapées comme l'un des signes les plus choquants de l'indifférence générale à leurs problèmes. Des situations plus satisfaisantes ont été constatées : le marquage au sol en couleur bleue, débordant la surface de la voiture (ou un simple cadre de couleur bleue autour de la surface de la voiture), même s'il n'est pas, comme nous l'avons signalé, totalement dissuasif, donne d'assez bons résultats, surtout quand l'emplacement réservé est situé à proximité d'un point de surveillance. Il est jugé satisfaisant dans plusieurs pays étrangers et relativement efficace dans les parcs de stationnement des grandes surfaces commerciales françaises qui l'ont adopté.

On espère que le contrevenant n'osera pas affronter le regard désapprouvateur des autres utilisateurs du parking. On souhaite aussi que les agents chargés de verbaliser remarquent plus facilement les voitures en infraction. Ce repérage plus aisé des places réservées est également utile aux personnes handicapées car ces espaces ne sont pas toujours signalés par un panneau indicateur en hauteur. Ce marquage au sol, en surface dans un lieu non couvert, rencontre parfois une certaine hostilité, pour des raisons d'esthétique.

Le système des arceaux, dans un parc surveillé en permanence, est en général efficace. C'est le cas, par exemple, aux aéroports de Marseille ou de Lyon, où les gardiens appelés par bornes téléphoniques, 24 heures sur 24, viennent abaisser l'arceau.

Beaucoup d'associations réclament des amendes réellement dissuasives comme cela existe dans plusieurs pays étrangers. Mais, ici encore, une meilleure sensibilisation et un développement de l'esprit civique peuvent permettre un respect quasi général des interdictions, comme on le constate dans le parc de stationnement de l'aéroport de Strasbourg.

Pour que ces équipements d'accessibilité que sont les places de stationnement réservées soient le plus facilement disponibles, il convient aussi de faciliter le règlement du ticket de stationnement. Parfois, comme à l'aéroport de Lyon, une réduction de 50 % est consentie aux personnes handicapées : mais cela nécessite de se rendre à une caisse difficilement accessible ! En réalité, une aide dès le stationnement est nécessaire si l'on a des bagages. Elle n'est pas toujours assurée : par exemple, à la différence des aéroports d'Ile-de-France, rien n'est prévu à l'aéroport de Lyon. Et il n'y a pas de borne d'appel sur un parking éloigné de l'aéroport de Toulouse. Les parcs de stationnement éloignés sont en général desservis par des navettes fréquemment accessibles.

La solution, très demandée par les associations, des "déposes minute" devant les gares ou les aéroports n'est pas satisfaisante la plupart du temps. D'abord, ces stationnements sont rarement aménagés pour les personnes handicapées accompagnées, y compris par des services de transport spécialisés tel le GIHP. Ensuite, comme pour les autres types de stationnement, les places réservées sont occupées illégalement (celles de l'aéroport de Lyon notamment). A la gare de Toulouse, les places réservées sont devant le poste de police dont les agents contemplant sans réagir ni verbaliser, les stationnements illicites !

### **III.2.2- Abords de la gare**

Les abords des gares relèvent de la législation sur la voirie et les espaces publics ou privés desservant les établissements recevant du public. Pour cet audit peu importe l'application de cette législation et les insuffisances concernant les espaces publics urbains : c'est au constat de l'existant qu'il convenait de se consacrer même si des équipements d'accessibilité sont expérimentaux et parfois installés avant même toute réglementation.

Avant d'aborder les différents équipements d'accessibilité installés à proximité des gares, il est intéressant de noter que ces espaces sont de plus en plus souvent aménagés en zone où se mêlent piétons et voitures. Ces lieux peuvent faciliter le déplacement des personnes en fauteuil roulant mais accroissent le handicap des aveugles et malvoyants. Dans le souci d'assurer une certaine fluidité de circulation, les bordures de trottoirs disparaissent et les passages protégés sont peu ou pas contrastés ce qui entraîne la disparition de repères tactiles et visuels. A cela, il faut ajouter la circulation des véhicules qui roulent sans bruit : véhicules électriques et tramways. Les personnes non-voyantes, (mais aussi les personnes malvoyantes, les enfants et adultes distraits) peuvent à tout moment traverser devant ce type de véhicule sans s'en rendre compte. A la suite d'accidents mortels, ont été parfois installés des équipements tels que : axes tactiles de guidage, contrastes au sol entre les voies (couleur, texture)...

Ce problème général, de plus en plus fréquent, rejoint celui plus particulier et plus ancien de ces équipements d'accessibilité que sont les aménagements podo-tactiles de guidage, et les bandes d'éveil de vigilance. Des bandes de guidage pour orienter les personnes aveugles vers les stations du tramway existent à Strasbourg et Grenoble par exemple. Lorsqu'il s'agit de stries creusées dans le sol, elles sont souvent encrassées et peu visibles si elles ne sont pas régulièrement entretenues. Parfois, comme à la gare d'échange de Lorient, elles ne correspondent plus aux nouvelles techniques de guidage qui sont enseignées. Quand ce sont des bandes en relief collées sur le sol (faciles à déplacer lorsque l'on veut changer la direction du guidage) elles sont parfois dégradées. Dans les trois cas, on se trouve en présence d'équipements d'accessibilité qui ne sont plus disponibles. Le risque d'effacement pèse sur tous les aménagements podo-tactiles, c'est-à-dire les surfaces à texture différenciées, posées au sol à des fins de repérage pour les non-voyants. L'étude BIOVAM<sup>3</sup> fait remarquer *“que le pied n'est pas seul en cause : la canne aussi est importante puisqu'elle doit permettre une perception de la texture, par le toucher qu'elle transmet ou/et le son qu'elle renvoie”*. Il faut ajouter que les chiens guide d'aveugles sont aussi dressés aux aménagements podo-tactiles. Et l'on en voit toutes les conséquences lorsque l'on aborde le problème des bandes d'éveil de vigilance placées devant les passages piétons surbaissés.

---

<sup>3</sup> BIOVAM – Besoins en information et en orientation des voyageurs aveugles et malvoyants dans les transports collectifs, Rapport final 1<sup>ère</sup> phase – Tome 1, projet PREDIT groupe thématique 4.5 “Nouveaux services aux usagers”, INRETS, avril 1999

Ces bandes d'éveil de vigilance, qui doivent être différentes des bandes de guidage afin qu'aucune confusion ne soit possible, ont pour but d'alerter. Elles signalent un danger : fosse (train, métro, tramway), passage piétons surbaissé. Il est utile de contraster cette bande afin de la rendre perceptible aux personnes malvoyantes et de la placer à 0,50 m de la bordure du trottoir (comme pour les quais de métro). Si cette bande n'est pas posée (cas fréquent, notamment à Paris et Lyon), si elle est effacée ou non remise après des travaux de voirie, le passage surbaissé devient très dangereux pour les personnes déficientes visuelles et éventuellement leur chien guide qui peuvent se retrouver au milieu de la rue sans se rendre compte qu'elles ont quitté le trottoir. Le trottoir surbaissé, équipement d'accessibilité disponible pour un handicapé en fauteuil roulant devient dangereux pour des personnes aveugles ou malvoyantes. Et ces dernières font remarquer qu'elles sont plus nombreuses dans les rues que les personnes en fauteuil roulant. Dans le même ordre d'idée, la mauvaise installation des bandes d'éveil de vigilance rend aussi cet équipement dangereux : c'est le cas lorsque ces bandes sont placées en arc de cercle avant des abaissements de trottoirs arrondis. La bande d'éveil de vigilance perd son utilité d'information directionnelle. Si la personne aveugle l'emprunte au centre, elle se retrouve au milieu d'un carrefour et non sur le passage protégé.

Plusieurs cas de stationnement face aux abaissements de trottoirs les rendent inutiles et indisponibles, sans que pour autant ce stationnement soit illégal quand l'abaissement n'est pas au droit d'un passage piétons. Dans ce cas, si l'on veut que le stationnement y soit interdit, il faut un arrêté municipal spécifique.

La sonorisation des feux tricolores relève aussi des équipements d'accessibilité qui sont destinés aux aveugles et malvoyants. Ils sont fréquents près des gares mais on les trouve bien sûr dans d'autres lieux. Une assez grande variété de systèmes et une certaine confusion règnent dans ce domaine. La plupart des villes ont supprimé les signaux permanents à la suite des protestations des riverains. A Lorient, par exemple, on baisse l'intensité du signal durant la nuit. Le plus souvent l'on trouve, comme à Strasbourg, un signal sonore répétitif qui se déclenche par un boîtier personnel quand le feu est au vert. Des situations regrettables, comme on nous l'a indiqué dans une grande ville, résultent de deux contrats différents passés par la municipalité avec deux sociétés. Une partie donc des feux est indisponible à tous les aveugles et malvoyants qui ne possèdent pas les deux boîtiers.

On trouve aussi, plus rarement, des signaux vocaux qui donnent une information sur la localisation ou la direction. Les bornes vibrantes, quand le feu est vert, que l'on peut rencontrer à Lyon ou à Paris, évitent la nuisance sonore, mais sont difficiles à trouver quand on ne possède pas d'indications préalables sur leur localisation.

Un système original par radar qui déclenche un signal sonore quand le feu est vert et que les piétons approchent, a été mis en place à Lorient. Cela évite les oreillettes que les personnes âgées ou légèrement malvoyantes hésitent à se mettre. Et cela permet d'avertir les enfants ou adultes distraits. Malheureusement cet équipement est souvent victime du vandalisme. Il était indisponible le jour de l'audit.

Un grand nombre d'associations de personnes aveugles ou malvoyantes ont conscience qu'une normalisation ou une réglementation nationale serait aujourd'hui nécessaire pour que l'on trouve le même système sur l'ensemble du territoire.

Le problème de l'insuffisante signalisation des travaux sur les voies et espaces publics n'est pas propre à l'abord des gares mais il a été fréquemment soulevé par les associations lors de l'audit (une norme existe mais n'est pas respectée). Les associations se plaignent que, une fois le marché obtenu, les entreprises oublient de se conformer au cahier des charges en matière d'aménagement de passages et de signalisation. A Lille, les petits chantiers, de courte durée sont les plus décriés. A Lorient, ce problème ne se pose plus : les entreprises de travaux publics se plient maintenant naturellement à la discipline d'une signalisation très satisfaisante avec des barrières de métal pour aménager des passages protégés.

Pour en terminer sur les équipements à proximité des gares, notons que les points d'arrêt d'autobus dotés d'abris sont souvent mal conçus laissant des largeurs de cheminements insuffisantes. Enfin, avant d'entrer dans le hall d'une gare, des portes vitrées transparentes sont fréquemment difficiles à détecter par les personnes malvoyantes. La pose d'une bande contrastée sur une large surface peut facilement améliorer le repérage.

L'accès à l'entrée de la gare peut comporter le franchissement de dénivelés : ce problème sera traité plus loin lorsque nous aborderons, dans le passage sur l'accès aux quais, le thème du franchissement des dénivelés (III.4.1).

### **III.3- Services en gare**

#### **III.3.1- Accueil**

Le personnel d'accueil d'une gare contribue à la bonne disponibilité des équipements d'accessibilité en indiquant les localisations, les modes d'utilisation... Nous verrons plus loin, quand nous étudierons l'accès au véhicule et la sortie du véhicule, que l'accueil se prolonge souvent par un accompagnement.

Lorsqu'une personne handicapée arrive à l'accueil d'une gare, son attitude balance entre la peur d'embêter et celle d'être oubliée ou non comprise. Cette angoisse est amplifiée si l'on se trouve à une heure de pointe, dans une grande gare, face à un personnel insuffisant en nombre, ni formé, ni bien informé. La conscience de ne pas être capable de répondre aux attentes de la clientèle handicapée ne fait qu'accroître l'inefficacité des agents de l'accueil.

Pour une personne aveugle ou malvoyante, il s'agira de l'aider à identifier la bonne ligne, la bonne rame, le bon quai, le bon ascenseur... Pour le sourd profond, il faudra qu'il puisse lire sur les lèvres de la personne qui lui donne le renseignement.

Ces demandes d'accueil sont très imparfaitement satisfaites par manque de formation et d'information données au personnel. La bonne volonté est généralement reconnue, même s'il n'y a pas de sensibilisation systématique aux problèmes rencontrés par les personnes handicapées. " *Allo ! J'ai une handicapée, qu'est-ce que j'en fais ?* " Combien de fois les personnes handicapées moteurs ont entendu cela à l'accueil ! Combien de fois, un aveugle a expliqué que l'on ne devait pas caresser son chien lorsqu'il porte son harnais parce qu'on le trouble et on le déconcentre. Et combien de fois, il s'est senti encore plus isolé parce que, à ses questions, on répondait à son chien ! Tout comme, aux questions de l'utilisateur en fauteuil roulant, on répond à l'accompagnateur qui pousse le fauteuil...

Le manque d'information donnée au personnel d'accueil a été fréquemment constaté au cours de l'audit. Nous avons vu par exemple que l'existence du " *memento du voyageur à mobilité réduite* " de la SNCF était parfois ignorée de l'accueil. Et dans un autre cas, l'accueil ne connaissait pas l'existence d'un service "SOS Voyageurs" destiné aux personnes handicapées et situé à la sortie du hall de la gare.

Ces personnels d'accueil, sans formation initiale ni de rappel, mal informés, se plaignent souvent de ne pouvoir être plus compétents, plus efficaces, donc plus reconnus. Il est temps de **faire de l'accueil un vrai métier**, avec une vraie formation qui donne une compétence réelle et gratifiante. De très nombreuses associations de personnes handicapées proposent des stages de formation ou d'information : rares sont les personnels d'accueil qui peuvent les suivre.

A la gare de Marseille, une mini-formation dispensée par l'APF est bien utile pour compenser la configuration ubuesque de la gare Saint-Charles. A Toulouse, le personnel de l'accueil a été formé par le GIHP et toutes les associations reconnaissent l'excellence du service.

### **III.3.2- Guichets - Distributeurs de billets**

**Les guichets** d'accueil et d'information sont en général inaccessibles aux personnes handicapées ; les guichets où l'on délivre des billets ne le sont guère plus pour les handicapés moteurs. Et, quand ils le sont, ils restent rarement effectivement disponibles.

A la gare SNCF de Grenoble, à celle de Toulouse, à la gare Saint-Charles ou à la gare maritime de Marseille... dans la plupart des sites visités, il n'y a pas de guichets abaissés permettant l'accès des personnes en fauteuil roulant. Au mieux, comme à la gare de Grenoble, le personnel a pour consigne de traiter en priorité tout handicapé qui se présente. Les comptoirs d'enregistrement dans les aéroports ne sont en général pas mieux adaptés.

Des guichets abaissés, comme aux gares SNCF de Strasbourg, de Lorient, de la Part-Dieu à Lyon ou à l'aéroport de Satolas, sont l'exception. Mais à Strasbourg, le guichet n'est pas ouvert, à Lorient il est fermé et sert de cendrier, à Lyon ils ne sont pas signalés, et à Satolas il supporte une coupelle de bonbons pour les enfants.

Les entreprises de transport considèrent en général que ces guichets sont peut-être accessibles aux personnes en fauteuil roulant, mais sont inaccessibles aux employés valides et, qui plus est, sont peu utilisés. Le conflit est souvent aigu, comme à Toulouse, entre les associations de personnes handicapées et la SNCF.

Devant un guichet, les sourds et malentendants disposent parfois d'équipements qui les aident dans leur déplacement. Les sourds ont besoin d'aides visuelles. Ils sont, par exemple, très sensibles à la présence de caisses lumineuses indiquant le prix du billet. A défaut, n'entendant pas le montant de la somme à payer, ils présentent souvent la plus grosse coupure possible (ce qui n'est pas forcément du goût du préposé derrière le guichet et peut donner lieu à des scènes cocasses, mais désagréables pour la personne sourde).

Les malentendants appareillés ont besoin, devant un guichet, des aides sonores spécifiques que sont les boucles magnétiques. L'ensemble des guichets de la RATP est équipé de boucles magnétiques, mais ce n'est pas le cas du métro de Lyon par exemple. La plupart des gares SNCF ne sont pas équipées de tels guichets. Trois seulement à Lille, pour l'ensemble du département du Nord, mais l'on ne sait pas s'ils fonctionnent, et à Grenoble ils ne sont pas signalisés. Cette absence de signalisation est d'autant plus regrettable que le personnel des sociétés de transport ignore souvent la présence de boucles magnétiques qui deviennent indisponibles faute d'avoir été branchées. On retrouve le problème de la formation : donner au personnel la possibilité de mieux faire son métier et ainsi, le rendre plus gratifiant.

Signalons que la SNCF vient de mettre au point un nouveau modèle de guichet à deux niveaux utilisable par tous les usagers, handicapés ou non, qui devrait permettre de résoudre cette épineuse question.

**Les distributeurs automatiques de billets** peuvent parfois remplacer un guichet inaccessible ou indisponible. Leur utilisation par les aveugles et malvoyants est extrêmement difficile et donc rare (environ 16 % d'après l'enquête BIOVAM).

A la gare de Lorient, ville pionnière, il n'y a pas, par exemple, d'indications en braille ou de chiffres en relief sur ces automates. En revanche, la billetterie régionale de cette même gare est à bonne hauteur pour les usagers en fauteuil roulant. Il est regrettable que cette billetterie devienne indisponible si l'on veut bénéficier des billets à tarif réduit pour handicapés car ceux-ci ne sont délivrés qu'au guichet inaccessible et éventuellement après une longue attente !

Souvent les billetteries sont trop hautes pour les personnes en fauteuil roulant : c'est le cas des distributeurs automatiques de billets de banque situés dans les aéroports ou dans les gares, mais aussi par exemple, pour la billetterie du métro à Toulouse. Et cela est d'autant plus choquant que les distributeurs automatiques de friandises ou de boissons dans le métro sont à bonne hauteur. Les entreprises purement commerciales ont su adapter leurs automates à un segment de leur clientèle : les enfants, alors que les entreprises ayant une mission de service public ont plus de difficultés à le faire.

### **III.3.3- Cabines téléphoniques**

Parmi les services en gare, on trouve de plus en plus de cabines téléphoniques accessibles. Certaines sont abaissées, comme par exemple dans le métro de Toulouse, pour les usagers en fauteuil roulant.

Mais trop nombreuses sont encore les cabines avec capuchon en plastique, en saillie, non signalées au sol et donc non repérables à la canne. Ce type de mobilier est très dangereux pour les personnes déficientes visuelles qui peuvent se cogner contre ces oreillettes alors qu'elles ont des contre-indications strictes au choc au niveau du visage (glaucome, décollement de la rétine).

Les aveugles souhaiteraient des indications en braille sur les cabines pour qu'elles leur soient plus accessibles mais reconnaissent, par exemple, les efforts d'équipements en matière de téléphone des stations Météor (Paris, ligne 14) avec les couleurs, contrastes et formes arrondies.

### **III.3.4- Toilettes**

Au moins quatre conditions doivent être remplies pour que des toilettes dans une gare soient totalement disponibles pour les personnes handicapées : leur installation doit être signalisée et accessible, elles doivent avoir été bien conçues, elles doivent être en libre service et, enfin, dans un état de propreté satisfaisant. Ces conditions sont très rarement réunies.

Dans beaucoup d'aéroports, les toilettes sont accessibles mais sans signalisation comme, par exemple, à Strasbourg ou à Lyon. Cet oubli pourrait se justifier si toutes les toilettes étaient accessibles, ce qui n'est pas le cas, notamment au premier étage de l'aéroport de Marseille dans la zone d'embarquement. Souvent la localisation est mal indiquée comme à la nouvelle gare Magenta à Paris.

Trop souvent encore, la conception de ces lieux, même récents, est très mauvaise :

- \* porte trop lourde à manipuler, comme dans les gares de Grenoble ou de Toulouse, ou même difficile à fermer pour une personne handicapée en fauteuil roulant, comme à la gare Magenta à Paris,
- \* barres de transfert mal placées (gare et aéroport de Toulouse),
- \* siège pas assez avancé pour pouvoir mettre en parallèle, un fauteuil roulant et faciliter les transferts (gare de Toulouse notamment),
- \* absence presque générale de lunette large empêchant les personnes handicapées aux cuisses faiblement musclées de s'enfoncer et de se blesser le dos,
- \* papier toilette ou papier protégeant le siège difficile à atteindre,
- \* temporisation trop courte de la minuterie qui plonge dans le noir un handicapé, plus lent et moins mobile,
- \* tuyaux d'eau chaude des lavabos non encastrés ou calfeutrés pour éviter de brûler des jambes insensibles.

Les associations de personnes handicapées, comme à Toulouse, par exemple, déplorent aussi qu'il n'y ait pas toujours de toilettes pour chaque sexe et que, lorsque à côté des toilettes des douches existent, elles soient rarement accessibles aux personnes handicapées.

Pour être vraiment disponibles les toilettes doivent être soit en libre service soit, s'il faut une clef, que cette clef puisse être obtenue immédiatement auprès d'une personne en permanence chargée de la surveillance des toilettes. Quand la clef est confiée à des membres du personnel d'entretien, il est souvent difficile de les trouver (à Orly par exemple) et les toilettes servent fréquemment de lieu de stockage des ustensiles de ménage (à la gare maritime de Marseille entre autres...).

Il faut reconnaître que lorsque les toilettes sont totalement en libre accès ou partiellement, par exemple la nuit, elles sont souvent dégradées et dans un état de propreté peu satisfaisant. Quant elles sont surveillées et entretenues par un préposé, les toilettes, en général, sont propres comme à la gare du Nord à Paris, à celle de Strasbourg ou dans le métro de Lille. En vérité, ce constat rejoint celui que l'on pourrait faire pour l'ensemble des toilettes publiques.

### **III.3.5- Information**

Tous les équipements qui permettent d'avertir ou d'informer dans une gare ou une station concernent la **signalétique**, la **signalisation**, les **informations visuelles**, **sonores** ou **tactiles**. Ces équipements ont pour objet de répondre à des problèmes difficiles, mal réglés, dont certaines données sont souvent encore peu connues pour des handicaps comme la malvoyance, par exemple. Ces équipements sont pourtant essentiels pour toutes les catégories de personnes handicapées et, notamment, lorsqu'elles se trouvent dans un lieu qui ne leur est pas familier : ainsi, ne pas pouvoir localiser le centre d'information d'une gare est moins pénalisant quand on a l'habitude de fréquenter cette gare et que l'on sait où se situe le centre. Les aveugles et malvoyants ont, à l'évidence, des problèmes d'orientation mais les personnes handicapées mentales également. Quant aux sourds, ils se plaignent souvent de panneaux situés trop en hauteur. Et une signalisation lacunaire, hétérogène, touffue, pléthorique et non continue entraîne des errances très fatigantes pour un usager en fauteuil roulant.

La disponibilité effective de ces équipements est particulièrement nécessaire quand ils se trouvent dans les pôles d'échanges multimodaux, de plus en plus nombreux.

### **III.3.5.1- La signalétique**

**La signalétique** concerne ce qui se rapporte aux signaux, c'est-à-dire à tout signe, geste, cri, son ... destiné à avertir. Nous examinerons ici les signaux écrits fixes : taille, forme, couleur des caractères.

L'audit a montré que la question de la signalétique n'est pas encore suffisamment abordée sous l'angle de la lisibilité pour les personnes handicapées. Les modes et les préoccupations esthétiques des spécialistes de la communication ne rejoignent pas toujours les attentes, au moins les plus évidentes, des déficients visuels par exemple. Des études, comme "*Besoins en Information et en Orientation des Voyageurs Aveugles et Malvoyants (BIOVAM) dans les transports collectifs*", précisent ces attentes et citent des efforts encourageants comme ceux entrepris dans le métro de Toulouse. "*Les prescriptions et recommandations pour la mise en place d'une signalétique accessible à tous dans les systèmes de transport collectif*" du COLITRAH, sont également une contribution d'un grand intérêt.

La taille des caractères doit être suffisamment grande pour être perçue par l'ensemble des utilisateurs. La non-utilisation, donc l'indisponibilité, par les malvoyants des plans et horaires de lignes affichés aux arrêts de bus et tramways est principalement liée à la taille des caractères. Et, un texte est plus compréhensible lorsqu'il comprend des majuscules et des minuscules. Une typographie simple est toujours préférable. Des caractères gras, tout comme la qualité des contrastes, sont appréciés quand les panneaux doivent être vus de loin : sorties, correspondances... Ces critères ont inspiré les panneaux des stations Météor. En revanche, les personnes malvoyantes souhaiteraient que les contrastes soient beaucoup mieux étudiés pour les numéros d'autobus parisiens. Les moniteurs d'information installés sur les quais de tramway, comme à Lille, sont difficilement lisibles par tout le monde : à la fois à cause du mauvais contraste de couleurs et de la trop petite taille des lettres utilisées.

Les chartes graphiques les plus récentes, faisant souvent appel à des tons pastel, aboutissent fréquemment à des panneaux insuffisamment contrastés : les fonds blancs et lettres grises ou noires du métro parisien, les jaunes ou verts sur gris de l'aéroport de Lyon, tout comme les tons pastel de celui de Toulouse, font regretter la disparition des anciens panneaux à fond bleu et lettres blanches très contrastés, que l'on trouvait à l'entrée du dernier couloir avant le quai des stations du métro parisien.

Dans de rares cas, on découvre des pictogrammes originaux, peu connus, qui donc ne renseignent pas l'utilisateur sur la présence d'un équipement d'accessibilité. La personne en fauteuil roulant ne profitera pas d'un autobus à plancher bas et à palette rétractable si elle voit un logo différent du symbole international d'accessibilité. De même, la signalétique doit être complète, sinon elle annule la disponibilité d'un équipement d'accessibilité : un panneau indiquant que l'ascenseur d'une station dessert la sortie mais oublie de signaler qu'il permet aussi les correspondances réduit son utilisation. Dans le même esprit, on doit souligner la nécessité d'une bonne maintenance de la signalétique : nettoyage, bien sûr, mais aussi remplacement quand, par exemple, un pictogramme disparaît. Nous avons observé des guichets équipés de boucles magnétiques dont le logo "sourds-malentendants" avait disparu. Dès

lors, ils n'étaient plus utilisés par les personnes handicapées à qui ils étaient destinés et le personnel du guichet, lui-même, avait fini par oublier ou ignorer l'existence de cet équipement d'accessibilité !

### **III.3.5.2- La signalisation**

**La signalisation** recouvre l'installation et la disposition des signaux : un panneau devra être placé au bon endroit, à la bonne hauteur, facile à approcher et correctement éclairé pour un malvoyant par exemple. L'organisation de la succession et de la concurrence des panneaux nécessite d'être bien conçue pour assurer des cheminements faciles, efficaces et éviter les confusions.

La signalisation doit donc constituer une chaîne d'informations permettant de prendre toute décision utile pour le meilleur déplacement en fonction des situations ponctuelles successives auxquelles une personne handicapée se trouve confrontée dans une gare ou une station. Cela implique, notamment, que la chaîne d'informations ne soit rompue à aucun moment.

Nous avons mentionné des cas de signalétique incomplète ou mal entretenue qui diminuaient ou annulaient la disponibilité d'un équipement d'accessibilité. Il en va de même lorsque la signalisation n'a pas été prévue : dans plusieurs villes de France, des ascenseurs ou escalators sont peu utilisés car ils sont installés dans des endroits difficiles à trouver parce que peu ou pas signalés (gare de La Part Dieu à Lyon, station Auber à Paris, gare de Rouen...).

En ce qui concerne **l'emplacement**, les panneaux situés en position frontale, suspendus au plafond, sont plus facilement localisés par les malvoyants que ceux situés à plat sur le mur.

La hauteur du **positionnement** de la signalisation est également importante : des panneaux, qui n'ont pas pour rôle d'être vus de loin, seront situés à hauteur des yeux et permettront le rapprochement, à condition toutefois de ne pas être installés derrière des sièges... Une hauteur de lecture pas adaptée est l'une des raisons, relevée par BIOVAM, de la non-utilisation des plans et horaires de lignes affichés aux arrêts des bus et tramways. Mais les panneaux d'accès aux quais de métro, qui décrivent la ligne et ses correspondances, sont très appréciés dans le métro de Toulouse et dans Météor à Paris parce qu'ils sont à hauteur des yeux et totalement accessibles.

Les écrans qui annoncent l'arrivée des RER sur les quais sont inaccessibles aux personnes malvoyantes, certes parce qu'il est impossible de se rapprocher, mais aussi parce que des reflets empêchent leur utilisation. Cela amène à souligner l'importance de **l'éclairage**, notamment pour les personnes malvoyantes, afin de les aider à percevoir la signalisation.

Une signalisation à bonne hauteur peut devenir difficile à lire si l'éclairage des panneaux provoque des reflets gênants sur une peinture brillante. C'est souvent le cas lorsque l'éclairage est orienté sur le panneau lui-même à l'aide de spots mal placés. Actuellement, certains panneaux de la ligne EOLE sont éclairés par des spots dont le flux lumineux ne couvre pas toute la surface de lecture et entraîne des ombres créant elles-mêmes des leurres visuels. (Plus largement on signale une insuffisance de l'éclairage général sur

les quais de la ligne EOLE, de teinte orangée, qui atténue l'ensemble des contrastes et empêche la perception des reliefs).

Des éclairages naturels sont recherchés mais un éclairage général dirigé vers le plafond, comme dans le métro de Toulouse, est considéré comme la meilleure solution ne risquant ni de se refléter sur les panneaux ou sur le sol, ni d'éblouir directement. Des boas lumineux placés au plafond, comme dans Météor, permettent à la fois de servir de guide et de maintenir une constante de luminosité très utile aux personnes malvoyantes. On comprend que ces questions d'éclairage et de reflets, à l'origine de fatigue visuelle, d'erreurs et d'impossibilité de lire des informations, rejoignent celles des peintures et des revêtements de sol. La matité recherchée dans le métro de Toulouse est une réussite reconnue.

Faut-il encore que l'éclairage soit entretenu en bon état de propreté et de fonctionnement, ce qui n'est pas toujours le cas. On déplore souvent un nettoyage des luminaires pas assez régulier. Le choix des lampes pour le remplacement n'est pas toujours respecté : par exemple, un tube fluo différent dans un boa lumineux. Parfois, c'est un tube fluo qui scintille (micro-flash) et entraîne éblouissement et inconfort.

On peut considérer enfin que contraster le nez des marches ainsi que la première et la dernière contre-marche d'un escalier relève de la signalisation puisqu'il s'agit bien "d'un signe destiné à avertir". Ces aménagements ont fait leur preuve dans toutes les gares ou stations qui les ont réalisés. Ici encore, se pose le problème de l'entretien (usure) et du nettoyage qui ne sont pas toujours jugés satisfaisants.

La signalisation doit être efficace : il est heureusement rare que l'on trouve un fléchage qui conduise à un ascenseur fermé à la suite, par exemple, d'un plan vigipirate. Mais il est très fréquemment déploré, notamment dans les grandes gares parisiennes, que la signalisation soit particulièrement confuse avec une implantation de panneaux trop hétérogène et donnant l'impression de superpositions successives. Confusion parfois accentuée quand des campagnes publicitaires viennent ajouter des banderoles et affichettes dans le ciel des panneaux de signalisation.

Des informations visuelles, sonores ou tactiles sont données dans les gares ou stations. Ces informations intéressent, au premier chef, les personnes atteintes d'un handicap sensoriel ou mental. Et l'on retrouve le problème déjà mentionné, du faible nombre d'équipements d'accessibilité concernant ces catégories de personnes handicapées. Cependant, l'audit a permis d'observer des expériences intéressantes et des installations qui fonctionnent bien. En outre, des associations s'occupant de personnes handicapées ont elles-mêmes réalisé des enquêtes auprès de leurs membres et mené des études débouchant sur des réflexions aux propositions très enrichissantes.

L'enquête BIOVAM, par exemple, montre combien la représentation mentale des gares et des stations (emplacements des différents services, guichets, toilettes, appareils de compostage...) est problématique pour les malvoyants et, encore plus, pour les non-voyants. A la difficulté de la localisation des éléments utiles, s'ajoute celle de leur identification : le *bon*

*autobus ou le bon tramway* sur un point d'arrêt commun à plusieurs lignes, la *bonne rame* de RER ou de métro sur un quai... Et sans repère podo-tactile ou auditif dans les vastes espaces que sont les gares du RER et des trains "grande ligne", le malvoyant rencontre des difficultés de maintien de la trajectoire. Le mobilier coloré et de forme arrondie des métros de Toulouse ou de Météor est apprécié comme élément de sécurité mais aussi d'information. L'important problème de l'éclairage dans les gares et stations a été rarement signalé au cours de l'audit. Les remarques relevées proviennent, là encore, d'enquêtes nationales très ciblées sur les personnes malvoyantes ou non-voyantes.

Ces enquêtes montrent, par exemple, que pour les malvoyants, l'accueil, la circulation horizontale et la lecture des tableaux d'affichage ne demandent pas le même niveau d'éclairage. Et, bien sûr, les solutions proposées doivent à la fois aider les personnes malvoyantes et, en même temps, apporter un maximum de confort visuel aux personnes bien voyantes.

### **III.3.5.3- L'information visuelle**

**L'information visuelle** dans une gare ou une station peut être donnée d'abord par des panneaux : départs, arrivées, numéros de quais, de voies, portes d'embarquement, temps de retard... Nous avons déjà signalé les récriminations des personnes en fauteuil roulant ou des handicapés sensoriels à l'encontre des panneaux placés trop en hauteur. L'ensemble des personnes handicapées déplore que les panneaux à message variable n'affichent pas suffisamment à l'avance les horaires et les quais : toujours le souci légitime d'éviter l'angoisse d'avoir à se précipiter. Et les sourds et malentendants souhaitent une information écrite doublant systématiquement les informations sonores, notamment lors de perturbations.

L'identification du quai de départ (RER, train...), puis du numéro de voiture (train), est très difficile pour les non-voyants et difficile pour les personnes malvoyantes qui ont du mal à repérer et à lire les panneaux. Ces difficultés sont évidemment accrues quand il faut changer de train rapidement. Cette difficulté à identifier le quai de départ existe aussi pour les autobus. La suppression de zones spécifiques à chaque ligne, notamment lors du réaménagement d'une place, est toujours fortement regrettée par les aveugles et les malvoyants.

L'affichage lumineux sur les quais de tramways, métros, trains, autobus est en général apprécié quand les couleurs et les contrastes sont bons, la hauteur satisfaisante, les informations utiles et le fonctionnement bien réglé. Les cas de mauvais contrastes ajoutés à la petite taille des lettres tout comme la difficulté de les approcher de très près ont déjà été mentionnés pour ces moniteurs d'information. A un affichage qui donne l'indication du jour et de l'heure comme dans le métro de Toulouse, on préfère une information sur la direction et le temps d'attente du prochain tramway comme à Rouen ou Strasbourg.

Pour les quais d'autobus, on nous a signalé une seule fois le cas d'annonces visuelles décalées : les systèmes d'aide à l'information semblent de plus en plus fiables.

En matière d'information visuelle, les personnes sourdes et malentendantes apprécient, comme dans le métro de Marseille, les "visiophones" qui fonctionnent correctement. A peine moins rares sont les publinitel et les publifax dans les aérogares. De façon générale, ces équipements, très réclamés, sont exceptionnels.

Sur les quais où peuvent passer des trains sans arrêt on demande un avertisseur lumineux et un avertisseur sonore. Cette dernière exigence nous amène aux **informations sonores** données dans les gares et stations.

#### **III.3.5.4- Les informations sonores**

Lorsque l'on demande, par exemple, aux personnes déficientes visuelles, quelles sont, à leur avis, les priorités de recherche dans le domaine des transports collectifs, leurs souhaits vont d'abord vers plus d'annonces vocales. Et c'est ainsi que plusieurs systèmes d'information et d'orientation existent en France, comme nous l'avons évoqué au III.2.2. Leur intérêt a été évalué par BIOVAM : *"tous ces systèmes sont basés sur le même principe : des balises installées au plafond diffusent par des technologies diverses (infrarouge, radio, ultrasons) des messages par l'intermédiaire d'un récepteur qu'initialisent ou qu'activent ponctuellement les intéressés : un écouteur vient parfois s'ajouter à cet équipement et permet ainsi de délivrer le message confidentiellement. Les systèmes sont plus ou moins élaborés (une ou plusieurs langues, rayonnement plus ou moins important) et se conjuguent ou non avec des bandes de guidage. Le contenu des messages est soit fixe pour donner des indications de direction ou la position des guichets, des barrières de péage et des escaliers, soit dynamique pour donner la destination des trains et les voies correspondantes"*<sup>4</sup>. Les systèmes, observés au cours de l'audit, étaient appréciés, leur rareté et leur diversité l'étaient moins.

Plus modestement, les ascenseurs des gares ou stations équipés d'annonces sonores donnent en général une entière satisfaction lorsqu'ils annoncent à la fois le niveau et les destinations desservies tout en permettant d'entendre l'ouverture et la fermeture des portes.

L'annonce vocale du départ des trains est souhaitée le plus tôt possible : beaucoup d'aveugles et malvoyants rencontrés demandent 30 minutes, tout en se rendant compte que, sous peine de cacophonie, ce vœu risque de rester pieux dans les grandes gares aux heures de pointe. Au minimum, il faudrait que les annonces soient audibles et compréhensibles, compte tenu du fond ambiant, ce qui est loin d'être toujours le cas.

L'identification, par les aveugles et malvoyants, du véhicule à prendre parmi tous les véhicules desservant l'arrêt est également un problème fréquemment soulevé et résolu la plupart du temps par une information vocale : chauffeur de bus, autres usagers, annonces sonores. Ce dernier mode d'information est le plus apprécié mais le moins répandu.

---

<sup>4</sup> BIOVAM – Rapport final, avril 1999, page 88

### **III.3.5.5- Les informations tactiles**

En France, les **informations tactiles** dans les gares et les stations sont, globalement, peu fréquentes. Cependant, on rencontre de plus en plus souvent, dans les ascenseurs des boutons de commande dont les chiffres ou lettres sont en écriture ordinaire, mais assez grosses et en relief. Si on y ajoutait un bon contraste de couleur (ce qui n'est pas le cas) on aurait une signalétique pouvant être accessible au plus grand nombre.

Des informations en braille (localisation, cheminement à suivre) équipent très exceptionnellement le dessous des mains courantes. On se demande d'ailleurs si ces inscriptions sont réellement utilisées, à l'exception d'un petit nombre d'habitues connaissant le braille. A la sortie de certaines stations de métro, une ville a affiché des plans de quartier en relief : l'expérience n'étant pas standardisée et les plans pas systématiquement implantés au même endroit, ils sont jugés d'une très faible utilité car les personnes déficientes visuelles ne peuvent les trouver.

Nous avons déjà abordé la question des aménagements podo-tactiles dans le III.2.2.

Notons ici, que le signalement des escaliers par une surface d'éveil de vigilance (différente des bandes d'éveil posées devant les quais) est exceptionnel en France. Au cours de l'audit, nous avons relevé que cet équipement est souvent réclamé. L'expérience a été tentée dans le métro de Toulouse, mais la texture rugueuse utilisée n'a pas résisté aux frottements dus aux passages des voyageurs. La non-disponibilité de cet équipement devient un danger redoutable pour ceux qui s'y étaient habitués. Le problème de fond est de savoir si il faut signaler tous les escaliers dans les lieux publics, sachant que cela ne pourra être fait systématiquement. Le risque étant de mettre en place un signal qui ne soit pas permanent, donc dangereux.

Soulignons que ce signalement des escaliers est également demandé pour les escaliers mécaniques qui se mettent en marche à l'arrivée d'un piéton. Les personnes aveugles ou malvoyantes ne pouvant les repérer à l'avance, au bruit, sont surprises.

Dans les informations tactiles que l'on peut trouver dans une gare ou une station, notons aussi les équipements permettant la détection des obstacles en hauteur. Il s'agit des obstacles se situant entre 90 cm et 220 cm en fonction de la taille de la personne aveugle ou malvoyante. C'est au-dessus de la hauteur de la ceinture que les balayages de la canne n'aident plus à la détection. Il est donc nécessaire de neutraliser la zone où peut s'engager la canne en prolongeant l'obstacle au sol. Cette détection tactile peut être doublée d'une détection visuelle : par exemple, une poubelle colorée placée sous une boîte aux lettres en hauteur et en saillie.

Tous les éléments d'information évoqués permettent de réduire la tension et le stress liés au déplacement dans une gare ou une station pour une personne handicapée. Cette notion de "confort" participe à l'aisance du déplacement qui est aussi un facteur d'intégration avec le milieu environnant.

### **III.3.6- Bornes d'appel**

Les bornes d'appel dans une gare peuvent d'abord servir à demander l'ouverture d'un passage ou l'aide d'un agent. Des bornes d'appel d'urgence ou de détresse existent également et sont à rapprocher des boutons d'appel d'urgence que l'on rencontre, par exemple, dans les ascenseurs.

Au cours de l'audit, peu de cas d'indisponibilité pour cause de non-fonctionnement n'ont été signalés. La RATP, à Nanterre Préfecture, par exemple, a une procédure qui oblige à tester chaque semaine les bornes d'appel. En revanche, la personne qui est à la réception de l'appel n'est pas toujours disponible, c'est le cas notamment quand il s'agit d'un agent préposé à la caisse. Et le problème est encore plus évident quand deux personnes appellent en même temps et que des usagers attendent pour payer leur titre de transport. Pour des raisons de sécurité, l'agent ne laissera pas la caisse et la nécessité d'avoir deux agents sera réclamée.

Les bornes d'appel d'urgence sont souvent, comme dans le métro de Toulouse, indisponibles pour les usagers en fauteuil roulant, car elle sont placées trop haut.

Le reproche le plus fréquent est que les bornes d'appel, de façon quasi générale, ne comportent pas de témoins lumineux permettant aux sourds et malentendants de savoir si leur appel a été entendu. Les associations de Lille et de Toulouse, notamment, déplorent cette lacune dans le métro.

## **III.4- Accès aux quais**

### **III.4.1- Cheminement et franchissement des dénivelés**

Les liaisons entre le hall ou l'entrée de la gare et le quai d'accès au véhicule peuvent se décomposer en :

- un cheminement plus ou moins long,
- le franchissement d'un ou plusieurs dénivelés.

Ceci concerne les gares et points d'arrêt des différents modes :

- les gares ferroviaires : SNCF, RER, métros, exceptionnellement les arrêts de tramways,
- les gares routières d'une certaine importance,
- les aéroports, pour les handicapés légers puisque les autres handicapés sont normalement pris en charge dès le comptoir d'enregistrement,
- les gares maritimes.

Le cheminement et franchissement des dénivelés comportent éventuellement les éléments suivants :

- des cheminements horizontaux,

- pour les gares ferroviaires : éventuellement des traversées à niveaux de voies, passages planchés qui peuvent être utilisables soit en autonomie (de plus en plus rares) soit en étant accompagné par un agent de la gare,
- des plans inclinés,
- des tapis roulants horizontaux ou inclinés,
- des marches isolées, des escaliers,
- des escaliers mécaniques,
- des ascenseurs en libre service,
- des ascenseurs dont l'usage nécessite de faire appel à un agent de la gare, soit en s'adressant à l'accueil, soit par un bouton d'appel sur l'ascenseur,
- des monte-charges dont l'utilisation nécessite de s'adresser à l'accueil.

Si l'accès au quai nécessite impérativement l'emprunt de marches ou d'un escalier, même mécanique, l'accès est impossible aux utilisateurs de fauteuil roulant.

Les ascenseurs en libre-service peuvent, à certaines heures de la journée (notamment en soirée), n'être mis en service qu'à la demande.

Les ascenseurs fonctionnant à la demande sont des ascenseurs réservés de fait aux personnes dont le handicap est incompatible avec un autre moyen d'accès.

Les monte-charges sont des ascenseurs utilitaires, destinés en général à des transports de matériels ou colis, et utilisables éventuellement à la demande, par les personnes handicapées.

#### **III.4.1.1- Difficultés dans les installations où tous les équipements mécaniques fonctionnent bien**

Les difficultés ressenties par les personnes handicapées sont les suivantes :

##### **III.4.1.1.1- Difficulté et/ou longueur du cheminement**

La réglementation impose que l'itinéraire à emprunter par les personnes handicapées soit aussi peu différent que possible de celui des non handicapés. Il est fréquent que cette obligation ne soit pas respectée et que les utilisateurs de fauteuil roulant soient obligés de faire un long détour, nécessitant souvent l'assistance d'un agent de la gare, pour accéder au quai.

Pour les handicapés plus légers le choix est souvent à faire entre :

- utiliser un passage souterrain (ou une passerelle) avec escaliers,
- faire un long détour avec éventuellement l'assistance d'un agent de la gare.

Une telle situation n'est pas satisfaisante, et contrairement à ce que l'on pourrait croire, elle a plutôt tendance à se développer qu'à se réduire.

**La politique de la SNCF visant à la suppression des passages planchés utilisables par tous les voyageurs correspond certes à une amélioration de la sécurité, mais elle est très pénalisante pour les personnes handicapées quand elle n'est pas assortie de la réalisation d'ascenseurs, ou au minimum d'escalators. C'est hélas souvent le cas et cela ne concerne pas que les petites gares rurales.**

Pour la gare d'une préfecture où l'accès aux quais se faisait jusqu'alors par un passage planchéié en face du bâtiment voyageurs, ce passage a été remplacé en 1998 par un souterrain avec escaliers et par un nouveau passage planchéié à 100 m sur le côté (soit 200 m de détour) avec assistance d'un agent de la gare.

**Même si le maintien de l'accessibilité est formellement respecté, il est manifeste que la situation s'est dégradée pour les personnes handicapées.**

Il nous a été signalé que l'équipement en escaliers mécaniques des installations anciennes (notamment gares SNCF et RATP) s'était ralenti ces dernières années du fait, semble-t-il, de l'évolution de la réglementation. En effet, les escaliers mécaniques sont fort appréciés par la plupart des personnes handicapées ou en situation de handicap, mais ne sont pas utilisables par les UFR. La réglementation interdisant maintenant de réaliser un escalier mécanique sans réaliser aussi un ascenseur (s'il n'y en a pas déjà un) aurait eu un effet négatif sur le développement des escaliers mécaniques, compte tenu du coût ou de l'impossibilité technique de réalisation simultanée d'un ascenseur. Ce point a été noté mais sort du champ de la mission et nous ne l'avons pas approfondi.

#### **III.4.1.1.2- Difficulté d'avoir à solliciter l'assistance d'un agent de la gare**

- soit pour emprunter un itinéraire compliqué ou avec passage planchéié,
- soit pour utiliser un monte-charge ou un ascenseur non en libre service,

Le recours à un agent se faisant soit au bureau d'accueil, soit par un bouton d'appel à l'entrée de l'ascenseur.

- dans le cas d'un bouton d'appel, si celui-ci n'est pas assorti d'un interphone, la personne handicapée ne sait pas si son appel a été entendu et si quelqu'un va venir. Et de toutes façons rien ne garantit une venue rapide.
- dans le cas où il faut s'adresser à l'accueil, la difficulté est de pouvoir disposer effectivement rapidement d'un agent et que celui-ci soit compétent.

Le fort développement, à la SNCF, ces dernières années, du nombre des agents d'accueil est un élément favorable, et en général, l'amabilité et la serviabilité des agents d'accueil sont reconnues. Leur compétence est plus irrégulière selon la formation reçue (cf. V.2).

Dans certaines grandes gares, l'assistance est confiée à une association, ou encore aux bagagistes. Le dernier cas n'est pas très agréable pour la personne handicapée si la fonction de bagagiste est apparente, mais cette situation tend heureusement à disparaître.

La difficulté reste néanmoins en période de pointe la disponibilité d'un agent. Il faut souvent que la personne handicapée arrive longtemps d'avance. Parfois, la SNCF impose elle-même un délai important, fort désagréable. Si l'on comprend bien la difficulté pour le transporteur d'être prêt à faire face à des demandes éventuellement concentrées et aléatoires, cette situation pose problème au voyageur handicapé qu'elle pénalise fortement.

Le développement de l'accessibilité **autonome** est la situation vers laquelle il faut tendre et qui est très vivement réclamée par les associations. Nous avons évoqué plus haut la situation de la SNCF et il est vrai que l'accès au train lui-même n'est pas autonome. Mais cela n'empêche pas de viser un accès au quai autonome.

Pour les autres modes, notamment RER et métros, le personnel d'accueil est plus rare mais lorsqu'une gare est dite accessible, les installations sont plus souvent en autonomie. Pour quelques installations anciennes toutefois, l'appel par un bouton sans confirmation reste très insécurisant.

Signalons aussi le cas d'ascenseurs fermés (pour des raisons de sécurité) à certaines heures, mais réouvrables à la demande (avec la difficulté signalée ci-dessus). Pour l'un des métros toutefois la demande ne peut se faire que pour quitter le quai et non pour y accéder.

#### **III.4.1.1.3- Désagrément d'avoir à emprunter des monte-charges ou des couloirs de service**

Certains passages peuvent être peu agréables et la personne handicapée a, au mieux, l'impression d'être traitée comme un colis.

### **III.4.1.2- Difficultés en cas de non-fonctionnement d'un équipement mécanique**

Le non-fonctionnement d'un équipement mécanique tel qu'ascenseur ou monte-charge rend le parcours totalement inaccessible à un usager en fauteuil roulant s'il n'y a pas d'autres équipements en parallèle.

Pour les autres handicapés moteurs, le non-fonctionnement d'un ascenseur, d'un escalator, d'un tapis roulant n'est pas forcément rédhibitoire mais est très pénalisant.

La difficulté résulte à la fois :

- du non-fonctionnement,
- de l'absence d'information préalable.

En effet, dans la plupart des cas, personne n'est en mesure de donner d'avance une information fiable au voyageur handicapé qui cherche à se renseigner et il arrive à celui-ci de s'embarquer dans des situations sans issue. Le cas relaté dans le livre blanc de l'APF en 1998 est une illustration d'une situation très difficile due au non-fonctionnement d'ascenseurs et à l'absence d'information.

En effet, le mercredi 22 octobre 1997, cinq personnes handicapées moteurs, dont deux en fauteuil roulant manuel, et deux accompagnateurs ont pris à 13 h 00 le RER à Combs-la-Ville (RER D) pour aller à la Défense (RER A) avec changement à la gare de Lyon, l'ensemble étant pourvu d'ascenseurs et donc réputé accessible. Renvoyé de gares en gares, toutes avec les ascenseurs en panne, le groupe a dû renoncer à son déplacement et n'a pu même rentrer à Combs-la-Ville (à 20 h 10) que grâce à l'arrêt exceptionnel d'un train à cette gare !

Un non-fonctionnement peut être dû :

- à un entretien programmé,
- à la mise en œuvre du signal d'alarme ou bouton d'arrêt d'urgence qui peut, elle-même, être soit justifiée, soit résultant d'une maladresse ou d'une "plaisanterie" d'un usager,
- à une panne inopinée due ou non à une malveillance.

Les constatations que nous avons pu faire font apparaître que globalement le taux d'indisponibilité des ascenseurs n'est pas très élevé, de l'ordre de 5 %, mais qu'il est inégalement réparti, et que les possibilités d'information sont quasi inexistantes, même en cas d'entretien programmé.

Et même un taux de cet ordre reste beaucoup trop élevé pour qu'une personne handicapée puisse se lancer sans risque dans un déplacement pour lequel il lui est indispensable de trouver un tel équipement en service.

Nous avons fait les divers constats ci-après :

- En général, mais pas toujours, les indisponibilités sont plus fréquentes et plus longues dans les grands sites où les responsabilités sont parfois un peu diffuses, et dans les équipements plus anciens.
- Le test réalisé en Ile-de-France fait apparaître un taux d'indisponibilité de 21 % pour les ascenseurs ce qui est élevé, et de 5 % pour les escalators.
- Sur les appareils ne fonctionnant pas, le délai de remise en service est parfois indiqué mais c'est plutôt rare.
- Si certains équipements sont remis en service rapidement, d'autres restent hors service pour de très longues durées : jusqu'à quatre mois annoncés pour un escalator, ce qui paraît excessif. Certains arrêts de longue durée résultent de contentieux entre le maître d'ouvrage et le constructeur, contentieux dans lequel l'intérêt de l'utilisateur est parfois oublié.
- En cas d'arrêt dû à un déclenchement d'alarme ou à l'usage du bouton d'arrêt d'urgence, la remise en service nécessite souvent l'intervention d'un spécialiste, dont l'intervention est plus ou moins rapide. Ceci répond à un objectif de sécurité, pour éviter une remise en service trop facile. Mais dans les cas nombreux où l'arrêt n'était pas justifié, cette procédure paraît trop lourde et mériterait d'être allégée par l'intervention d'un agent plus proche et disponible.
- L'excès d'actes de vandalisme, d'utilisation des ascenseurs comme poubelles ou pire, le risque d'occupation par des squatters ou d'insécurité des usagers, surtout pour les handicapés, conduit parfois à un certain découragement des responsables et à une fermeture ou une non-remise en service des installations.
- La remise en service d'un équipement en panne est effectuée, selon les pratiques propres à chaque organisme ou à chaque gare :
  - ◆ soit directement par une entreprise extérieure spécialisée,
  - ◆ soit dans un premier temps par une équipe d'entretien interne à l'organisme qui, si la panne est trop complexe, peut faire appel à une entreprise extérieure.

L'expérience montre que, si cette deuxième solution paraît à première vue plus efficace, c'est en pratique rarement le cas, car l'équipe d'entretien n'a pas que cette mission, a en charge divers sites et diverses priorités et n'a pas la possibilité d'une intervention immédiate. Alors que si un contrat de maintenance très ferme, avec des délais d'intervention garantis très courts, a été passé avec une entreprise spécialisée, la réparation est souvent plus rapide.

D'une manière générale, si l'on veut une remise rapide en service il convient que le responsable du site (chef de gare, chef de station ou équivalent) soit explicitement investi de la responsabilité du fonctionnement de l'installation, soit bien sensibilisé au problème des handicapés et dispose directement de l'ensemble des moyens nécessaires :

- ◆ équipe d'entretien sous ses ordres et disponible et/ou bon contrat de maintenance avec une entreprise spécialisée,
- ◆ moyens financiers nécessaires pour les réparations.

Le responsable du site doit également organiser des tournées régulières quotidiennes ou biquotidiennes de contrôle du bon fonctionnement de l'ensemble des installations, ainsi que la mise en place des circuits d'information des agents de l'accueil. Des interphones permettant l'appel de l'utilisateur confronté à une panne seraient nécessaires. Un télécontrôle vidéo serait bien sûr une bonne solution.

Par ailleurs, devraient être utilement prévus dans les contrats de construction de ces installations, des objectifs de taux de disponibilité très élevés. D'autre part, les contrats de délégation de service public de transport devraient comprendre, dans le cadre des objectifs de qualité, des taux de disponibilité garantis des équipements assortis de pénalités en cas de non-respect.

Les contrats de maintenance passés entre les exploitants et les entreprises spécialisées comprendraient également objectifs de disponibilité et pénalités.

Enfin, un système d'information fiable doit être mis en place pour que l'utilisateur puisse s'assurer d'avance de la bonne disponibilité de toutes les installations dont il aura besoin et pour que l'on s'efforce de remédier au plus tôt aux indisponibilités de dernière minute.

**En résumé, pour cette question capitale pour les personnes handicapées, il faut dans chaque site un responsable sensibilisé, avec des objectifs, (éventuellement assortis de pénalités), et disposant de l'ensemble des moyens humains, administratifs et financiers d'entretien, de réparation et d'organisation de l'information.**

Nous avons pu constater que cela existe dans divers cas et que cela fonctionne bien.

### **III.4.2- Accompagnement**

L'accompagnement d'une personne handicapée peut être effectué du début d'un déplacement jusqu'à son terme. Cette formule évite d'emprunter les transports spécialisés ou un taxi. Bien qu'onéreuse et pas toujours bien organisée, elle est souvent très conseillée notamment pour les enfants handicapés mentaux et les jeunes sourds pour l'apprentissage aux

déplacements et l'aide à l'insertion qu'elle facilite. On l'a rencontre aussi avec les autres types de handicaps.

Dans la présente étude, seul l'accompagnement dans la gare est pris en compte. Les systèmes existants n'ont pas bonne presse en Ile-de-France, ni pour la SNCF, ni pour les aéroports. La situation en province est, globalement, meilleure mais l'on retrouve parfois certains des reproches adressés aux faiblesses franciliennes.

L'accompagnement des personnes handicapées dans les gares SNCF est le plus souvent sous-traité. Parfois c'est le même prestataire qui s'occupe des bagages. Dans une gare parisienne, on reproche à ce personnel de ne faire guère de différence entre colis et personnes handicapées. Leur vêtement de "bagagiste", heureusement de plus en plus rare, est déjà une faute psychologique. Leur manque de formation n'a parfois d'égal que leur manque de sobriété, avec les dangers que cela représente. Cette formation lacunaire est d'ailleurs déplorée par les éléments sérieux de ce personnel. Par exemple, à la gare du Nord, pour l'arrivée d'Eurostar, la société sous-traitante exige du personnel d'accompagnement une connaissance de l'anglais, ce qui est normal, mais ne prévoit pas de formation permettant d'assurer un service efficace aux personnes handicapées. Cette absence de formation et le manque de personnel, notamment en période de pointe, viennent aggraver les problèmes d'attente créés par le petit nombre de fauteuils existants alors que l'on sait que les Britanniques âgés, même pouvant marcher, demandent souvent un fauteuil roulant à leur arrivée dans une gare.

Une bonne mesure a doté toutes les gares SNCF d'un fauteuil roulant, malheureusement on ne trouve pas toujours de personnel disponible pour ramener le fauteuil après avoir pris le train.

Du point de vue de l'accompagnement, la situation semble meilleure en province : à Lyon et à Marseille ou encore à la gare de Strasbourg, la personne handicapée est accompagnée de l'entrée de la gare à sa place dans le train, avec information donnée à la gare de destination. A la décharge de la SNCF à Paris, il faut reconnaître que les personnes handicapées ne préviennent pas toujours à l'avance de leur besoin d'accompagnement. Et il est très difficile, dans ces conditions, d'assurer un accueil satisfaisant.

La situation de l'accompagnement dans les aéroports est assez semblable à celles des gares. La différence entre l'Ile-de-France et la province est peut être un peu moins marquée car certaines sociétés sous-traitantes couvrent plusieurs aéroports de province et, dans ce cas, on retrouve les mêmes reproches que pour Orly et Roissy. En général, le concessionnaire de l'aéroport sous-traite à une société l'accompagnement des personnes handicapées jusqu'à leur embarquement dans l'avion (et leur débarquement).

Les réclamations sont nombreuses et rejoignent souvent celles formulées dans les gares parisiennes : manque de formation, de délicatesse, de ponctualité, de personnel les mois d'été, marathon avec les fauteuils roulants, grossièreté, matériel obsolète... Les étrangers reprochent l'absence de connaissances linguistiques. Certaines associations de personnes handicapées perçoivent un léger mieux en Ile-de-France mais reconnaissent que la situation est plus satisfaisante en province, notamment à Marseille.

Ces sociétés, souvent multiservices, chargées de l'accompagnement dans les gares et aéroports des personnes handicapées, peuvent donner une image déplorable des entreprises qui les utilisent. Il serait donc heureux que contrats de concessions et de sous-traitances, contiennent dans les cahiers des charges des clauses portant notamment sur : sélection, formation et appellation du personnel, vêtements particuliers pour le service assuré aux personnes handicapées. Dans les cahiers des charges de concession aux chambres de commerce et d'industrie, des clauses sur la sécurité existent mais rien n'est prévu pour l'accessibilité des personnes handicapées (cf. V.1.3).

### **III.4.3- Portillon de service, sas, passage-confort**

Des équipements permettent d'éviter aux personnes handicapées les systèmes de contrôle des réseaux ferroviaires que ce soit, par exemple, pour des raisons de largeur ou de passage de barrières : tourniquets... Ces équipements sont surtout fréquents en Ile-de-France mais, dans une moindre mesure, on les rencontre en province (Toulouse, Marseille...).

Ces passages : portillon de service, passage-confort, sas, peuvent être franchis soit en autonomie, soit après ouverture demandée directement à un agent (au guichet par exemple ou par interphone ou tout autre système déclenchant une demande d'ouverture). Et dans le cas d'une demande à un agent, soit celui-ci aura à se déplacer et ouvrira avec une clé, soit commandera à distance l'ouverture du passage observé par caméra.

La bonne disponibilité de ces équipements dépend :

- du bon fonctionnement de l'interphonie,
- de la bonne conception et du bon état de marche des passages eux-mêmes,
- de la rapidité d'intervention des agents.

Tous ces facteurs détermineront le temps d'attente de la personne handicapée.

Nous n'avons pas relevé de graves difficultés en province. En Ile-de-France, on signale des problèmes d'interphonie : refus de réponse ou délais de réponse trop longs, la lenteur des ouvertures avec clé des portillons de services classiques est aussi déplorée. L'enquête de la SOFRES montre pour les passages confort, dont la très grande majorité n'est pas en autonomie, un temps d'attente très réduit : moins d'une minute. En outre, les passages confort sont à 100 % disponibles.

Le constat sur les sas est plus sévère. Certes, la plupart sont accessibles en autonomie (il est regrettable qu'ils ne le soient pas tous). Mais, pratiquement un cinquième de ces équipements, généralement récents, sont hors service. C'est beaucoup, même si, il est vrai, une solution de substitution est prévue et une réparation effectuée dans la semaine.

On peut aussi s'interroger sur la fiabilité de systèmes de sas très récents ou encore expérimentaux.

A l'occasion des questions évoquées ci-dessus, signalons celle, mal vécue, du passage des filtres sans portique avant l'accès aux zones d'embarquement dans les aéroports. Pour les UFR, le signal sonore est inévitable : il entraîne souvent une fouille au corps jugée trop soupçonneuse.

### **III.5- Accès au véhicule**

Une très grande partie des problèmes d'accessibilité aux transports publics collectifs se pose à l'**embarquement** et, notamment, à l'**interface entre l'installation fixe et le véhicule**. L'approche globale du système installation fixe - véhicule s'est développée depuis peu et n'a cessé de faire des progrès, alors même qu'il n'y a pas d'obligation réglementaire d'accessibilité pour le matériel roulant, les avions ou les bateaux.

Les lacunes verticales et horizontales entre installation fixe et véhicule créent des difficultés non seulement aux handicapés moteurs mais aussi aux aveugles et malvoyants. Ces derniers redoutent les dénivelés verticaux et, tout particulièrement, les descentes (plus que les montées) d'autobus et de trains.

Les équipements d'accès aux véhicules et leur disponibilité que nous avons observés concernent la SNCF, mais aussi les autobus, les avions et les bateaux.

#### **III.5.1- Rampe d'embarquement – élévateur**

L'accès aux tramways les plus récents ne soulève pas de problèmes graves. Il en va de même à la SNCF pour Eurostar et les TGV duplex. (Même si, dans ce dernier cas, l'on nous a signalé que les contrôleurs ne semblaient pas toujours connaître le fonctionnement du mécanisme qui permet d'élever le plancher de l'entrée de la voiture).

Mais, dans la plupart des cas à la SNCF, la réalité courante est que l'accessibilité quai-voiture nécessite, pour un UFR, un système mobile d'accès et une aide humaine. C'est la conséquence des différentes hauteurs des quais des gares et de la variété des matériels roulants.

Différents modèles de **rampes d'embarquement** ou **d'élévateur**, manuels ou électriques, existent dans les gares, mais ne sont pas toujours utilisés. En Ile-de-France, l'exploitation tendue des réseaux ferroviaires rend cette utilisation encore moins fréquente.

Moins ces équipements sont utilisés et moins ils sont disponibles : certains, servent de poubelles, sont sales, d'autres, électriques n'ont plus de batteries en état de fonctionner. Si l'on n'a peu recours à ces équipements, c'est souvent parce qu'ils sont en nombre insuffisant par rapport au nombre de quais ou qu'ils sont lointainement relégués, car jugés encombrants aux endroits utiles du quai. Nous avons constaté, par exemple, que certaines grandes gares ne disposaient que de trois élévateurs pour cinq quais. Dès lors, le personnel chargé de l'accessibilité aux voitures rechigne à aller très loin trouver un abaissement de quai pour transférer l'élévateur d'un quai à un autre. Et, la

Direction nationale de la SNCF est d'ailleurs très mal informée, en l'état actuel, des besoins de ce type d'équipement dans chaque gare.

Manque d'élévateurs et de rampes d'embarquement, indisponibilité de ces équipements par défaut d'entretien ou encore, arrivée tardive en gare des UFR, ou changement de train à effectuer rapidement, expliquent que l'on ait assez souvent recours au "**portage à bras**". La solution n'est satisfaisante ni pour la dignité des personnes handicapées, ni pour leur sécurité. Les personnels de la SNCF n'ont pas toujours la formation nécessaire ou la disponibilité suffisante, pour que ce transfert soit assuré dans de bonnes conditions. Leur vigueur est cependant préférée par les UFR aux associations de bénévoles, souvent mieux formés, mais composées fréquemment de personnes âgées peu aptes à la manutention.

### **III.5.2- Palette, agenouillement, accostage, trottoirs aménagés**

On trouve parfois pour accéder aux voitures d'un métro ou d'un tramway une palette. Mais c'est pour les autobus que les **palettes rétractables** sont le plus souvent employées.

Dans le domaine de l'accès aux autobus la France, à l'exception de quelques transporteurs pionniers en province et de constructeurs isolés de véhicules, a suivi avec retard les progrès réalisés à l'étranger. Aujourd'hui, se multiplient les lignes où l'on trouve : autobus à plancher surbaissé, avec ou sans agenouillement, avec ou sans palette, main courante, et marches au nez de couleur contrastée, et enfin, trottoirs aménagés. Cependant, les actions de motivation et de formation des chauffeurs d'autobus, tout comme la coordination entre transporteurs et services de voirie, n'ont pas toujours été satisfaisantes.

Les autobus à plancher surbaissé, avec dispositif d'agenouillement, permettent de mettre l'autobus au niveau du trottoir. La palette permet de combler le pas pour l'accès du véhicule, rendant possible ainsi l'accès autonome des UFR. Le modèle français le plus courant d'autobus, actuellement, a un plancher bas intégral à 33 cm. A l'arrêt, le conducteur, peut "pencher" son véhicule de 8 cm, les trottoirs aménagés étant généralement à 21 cm, eux, il reste alors un seuil vertical de 4 cm franchissable sans peine par la majorité des personnes à mobilité réduite. En cas de difficulté, une palette de 80 cm de large sort pour faciliter la montée du fauteuil roulant.

Il a fallu beaucoup de temps, de réticences, de tâtonnements, d'expérimentations pour en arriver à cet ensemble d'équipements d'accessibilité et tous ne sont pas toujours effectivement disponibles.

Les palettes qui ne sortaient pas ont donné lieu à de multiples réclamations. Les causes étaient variées : mauvaise protection contre la poussière, fragilité particulière en hiver, défaillances d'autant plus fréquentes que cet équipement était peu utilisé. A cela, l'on ajoutait à certaines palettes le reproche d'être trop glissantes. Dans tous les cas, une maintenance préventive rigoureuse était indispensable.

Les palettes des tramways, d'ailleurs, ont essayé également la critique : trop courte, ressaut trop marqué entre la palette et le plancher du véhicule ainsi qu'entre la palette et le quai...

La fiabilité des palettes est aujourd'hui bien meilleure mais la situation générale n'est pas encore parfaite. D'abord, il subsiste des palettes manuelles, pour certains autobus, peu pratiques et donc peu utilisées. Ensuite, les difficultés liées à la sortie électrique des palettes ont souvent démotivé les conducteurs qui évitent alors de mettre en œuvre ce dispositif. (Et cela, d'autant plus qu'il faut préalablement que l'autobus à l'arrêt s'agenouille). L'autobus français le plus courant ne s'agenouille pas systématiquement comme certains autobus étrangers qui, ainsi, font perdre moins de temps et ne pénalisent pas la vitesse commerciale. Sans parler des voyageurs qui parfois protestent contre ces agenouillements qui les déséquilibrent et les retardent. Enfin, le nombre d'agenouillement techniquement possible sur un trajet est limité pour l'autobus français le plus répandu.

\*

\* \*

Le problème de l'**accostage** est essentiel : l'ajustement de l'autobus avec le trottoir est important pour la sécurité. Par exemple, les personnes aveugles et malvoyantes s'habituent à la distance à franchir et font confiance au conducteur pour la respecter. Au mieux, l'autobus doit devenir le prolongement du trottoir. A l'évidence, cette proximité est à la fois indispensable pour qu'un UFR puisse actionner de l'extérieur le bouton de demande de sortie de la palette, et pour la bonne utilisation de la palette elle-même.

Des systèmes de guidage automatique pour l'accostage ont été testés. Ceux qui permettent aux chauffeurs de garder la maîtrise du véhicule ont leur préférence et sont mieux acceptés. Un simple repère visuel, par exemple une bande de guidage pour aider le conducteur à bien positionner son véhicule, est beaucoup moins onéreuse. Faut-il encore organiser une formation à l'accostage avec des rappels et expliquer à quoi sert la bande de guidage... Nous avons observé un cas où le conducteur ne savait pas que cette bande était destinée à faciliter son accostage ! Mais nous avons remarqué aussi des chauffeurs parfaitement bien formés, comme à Aubagne, par exemple, ou autour de l'Étang de Berre.

L'interface entre les autobus à plancher surbaissé, munis ou non de dispositif d'agenouillement et de palette, et le trottoir a fait l'objet d'une recommandation du COLITRAH qui décrit les hauteurs de trottoirs et les dimensions des arrêts<sup>5</sup>. Les expériences les plus récentes privilégient l'aménagement en ligne ou en saillie. L'alvéole de stationnement, pour l'autobus, créée à l'origine pour ne pas gêner la circulation, est l'exemple type de la fausse bonne solution. Cet aménagement ne permet pas, en effet, au conducteur d'aligner son autobus par rapport au quai : l'usager est obligé de descendre du quai pour monter dans l'autobus. Signalons que dans l'une des villes visitées par la mission, certains arrêts sont équipés d'un rehaussement de trottoirs en bois, innovation moins coûteuse que les classiques travaux de voirie

---

<sup>5</sup> quelques points des recommandations du COLITRAH sont parfois contestés par certains représentants des personnes handicapées

et qui offre l'avantage d'être mobile en cas de déplacement de l'arrêt. Une autre ville a choisi un type de bordure de trottoir, apprécié par les conducteurs, empêchant l'autobus de monter sur le trottoir.

Tous ces aménagements de trottoirs, bien sûr, perdent leur efficacité si les interdictions de stationnement sur les arrêts d'autobus ne sont pas respectées par les automobilistes.

Les problèmes concernant l'interface entre l'autobus et la voirie sont des bons exemples de la multiplicité des questions à régler pour que tous les équipements d'accessibilité soient effectivement disponibles. Une seule défaillance peut annuler des investissements fort coûteux : un chauffeur peu sensibilisé à l'indulgence qu'il faut avoir à l'égard de la lenteur d'un UFR, peu formé à l'accostage, un trottoir dont l'aménagement n'a pas précédé la mise en service d'autobus à plancher surbaissé et munis de palette rétractable, un abri-bus ne laissant pas suffisamment de place pour un bon déploiement de la palette, des palettes dont la maintenance est mal assurée, des stationnements sauvages d'automobilistes, etc...

### **III.5.3- Accès aux avions**

Nous avons déjà relevé les difficultés rencontrées par les personnes handicapées avec les sociétés d'assistance chargées de l'accompagnement dans l'aéroport et de **l'embarquement dans les avions** : matériel souvent obsolète, personnel mal formé, peu ponctuel (surtout pour le débarquement), insuffisant (notamment pendant les mois de pointe en été), oubliant parfois d'embarquer les sourds qui, il est vrai, ne se signalent pas toujours à la réservation...

Il faudrait ajouter les problèmes spécifiques des insuffisants respiratoires qui, comme pour le métro, sont "interdits d'avion" avec leur propre bouteille d'oxygène liquide, par crainte d'une explosion. Certes, la compagnie fournit de l'oxygène mais la facture au prix fort et, à l'arrivée, se pose la difficulté de se procurer une autre bouteille.

L'accès à l'avion peut se faire soit directement par **passerelle télescopique**, soit par **plate-forme élévatrice**, soit par "**portage à bras**". La plupart des aéroports de province ne disposent pas de passerelles d'accès aux avions, et à Orly et Roissy certains embarquements ne les utilisent pas. Le système de l'aérobuse, excellente solution, ne s'est pas développé, sans doute à cause de son prix, et la réglementation européenne a jeté le doute sur son avenir.

Le "Help", autre type de plate-forme élévatrice, est également utilisé. Mais, ces équipements d'accessibilité sont peu répandus et rien n'oblige les concessionnaires d'aéroports à en mettre à disposition.

C'est pourquoi, notamment en province ou sur les petits avions, le mode d'accès est généralement l'embarquement par portage "à bras". Lorsque cet embarquement est fait par des pompiers rémunérés pour cette mission, il donne satisfaction. Les sociétés d'assistance ne disposent pas toujours d'un personnel suffisant et bien formé : on nous a signalé le cas d'un seul employé

pour embarquer un UFR. Dans ces conditions, le pré-embarquement n'est pas possible et, pendant l'attente d'un second employé, les autres voyageurs s'installent dans l'avion. Quand, finalement, l'UFR est embarqué, il faut souvent demander à un passager déjà assis de céder son siège. Au stress de la personne handicapée, s'ajoutent gêne et confusion accentuées parfois par le manque de compréhension du passager déplacé.

### **III.5.4- Accès aux bateaux**

Au cours de l'audit, les difficultés d'embarquement à bord des bateaux ont été peu évoquées. Dans les grands navires (notamment pour la desserte de la Corse), l'embarquement des voitures dans la soute semble régler le problème de façon assez satisfaisante. Il n'y a pas de pré-embarquement mais, si un UFR le demande, on attribue, dans la soute, une place à son automobile près de l'ascenseur.

Les passerelles entre le quai et le navire, généralement trop pentues et avec ressauts, sont la plupart du temps inutilisables par les UFR. Mais le personnel de la compagnie peut assister la personne handicapée.

C'est surtout pour les bateaux de taille plus modeste que l'on rencontre des difficultés qui ne sont pas, d'ailleurs, à proprement parler "d'embarquement" : notamment l'impossibilité d'accès de la soute au salon et donc l'obligation de voyager à l'intérieur de la voiture dans la cale.

## **III.6- Dans le véhicule**

### **III.6.1- Places réservées aménagées**

Le problème des places réservées et aménagées est plus souvent affaire de quantité que de disponibilité : soit on en demande plus, soit on n'utilise pas toujours celles qui existent.

L'installation à bord d'un **avion** nécessite une chaise de vol adaptée, des places réservées à des endroits pratiques, des sièges aménagés (avec accoudoirs amovibles sur le côté couloir...). Tous ces dispositifs sont prévus dans des recommandations d'organisations internationales au niveau européen ou mondial mais, contrairement aux Etats-Unis et au Canada, ils ne font pas l'objet en France d'une véritable réglementation. Leur application est très inégale selon les compagnies. La compagnie Air France, sur les longs courriers, est équipée de chaises de vol, tous les avions ont au moins un ou deux sièges avec accoudoirs amovibles et l'entreprise prévoit de passer à 25% des sièges situés sur le côté couloir. Si une personne aveugle ou malvoyante est non accompagnée, son chien voyage gratuitement en cabine.

La revendication la plus fréquente des usagers en fauteuil roulant à l'encontre des **TGV** concerne la présence d'une seule place par rame : si deux UFR voyagent ensemble, ils seront séparés et devront emprunter deux rames voire deux trains différents. L'existence d'une seule place pour les UFR impose de prendre une réservation très longtemps à l'avance. On regrette aussi qu'il

n'y ait pas toujours un siège à côté de l'emplacement réservé au fauteuil roulant. Dans le train aussi, certains sièges équipés d'accoudoirs amovibles sont souhaités.

Dans les **trains grandes lignes**, un fauteuil de bord est systématiquement prévu, mais il arrive qu'il ait disparu. Dans les voitures à couloir latéral, et notamment les voitures couchettes, le couloir n'est pas suffisamment large pour laisser passer les UFR qui doivent laisser leur fauteuil à l'entrée du wagon et, éventuellement emprunter un fauteuil spécial. La difficulté ou l'impossibilité, dans les TGV duplex, de se rendre au bar est très souvent signalée par les UFR.

L'enquête BIOVAM relève que, à la différence de l'installation dans les métros, RER, trains, tramways, l'installation des personnes aveugles et malvoyantes, non accompagnées, à bord d'une voiture de train grandes lignes se fait plutôt difficilement.

Pour les **autobus**, on retrouve, de la part des UFR, le regret qu'il n'existe qu'une seule place pour un fauteuil roulant. Des associations suggèrent de prévoir une deuxième place qui, lorsqu'elle ne serait pas occupée par une personne handicapée, permettrait l'usage de strapontin. Depuis peu, la réglementation le permet.

Le SITEEB a aménagé dans ses autobus une trace au sol guidant les malvoyants vers les sièges qui leur sont réservés en priorité. Mais les études approfondies (BIOVAM) sur l'installation à bord des autobus révèlent que les déficients visuels, notamment à Paris, utilisent rarement les places réservées. Ils préfèrent voyager debout près du chauffeur ou de la sortie. Leur installation à bord de l'autobus s'effectue d'ailleurs facilement, sauf aux heures de pointe ou lorsqu'ils utilisent un chien guide.

Dans les **métros, RER, trains de banlieue** et anciens TER, aucun emplacement n'est prévu pour accueillir un fauteuil roulant. On nous a signalé des cas d'UFR, installés dans un fourgon de TER au milieu de colis et vélos.

Pour la plupart des personnes aveugles ou malvoyantes, l'installation à bord des métros, RER, trains de banlieue et tramways se fait sans grande difficulté, sauf aux heures de pointe. Dans ces transports aussi, les places réservées sont peu utilisées et l'on retrouve une forte tendance à se tenir debout près de la sortie.

### **III.6.2- Information : déroulement du voyage - arrêt – perturbations**

**Dans un avion**, les consignes de sécurité écrites ne sont pas toujours bien comprises par les sourds et malentendants et les explications du personnel navigant à peu près jamais. Il en va de même pour les informations concernant les perturbations ou les retards. Les associations demandent donc des systèmes vidéo, en langue des signes, au moins pour les longs courriers comme cela existe sur plusieurs compagnies étrangères. Un pré-embarquement des personnes sourdes et malentendantes permettrait au personnel navigant de savoir où se trouvent ces voyageurs handicapés et

faciliterait des explications écrites ou une expression plus facile à comprendre : regarder la personne, articuler, reformuler... Le pré-embarquement permettrait également de placer ces personnes à proximité d'un écran et éviterait les troisièmes sièges, près du hublot et loin du couloir, qui rendent plus difficile la communication avec le personnel navigant.

Les aveugles et malvoyants peuvent disposer sur Air France d'une plaquette en braille concernant le plan de l'avion. Elle leur permet de se déplacer dans la cabine, notamment pour aller aux toilettes. Dans certaines compagnies étrangères, les instructions en cas d'urgence sont imprimées en braille.

**A l'intérieur des véhicules du réseau ferré** (métro, RER, tramway, train), la première information utile pour une personne aveugle ou malvoyante est l'annonce sonore de la fermeture des portes avant le départ. L'annonce peut être vocale ou faite à l'aide d'un bruiteur.

Pour les aveugles ou malvoyants, l'information donnée dans les véhicules sous forme de plans n'a pas la taille nécessaire pour pouvoir être lue. Des efforts appréciés ont été réalisés sur Météor, mais ils sont exceptionnels. L'information plébiscitée sur le déroulement du trajet et les arrêts est donc l'information vocale. Pour les aveugles et malvoyants, c'est la priorité à développer dans les transports collectifs. En cas de panne, des annonces sonores sont passées avec plus ou moins de rapidité et de précision. L'identification de l'arrêt de descente est toujours très préoccupante pour le déficient visuel, tout comme le côté de la descente quand il diffère suivant les arrêts. L'annonce vocale du nom de la station, soit par cassette enregistrée, soit par le conducteur de la rame ou un contrôleur du train, est en général bien faite. Elle est indispensable car les aveugles et malvoyants ne peuvent lire depuis l'intérieur du véhicule le nom des arrêts ou des stations dans lesquels ils arrivent. Ici encore, les efforts réalisés pour Météor ou les métros de province sont remarquables. Qu'il s'agisse de l'annonce de la station ou du côté de descente du véhicule, les annonces sont plus appréciées lorsqu'elles sont faites avant l'arrivée, permettant ainsi l'anticipation de la descente. Dans un cas, les annonces sonores à l'intérieur d'un métro de province ont été jugées peu audibles du fait du niveau sonore du matériel en circulation. Mais, dans une autre ville, des clients souhaitent que l'on supprime ce type d'annonces jugées énervantes.

Les annonces sonores sont parfois doublées d'annonces visuelles pour les personnes sourdes ou malentendantes. Les métros, par exemple, peuvent avoir des témoins lumineux prévenant de la fermeture des portes. Ces systèmes fonctionnent bien. L'affichage dans les véhicules des perturbations ou du prochain arrêt est plus rare, même dans des transports modernes comme les nouveaux tramways. L'affichage par téléviseur sur le quai, visible de l'intérieur du véhicule, ne permet pas aux sourds de connaître à l'avance le côté de la sortie et d'anticiper la descente, stratégie fréquente chez les déficients auditifs. Stratégie possible si un indicateur lumineux signale le côté de la descente avant l'arrivée dans la station. Comme dans les véhicules du métro, les plans de lignes dans les autobus sont trop petits et placés trop haut pour être lisibles par les personnes malvoyantes.

La plupart des déficients visuels utilisent les boutons de demande d'arrêt d'**autobus**, mais beaucoup les localisent avec difficulté car ils sont rarement prévus sur chaque barre d'appui verticale. Par ailleurs, les aveugles et

malvoyants ne sont pas certains que leur demande a été prise en compte : en France, le bouton émet rarement un bref signal sonore au moment où il est activé.

Comme dans les autres modes de transport ferré, examinés précédemment, l'identification de l'arrêt de descente est préoccupante pour les déficients visuels, pendant toute la durée du trajet. Ils utilisent des indices topographiques (pente, virage...) ou des indices visuels pour les malvoyants (luminosité...). La plupart ont recours à une carte mentale qu'ils se sont construite. Mais souvent, ils demandent des informations aux chauffeurs. Chauffeurs qui n'ont pas toujours été sensibilisés à ce besoin d'identification des trajets et des arrêts qu'ont les aveugles et malvoyants mais aussi les handicapés mentaux, les étrangers, les analphabètes, ou tout simplement, les personnes distraites ou se repérant mal, notamment la nuit.

Le manque d'information et d'annonce vocale explique en grande partie que les déficients visuels considèrent l'autobus comme le mode de transport collectif le moins adapté à leur handicap, même si ils sont très sensibles à la présence humaine du chauffeur.

L'annonce vocale des arrêts est très appréciée. Et cet équipement d'accessibilité est de plus en plus répandu. Malheureusement, sa disponibilité est souvent peu satisfaisante. La cause principale est que des conducteurs, insuffisamment sensibilisés à son intérêt, n'ont pas accepté cet équipement. Ils ont parfois été confortés dans leur rejet par les récriminations d'usagers énervés par le rabâchage d'un message sonore mal réglé ou de mauvaise qualité. Dans certains cas, les annonces d'arrêt sont décalées et entraînent cortège de plaintes et, finalement, neutralisation de l'équipement. Le nombre des autobus sonorisés avancé par les entreprises de transport n'a généralement rien à voir avec la réalité. On s'étonne que cet équipement, qui fonctionne bien depuis très longtemps à l'étranger et depuis plusieurs années dans certaines villes de France, soit encore si peu disponible. Des matériels sont fiables mais la sensibilisation et la négociation avec les chauffeurs ont souvent fait défaut.

La sensibilisation permet aux chauffeurs de comprendre l'intérêt des annonces sonores pour des populations dont le handicap est invisible : *“Je ne transporte jamais de malvoyants...”*

La négociation peut prendre en compte le désir légitime de ne pas être importuné pendant des heures par des annonces sonores : dans bien des entreprises de transport collectif on a débranché ou orienté différemment le haut-parleur situé près du chauffeur et l'on a amélioré le niveau et la qualité du son. Mieux, quand les annonces sont intégrées à une radio diffusant de la musique, on a fait en sorte que le conducteur de l'autobus puisse continuer à écouter la radio de son choix.

Les annonces visuelles sur bandeaux lumineux se développent et ont pour but de donner une information non seulement aux personnes sourdes et malentendantes mais aussi à l'ensemble des usagers (sauf les aveugles et malvoyants).

### **III.6.3- Toilettes (avions, TGV...)**

A l'intérieur des avions et des trains, le problème de la disponibilité réelle des toilettes est mal résolu, pour les usagers en fauteuil roulant surtout.

Sur les longs courriers, la personne handicapée, dont le siège est généralement proche des toilettes, utilisera la chaise de vol pour se déplacer. Le personnel navigant l'isolera en tirant les rideaux des deux côtés du couloir, puis la personne handicapée, si elle n'est pas accompagnée, se débrouillera seule en utilisant les barres de maintien. Celles-ci ne sont pas à une très bonne hauteur, de l'avis même de plusieurs utilisateurs.

Actuellement, de gros porteurs sont équipés de toilettes beaucoup plus spacieuses et accessibles.

Sur les petits avions, l'accès aux toilettes est quasiment impossible pour les utilisateurs de fauteuil roulant. Il faudrait au moins le dire au moment de l'enregistrement et le préciser dans les livrets des compagnies.

Dans les TGV à un seul niveau, l'UFR doit se servir de la chaise de transfert et, d'après les avis de plusieurs personnes concernées, il est très difficile d'utiliser les toilettes si l'on n'est pas aidé.

Les toilettes dites accessibles sur les nouveaux TER sont également critiquées : elles ne seraient pas assez grandes et, certes de peu, on ne pourrait en fermer la porte. En outre, le bouton pour sortir est très dur à trouver pour un malvoyant.

### **III.6.4- Formation - sensibilisation du personnel**

Au cours de leur déplacement à l'intérieur des véhicules, les personnes handicapées sont très rarement au contact de personnels qui ont été sensibilisés à leurs difficultés et formés pour les aider efficacement. Le contrôleur qui secoue à de multiples reprises la personne sourde qui n'a pas répondu à sa demande de présentation de billet émaille de multiples anecdotes, mortifiantes, mais racontées avec humour par les déficients auditifs. Cette faiblesse générale du couple sensibilisation/formation fait d'autant plus ressortir les efforts réalisés par certaines entreprises de transport collectif pour sensibiliser et former leurs conducteurs d'autobus, et plus encore, de tramway.

### **III.7- La sortie du véhicule**

L'appréhension de la manière dont se passeront la sortie du véhicule, la réception à l'arrivée et l'incertitude sur les équipements que l'on trouvera disponibles, contribuent fortement au stress ressenti par les personnes handicapées au cours de leur déplacement.

Une sortie du véhicule dans de bonnes conditions suppose que soient minimisées les contraintes temporelles, que l'information sur le côté de la descente soit donnée, que l'accostage soit satisfaisant et que le temps d'arrêt soit suffisant.

Le temps qui sépare l'annonce vocale de la station et l'arrêt est jugé suffisant par les aveugles et malvoyants dans les métros de province. Un quart de ces personnes l'estime insuffisant pour les trains de grandes lignes.

L'enquête BIOVAM relève que l'information faite dans les voitures concernant le côté de la descente est jugée en majorité insuffisante dans le RER, les trains de banlieue, les trains grandes lignes ou régionaux et dans le métro parisien ; dans les métros de province, cette information est estimée satisfaisante. Et cette annonce vocale est d'autant plus utile quand il n'y a pas un verrouillage des portes du côté opposé à la descente.

La sortie des tramways ou des bus peut être rendue difficile aux UFR pour diverses raisons : conducteur qui n'a pas déployé la palette, n'ayant pas vu que l'UFR voulait sortir, barre dans certains tramways gênant la sortie des fauteuils électriques, accostage correct mais aire de dégagement insuffisante pour le fauteuil en sortie de rampe...

Le temps d'arrêt est enfin important et pas seulement pour les handicapés moteurs qui le jugent généralement trop court. Par exemple, dans le métro, tous les malvoyants avec chien l'estiment insuffisant.

La sortie du véhicule nécessite souvent une aide et une prise en charge qui sont un souci majeur pour les personnes handicapées en fauteuil roulant mais aussi pour les aveugles et malvoyants et, parfois, pour les handicapés mentaux.

Dans beaucoup de gares SNCF, l'arrivée de personnes handicapées a été signalée par fax ou par téléphone. En général, tout se passe bien, par exemple à Grenoble ou à Paris Montparnasse, mais dans beaucoup de villes de l'Ouest, entre autres, on nous a signalé des cas de réception très défailante, spécialement pour les aveugles.

La personne handicapée en fauteuil roulant que l'on oublie dans le train, avec les conséquences que cela entraîne quand il n'y a plus de personnel pour assurer le portage, le handicapé mental que l'on ne retrouve pas... autant de doléances ponctuelles légitimes que nous avons entendues et qui rejoignent les récriminations générales des aveugles pour que l'on vienne les chercher à l'intérieur du train, car c'est là surtout qu'ils ont besoin d'aide.

Ce problème de la descente du véhicule est plus prioritaire que celui de la montée, notamment lorsqu'il s'agit de prendre une correspondance. Il faut reconnaître que la SNCF a encore plus de mal à dimensionner les moyens humains nécessaires et à anticiper l'accueil quand la gare d'arrivée n'a pas été bien informée. Et cette adéquation des moyens à la demande est plus difficile en période de pointe, durant les vacances par exemple. Si les contrôleurs munis de portables avaient pour mission de s'assurer systématiquement que l'accueil des personnes handicapées présentes dans le train était prévu à la gare d'arrivée, la personne handicapée serait moins stressée et l'accueil mieux assuré.

Le cas de personnes oubliées dans un avion est très exceptionnel, mais on signale parfois celui du fauteuil roulant laissé dans la soute de l'avion.

A l'arrivée dans une gare ou dans un aéroport, la présence de publinitel, comme à la gare de Toulouse ou dans les aéroports d'Orly et Roissy, sera appréciée des sourds pour prendre contact avec leurs proches et notamment prévenir d'un retard. La bonne disponibilité de ces équipements suppose souvent qu'ils soient protégés d'éventuels actes de vandalisme.

Une association de personnes handicapées moteurs souhaite que les entreprises de location de voitures disposent systématiquement de véhicules adaptés dans les gares les plus importantes. La revendication est peut être excessive mais pourrait être satisfaite par une location prévue suffisamment à l'avance.

### **III.8- La situation en Ile-de-France**

Les conclusions de l'enquête de la SOFRES sur l'Ile-de-France concernant la **disponibilité** des équipements d'accessibilité existants pour le réseau ferré ne sont pas **globalement** mauvaises. Dans l'ensemble, peu d'équipements ont été trouvés défectueux. Mais cette relative satisfaction est tempérée par le fait que les équipements les **plus indisponibles** sont aussi ceux qui sont souvent les **plus essentiels** au déplacement d'une personne handicapée. Et cela dans un contexte où la longueur et la complexité des déplacements aggravent tous les problèmes.

Les faiblesses les plus pénalisantes concernent : l'information avant le déplacement, les parkings, le taux important de pannes pour les bornes d'appel d'urgence et les ascenseurs, et les délais trop longs, rarement annoncés, de remise en état, enfin l'absence, très générale, de solution de substitution dans les cas d'indisponibilité d'un équipement d'accessibilité.

L'absence d'un guide écrit de la RATP indiquant les équipements d'accessibilité est regrettable. Cette absence s'ajoute à l'impossibilité de connaître en temps réel la disponibilité effective d'un équipement lorsque l'on prépare un déplacement. En cas de panne, on n'est pas plus informé sur les délais de réparation et une solution de substitution n'est pas proposée.

Les difficultés rencontrées dans les parcs de stationnement, quasi-générale en France, sont encore plus accentuées en Ile-de-France. Elles relèvent surtout d'une triple constatation :

- la signalisation des emplacements réservés est souvent défectueuse,
- la largeur des places de stationnement réservées est fréquemment insuffisante et ne correspond pas aux normes,
- surtout, l'occupation sauvage de ces emplacements est très habituelle. (Et cet incivisme des franciliens est d'autant plus choquant que l'enquête a été réalisée en pleine période de campagne lancée par l'APF pour sensibiliser les conducteurs à ce problème !).

Les bornes d'appel d'urgence et les procédures d'urgence ne sont pas satisfaisantes. Les bornes ne sont pas toutes en état de fonctionner et, surtout, les délais de remise en service, en cas de panne, sont très longs. Une semaine après le constat de défaillance, 40 % des bornes hors service n'avaient pas été réparées. Cette situation ne convient pas à des équipements de sécurité. Le temps d'attente avant réponse est souvent de plus de deux minutes. Les appels d'urgence sont généralement dirigés vers un interlocuteur unique : cet agent, qui a souvent par ailleurs la charge d'un guichet risque de se trouver en difficulté dans le cas où plusieurs personnes auraient besoin d'un secours au même moment.

**Les ascenseurs, dans 21 % des cas, sont en panne et, après une semaine, 50 % ne sont toujours pas réparés. Dans la quasi-totalité de ces situations, aucune solution de substitution n'est proposée, ni aucune information donnée sur la durée de l'immobilisation.**

Les autres difficultés rencontrées par une personne handicapée dans un déplacement en Ile-de-France ne sont pas très différentes, par leur ampleur ou leur nature, de celles relevées dans l'ensemble de l'hexagone. La pente des couloirs de cheminement est souvent trop forte pour la moitié des gares observées, entre 5 et 12 %, parfois plus.

Les guichets surbaissés sont hors service et certains distributeurs de titres de transport ne peuvent être utilisés avec des pièces, seules les cartes de paiement sont acceptées. Mais, c'est alors la fente pour la carte bleue, qui est souvent placée trop en hauteur pour pouvoir être atteinte par un UFR.

La signalisation de l'accessibilité des toilettes pour les personnes handicapées est assez fréquemment inexistante. Dans certains sites, toutes les cabines téléphoniques sont trop hautes pour être accessibles à un UFR.

Les indisponibilités d'équipement d'accessibilité les plus graves ternissent l'image des entreprises de transport d'Ile-de-France, particulièrement auprès des personnes handicapées. Elles font oublier que des équipements sont maintenus en excellent état comme l'indique l'enquête de la SOFRES : les bandes d'éveil de vigilance sur les quais, par exemple. Dans le même ordre d'idée, on ne peut ignorer la sécurité améliorée, sur la ligne 14, par la présence de vitres séparant la voie du quai. Et l'on pourrait multiplier les cas de progrès incontestables : même les escaliers mécaniques, loin d'être parfaits, semblent moins souvent en panne (5 %), et plus rapidement réparés (83 % en une semaine), et l'information sur le délais de remise en service est moins exceptionnelle.

## **IV- AUDIT DE L'APPLICATION DE LA REGLEMENTATION**

### **IV.1- Enquête sur le fonctionnement des CCDSA**

Nous avons indiqué au chapitre I.2. la réglementation en vigueur, qui repose surtout sur les avis de la Commission Consultative Départementale de Sécurité et d'Accessibilité (CCDSA) pour les établissements recevant du public (ERP), et en cas de dérogation, les installations ouvertes au public (IOP) et depuis peu la voirie.

Afin de mieux connaître le traitement des dossiers des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public, la mission a envoyé un questionnaire à un grand nombre de DDE, ces services jouant en général un rôle important dans le volet "accessibilité" des CCDSA.

Nous avons reçu 64 réponses exploitables pour les 87 DDE invitées à le remplir, ce qui représente un taux de réponse de 73,5 % ce qui est élevé.

Ces réponses reflètent le fonctionnement des CCDSA tel qu'il est perçu par les DDE pour le volet "accessibilité" de ces organismes.

On trouvera en annexe le texte du questionnaire, l'analyse et la synthèse des réponses reçues (cf. annexes n° 7 et 8).

Les principaux éléments peuvent se résumer comme suit.

L'organisation et le fonctionnement des CCDSA sont différents d'un département à l'autre et notamment le nombre de sous-commissions et de groupes de visite est très variable. Le pouvoir d'émettre un avis tenant lieu d'avis de la CCDSA est lui-même plus ou moins déconcentré selon les départements et la catégorie des ERP. Les ERP de 1<sup>ère</sup> catégorie sont le plus souvent traités par la sous-commission départementale, qui examine également les demandes de dérogation aux règles techniques.

**La qualité de la prestation assurée par la sous-commission départementale et son groupe de visite peut être globalement considérée comme satisfaisante.**

Elle implique une bonne compétence du rapporteur, une bonne participation des représentants des associations de handicapés, et une bonne sensibilisation de l'ensemble de la sous-commission. Ces conditions sont, en général, mieux remplies au sein de la sous-commission départementale qu'au niveau d'une commission locale, mais cela dépend bien sûr des cas particuliers.

Les dérogations ne sont en général accordées qu'avec prudence, essentiellement pour les modifications d'établissements existants lorsque le respect de la réglementation donnerait des contraintes techniques ou financières excessives.

Les difficultés rencontrées peuvent se regrouper sur les sept points ci-après :

1. Le traitement des dossiers soumis aux sous-commissions nécessite une bonne sensibilisation et motivation de l'ensemble des membres, ainsi qu'une excellente compétence du rapporteur.  
La situation est très variable sur ce point.
2. Les difficultés viennent souvent d'une insuffisante prise en compte de la réglementation dès l'origine d'un projet et d'une méconnaissance des cas où la présentation à la CCDSA est obligatoire. La formation/sensibilisation doit porter, d'une part sur les architectes et autres maîtres d'œuvre et techniciens intervenant dans les projets, d'autre part sur les divers services instructeurs et

les responsables des collectivités locales et des administrations concernées.

3. Bien que les règles applicables aux ERP et IOP et le fonctionnement des CCDSA soient développées dans divers textes les services signalent ne pas y voir très clair sur quelques aspects de la réglementation. Cela porte en particulier sur les points suivants :
  - ◆ *Procédure relative aux ERP de 5<sup>ème</sup> catégorie : sont-ils soumis à l'avis de la CCDSA aux deux stades et à la visite préalable à l'ouverture au titre de l'accessibilité ?*
  - ◆ *Application de la réglementation aux modifications des établissements existants et octroi des dérogations : besoin d'avoir des règles plus précises ou des directives assorties d'exemples.*
  - ◆ *Rôle des CCDSA vis-à-vis des Installations Ouvertes au Public et de la voirie.*
4. Si les CCDSA sont en mesure de donner des avis adaptés, il n'est pas évident que cet avis sera suivi d'effet, en particulier au moment de l'ouverture de l'établissement, d'autant que l'aspect "accessibilité" ne semble pas être tenu pour aussi important que l'aspect "sécurité" par l'autorité ayant pouvoir de décision.
5. Il est tout à fait exceptionnel qu'un dossier de demande de dérogation pour une IOP soit soumis à la CCDSA.
6. Il est probable qu'un certain nombre de dossiers d'ERP, ou de dossiers de dérogation pour les IOP ne sont pas soumis à l'avis de la CCDSA, soit volontairement, soit le plus souvent par négligence ou méconnaissance de la réglementation. Pour les ERP cela concerne plus particulièrement l'examen avant ouverture. Cette situation est particulièrement signalée dans quelques départements.
7. La conformité aux normes ne suffit pas à garantir l'accessibilité réelle, et encore moins sa pérennité. C'est d'ailleurs la raison d'être de la présente mission.

Par contre on peut noter que dans 63 % des départements les sous-commissions "sécurité" et "accessibilité" se réunissent simultanément pour examiner les dossiers et procéder aux visites.

Cette méthode paraît intéressante en ce qu'elle permet d'avoir une meilleure vue d'ensemble du dossier, et aussi d'éviter que le volet "accessibilité" ne soit éventuellement oublié.

Des visites périodiques sont prescrites par la réglementation pour les ERP de la 1<sup>ère</sup> à la 4<sup>ème</sup> catégorie, en fonction de leur nature pour examiner les aspects "sécurité". Dans un tiers des départements cette visite est aussi l'occasion de revoir l'aspect "accessibilité" et de formuler éventuellement des observations au maître d'ouvrage ou à l'exploitant.

On peut noter aussi que la participation des représentants d'associations de handicapés aux visites est une bonne solution pour tout bien vérifier, pour que n'échappent pas certains "détails" qui pourraient rendre l'installation inaccessible de fait.

La DDE, qui est le service déconcentré du ministre chargé de l'urbanisme, de l'habitat et des transports, est très directement concernée par l'activité de la CCDSA, dans tout son champ d'action, mais très directement dans celui de l'accessibilité. Dans la DDE, un agent, assisté éventuellement de collaborateurs, est en général chargé de suivre l'activité de la CCDSA. Cet agent, de niveau A ou B+ est habituellement un spécialiste des questions de bâtiments et sa responsabilité en DDE ne concerne pas que la CCDSA mais aussi les logements subventionnés ou les constructions publiques. Lors des réunions plénières de la CCDSA, c'est le DDE ou son adjoint ou un chef de service qui y participe accompagné de cet agent.

Pour la sous-commission départementale "accessibilité", cet agent assure le plus souvent le secrétariat et est l'instructeur et le rapporteur des dossiers. Compétent ou non au départ, cet agent a pu se former rapidement et paraît le plus souvent compétent et motivé.

Les contacts entre DDE et associations de personnes handicapées existent très inégalement : ils sont parfois étroits pour l'instruction des dossiers soumis à la CCDSA, mais plus souvent inexistantes.

Dans les sous-commissions d'arrondissements, la DDE joue aussi habituellement un rôle important, mais le représentant de la DDE est souvent un agent de catégorie B de subdivision. Dans les sous-commissions communales ou intercommunales, lorsque la DDE est membre, ce qui n'est pas toujours le cas, sa représentation est assurée par un agent de subdivision, mais le rapporteur est habituellement un technicien de la collectivité locale, de l'urbanisme ou de l'habitat.

La déconcentration entre la sous-commission départementale et les sous-commissions locales varie d'un département à l'autre, ce qui peut conduire à un traitement inégal des dossiers selon la compétence du rapporteur, la motivation des membres de la sous-commission et la présence de représentants des différents types de handicaps.

La compétence, généralement bonne pour le responsable CCDSA de la DDE, est variable pour les représentants aux diverses sous-commissions. La formation que ceux-ci ont reçue est le plus souvent interne : journées organisées par les CIFP (centres interrégionaux de formation professionnelle) ou les CETE (centre d'études techniques de l'équipement) éventuellement démultipliée en interne, parfois aussi avec l'aide de l'APF. Mais certains représentants de la DDE n'ont reçu aucune formation spécifique et se forment sur le "tas", en autodidactes, par la lecture des textes réglementaires, l'instruction des dossiers ou au mieux le compagnonnage.

Globalement les agents de la DDE sont motivés et souhaiteraient une meilleure formation à l'accessibilité.

## **IV.2- Organisation des DDE pour suivre les problèmes d'accessibilité des transports**

L'accessibilité est prise en compte dans la DDE dans divers types de domaines.

### **IV.2.1- Construction, bâtiments et habitat**

L'application du CCH n'est pas examinée au niveau du permis de construire. Mais l'accessibilité aux handicapés reste examinée et contrôlée dans :

- \* Les logements sociaux, aidés par l'Etat ou autres organismes,
- \* Les constructions publiques, lorsque la DDE est conducteur d'opération,
- \* Les établissements recevant du public (et éventuellement les installations ouvertes au public nécessitant une dérogation) dans les conditions qui ont été développées dans les titres I.2.2 et IV.1 du présent rapport, c'est-à-dire dans le cadre du passage en CCDSA.

Comme nous l'avons indiqué, il y a au moins un agent compétent et motivé, mais éventuellement plusieurs, dans les services "habitat" et/ou "constructions publiques" des DDE avec quelques collaborateurs, ainsi qu'une démultiplication en subdivision par des agents de formation inégale.

Dans le domaine du transport des voyageurs sont ainsi concernées, et traitées par ces agents, les installations relevant de ces catégories, notamment les gares des divers modes, au niveau du projet et de la visite préalable à la mise en service.

A la demande de la direction du personnel et des services, il a été désigné dans chaque DDE un correspondant "handicapés" qui suit les questions d'accessibilité des handicapés aux locaux de la DDE pour ses agents handicapés et pour le public.

Cela ne concerne pas les transports.

### **IV.2.2- Aménagement et voirie**

Divers services de la DDE interviennent, souvent comme conducteurs d'opération ou maître d'œuvre, dans des projets d'aménagement et de voirie locale. Ces projets doivent être conformes à la réglementation de l'accessibilité. Cependant les services d'aménagement et les subdivisions ne comportent pas

en général de spécialistes de la question mais peuvent faire appel en tant que de besoin aux personnes compétentes au titre du paragraphe IV.2.1 ci-dessus.

### **IV.2.3- Transports**

La DDE avait jusqu'au début des années 1980 une responsabilité importante dans le transport, avec une cellule spécialisée dirigée par un "inspecteur départemental des transports" :

- \* gestion administrative de la profession et formalités correspondantes : tenue du registre des transporteurs routiers de voyageurs et de marchandises, des loueurs et des commissionnaires, délivrance des autorisations,
- \* tenue du plan départemental des transports de voyageurs,
- \* tutelle des transports urbains,
- \* contrôle des transports routiers de voyageurs et de marchandises,
- \* contrôle des voies ferrées d'intérêt local et des transports guidés (autre que la SNCF),
- \* éventuellement, pour le Département, contrôle des régies de transport et organisation des transports scolaires.

Mais depuis 1985, tout ce qui concerne le transport routier de marchandises et le contrôle des transports routiers a été transféré à la Direction Régionale de l'Équipement et l'organisation des transports de voyageurs départementaux et scolaires a été décentralisée au Département.

Il reste à la DDE :

- la tenue du registre des entreprises de transport routier de voyageurs et la délivrance des autorisations exceptionnelles,
- le suivi des interventions de l'État en faveur des transports urbains et départementaux,
- le contrôle technique des transports guidés (tramway, métro...) des voies ferrées d'intérêt local et des chemins de fer touristiques sur voies non SNCF,
- la participation éventuelle à diverses études concernant les déplacements et les transports de personnes, et notamment les Plans de Déplacements Urbains.

Ces trois derniers points sont très variables d'une DDE à l'autre en fonction de la taille et de l'urbanisation du département, mais ils comprennent des aspects relatifs à l'accessibilité des transports publics collectifs réguliers.

Dans les DDE il est rare qu'il y ait encore une cellule constituée n'ayant en charge que les transports : les études sont suivies par les services ayant en charge l'urbanisme, les tâches administratives et de contrôle sont le plus souvent rattachées à la CDES (cellule départementale d'exploitation et de sécurité routière). Quand il subsiste une cellule "transport" elle est généralement réduite.

Mais même si la DDE a en charge des missions sur les transports pouvant comporter un volet "accessibilité", il est très rare qu'elle se sente investie d'une mission en ce domaine.

En effet, d'une part il n'y a pas encore de règles techniques sur l'accessibilité pour les véhicules et leur accès, d'autre part, le ministre n'a jamais donné d'instructions aux DDE les chargeant explicitement de traiter cet aspect des transports, bien que le service puisse se sentir implicitement investi d'une telle mission en tant que représentant local de l'administration concernée.

Le traitement du questionnaire fait apparaître que sur 65 réponses reçues, seules 6 DDE indiquent disposer d'un agent chargé de l'accessibilité. Et encore, il s'agit le plus souvent d'un agent à temps très partiel, en charge de cette mission depuis peu et sans formation, ou encore d'une implication intéressante mais sur un dossier particulier.

Seules les DDE des quelques très gros départements, où il y a des transports urbains guidés sont dotées d'une cellule "transports" qui suit plus généralement l'accessibilité.

La situation n'est guère différente dans les aéroports où les services locaux de l'aviation civile ne paraissent pas jusqu'à présent très impliqués dans cette question considérée comme traitée par le gestionnaire de l'aéroport, sauf en cas de réclamation.

Ces commentaires ne sont pas une critique des divers services, mais la conséquence logique de leur évolution au cours de ces dernières années, de la priorité qu'il leur a été demandé de donner à d'autres problèmes et de l'absence d'une réglementation particulière autre que celle s'appliquant aux ERP en général. Les agents intervenants dans l'accessibilité nous ont paru motivés. Le taux de réponse au questionnaire CCDSA et à celui nécessitant une réunion avec les associations de handicapés montre d'ailleurs un intérêt certain porté par la plupart des services à cette question.

L'organisation de cette réunion et les contacts pris à cet effet entre les DDE, les associations de handicapés et les transporteurs pour traiter cette question nous sont apparus un élément très intéressant. En effet, si dans certains départements de bons contacts réguliers ont lieu entre les représentants de la DDE et des associations dans les CCDSA, ce n'est pas le cas dans bien d'autres et cette **enquête a été l'occasion d'en nouer et de faire avec l'ensemble des intéressés un tour d'horizon des difficultés et insuffisances de l'accessibilité.**

**En conclusion et sauf dans quelques cas très particuliers, il n'y a pas, dans les DDE d'agent chargé de suivre l'ensemble des questions de l'accessibilité des transports publics, questions qui sont au demeurant de la compétence des collectivités locales et d'organismes tels que la SNCF**

et de divers concessionnaires. Il n'y a d'ailleurs pas de mission de contrôle donnée à la DDE en ce domaine.

## **V- SYNTHESE ET RECOMMANDATIONS**

Les recommandations formulées procèdent d'observations ou de remarques recueillies au cours de l'audit. Il se peut que certaines propositions soient jugées aujourd'hui ambitieuses : leur mise en œuvre a, pourtant, été constatée çà et là sur le terrain et l'objectif est désormais de les généraliser. Ces réalisations isolées montrent à elles seules que l'ambition de leur multiplication n'est pas prométhéenne.

### **V.1- Adaptation de la réglementation et des missions des services**

#### **V.1.1- Commission Consultative Départementale de Sécurité et d'Accessibilité (CCDSA)**

Les attributions et les pratiques de la CCDSA ont été développées dans les chapitres précédents (I.2.2 et IV.1). Son rôle est de donner un avis sur les dossiers d'ERP préalablement au lancement des travaux et, après visite des lieux, à l'ouverture au public ; avis également sur les demandes de dérogation aux règles d'accessibilité pour les ERP, les IOP et la voirie.

Ces règles nous paraissent en soi satisfaisantes mais ne doivent pas être réduites, tant que l'accessibilité n'est pas vraiment rentrée dans les habitudes. Il ne nous paraît pas non plus indispensable de les renforcer, afin de ne pas compliquer les procédures, sauf peut-être sur les cinq points suivants :

- 1 • **Etendre aux ERP de 5<sup>ème</sup> catégorie**, l'obligation d'une visite préalable à l'ouverture.
- 2 • Préconiser des **réunions simultanées** des sous-commissions "sécurité" et "accessibilité" et des groupes de visite correspondants.
- 3 • **Etendre à l'accessibilité l'objet des visites périodiques** des groupes de visite des CCDSA dans les principaux ERP. Cet objet se limite actuellement à la sécurité. Certes ces visites sont programmées et les gestionnaires feront donc un effort pour que l'établissement soit accessible ce jour là. Mais ce sera déjà un progrès et l'obligera à faire le point sur l'accessibilité.
- 4 • Demander que soient membres de **toutes les sous-commissions** et groupes de visite "accessibilité" des représentants des associations de personnes handicapées, en veillant à ce que les divers types de handicaps soient représentés, ce qui peut conduire à **4 membres** : handicapés moteurs, sourds et malentendants, aveugles et malvoyants, handicapés mentaux.

- 5 • Indemniser les vacations des membres d'associations de personnes handicapées au sein des CCDSA.
- 6 • Sanctionner le non-respect des obligations d'accessibilité : celui-ci devrait pouvoir entraîner, après mise en demeure restée sans effet, la **fermeture de l'établissement**.

Mais le problème des CCDSA dépasse très largement celui de l'accessibilité aux transports et il appartient aux ministères concernés de réfléchir à ces questions.

Par contre, il paraîtrait tout à fait indispensable (cf. V.2) de :

- 7 • développer considérablement l'information, la sensibilisation, la formation sur l'accessibilité aux transports sur tous ses aspects (et ses "détails") pour tous les types de handicaps,
  - ◆ aux membres des CCDSA et des sous-commissions et en particulier aux rapporteurs,
  - ◆ aux " décideurs " de la suite à donner aux avis de la CCDSA,
  - ◆ aux architectes, maîtres d'œuvre, techniciens intervenant dans les projets,
  - ◆ aux exploitants et à leur personnel en contact avec les personnes handicapées,

pour que cette question soit bien prise en compte à tous les niveaux, du début jusqu'à la mise en service puis pendant l'exploitation.

D'autres recommandations paraissent opportunes :

- 8 • Faire en sorte que **tous les dossiers** devant être soumis à l'avis de la CCDSA le soient effectivement : cela nécessite une bonne information sur les procédures et une vigilance motivée des décideurs. Afin de clarifier la situation, il serait nécessaire qu'une **circulaire précise** bien, pour tout ce qui concerne les transports, de la manière la plus détaillée possible et en l'assortissant d'exemple :
  - ◆ les critères de classement en ERP de chaque catégorie et en IOP,
  - ◆ les règles de passage en CCDSA, et les obligations ou possibilités de visite des lieux,
  - ◆ le cas des modifications ou extensions des ouvrages existants.
- 9 • Faire en sorte que les avis formulés par les CCDSA soient effectivement pris en compte par les décideurs et suivi d'effets sur le terrain. Cette recommandation pose le **problème du "contrôle"**

|| **permanent ou périodique** de l'accessibilité qui actuellement n'existe pas.

Faut-il organiser un contrôle de l'Etat en ce domaine ? Cela paraît lourd et complexe, et d'ailleurs les réflexions portant, depuis la décentralisation, sur la mise en place d'un contrôle technique des collectivités locales n'ont pas abouti.

En fait, il existe dès maintenant diverses possibilités de contrôle, il convient donc de :

10

|| \* **Vérifier**, lors du contrôle de légalité exercé par le préfet sur les décisions des collectivités locales, **si l'avis de la CCDSA a bien été demandé**, s'il était requis, et s'il a bien été pris en compte dans la décision,

11

|| \* **Prescrire** que **les contrats** par lesquels l'Etat ou les collectivités territoriales confient à un organisme l'exploitation d'un service de transport **fixent les règles à respecter pour l'aménagement et la maintenance des dispositifs d'accessibilité, ainsi que des objectifs de disponibilité** et de qualité (à la mise en service et pendant toute l'exploitation), des modalités de contrôle et des pénalités en cas de non-respect.

Nous avons pu voir qu'il existe de tels contrats qui donnent satisfaction.

12

|| \* Inviter les organismes de grande taille : grandes villes, SNCF, RATP... à mettre en place un **contrôle interne ou externe sur la qualité de l'accessibilité**.

Mais, le meilleur contrôle est celui que font, au quotidien, les usagers handicapés des divers services. Nous y reviendrons plus loin.

## **V.1.2- Les services déconcentrés de l'Etat**

Le ministère chargé des transports dispose de services locaux : les DDE et les directions (interdépartementales) de l'aviation civile (DAC), mais ces services n'ont pas été à ce jour investis d'une mission particulière de contrôle sur l'accessibilité, sauf pour les DDE, en ce qui concerne leur activité dans la CCDSA.

Quel rôle convient-il de faire jouer à ces services ? Tout d'abord, le ministère pourrait :

13

- **indiquer aux DDE et DAC, qu'ils sont, en tant que ses représentants locaux, chargés de s'intéresser à cette question et de la suivre localement, en faisant en sorte qu'un agent de catégorie A soit bien au courant des problèmes d'accessibilité aux transports pour toutes les catégories de handicaps** : règles techniques, pratiques, état des connaissances et des expérimentations.

Pour les DAC, cela concerne les aéroports et donc le contrôle de l'exploitant de l'aérogare, des diverses compagnies utilisatrices et des services d'assistance.

Pour les DDE, la mission serait à étendre à de nouveaux domaines. Outre la participation à la CCDSA, il serait souhaitable de :

14

- charger la DDE 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.

### **V.1.3- Transport aérien**

Le cas du transport aérien mérite un développement particulier. L'accès à l'avion peut se décomposer en trois "segments" successifs :

1. **L'accès au comptoir d'enregistrement** : cet accès rentre dans le cadre de l'accès aux halls et guichets des gares, traité en divers points du présent rapport. Sur cet aspect, on est loin de la perfection, mais cela se passe globalement plutôt un peu mieux que dans les autres modes, du fait d'installations plus modernes, mieux surveillées et moins sujettes à actes de malveillance.
2. **L'accompagnement depuis le comptoir d'enregistrement jusqu'à l'intérieur de l'avion.** Cet accompagnement doit être assuré par la compagnie aérienne soit directement, soit en faisant appel aux services de l'une des sociétés "d'assistance" implantées dans l'aéroport et agréées. Là se côtoient le meilleur et le pire et certaines sociétés d'assistance sont très critiquées par les associations de handicapés (cf. III.5.3).
3. **L'acceptation dans l'avion et l'installation.** Subordonnée à d'éventuels certificats médicaux, cette acceptation reste assez largement à la discrétion du commandant de bord, ce qui ne manque pas de poser de temps en temps de sérieux problèmes. Les médias ont largement traité ce cas pendant l'été 1999, suite notamment au refus d'embarquement d'un passager trisomique.

Un fascicule fort intéressant "*Aérogare et handicap, recommandations techniques*" a été élaboré en 1996, par le Service Technique des Bases Aériennes. Ce fascicule donne des indications techniques utiles mais il ne s'agit que de recommandations.

Car, sur le plan de la réglementation, il n'existe rien de spécifique. Le segment 1. ci-dessus est bien entendu soumis à la réglementation applicable aux Etablissements Recevant du Public (cf. I.2.2.2). Pour le reste, nous n'avons rien trouvé dans la réglementation nationale, et notamment :

- ◆ la convention et le cahier des charges type de concession par l'Etat d'un aérodrome (décret n° 97-547 du 29 mai 1997 modifié le 6 septembre 1999) est totalement muet sur l'accessibilité aux personnes handicapées,
- ◆ le décret n° 98-7 du 5 janvier 1998 relatif aux services d'assistance en escale dans les aérodromes, pourtant très détaillé, est lui aussi totalement muet sur le cas des handicapés : parmi les divers et nombreux services est mentionné le transport des passagers entre l'avion et l'aérogare, mais sans aucune précision.

Rappelons que la société d'assistance en escale, qui peut comporter de nombreux services, peut être utilisée par la compagnie aérienne pour tel ou tel de ces services, la compagnie pouvant en assurer certains elle-même. Le concessionnaire n'a plus le droit d'assurer lui-même ces services, ce qui va malheureusement entraîner à court terme la disparition des "aérobuses" d'Aéroports de Paris, sorte d'autobus à élévation de cabine bien adaptés pour les personnes handicapées.

Dans un aéroport il doit y avoir au moins deux sociétés d'assistance pour chaque service, mais leur nombre est plafonné dans chaque cas, par un arrêté ministériel. Chaque société passe donc une convention avec le concessionnaire de l'aérodrome pour son implantation dans celui-ci mais ensuite c'est chaque compagnie aérienne qui décide de faire appel à telle ou telle société pour tel ou tel service.

Sur le plan international, il n'existe pas de réglementation particulière mais simplement des recommandations de l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale et de l'Institut Air Transport Association qui sont appliquées mais ne sont pas très contraignantes.

Notons qu'au Canada a été mis en place un système très contraignant pour l'accessibilité des personnes handicapées aux transports aériens (et aux autres modes) avec des règles beaucoup plus strictes et une instance de contrôle et de traitement des réclamations avec pouvoir décisionnel : l'Office des Transports du Canada. Nous en sommes malheureusement loin en France.

A la suite des incidents de l'été 1999, le Ministre a chargé M. Toffin, inspecteur général, président de section de l'IGACEM<sup>6</sup> d'une mission d'étude de la question débouchant sur un "code de bonne conduite" à négocier avec les compagnies aériennes.

Un projet de code de bonne conduite a ainsi été élaboré en concertation avec les principales compagnies et M. Toffin a remis son rapport au Ministre début 2000. Celui-ci a décidé de proposer aux compagnies aériennes de s'engager officiellement sur ce "code". Il s'agirait donc d'un engagement volontaire, portant notamment sur :

- ◆ les équipements à mettre en place dans les avions,
- ◆ les services à assurer : obligation de transport et interdiction de discrimination, tout en respectant les contraintes de sécurité,
- ◆ le problème du certificat médical.

La mise en œuvre, que nous espérons rapide, de ce code de bonne conduite, devrait améliorer sensiblement le traitement des voyageurs handicapés, et en particulier la fiabilité de ce traitement.

Il convient d'ailleurs de signaler que le transport des personnes handicapées pose aux compagnies un problème de plus en plus délicat, car, même bien organisé, l'accès de ces handicapés à l'avion prend du temps, alors que les compagnies s'efforcent d'avoir des escales de plus en plus brèves.

---

<sup>6</sup> Inspection Générale de l'Aviation Civile et de la Météorologie

Mais il faut bien en tenir compte et c'est une raison de plus pour que les concessionnaires et les compagnies veillent à ce que ce service soit bien organisé et efficace.

Dans ces conditions, les préconisations que nous pouvons formuler sont les suivantes :

- 15 • Mettre en **place une instance de concertation dans chaque aéroport sur l'accessibilité**. Il existe déjà une "commission des usagers" de l'aéroport. Le champ d'action de cette commission pourrait être étendu à cette question directement ou via une sous-commission spécialisée avec participation de représentants d'associations de handicapés.
- 16 • **Introduire dans la convention et le cahier des charges type de concession d'un aéroport :**
  - ◆ l'obligation pour le concessionnaire d'avoir des installations accessibles aux handicapés et d'assurer leur disponibilité effective,
  - ◆ l'obligation pour le concessionnaire d'insérer dans les contrats qu'il passe avec les sociétés de service chargées de l'accompagnement et du transport des personnes handicapées entre l'aérogare et l'avion, des obligations précises de consistance et de qualité du service,
  - ◆ un pouvoir de contrôle sur ces questions par l'autorité concédante (services de l'Aviation Civile).
- 17 • Examiner **attentivement la possibilité d'imposer également des obligations précises aux compagnies aériennes** utilisatrices d'aéroports français, que ce soit pour le service en cabine, ou le service en aérogare et le transport à l'avion si la compagnie l'assure elle-même.

Dans un premier temps il conviendra de suivre attentivement la mise en œuvre du "code de bonne conduite" en cours de négociation.

## **V.2- Sensibilisation - Formation (à tous les niveaux)**

Le couple sensibilisation-formation des acteurs des transports **est à la base de tout progrès décisif de l'accessibilité**. Pour beaucoup de ces acteurs, la sensibilisation entraînera un souci de formation. Et la formation a un lien direct avec la disponibilité des équipements d'accessibilité. A quoi servent, par exemple, des guichets à boucle magnétique pour malentendants si l'agent derrière le guichet ne sait pas qu'il faut tourner un bouton pour que l'équipement fonctionne ?

Sans effort de **sensibilisation**, recommandations techniques, lois et règlements, contrôles de leur application et vérification de la disponibilité ne

seront jamais suffisants. Si l'arsenal de réglementation, mis au point souvent par des pionniers de l'accessibilité, n'a pas produit tous les effets bénéfiques espérés, c'est en partie parce qu'il s'appliquait à un environnement humain insuffisamment sensibilisé à ces questions.

Même si elle a beaucoup progressé au cours des dix dernières années et, si l'on est dans une dynamique de progrès, la sensibilité des différents acteurs du transport et de la voirie, à l'importance de l'accessibilité aux transports collectifs et à la continuité des cheminements, est encore insuffisante.

Cette sensibilisation doit faire prendre conscience du retard global de la France par rapport à certains pays de développement économique comparable (pays nordiques, Canada...). Elle doit porter sur tous les types de handicaps : certes moteurs, mais aussi sensoriels et mentaux pour lesquels très peu de réalisations ont été accomplies.

Soulignons aussi l'intérêt d'une sensibilisation généralisée et concomitante aux différents acteurs du transport : les personnes impliquées se mobilisent d'autant plus qu'elles constatent des démarches cohérentes. L'introduction d'autobus à plancher surbaissé et à palette rétractable sera d'autant mieux acceptée par les chauffeurs que les trottoirs auront été préalablement aménagés.

Pour assurer effectivement l'accessibilité aux transports collectifs et la continuité des cheminements, pour créer un réflexe "accessibilité", cette sensibilisation doit être de grande ampleur.

18

- **Sensibiliser les élus** : l'expérience prouve que, lorsque les élus ont une bonne connaissance des problèmes d'accessibilité, les situations évoluent rapidement et positivement. Les opérations d'accessibilité les plus réussies sont souvent celles qui ont été initiées et coordonnées par des élus locaux déterminés.

Il faut recommander la création d'une délégation d'adjoint ou d'une fonction de conseiller délégué au sein des municipalités et d'une commission extra-municipale pour les personnes handicapées.

19

- **Sensibiliser l'administration** : c'est la condition première pour qu'elle soit attentive à l'application de la réglementation en vigueur. On encouragera, par exemple, des initiatives comme la création d'un club régional pour les membres des CCDSA ou la création d'un club accessibilité au sein de la DDE : expériences encore isolées mais qui se développent.

20

- **Sensibiliser les autorités organisatrices de transport** : on suggérera d'imiter l'heureuse initiative du STP qui a créé une structure de sensibilisation et de concertation regroupant entreprises de transport, associations de personnes handicapées, fonctionnaires du ministère de l'équipement et élus.

21

- **Sensibiliser les entreprises de transport** : d'abord le niveau hiérarchique auquel doit être traitée effectivement l'accessibilité des transports mériterait d'être plus élevé. Il semble que, il y a une

dizaine d'années, dans certaines entreprises, la direction se sentait plus directement impliquée dans cet enjeu.

Une plus forte conscience de ces questions complexes et du nombre important de personnes concernées permettrait à ces entreprises de mieux répondre à leur vocation commerciale et à leur mission de service public. Elles découvriraient souvent que ces impératifs ne sont pas forcément contradictoires : par exemple, une étude anglaise a montré qu'un bus à plancher bas réalisant un parfait accostage pour permettre l'accès de personnes handicapées ne réduisait pas sa vitesse commerciale, car il gagnait du temps par une montée et une descente plus rapides des usagers valides aux arrêts où il n'y avait pas de personnes handicapées. Ajoutons que l'accessibilité contribue à l'amélioration de l'image d'une entreprise de transport.

C'est ensuite, tout le personnel des entreprises de transport qui doit être sensibilisé aux difficultés rencontrées par les personnes handicapées. Par exemple, on sensibilisera les chauffeurs d'autobus au besoin d'identification des trajets et des arrêts qu'ont les aveugles et malvoyants, mais aussi les handicapés mentaux, les étrangers, les analphabètes ou, tout simplement, les personnes distraites ou se repérant mal, notamment la nuit.

On encouragera les démarches "qualité" concernant l'accessibilité : à l'aéroport de Satolas, une petite équipe a sensibilisé l'ensemble du personnel du site.

22

- **Sensibiliser les constructeurs de véhicules de transport :** quand les entreprises de transport conditionnent leurs achats et les élus leurs subventions, à l'accessibilité des véhicules, les constructeurs finissent toujours par devenir sensibles à l'accessibilité. Mais, par exemple, le retard, aujourd'hui comblé, des constructeurs français d'autobus à plancher bas et à palette rétractable, a favorisé les constructeurs étrangers et freiné l'équipement en autobus accessibles. A travers les cahiers des charges des matériels commandés, l'obligation de l'accessibilité prendra le relais de la sensibilisation.

23

- **Sensibiliser les architectes, ingénieurs et techniciens de voirie** à défaut de leur avoir donné une formation initiale et continue : l'audit a constaté des réticences, particulièrement chez les techniciens municipaux, dues à une insuffisante sensibilisation aux enjeux de l'accessibilité. Les ingénieurs et techniciens municipaux qui assistent aux réunions des commissions extra-municipales sont au contraire très motivés et performants.

24

- **Sensibiliser la police du stationnement** pour qu'elle fasse respecter avec rigueur les interdictions. Une plus grande conscience de l'importance pour les personnes handicapées de la disponibilité des emplacements réservés et des arrêts d'autobus est indispensable.

25

- **Sensibiliser l'ensemble des citoyens :** les sanctions ne sont qu'un ultime recours pour faciliter l'accessibilité. Cette exigence

doit devenir un élément de l'éducation civique. Beaucoup de nos concitoyens ne savent pas qu'un autobus à plancher bas et à palette rétractable doit pouvoir accoster facilement au trottoir sous peine d'indisponibilité des équipements d'accessibilité et donc de graves difficultés pour les personnes handicapées. Il n'y a pas de raison de penser qu'une forte sensibilisation à ces problèmes n'aurait pas de résultats aussi heureux que dans les pays nordiques ou au Canada. Et cela d'autant plus que ces manifestations d'incivisme ont été éradiquées dans des villes françaises qui ont entrepris d'efficaces opérations d'information.

\*  
\*   \*

Des campagnes de sensibilisation, en liaison avec les associations de personnes handicapées, doivent être menées par :

- ◆ le gouvernement (ministère de l'éducation nationale, ministère de l'intérieur, ministère de l'équipement, des transports et du logement,...) ;
- ◆ les municipalités ;
- ◆ les autorités organisatrices de transport ;
- ◆ les entreprises de transport collectif.

\*  
\*   \*

La sensibilisation n'est pas suffisante pour les personnes qui ont à aborder dans leur activité professionnelle le problème de l'accessibilité au transport et de la continuité des cheminements.

Des **formations** initiales et de rappel sont nécessaires pour permettre d'avoir la satisfaction de mieux exercer son métier. Et, elles sont souvent réclamées tout autant par les personnels que par les handicapés qui, au cours de leurs déplacements, sont très rarement au contact d'agents qui ont été formés pour les aider efficacement. Un personnel chargé de l'accompagnement non ou mal formé brisera, sans s'en rendre compte, la cheville indolore coincée entre deux fauteuils d'avion, d'un handicapé tétraplégique. Et, il est temps de faire de l'accueil un vrai métier, avec une vraie formation qui donne une compétence reconnue et gratifiante chassant l'image d'une activité secondaire.

Mais, ces formations ne sont pas toujours faciles à mettre en place, même si plusieurs organismes ou associations de personnes handicapées le font fréquemment. Les problèmes sont parfois très complexes et l'on ne sait pas toujours comment les résoudre. C'est le cas, par exemple, des difficultés rencontrées par les handicapés sensoriels. Ces formations, qui en général ne sont pas obligatoires, sont donc dispensées de façon très variable suivant les entreprises, les métiers, les régions ou le type de handicap concerné. Par exemple, les sourds sont très rarement pris en compte dans ces formations ainsi que les handicapés mentaux. Cette faiblesse de la formation fait d'autant plus ressortir les efforts réalisés par certaines entreprises de transport collectif pour former leurs conducteurs d'autobus, et plus encore, de tramway.

Pour remédier au déficit évident de formation, il conviendrait de :

- 26 • Concevoir des **modules de formation**, ne dépassant pas deux jours, pour les personnels de l'**accueil**, des **guichets** et les **contrôleurs**. Ces modules permettraient de faire comprendre les principaux problèmes rencontrés par les personnes handicapées et les moyens de faciliter l'accès aux transports collectifs (comment parler à un sourd, comment aider une personne en fauteuil roulant, comment rassurer un handicapé mental en cas de perturbation...).
- 27 • Prévoir des **modules plus élaborés** destinés au **personnel d'accompagnement** dans les gares et les aéroports, mais aussi au **personnel navigant** des compagnies aériennes et au **personnel des compagnies maritimes** en contact avec les passagers.
- 28 • Donner une **formation particulière** aux **chauffeurs d'autobus**, notamment pour l'accostage. On pourrait concevoir que quelques notions essentielles concernant les problèmes des personnes handicapées soient intégrées dans le programme du permis de conduire "transport en commun".
- 29 • Dispenser un **enseignement obligatoire** dans les écoles d'**ingénieurs** et d'**architectes** mais aussi dans les établissements formant les **techniciens** pour qu'ils appréhendent mieux les besoins des personnes handicapées et les objectifs poursuivis, notamment par le biais des réglementations qui leur sont imposées. Les centres de formation continue intégreront cette dimension de l'accessibilité et les résultats des recherches les plus récentes.
- 30 • Elaborer et diffuser des **documents de synthèse**, faisant référence, pour les maîtres d'œuvre et les techniciens. Des documents existent mais, par exemple, le peu de toilettes récentes réellement accessibles, prouve que la situation actuelle n'est pas satisfaisante.
- 31 • Prendre en charge, au sein des DDE, une formation initiale et continue destinée aux **membres des CCDSA**. Elle uniformiserait les connaissances dans le département et permettrait à chaque représentant d'une association de handicapés de connaître les problèmes rencontrés par les autres types de handicaps. Cette formation ne serait pas inutile aux instructeurs de ces commissions, notamment quand ils sont nouveaux. Certaines DDE ont donné l'exemple de telles initiatives.

### **V.3- L'information**

Pour effectuer un déplacement, une personne handicapée a **besoin d'une multitude d'informations**. D'abord, pour le préparer, elle devra connaître, notamment, les équipements d'accessibilité existants et leur

disponibilité effective. Ensuite, dans la gare, elle sera concernée par la signalétique, la signalisation, les informations visuelles, sonores ou tactiles. Enfin, au cours du déplacement, de nombreuses informations lui seront nécessaires dans les différents modes de transport qu'elle empruntera.

### **V.3.1- L'information nécessaire pour la préparation du déplacement**

Avant même d'entreprendre un déplacement, surtout si celui-ci est inhabituel, les personnes handicapées ont, plus que quiconque, besoin de le préparer. Elles doivent donc avoir des **informations** qui portent sur l'état actuel du réseau et des équipements en ascenseurs, passages de contrôle élargis, toilettes accessibles, guichets équipés de boucles magnétiques... ainsi que sur les difficultés auxquelles elles seront confrontées notamment longueur et qualité des cheminements. A défaut d'information sur un équipement d'accessibilité, à ce stade de la préparation du déplacement, l'équipement peut être considéré comme indisponible, car inconnu.

Cette phase préparatoire du déplacement concerne non seulement les équipements d'accessibilité mais aussi les informations sur les horaires et les possibilités de réservation.

Des informations sur les équipements d'accessibilité existent mais elles sont souvent lacunaires, pas assez diffusées, et pratiquement toujours dispersées sur de multiples supports. Surtout, il est très rare de pouvoir obtenir des informations **en temps réel** sur la **disponibilité effective des équipements** d'accessibilité. Et quand l'information est donnée en temps réel, une **solution de substitution** n'est pratiquement jamais proposée.

#### **V.3.1.1- Recommandations concernant l'information sur l'existence des équipements d'accessibilité et la qualité des cheminements**

32

- Demander à chaque entreprise de transport collectif de **mettre à disposition une information portant sur les équipements d'accessibilité** dont elle dispose et la qualité des cheminements dans ses différentes gares. Cette information sera délivrée sur des supports adaptés à chaque type de handicap : écrit, oral, tactile (guide sur papier, écrit en caractères usuels, documents en braille, en gros caractères...), minitel, internet, téléphone, cassettes...

33

- **Favoriser les informations intermodales** qui sont les plus pratiques et les plus recherchées : cadre communal, intercommunal, départemental. Les contrats de délégation de service public et l'attribution des différentes subventions peuvent exiger cet objectif d'information de la part des entreprises de transport.

34

- Confier à chaque conseil régional, dans le cadre de ses attributions dans le domaine des transports, la responsabilité de

prendre en charge une **information intermodale régionale** sur l'accessibilité des transports collectifs et la continuité des cheminements. Ces supports d'informations pourraient être harmonisés entre eux avec l'aide du Comité de liaison pour l'accessibilité des transports et du cadre bâti (COLIAC). L'édition d'un guide sur l'accessibilité en Ile-de-France est vivement souhaitée.

35

- Réactualiser et diffuser le **“guide des transports à l’usage des personnes à mobilité réduite”**. Guide intermodal apprécié et réalisé par le ministère de l'équipement, des transports et du logement et le COLITRAH.

36

- Faire un effort particulier pour que **ces supports d'information soient mis à la disposition des personnes handicapées**. L'aide des associations sera sollicitée mais devra être amplifiée par de larges campagnes de promotion multimédia. Celles demandant la collaboration des parents, amis, voisins, relations de personnes handicapées, ont donné de bons résultats. Les services d'accueil, après avoir fait une estimation des stocks nécessaires, seront particulièrement mobilisés. Les supports d'information indiqueront clairement, notamment par des logos, les types de handicaps concernés.

37

- Veiller à ce que ces différentes informations soient **mises à jour régulièrement**.

38

- Bien prendre en compte que l'**accessibilité** des installations doit être **assurée** non seulement pour les **habitues des lieux**, mais **aussi pour les utilisateurs occasionnels**.

### V.3.1.2- Recommandations concernant l'information en temps réel sur la disponibilité effective des équipements d'accessibilité

39

- Demander à chaque entreprise de transport collectif d'être en mesure de **donner en temps réel une information sur la disponibilité effective** de ses équipements d'accessibilité (par téléphone, fax, minitel, internet...). Ces informations pourraient être communiquées soit à un numéro commun à toute l'entreprise, soit dans chaque installation, ce qui est particulièrement nécessaire pour la SNCF où la centralisation, en temps réel, de ce type d'information paraît illusoire.

Cela suppose d'abord que soient recensées les périodes d'arrêt de maintenance et leur durée. Ensuite il faut que, dans chaque installation, un système ou une procédure de détection des pannes soit organisé (système caméra-vidéo, tournées avec check-list d'un responsable qualifié). Dans les deux cas, l'information doit être immédiatement transmise aux agents qui sont chargés de donner les renseignements en temps réel.

40

- Indiquer, dans les **documents d'information** portant sur l'existence des équipements, **le ou les numéros de téléphone** permettant de se renseigner sur la disponibilité effective de ces équipements pour le déplacement précis que l'on souhaite effectuer (ainsi que le fait le "*mémento du voyageur à mobilité réduite*" de la SNCF).

41

- Favoriser les **systèmes intermodaux** permettant d'avoir des **informations en temps réel** sur la disponibilité effective des équipements d'accessibilité (cadre communal, intercommunal, départemental...).

42

- Confier au conseil général (ou au conseil régional notamment en Ile-de-France) la responsabilité de créer un **centre d'information intermodal** permettant de s'informer en temps réel sur la disponibilité effective des équipements d'accessibilité. Ce centre soit serait organisé pour recevoir systématiquement des entreprises de transport une information en temps réel, soit après s'être renseigné auprès des entreprises de transport reprendrait contact très rapidement avec l'usager pour l'informer, soit transmettrait aux usagers les numéros de téléphone ou de fax des entreprises de transport où l'on peut se renseigner.

### **V.3.2- L'information dans la gare**

Tous les équipements qui concernent la signalétique, la signalisation, les informations visuelles, sonores et tactiles ont pour objet de répondre à des problèmes difficiles, mal réglés, dont certaines données sont encore peu connues. Des études excellentes, comme BIOVAM, sont essentielles pour mieux comprendre les difficultés vécues par les personnes handicapées et fonder les améliorations à proposer.

Et ces questions deviennent plus aiguës avec la multiplication de pôles d'échanges multimodaux où l'on rencontre très souvent une signalisation lacunaire, hétérogène, touffue, pléthorique et non-continue.

Les prescriptions très intéressantes du COLITRAH<sup>7</sup> et les remarques de BIOVAM sont, en priorité, à prendre en considération. Nos recommandations se limitent aux réflexions découlant des situations constatées au cours de l'audit ou des suggestions faites par les personnes rencontrées.

#### **V.3.2.1- Recommandations en matière de signalétique**

43

- Conjuguer les modes et préoccupations esthétiques des spécialistes de la communication avec la nécessaire **lisibilité de la signalétique** pour les personnes handicapées.

---

<sup>7</sup> Prescriptions et recommandations pour la mise en place d'une signalétique accessible à tous dans les systèmes de transport collectif. Document approuvé lors de la réunion plénière du COLITRAH du 18 mars 1998, CNT (COLITRAH), 34 avenue Marceau – 75008 Paris

- 44 • Choisir des **caractères d'une taille suffisamment grande** pour être lus par l'ensemble des utilisateurs (par exemple, aux arrêts d'autobus ou de tramways).
- 45 • Préférer une **typographie simple** avec des majuscules et des minuscules qui donnent des textes plus lisibles.
- 46 • Avoir à l'esprit que **caractères gras** et qualité des **contrastes** sont appréciés sur les panneaux qui doivent être vus de loin ou pour les numéros d'autobus.
- 47 • **Eviter** les chartes graphiques faisant appel aux **tons pastel** qui aboutissent à des panneaux insuffisamment contrastés.
- 48 • **Bannir les pictogrammes originaux**, non normalisés, sous peine de ne pas renseigner sur l'existence d'un équipement d'accessibilité.
- 49 • Veiller à la **maintenance de la signalétique** : nettoyage pour qu'elle reste très lisible, remplacement quand elle a disparu.

### **V.3.2.2- Recommandations en matière de signalisation (en gare)**

L'installation et la disposition des signaux doivent être prévues au bon endroit et à la bonne hauteur. Ils seront faciles à approcher et correctement éclairés. L'organisation de la succession et de la concurrence des signaux nécessite d'être bien conçue pour assurer des cheminements faciles, efficaces et empêcher les confusions.

- 50 • Assurer la **signalisation des chantiers** : de façon générale on pourrait proposer un modèle de charte de qualité entre la mairie et les entreprises de travaux publics. Cette méthode a donné de bons résultats, notamment pour les petits chantiers, de courte durée, qui sont souvent les moins bien signalés.
- 51 • **Prévoir la signalisation** des équipements d'accessibilité afin d'éviter la non-utilisation ou la sous-utilisation d'un équipement.
- 52 • **Maintenir**, en l'adaptant, **la signalisation** pendant les périodes de travaux dans les gares.
- 53 • **Appliquer** systématiquement la norme concernant les **portes vitrées transparentes** en posant une bande contrastée permettant d'en faciliter le repérage.
- 54 • Placer les **panneaux en position frontale**, plutôt qu'à plat sur le mur, afin de les localiser plus aisément.

- 55 • Installer à **hauteur des yeux** (mais pas derrière des sièges) et de façon à **pouvoir l'approcher** de très près la signalisation qui n'a pas pour vocation d'être vue de loin.
- 56 • Porter une attention particulière au couple **éclairage/signalisation**. On évitera :
  - ◆ les reflets gênants sur les peintures brillantes,
  - ◆ les ombres qui créent des leurres visuels,
  - ◆ les éclairages qui atténuent l'ensemble des contrastes et empêchent la perception des reliefs.
- 57 • Veiller au bon état de **propreté** et de **fonctionnement de l'éclairage** afin de ne pas annuler la disponibilité d'une signalisation (choix des lampes de remplacement, mauvais tube qui scintille et entraîne l'éblouissement d'une personne malvoyante...)
- 58 • Refuser les **superpositions successives de panneaux** hétérogènes et, dans le cas de pôles d'échanges multimodaux, engager une concertation entre les différents transporteurs et les associations de personnes handicapées. Les travaux du COLITRAH seront une référence.

### **V.3.2.3- Recommandations en matière d'information visuelle (en gare)**

- 59 • Avoir pour objectif général dans les gares (notamment lors de perturbations) de **doubler les informations sonores par des informations visuelles**. Inversement, on donnera aux informations visuelles une traduction sonore.
- 60 • **Délivrer l'information** sonore ou visuelle **le plus tôt possible** pour éviter l'angoisse de la précipitation. Cette amélioration sera facile dans les petites gares et hors des heures de pointe.
- 61 • Installer des **avertisseurs visuels** sur les quais ou des avertisseurs sonores qui préviennent du passage de train sans arrêt.
- 62 • Encourager la mise en place de **visiophone, publinitel et publifax** dans des lieux à l'abri du vandalisme.
- 63 • **Supprimer les reflets des écrans** annonçant, sur les quais, l'arrivée d'un train (par exemple, les écrans annonçant l'arrivée du RER sont indisponibles pour les malvoyants, même si les contrastes ont été respectés).

- 64
- Ajouter un bon **contraste de couleur aux boutons de commande** des ascenseurs dont les chiffres ou lettres sont en écriture ordinaire, même assez grosse et en relief.

#### **V.3.2.4- Recommandations en matière d'information sonore (en gare)**

- 65
- Annoncer dans les **ascenseurs** à la fois les **niveaux** et les **destinations** desservies et prévenir de l'ouverture et de la fermeture des portes.
- 66
- Privilégier les annonces sonores qui, pour les aveugles et les malvoyants, permettent de **différencier les autobus** desservant un même arrêt.

#### **V.3.2.5- Recommandations en matière d'information tactile (en gare)**

- 67
- Installer des bandes de guidage correspondant aux **dernières techniques de guidage** enseignées.
- 68
- Veiller au bon **entretien** et à la **propreté des bandes de guidage** : stries non encrassées, bandes en relief non usées, couleur rendue invisible par la saleté.
- 69
- Aménager, systématiquement **en même temps**, trottoir abaissé et bande d'éveil de vigilance. (cf. art. 1.3 de l'arrêté du 31 août 1999).
- 70
- Dans le cas des bateaux arrondis, poser des bandes d'éveil de vigilance rectilignes, **perpendiculairement à l'axe du passage piétons**, selon la norme existante, pour qu'elles conservent leur utilité d'information directionnelle.
- 71
- Standardiser et implanter **au même endroit** à la sortie de toutes les stations de métro les **plans de quartier en relief**. A défaut, ces plans ne sont pas repérés par les déficients visuels et sont peu utilisés.
- 72
- Expérimenter, puis normaliser une texture rugueuse résistante servant de **surface d'éveil de vigilance** devant les escaliers.
- 73
- Installer **simultanément** devant **tous les escaliers** d'une même gare une **surface d'éveil de vigilance** pour les signaler (y compris pour les escaliers mécaniques qui ne fonctionnent pas en permanence).

### **V.3.3- L'information au cours du voyage**

Dans ce domaine, les équipements destinés aux personnes handicapées sont encore modestes même si l'on rencontre des réalisations heureuses qu'il faudrait imiter. Les informations sonores sont plébiscitées par les aveugles et malvoyants. Les équipements pour sourds et malentendants sont, une fois de plus, peu développés.

### **V.3.3.1- L'information au cours d'un voyage en avion**

- 74 • Prévoir et recommander un **pré-embarquement pour les personnes sourdes et malentendantes** afin qu'elles soient identifiées par le personnel navigant et placées sur des sièges proches d'un écran et du couloir pour faciliter la communication écrite ou orale articulée.
- 75 • Avoir des systèmes **vidéo avec texte ou langue des signes** pour informer sur les consignes de sécurité, les perturbations et les retards.
- 76 • Imprimer **en braille** les **instructions** en cas d'urgence.

### **V.3.3.2- L'information à l'intérieur des véhicules du réseau ferré et des autobus**

- 77 • Equiper les véhicules de **voyants lumineux** prévenant de la **fermeture des portes**.
- 78 • Afficher dans les véhicules, par **bandeaux lumineux** par exemple, le prochain arrêt ou les perturbations.
- 79 • Installer un **indicateur lumineux** signalant le **côté de la descente** avant l'arrivée dans la station.

Les recommandations ci-dessus pourraient être au moins appliquées dans l'une des voitures signalées pour les sourds et malentendants.

- 80 • Informer par **annonce sonore** de la fermeture des portes avant le départ : annonce vocale ou bruiteur.
- 81 • Réaliser, pour l'intérieur des véhicules, des **plans plus grands**, mieux conçus **pour les malvoyants** et placés à hauteur des yeux.
- 82 • Donner une **information vocale** lors de toutes les **perturbations**.
- 83 • Annoncer vocalement les **arrêts** et le **côté de la descente avant l'arrivée** pour permettre d'anticiper la sortie du véhicule. (Si l'on arrive à satisfaire cette revendication, celle d'un temps d'arrêt plus long sera moins fréquente. Et l'annonce vocale est d'autant plus utile quand il n'y a pas un verrouillage des portes du côté opposé à la descente).

On pourrait concevoir que ces quatre dernières recommandations soient au moins appliquées dans l'une des voitures pour aveugles et malvoyants. Cette voiture doit être repérée par un signe distinctif.

- 84 • Poser des **boutons de demande d'arrêt** d'autobus sur **toutes** les barres d'appui verticales afin que les déficients visuels puissent les localiser facilement.
- 85 • Equiper les boutons de demande d'arrêt d'autobus d'un **bref signal sonore** indiquant que la demande a bien été prise en compte.
- 86 • Régler correctement le **niveau sonore** de l'annonce vocale des arrêts et veiller à la **qualité du message**.
- 87 • Doter les véhicules d'un matériel fiable pour **éviter les annonces décalées**.
- 88 • Après avoir sensibilisé les chauffeurs à l'intérêt de l'identification des trajets et des arrêts, **négozier l'orientation** différente ou la **neutralisation** du haut-parleur situé près du conducteur.
- 89 • **Contrôler régulièrement le fonctionnement** effectif du système d'annonces vocales.
- 90 • Donner mission aux contrôleurs de la SNCF de s'assurer, **à l'aide de leur portable**, que pour les personnes handicapées se trouvant dans le train l'accueil est bien prévu à la gare d'arrivée. (Cette bonne réception est encore plus importante si la personne handicapée doit prendre rapidement une correspondance).

## **V.4- Importance du système de maintenance**

91

- Prévoir, organiser et contrôler la maintenance de l'ensemble des équipements nécessaires ou utiles pour assurer l'accessibilité dans de bonnes conditions, avec si possible des **pénalités en cas de non-respect des objectifs**.

Cela existe déjà et peut être généralisé.

Sont notamment concernés tous les contrats, conventions, marchés, délégations de services portant sur des installations concernant en tout ou partie l'accessibilité.

## **V.5- Importance de la continuité et de la qualité des cheminements**

### **V.5.1- Continuité dans l'espace et le temps**

La continuité dans l'espace et dans le temps doit être impérativement assurée pour tous les cheminements et services nécessaires aux personnes handicapées.

Il suffit d'un défaut ponctuel pour rendre inaccessible l'ensemble d'une installation : ascenseur en panne, obstacle rétrécissant trop le passage, déviation impraticable, rampe cassée, installations perturbées par des travaux, etc... sont des exemples de défauts qui peuvent être rédhibitoires.

Et aussi le non-fonctionnement de l'information sonore ou lumineuse dans un autobus, le fait que suite à des pannes on ait remplacé les bus accessibles d'une ligne par d'autres, le stationnement sauvage sur les passages piétons ou sur les emplacements réservés aux handicapés.

On peut multiplier à l'infini les éléments de défauts ponctuels très pénalisants ou rédhibitoires.

Or la personne handicapée, plus fragile qu'une autre, a un besoin impératif que les équipements d'accessibilité dont elle connaît l'existence et sur lesquels elle a basé son déplacement soient absolument fiables, car elle risque, non seulement de devoir renoncer à son déplacement après avoir "galéré" quelque temps, mais aussi éventuellement de se trouver dans une situation inextricable.

Il faut donc impérativement :

92

- Faire une chasse permanente à tous les **défauts même minimes**.

- 93 • Mettre en place un **système de recueil de l'information – en temps réel** – sur tous les défauts qui n'ont pu être évités. Cette information doit être disponible au bureau d'accueil de l'installation pour être donnée par téléphone ou sur place. (cf. V.3.1.2)
- 94 • Veiller à bien **signaliser**, sur place **les perturbations** d'une manière adaptée **à chaque handicap**.
- 95 • Exiger que les entreprises de transport collectif s'engagent à proposer une **solution alternative** en cas d'indisponibilité (dans certaines villes des conventions entre entreprises de transport collectif et transporteurs spécialisés ont été passées et donnent totalement satisfaction). A Chicago, paraît-il, le transporteur doit proposer une solution alternative, sous peine d'amende.

Cela implique qu'il y ait dans chaque service, installation, gare ou équivalent une personne chargée de la responsabilité de traiter l'ensemble de ces questions et disposant directement des moyens techniques, humains et financiers nécessaires.

- 96 • Dans le cas où un avion est dérouté sur un autre aéroport, prendre des **dispositions pour que la liaison** entre les deux aéroports soit **effectivement accessible**.

## **V.5.2- Qualité de la continuité des cheminements**

Au-delà du respect des normes, faire très attention à la qualité du cheminement, notamment :

- 97 • Limiter sa longueur : elle doit être **la plus courte** possible. Trop souvent cet élément, non plafonné par les normes, n'est pas pris en compte. Pourtant tout allongement est pénalisant pour les personnes handicapées physiques et pour les malvoyants.
- 98 • Veiller à l'absence d'**obstacle non décelable** pour certains types de handicaps : pour un aveugle ou un malvoyant se guidant à la canne, tous les obstacles physiques doivent aller jusqu'au sol sinon ils ne seront pas détectés. On trouve par exemple un tel défaut sur des "cabines" téléphoniques murales (cf. V.3.2.5).

## **V.6- Problèmes de l'accompagnement**

Les systèmes d'accompagnement existants n'ont pas bonne presse en Ile-de-France, ni pour la SNCF, ni pour les aéroports. Même si l'on décèle une légère amélioration, les fautes psychologiques et le manque de délicatesse côtoient encore parfois la faiblesse des moyens humains et parfois matériels.

L'effort de formation déjà recommandé (cf. V.2) permettrait d'offrir un service plus efficace. Mais il faudrait aussi :

- 99 • Proposer, dans les aéroports ou les gares, une **aide dès le stationnement** si l'on a des bagages. (Cela existe parfois).
- 100 • **Proscrire** les vêtements identifiés "**bagagiste**" pour le personnel chargé de l'accompagnement des personnes handicapées.
- 101 • **Augmenter** le nombre de personnes chargées de l'accompagnement en **période de pointe**.
- 102 • Accompagner systématiquement la personne handicapée (y compris les déficients visuels) jusqu'à son **installation dans le train** et **prévenir** la gare de destination. A l'arrivée, aller chercher la personne handicapée à sa place dans le train.
- 103 • Inclure dans les **cahiers des charges des contrats de délégation de service public et/ou de sous-traitance** des clauses portant sur la sélection et la formation du personnel d'accompagnement. (Par exemple, dans les cahiers des charges de concession d'aéroport aux chambres de commerce et d'industrie, des clauses sur la sécurité existent mais rien n'est prévu pour l'accessibilité des personnes handicapées). (cf. V.1.3).

## **V.7- Accès aux guichets et aux services en gare**

Dans tous les points qui vont être évoqués, l'on trouve rarement des équipements qui ont été bien conçus ou bien réalisés pour être disponibles pour les personnes handicapées.

Les guichets d'accueil, d'information et de vente de billets sont en général inaccessibles aux UFR et, quand ils le sont, ils restent rarement longtemps disponibles. Les guichets équipés pour les malentendants sont en nombre très insuffisant et parfois ne sont pas signalés.

- 104 • Concevoir un **prototype de guichet** qui soit à la fois accessible à tous les usagers, handicapés ou non, et confortable pour le personnel qui est derrière. (Un tel projet semble en bonne voie à la SNCF).
- 105 • Equiper **au moins un guichet avec des boucles magnétiques** dans chaque point d'accueil, d'information ou de vente de billets. Ce guichet serait signalé par le logo sourd/malentendant. Le personnel de ce guichet devrait avoir reçu la formation, déjà évoquée, lui permettant de s'adresser aux sourds non appareillés. Quand le guichet serait un guichet de vente de billets, il serait équipé d'une caisse à affichage lumineux indiquant le prix à payer.

Il faudrait une réglementation pour obliger à s'équiper de boucles magnétiques en se référant aux travaux du COLITRAH. (Actuellement, seules existent des recommandations du COLITRAH).

Les distributeurs automatiques sont rarement accessibles pour toutes les personnes handicapées, les cabines téléphoniques également.

- 106 || • Mettre les **chiffres en relief** et des **explications en braille** sur les distributeurs automatiques de billets.
- 107 || • Concevoir des **distributeurs automatiques** de billets de banque ou de transport **à bonne hauteur** pour les UFR.
- 108 || • Installer systématiquement, au moins **une cabine téléphonique abaissée** pour les UFR, dans une gare équipée de plusieurs cabines.
- 109 || • Implanter des cabines téléphoniques ayant des **indications** en braille.

Pour que, dans une gare, les toilettes soient totalement disponibles pour les personnes handicapées, il faut tenir compte, entre autres, des recommandations qui suivent :

- 110 || • Si les toilettes sont accessibles, le **signaler**.
- 111 || • Installer les toilettes dans un endroit **facile à localiser**.
- 112 || • **Concevoir** les toilettes avec :
  - ◆ des portes suffisamment larges, faciles à manipuler,
  - ◆ une surface assez grande pour permettre de fermer la porte,
  - ◆ des barres de transfert bien placées,
  - ◆ un siège assez avancé pour pouvoir mettre en parallèle un fauteuil roulant et faciliter les transferts,
  - ◆ une lunette à larges bords empêchant de s'enfoncer,
  - ◆ du papier toilette ou papier protégeant le siège facile à atteindre,
  - ◆ une temporisation de la minuterie adaptée à un temps d'occupation plus long que pour des personnes valides,
  - ◆ un lavabo avec des tuyaux d'eau chaude encastrés ou calfeutrés.
- 113 || • Accéder aux toilettes soit **en libre service**, soit avec une clef obtenue immédiatement auprès d'une personne **préposée en permanence** à la surveillance des toilettes.
- 114 || • Veiller à ce que les toilettes soient dans **un état de propreté satisfaisant**.

## V.8- Accès aux véhicules

- 115 • Concrétiser l'**obligation réglementaire d'accessibilité** pour les véhicules.
- 116 • Vérifier que tous les **contrôleurs** des TGV duplex **connaissent bien le fonctionnement** du mécanisme permettant d'élever le plancher d'entrée de la voiture.
- 117 • Poursuivre les **recherches** ayant pour objet de régler le problème de l'**harmonisation** totale ou partielle entre les **hauteurs de quais** dans les gares de la SNCF et les **matériels roulants**. (La surélévation partielle des quais supposerait une adaptation de l'exploitation : longueur et arrêt des trains).
- 118 • Veiller au **bon état de propreté et de fonctionnement** des élévateurs et des rampes d'embarquement.
- 119 • Rechercher, expérimenter et acquérir des élévateurs et rampes d'embarquement les **moins encombrants** et les **plus maniables** possible.
- 120 • Equiper **chaque quai** des gares, suffisamment large, d'un élévateur ou d'une rampe d'embarquement.
- 121 • **Eviter le "portage à bras"** et, dans le cas où il est la seule solution possible, le faire pratiquer par un personnel qui a reçu une formation pour cela.
- 122 • Accorder l'**aide financière** de l'Etat ou des collectivités locales aux entreprises de transport **sous condition d'achat d'autobus totalement accessibles** : avec palette rétractable et éventuellement agenouillement, main courante et nez de marches de couleur contrastée...
- 123 • Veiller à la **bonne coordination** entre les entreprises de transport qui équipent une **ligne d'autobus accessibles** et les services de voirie qui aménagent **les arrêts d'autobus**.
- 124 • Privilégier les aménagements **en ligne** ou **en saillie** pour les arrêts d'autobus.
- 125 • Assurer une **maintenance rigoureuse** des **palettes** rétractables des autobus.
- 126 • **Eviter**, dans la mesure du possible, pour les autobus **les palettes manuelles**, difficiles à utiliser.
- 127 • **Sensibiliser les chauffeurs d'autobus et les usagers** à l'importance de l'agenouillement et de la sortie des palettes pour les UFR, afin que le temps perdu, à cause de ces opérations, soit mieux accepté.

- 128 • **Former les chauffeurs d'autobus à l'accostage** et développer les aides qui leur permettent de garder la maîtrise du véhicule au cours de cette manœuvre.
- 129 • **“Sanctuariser” les arrêts d'autobus** notamment en verbalisant effectivement les stationnements illicites. Lorsqu'elle est autorisée, l'affectation d'un agent de l'entreprise de transport à cette tâche est jugée très efficace. (Au Royaume-Uni, des expériences de ce type ont donné des résultats spectaculaires). Poursuivre, en France, les réflexions sur les différentes expériences en cours sur les moyens techniques de “sanctuariser” les arrêts.
- 130 • Conseiller aux **personnes sourdes et malentendantes** de demander à être **“pré-embarquées”** dans les avions.
- 131 • Organiser une concertation, sous l'égide du ministère de l'équipement, des transports et du logement, entre les compagnies d'aviation et les représentants associatifs des **insuffisants respiratoires** pour trouver une solution à leurs problèmes spécifiques : coût élevé de l'oxygène fourni par les compagnies aériennes et approvisionnement en oxygène liquide à l'arrivée.
- 132 • Rendre obligatoire dans les **aéroports** la présence d'une **plate-forme élévatrice** pour l'accès aux avions non au contact.

## **V.9- Indisponibilité des équipements d'accessibilité par mauvaise conception ou mauvaise réalisation**

Comme nous l'avons souligné précédemment, beaucoup de problèmes déjà rencontrés pourraient être regroupés sous cette rubrique. En fait, les insuffisances relevées dans la conception ou la réalisation d'un équipement d'accessibilité découlent généralement d'un manque de sensibilisation, de formation ou de concertation avec **l'ensemble** des associations de personnes handicapées. Ce dernier point explique que l'on trouve si souvent des équipements qui n'ont pas été conçus pour certains types de handicaps.

- 133 • **Agrandir légèrement** les toilettes des nouveaux TER pour les rendre vraiment accessibles aux UFR et **placer différemment** le bouton pour sortir (difficile à trouver pour les déficients visuels).
- 134 • **Modifier la barre** gênant la sortie des **fauteuils électriques** dans certains tramways.
- 135 • **Intégrer** sur les bornes d'appel d'urgence, et plus généralement sur les interphones, **un témoin lumineux** permettant aux sourds et malentendants de savoir si leur appel a été bien reçu.
- 136 • Proposer des **chaises de transfert avec des dossiers** sur lesquels on peut adapter un repose-tête (avion, train...) permettant

d'appuyer la tête. Ce type de chaise serait apprécié par les handicapés moteurs cérébraux. Une réflexion avec l'ensemble des UFR pourrait être menée sur cette demande.

137

- **Supprimer la barre au milieu de la porte** de certains bus à plancher bas qui empêche l'embarquement d'un fauteuil roulant dont la place a pourtant été prévue à l'intérieur.

138

- Permettre aux personnes handicapées d'accéder aux places libres qui leur sont réservées dans les **parkings fermant automatiquement** lorsqu'ils sont complets : les places ordinaires pour personnes valides sont toutes occupées, les places réservées pour handicapés restent libres mais on ne peut plus entrer dans le parking.

139

- **Eviter** de concevoir des gares multipliant **les dénivellations** entre voirie, parc de stationnement, billetterie, hall d'accueil et quais.

140

- Porter une attention particulière aux problèmes d'**acoustique**.

141

- Avant de décider un **investissement** s'assurer que **toutes les contraintes**, y compris psychologiques, qui pourraient le rendre indisponible sont bien levées : cas des voituresses dont ont été dotées certaines gares et qui n'ont pas été utilisées.

142

- Lorsqu'on équipe d'un abri un point d'arrêt d'autobus, veiller à laisser des **largeurs de cheminement suffisantes** et à ne pas gêner l'accès des UFR à la palette des autobus.

143

- Installer des **bornes d'appel d'urgence** à une **hauteur** qui permette aux UFR de les atteindre (respecter la réglementation existante).

144

- Prévoir à l'arrêt des autobus des **aires de dégagement suffisantes**, pour les UFR, **en sortie de rampe**.

145

- Revoir la position des **barres de maintien** dans les **toilettes des avions**. (Plusieurs UFR ne les jugent pas à une bonne hauteur).

## **V.10- Développement de la concertation**

L'audit a révélé que c'est lorsqu'il existe un dialogue régulier entre tous les acteurs des transports et les associations de personnes handicapées que le problème de l'accessibilité était le mieux pris en compte. Il est donc particulièrement opportun de pousser à la création d'instances de concertation les plus proches possibles du terrain.

146

- Encourager la **création de commissions extra-municipales** regroupant les associations des différents types de handicaps, sous l'égide d'un conseiller municipal délégué ou d'un adjoint aux personnes handicapées.

A ces commissions sont invités les responsables de la voirie et de l'urbanisme, les représentants des autorités organisatrices de transport (AOT) et des entreprises de transport.

147

- Prévoir, en tant que de besoin, la création d'une **commission spécifique de concertation** au niveau de la gare SNCF ou de la gare maritime, de l'aéroport (cf. V.1.3) ou encore de l'Autorité organisatrice des transports urbains (AOTU).

Au niveau départemental, il serait heureux de développer la concertation dans l'esprit et la suite de ce qui a été fait par les DDE dans le cadre de la présente mission pour examiner notamment les questions non traitées au plan local. Il conviendrait de :

148

- Charger les DDE **d'animer une instance départementale de concertation** sur l'accessibilité aux transports, se réunissant au moins une fois par an, et regroupant les représentants des associations départementales des personnes handicapées, des AOT, des entreprises de transport et des autres administrations et organismes concernés. Les DDE rendraient compte annuellement à la déléguée ministérielle à l'accessibilité de leur activité dans ce domaine et des différents problèmes dont ils ont eu connaissance dans le cadre de cette commission ou directement (cf. V.1.2).

## **V.11- Traitement des dénivellations**

Le traitement des dénivellations doit être particulièrement étudié, s'agissant d'un point très sensible, susceptible en cas de défaut de rendre le cheminement inaccessible pour un UFR et très pénalisant pour les autres personnes handicapées. Il convient donc de :

149

- Respecter les pentes et longueurs limites pour les plans inclinés.

150

- Veiller à l'existence de rampes le long des escaliers, prolongées de part et d'autre des marches.

- 151 • Contrôler la qualité des ascenseurs, monte-charges : présentation, propreté, éclairage, interphone, indications visuelles, sonores. Si le fonctionnement nécessite l'appel d'un agent s'assurer que le bouton d'appel soit bien accessible avec réponse (et présence effective, disponibilité et venue rapide de l'agent).
- 152 • Vérifier que les ascenseurs et escaliers mécaniques sont réellement en état de marche ce qui implique :
  - ◆ entretien préventif organisé,
  - ◆ contrôle fréquent du fonctionnement,
  - ◆ intervention rapide en cas de panne soit par une équipe en régie **disponible**, soit dans le cadre d'un contrat de maintenance avec **délais d'interventions très courts**.
- 153 • Dans le cas d'arrêt dû à une manœuvre du signal d'alarme ou de l'arrêt d'urgence, donner la possibilité d'une **remise en service allégée** après contrôle sommaire.

## V.12- La préférence pour l'autonomie et pour un itinéraire le plus proche possible des autres

Le souhait tout à fait naturel des personnes handicapées est de pouvoir accéder aux transports sans avoir recours à une aide extérieure et de pouvoir "faire comme tout le monde". A cette fin, il convient de :

- 154 • Rendre les **installations utilisables en libre service** en particulier les ascenseurs, ce qui permettra en outre leur utilisation par tous les voyageurs. Ceci implique la suppression de l'utilisation ou la transformation et le réaménagement des monte-charges et autres installations de service.
- 155 • Faire en sorte que les **cheminements utilisables par les personnes handicapées diffèrent le moins possible du cheminement des autres usagers**, comme le prescrit d'ailleurs la réglementation. Trop souvent encore l'itinéraire est différent : plus long, plus isolé, non autonome.
- 156 • Sensibiliser le personnel responsable de l'ouverture des passages confort, sas, portillons de service à **l'importance d'une intervention rapide**. Si cela est nécessaire, affecter plus de personnel à cette mission.
- 157 • Accorder une attention particulière à la **robustesse** des nouveaux **sas**, à leur accès en autonomie, et assurer une **maintenance rigoureuse** de ceux qui sont installés.
- 158 • S'assurer du **bon fonctionnement de l'interphonie** commandant l'ouverture des passages confort, sas et portillons de service.

- Expliquer aux personnels chargés des fouilles de sécurité avant les zones d'embarquement dans les aéroports que les UFR, forcément signalés à leur attention par leur fauteuil métallique, apprécieraient que les contrôles soient effectués avec toute la délicatesse requise.

L'accès au véhicule de transport est l'un des points difficiles et encore souvent incompatibles avec l'autonomie des UFR.

Pour les autobus, tramways, métros lorsqu'ils sont déclarés accessibles, cette accessibilité est pratiquement toujours en autonomie, avec parfois un bouton d'appel pour la sortie de la palette, et cela donne satisfaction.

Pour les trains, c'est un problème difficile qui n'est pas susceptible d'être résolu à court terme. Il nécessitera encore longtemps l'intervention d'un agent, même si celle-ci est simplifiée comme sur les TGV duplex. En attendant l'accès au train se fait avec un plan incliné ou un chariot élévateur manuel ou électrique. Ces appareils donnent satisfaction, mais l'expérience montre qu'ils ne sont pas toujours utilisés, le personnel trouvant souvent plus simple de monter le handicapé à bras (cf. V.8). La palette embarquée est une voie de recherche à explorer sérieusement. Actuellement des expériences en la matière sont réalisées par la SNCF.

La nécessité de faire appel à un ou plusieurs agents pose divers problèmes : circuit d'information et disponibilité réelle : on nous a cité divers cas de handicapés "oubliés" sur le quai ou dans le train. Même si cela n'est pas fréquent, c'est difficilement admissible et très insécurisant.

- ◆ Les agents d'accueil sont plus nombreux et plus disponibles que naguère. Leur amabilité et leur bonne volonté sont reconnues et appréciées. (cf. V.2).
- ◆ Il reste un problème de formation, inégalement traité aujourd'hui.

Des contraintes sont souvent exprimées par la SNCF à l'égard des voyageurs handicapés :

- ◆ prévenir d'avance,
- ◆ être sur place longtemps d'avance,
- ◆ réservation obligatoire, non possible par minitel, nombre de places très limité.

Si elles sont compréhensibles, ces contraintes sont néanmoins pénalisantes et désagréables pour les handicapés. Il convient de :

- mettre tout en œuvre pour que les personnes handicapées bénéficient d'un **traitement aussi proche que possible** de celui des autres voyageurs.

A la gare de Grenoble, habituée à traiter l'accès des personnes handicapées car il y a un centre de formation spécialisée à proximité, nous avons pu constater que six UFR ont été montés et installés dans une voiture Corail d'un TER, peu avant le départ du train, lequel avait été reçu

spécialement au premier quai car les autres sont peu accessibles. Cela montre bien qu'il y a des possibilités qui ne sont pas toujours utilisées aujourd'hui.

L'accès aux bateaux est à traiter au cas par cas dans le même esprit.

L'accès aux avions est traité par ailleurs. (cf. V.1.3 et V.16).

## **V.13- L'Ile-de-France**

La plupart des indisponibilités d'équipement relevées en Ile-de-France sont communes à l'ensemble de notre pays. Cependant nous avons signalé des dysfonctionnements particulièrement pénalisants pour les personnes handicapées.

Les difficultés proviennent souvent du poids du passé : par exemple, l'accessibilité du métropolitain par les personnes handicapées n'était pas un souci prioritaire lors de sa création. Mais la taille et la structure des entreprises de transport ne sont pas sans conséquences : plus on ira vers la déconcentration des responsabilités au niveau de chaque installation et plus on aura de réactivité aux indisponibilités d'équipement. Quand le responsable d'un site aura pour mission de vérifier quotidiennement le bon fonctionnement des ascenseurs et des bornes d'appel d'urgence, par exemple, et qu'il aura le pouvoir de recourir directement à l'organisme chargé de la maintenance, les pannes seront sans doute plus vite détectées et signalées, les équipements réparés, les délais de remise en service mieux indiqués. Dans le cas où la maintenance est assurée en régie par du personnel de l'entreprise de transport, il faut que le responsable du site ait sur place et sous son autorité ce personnel. Dans le cas où l'entretien est confié à une société spécialisée, le contrat doit prévoir des délais d'intervention brefs, assortis de pénalités.

Une plus grande sensibilisation des directions d'entreprise de transport aux difficultés vécues par les personnes handicapées entraînera une meilleure information sur l'accessibilité, notamment en temps réel, et la mise en place de solutions de substitution en cas d'indisponibilité. Non seulement la RATP et la SNCF devront éditer un guide commun avec l'Association Professionnelle des Transporteurs Routiers (APTR), l'Association pour le Développement et l'Amélioration des Transports en Ile-de-France (ADATRIF), les services spécialisés et les taxis, sur l'accessibilité en Ile-de-France, mais pourquoi n'auraient-elles pas, comme en Suède ou en Hollande, sur internet, une information décrivant toutes les séquences d'un déplacement ?

Cette sensibilité croissante aux problèmes des personnes handicapées, de la part des entreprises assurant le transport francilien amènera à porter la plus grande attention au bon fonctionnement des équipements mécaniques et des bornes d'appel d'urgence et à affecter le personnel nécessaire pour apporter l'aide requise.

Il convient pour l'Ile-de-France :

161

- D'inviter la RATP et la SNCF à procéder à une "**mise à plat**" de leurs modalités d'entretien et de maintenance des équipements mécaniques et des bornes d'appel d'urgence pour en améliorer

l'efficacité par une plus grande **responsabilisation des chefs de site.**

## **V.14- La SNCF**

La SNCF est directement concernée par divers constats et recommandations notés dans les autres paragraphes. L'objet de celui-ci est de donner quelques éléments généraux : la SNCF est un organisme de grande taille, fortement marqué par le poids du passé et sa culture d'entreprise.

L'organisation était au départ très verticale avec une forte spécialisation des agents et de nombreuses contraintes à intégrer.

La création des directions régionales a permis de déconcentrer quelques responsabilités globales. Mais la pratique vis-à-vis des personnes handicapées est actuellement très variable et le meilleur y côtoie le pire.

Au niveau central, il a été créé une "Mission Handicapés" rattachée à la direction "Grandes lignes" qui coordonne et anime cette question (qui ne concerne pas que les grandes lignes). Son action est réelle, bien que son autorité reste limitée. La Direction du développement des gares est aussi très concernée et s'y est bien impliquée.

Au plan local, la situation est très variable et irrégulière selon l'implication du directeur régional et du chef d'établissement.

La publication annuelle d'une brochure "*Mémento du voyageur à mobilité réduite – Grandes Lignes*" avec indications précises et numéros de téléphone disponibles des bureaux d'accueil de 280 gares est un élément très positif, d'autant que l'édition 1999 de cette brochure semble être beaucoup plus disponible dans les gares que les versions précédentes restées un peu confidentielles. (Quelque uns des numéros de téléphone indiqués sont toutefois erronés). Il est intéressant de noter que les renseignements les plus importants de ce guide sont inscrits en trois langues : en français, en anglais et en allemand.

**Il reste que ces bureaux d'accueil doivent pouvoir disposer de toute l'information en temps réel sur les équipements existants et leur disponibilité.**

Plusieurs propositions paraissent particulièrement importantes et généralisent les préconisations faites pour l'Île-de-France.

La sensibilisation et la formation sur la problématique des handicapés restent encore insuffisantes. Des modules existent et sont utilisés par certains agents, mais pas par tous. Il y a en outre un renouvellement important des agents d'accueil.

Comme on l'a déjà recommandé plus haut (cf V.3), il convient de :

- ◆ **Généraliser la sensibilisation pour les cadres** des établissements et des directions régionales ayant des responsabilités générales ou concernés par ces questions,
- ◆ **Systématiser la formation de tout le personnel en contact avec les handicapés** : personnel d'accueil, des guichets, des quais, contrôleurs ...

En outre, il faut :

162

- Faire en sorte que chaque gare soit **sous l'autorité complète d'un "chef de gare"**, bien sensibilisé à la question et **disposant sous son autorité réelle de tous les moyens humains, techniques et financiers** lui permettant d'assurer l'efficacité et la disponibilité de l'ensemble des équipements et services destinés aux handicapés :
  - ◆ contrôle du bon fonctionnement des équipements, de leur état, de leur continuité,
  - ◆ centralisation de l'information et qualité de l'accueil et de l'accompagnement,
  - ◆ maintenance préventive et réparation des pannes, soit par du personnel en régie immédiatement mobilisable, soit dans le cadre d'un contrat passé avec une entreprise privée assortie d'engagement de délais très courts et de pénalités.

163

- Mettre en place un **service de contrôle** (interne ou externe) de la **qualité et de la permanence de l'accessibilité**. Les contrats passés entre les régions et la SNCF pour les transports régionaux devraient comporter des engagements en ce domaine.

Apparemment, il existe un déficit de concertation locale entre la SNCF et les associations de handicapés. Il convient de :

164

- Mettre en place un **dispositif de concertation locale régulière** :
  - ◆ soit par une participation aux instances locales de concertation mises en place par les collectivités locales,
  - ◆ soit en créant une instance spécifique à chaque gare ou groupe de gares, mais en restant localisé pour permettre la participation effective des associations.

Dans ces instances la SNCF doit être représentée à la fois par un agent bien au courant de la situation locale et par un agent ayant capacité de décision suffisante sur les possibilités de financement, y compris des investissements.

Enfin, certaines relations SNCF sont desservies par des autocars (inaccessibles) au lieu de trains, sans que le voyageur handicapé en soit informé et que cela apparaisse sur le billet, ce qui peut poser de sérieux problèmes. La SNCF doit donc :

165

- Veiller à préciser, dès l'achat du billet, si le voyage SNCF comporte l'emprunt d'un autocar et proposer des possibilités d'acheminement pour un voyageur handicapé.

## **V.15- Accessibilité de la voirie**

Le décret n° 99-756 et l'arrêté du 31 août 1999 ont précisé les normes techniques applicables à la voirie publique ou privée ouverte à la circulation publique et vont être complétés très prochainement par une circulaire.

Les nombreux aménagements réalisés en ce sens depuis une quinzaine d'années marquent un progrès certain et apprécié, mais il reste beaucoup à faire et la mise aux normes sera un travail de longue haleine.

Mais, au-delà du respect des normes, l'accessibilité réelle est conditionnée par le respect des cheminements aménagés, notamment pour les UFR et les malvoyants, et des autres installations.

Le constat montre de nombreux défauts sur ce point :

- ◆ Obstacles divers sur les cheminements, notamment lors de travaux sans qu'il y ait de solutions de secours,
- ◆ Et surtout le stationnement sauvage :
  - ◆ soit sur les cheminements : trottoirs, bandes de guidage, passages piétons, trottoirs abaissés...
  - ◆ soit à proximité des arrêts de bus accessibles, mais qui ne le sont plus si les bus ne peuvent pas "accoster",
  - ◆ soit sur les emplacements réservés au stationnement des véhicules des personnes handicapées.

Pour les obstacles divers, c'est à l'autorité investie du pouvoir de police (normalement le maire) d'y veiller.

Pour le stationnement irrégulier, le code de la route permet la verbalisation du contrevenant et la mise en fourrière de son véhicule.

Dans le cas de stationnement à un arrêt d'autobus, un agent de la société exploitante peut être habilité à verbaliser.

Pour qu'une verbalisation soit possible pour un stationnement sur une place réservée aux handicapés, il faut que cette réservation fasse l'objet d'un arrêté du maire. Il en serait de même pour un stationnement devant un trottoir abaissé pour permettre le passage des UFR sans qu'un passage piéton soit matérialisé.

Les recommandations que nous pouvons formuler sont les suivantes :

- 166 • **Sensibiliser le public** sur le problème posé aux personnes handicapées par le non-respect des cheminements et places réservées :
  - ◆ par les médias,
  - ◆ par des panonceaux sur place.
- 167 • Viser à ce qu'un ou plusieurs agents de l'exploitant des autobus soit **habilité à verbaliser les infractions** gênant l'accostage des autobus.
- 168 • Inviter les maires à **refaire le point sur les cheminements et places réservées**, à prendre au besoin des arrêtés complémentaires, et à veiller à ce que les travaux éventuels touchant la voirie perturbent le moins possible l'itinéraire des handicapés et soient bien pourvus d'une signalisation adaptée à chaque type de handicap.
- 169 • Pour le cas des espaces de circulation et de stationnement situés hors du champ d'application du code de la route, faire le point sur les possibilités ouvertes par la réglementation existante, et la compléter le cas échéant pour permettre la protection des cheminements et places réservés.

## V.16- Transport aérien

Les diverses recommandations générales formulées par ailleurs s'appliquent au transport aérien, ainsi que les recommandations spécifiques données en V.1.3 et V.3.3.1.

Il conviendrait de rajouter les suggestions suivantes :

- 170 • Editer un **fascicule d'information** sur l'accessibilité des divers aéroports français avec indication des **numéros de téléphone et de fax** qui, pour chaque établissement, permettent d'obtenir toutes les précisions souhaitées lors de la préparation du voyage, et leur actualisation en temps réel.
- 171 • Systématiser l'**information réciproque** entre la compagnie et le voyageur handicapé dès la réservation afin que celui-ci exprime précisément ses besoins et que celle-là annonce clairement les services qu'elle est en mesure d'assurer.
- 172 • En l'absence très fréquente actuelle de transports publics accessibles pour atteindre l'aérogare, donner aux véhicules des **transports spécialisés** les mêmes **facilités de stationnement** que celles accordées aux taxis et transports collectifs.

## **V.17- Intégrer l'accessibilité dans la certification**

Les associations d'usagers des transports réclament, avec un certain succès, la certification de lignes de transport : autobus, métro... Dans les critères de certification, à côté de la propreté, de la fréquence... l'accessibilité est de plus en plus prise en compte.

- 173 || • Favoriser l'intégration de la **disponibilité** des équipements d'accessibilité dans les **critères de certification**.
- 174 || • Proposer pour l'accessibilité une **norme référentielle de certification** correspondant à un niveau d'exigence (celui-ci pourrait être fixé par le COLIAC).

## **V.18- Normalisation souhaitable**

Les dispositions techniques dont l'application est nécessaire à l'accessibilité aux personnes handicapées se sont progressivement clarifiées au fur et à mesure de l'amélioration des connaissances et des expérimentations réalisées.

C'est ainsi que dans le domaine des établissements recevant du public, des installations ouvertes au public et de la voirie des décrets et arrêtés ont fixé des règles techniques qui doivent être impérativement respectées, sauf dérogations exceptionnelles.

Mais ces règles peuvent et doivent encore être précisées en fonction des difficultés constatées à l'usage.

Pour les services de transport, il n'existe pas encore de règles.

Dans les chapitres de ce rapport nous avons évoqué quelques précisions qu'il nous paraîtrait utile d'apporter aux normes.

Dans le présent paragraphe, nous regroupons diverses suggestions, non limitatives.

Pour **les aveugles et malvoyants**, en particulier, les règles sont encore trop balbutiantes et beaucoup d'expérimentations sont en cours, avec des solutions très différentes d'une ville à l'autre, voire au sein de la même agglomération. Il convient maintenant de :

- 175 || • **Etablir des normes** sur les aides au cheminement, qu'elles soient podo-tactiles ou sonores (rechercher une normalisation européenne) :
  - ◆ bandes de guidage ou dispositifs équivalents à suivre dans le cheminement,
  - ◆ bandes indiquant une zone à ne pas franchir, par exemple bord du quai du métro, sauf montée dans le véhicule,

- ◆ bandes indiquant un changement de cheminement : bord du trottoir, limite trottoir abaissé et rue, début d'un escalier, ....
- ◆ marquage indiquant le lieu où il faut se placer pour attendre l'arrivée du bus, du tramway,
- ◆ système d'aide à la traversée des carrefours équipés de feux,
- ◆ nature et forme des annonces sonores,
- ◆ dispositions internes des ascenseurs – emplacements des commandes (respect de la réglementation),
- ◆ utilisation du braille : cas où les informations doivent être données en braille,
- ◆ existence d'un piétement à tous les obstacles potentiels pour permettre leur détection aux usagers de cannes longues.

Pour les **handicapés moteurs**, il y existe déjà de nombreuses règles, mais les possibilités de complément sont encore multiples.

Par exemple, les dispositions internes aux toilettes, voire même leur dimensionnement puisque des UFR estiment non accessibles les toilettes de matériels ferroviaires récents annoncés comme accessibles.

176

- **Normaliser**, avec précision, les possibilités de **circulation interne** dans les trains et les avions, y compris l'accès aux toilettes.

L'accès aux trains reste par contre sans normalisation en vue, à court ou moyen terme, quant au niveau des quais et du plancher du véhicule et, l'accès nécessitera encore longtemps l'assistance du personnel de la gare. Il faut :

177

- Souhaiter que cette délicate question de **l'interface quai/train** trouve à terme une **solution** propre à satisfaire le besoin d'**autonomie** des personnes handicapées.

L'accessibilité aux tramways et aux autobus urbains paraît maintenant bien maîtrisée mais avec des solutions encore diverses que l'utilisateur handicapé doit apprendre à connaître au cas par cas.

Le système comporte le plus généralement une "palette" fixe ou sortant du véhicule à l'arrêt pour se poser sur le quai dont la hauteur est adaptée en conséquence, au moins aux points de sortie des palettes, mais de nombreux essais ont été nécessaires avant de trouver le bon compromis pour le plancher bas du véhicule et le quai haut, ainsi que pour l'écartement entre le quai et le véhicule. C'est d'ailleurs plus facile pour un tramway, dont le niveau n'est que légèrement variable et l'écartement fixe, alors que pour un autobus, dont le niveau est plus variable et l'écartement avec le trottoir dépend de la géométrie du point d'arrêt, de l'adresse du conducteur, et bien entendu de l'absence de véhicule en stationnement irrégulier.

Pour améliorer les problèmes de niveau, certains autobus ont une possibilité "d'agenouillement" correspondant à un abaissement de son plancher à l'arrêt, soit seulement à droite, soit sur toute la largeur. Compte tenu des progrès réalisés ces derniers temps sur l'ensemble "niveau du plancher du bus, palette, niveau du quai", plusieurs réseaux n'utilisent pas ou plus l'agenouillement, car la palette suffit à donner un accès satisfaisant en régime normal. Certains le conservent toutefois pour s'en servir lorsqu'il ne peut y avoir accostage au quai prévu. En effet, ce mécanisme, lorsqu'il ne fonctionne qu'après l'arrêt de l'autobus, prend du temps et diminue le confort des usagers et accroît la maintenance. Cette situation serait améliorée par un agenouillement progressif avant l'arrêt, ce qui existerait avec certains types d'autobus et permettrait une utilisation plus facile qui peut rester fort utile en cas de non accostage.

Lorsque les palettes sortent à l'arrêt, ce qui est le cas général des autobus, et le cas le plus fréquent pour les tramways et métros, cette sortie se produit :

- ◆ soit automatiquement, systématiquement à chaque arrêt,
- ◆ soit à l'initiative du conducteur qui voit sur le quai une personne à mobilité réduite ou UFR,
- ◆ soit sur demande formulée par le handicapé désireux de sortir ou d'entrer et appuyant sur un bouton d'appel *ad hoc*. Encore faut-il que cet appel soit bien visible pour le conducteur et, suite à des insuffisances, des véhicules ont été modifiés pour rendre l'appel plus évident.

Dans quelques cas, il subsiste encore un système de rampe d'accès à mise en place manuelle par le conducteur, avec la perte de temps correspondante.

Il semble que l'on pourrait maintenant :

- 178
- Normaliser cette question (quai + palette + accostage + accès) pour les autobus et les tramways, compte tenu de l'expérience acquise.

Plusieurs représentants d'associations nous ont indiqué que, à leur avis, quelques améliorations pouvaient être apportées au dispositif d'installations des UFR dans les autobus, bien qu'il soit globalement satisfaisant. Il serait peut-être utile de :

- ◆ Réapprofondir ces dispositions.

Le problème des autocars reste entier et mérite que l'on s'y penche très attentivement. La seule solution trouvée à ce jour pour les transports interurbains a été l'obtention d'une dérogation pour qu'ils soient considérés comme des transports urbains, s'agissant en fait de trajets courts en zones suburbaines. Il serait souhaitable de :

179

- Rechercher un **système modulaire** permettant d'accueillir dans les autocars plusieurs UFR ou des passagers ordinaires par un changement très rapide de la disposition interne.

Il serait, par ailleurs, opportun de :

180

- Mieux **préciser la signalisation des emplacements** de stationnement réservé aux personnes handicapées pour la rendre plus homogène et plus visible.

Pour les **sourds et malentendants**, il serait utile de :

181

- **Normaliser les tableaux de commande** des équipements mécaniques utilisables en autonomie et des systèmes d'appel pour qu'ils soient dotés de voyants lumineux et de consignes de sécurité explicites.

## **V.19- Améliorations ponctuelles diverses**

Tout au long de l'audit, nous avons constaté qu'un déplacement facile et agréable pour une personne handicapée dépendait de nombreux équipements disponibles mais aussi d'une foule de petits détails qui pourraient tout changer.

Certaines suggestions, générales ou ponctuelles, avaient du mal à s'insérer dans l'une des catégories de recommandations retenues. Elles méritent cependant d'être citées.

182

- **Poser une glace** dans les **ascenseurs étroits** qui ne permettent pas aux UFR de se retourner : la glace aide à sortir plus facilement en reculant.

183

- Demander aux **entreprises de location de voitures** de mettre à disposition dans les gares des véhicules adaptés aux personnes handicapées (à condition que les réservations soient faites suffisamment à l'avance).

184

- Faire en sorte que les **emplacements** prévus dans les trains **pour les UFR soient modulables** de manière à permettre l'installation côte à côte, soit de deux UFR, soit d'un UFR et de son accompagnateur.

185

- Prévoir dans tous les trains quelques **sièges avec accoudoirs amovibles**.

186

- Equiper les trains de nuit de couchettes jusqu'au bord desquelles les UFR pourraient accéder avec **leur propre fauteuil**.

187

- Augmenter le nombre de **fauteuils roulants** mis à disposition à la gare du Nord à Paris pour desservir **Eurostar**. (Les Britanniques âgés, même pouvant marcher, demandent souvent un fauteuil roulant).

- 188 • **Revoir l'éclairage** de la ligne **EOLE** : éclairage lacunaire de la signalisation et insuffisance générale de l'éclairage des quais, les panneaux d'information sur les trains sont illisibles (à revoir totalement sur EOLE).
- 189 • **Aménager** pour les personnes handicapées les "**dépose-minute**" devant les gares et les aéroports.
- 190 • Encourager pour les places de stationnement réservées aux personnes handicapées, le **marquage au sol de couleur bleue** débordant de la superficie de la voiture. (Ou un simple cadre de couleur bleue autour de la superficie de la voiture).
- 191 • Veiller à ce que les contraintes liées à la proximité de monuments historiques n'interdisent pas de trouver une solution qui ne soit pas pénalisante pour les personnes handicapées.
- 192 • Exiger la mise aux normes effective des ralentisseurs de vitesse. Le non-respect de ces normes trop souvent encore constaté rend le transport particulièrement désagréable pour les personnes handicapées et pose pour les autobus à plancher bas des problèmes risquant de décourager les exploitants.

## **VI- CONCLUSION**

La mission d'audit qui nous a été confiée, portait sur "*la disponibilité des équipements d'accessibilité mis en place dans les moyens de transport*". La mission était vaste, elle concernait :

- les trois grandes catégories de handicaps (moteur, sensoriel, mental) ;
- les déplacements des personnes handicapées non accompagnées dans tous les modes du transport public collectif régulier. (Les transports spécialisés n'entraient pas dans le champ de la mission) ;
- l'ensemble du territoire métropolitain ;
- la totalité de la chaîne du déplacement, y compris sa préparation et les trajets terminaux.

La mission était opportune à un moment où l'on sort d'une période de relatifs balbutiements en matière de réalisation d'équipements d'accessibilité et à une époque où les personnes handicapées se déplaçant de plus en plus dénoncent les indisponibilités qu'elles relèvent.

Au premier abord, l'audit portait donc sur le non-fonctionnement des diverses installations électro-mécaniques (ascenseurs, palettes d'accès, annonces sonores, panneaux à messages variables...). Il est tout de suite apparu qu'il fallait inclure dans le champ de la mission la parfaite cohérence de

l'ensemble des équipements et des aspects immatériels tels que la formation et l'information.

En fait, il s'agissait d'examiner tout ce qui n'était pas spécifié dans les règlements et normes techniques. C'est-à-dire d'observer tout ce qui, malgré le respect des normes, fait obstacle à l'accessibilité effective dans la réalité quotidienne.

Mais dans la pratique, il est apparu difficile de s'en tenir à ces aspects de la question :

- d'une part, il y a une très forte interdépendance entre la qualité des équipements réalisés et leur disponibilité réelle,

- d'autre part, dans les contacts avec les associations il n'est guère possible de faire la distinction un peu artificielle entre l'existence et la disponibilité des équipements par rapport au vécu sur le terrain.

Pour réaliser cet audit, nous avons procédé de la manière suivante :

- Au niveau national, nous avons rencontré de nombreuses associations de personnes handicapées, ainsi que des entreprises et des autorités organisatrices de transport, des organismes et administrations concernés.
- Nous avons visité personnellement quelques grosses agglomérations significatives en y rencontrant les principaux acteurs du transport et les associations locales.
- Dans le cas de l'Ile-de-France, le syndicat des transports parisiens a accepté de faire réaliser une enquête sur la disponibilité des équipements d'accessibilité, enquête confiée à la SOFRES.
- Enfin, pour le reste du territoire, nous avons utilisé le relais des directions départementales de l'équipement, en les chargeant d'effectuer un audit auprès des associations locales.

Les constats faits au cours de la mission ont été développés dans le chapitre III du présent rapport. Les principales observations peuvent très schématiquement être synthétisées comme suit :

- L'information sur les équipements d'accessibilité est très lacunaire malgré quelques efforts ponctuels remarquables. Mais l'information en temps réel sur la disponibilité effective est totalement inexistante.
- Les personnels en contact avec les voyageurs handicapés (et en particulier ceux chargés de l'accompagnement dans les gares et aéroports) sont souvent pleins de bonne volonté mais, globalement, n'ont pas reçu la formation nécessaire pour leur apporter toute l'aide appropriée.

- La sensibilisation des décideurs et de l'ensemble de la chaîne hiérarchique, n'a pas été en général suffisante pour qu'ils aient pleinement conscience du nombre d'usagers concernés et des difficultés physiques et morales que peuvent rencontrer les personnes handicapées lors de leur déplacement.
- Il est apparu clairement que lorsqu'une concertation locale a été mise en place et fonctionne régulièrement, les problèmes sont mieux traités, y compris dans les détails : la disponibilité des équipements est ainsi bien meilleure.
- Les équipements d'accessibilité sont trop souvent en panne ou hors service pour que les personnes handicapées puissent "compter dessus" et considérer comme accessible un établissement ou un moyen de transport annoncé comme tel. Cela concerne, entre autres, les boucles magnétiques, les annonces sonores, les ascenseurs...
- Le stationnement sauvage sur les emplacements réservés aux personnes handicapées ou gênant "l'accostage" des autobus accessibles reste beaucoup trop fréquent.
- Dans l'ensemble, si l'on constate maintenant un certain développement des équipements d'accessibilité pour les handicapés moteurs, le traitement des handicapés sensoriels et mentaux reste encore très embryonnaire.
- Le fait que l'audit ait pu être réalisé dans la plupart des départements, grâce au relais des directions départementales de l'équipement, a été apprécié des associations. Alors même que cette mise à contribution représentait un travail important dans un domaine qu'ils n'ont pas ordinairement à traiter, bien des agents des DDE s'y sont impliqués avec un intérêt réel.
- Aucun contrôle officiel n'est exercé sur l'application de la réglementation de l'accessibilité à l'exception de celui effectué sur les établissements recevant du public avant leur mise en service.

Ces constats et les contacts pris au cours de la mission nous ont conduits à formuler de nombreuses recommandations développées au chapitre V du présent rapport. Ces recommandations peuvent, au premier abord, paraître déborder l'aspect "disponibilité" *stricto sensu*, mais en fait, toutes concourent à la disponibilité réelle des équipements d'accessibilité.

Ces recommandations sont d'importance inégale et se recouvrent parfois. Certaines peuvent paraître ambitieuses ou peu réalistes à court terme : mais l'ambition est justifiée par la comparaison avec d'autres pays développés, et la faisabilité attestée par les réalisations françaises dont nous avons eu connaissance.

Certaines peuvent être jugées mineures ou dérisoires : or, il faut bien se persuader que pour une personne handicapée il n'y a pas de "petits problèmes" car la moindre défaillance peut entraîner l'indisponibilité de toute la

chaîne du transport et ainsi rendre très difficile, voire impossible, le déplacement.

Le domaine traité est loin d'être vierge, même si l'éclairage particulier jeté sur l'aspect "disponibilité" est novateur. Bien des recommandations formulées se retrouvent dans des documents plus complets et plus techniques élaborés par d'éminents spécialistes. On ne peut que renvoyer à ces documents parmi lesquels, citons, notamment, les préconisations du Comité de Liaison pour le Transport des Personnes Handicapées, de l'Association des Paralysés de France, l'étude BIOVAM, le traité "*Les sourds dans la ville*" de Marc Renard, le rapport de Mme Gillot "*Le droit des sourds*" et d'autres travaux donnés dans la bibliographie.

Nous n'avons pas la prétention d'être exhaustifs : partant du résultat de l'audit nous avons développé tous les points qui avaient été évoqués. Les **idées fortes** de ces recommandations sont les suivantes :

- **Une indispensable action de sensibilisation** doit être menée d'une part auprès de tous les acteurs qui concourent à la conception, à la réalisation, à l'exploitation et à la maintenance dans toutes les étapes du déplacement d'une personne handicapée, d'autre part auprès du grand public pour qu'il respecte ces installations et notamment le stationnement. Il faut avoir conscience que les personnes handicapées ont le droit de se déplacer, qu'elles se déplacent effectivement de plus en plus fréquemment, et qu'elles n'ont pas plus que tout le monde "tout leur temps".
- Il est tout aussi indispensable que les personnels en contact avec les personnes handicapées et a fortiori ceux qui ont à les accompagner voire à les faire monter dans un train ou un avion aient reçu **une formation appropriée**. Il serait souhaitable de dispenser aussi une telle formation aux membres des commissions consultatives départementales de sécurité et d'accessibilité.
- Le meilleur moyen de régler localement les problèmes de toute nature, y compris les plus petits, non perceptibles par les personnes valides, est d'instaurer un dialogue local entre les diverses parties :
  - ◆ à l'échelon de la commune (commission extra-municipale) et/ou de l'autorité organisatrice de transport,
  - ◆ au niveau d'une gare SNCF ou d'un aéroport ou d'une installation équivalente,
  - ◆ au niveau départemental sous l'égide d'un agent spécialisé de la direction départementale de l'équipement.
- Il est impératif de développer considérablement l'information sur les équipements d'accessibilité, la qualité et la continuité des cheminements, avec des supports adaptés à chaque type de handicap (diffusion de brochures, numéros de téléphone local, minitel, internet...).

- Mais, plus encore l'information en temps réel sur les indisponibilités paraît indispensable et il faut absolument que les transporteurs s'organisent pour la fournir.
- Dans les cahiers des charges des concessions, délégations de service public de transport, contrats de toute nature portant sur des équipements ou des activités concernant le déplacement des personnes handicapées (notamment les services d'assistance aéroportuaire) il convient de faire figurer des objectifs de qualité sur cette question : formation, rapidité d'intervention, disponibilité des équipements à la mise en service et ultérieurement, signalisation, information... Et le non-respect de ces objectifs devrait être assorti de pénalités.
- Dans le cas particulier de la maintenance des équipements électromécaniques, il convient en outre que le chef de site soit pleinement responsabilisé et dispose directement de tous les moyens de réparation, notamment si celle-ci est assurée en régie.
- Il serait souhaitable de donner plus de poids aux avis formulés par les commissions consultatives départementales de sécurité et d'accessibilité, de mieux s'assurer que tous les dossiers qui doivent lui être soumis le sont effectivement et de créer un contrôle périodique de l'accessibilité comme cela existe déjà pour la sécurité.
- L'hétérogénéité et l'évolutivité des équipements est un obstacle à leur bonne prise en compte par les personnes handicapées. Si on peut l'admettre dans des périodes de tâtonnement, il apparaît que sur bien des points, il est maintenant possible et urgent de conclure par une normalisation. C'est d'autant plus nécessaire que ces équipements sont appelés à un fort développement et que les collectivités ne veulent pas prendre le risque de réaliser des équipements qui ne seront pas retenus dans la future norme.

Au-delà de toutes ces recommandations, on doit se demander si le moment n'est pas venu, après 25 ans, de **concrétiser sur le plan réglementaire l'obligation d'accessibilité des transports publics et notamment des véhicules** inscrite dans la loi de 1975.

Le moment n'est-il pas venu aussi de prévoir des **sanctions** en cas de non-respect des obligations ?

Mais les textes, aussi parfaits et contraignants qu'ils soient, ne pourront jamais régler tous les détails indispensables à la disponibilité réelle de l'accessibilité : la sensibilisation et la concertation bien développées pourront seules faire acquérir par tous le "**réflexe accessibilité**" nécessaire pour que les personnes handicapées accèdent à l'autonomie à laquelle elles aspirent à juste titre afin de ne pas passer leur temps à attendre. Cette autonomie doit leur permettre de se déplacer dans les mêmes conditions que les personnes valides sans être, plus qu'elles, à la merci de défaillances imprévues. Et cet idéal d'un déplacement autonome n'est qu'un élément d'un objectif général d'accessibilité, bref d'une vie aussi proche que possible de celles des autres.

**LETTRE DE MISSION ET NOTE  
DE TRANSMISSION DU RAPPORT AU MINISTRE**





**Ministère  
de l'Équipement  
des Transports et du  
Logement**

Conseil général des  
ponts et chaussées

Le vice-président

La Défense, le

**Réf. : Affaire n° 98-240**

**NOTE à l'attention de**

**Monsieur le Ministre de l'équipement,  
des transports et du logement**

A la suite de votre demande du 27 octobre 1998, je vous prie de trouver ci-joint le rapport rendant compte de l'audit sur la disponibilité effective des équipements réalisés pour permettre l'accès des personnes handicapées aux transports publics.

Ce rapport, réalisé par M. Henri DEFOUG, ingénieur général des ponts et chaussées et Jean-Charles de VINCENTI, inspecteur général de l'équipement, a nécessité de nombreux contacts, notamment avec les associations, et l'audit a été démultiplié avec le relais des directions départementales de l'équipement.

Il fait le point de la disponibilité telle qu'elle a été constatée et propose un ensemble de pistes pour permettre une amélioration notable de la situation.

Je vous serais reconnaissant de me faire part de vos observations éventuelles et de la diffusion que vous souhaitez assurer à ce document.

**Georges MERCADAL**

## DIFFUSION DU RAPPORT n° 98-240

- le ministre de l'équipement, des transports et du logement		2 ex.
- le directeur général de l'urbanisme, de l'habitat et de la construction	1 ex.	
- le directeur des transports terrestres		2 ex.
- le directeur du personnel et des services	1 ex.	
- la déléguée ministérielle à l'accessibilité	1 ex.	
- le président de la 4 <sup>ème</sup> section du CGPC	1 ex.	
- le coordonnateur du collège de spécialité "transports terrestres, défense, sécurité civile"		1 ex.
- les membres du collège de spécialité "transports terrestres, défense, sécurité civile"		12 ex.
- M. Defoug		2 ex.
- M. de Vincenti		2 ex.
- archives		2 ex.

## **NOTE PRECISANT LE CONTENU DE LA MISSION**

Par note du 27 octobre 1998, le Ministre a demandé au Conseil Général des Ponts et Chaussées un audit sur la disponibilité des équipements d'accessibilité aux handicapés mis en place dans les moyens de transport, audit dont Jean-Charles de Vincenti, inspecteur général de l'équipement et Henri Defoug, ingénieur général des ponts et chaussées ont été chargés.

Le champ de la mission a été précisé comme indiqué ci-après :

### **1. Personnes handicapées concernées**

La mission concerne tous les types de handicaps :

- handicaps physiques : personnes à mobilité réduite (PMR) qu'elles soient ou non utilisatrices d'un fauteuil roulant (UFR),
- handicaps sensoriels : aveugles et malvoyants, sourds et malentendants,
- handicaps mentaux légers permettant un déplacement sans accompagnateur.

Toutes ces personnes, qui peuvent se déplacer sans un accompagnateur permanent, souhaitent en effet pouvoir être autonomes dans l'utilisation des transports publics et se retrouvent en situation difficile lorsque les aménagements d'accessibilité annoncés par les collectivités ou les transporteurs ne sont pas en état réel de fonctionnement.

### **2. Champ technique**

La mission porte sur les transports publics collectifs réguliers de toute nature : autobus et autocars, trains, métros et tramways, bateaux et avions, ...

En sont exclus les déplacements par des transports spécialisés (tels ceux assurés, par exemple, par le Groupement pour l'Insertion des Handicapés Physiques - GIHP) ou individuels (voitures particulières aménagées, taxis) sauf dans le cas où ces derniers transports font partie de l'ensemble d'une chaîne de déplacement comportant un transport collectif public.

En effet, la mission porte sur la continuité du cheminement pour l'ensemble du déplacement : accès à pied ou en véhicule (parking) jusqu'au lieu d'emprunt du transport public, accès et utilisation de ce transport, correspondances éventuelles, trajet terminal.

La mission porte donc sur les gares, points d'arrêt et autres lieux d'échanges, y compris leur accès, les véhicules et les diverses interfaces et aussi les services annexes tels que guichets, toilettes, téléphones, etc ...

### **3. Champ géographique**

La mission porte sur l'ensemble de la France métropolitaine.

### **4. Nature des questions à traiter**

Il convient de bien noter que la **mission ne porte pas sur l'existence** des aménagements d'accessibilité **mais sur la disponibilité réelle** des aménagements déclarés existants.

L'audit à effectuer porte donc :

- d'une part, sur le bon fonctionnement des installations mécaniques telles qu'ascenseurs, escalators, passage de portillons de contrôle, appareils élévateurs d'accès aux trains, palettes d'accès aux autobus, portes automatiques, portes diverses (portes lourdes à manoeuvrer, portes fermées à clé...) en distinguant le cas où l'installation est en libre service et le cas où il faut faire appel à l'aide d'un agent (disponibilité réelle ?) ;
- d'autre part, divers sujets non pris en compte dans les normes d'accessibilité, mais fort importants pour les personnes handicapées tels que (non limitatifs) :
  - ◆ information : y a-t-il un numéro d'appel connu et/ou un point d'accueil capable d'informer les personnes handicapées sur les installations réalisées à leur intention et sur leur disponibilité réelle du moment ?
  - ◆ formation : le personnel en contact avec les personnes handicapées a-t-il reçu une formation spécifique appropriée sur les aspects relationnels, physiques ?
  - ◆ les autobus accessibles accostent-ils suffisamment près du trottoir aux arrêts ?
  - ◆ ampleur des problèmes de stationnement sauvage sur les arrêts de bus, passages piétons, devant les trottoirs abaissés de cheminement UFR ?

- ◆ longueur excessive d'un cheminement pour PMR entre le hall de gare et le quai, notamment s'il diffère de celui des personnes non handicapées ?
- ◆ bonne réfection des installations après perturbations dues à des travaux ?
- ◆ bon fonctionnement des boucles magnétiques de guichets pour malentendants, des annonces et signaux sonores pour malvoyants, etc ... ?

**Comme vous le voyez, les questions à traiter sont diverses et variées et en fait, ce sont les handicapés eux-mêmes et leurs représentants qui sont les mieux à même de signaler les défauts qu'ils constatent sur ces différents points.**

Pour toutes précisions vous pouvez nous contacter aux coordonnées suivantes :

**Jean-Charles de VINCENTI**, inspecteur général de l'équipement

✉ CGPC - Tour Pascal B - Pièce 19.25 - 92055 La Défense Cedex

☎ 01.40.81.68.36

**Fax.** 01.40.81.21.70

**Henri DEFOUG**, ingénieur général des ponts et chaussées

✉ MIGT 8 - DRE Alsace - BP 1040 - 2 rue de Stockholm  
67070 Strasbourg Cedex

☎ 03.88.41.51.99

**Fax.** 03.88.41.51.95

**Secrétariat de la mission** : Marie-Claire DUMONTET

✉ CGPC - Tour Pascal B - pièce 19.29 - 92055 La Défense Cedex

☎ 01.40.81.36.75

**Fax.** 01.40.81.21.70

**LISTE ALPHABETIQUE DES PERSONNES RENCONTREES**

ADAM Véronique	CCAS La Passerelle (Lorient), chargée de mission
AGOPIAN J. P.	Port autonome de Marseille, Responsable de la gare maritime voyageurs
AILLOUD Didier	AVH (Grenoble), Président
AÏT Abdela	SOFRES
AMEUR Smaïl	APF (Isère), chargé de mission sur l'accessibilité
AN HOOREBEKE Marc	GIHP (Midi-Pyrénées)
ANDOUARD Raymond	Aéroport Toulouse, Chef des services au public
ANDREU Bernard	Mairie de Toulouse, Conseiller délégué - Chargé de mission "handicapés"
ANTONA Jean-Louis	GIHP (Midi-Pyrénées), administrateur
ARMENI Alain	CERTU, Chargé d'études au département "sécurité, voirie, espaces publics"
AUDOIT Christine	FNATH
AVRIL Sabine	APF - Membre du COLITRAH
AYMOND Philippe	APAM, Directeur – psychomotricien
BACHELIER Catherine	COLITRAH, Rapporteuse générale puis déléguée ministérielle à l'accessibilité
BARBAT Jean-Claude	DGUHC, Sous directeur de la qualité de la Construction
BARON Michèle	FFAIMC - Membre du COLITRAH
BARRET Claude (M.)	SMTC (Grenoble), Directeur des services techniques
BASSET Jean Pierre	CTS (Strasbourg), Directeur des opérations
BEHAREL Bernard	APF (Lille), Délégué départemental
BENECH Marie-Delphine	FNATH, chargée des relations extérieures et internationales
BENSOUSSAN Claude	CNPSA - Membre du COLITRAH
BERNARD J. L.	DDE Nord, Groupe de travail – Contrôle des Transports
BERTEL Yvon	Handicap et cadre de vie (Lille), Président
BESSONNE (Mme)	APF (Bouches du Rhône)
BIGORNE Simone	FNAUT, Secrétaire générale
BLESSON Rémy	GIHP (Midi-Pyrénées), Président
BOCQUET (Mme)	CCI (Lyon), Concessionnaire de l'aérogare Lyon-Satolas
BONNEFOUS Jean-Marie	URAPEDA, président
BORDIER Jean-Claude	SIRACED PC/ préfecture (Bouches du Rhône)
BOTTEAU Georges	SNCF (Lille), Direction régionale Voyageurs
BOUCHET Claude	GIHP (Midi-Pyrénées)
BOUILLAUD Jean	AVH, président – représentant du Comité Louis Braille
BOUISSON Denise	GIAA (Isère), déléguée départementale
BOULIN (M.)	Aéroport de Strasbourg, Responsable technique de l'aérogare de Strasbourg-Entzheim
BOULINIER Paul	APF, Président
BOUSSAC Philippe	AFM (association française contre les myopathies)
BOUTEILLE Jean-Pierre	DDE Haute-Garonne, Service de la réglementation de l'urbanisme - Pôle d'Appui Accessibilité sécurité
BRIAUX-TROUVERIE Christiane	Membre du COLITRAH, consultante
BROSSIER Christian	CGPC, Président 4ème section "Affaires économiques"
BRUN Jean	Transpole (Lille), Direction action commerciale - service consommateurs
BURTIN Yvette	IRIS, chargée de l'accompagnement social
BUTRUILLE Fanny	Bus de l'Étang de Berre Réseau, Responsable communication
CADORET Renée	ADAPEI (Morbihan), Directrice générale adjointe départementale
CALANDINI	SNCF (Marseille), Service intérieur
CANILLADE Patrick	SITEEB (Marseille), Directeur
CARLOTTO	Croisade des Aveugles
CARPENTIER Pascale	Bus de l'Étang de Berre Réseau, Adjointe de l'exploitation
CARVALHO Marcel	Conseil régional Rhône-Alpes, Direction des Transports et des communications, Chargé d'études
CHANGEUR Didier	Collectif des associations du Rhône pour l'accessibilité (CARPA)
CHARTRAIN Catherine	DTT, Adjointe au sous directeur des transports collectifs (aujourd'hui secrétaire générale du CNT et présidente du COLITRAH) - Membre du COLITRAH
CHARVIN Robert	CERTU, Chef du département "systèmes techniques pour la ville"

CHIARONI Dominique	SNCF (Marseille), Service Equipement
CHRISTODOULIDES Andreas	Centre de formation professionnelle, architecte-urbaniste
COSSOUL Robert	DDE Rhône, Constructions publiques - chargé de la sécurité et de l'accessibilité
COUSERGUE Catherine	GIHP (Midi-Pyrénées), Secrétaire générale
CRESSANT (M.)	Comité Louis Braille (Lyon)
CUCHEVAL	Mairie de Lille, Adjoint au maire délégué aux handicapés et à l'accessibilité
DAUIGO Guy-Paul	APF, Délégué départemental (Morbihan)
DAVID Jean Paul	SNCF, Responsable de la "mission handicapés", Membre du COLITRAH
de LAMOTHE Antoine	ADP, Direction de la stratégie et de la politique commerciale, Chef de produit Services en aérogare
DECAILLON (M.)	SOURDMEDIA, Responsable administratif (Lille)
DEDIEU-LUGAT Catherine	CNRH, Directrice de la communication - Membre du COLITRAH
DEFEBVRE	CNPSA – Membre du COLITRAH
DEJEAMMES Maryvonne	INRETS, Directeur de recherche au laboratoire de mécanique et de sécurité des usagers (aujourd'hui au CERTU) – Membre du COLITRAH
DELAURIE Joël	GEIST (Lille), Président
DELEBARRE Jacques	CUDL (Lille), exploitation des transports collectifs
DELOR (M.)	AFM (Nord), Délégué départemental
DELORME Jean-Martin	DGUHC, Chef de bureau de la qualité technique et de la prévention
DEROUALT Gisèle	GIHP (Midi-Pyrénées), administrateur
DESOLLE Gilbert	DDE Nord, Sécurité – Accessibilité
DETRAZ Marie-Christine	Mairie de Lorient, Adjointe au maire
DEVOLDERE Régis	Les Papillons Blancs (Lille), Président
DIEMERT François	SNCF (Strasbourg), Chef adjoint d'établissement
DOLFFUS Paul	Membre du COLITRAH
DONATI Philippe	SNCF (Marseille), Chef de gare
DOUINEAU A.	District Pays de Lorient, Chargé des transports
DROGUET Jacques	AIPSH (Lorient), administrateur, trésorier adjoint
DUBOS Michel	Conseil général du Nord
DUFAU	Circulation (Toulouse)
DUMEZ Frédéric	APF, Conseiller technique National Tourisme et Vacances
DUVILLA	SNCF (Marseille)
EBERHARD Bertrand	Union des CCI gestionnaires d'aéroports Membre du COLITRAH
EDOU Emmanuel	MELT, Inspecteur général de l'équipement
ENSNINGER (M.)	APF (Bas-Rhin), Président
ERARD Annuschka	Air France, Chargée de mission auprès du directeur général adjoint de l'exploitation – membre du COLITRAH
ESNAULT Philippe	ASCOF (Lorient)
ESPOTO Michel	Aéroport CCI-Marseille Provence, Chef du Service sécurité – environnement
EVEN Fernand	CFIC (Lorient), vice-président [Groupe malvoyant et non voyant]
EVEN Monique	CFIC (Lorient) [Groupe malvoyant et non voyant]
FABRE Marie	SITCA (Marseille), Directeur – Chargé de mission "transports"
FALEK Farida	APF, responsable "accessibilité"
FECHINO (M.)	SNCF(Lyon), direction générale, aménagement des gares
FERRANTI Jean-André	ASP Rhône-Alpes, président
FERRIE Alain	RATP, Responsable de l'unité "maintenance des ascenseurs" au département des équipements et des systèmes électriques
FONTALBA Pamela	UT1 Handicap
FOUACHE Michel	DDE Nord, Affaires générales - infrastructures - transports
FRAPPE Dominique	Handicap et cadre de vie (Lille),
GALY (M.)	Comité pour le Droit au Travail des Handicapés et l'Egalité des Droits (CDTHED)(Grenoble)
GAMARD Denis	Conseil régional Rhône-Alpes, Direction des communications, Chargé d'études – transport ferroviaire régional
GANTOIS (M.)	CIO du Nord, Président du centre d'information et d'orientation
GARGOT Caroline	DGUHC, Ingénieur des travaux publics de l'Etat
GAUTHIER	FFAAIR
GEAUFREAU (M.)	CEP (Centre d'exposition permanente pour handicapés) Strasbourg, Directeur
GICQUEL Joseph	RATP, Chef du projet "transports des handicapés" – Membre du COLITRAH
GILLY Maurice	SITCA (Marseille), Directeur - Autobus autogares
GOLIAS Ronan	GART, Urbaniste ingénieur
GOMES Serge	Mairie de Lyon, conseiller municipal ; Chargé de mission Accessibilité de la cité aux personnes handicapées
GRANDGUILLOT Anne	DDE Rhône, Adjointe au chef de service "arrondissement urbain"
GROSSE (M.)	SNCF (Grenoble), Responsable du bureau accueil

GUIEYSSE Louis	Membre du COLITRAH
GUIGO Jeanne	Oreille et Vie (Lorient)
GUIHO Gaëlle	CCAS La Passerelle (Lorient), ergothérapeute
GUILLEMIN Françoise	APF (Lille), Correspondant
GUILLEMERME Raymonde	Fédération des malades et handicapés (malvoyants) (Lorient)
HALLET (M.)	Les Papillons Blancs (Lille), Directeur
HAOND Lionel	TCL (Lyon), Responsable marketing métro
HATHAB Michel	FNATH (Lorient), Secrétaire général départemental
HAUPT (Mme)	APF (Bouches du Rhône)
HEBERT Jacques	CFIC (Lorient), secrétaire général
HELLEC Gérard	AIPSH – Foyer Soleil (Lorient), chef de service
HERIDEL Jean-Luc	AIPSH (Lorient), secrétaire général
HERMELIN Michel	IAURIF+ UNAPEI + Membre du COLITRAH
HILLAIRE Gérard	DTT, bureau des transports collectifs en Ile-de-France
HORNUNG Pascal	DTT, Adjoint au sous directeur des transports collectifs
HUGUET	Mairie de Lyon
HUGUET Christiane	UASO, administrateur
HUPAYS Michel	Direction de l'aviation civile Nord-Est, Responsable de la programmation
HUTTEAU Gérard	APF (Lorient), représentant
JACOB Sandra	CTS (Compagnie des transports Strasbourgeois)
JAN Emile	FNATH, président de la section de Lorient
JEAN Jacqueline	AIPSH (Lorient), trésorière
JEANNEAU Rémi	GIHP, Chargé de mission transport – membre du COLITRAH
JERIDI Hasni	STP, Direction de l'exploitation, Chargé d'Etudes - qualité de service
JEROME Jean-Louis	Conseil général Strasbourg, Directeur de l'aménagement et des équipements
JOBEZ André	CGT- Membre du COLITRAH
JOURDREN Marie	Mairie de Lorient, District
KONRAD Guillaume	CAT "Les ateliers Malécot", Directeur, (Lille)
KWIATKOWSKI José	UIT – Membre du COLITRAH
LAÏGO (M.)	AIPSH (Lorient), membre usager des services Auxiliaires de vie,
LAPEYRE Rémi	GIHP (Midi-Pyrénées)
LARTIGAU (Mme)	SYTRAL (Lyon), directrice du réseau
LASCAR Jean-Louis	CGPC, MIGT ¾
LATRILLE Christiane	ADAPEI (Lorient), vice-présidente, administrateur
LE COINTE Alain	ADP, Direction de l'exploitation, Chargé de mission sur les questions d'accessibilité
LE GALL Yves	RATP, Responsable de la mission "médiation" au département commercial
LE GUIFF Maryvonne	Sourds (Lorient), Mère d'enfant sourd
LE ROUZO Thierry	APF (Lorient), représentant
LEFEBVRE	FGPMH
LEFEBVRE Jean-Jacques	MELT, Ingénieur général des ponts et chaussées
LEFOL Jean-François	SOFRES, Directeur adjoint département grandes enquêtes
LEGOFF Jean-Pierre	CSTA – Membre du COLITRAH
LEGRAND J. M.	ADSM du Nord, Président
LESIGNE Bernard	GIHP, Secrétaire général – membre du COLITRAH
LESSOILE Yves	Mairie de Lorient, Ingénieur voirie chargé de l'accessibilité
LESTRADE Bernard	SNCF (Toulouse), Délégation régionale voyageur - Animateur qualité
LHOPITAL Louis	SEMITAG (Grenoble)
LHOTE (M.)	STP
LHOTELLIER Claude	CFTC –Membre du COLITRAH
LHOSTIS Gérard	MELT, cabinet du ministre, conseiller technique
LICARI André	Port autonome de Marseille, Gare maritime
LIEUTAUD Laurent	SEMVAT (Toulouse), Responsable commercial
LISI (M.)	SITEEB (Marseille), Vice-président
LIVOYE Brigitte	Association Lille II pour Tous
MADILE	Comité L. Braille (Lyon)
MAILLET Pierre	ANPEA (Lille), Délégué régional
MAITTE Christian	RATP, Responsable du pôle ingénierie d'exploitation au département bus
MALLAURE Christian	Mairie de Lorient, District
MANGE Florence	SOFRES
MANIC Pierre-Yves	AAHVB (Lorient), administrateur suppléant
MARINOT Guy	Mairie de Nice, Conseiller municipal
MARSOT Valérie	RATP, Département commercial
MEUNIER Claude	APF, Directeur des établissements
MEZAILLES Jean Marc	

MIARA Christian	RATP Responsable du pôle "développement des gares",
MINVIELLE Erwann	MELT- SES - Membre du COLITRAH
MIQUEL Augustin	ANPEA (Haute-Garonne), président et représentant du Comité Louis Braille
MIRC Claude	Direction de la sécurité civile et des risques
MISA Jean-Claude	RATP
MONTIER Marie-Stéphane	Syndicat CFE CGC - Membre du COLITRAH
MOSSOVITCH (M.)	FNTV – Membre du COLITRAH
MOUILLE (Mme)	ODPHI (Grenoble)
MUCCIANTE (M.)	AAMVH (Grenoble)
MUNOZ Annie	Transpole (Lille)
NOREILS Gisèle	Oreille et Vie (Lorient)
NOURRISSON Eric	ANPIHM, membre adhérent
NOUVEL Roger	KERPAPÉ (Lorient), Conseiller en accessibilité
OCCHIPINTI Vincent	SNCF, direction du développement des gares, pôle métiers en gares
OCKIER David	Transporter la Vie (Lille), Directeur
ORPHELIN Suzanne	FFAIR, Présidente – membre du COLITRAH
OSSADZOW Alexandre	CGPC - 2 <sup>ème</sup> section, Ingénieur général des ponts et chaussées
PAYAN Guy Noël	RATP, Directeur général adjoint – Actions nationales et internationales
PECHEUR Pascale	GART, Secrétaire générale – Membre du COLITRAH
PELLEN Stéphane	Port autonome de Marseille, Chef du service "voyageurs"
PELLISSIER Bernard	IGACEM, Chargé de mission
PERREAU Frédéric	DDE Haute-Garonne, Chef du service de la réglementation et de l'urbanisme
PERROT Pierre	CNT, Président
PERROT Pascal	Usager (Lorient), Utilisateur fauteuil roulant
PEYRONNET Philippe	STP, Directeur de l'exploitation
PICAUD Jean-Pierre	SMTC (Grenoble), Adjoint au directeur des services techniques
PICCHIOLI Nonce	DDE Bouches du Rhône, Chef de Section des S.D. - Chef de la cellule "Commission Accessibilité"
PILLIER Evelyne	APF(Haute-Garonne), déléguée départementale
PIQUET Jean-François	ACT'S
PIRIOU Claire-Noëlle	CNRH – Membre du COLITRAH
PLANTIER Claire	UTP, chef du département Législation et affaires européennes
PLUMERE Maurice	Mairie de Strasbourg – CUS, Technicien – Service Transports et Stationnement
PRUNI Véronique	URAPEDA, interface de communication
PUIGSEGUR Hervé	Association Transad 59
RAMBAUD François	CERTU, Département systèmes techniques pour la ville
RAMOND	UT-UP
RAULIN Patrice	DDE Rhône, Directeur
RECEVEUR Christine	MELT, Cabinet du ministre, Conseillère technique
RENARD Marc	UNISDA – Membre du COLITRAH
RENUIT Daniel	Direction de l'aviation civile Nord-Est (Strasbourg), Directeur
REYNAUD Vincent	DDE Bouches du Rhône, Responsable des Transports - mission sécurité défense transports
RIO Patricia	ADAPEI (Lorient)
RIVOIRE Sébastien	SNCF (Rhône-Alpes), Direction déléguée action régionale
ROBERT Gilles	FNATH, Chargé de l'insertion sociale et professionnelle
ROBIN Jacques	CERTU, Chef du département "sécurité, voirie, espaces publics"
ROCHETTE Claude (Mme)	AVH (Lyon), Présidente du groupe régional
RODEVILLE Pierre	Mairie d'Aubagne, conseiller municipal
ROMANI Pierre	SNCF (Grenoble), Chef de gare adjoint
ROUAIX Christiane	ANPIHM (Toulouse), membre adhérent
ROUSSEL (Mme)	Mairie de Lille
ROUSSEL Henri	DDE Bouches du Rhône, Directeur Adjoint
ROUSSET-ROUVIERE Marc	RTM (Marseille), Chef du service Métro-Opération, secteur Métro
ROUZEAU Marc	APF, Directeur général
SAINT-MARTIN Philippe	GIHP, Président – Membre du COLITRAH
SARACINO Pierre	RTM (Marseille), Responsable du développement
SCHMITT Nathalie	CEP (Centre d'exposition permanente pour handicapés) (Strasbourg), Documentaliste
SCHNEIDER Pierre	CTS, Direction des opérations- Aménagement et coordination bus
SCHULTZ Fritz	DDE du Bas-Rhin, Responsable des transports
SECOND Pierre	DDE Bouches du Rhône, Chef de la Mission Sécurité, Défense et Transports – Responsable Sécurité Défense
SEGAL Patrick	Délégué interministériel aux personnes handicapées
SERBRAT Maurice	AFTC

SERVAIS Christian	Mairie d'Aubagne, Technicien – président de la commission "gestion pôle d'échanges"
SIEGRIST (M.)	Conseil général Strasbourg
SINET André	Mairie d'Aubagne, Adjoint au Maire - chargé des transports
SINGER Bernard	DDE du Bas Rhin, Responsable politique technique et innovations habitat
SITRUK Guy	RATP, Responsable de l'unité "information voyageurs" au département RER
SMOLAR Monique	RATP – Membre du COLITRAH
SOLIS Jany-Claude	SNCF, Direction du développement des gares, Département métiers et services en gare -
SOPPELSA Jacqueline	Communication
SUCHOD François	Mairie de Grenoble, Conseiller délégué chargé de l'accessibilité
SUPRANO	Aéroport CCI-Marseille Provence, Responsable commercial
SUTTER René	SNCF (Strasbourg), Responsable "espaces terminaux voyageurs"
TERCINIER Loïc	Membre du COLITRAH
THERY Camille	Membre du COLITRAH
THEVENIAUD Marie	SOFRES
THIBAUD Sylvie	Conseil régional Rhône-Alpes, Direction des transports et des communications
TISON (M.)	HEL Président (Lille)
TOFFIN Yves	IGACEM, Président section administrative et économi
TOSQUELLAS Jean	AAHVB (Lorient), secrétaire général adjoint et délégué départemental
Du TREMOLET Paul	DDE Rhône, Chef du bureau réglementation des transports en commun
TRUQUET Monique	CTEB (Toulouse), secrétaire générale
VALDENNAIRE Gérard	RETINA France (Toulouse), trésorier
VALETTE Bernard	SNCF Délégation régionale voyageur (Toulouse)
VALETTE Cédric	ACT'S et aides groupe sourds (Toulouse)
VAUX RENAULT	Membre du COLITRAH, Médecin chef de la cellule médico-technique appareillage
VIGNE Pierre	DDE Rhône, Directeur délégué départemental
VIGUIER Jean-Marc	SNCF (Toulouse), Pôle ingénierie
VILLE Jacques	CGPC, 4ème section, Coordonnateur du collège "transports terrestres, défense, sécurité civile"
VITORLE Maya	Conseil général Marseille, Chef de service études et réflexions intermodales
VIVET Andrée	Usager, Handicapée auditive et motrice (Lorient)
WASSON Gérard	SNCF (Lille), Direction régionale
WIPPLIER Nicolas	CERTU – Membre du COLITRAH
WOURGAFT Serge	Membre du COLITRAH

(.....) nom des villes où la personne a été rencontrée lors des déplacements

## **BIBLIOGRAPHIE**

### **I- Hors COLITRAH**

APAM *“Recommandations sur l’accessibilité des lieux pour la population déficiente visuelle”*, APAM Formation, avec la participation de Philippe Aymond, du docteur Jean-Paul Boissin et de Florence Sinturel, janvier 1998

*“BIOVAM : Besoins en information et en orientation des voyageurs aveugles et malvoyants dans les transports collectifs”* Rapport final 1<sup>ère</sup> phase - Tome 1 - projet Prédit, groupe thématique 4.5 *“Nouveaux services aux usagers”*, avec la contribution de l’INRETS, de l’APAM, de la RATP et de la SNCF, INRETS, Avril 1999

*“Dispositifs d’aide à l’embarquement pour l’accès aux trains”*, Maryvonne Dejeammes, Sarah Carron, Rapport LBMC 9802, INRETS, décembre 1998

*“Mesures en faveur des personnes à mobilité réduite dans les différents moyens de transport et les différents pays”*, CNT, document élaboré par les stagiaires Julien Dupas et Antoine Hirschauer, septembre 1998, 25<sup>ème</sup> édition

*“Rapport sur l’insertion professionnelle et sociale des personnes handicapées au ministère de l’équipement, du logement, des transports et du tourisme”* Michel Legreneur, ingénieur général des ponts et chaussées, Conseil général des ponts et chaussées, 19 septembre 1996

*“Propositions pour l’amélioration de la qualité dans le logement”*, Michel Dresch, Alexandre Ossadzow, François Olivieri, Conseil général des ponts et chaussées, octobre 1997

*“Les personnes handicapées et le domaine de l’équipement, du logement et du tourisme - Bilan et perspectives d’amélioration de la réglementation et de son application - Rapport d’étape”*, Emmanuel Edou, Jean-Jacques Lefebvre, Conseil général des ponts et chaussées, 25 mars 1997

*“Améliorer les transports pour les personnes à mobilité réduite - Guide de bonne conduite”*, Conférence européenne des ministres des transports, CEMT 1999

*“Aménagements dans les transports publics pour les personnes handicapées”*, travail bibliographique d’étudiant en IUT, Aurélie Monteil, mai 1999

*“Cahier de recommandations à destination des collectivités locales et des transporteurs pour la mise en place d’autobus à plancher bas”*, ADATRIF, APTR, Conseil régional Ile-de-France, STP, 1998

*“Conditions de circulation dans l’agglomération troyenne pour les personnes à mobilité réduite”* document élaboré conjointement par la DDE de l’Aube, le Centre de Chanteloup et l’ARIHA pour le PDU, décembre 1998

*“La dure réalité des transports en Ile de France pour les personnes handicapées motrices”*, Livre blanc de l’APF, 1998

*“Les chemins de fer suisses et les handicapés : mesures pratiques”*, étude parue dans la revue Rail International, par E. Obrist, mars 1994

*“Les conditions de l’accessibilité pour tous des transports collectifs urbains”*, article de M. Dejeammes, paru dans la revue Techni-Média, n° 67, août-septembre 1995

*“Personnes à mobilité réduite et transports urbains”*, étude parue dans la revue Recherche, Transports, Sécurité, par M. Dejeammes, A. Chapon, R. Trauchessec, n° 24, décembre 1989

*“Technologies pour l’accessibilité des transports : élargir les horizons”*, par Ling Suen du Centre de développement des transports de Montréal, étude parue en 1994

*“Accessibilité des transports collectifs en Rhône-Alpes : diagnostic de l’existant et possibilités d’amélioration”*, Raquel Santos, Christiane Briaux-Trouverie, Maryvonne Dejeammes, rapport LESCO n° 9409, INRETS, mai 1994

*“Les déplacements des personnes à mobilité réduite (PMR) en Ile-de-France - Propositions pour un réseau de transports collectifs accessible et une stratégie de mise en œuvre”*, Michel Hermelin, rapport présenté par la commission de la circulation et des transports, CESR (conseil économique et social région Ile-de-France), 10 décembre 1998

*“Les déplacements des personnes à mobilité réduite et/ou en situation de handicap en Ile-de-France - rapport de synthèse”*, Conseil régional Ile-de-France, IAURIF, décembre 1997

*“Les transports en France pour les personnes handicapées - 1<sup>ère</sup> partie”*, Maison de la France, étude parue dans la revue Nouvelles de France, 20 avril 1997, n° 420

*“Les transports en France pour les personnes handicapées - 2<sup>ème</sup> partie”*, Maison de la France, étude parue dans la revue Nouvelles de France, 10 mai 1997, n° 421

*“Les sourds dans la ville - surdité et accessibilité”*, Marc Renard, ARRDDS, 2<sup>ème</sup> édition, septembre 1999

*“Le droit des sourds - 115 propositions”*, Dominique Gillot, députée du Val d’Oise, rapport au Premier ministre, 30 juin 1998

*“Déficience visuelle et Urbanisme - L’accessibilité de la ville aux aveugles et malvoyants”*, J.F. Hughes

*“Guide des transports à l’usage des personnes à mobilité réduite”*, DTT, COLITRAH, mai 1995

*“Guide passager à mobilité réduite - Orly”*, ADP, édition n° 4, AéroGuide Editions

*“Passagers à mobilité réduite - Simplifiez votre idée du voyage”*, édition Air France juin 1998 (Plaquette)

*“Guide du voyageur à mobilité réduite”*, édition SNCF mai 1998

*“Le guide du voyageur”*, édition SNCF novembre 1998

*“Le mémento du voyageur à mobilité réduite - Grandes Lignes”*, édition SNCF, juin 1999

*“L’accessibilité des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public”*, Ministère du logement, Direction de l’habitat et de la construction, janvier 1998

*“Accessibilité et confort d’usage des bâtiments publics - Guide du conducteur d’opération”*, Ministère de l’équipement, du logement, des transports et du tourisme, Direction de l’habitat et de la construction, avril 1997

*“Des bâtiments publics pour tous - Accessibilité et confort d’usage”*, Ministère de l’équipement, du logement, des transports et du tourisme, avril 1997

*“Observatoire de la réglementation technique dans la construction (ORTEC) - Contrôle du règlement de construction - Campagne 1995”*, CSTB avec le concours des CETE, avril 1998

*“Aérogare et handicap : recommandations techniques”*, STBA, novembre 1996

Communiqué de presse de l’APF du 12 avril 1999 sur la non-accessibilité des transports en commun de 25 villes françaises

Dossier *“Transports et accessibilité”*, revue n° 27 Etre – Handicap-Information, janvier-février 1997

Dossier comportant un ensemble de documents sur l’Office des Transports du Canada et la réglementation sur l’accessibilité aux handicapés dans ce pays, septembre 1999

*“Aménagements en faveur des autobus - Mise en accessibilité de la ligne PC, 12<sup>e</sup>, 16<sup>e</sup>, 17<sup>e</sup>, 18<sup>e</sup>, 19<sup>e</sup> et 20<sup>e</sup> arrondissements”*, Ville de Paris

*“Enquête nationale APF/IFOP sur les places de stationnement réservées et adaptées aux personnes handicapées”*, TRANS FLASH Bulletin d’information des déplacements urbains départementaux et régionaux, CERTU, n° 230, juin 1998

*“Des autobus accessibles par tous - Le cas du SITEEB (syndicat intercommunal des transports de l’Est de l’étang de Berre”*, CETE Méditerranée - CERTU, juillet 1995

*“Etat des connaissances dans le domaine de l’accessibilité dans les réseaux de transports collectifs de surface”*, F. Rambaud, CERTU, 6 novembre 1998 (Note)

*“La mise en accessibilité des réseaux de transport urbain - 1<sup>ère</sup> phase - Enquête auprès de 19 réseaux”*, CERTU - CETE Méditerranée, mai 1996

*“La mise en accessibilité des réseaux de transport urbain - 2<sup>ème</sup> phase - Enquête auprès de 68 réseaux”*, CERTU - CETE Méditerranée, avril 1997

*“COST 322 - Autobus à plancher surbaissé - système d’autobus à plancher surbaissé - Rapport final”* Direction générale des Transports - Direction générale de la science et de la recherche et du développement, Commission Européenne - COST, 1995

*“Amélioration de l’accessibilité de l’autobus à plancher surbaissé : une approche système”* Guillaume Uster, Maryvonne Dejeammes, Synthèse INRETS n° 30, INRETS, août 1997

## **II- COLITRAH**

### **II.1- Liste des documents de prescriptions et de recommandations du COLITRAH**

*“Proposition de spécifications pour l’accessibilité des nouvelles infrastructures de transport à l’usage des maîtres d’ouvrages”*, février 1992

*“Recommandations concernant l’implantation d’un aménagement, à l’intention des personnes aveugles ou malvoyantes, sur les quais de tramways ou de bus en site propre comportant des arrêts aménagés”, février 1992*

*“Prescriptions pour une meilleure accessibilité à tous des barrières de contrôle et des portes automatiques de sorties”, janvier 1996*

*“Prescriptions pour une meilleure accessibilité à tous des distributeurs automatiques de titres de transport”, juin 1996*

*“Recommandations sur les services spécialisés pour personnes handicapées”, juin 1996*

*“Recommandations pour une meilleure accessibilité à tous des réseaux routiers et autoroutiers ainsi que des parcs de stationnement”, décembre 1996*

*“Prescriptions pour l’accessibilité à tous des réseaux d’autobus urbains”, octobre 1997 (Ce document reprend et complète les trois anciens documents suivants “Proposition de spécifications pour l’accessibilité à tous de l’autobus urbain”, décembre 1991, “Argumentaire concernant les dispositions à prendre en compte pour l’aménagement des points d’arrêt d’autobus”, décembre 1991, “Recommandations pour l’accessibilité à tous des points d’arrêt d’autobus”, décembre 1993 modifié par un additif de décembre 1996)*

*“Prescriptions pour une meilleure accessibilité à tous des réseaux de transport ferrés”, octobre 1997*

*“Recommandations concernant l’accessibilité des voitures particulières de type berline pour les passagers à mobilité réduite”, octobre 1997*

*“Conditions minimales pour l’aménagement d’un véhicule permettant le transport d’au moins une personne dans son fauteuil roulant”, octobre 1997*

*“Prescriptions et recommandations pour l’accessibilité à tous de kiosques de télécommunication et d’information”, mars 1998*

*“Prescriptions et recommandations pour l’accessibilité à tous des réseaux tramway”, mars 1998*

*“Prescriptions et recommandations pour la mise en place d’une signalétique accessible à tous dans les systèmes de transport collectif”, mars 1999*

*“Prescriptions et recommandations concernant les cheminements piétonniers et l’accès aux transports en voirie”, mars 1999*

*“Prescriptions et recommandations concernant les transports de surface en site propre”, mars 1999*

*“Prescriptions et recommandations pour l’accessibilité des gares routières”, mars 1999*

## **II.2- Autres publications du COLITRAH**

*“Transport des personnes handicapées - Législation - Réglementation - Normes”, édition annuelle*

*“Rapport sur l’évolution de l’accessibilité des transports ”, édition annuelle*

*“Mesures en faveur des personnes handicapées dans les différents moyens de transport et les différents pays”, édition annuelle*

*“Présentation des textes CEE, CEMT, ISO, UIC, concernant le transport des personnes à mobilité réduite et leur appréciation par les principales parties prenantes en France”, juin 1992*

*“Principaux problèmes en ce qui concerne l’accessibilité du système ferroviaire SNCF”, janvier 1996*

*“Accessibilité aux personnes à mobilité réduite des réseaux d’autobus urbains – Références réglementaires, normes et recommandations”, juin 1996*

## **LISTE DES ABREVIATIONS**

### **I- SIGLES UTILISES DANS LE RAPPORT**

ADP	Aéroports de Paris
ADATRIF	Association pour le développement et l'amélioration des transports en Ile-de-France
AOT	Autorités organisatrices de transport
APAM	Association pour les personnes aveugles ou malvoyantes
APF	Association des paralysés de France
APTR	Association professionnelle des transporteurs routiers
BIOVAM	Besoins en information et en orientation des voyageurs aveugles et malvoyants
CCDSA	Commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité
CCH	Code de la construction et de l'habitat
CDES	Cellule départementale d'exploitation et de sécurité routières (dans les DDE)
CERTU	Centre d'études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques
CETE	Centre d'études techniques de l'équipement
CGPC	Conseil général des ponts et chaussées
CIFP	Centre interrégional de formation professionnelle (de l'Equipement)
CNT	Conseil national des transports
COLIAC	Comité de liaison pour l'accessibilité des transports et du cadre bâti
COLITRAH	Comité de liaison pour le transport des personnes handicapées
DAC	Direction de l'aviation civile
DDASS	Direction départementale des affaires sanitaires et sociales
DDE	Direction départementale de l'équipement
DGUHC	Direction générale de l'urbanisme, de l'habitat et de la construction
DPS	Direction du personnel et des services
DRE	Direction régionale de l'équipement
DTT	Direction des transports terrestres
ERP	Établissement recevant du public
FNAUT	Fédération nationale des associations d'usagers des transports
GIHP	Groupe pour l'insertion des handicapés physiques
IAURIF	Institut d'aménagement et d'urbanisme de la région Ile-de-France
IGACEM	Inspection générale de l'aviation civile et de la météorologie
INRETS	Institut national de recherche sur les transports et leur sécurité
IOP	Installation ouverte au public
LOTI	Loi d'orientation des transports intérieurs
OMS	Organisation mondiale de la santé
PDU	Plan de déplacement urbain
RATP	Régie autonome des transports parisiens

RER	Réseau express régional
RTM	Réseau de transport marseillais
S/C	Sous-commission
S/CD	Sous-commission départementale (de la CCDSA)
SDIS	Service départemental incendie et sécurité
SITEEB	Syndicat intercommunal des transports de l'Est de l'Etang de Berre
SNCF	Société nationale des chemins de fer français
STP	Syndicat des transports parisiens
TER	Transport express régional
TCL	Transport en commun lyonnais
TCU	Transports collectifs urbains
TGV	Train à grande vitesse
UFR	Utilisateur de fauteuil roulant

## **II – SIGLES UTILISES DANS L'ANNEXE 3** (Personnes rencontrées)

AAHVB	Amicale des aveugles et handicapés visuels de Bretagne
AAMVH	Amitié et action malades valides handicapés
ADAPEI	Association départementale des amis et parents de personnes handicapées mentales (EI pour enfants inadaptés)
ADSM	Association des devenus sourds et malentendants
AFM	Association française contre les myopathies
AIPSH	Association pour l'insertion professionnelle et sociale des handicapés
ANPEA	Association nationale des parents d'enfants aveugles ou gravement déficients visuels
ANPIHM	Association nationale pour l'intégration des handicapés moteurs
ASCOF	Association sportive des coureurs de l'Ouest en fauteuil
ASP	Association des sclérosés en plaques
AVH	Association Valentin Haüy
CARPA	Collectif des associations du Rhône pour l'accessibilité
CAT	Centre d'aide par le travail
CEP	Centre d'exposition permanente pour les handicapés
CCAS	Centre communal d'action sociale
CCI	Chambre de commerce et d'industrie
CDTHED	Comité pour le droit au travail des handicapés et l'égalité des droits
CFE – CGC	Confédération française de l'encadrement
CFIC	Confédération française de l'infirmité civile
CFTC	Confédération française des travailleurs chrétiens
CGT	Confédération générale du travail
CIO	Centre d'information et d'orientation
CNPSA	Comité national pour la promotion sociale des aveugles
CNRH	Comité national français de liaison pour la réadaptation des handicapés
CSTA	Chambre syndicale des transporteurs aériens
CTEB	Centre de transcription et d'édition en braille
CUDL	Communauté urbaine de Lille
CUS	Communauté urbaine de Strasbourg
CTS	Compagnie des transports strasbourgeois
FFAIMC	Fédération française des associations d'infirmes moteurs cérébraux

FFAAIR	Fédération française des associations et amicales d'insuffisants respiratoires
FNATH	Fédération nationale des accidentés du travail et des handicapés
FNTV	Fédération nationale des transports de voyageurs
GART	Groupement des autorités responsables de transport
GEIST	Groupe d'études pour l'insertion sociale des personnes porteuses de Trisomie 21
GIAA	Groupement des intellectuels aveugles ou amblyopes
IRIS	Institut de recherche sur les implications de la langue des signes
KERPAPPE	Centre de rééducation (Morbihan)
MELT	Ministère de l'équipement, du logement et des transports
MIGT	Mission d'inspection générale territoriale
ODPHI	Office départemental des personnes handicapées de l'Isère
RTM	Régie des transports de Marseille
SEMITAG	Société d'économie mixte des transports de l'agglomération grenobloise
SEMVAT	Société d'économie mixte des voyageurs de l'agglomération toulousaine
SES	Service économique et statistiques (MELT)
SLTC	Société lyonnaise de transport en commun
SMTC	Syndicat mixte des transports collectifs
SYTRAL	Syndicat mixte des transports pour le Rhône et l'agglomération lyonnaise
TCL	Transports en commun lyonnais
TRANSPOLE	Réseau des transports en commun de la métropole lilloise
UASO	Union des aveugles du Sud-Ouest
UNAPEI	Union nationale des associations de parents et amis d'enfants inadaptés
UNISDA	Union nationale pour l'insertion sociale des déficients auditifs
URAPEDA	Union régionale des associations de parents d'enfants déficients auditifs
UTP	Union des transports publics

**EXTRAITS DE PRESSE**

Annexe 7

**LETTRE ADRESSEE AUX DDE, QUESTIONNAIRE CCDSA,  
QUESTIONNAIRE ASSOCIATIONS**

## **SYNTHESE DES QUESTIONNAIRES DDE/CCDSA**

Ce document présente la synthèse des réponses à un questionnaire envoyé aux DDE sur le fonctionnement des Commissions Consultatives Départementales de Sécurité et d'Accessibilité (CCDSA ) et sur le rôle et l'activité de la DDE dans le domaine de l'accessibilité des personnes handicapées aux transports collectifs.

Il traduit la manière dont les CCDSA sont pratiquées et comprises par les DDE.

**65 réponses reçues sur  
87 questionnaires adressés le 21/05/99**

**soit 73,5 % de réponses**

### **I- Activité de la commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité (CCDSA)**

#### **I-1. Quelle est l'organisation de la CCDSA en commission et en sous-commissions départementales, d'arrondissements et locales ?**

*Il ressort des 65 réponses reçues que les noms et rôles donnés aux commissions ou sous-commissions sont variables d'un département à l'autre et ne permettent pas de comparaisons précises.*

*La CCDSA se réunit en commission plénière une fois par an (en général selon les questionnaires qui nous ont été retournés).*

*Pour la majorité des réponses, la CCDSA se décompose en :*

- *sous-commissions (s/c) départementales (S/CD Accessibilité, S/CD Sécurité, S/CD Incendie panique, S/CD feux de forêts, S/CD camping, S/CD enceintes sportives)*
- *s/c d'arrondissements*
- *s/c communales ou intercommunales (ou de district, ou de communauté...)*
- *les sous-commissions sont souvent dotées d'un groupe de visite.*
  
- *Pour d'autres la création de s/c d'arrondissements ou s/c de communes n'a pas été réalisée (cas du Finistère)*

*D'un département à l'autre, le nombre de s/c varie énormément.*

*Pour les s/c départementales, le nombre varie de 1 à 5 (excepté si la personne chargée de ce questionnaire n'a pris en compte que la s/c départementale d'accessibilité : objet de la mission).*

*Pour les s/c d'arrondissements, le nombre varie de 1 à 6.*

Quant aux s/c communales, leur nombre va de 0 (car non créée) à 36.

Les s/c de district apparaissent dans quelques départements ainsi que les s/commissions intercommunales.

**Le rôle et le fonctionnement des sous commissions départementales sont parfois mal connus des élus. Une information à leur intention a eu lieu dans un département et l'initiative serait peut être à étendre à l'ensemble des départements.**

## **I-2. Quels sont les dossiers traités à chaque niveau ?**

Aucune répartition des dossiers n'est identique d'un département à l'autre, puisque la création des s/c n'est elle-même pas identique.

La répartition de l'étude des dossiers s'effectue en fonction du nombre de s/c créées mais surtout en fonction de la catégorie des dossiers traités.

Lorsqu'il existe peu de s/c les dossiers sont traités au niveau de la CCDSA (ensemble des dossiers et demandes de dérogations). En général, la CCDSA ne s'occupe que du bilan annuel des s/c.

Les s/c départementales gèrent en majorité les dossiers d'ERP de catégorie 1 que ce soit pour l'étude complète du dossier ou pour les visites d'ouverture ou de réception des établissements de cette catégorie, ainsi que des immeubles de grande hauteur.

Les permis de construire, les autorisations de travaux et autorisations d'ouverture sont instruits à ce niveau.

Il arrive parfois que la répartition se fasse, quelle que soit la catégorie des établissements, par compétence territoriale (chaque s/c gère tous les dossiers en fonction de sa zone géographique).

Au niveau des s/c d'arrondissements, les dossiers portent sur les ERP de 2<sup>è</sup> à 5<sup>è</sup> catégorie et les visites d'ouverture de ces établissements, ou simplement sur les visites d'ouvertures de ces catégories. Elles sont très rarement chargées des dossiers de 1<sup>ère</sup> catégorie.

Les dossiers traités au niveau des s/c communales sont généralement de la même sorte que pour les s/c d'arrondissements sauf à quelques exceptions près où la s/c communale ne s'occupe que des visites de réception ou d'ouverture.

Les groupes de visites constatent sur place l'application de la réglementation, présentent leurs conclusions sous forme de rapport.

### **Commentaires :**

**Le secrétariat de la sous-commission départementale d'accessibilité est généralement confié à la DDE sauf dans 3 départements où l'"accessibilité" est traitée par la DDASS :**

- le Finistère où la DDASS est chargée de l'étude des dossiers permis de construire et déclaration de travaux en matière d'accessibilité. La DDE contrôle la réalisation des prescriptions lors des visites de réceptions,
- la Dordogne où l'ensemble de l'accessibilité est instruit par la DDASS,

- *la Haute Loire : outre la DDE, la DDASS intervient et gère les dossiers n'entraînant pas une autorisation d'urbanisme.*

### **I-3. Les volets “sécurité” et “accessibilité” sont-ils traités en une même réunion ou non ?**

#### **1. pour l'examen des dossiers ?**

*Oui pour 41 des DDE ayant répondu soit 63 % les commissions de sécurité et d'accessibilité se réunissent simultanément.*

#### **2. pour la visite préalable à la mise en service ?**

*Oui à 70,7 % (soit 46 réponses positives).*

*L'examen des dossiers “sécurité” et “accessibilité”, tout en étant effectué en une seule réunion donne normalement lieu à deux procès-verbaux différents.*

*Les réunions peuvent être également immédiatement consécutives.*

### **I-4. A quel niveau sont traitées les demandes de dérogation aux normes d'accessibilité ?**

*Les demandes de dérogations si elles ne sont pas traitées au niveau de la CCDSA elle-même (6 cas soit 9,2 % des DDE), sont étudiées principalement et seulement en s/c départementale d'accessibilité pour 48 DDE soit 73 %.*

*Dans 7 DDE, les demandes de dérogation, en fonction de leur territorialité, sont examinées conjointement par la s/c départementale et les s/c d'arrondissements ou s/c de communes, ce qui représente 10,7 % des DDE ayant répondu.*

### **I-5. Y en a-t-il beaucoup et quelle est la politique suivie ?**

*Le nombre des demandes de dérogation varie d'un département à l'autre. Il est difficile d'établir une moyenne étant donné que les réponses ont été rendues soit en chiffres (sans indication du nombre total de demandes de dérogations reçues dans le département), soit en pourcentage des demandes accordées ou refusées.*

*Il ressort de ce questionnaire qu'il y en a très peu ou exceptionnellement pour le neuf. Les constructions neuves doivent être conformes à la réglementation.*

*Pour la plupart elles sont présentées pour des bâtiments déjà existants, et sont souvent accordées si le coût de la mise en accessibilité est très élevé, qu'il n'y a pas de création de volumes ou de surfaces supplémentaires (cas des Bouches du Rhône) ou qu'il existe une impossibilité technique de mise aux normes. Des mesures compensatoires sont aussi instaurées.*

***Le milieu associatif des personnes handicapées est généralement défavorable à l'octroi des dérogations.***

*Certaines DDE se réunissent préalablement avec les associations avant de présenter la demande de dérogation en commission*

Dans le cas d'un département, les demandes portent essentiellement sur des problèmes topographiques (ex. voies d'accès).

Dans un autre département, la s/c départementale accessibilité traite les demandes de dérogations pour le logement, et les lieux de travail.

#### **I-6. Les sous-commissions sont-elles saisies - au titre de l'accessibilité - de dossiers "d'installations ouvertes au public" (au sens de l'article R 111.19 du CCH) ou d'aménagement de voirie ?**

*Les s/c sont saisies à 41,5 %, au titre des **IOP** (soit 27 DDE saisies) le plus souvent quand l'accessibilité est liée à un projet d'urbanisme (DDE systématiquement saisie pour les aménagements de place publique, abribus, sanitaires publics, aires de jeux ; les saisines concernent également les chapiteaux, les rassemblements, les manifestations culturelles).*

*Pour ce qui concerne **l'aménagement de voirie**, les s/c sont très rarement saisies : 13,8 % (soit 9 DDE systématiquement saisies et environ 80 % de réponses de non saisies).*

**Il est vrai que, à la date du questionnaire, le seul cas où la CCDSA devait être obligatoirement consulté était celui d'une demande de dérogation pour une IOP.**

Une DDE est parfois amenée à informer les municipalités des prescriptions imposées quant à l'aménagement des bords de trottoirs (norme P98-350).

Tarn-et-Garonne : les dossiers IOP sont soumis à la procédure de consultation des commissions d'accessibilité, comme pour les ERP, ces dossiers sont très peu nombreux car les maîtres d'ouvrages n'ont pas l'obligation de déposer une demande d'autorisation préalable de travaux pour ce genre d'ouvrages (sauf en cas de besoin d'une dérogation, mais ils ne le savent pas toujours).

#### **I-7. Lors des visites périodiques de sécurité prescrites par la réglementation pour les ERP selon leur catégorie, l'aspect "accessibilité" est-il examiné ?**

*L'aspect accessibilité, lors des visites périodiques de sécurité est examiné dans le tiers des cas bien qu'il ne soit pas **prévu par la réglementation**.*

**L'absence d'obligation réglementaire et/ou l'ambiguïté de la réglementation** sont souvent mises en avant pour ne pas examiner l'aspect accessibilité.

**Les divers commentaires recueillis portent plus souvent sur la visite initiale avant mise en service que sur les visites périodiques.**

Il est par ailleurs **difficile d'obtenir des communes ou des organisateurs de manifestations un dossier** lorsqu'il n'y a pas d'instruction au titre de l'urbanisme.

**La réglementation accessibilité présente encore beaucoup d'ambiguïtés et notamment en ce qui concerne les règles applicables aux conditions d'accès aux ERP de 5<sup>ème</sup> catégorie sans changement de destination ou pour les ERP de 5<sup>ème</sup> catégorie existant faisant l'objet d'un changement de destination.**

**La réglementation vise uniquement les travaux à exécuter et non l'existant.**

**La réglementation ne s'appliquant qu'en cas de travaux, les visites périodiques ne concernent que des bâtiments non modifiés par rapport à la visite précédente.**

L'aspect "accessibilité" est examiné pour les bâtiments construits après la mise en application de la réglementation. Pour les autres non.

Certaines DDE examinent systématiquement l'aspect accessibilité lorsqu'il est **lié à un projet d'urbanisme ou lorsque l'ERP est un établissement de 1<sup>ère</sup> catégorie** (visite d'un supermarché).

***Certaines DDE font des constatations et des propositions sur ce critère "accessibilité", à charge pour les ERP d'en tenir compte ou non. Ces suggestions n'apparaissent pas toujours dans le procès verbal.***

Des **consignes sont données** pour la vérification des débouchés, des issues de secours (signaler et faire supprimer une marche), ou faire valoir l'exigence d'une régularisation éventuelle lorsque le maître d'ouvrage a réalisé des travaux de modification sans autorisation.

Une DDE émet des lettres de recommandation sur l'aspect accessibilité (problème des suites données aux avis des agents contrôlant a posteriori, la commission fait fournir des plans rectifiés plutôt que d'émettre des prescriptions, problème des associations non présentes car non prévenues).

L'aspect accessibilité est vérifié à l'ouverture des ERP par les commissions compétentes et n'est donc pas examiné lors des visites périodiques.

L'attention des membres des commissions est plus dirigée vers le traitement des aspects sécurité qu'accessibilité.

Il n'empêche que, l'aspect accessibilité n'étant pas systématiquement examiné, lorsque des travaux futurs sont évoqués, **le SDIS attire l'attention du demandeur sur l'accessibilité et lui conseille systématiquement de prendre l'attache de la DDE.**

**Il arrive également que ce soit le service incendie sécurité qui informe la DDE d'une prochaine réunion de visites avant ouvertures :** les maires oubliant systématiquement de demander le passage de la sous commission accessibilité.

Les mairies qui instruisent leurs autorisations d'urbanisme, instruisent également l'accessibilité, leurs représentants sont donc rapporteurs au sein des commissions.

Implication forte des présidents de commission (récente sensibilisation des élus de la Mayenne sur le thème de l'accessibilité des ERP et IOP).

Certaines associations demandent à participer à des premières visites d'établissement dans le but de sensibiliser les maîtres d'ouvrages et exploitants.

## **I-8. Commentaires**

***Voir pour une clarification de la réglementation :***

- **toutes les catégories d'ERP ou seulement la 1<sup>ère</sup>,**
- **clarifier pour la 5<sup>ème</sup> catégorie (beaucoup d'ambiguïtés),**
- **contrôler les travaux existants ou seulement les projets futurs,**
- **examiner des bâtiments seulement après la mise en place de la réglementation "accessibilité" ou voir pour au moins faire des propositions sur les anciens bâtiments,**
- **proposer de prendre systématiquement l'attache de la DDE quel que soit le projet (lié à urbanisme ou non)**

***Sensibiliser à cet aspect :***

- **donner autant d'importance à l'accessibilité qu'à la sécurité**
- **prévenir les associations des visites**
- **sensibiliser les élus et les maîtres d'ouvrage sur cet aspect.**

## **II- DDE et CCDSA**

**II-1. Quel est le rôle de la DDE dans la CCDSA et ses sous-commissions, en particulier pour le volet "accessibilité" ?**

DANS LA CCDSA :

*la DDE est membre de droit avec voix délibérative. Elle instruit les dossiers accessibilité, les rapporte devant la CCDSA ainsi que le bilan annuel des s/c, peut assurer la présidence et le secrétariat de la CCDSA. La DDE expose les problèmes rencontrés au cours des réunions des sous-commissions.*

DANS LES S/C :

*La DDE examine et contrôle les dossiers, donne son avis, assure la présidence, rapporte les dossiers, assure le secrétariat des s/c départementales.*

*Dans les s/c d'arrondissements ou communales, la DDE peut être chargée de contrôler et/ou rapporter les dossiers, assurer le secrétariat, et organiser des visites de réception ou d'ouverture et/ou des visites périodiques.*

## **II-2. Quelle est la représentation de la DDE dans ces commissions et sous-commissions ?**

*La DDE est systématiquement représentée (tout au moins sur le papier).*

DANS LA CCDSA :

*Le DDE est rarement présent lui-même. Il est quelquefois représenté par le DDE adjoint mais le plus souvent par un cadre A ou A+ , un chef de service. Le représentant est accompagné par un agent de catégorie A ou B*

DANS LES S/C :

*Le représentant de la DDE est toujours un membre très actif de la sous-commission départementale et des sous-commissions d'arrondissement et il y joue un rôle prépondérant : rapporteur, souvent présidence et secrétariat.*

*La DDE est représentée soit par un chef de service ou un chef d'unité ou agent de subdivision, c'est-à-dire un agent de catégorie A ou B.*

*Dans les sous-commissions communales ou intercommunales la DDE est le plus souvent membre (pas toujours) mais est rarement rapporteur des dossiers qui sont généralement instruits – au titre de l'urbanisme - par les services des collectivités locales. Le rôle du représentant éventuel de la DDE est alors très limité.*

## **II-3. Quelle est la formation reçue par les représentants de la DDE ?**

*La formation reçue par les représentants de la DDE est très souvent une formation interne. On retrouve principalement des journées ou demi-journée de formation dispensée par les CIFP ou les CETE avec ou sans la valise pédagogique démultipliée en interne, quelque fois "compagnonnage".*

*Dans 2 DDE, la formation a été assurée soit entièrement par l'APF, soit avec son aide.*

*Certains représentants n'ont reçu aucune formation. Elle se pratique "sur le tas", en autodidacte par l'instruction des dossiers, lecture des textes réglementaires, documentations.*

**En conclusion le manque de formation se fait sentir et les agents la sollicitent.**

Il serait également important de "valoriser" la tâche des agents dans ce domaine.

#### **II-4. La DDE est-elle amenée à assurer une formation aux représentants des associations de personnes handicapées siégeant dans la CCDSA et ses sous-commissions ?**

*Les DDE à 95 % ne sont pas amenées à assurer une formation aux représentants des associations de personnes handicapées.*

*Mais les relations sont maintenues entre DDE et associations, par la transmission de brochures et guides, l'envoi des circulaires, des nouveaux textes ou des documents, par contacts téléphoniques ou par la tenue de réunions informelles.*

***Certaines DDE souhaitent une plus grande collaboration avec les associations bien que la s/c départementale d'accessibilité soit en principe un lieu d'expression des associations.***

***Les DDE rendent hommage à la compétence des représentants des associations, qui ont parfois formé les agents de l'équipement. L'APF est plusieurs fois citée comme l'association avec laquelle la DDE a une très bonne coopération.***

#### **II-5. Commentaires**

**Ne pas voir seulement la formation des agents représentant la DDE dans les commissions et les s/c et la formation des représentants des associations de personnes handicapées mais également prévoir : des informations-formations aux maîtres d'œuvre et maîtres d'ouvrage également concernés par l'accessibilité dans la réalisation des projets des travaux : Associer tous les acteurs concernés par l'accessibilité.**

*Les DDE commencent à s'organiser afin de former, sensibiliser et initier des rencontres entre tous les acteurs concernés par l'accessibilité : agents des DDE, maîtres d'œuvre et maîtres d'ouvrages, architectes, associations, élus, services techniques des villes... par la création de clubs départementaux ou régionaux, de réseaux informatiques.*

*Ces solutions semblent appréciées par les DDE ayant répondu au questionnaire et même sollicitées par celles qui n'ont pas encore accès à ces structures.*

**Quelques exemples d'initiatives menées dans ce sens dans différents départements peuvent donner des pistes de contribution à cette "information" :**

- réalisation de stage pour les représentants d'associations,
- inviter les associations aux journées de formation,
- participation des associations à des groupes de travail
- journée de formation portant sur les dispositions réglementaires relatives au département à l'attention de toutes les personnes concernées par l'accessibilité : maîtres d'œuvre et maîtres d'ouvrages, services techniques des villes, associations....
- création de journée "ville ouverte" (associations, élus et professionnels de la construction)
- organisation de stage "accessibilité de la voirie et des espaces publics" pour les dessinateurs et les contrôleurs

- création d'un **club régional pour les membres des commissions d'accessibilité** à l'image de ce qui se fait dans d'autres régions
- création d'un **club accessibilité interne à la DDE ou associant les services des mairies**
- création d'un club informel avec les représentants des associations
- existence d'un **club accessibilité** co-piloté par un agent de la DDE et le CETE, club **ouvert aux associations et maîtres d'œuvre**
- assurer la formation des architectes et élèves architectes
- **l'organisation de journées de formation** par la DDE et le CETE **à l'attention des professionnels** (architectes, maîtres d'œuvre), **des collectivités locales** (services techniques) et des **associations de personnes handicapées** a eu des **retombées positives : programmes de travaux prenant en compte le volet accessibilité, mise en place de 2 groupes de travail** (voirie équipements publics, privés et commerciaux ; logement-transports).
- la DDE, l'APF avec l'appui du CETE de Lyon ont organisé récemment des actions de formation-sensibilisation à l'accessibilité et à la prise en compte du handicap au quotidien dans le milieu urbain de façon à traiter l'articulation entre domaine public et ERP, actions réunissant les associations de personnes handicapées, les maîtres d'ouvrages, les maîtres d'œuvre ainsi que les instructeurs et agents de l'équipement intéressés par l'accessibilité. De plus, la DDE est en liaison avec le CETE de Lyon qui a créé un **club de rencontre "accessibilité"** où sont abordés des thèmes réglementaires et techniques **dans le but d'une politique commune en matière d'accessibilité entre les différentes DDE.**
- **formation continue** en réseau interne.
- constitution d'un **réseau pour harmoniser les pratiques départementales**. Il se réunit trimestriellement pour évoquer les situations et difficultés rencontrées, partager les expériences, harmoniser les prises de position et faire des rappels réglementaires. Les agents sont convoqués à tour de rôle pour participer au GTA (groupe de travail accessibilité créé pour instruire tous les dossiers de demande d'autorisation de travaux pour l'ensemble des communes du département ainsi que pour toutes les demandes de dérogation qui se réunit une fois par semaine) afin de leur faire appréhender les difficultés des examens sur plans et ainsi maintenir leurs connaissances réglementaires (2 fois par an pour chaque agent). L'animateur du réseau (un B technicien de la cellule technique et qualité de la construction) a installé par ailleurs un **logiciel d'aide méthodologique** et une **règle "Handipige" servant à vérifier toutes les valeurs réglementaires (pentes, hauteur, rotation du fauteuil roulant ) sur le terrain**. Ce logiciel sert pour la réalisation du bilan annuel d'activité présenté à la CCDSA.

=> création de clubs ou réseaux associant tout le monde.

### **III- DDE et accessibilité aux transports**

**III-1. La DDE dispose-t-elle d'un agent suivant les questions d'accessibilité des personnes handicapées aux transports publics de voyageurs ?**

**oui**

**non**

*Sur les 65 réponses reçues, seules 6 DDE (soit 9,2 %) disposent d'un agent "accessibilité aux transports" : l'Aube, le Calvados dont l'agent est chargé à temps partiel de ces questions, le Gard, le Loiret, le Rhône et la Sarthe.*

## III-2. Si oui

1. qui est-ce ?
2. depuis quelle date ?
3. quelle est sa formation sur l'accessibilité ?
4. quel est son positionnement dans l'organisation de la DDE ?
5. quelles sont éventuellement ses autres fonctions ?

Pour l'Aube, le chargé d'étude du suivi de l'élaboration du PDU est en place depuis le 1<sup>er</sup> janvier 99 en tant qu'agent "accessibilité". Il n'a reçu aucune formation. Il reste en contact avec les agents chargés de l'accessibilité pour les ERP.

Dans le Gard, l'agent est depuis 1989 dans sa fonction, et n'a reçu aucune formation spécifique.

Pour le Loiret, l'agent est affecté depuis mai 1999 : affectation très récente, sans formation aucune.

Pour le Calvados, l'agent n'est pas chargé de l'accessibilité des transports de manière permanente. Les questions d'accessibilité sont abordées dans le PDU.

Dans la Sarthe, l'agent est en fonction depuis 1995, il s'est "auto-formé" par la lecture des documents du CNT-COLITRAH.

Dans le Rhône, l'agent qui suit les questions d'accessibilité depuis 1982 n'est pas en charge de ce dossier à plein temps. Sa formation sur l'accessibilité se fait "au fur et à mesure des besoins".

**Conclusion : pas de " M. accessibilité " pour les transports et si ce M. existe, il exerce sa fonction depuis très peu de temps, et n'a pas eu de formation.**

## 6. quels sont en pratique le rôle et l'activité de la DDE dans le domaine de l'accessibilité des personnes handicapées aux transports publics de voyageurs ?

*Le rôle de la DDE dans le domaine de l'accessibilité des personnes handicapées aux transports publics se cantonne à l'examen de la réglementation des permis de construire des nouvelles installations (Moselle) [Instruction des permis de construire seulement (Bouches du Rhône)], au suivi des contrats de modernisation du transport urbain prenant en compte certains aménagements (Orne). C'est le PDU qui s'occupe de ce domaine (Calvados).*

*Peu de DDE ont répondu à cette dernière question.*

L'Aube par exemple a mené en 1998 une **étude en collaboration avec l'ARIHA (Action et Recherche pour l'Insertion des Handicapés de l'Aube) sur les conditions de circulation des personnes à mobilité réduite** à Troyes. Il n'y a pas eu d'autres actions depuis.

La Gironde : informations téléphoniques communiquées ainsi qu'envoi de la réglementation aux bureaux d'études ou associations.

Pour la Sarthe : en pratique le rôle de la DDE est de :

- s'informer des préoccupations des associations de personnes handicapées
- répondre aux invitations (présentation de bus à plancher bas par ex.)
- répondre aux demandes de subventions
- veiller à la prise en compte des problèmes dans les projets de transport en commun.

En fait la **DDE accompagne les actions d'entreprises locales** (listing des associations, organisation de réunion associations-transporteurs, rappel des problèmes se posant aux personnes handicapées).

Dans le Loir et Cher, à chaque aménagement de voirie des passages pour fauteuils sont réalisés.

En Loire-Atlantique, la DDE est très attentive aux problèmes d'accessibilité des personnes à mobilité réduite :

- intervention dans le cadre de modernisation avec des participations financières pour l'aménagement des quais (accès aux bus pour personnes handicapées)
- avis donné sur la sécurité avant toute exploitation commerciale

Une attention particulière est portée à l'accessibilité pour l'accès aux stations et au matériel roulant.

Dans le Loiret, la cellule accessibilité intervient pour les bâtiments d'accueil (gare, ...) et les IOP. La DDE participe également à la commission accessibilité dans le cadre de la construction du tramway d'Orléans (démarche qualité).

L'Yonne a animé en 1996 un groupe de travail sur les transports de personnes ayant des difficultés à se déplacer => campagne d'information nécessaire pour les lignes régulières.

Rhône : l'accessibilité aux transports publics de voyageurs a toujours été examinée par le service des transports voyageurs, soit au niveau de la mise en exploitation des nouvelles lignes de transports, soit au niveau du suivi d'exploitation des lignes de transports.

***Une organisation administrative relative à l'accessibilité des personnes handicapées aux transports publics reste à mettre en place au sein des DDE. Cette structure est sollicitée.***

## **SYNTHESE DES REUNIONS DDE ET ASSOCIATIONS DE PERSONNES HANDICAPEES**

Ce document rend synthétiquement compte des concertations réalisées entre les DDE et les associations locales de personnes handicapées.

### **RETOUR DU QUESTIONNAIRE**

Le dossier a été envoyé à 88 DDE le 21 mai 1999. Au 20 février 2000, 45 réponses sont parvenues à la mission, soit un taux de 51 %.

Les tableaux pouvaient être accompagnés de contributions écrites de la part des associations, AOT... participants ou non à la réunion.

Certaines DDE n'ont pas procédé à l'évaluation selon les critères proposés mais ont retourné le listing annoté, accompagné parfois de contributions écrites.

Les contributions écrites se sont parfois "éparpillées" par rapport au but de l'audit (1 DDE a complètement dévié de ce but : accessibilité de la mairie, de la poste, de tous les services publics sauf ceux des transports ont été examinés).

Les DDE "sans réponse" ont argué du fait qu'une seule gare SNCF existait dans le département, que c'était un département peu peuplé et/ou en zone rurale et qu'il était inutile d'organiser cette réunion. Les associations et la DDE n'en voyaient pas l'utilité. Certains départements dits "ruraux" n'ont pas encore d'équipements d'accessibilité.

Pour certaines DDE n'ayant pas répondu, ce silence est dû à des changements au sein du service (mutation d'agents, réorganisation, transfert de dossiers...).

### **ORGANISATION PAR LES DDE**

Les DDE ont procédé en adressant notre "listing des points susceptibles d'être évoqués" en avant-première, aux associations pour qu'elles puissent préparer la réunion.

Avantage : les associations l'ont trouvé très complet et ont pu faire des constats sur le terrain avant la réunion.

Inconvénient : dossier trop volumineux et les associations s'en sont désintéressées (surtout les sourds).

Certaines DDE ont convié les associations, mais également les AOT et les entreprises de transport (réseaux bus, CCI, SNCF, collectivités locales).

D'autres se sont cantonnées aux associations.

Dans une DDE, préalablement à la réunion, un UFR a effectué une visite sur le terrain et a réalisé un reportage photo. Il a été proposé à la fin de la réunion de se revoir dans un an avec visite sur le terrain par des handicapés sensoriels.

## **PREMIERES OBSERVATIONS GLOBALES**

Les premières constatations sont les suivantes :

- \* L'audit a nécessité un travail important de la part des DDE :
  - ◆ certaines se sont impliquées énormément dans ce dossier,
  - ◆ certaines n'avaient pas de contact ou très peu avec les associations (parfois sans aucun fichier)

Une DDE a d'ailleurs demandé à ce que soit proposé, dans l'élaboration du POM (plan objectif moyen), afin de pérenniser le travail effectué et les relations nouées avec les associations, la nomination dans chaque DDE d'un "Monsieur ou Madame accessibilité".

- \* La démarche a été très appréciée tant par les DDE que par les associations, lesquelles souhaitent connaître les suites données à cet audit.
- \* La "machine est lancée" et dans quelques DDE, il a été décidé de renouveler "cette expérience" : se revoir pour faire le point, garder les contacts pris, s'informer et se transmettre les documents.
- \* Les réponses faites par les AOT et entreprises de transport diffèrent complètement de celles des associations.
- \* Certaines DDE se sont basées seulement sur la principale gare SNCF de leur département (soit par manque de temps, soit car seule dotée d'équipements "d'accessibilité").
- \* Participation généralement importante des associations. Dans seulement 5 départements les associations n'ont pas participé massivement à la réunion : les handicapés sensoriels se sont sentis peu concernés.
- \* Les associations sont motivées par la démarche et attendent des mesures concrètes.
- \* Elles demandent que ces réunions se renouvellent.
- \* Elles ont constaté que les services des collectivités prenaient de plus en plus en compte les problèmes des personnes handicapées, mais beaucoup de progrès restent à faire.
- \* Elles ont également conscience qu'il est très difficile de prendre en compte, en même temps, tous les types de handicaps.

- \* La réunion a parfois permis un échange des coordonnées des associations qui seront transmises à la SNCF pour l'envoi de la nouvelle édition du guide.
- \* La réunion a permis également de créer une liaison avec la DDASS qui fournira noms et coordonnées des associations à la SNCF pour l'envoi du guide et d'informations.
- \* Les associations louent généralement les efforts de la SNCF (généralement plus accessible que les autres moyens de transports et surtout pour les personnes handicapées physiques) mais demandent, pour une mise en adéquation des services SNCF avec les besoins des personnes handicapées, un rapprochement avec les associations (qui ont leur "mot à dire" sur les aménagements du réseau ferroviaire).
- \* Elles louent également les efforts réalisés par les aéroports dont l'accessibilité commence à s'améliorer.
- \* Très souvent les transports collectifs urbains (TCU) ne sont pas accessibles et s'ils le sont, il existe de nombreuses incohérences

Globalement, les réunions ont été jugées constructives. De nombreuses suggestions en sont ressorties.

Une grande différence apparaît entre les handicapés physiques et les handicapés sensoriels et mentaux quant à leur "accueil", et aux "équipements d'accessibilité". Ils ont le sentiment de ne pas avoir le même "traitement".

Les équipements dits "accessibles" sont :

- \* peu nombreux, et quand ils existent sont insuffisants, surtout pour les handicapés sensoriels et mentaux (les sourds sont les plus isolés). Il y a des manques aussi pour les aveugles et les sourds (braille, annonces sonores et visuelles intelligibles et visibles, annonces lumineuses, boucles magnétiques),
- \* souvent inadaptés : mal positionnés, illisibles...,
- \* parfois obsolètes,
- \* dans certains cas incohérents : achat d'un autobus à plancher bas, mais les aménagements de la voirie ne suivent pas; cabines téléphoniques dites accessibles mais les fils du combiné sont trop courts, guides du voyageur existants mais sont placés trop haut dans une gare, autobus à plancher bas mais barre verticale au milieu de la porte, gare maritime accessible mais pas les bateaux, autobus accessible mais abribus ne laissant pas passer un fauteuil roulant.

Constat :

- \* Pour les personnes handicapées physiques, les équipements sont plus nombreux et fonctionnent mieux.

- \* Pour les handicapés sensoriels, peu de réalisation et disponibilité aléatoire.
- \* Culture "accessibilité" encore incertaine.
- \* L'équipement dit "accessible" par une AOT ou un maître d'œuvre, ne l'est pas forcément du point de vue de la personne handicapée (pas le même contenu donné au mot "accessible").
- \* La population des personnes handicapées est largement exclue des déplacements : problème de l'intégration de la personne handicapée dans les "projets" de déplacement.
- \* Le vieillissement de la population va entraîner une plus grande proportion de personnes à mobilité réduite.

Si dans l'ensemble, les grandes villes sont relativement accessibles, les personnes handicapées résidant en dehors de ces zones sont bloquées. Il n'existe pas de liaisons interurbaines, de liaisons ville-campagne, ce qui crée un sentiment d'isolement pour les handicapés.

\*  
\* \*

## PREMIERES OBSERVATIONS SUR CHAQUE TABLEAU DU QUESTIONNAIRE

### Préparation du déplacement

**Les documents** existent en règle générale et sont bien connus pour ce qui est de la SNCF "*guide du voyageur à mobilité réduite*" mais, il reste parfois sans diffusion ou non disponible dans sa dernière édition :

- demande qu'il soit réactualisé dans certaines gares,
- demande qu'il soit accessible ou dans un site accessible.

**Les informations sur la disponibilité** effective des équipements sur le terrain et le service donnent des renseignements inexacts :

- contacts nécessaires entre service de renseignements et le terrain.

Nombreux **manques d'informations** pour les aveugles et les sourds :

- demande de guide en braille, en gros caractères.

## **Gare ou équivalent**

**Parking** : les places réservées, quand elles existent (c'est très souvent le cas, et en nombre suffisant) sont occupées par des non handicapés : on signale également l'existence de faux macarons :

- demande de prévoir systématiquement l'enlèvement des véhicules gênant, stationnant sur les places réservées.

**Accueil** : il est beaucoup mieux noté pour les handicapés physiques que pour les sensoriels et mentaux :

- formation demandée pour l'accueil des sensoriels et mentaux

**Agents d'accueil** : très appréciés, disponibles mais **sans formation**.

**Cheminement** : signalisation pour les handicapés sensoriels et mentaux à revoir pour qu'ils accèdent à l'autonomie :

- bandes d'éveil de vigilance,
- contraste,
- lisibilité,
- informations sonores audibles,
- signaler systématiquement les zones de travaux

**Informations** : il y a un problème de prise en charge à la gare d'arrivée :

- demande la nomination d'un "Monsieur ou Madame Handicapés" dans chaque gare

## **Accès au véhicule**

Pour l'aéroport : trop souvent embarquement "à bras".

Pour la SNCF : une seule place par TGV est réservée aux UFR et le déplacement en groupe est impossible :

- demande plus de places

## PREPARATION DU DEPLACEMENT

Beaucoup de DDE se sont basées simplement sur la gare SNCF faute d'équipements d'accessibilité dans les autres moyens de transport situés dans le département. L'enquête s'est faite généralement dans la plus grande ville du département ce qui explique qu'il n'y ait qu'un réseau de transport collectif urbain (TCU) noté.

Il s'avère délicat de prendre en compte les moyennes des notes obtenues pour les réseaux de transport routier interurbains et les gares maritimes car une moyenne nationale hors Ile-de-France, avec seulement 2 ou 3 réponses notées, n'est pas représentative

La moyenne nationale hors Ile-de-France calculée tient compte des notes rendues dans les tableaux, hors cas "ne sait pas" et "sans objet".

### Documents diffusés

La **SNCF (moyenne 2,50** sur 5) est le transporteur le plus souvent noté (avec 25 réponses notées) suivi par les TCU (**moyenne 0,95**) avec 21 réponses notées.

Le reproche le plus souvent souligné est que le **guide de la SNCF ne concerne pas tous les types de handicaps**. Il est cependant encore parfois méconnu même par les représentants des associations, et **n'est pas toujours disponibles dans certaines gares**.

Quelques initiatives de documents locaux et régionaux sont citées (ex. la ville de Blois a édité un guide ainsi qu'un plan de la ville en braille). Mais celui de la Haute-Saône ignore la population des handicapés.

**Initiative intéressante** : le guide de la mairie du Mans (département 72) est réédité tous les ans. Il est envoyé systématiquement aux associations et à toute personne le demandant.

Les **TCU**<sup>8</sup>, quant à eux, mettent exceptionnellement des documents à disposition des handicapés ; documents rares mais aussi loin d'être satisfaisants (la moyenne obtenue pour tous les départements est de **0,95**). L'Aube obtient la meilleure note : *dans ce département, le réseau d'autobus diffuse un guide et envoie des fiches horaires comportant l'arrêt le plus proche du domicile.*

Mais le manque de documents diffusés pour TCU est compensé par la qualité des renseignements obtenus par téléphone sur la disponibilité réelle des équipements.

---

<sup>8</sup> Rappelons que 7 grandes agglomérations dont les plus performantes, ont été visitées directement par la Mission. Les départements correspondants n'ont pas fait l'objet d'un envoi du questionnaire et ne sont pas pris en compte dans ces résultats.

Les **aéroports** notés (11 réponses) arrivent dernier pour ce qui est des documents diffusés.

Les documents diffusés permettent difficilement la préparation d'un déplacement.

### **N° de téléphone connu renseignant sur les équipements**

Pour les 24 réponses notées de la **SNCF** (la plus notée) la **moyenne nationale obtenue** est de **2,92** soit 11 gares obtenant entre 4 et 5 et 13 gares obtenant entre 0 et 3.

Les 12 **aéroports** obtiennent une moyenne de **2,33**.

Les **TCU** (24 réponses notées) obtiennent **1,93 de moyenne** quant à la connaissance par le public du n° de téléphone pouvant donner des renseignements sur la disponibilité effective des équipements d'accessibilité.

### **Renseignements effectivement donnés sur la disponibilité des équipements**

La **SNCF** reste toujours le transporteur le plus souvent noté (25 réponses) mais la **moyenne nationale** des renseignements communiqués n'atteint que **1,96**.

Les **TCU** (pour 20 réponses) obtiennent **2,05 de moyenne** et les **aéroports** (11 réponses) arrivent à **2,18 de moyenne**.

Pour les renseignements fournis par téléphone, la note "très bien" (note 5) apparaît pour quelques départements (Aube, Cantal, Finistère, Jura, Marne, Pyrénées Atlantiques par exemple), mais la note "très mal" apparaît aussi pour quelques uns).

**Les observations** les plus souvent retrouvées dans les réponses reçues concernant les **documents diffusés** (pour la SNCF et les TCU en particulier, puisque les plus souvent notés) sont les suivantes :

- \* *Disponibles sur demande avec envoi au domicile*
- \* *Disponibles mais ancienne édition*
- \* *Existent mais mal placés ou non diffusés*
- \* *Ne concernent pas les sensoriels*
- \* *Documents existants pas adaptés aux aveugles*
- \* *Supports mal conçus (brillants)*
- \* *Supports pas lisibles (couleurs et lettres non contrastées)*
- \* *Pas en braille*

**Les demandes**, de la part des associations de personnes handicapées, les plus souvent formulées sont :

- \* **Guide adapté à chaque handicap**
- \* **Guide diffusé plus largement**
- \* **Guide quand il existe doit être dans un lieu accessible et non pas placé trop haut**
- \* **Guide envoyé systématiquement aux associations pour chaque adhérent**
- \* **Guide en braille et/ou en gros caractères**
- \* **Vérification réelle par une "personne compétente" de l'accessibilité annoncée dans un guide.**

La préparation du déplacement sans fausse note s'avère très délicate si l'on se réfère aux documents diffusés, à la connaissance des n° de téléphone et aux renseignements réellement exacts pouvant être donnés.

Le problème survient lorsque l'utilisation de ce numéro devient nécessaire. Les moyennes montrent que pour ce qui est de la SNCF (2,58), les informations sont loin de satisfaire le public. Quant aux TCU, la fiabilité des informations semble plus satisfaisante (3,42 de moyenne) et 3 pour les aéroports.

**Les comptes rendus de réunion soulignent :**

- \* la difficulté de connaître la disponibilité effective des équipements car il y a un manque de liaisons entre le terrain et le service de renseignements.
- \* le manque de compétences des "répondants".

## GARE OU EQUIVALENT

### - HANDICAPES PHYSIQUES -

#### Disponibilité des places de stationnement pour handicapés

Les **gares maritimes et aéroports** obtiennent les meilleures **moyennes (respectivement 4,5 et 3,13)**. Mais il faut remarquer que seules 3 gares maritimes ont été notées. La **SNCF** (30 réponses) obtient **2,67** et les **TCU** (15 réponses) **1,73** comme moyenne nationale.

Les places de stationnement réservées existent généralement mais elles sont souvent occupées par des non handicapés. Deux départements font mention de l'existence de faux macarons.

Le Var fait état de l'inexistence de places réservées aux abords de la SNCF et quant à celles réservées à l'aéroport, elles sont trop éloignées. C'est d'ailleurs le seul département sans place aux abords de la gare SNCF.

Dans certains départements, le problème réside dans le fait que les places ne sont pas en nombre suffisant. Dans d'autres (ou parfois les mêmes départements), elles sont trop souvent occupées par des non handicapés, si ce n'est par les employés de la gare.

**Les associations demandent de renforcer la signalisation et de verbaliser systématiquement les contrevenants pour faire respecter ces places.**

#### Qualité du cheminement d'accès à la gare

Les **aéroports**, pour 15 réponses prises en compte dans le calcul, obtiennent **3,47 de** moyenne nationale.

En revanche, les gares **SNCF**, toujours les plus examinées, obtiennent une note **moyenne de 2,78**.

Les **TCU** (15 réponses notées) n'arrivent qu'à **1,2** de moyenne.

#### Observations formulées :

- *Problème de la continuité du cheminement*
- *Mobilier urbain mal placé sur le cheminement d'accès*

#### Qualité de l'accueil

L'accueil assuré dans les **gares maritimes** semble le plus performant (**moyenne de 4,33** mais avec seulement 3 réponses notées).

**Aéroports** (13 réponses) : **3,69** de moyenne

**TCU** (13 réponses) : **2,46**

**SNCF** (28 réponses) : **3,39**

La SNCF, toujours la plus souvent notée, obtient dans le détail de nombreuses notes 4 et 5, et très peu de 1 et 2.

**Dans l'ensemble l'accueil est jugé de qualité, assuré par un personnel motivé, dévoué, disponible mais non formé et parfois insuffisant en nombre.**

Il reste des progrès à faire et la demande des associations est que soit formé le personnel d'accueil.

Le bureau d'accueil n'est pas toujours lui-même accessible.

### **Guichet abaissé? Ouvert?**

Le contrôle sur ce point donne comme moyenne :

**SNCF** (25 réponses notées) : **moyenne 1,04**

**Aéroports** (12 réponses) : **moyenne 1,25**

**Transports Routiers Interurbains** (9 réponses) : **moyenne 0,33**

Dans le cas de la SNCF, 17 gares examinées ne sont pas équipées de guichet abaissé et 8 aéroports également. Les gares maritimes et les TCU ne sont pas équipés.

**Une demande porte sur un guichet mixte pour les handicapés et les non handicapés.**

### **Qualité du cheminement d'accès au quai**

Les **gares maritimes**, mais avec seulement 3 réponses, atteignent **4,17 de moyenne**.

Les 13 **aéroports** notés obtiennent **3,54 de** moyenne nationale.

Les **Transports Routiers Interurbains** (8 réponses) obtiennent **1,38** de moyenne. La **SNCF** (30 réponses) arrive à **2,37** et les **TCU** (12 réponses) à **1,67**.

Suggestions :

- **Développer les accès communs à tous les usagers**
- **Signal sonore aux portes automatiques**
- **Veiller à ne pas obstruer le cheminement par des panneaux publicitaires.**

### **Fonctionnement des installations en libre service**

Les **aéroports** (7 notés) : **2,43 de moyenne** avec 8 "ne sait pas " et 16 "sans objet"

**SNCF** (18 gares notées) : **1,06** de moyenne avec 11 "n'existe pas" et 11 "sans objet"

**Transports routiers interurbains** (7 notés) : **0,86** de moyenne avec 5 "n'existe pas", 9 "sans objet" et 13 "ne sait pas".

### **Fonctionnement des installations avec l'intervention d'un agent**

**Aéroports** (7 notés) : **3,29** de moyenne [15 "sans objet", 8 "ne sait pas"]

**SNCF** (18 gares notées) : **2,11** de moyenne [8 "sans objet", 3 "ne sait pas"]

1 seule gare maritime notée et 5 **transports routiers interurbains** (1 de moyenne) comme pour les 4 TCU.

### **Disponibilité des toilettes en libre service**

**Gare maritime** (3 réponses) : moyenne **4,17**

**Aéroports** (11 réponses) : moyenne **4,09**

**SNCF** (28 réponses) : moyenne **2,45**

**Transports routiers interurbains** (7 réponses) : moyenne **0,86**

**TCU** (7 réponses) : moyenne **0,71**

Les critères portent sur la non-accessibilité réelle (y compris train et TGV), la mauvaise signalisation, la non-propreté.

### **Disponibilité des toilettes avec intervention d'un agent**

**Aéroports** (3 réponses) : **4,33** de moyenne

**SNCF** (12 réponses) : **2,75** de moyenne

## GARE OU EQUIVALENT

### - HANDICAPES SENSORIELS ET MENTAUX -

#### Qualité de l'accueil

**Aéroport** : 11 réponses = **3,27** de moyenne (avec un 5 et quatre 4)

**SNCF**: 26 réponses = **2,96** de moyenne (avec un 5 et quatorze 4)

**TCU** : 18 réponses = **2,20** de moyenne (mais six 4 ou 5)

**Gare maritime** : 3 réponses = **2,33** de moyenne

**Transports routiers interurbains** : 9 réponses = **1,35** de moyenne

Par rapport à la même question posée au sujet des handicapés physiques, le nombre des réponses obtenues est moindre, comme d'ailleurs pour tout le questionnaire relatif aux handicapés sensoriels et mentaux.

On constate que la moyenne obtenue est supérieure pour les handicapés physiques. (La différence est flagrante surtout pour les 3 gares maritimes ayant répondu aux deux questions : 4,33 de moyenne pour les handicapés physiques, contre 2,33 pour les sensoriels et mentaux).

L'accueil réservé par le personnel des transporteurs n'est donc pas le même en fonction de la nature du handicap.

**Il est demandé une formation en langage des signes.**

#### Guichet équipé de boucle magnétique? en Service?

**SNCF** (19 réponses) : **0,88** de moyenne [avec 13 "n'existe pas", 3 "sans objet" et 7 "ne sait pas"]

Les TCU, transports interurbains et gares maritimes obtiennent de très nombreux "ne sait pas".

Beaucoup de guichets ne sont pas équipés de boucle magnétique (45% des gares SNCF, 41 % des TCU, 21 % des aéroports).

#### Qualité des informations visuelles en situation normale

Les meilleures informations visuelles obtenues, le sont dans les 2 gares maritimes notées **2,25** de moyenne, **suivies par la SNCF** (25 réponses = **2,04** de moyenne) et les **aéroports** (10 réponses = **moyenne de 1,9**), les **TCU** (18 réponses = **1,68** de moyenne) et les 10 **transports interurbains** = **1,17** de moyenne.

### Sont notamment signalés :

- *Un manque d'informations,*
- *Les écrans électroniques illisibles ou placés trop hauts.*
- *Les lettres et les signes trop petits, pas assez épais, pas contrastés.*

### Suggestions :

- **Demande d'inscriptions noires sur fond blanc et de caractères d'au moins 20 cm**
- **Annonces visuelles réclamées pour les sourds dans tous les lieux accessibles (quai, train, avion, bus)**

### Qualité des informations visuelles en situation perturbée

En situation perturbée, les moins mauvaises informations sont obtenues à la **SNCF** (qui avec 17 réponses n'obtient que **1,52** de moyenne), les **6 aéroports** (**1,50**), les **TCU** (**1,31**).

Il reste beaucoup de progrès à réaliser, selon les moyennes obtenues, pour informer les usagers lors des situations perturbées.

### Qualité des informations sonores en situation normale

Les 11 **aéroports** arrivent à une moyenne de **2,30** ; la même que celle obtenue par la **SNCF** (24 réponses = **2,33** de moyenne). 11 **TCU** (avec 9 "O") obtiennent **0,27** ; les 10 **transports interurbains** arrivent à **0,50** de moyenne.

*Sont signalés notamment des messages sonores mal articulés et/ou trop rapides, donc inaudibles.*

### Qualité des informations sonores en situation perturbée

**SNCF** (17 réponses) = **1,69** de moyenne  
**Aéroport** (7 réponses) = **1,95** de moyenne  
**TCU** (9 réponses) = **0,22** de moyenne

### Qualité des cheminement pour aveugles

Très peu de réponses notées à cette question. La qualité du cheminement est quasi-nulle pour tous les moyens de transports : la **SNCF** obtient pour 25 réponses (dont 19 "n'existe pas") **0,36** de moyenne, les **TCU** (17 réponses dont 12 "n'existe pas") **0,41** et les 9 **aéroports** (6 "n'existe pas") **0,89**.

Les cheminements pour aveugles sont quasi-inexistants.

Points signalés dans divers départements et suggestions formulées :

Aveugles :

- *Pas de cheminement balisé pour aveugles*
- *Bandes d'éveil de vigilance mal placées sur les quais*
- *Rien pour les handicapés sensoriels et mentaux*
- *Rien dans les bus*
- *Attention aux bus silencieux*
- **Signaler les zones de travaux**
- **Demande d'un cheminement sonore**
- **Demande d'un trottoir avec couleurs différentes et creux pour guider les aveugles**

Sourds :

- *Problèmes auditifs très peu pris en compte*
- **Demande guichet à boucles magnétiques**
- **Demande d'un clignotant lumineux pour prévenir les sourds**
- **Installation demandée de Publiminitel et publifax- généraliser les minitel dialogue pour les sourds**
- **Formation du personnel obligatoire**
- **Prévoir doublage annonces sonores et annonces visuelles car indispensables - messages défilant en direct**

Signalétique :

- *Signalétique non spécifique, non lisible, trop petite, placée trop haut*
- *La signalétique des trains pose problème (n° voiture trop haut et non contrasté pour malvoyants ou personnes de petite taille)*
- **Signaler les guichets en fonction des départs immédiats ou dans la semaine pour malvoyants**
- **Signalétique mieux dimensionnée**
- **Liseré contrasté pour signaler les marches**
- **Demande d'une signalisation uniforme et simplifiée**
- **Demande du développement des pictogrammes lisibles par tous**

Informations :

- *Globalement manques d'informations, manques d'équipements (surtout pour les sensoriels)*
- **Demande de plus d'informations (accueil personnalisé, informations préalables)**
- **Demande de plus d'informations en braille ou signaux sonores pour les aveugles**
- **Prévoir une concertation entre autorité organisatrice de transport et associations de personnes handicapées lors de la conception et la réalisation des projets**

Il reste beaucoup de choses à réaliser pour arriver à l'autonomie complète des personnes handicapées.

## - ACCES AUX VEHICULES DE TRANSPORT -

### Qualité réelle d'accès aux véhicules de transport sans intervention extérieure

**Aéroport** (13 réponses) = **1,23** de moyenne

**TCU** (19 réponses) = **1,18** de moyenne

**SNCF** (24 réponses) = **0,60** de moyenne

On demande des dimensions standardisées pour toutes les gares.

### Qualité réelle d'accès aux véhicules de transport avec intervention d'un agent

**SNCF** (26 réponses) = **2,79** de moyenne

**Aéroport** (10 réponses) = **1,9** de moyenne

**TCU** (17 réponses) = **1,35** de moyenne

L'accès aux véhicules est facilité par l'aide d'un agent. Les transporteurs obtiennent une moyenne supérieure dans le cas d'intervention d'un agent.

La prise en charge des personnes handicapées nécessite de "réserver" suffisamment longtemps à l'avance et l'embarquement se fait très souvent "à bras".

### Observations et suggestions formulées :

- *Prise en charge et suivi des handicapés assurés*
- *Embarquement à bras pour avion et SNCF*
- *Très bien si la gare est prévenue*
- *Aide d'un agent pour traverser les voies et plate-forme élévatrice à demander plusieurs jours à l'avance, ce qui pose problème lors d'un déplacement non programmé*
- *Temps d'arrêt trop court pour embarquer lors d'un voyage en groupe*
- *Exercice très périlleux*

La gare d'arrivée n'est pas toujours prévenue.

### Qualité de l'intervention de l'agent

L'intervention des agents semble très appréciée et bien notée (par rapport à toutes les moyennes vues jusqu'à présent). C'est une question qui a obtenu de nombreuses réponses.

La **SNCF** (avec 29 réponses) obtient **3,98** de moyenne.

Les 3 **gares maritimes** atteignent **3,67** de moyenne.

Les **aéroports** obtiennent pour 12 réponses une moyenne nationale de **3,50**.

Les **TCU** obtiennent pour 18 réponses également une moyenne de **2,22**.

#### Observations et suggestions formulées :

- *si la gare est prévenue le personnel est compétent et présent*
- *12 appelés + 12 emplois jeunes formés pour aider les handicapés, ce qui facilite l'accès au train*
- *signale 5 emplois jeunes mais non formés*
  
- **Demande que les agents chargés de s'occuper des handicapés soient formés**
- **Demande plus d'agents pour accompagner les handicapés**
- **Demande qu'un emploi jeune soit affecté à l'accueil des handicapés mentaux**
- **Demande de formation obligatoire du personnel quel que soit le moyen de transport utilisé (lecture labiale, langage des signes)**
- **Demande de formation à l'accueil des mentaux (formation technique et formation à la tolérance)**
- **Demande d'un dialogue entre clavier et écran**
- **Demande d'un "M. ou Mme handicapés" clairement identifié**

#### Qualité et disponibilité du matériel pour l'accès nécessitant l'intervention de l'agent

26 gares **SNCF** = **2,85**  
10 **aéroports** = **2,50** de moyenne  
15 **TCU** = **2,33** de moyenne  
2 **gares maritimes** = **3**

L'intervention des agents est généralement la plus appréciée pour la SNCF et les aéroports.

#### Qualité des emplacements réservés aux Utilisateurs de Fauteuil Roulant (UFR) dans le véhicule

**SNCF** (22 réponses) = **2,66**  
**Aéroport** (10 réponses) = **2**  
**Gares maritimes** (3 réponses) = **3**  
**TCU** (17 réponses) = **1,74** de moyenne  
**Transports interurbains** (14 réponses) = **0,07**

#### Observations et suggestions formulées :

- *1 seule place dans l'autobus*
- *1 place réservée dans le car, c'est insuffisant pour les transports interurbains*
- *place réservée dans autobus mais problème avec le positionnement d'une barre verticale*
- *TGV : 1 seule place adaptée et l'accompagnateur n'est pas forcément près de l'UFR, il est donc difficile de se déplacer en groupe*
  
- **Demande de plus de place dans TGV**

### Qualité des informations visuelles données au cours du déplacement

**TCU** (17 réponses) = **1,71 de moyenne**

**Aéroport** (9 réponses) = **2,11**

**SNCF** (22 réponses) = **1,18**

**Transports interurbains** (13 réponses) = **0,15**

Les informations visuelles sont quasiment inexistantes.

### Qualité des informations sonores données au cours du déplacement

**Aéroport** (9 réponses) = **3,11 de moyenne**

**SNCF** (25 réponses) = **2,88**

**TCU** (17 réponses) = **0,94**

**Gares maritimes** (2 réponses) = **2,5**

**Transports interurbains** (13 réponses) = **0,31**

\*

\* \*

Remarques et suggestions générales diverses relevées dans les réponses :

- *Les personnes handicapées sont conduites à se regrouper dans les villes accessibles, le long des TCU accessibles. Les petites villes et les zones rurales excluent de fait les handicapés.*
- On demande un point d'accueil intermodal et des projets multimodaux pour les transports.
- On souligne aussi l'augmentation de l'âge moyen, ce qui nécessite plus d'informations.
- Il faut organiser des campagnes d'informations pour sensibiliser les autres usagers aux problèmes des personnes handicapées – on demande des spots publicitaires sur les difficultés des déplacements pour les personnes handicapées
- On soulève le problème des chiens d'aveugles.

**CONCLUSION :** les observations formulées ci-après résument globalement l'enquête :

- L'autonomie d'accès et de déplacement n'est pas garantie quelque soit le moyen de transport utilisé.
- Prendre les transports en commun relève du parcours du combattant ou de l'aventure.

Cf. annexe 9 bis :

Liste des départements pour lesquels les réponses complètes ou partielles sont parvenues à la mission et ont été prises en compte.

## ANNEXE 9 bis

**Liste des départements pour lesquels les réponses complètes ou partielles sont parvenues à la mission et ont été prises en compte**

3	Allier
6	Alpes Maritimes
7	Ardèche
8	Ardennes
10	Aube
11	Aude
14	Calvados
15	Cantal
18	Cher
19	Corrèze
21	Côte-d'Or
23	Creuse
24	Dordogne
26	Drôme
29	Finistère
31	Haute-Garonne
36	Indre
37	Indre-et-Loire
38	Isère
39	Jura
41	Loir-et-Cher
44	Loire-Atlantique
45	Loiret
46	Lot
47	Lot-et-Garonne
51	Marne
53	Mayenne
54	Meurthe-et-Moselle
56	Morbihan
57	Moselle
59	Nord
61	Orne
62	Pas-de-Calais
64	Pyrénées-Atlantiques
66	Pyrénées-Orientales
68	Haut-Rhin
70	Haute-Saône
71	Saône-et-Loire
72	Sarthe
76	Seine-Maritime
79	Deux-Sèvres
80	Somme

82	Tarn-et-Garonne
83	Var
84	Vaucluse
87	Haute-Vienne
90	Territoire de Belfort

Départements 19-23-87 : réunion organisée au niveau régional

**Annexe 10**

**ETUDE SOFRES SUR L'ILE-DE-FRANCE**

**LOIS ET REGLEMENTS EN VIGUEUR**

- Loi n° 75-534 du 30 juin 1975 d'orientation en faveur des personnes handicapées (J.O. du 1<sup>er</sup> juillet 1975) – Articles 49 et 52
- Loi n° 82-1153 du 30 décembre 1982 d'orientation des transports intérieurs (J.O. du 31 décembre 1982) – Article 2
- Code pénal – Articles 225-1 et 225-2
- Code de la route – Articles 37-1 et 250-1
- Loi n° 93-121 du 27 janvier 1993 portant diverses mesures d'ordre social (J.O. du 30 janvier 1993) – Article 85
- Loi n° 91-663 du 13 juillet 1991 portant diverses mesures destinées à favoriser l'accessibilité aux personnes handicapées des locaux d'habitation, des lieux de travail et des installations recevant du public (J.O. du 19 juillet 1991) – Chapitre 1<sup>er</sup>
- Décret n° 78-1167 du 9 décembre 1978 fixant les mesures destinées à rendre accessibles aux personnes handicapées à mobilité réduite les installations ouvertes au public existantes appartenant à certaines personnes publiques et à adapter les services de transport public pour faciliter les déplacements des personnes handicapées (J.O. du 16 décembre 1978) – Articles 4 et 15 à 19
- Décret n° 94-86 du 26 janvier 1994 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des locaux d'habitation, des établissements et installations recevant du public, modifiant et complétant le code de la construction et de l'habitation et le code de l'urbanisme (J.O. du 28 janvier 1994)
- Arrêté du 31 mai 1994 fixant les dispositions techniques destinées à rendre accessibles aux personnes handicapées les établissements recevant du public et les installations ouvertes au public lors de leur construction, leur création ou leur modification, pris en application de l'article R. 111-19-1 du code de la construction et de l'habitation (J.O. du 22 juin 1994)
- Circulaire n° 94-55 du 7 juillet 1994 relative à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public (BO MELT 94/20 du 31 juillet 1994)
- *“L'accessibilité des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public – guide technique pour l'application des textes réglementaires”*, Direction de l'habitat et de la construction, janvier 1998
- Décret n° 95-260 du 8 mars 1995 relative à la commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité (J.O. du 10 mars 1995)

- Décret n° 97-645 du 31 mai 1997 modifiant le décret n° 95-260 du 8 mars 1995 relatif à la commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité (J.O. du 1<sup>er</sup> juin 1997)
- Circulaire du 22 juin 1995 relative aux commissions consultatives départementales de sécurité et d'accessibilité (J.O. du 25 octobre 1995)
- Décret n° 99-756 du 31 août 1999 relatifs aux prescriptions techniques concernant l'accessibilité aux personnes handicapées de la voirie publique ou privée ouverte à la circulation publique pris pour l'application de l'article 2 de la loi n° 91-663 du 13 juillet 1993 (J.O. du 4 septembre 1999)
- Décret n° 99-757 du 31 août 1999 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées de la voirie publique ou privée ouverte à la circulation publique devant faire l'objet des aménagements prévus par l'article 2 de la loi n° 91-663 du 13 juillet 1991 (J.O. du 4 septembre 1999)
- Arrêté du 31 août 1999 relatif aux prescriptions concernant l'accessibilité aux personnes handicapées de la voirie publique ou privée ouverte à la circulation publique pris pour l'application de l'article 2 de la loi n° 91-663 du 13 juillet 1991 (J.O. du 4 septembre 1999)
- Arrêté du 16 décembre 1999 portant création du comité de liaison pour l'accessibilité des transports et du cadre bâti (J.O. du 21 décembre 1999)
- Lettre de mission du 16 décembre 1999 à Mme Bachelier la désignant déléguée ministérielle à l'accessibilité