



Office Départemental des Personnes Handicapées  
de l'Isère

Tout handicap

Tout âge

## **L'ACCESSIBILITÉ DES TRANSPORTS EN COMMUN**

**ETUDE MENÉE AUPRÈS DE PERSONNES PRÉSENTANT  
UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE ET/OU DES TROUBLES  
PSYCHIQUES UTILISANT LES TRANSPORTS EN COMMUN  
DE L'AGGLOMÉRATION GRENOBLOISE**

Echanger

Proposer

Fédérer

RAPPORT PRÉSENTÉ PAR  
ANNE-LAURE CUCHET  
STAGIAIRE À L'ODPHI  
DANS LE CADRE DU M2 EISA, OPTION  
MANAGEMENT DES POLITIQUES SOCIALES  
ANNÉE UNIVERSITAIRE 2006/2007

ODPHI

8 RUE DU CHÂTEAU 38320 EYBENS

☎ 04 76 62 28 18 – 📠 04 76 62 51 50 – ✉ [odphi@wanadoo.fr](mailto:odphi@wanadoo.fr)

## *"Nos cités n'ont pas été pensées pour l'ensemble des citoyens"*

Michel Fardeau, 2001<sup>1</sup>

La possibilité pour chacun d'accéder, quelles que soient ses caractéristiques propres, à un mode de transport lui permettant de se déplacer librement et de manière autonome est un défi que les pouvoirs publics doivent, conformément aux dispositions légales, tenter de relever.

Le rapport sur « L'accessibilité des transports aux personnes handicapées et à mobilité réduite », rédigé en 2003 sous la direction de Madame Geneviève LEVY, mettait déjà en évidence le fait que « *la possibilité de se mouvoir et de se déplacer, aussi bien à l'intérieur du cadre bâti que dans les espaces publics et les transports, conditionne l'insertion sociale de chacun des citoyens* »<sup>2</sup>.

L'utilisation des transports en commun est en effet un facteur essentiel d'autonomie et de socialisation des personnes présentant une déficience, notamment intellectuelle et/ou psychique. Le fait de pouvoir utiliser les transports en commun apporte souvent beaucoup de joie aux personnes présentant une déficience intellectuelle et/ou des troubles psychiques car ils constituent un lieu d'échanges et de confrontation au monde.

Les personnes interrogées au cours de l'enquête que nous présentons ont toujours souligné l'importance pour elles de pouvoir se déplacer « *comme les autres* », et déclarent pour la plupart aimer prendre les transports en commun car ils sont un incontestable vecteur de liberté : « *y'aurait pas de bus je serais pas autonome, je pourrais pas aller où je veux* » (Alain, ESAT Ste Agnès).

L'utilisation des transports en commun par des personnes handicapées est également une richesse pour les autres voyageurs car elle contribue à faire évoluer

---

<sup>1</sup> M. Michel FARDEAU, professeur au conservatoire des arts et métiers, est auteur du rapport *Personnes handicapées : analyse comparative et prospective du système de prise en charge*, juillet 2001

<sup>2</sup> LEVY Geneviève, *L'accessibilité des transports aux personnes handicapées et à mobilité réduite*, La documentation française, 2003, 132 p.

leur regard sur le handicap. L'intégration pleine et entière des personnes handicapées dans la cité nécessite donc que la « mixité » des transports en commun soit recherchée, promue et développée.

Enfin, rappelons qu'au delà de répondre aux besoins des personnes présentant une déficience intellectuelle et/ou des troubles psychiques, la simplification du réseau de transports en commun et l'amélioration de sa qualité bénéficieront à l'ensemble de ses utilisateurs. Elles permettront également son utilisation par des personnes qui en sont pour l'instant exclues. L'intégration de l'accessibilité dès la phase de conception n'engendrant pas de surcoût, comme le démontre notamment l'exemple du tramway de Grenoble, la recherche d'une qualité d'usage pour tous doit guider tout nouveau projet.

## Le pictogramme « S3A » de l'UNAPEI



Le pictogramme « S3A » (*Symbole d'Accueil, d'Accompagnement et d'Accessibilité*) a été élaboré par l'Union Nationale des Associations de Parents et Amis de Personnes Handicapées (UNAPEI)<sup>3</sup> en partenariat avec l'Association Française de Normalisation (AFNOR)<sup>4</sup> et l'Ecole d'Estienne. Normalisé sous la dénomination **NF X 05-050** « Identification des services et produits accessibles à toutes les personnes présentant des difficultés de repérage spatio-temporel et d'apprentissage de la lecture », il permet d'indiquer aux personnes présentant une déficience intellectuelle et/ou des troubles psychiques qu'elles bénéficieront d'un accueil et d'un accompagnement adaptés.

Ce pictogramme peut être utilisé par tout organisme qui s'engage à réserver un accueil de qualité aux personnes ayant des besoins spécifiques par des agents spécialement formés<sup>5</sup>. Son utilisation est soumise à l'autorisation de l'UNAPEI ou de la Direction Départementale du Tourisme<sup>6</sup>.

Déjà utilisé par des services administratifs (mairie d'Issy les Moulineaux) et des lieux culturels (Cité des sciences) ce pictogramme n'a pas encore été attribué à un réseau de transports en commun.

La prise en compte des éléments de cette enquête, notamment l'organisation de la formation du personnel à l'accueil des personnes présentant une déficience intellectuelle et/ou des troubles psychiques, devrait permettre aux réseaux Tag et Transisère d'être les premiers à pouvoir l'afficher.

---

<sup>3</sup> Adresse : 15, rue Coysevox - 75876 Paris Cedex 18 - Tél : 01 44 85 50 50 - Fax : 01 44 85 50 60 - Courriel : [public@unapei.org](mailto:public@unapei.org) - Site Internet : [www.unapei.org](http://www.unapei.org)

<sup>4</sup> Adresse : 11, rue Francis de Pressensé – 93571 La plaine St-Denis Cedex – Tél : 01 41 62 80 00 – Fax : 01 49 17 90 00 – Site Internet : [www.afnor.org](http://www.afnor.org)

<sup>5</sup> Contact : Lionel BERTHON, responsable du centre de formation et d'études : [l.berthon@unapei.org](mailto:l.berthon@unapei.org)

<sup>6</sup> Dans le cadre d'une démarche de labellisation « tourisme et handicap »

# Sommaire

1 - Présentation de L'ODPHI et de l'étude	6
2 - Le cadre légal de l'accessibilité des transports en commun	8
3 - Quelques précisions concernant les personnes ayant participé à l'étude	13
4 - La localisation des usagers et de leurs chaînes de déplacements	16
5- Les difficultés d'ordre général rencontrées par les personnes ayant participé à l'étude	25
6 - Les relations avec le personnel des réseaux de transports en commun	51
7 - Mieux se connaître pour mieux se comprendre	57
8 - Résumé des propositions concrètes de l'ODPHI	68
9 - La nécessité d'accompagner certains voyageurs	73
Conclusion	77
Bibliographie	78
Annexes	79
Table des matières	93

# 1- Présentation de l'ODPHI et de l'étude

*L'Office Départemental des Personnes Handicapées de l'Isère (ODPHI)* est une association loi 1901 ayant parmi ses missions celle de permettre l'expression des besoins des personnes handicapées et de leurs familles, de rechercher et d'étudier les réponses à l'ensemble de leurs besoins, et de proposer aux instances décisionnelles les éléments utiles pour déterminer la politique en faveur des personnes handicapées sur le département de l'Isère.

Pour remplir cette mission, l'ODPHI fonctionne avec des groupes de travail dont la réflexion porte sur diverses thématiques. Dans le cadre de sa réflexion sur l'accessibilité des transports en commun, l'ODPHI a diffusé auprès de ses adhérents des questionnaires<sup>7</sup> destinés à connaître les pratiques et les attentes dans ce domaine des personnes présentant une déficience intellectuelle et/ou des troubles psychiques.

Le retour de quelques 280 questionnaires, dont certains étaient annotés et/ou accompagnés de courriers, a révélé le grand intérêt des personnes destinataires pour ce thème et justifié qu'une étude approfondie du sujet soit menée. L'ODPHI a donc confié à Mademoiselle Anne-Laure CUCHET, stagiaire en deuxième année de master en « Management des Politiques Sociales », la mission d'établir un diagnostic détaillé des difficultés rencontrées par les personnes présentant une déficience intellectuelle et/ou des troubles psychiques dans leur utilisation des transports en commun de l'agglomération grenobloise.

Pour affiner les problématiques ayant émergé de l'analyse des questionnaires et tester la pertinence des améliorations envisageables, des entretiens collectifs ont eu lieu dans 11 établissements spécialisés : Instituts Médico-Educatifs (IME), Instituts Médico-Professionnels (IMPro), Etablissements et Services d'Aide par le Travail (ESAT, ex-CAT), Service d'Accompagnement aux Loisirs et à la Culture (SALC). Organisées sous forme de groupes de discussion autour de différents thèmes

---

<sup>7</sup> Questionnaires élaborés par le groupe de travail « transports » composé de Mmes Marielle Lachenal, Geneviève Pascal, Janine Vincent et M. Jean-Paul Gouttenoire

(sécurité, relations avec les autres voyageurs, les membres du personnel ...), ces rencontres ont permis d'interroger près de 170 personnes aux profils très variés.

Les personnes interrogées ont montré un véritable intérêt pour ces rencontres et ont particulièrement apprécié le fait de pouvoir donner leur point de vue sur les transports en commun et de voir que leurs difficultés sont prises en considération. Ces rencontres ayant suscité chez les personnes interrogées un véritable espoir d'amélioration des transports en commun, de la sécurité notamment, il appartient aux instances organisatrices des réseaux de transports en commun de se saisir des éléments de cette étude afin de répondre à ces demandes, et contribuer ainsi à l'insertion des personnes handicapées dans la vie sociale.

Afin de donner la vision la plus objective possible des difficultés rencontrées par les personnes ayant participé à l'enquête ce rapport comprend certaines de leurs citations notées en italique.

Cette étude, qui a reçu le soutien financier du Syndicat Mixte des Transports en Commun (SMTC)<sup>8</sup>, a principalement porté sur le réseau de Transports de l'Agglomération Grenobloise (26 communes de la Communauté d'Agglomération Grenoble-Alpes Métropole - la Métro, qui constituent le Périmètre des Transports Urbains (PTU)). Les autres réseaux de transports en commun se trouvent néanmoins concernés car l'enquête a permis de révéler des problèmes spécifiques (localisation inadéquate de certains arrêts, faible desserte d'un établissement ...) mais aussi d'établir un diagnostic général sur les besoins des personnes présentant une déficience intellectuelle et/ou des troubles psychiques dans leur utilisation des transports en commun.

Enfin, grâce à un dialogue efficace avec des agents de la Semitag et du SMTC certaines de nos propositions ont déjà trouvé une application, vivement appréciée par les personnes interrogées au cours de l'enquête.

---

<sup>8</sup> Etablissement public de coopération intercommunale créé en 1973 composé d'élus de La Métro et du Conseil Général de l'Isère. Il élabore et met en œuvre la politique des transports dans l'agglomération, réalise les investissements correspondants (infrastructure et matériel roulant), détermine la politique tarifaire et les adaptations de l'offre de transport.

## 2- Le cadre légal de l'accessibilité des transports en commun

L'adoption de nouveaux référentiels d'action dans la politique du handicap à partir des années 2000 se traduit notamment par l'élaboration de nouvelles définitions et par l'adoption d'une vision intégrative des personnes handicapées.

### - **une définition globale de l'accessibilité :**

Tout d'abord « l'accessibilité au cadre bâti, à l'environnement, à la voirie et aux transports publics ou privés, [doit permettre] leur usage sans dépendance par toute personne qui, à un moment ou à un autre, éprouve une gêne du fait d'une incapacité permanente (handicap sensoriel, moteur ou cognitif, vieillissement ...) ou temporaire (grossesse, accident ...) ou bien encore de circonstances extérieures (accompagnement d'enfants en bas âge, poussettes ...) et la personne étrangère »<sup>9</sup>.

Cette définition interministérielle a été complétée en septembre 2006 lors de l'élaboration d'un guide de l'accessibilité par la Délégation Interministérielle aux Personnes Handicapées (DIPH). Ce guide énonce que « l'accessibilité permet l'autonomie et la participation des personnes ayant un handicap, en réduisant, voire supprimant, les discordances entre les capacités, les besoins et les souhaits d'une part, et les différentes composantes physiques, organisationnelles et culturelles de leur environnement d'autre part. L'accessibilité requiert la mise en œuvre des éléments complémentaires, nécessaires à toute personne en incapacité permanente ou temporaire pour se déplacer et accéder librement et en sécurité au cadre de vie ainsi qu'à tous les lieux, services, produits et activités. La société, en s'inscrivant dans cette démarche d'accessibilité, fait progresser également la qualité de vie de tous ses membres ».

---

<sup>9</sup> Définition élaborée en 2000 par une commission interministérielle

- **une définition élargie des personnes ayant des besoins spécifiques :**

La loi du 11 février 2005<sup>10</sup> marque l'adoption, pour la première fois, d'une définition juridique du handicap. L'article L. 114 du code de l'action sociale et des familles (CASF) dispose en effet que « constitue un handicap toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant ».

Cette vision globale du handicap se manifeste également à travers l'élargissement de la notion de Personne à Mobilité Réduite (PMR). A l'origine utilisée pour désigner les personnes présentant un handicap moteur, elle englobe aujourd'hui « toutes les personnes ayant des difficultés pour utiliser les transports publics, telles que, par exemple, personnes handicapées (y compris les personnes souffrant de handicaps sensoriels et intellectuels et les personnes en fauteuil roulant), personnes handicapées des membres, personnes de petite taille, personnes âgées, femmes enceintes, personnes ayant un caddie et personnes avec enfants (y compris enfants en poussette) »<sup>11</sup>. Enfin, « toute personne dont la mobilité est réduite, lors de l'usage d'un moyen de transport, en raison de tout handicap physique (sensoriel ou moteur, permanent ou temporaire) ou de tout handicap ou déficience intellectuelle, ou de toute autre cause de handicap, ou de l'âge, [doit bénéficier d'une] attention appropriée et [de] l'adaptation à ses besoins particuliers du service mis à la disposition de tous les passagers »<sup>12</sup>.

- **une définition moderne des chaînes de déplacement :**

Le ministère des Transports, de l'Équipement, du Tourisme et de la Mer considère quant à lui qu'un « cadre de vie accessible à tous est constitué par une chaîne cohérente, sans obstacle, sans discontinuité et utilisable en toute sécurité. Elle

---

<sup>10</sup> Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées

<sup>11</sup> Définition de l'annexe I de la directive n° 2001/85/CE du 20 novembre 2001 relative aux dispositions applicables aux véhicules destinés au transport des passagers comportant plus de huit places assises

<sup>12</sup> Règlement européen du 5 juillet 2006 relatif aux droits des PMR effectuant un voyage aérien

comprend l'espace public, le cadre bâti et les transports, les systèmes d'information et de communication ainsi que l'accueil. L'utilisateur doit être placé au centre de la démarche de conception et d'exploitation des espaces pour répondre à ses besoins de déplacement et d'usage ».

Pour être accessibles les moyens de transport doivent par conséquent respecter plusieurs conditions cumulatives :

- offrir la possibilité de préparer son voyage
- permettre l'utilisation de l'ensemble des services des opérateurs de transport et des voyagistes
- permette d'effectuer l'intégralité de son déplacement

En outre l'article 45 de la loi du 11 février 2005 dispose que « la chaîne du déplacement, qui comprend le cadre bâti, la voirie, les aménagements des espaces publics, les systèmes de transport et leur intermodalité, est organisée pour permettre son accessibilité dans sa totalité aux personnes handicapées ou à mobilité réduite ».

Pour atteindre ces objectifs la loi prévoit :

- l'élaboration d'un plan de mise en accessibilité de la voirie et des espaces publics dans le délai maximal de 10 ans (au plus tard le 12 février 2015).
- l'élaboration par les autorités compétentes en matière de transport d'un schéma directeur d'accessibilité dans un délai de 3 ans (au plus tard le 12 février 2008).
- la création d'une annexe « *accessibilité* » dans les Plans de Déplacements Urbains (PDU), dont l'amélioration de l'accessibilité pour les personnes handicapées doit être un des principaux objectifs.
- la création d'une commission communale d'accessibilité dans les communes de plus de 5000 habitants, qui peut être organisée sous forme intercommunale (CGCT, art. L. 2143-3).

D'autre part, le **décret d'application n° 2006-138 du 9 février 2006** relatif au matériel roulant affecté au service de transport public terrestre de voyageurs apporte des précisions techniques sur l'accessibilité des réseaux de transports en commun en prévoyant que les équipements doivent permettre à toute personne :

- de monter dedans et d'en descendre
- de bénéficier de tous les services offerts à l'intérieur
- de se localiser, s'orienter et bénéficier de l'information nécessaire

Ces dispositions supposent le respect de différentes obligations :

- les véhicules doivent être équipés de rampes ou autres matériels permettant l'embarquement d'un fauteuil roulant
- les véhicules doivent posséder au moins une porte assez large pour faire passer un fauteuil roulant
- les véhicules doivent contenir au moins une place réservée aux PMR
- toute information délivrée à bord ou nécessaire au bon déroulement du voyage doit être diffusée sous forme sonore et visuelle et adaptée aux capacités de perception et de compréhension des personnes handicapées et à mobilité réduite.

Une **directive du Ministre de la Mer et des Transports du 13 avril 2006**, relative à l'application de la loi de 2005 pour l'accessibilité des services de transport public terrestre de personnes handicapées et à mobilité réduite<sup>13</sup>, apporte quant à elle des précisions sur les modalités d'application des articles 45 (relatif à la chaîne du déplacement) et 46 (relatif à la commission communale d'accessibilité) de la loi du 11 février 2005.

Le **décret n° 2006-1657 du 21 décembre 2006**, relatif à l'accessibilité de la voirie et des espaces publics, prévoit les modalités d'élaboration du plan de mise en accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics.

---

<sup>13</sup> BU n° 2006-13

Enfin, un **arrêté du Ministre des Transports, de l'Équipement, du Tourisme et de la Mer du 3 mai 2007**<sup>14</sup> apporte dans son annexe 11 des précisions techniques sur les règles d'exploitation des véhicules accessibles aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.

Il prévoit notamment l'insertion d'un article 80 bis « affichage et exploitation » dans l'arrêté du 2 juillet 1982 relatif aux transports en commun de personnes. Les règles d'affichage et d'exploitation contenues dans l' « **annexe 11 de l'arrêté du 3 mai 2007** » concernent notamment :

- l'indication de la ligne et de la destination
- le nom des arrêts
- les messages de service
- les plans de ligne
- les demandes d'arrêt
- l'ouverture des portes
- les validateurs de titre
- le contraste visuel

*Voir la fiche technique de ces prescriptions en annexe 1.*

Les normes fixées ne constituant que des planchers il appartient aux responsables des réseaux de transports en commun soucieux d'apporter une qualité de service à l'ensemble de leurs usagers d'aller au-delà.

---

<sup>14</sup> Arrêté modifiant l'arrêté du 2 juillet 1982 relatif aux transports en commun de personnes

### 3- Quelques précisions concernant les personnes ayant participé à l'étude

Si l'étude menée par l'ODPHI a principalement porté sur l'analyse des difficultés rencontrées par les personnes présentant une déficience intellectuelle et/ou des troubles psychiques lors de l'utilisation des transports en commun, les problèmes qu'elles rencontrent ne leur sont pour autant pas spécifiques. En effet, le diagnostic de ces difficultés permet simplement de révéler des problèmes techniques qui se posent à un ensemble plus large d'utilisateurs, qu'ils soient personnes âgées en perte de repères, personnes étrangères ne maîtrisant pas le français ou tout simplement personnes non familières du réseau. La situation de handicap résultant plus souvent de facteurs environnementaux que de l'existence d'une déficience<sup>15</sup>, les améliorations proposées garantiront une plus grande qualité d'usage des équipements, qui bénéficiera à l'ensemble des voyageurs.

Les personnes interrogées au cours de l'enquête vivent et/ou travaillent en milieu protégé, c'est-à-dire dans des établissements spécialisés. Elles utilisent les transports en commun pour se rendre sur leur lieu de travail ou d'apprentissage et occasionnellement pour les loisirs et la gestion de la vie courante (courses, visites médicales ...). L'utilisation des transports en commun est souvent la seule façon pour elles de se déplacer car très peu possèdent un véhicule personnel et l'utilisation de transports privés comme le taxi représente un coût disproportionné à leurs revenus, en moyenne plus faibles que pour le reste de la population.

Les personnes rencontrées ont à plusieurs reprises souligné le fait que les transports en commun leur permettent d'être autonomes : « *c'est le seul moyen de transport qu'on a si on veut rester indépendant* » (Jérôme, ESAT Ste Agnès), « *pour des personnes comme moi qui peuvent pas conduire c'est bien d'avoir des bus, ça*

---

<sup>15</sup> Voir notamment la *Classification Internationale du Fonctionnement, du Handicap, et de la Santé* (CIF) élaborée en 2001 par l'OMS, qui conçoit le handicap comme une restriction à la participation à la vie sociale résultant de l'interaction entre des caractéristiques individuelles et des facteurs environnementaux.

*permet d'être autonome*» (Antoinette, ESAT Clos d'or). Ne connaissant pour la plupart que le trajet entre leur domicile et leur lieu de travail/apprentissage, les personnes interrogées se déclarent souvent incapables d'utiliser une autre ligne et sont par conséquent très affectées par une modification imprévue de leur trajet.

Si quelques personnes déclarent avoir appris à utiliser les transports en commun seules ou avec des collègues/camarades, cet apprentissage se fait généralement avec les parents et/ou les établissements. L'apprentissage des transports en commun demande un investissement en temps qui peut être important et se fait par étapes : le trajet est d'abord repéré sur un plan, il est parfois représenté sur une feuille à l'aide de dessins (arrêts du bus, repères visuels ...), il est ensuite fait avec les parents et/ou les éducateurs. Une fois que la personne maîtrise son trajet elle le fait seule (au départ sous le contrôle d'un adulte qui la suit sans le lui dire). Pour éviter au maximum les risques d'égarements certaines personnes ont sur elles des « supports pédagogiques » destinés à les aider en cas de problèmes. Il peut s'agir de cartes mentionnant leurs noms et adresse, ainsi que le numéro de téléphone des personnes à contacter ou de représentations de leur trajet sous forme de dessins (*voir infra sur les différents systèmes existants*).

L'enquête a permis de dégager des éléments sur les habitudes et les préférences des personnes rencontrées qui donnent des indications pertinentes sur leur sentiment général à propos des transports en commun.

Comme en témoignent les citations suivantes la place occupée dans le véhicule est par exemple souvent conditionnée par le sentiment de sécurité : « *quand y a du monde je reste vers le chauffeur* » (ESAT Clos d'or), « *dans le 26 je me mets devant parce qu'il y a beaucoup de jeunes* » (IMPro les gentianes). Ainsi les plus jeunes et les filles disent préférer rester assis vers le chauffeur, les adolescents en groupe semblent plutôt se mettre au milieu ou au fond du véhicule, les adultes s'installent en général là où il y a de la place, mais de préférence assis et pas au fond du véhicule.

Si le mode de transport (bus ou tramway) dépend essentiellement de la desserte de l'établissement de travail/apprentissage fréquenté, les personnes rencontrées ont

déclaré une nette préférence pour le tramway. Pour beaucoup « *le tram c'est moins dangereux* » (ESAT Clos d'or), parce qu'il n'y a pas autant d'accidents que sur la route. Les personnes interrogées apprécient également le fait qu'il y ait plus de place et de barres pour se tenir : « *le nouveau tram il est trop bien parce qu'il est large, et les barres pour se tenir ça fait trois trucs c'est plus pratique, dans les vieux des fois on n'a pas la place de mettre ses mains* » (IMPro la Bâtie).

Cependant, certains préfèrent le bus parce que c'est plus convivial : « *j'aime particulièrement le bus, depuis que je prends le 26 c'est bien, on dit bonjour au chauffeur, c'est plus sympa* » (ESAT Clos d'or), et que « *dans le tram il y a trop de monde, les gens bousculent* » (IMPro les gentianes).

Si la majorité des personnes ayant participé à l'enquête, notamment les plus âgées, dit éprouver des difficultés à voyager debout (leur résistance à la fatigue est souvent faible, leurs réflexes et leur mobilité réduits) peu sont celles qui osent demander aux autres voyageurs une place assise : « *quand y en a un qui se lève je m'assois mais je ne demande pas* » (ESAT Clos d'or). Cette réticence, qui résulte souvent d'une gêne ou d'une timidité, est parfois motivée par la peur d'essuyer un refus ou d'entrer en conflit avec les autres voyageurs : « *on demande pas la place* », « *y a certains jeunes ils me laissent pas la place. Je rentre dans le bus, je veux m'asseoir mais le jeune il veut pas me laisser m'asseoir* » (Eric, ESAT Ste Agnès), « *quand y a pas de place je suis obligé d'aller au fond et de rester debout* » (ESAT Lumbin).

Certains témoignent cependant de la gentillesse des autres voyageurs : « *moi je suis handicapée alors ils me laissent la place* » (Lucie, ESAT Ste Agnès), « *les gens me proposent mais j'aime bien rester debout* » (Jérôme, ESAT Ste Agnès), et la plupart s'accorde à dire que « *ça dépend des gens en fait* » (IMPro les gentianes).

En revanche les personnes interrogées ont déclaré dans leur presque totalité qu'elles laissent leur place assise à d'autres usagers : « *on laisse la place quand il y a des personnes âgées ou quelqu'un qui s'est cassé une jambe, ou qui est enceinte* » (IMPro les gentianes), parce que « *c'est normal quand même !* » (IME la clé de sol). Elles ont d'ailleurs le sentiment d'avoir sur ce point un comportement plus civique que les autres : « *moi j'hésite pas à me lever* » (ESAT Ste Agnès), « *moi je laisse ma place, une fois, dans le tram je l'ai laissé trois fois sur le trajet* » (IMPro la Bâtie).

## 4- La localisation des usagers et de leurs chaînes de déplacements

Une meilleure localisation des établissements spécialisés ainsi qu'une compréhension plus fine des conséquences du handicap sur l'utilisation des transports en commun apparaissent comme le préalable nécessaire à la mise en œuvre d'une véritable politique intégrative.

### 4.1- Les principaux types d'établissements

- **Instituts Médico-Educatifs (IME), Instituts Médico-Professionnels (IMPro)**

Etablissements scolaires accueillant des jeunes de trois à vingt ans, présentant une déficience à prédominance intellectuelle, c'est-à-dire liée à des troubles neuropsychologiques.

- **Etablissements et Services d'Aide par le Travail (ESAT)**

Dénomination adoptée à partir de la loi du 11 février 2005 pour désigner les anciens Centres d'Aide par le Travail (CAT). Ce sont des organismes médico-sociaux chargés de la mise au travail, accompagnée d'un soutien médical et social, des personnes handicapées âgées de plus de vingt ans étant dans l'impossibilité de travailler dans un autre cadre. Les personnes qu'ils accueillent sont appelées « travailleurs handicapés ».

- **Foyers d'hébergement (FH)**

Structures destinées à accueillir des personnes handicapées, qui occupent souvent par ailleurs un emploi en milieu protégé, ayant besoin d'une assistance dans la gestion de leur vie quotidienne (repas, linge ...). Le personnel de ces établissements assure également des missions d'assistance et d'animation.

## 4.2- Les établissements du PTU accueillant des personnes présentant une déficience intellectuelle et/ou des troubles psychiques

Etablissement	Direction	Effectifs	Lignes utilisées	Horaires	Contacts
<b>IME la clé de sol</b> 1 rue de l'industrie EYBENS	M. Bonnet APAJH	75 élèves de 7 à 21 ans dont 41 utilisent les TC	23, 32 et A, 31	Lundi, mardi et jeudi <b>8h30-16h30</b> Mercredi <b>8h30-12h30</b> Vendredi <b>8h30-15h</b>	<a href="mailto:apajh38.ime@wanadoo.fr">apajh38.ime@wanadoo.fr</a>  Tél : 04 76 24 37 37
<b>IMPro les gentianes</b> 13 place Ste Claire GRENOBLE	Mme Loidreau AFIPaeim	25 élèves utilisant toutes les TC	A et B, 13 et 31 pour venir vers le centre-ville	Lundi <b>9h-15h15</b> Mardi et mercredi <b>9h-16h30</b> Jeudi <b>8h30-17h</b> Vendredi <b>9h-16h</b>	Mme Dursap, directrice adjointe Tél : 04 76 44 35 17 <a href="mailto:impro.gentianes@afipaeim.org">impro.gentianes@afipaeim.org</a>
<b>IMPro la Bâtie</b> La Bâtie CLAIX	M. Delahaye Etablissement public	100 élèves dont environ 80 utilisent les TC	11, 1, 23	Lundi au Vendredi <b>8h30 - 16h30</b>	<a href="mailto:administration@impro-claix.fr">administration@impro-claix.fr</a> <b>Fax : 04 76 98 43 38</b>
<b>IME Daudignon</b> 3 rue de la poterne GRENOBLE	M. Navaro AFIPaeim	90 élèves de 6 à 20 ans dont environ 15 utilisent les TC		Lundi au vendredi <b>9h15 - 16h45</b>	<a href="mailto:ime.daudignon@afipaeim.org">ime.daudignon@afipaeim.org</a>  Tél : 04 76 25 58 18
<b>ESAT clos d'or 1</b> 20 rue Leconte de Lisle GRENOBLE	AFIPaeim	86 travailleurs adultes dont environ 65 utilisent les TC	Essentiellement tram A couplé avec le 3, le 13, le 23 et 26 Changement à Gd - Place ou Chavant	Lundi au vendredi <b>8h30- 16h15</b>	<a href="mailto:florence.perilleux@afipaeim.org">florence.perilleux@afipaeim.org</a>  <b>Fax : 04 76 22 91 41</b>

<b>Etablissement</b>	<b>Direction</b>	<b>Effectifs</b>	<b>Lignes utilisées</b>	<b>Horaires</b>	<b>Contacts</b>
<b>ESAT clos d'or 2</b> 20 rue Leconte de Lisle GRENOBLE	AFIPaeim	50 travailleurs adultes dont environ 40 utilisent les TC	Essentiellement tram A couplé avec le 3, le 13, le 23 et 26 Changement à Gd - Place ou Chavant	Lundi au vendredi <b>8h15 - 16h15</b>	B. Delizy <a href="mailto:brigitte.delizy@afipaeim.org">brigitte.delizy@afipaeim.org</a>  <b>Fax : 04 76 29 50 11</b>
<b>ESAT les peupliers</b> 10 rue trembles GRENOBLE	AFIPaeim	80 travailleurs adultes dont environ 56 utilisent les TC	Essentiellement tram A couplé avec le 3, le 13, le 23 et 26 Changement à Gd - Place ou Chavant	Lundi au vendredi <b>8h45 - 17h</b>	C. Palma, éducatrice <a href="mailto:christine.palma@afipaeim.org">christine.palma@afipaeim.org</a>  <b>Fax : 04 76 09 34 74</b>
<b>ESAT Seyssins</b> 10 rue du Dauphiné SEYSSINS	AFIPaeim	50 travailleurs adultes dont environ 40 utilisent les TC	Bus 23 et tram C	Lundi au vendredi <b>8h - 16h15</b>	R. Gaudion, chef d'atelier <a href="mailto:roger.gaudion@afipaeim.org">roger.gaudion@afipaeim.org</a> Tél : 04 76 70 52 49  <b>Fax : 04 76 70 08 03</b>
<b>ESAT Lumbin</b> ZA des longs prés Marais du gros pré LUMBIN	AFIPaeim	79 travailleurs adultes dont 35 utilisent les TC	Lignes 6020 et 606 des VFD  Correspondance avec le réseau Tag à la gare, Victor Hugo et Chavant	Lundi au vendredi <b>8h30 - 16h30</b>	Mme Beaudoin, directrice adjointe <a href="mailto:genevieve.beaudoin@afipaeim.org">genevieve.beaudoin@afipaeim.org</a> M. Scarpa, chef d'atelier <a href="mailto:bruno.scarpa@afipaeim.org">bruno.scarpa@afipaeim.org</a> 04 76 92 49 61 Mme Mourette, éducatrice <a href="mailto:nicole.mourette@afipaeim.org">nicole.mourette@afipaeim.org</a> 04 76 92 49 65  <b>Fax : 04 76 92 46 01</b>
<b>ESAT Act'isère</b> 1 rue de l'Isère St MARTIN Le VINOUX	AFIPaeim	41 travailleurs adultes dont environ 35 utilisent les TC	30 et 3	Lundi au vendredi <b>8h30 - 16h15</b>	Mme Delizy, éducatrice <a href="mailto:b.delizy@actisere.com">b.delizy@actisere.com</a>  <b>Fax : 04 76 75 77 04</b>

Etablissement	Direction	Effectifs	Lignes utilisées	Horaires	Contacts
<b>Atelier Protégé Stock Isère</b> 27 rue du progrès SEYSSINET-PARISSET		55 travailleurs adultes dont environ 30 utilisent les TC	C, 23 et 51	Lundi au vendredi <b>8h00 - 16h 30</b>	<a href="mailto:Seyssinet.apsi@wanadoo.fr">Seyssinet.apsi@wanadoo.fr</a>  <b>Fax : 04 76 26 24 70</b>
<b>Atelier protégé le Façonier</b> 32 rue des trembles GRENOBLE  <b>ESAT CPDS</b> 21 rue des trembles GRENOBLE <i>Gestion commune des 2 structures</i>	M. Cremon APAJH	- 16 travailleurs adultes qui utilisent tous les TC  - 60 travailleurs adultes dont environ 50 utilisent les TC	VFD pour les travailleurs venant du Grésivaudan  Train pour les travailleurs du pays Voironnais  Tram A	Lundi au vendredi <b>8h - 17h</b>  Lundi au vendredi <b>8h - 17h</b>	M. Cremon, directeur <a href="mailto:cat@cpds-apajh38.org">cat@cpds-apajh38.org</a>  <b>Fax : 04 76 23 18 05</b>  <b>Fax : 04 76 33 66 88</b>
<b>Association Ste Agnès</b> 4 place de la mairie BP 45 St MARTIN Le VINOUX  2 unités : - rue rif Tronchard, Le FONTANIL (100 pers.)  - 14 rue des Glairaux, St EGREVE (49 pers.)	Association Ste Agnès	- 149 travailleurs adultes dont environ 120 prennent les TC  - 52 travailleurs adultes dont environ 40 prennent les TC	Lignes 3, 30 et 33 du réseau TAG → correspondance avec les tramways à Chavant et Victor Hugo  Ligne 715 du VFD pour environ 40 ouvriers	Lundi au vendredi <b>8h20 - 16h20</b>	Secrétariat de l'ESAT <a href="mailto:esat@ste-agnes.fr">esat@ste-agnes.fr</a> <a href="mailto:h.blaise@ste-agnes.fr">h.blaise@ste-agnes.fr</a> <a href="mailto:j.alleyrat@ste-agnes.fr">j.alleyrat@ste-agnes.fr</a>  <a href="mailto:p.bourdareau@ste-agnes.fr">p.bourdareau@ste-agnes.fr</a>  <b>Fax : 04 76 47 25 44</b>

<b>Etablissement</b>	<b>Direction</b>	<b>Effectifs</b>	<b>Lignes utilisées</b>	<b>Horaires</b>	<b>Contacts</b>
<b>CAT espace industriel d'adaptation</b>  86 bd Joliot Curie FONTAINE	Alpes insertion	80 travailleurs adultes dont environ 65 utilisent les TC	Lignes 55 et 51 Tram A	Lundi au jeudi <b>7h 30 – 16h 30</b>  Vendredi <b>8h – 11h</b>	<a href="mailto:espace-ia@espace-ia.com">espace-ia@espace-ia.com</a>  <b>Fax : 04 76 27 31 05</b>
<b>CAT Messidor</b>  2 rue Mayencin St MARTIN d'HERES		40 travailleurs adultes dont environ 30 utilisent les TC	Tram B	Lundi au vendredi <b>8h 30 – 17h</b>  <i>pour certains début à 7h ou 7h 30</i>	<a href="mailto:grenoble@messidor.asso.fr">grenoble@messidor.asso.fr</a>  <b>Fax : 04 38 37 14 77</b>
<b>Fontaine insertion</b>  28-30 rue Commandant Lenoir FONTAINE		63 travailleurs adultes dont environ 10 utilisent les TC	Tram A et ligne 55	Lundi au vendredi 7h – 11h 45, 12h 30 – 15h  <i>Les travailleurs prennent leur repas à l'extérieur ou apportent un casse-croûte</i>	<a href="mailto:espace-ia@espace-ia.com">espace-ia@espace-ia.com</a>  <b>Fax : 04 76 26 70 08</b>

*Dans tous les établissements les repas sont pris sur place*

TC : Transports en Commun de l'agglomération, réseau TAG parfois couplé avec le réseau Transisère

## 4.3- La desserte des établissements

La localisation des établissements et la connaissance de leurs horaires d'ouverture permettront d'améliorer leur desserte, car la méconnaissance de leur implantation crée souvent des situations dangereuses et/ou handicapantes pour leurs usagers.

### ☞ L'implantation des arrêts

Il est tout d'abord nécessaire que les arrêts de bus/tramway soient implantés le plus près possible des établissements et que les cheminements pour s'y rendre soient sécurisés.

#### ❖ Les arrêts implantés trop loin des établissements

Les élèves de l'IME « la clé de sol » (EYBENS), ceux de l'IMPro « la Bâtie » (CLAIX), ainsi que les travailleurs de l'ESAT « Les ateliers du Grésivaudan » (LUMBIN) pâtissent de la mauvaise implantation des arrêts desservant leurs établissements respectifs. L'implantation inadéquate des arrêts par rapport aux établissements les oblige à marcher longtemps dans des conditions de sécurité parfois gravement insuffisantes.

#### ❖ L'arrêt « Malherbe » de la ligne A du tramway

Les travailleurs des ESAT « Clos d'or » et « Les peupliers » (GRENOBLE), soit 216 personnes dont 80% utilisent les transports en commun, se plaignent de la proximité entre la route et la sortie du tramway et de l'étroitesse de l'arrêt : « *quand on sort du tram c'est un peu juste, le tram il frôle c'est dangereux* », « *le tram est trop près des voitures alors on risque de se faire écraser* » (ESAT Clos d'or).

La mairie de Grenoble a aménagé un passage mais il n'est pas emprunté par les travailleurs des ESAT car il oblige à se diriger dans la direction opposée aux établissements, ce qui est incompréhensible pour des personnes présentant une

déficience intellectuelle et/ou des troubles psychiques car elles éprouvent des difficultés d'orientation globale.

Les travailleurs des ESAT « Clos d'or » évoquent également l'absence de passage piéton pour traverser la rue des Alliés à hauteur de la rue Leconte de Lisle, et dans la rue Leconte de Lisle pour rejoindre leurs établissements. La rue Leconte de Lisle est également dépourvue de trottoirs et insuffisamment éclairée.

## ✂ La fréquence des véhicules

La faible fréquence de certaines lignes pose d'importantes difficultés aux personnes fréquentant certains établissements car elle leur fait parfois perdre beaucoup de temps, les oblige à attendre longtemps aux arrêts.

### ❖ La desserte de l'ESAT Ste Agnès situé rue Rif Tronchard au Fontanil

L'établissement est desservi par la ligne 3 du réseau TAG dont le terminus varie : le bus s'arrête soit au lieu-dit « Rochepleine » sur la commune de St Egrève soit « Croix de la Rochette » sur celle du Fontanil. Les travailleurs de l'ESAT doivent s'arrêter à l'arrêt « Rif Tronchard » qui n'est desservi que par le bus allant au lieu-dit « Croix de la Rochette ».

Les fiches horaires de cette ligne indiquent qu'un bus sur deux va au lieu-dit « Croix de la Rochette » mais en pratique la majorité des bus ne va qu'à « Rochepleine ». Cette situation a été signalée par le personnel de l'ESAT à la Semitag (via son site Internet) sans qu'aucun changement n'intervienne.

- Les travailleurs de l'établissement et le personnel encadrant demandent le respect des informations affichées. Ils ont bien souligné le fait qu'ils ne demandent pas une augmentation de la desserte de l'établissement mais simplement le respect de ce qui est prévu et affiché.

## ❖ La desserte de l'ESAT « Les ateliers du Grésivaudan » à Lumbin

Les travailleurs de l'ESAT évoquent de grosses difficultés liées à la faible desserte de leur établissement à des horaires compatibles avec leurs horaires de travail. L'établissement est desservi par la ligne 6020 du réseau Transisère qui assure la liaison entre la gare de Grenoble et la vallée du Grésivaudan. Cette ligne, qui s'arrête soit au « lycée du Grésivaudan » situé à Meylan soit à Crolles, va une fois par jour jusqu'au lieu-dit « le Buissonnay » sur la commune de Lumbin (départ à 7h 35 de la gare, arrivée à 8h 31 à Lumbin - le travail débute en principe à 8h 30). Les travailleurs ayant raté ce bus doivent :

- prendre un 6020 « classique » jusqu'à Crolles puis se rendre à l'ESAT à pied en longeant la Route Nationale 90 sur près de deux kilomètres. Cette route n'est que faiblement éclairée, ses bas côtés sont étroits et irréguliers, de nombreuses voitures y circulent très vite.
- prendre le 6060 qui assure la liaison entre Grenoble et Chambéry via Lumbin dont le fronton indique « le Touvet », ce qui le rend difficilement identifiable pour les travailleurs. Celui qui part de la gare routière à 7h arrive à Lumbin à 7h 54, ce qui est trop tôt pour les travailleurs de l'ESAT, celui qui part à 8h arrive à Lumbin à 8h 50, ce qui est trop tard. Enfin, pendant les vacances d'été cette ligne a pour terminus « ST Microelectronics » situé sur la commune de Crolles et la ressemblance de cette zone avec celle de Lumbin peut être source de confusions chez les travailleurs.
- prendre l'express Voiron-Grenoble-Crolles qui dessert La Terrasse en passant par Lumbin. La desserte de Lumbin par cette ligne est assurée à trois reprises dans la matinée soit à 8h 34 (passage à la gare à 7h 36), 9h 54 (passage à la gare à 8h 56) et à 10h 58 (passage à la gare à 10h 05). Ce bus prenant l'autoroute les voyageurs sont tenus d'être assis et de mettre des ceintures ce qui en limite le nombre de places, il arrive donc que les travailleurs ne puissent pas y monter.

Le soir le seul 6020 qui part de Lumbin passe au lieu-dit « le Buissonay » à 16h 51 en période normale, 16h 56 pendant les vacances scolaires. Le travail à l'ESAT se terminant à 16h 30 les travailleurs sont obligés de se presser, ce qui n'est pas évident lorsque l'on a une mobilité et/ou des réflexes réduits, et craignent de le rater. Ceux qui n'ont pas pu prendre ce bus ont trois solutions :

- rejoindre le lieu-dit « le Coteau » sur la commune de Crolles dans les conditions d'insécurité précédemment évoquées.
  - attendre jusqu'à 17h 32 le passage du 6060 qui relie Chambéry à Grenoble.
  - prendre l'express Crolles-Grenoble-Voirion passant à Lumbin à 16h 50, 17h 50, 18h 20.
- Assurer la desserte de l'établissement par un deuxième bus 6020 le matin, dont le départ doit être antérieur au bus actuel. Ajouter un bus 6020 partant de Lumbin le soir, dont le départ devra être postérieur au bus actuel. Réinstaller l'arrêt au sein de la zone industrielle des Marais.

## 5- Les difficultés d'ordre général rencontrées par les personnes ayant participé à l'étude

Comme nous l'avons déjà souligné la grande majorité des personnes interrogées au cours de l'enquête a déclaré aimer prendre les transports en commun car ils représentent un facteur d'autonomie, de socialisation et d'émancipation.

Cependant, même pour les plus autonomes d'entre elles les réseaux tels qu'ils fonctionnent actuellement présentent un certain nombre de dangers, qui peuvent justifier leur non utilisation par certaines personnes présentant une déficience intellectuelle et/ou des troubles psychiques. La sécurisation et l'amélioration de l'accessibilité des réseaux permettront par conséquent d'augmenter le nombre de personnes susceptibles de les utiliser, contribuant ainsi efficacement à leur intégration sociale.

Les personnes présentant une déficience intellectuelle et/ou des troubles psychiques rencontrent généralement des problèmes de repérage dans le temps et dans l'espace, de mémorisation et de compréhension des informations, elles sont particulièrement sensibles à l'insécurité, ont une mobilité et/ou des réflexes réduits et ont du mal à gérer les imprévus et les perturbations. L'amélioration des réseaux de transports en commun nécessite par conséquent qu'une attention particulière soit portée sur ces différents points.

## 5.1- Le repérage dans le temps et dans l'espace

Les personnes présentant une déficience intellectuelle et/ou des troubles psychiques éprouvent généralement de grandes difficultés pour apprécier l'écoulement du temps, mesurer les distances et s'orienter dans l'espace. Il leur est par conséquent souvent difficile d'attendre longtemps aux arrêts et de trouver seules leur chemin.

### ∞ Les contraintes liées au temps

L'attente aux arrêts de bus/tramway peut être une source de stress et d'énerverment parce qu'elle provoque chez la personne la peur d'être en retard : « *ça stresse d'être en retard, l'heure c'est l'heure !* » (ESAT Clos d'or). Une attente trop longue et un non respect des horaires pouvant laisser penser que le véhicule ne passera pas, certaines personnes décident de rejoindre leur destination à pied. Les témoignages recueillis montrent que les distances parcourues représentent parfois de nombreux kilomètres et que les chemins utilisés ne sont pas toujours suffisamment sécurisés, ce qui peut mettre les personnes en danger.

- La présence d'horloges, correctement réglées, avec des chiffres gros et éclairés aux arrêts et dans les véhicules est demandée par de nombreux usagers car elle rassure : « *c'est bien quand y a l'heure dans le bus comme ça on sait si on est en retard* » (IMPro la Bâtie).

Pour pallier les aléas des horaires et les retards des bus de nombreuses personnes quittent leur domicile très tôt. Arrivant parfois sur leur lieu de travail/apprentissage avant leur ouverture, elles peuvent se trouver exposées aux intempéries et aux mauvaises rencontres.

- Assurer un plus grand respect des horaires et augmenter le nombre de véhicules aux heures de grande affluence lorsque cela est techniquement possible. D'après l'enquête les lignes sur lesquelles les retards sont les plus

fréquents sont les lignes 3, 10, et 32 du réseau TAG, la ligne 6020 du réseau Transisère.

## ∞ L'orientation à la sortie des véhicules, les cheminements

L'orientation à la sortie des véhicules est en principe facilitée par la présence de plans sous les arrêts : plan général du réseau, plan des lignes desservant l'arrêt. Ceux figurant sous l'ensemble des arrêts de bus et de tramway présentent des inconvénients liés à leur complexité, leur petite taille, leur faible détail et leur manque de clarté, qui les rendent incompréhensibles pour la majorité des personnes interrogées : « *j'arrive pas à comprendre les cartes et tout, c'est trop petit, trop compliqué* », « *c'est même pas marqué le nom de la rue où tu es* » (ESAT Ste Agnès).

Dans le cadre de la normalisation de la ligne A du tramway la Semitag a élaboré des « *plans de quartier* » pour aider les voyageurs à se repérer. La présentation du plan de la station Chavant<sup>16</sup> lors des rencontres a révélé qu'il est totalement inadapté aux facultés cognitives des personnes interrogées. N'étant pas orientés, ne représentant pas clairement les différentes aires et bâtiments, et n'indiquant la destination du tramway que dans un sens, l'utilité de ces plans semble d'ailleurs très limitée. Notons que les photos aériennes affichées sous certains arrêts (notamment l'arrêt « musée de peinture ») ne sont pas plus utiles car elles donnent une représentation de l'espace qui est sans relation avec la réalité perceptible.

- Permettre à toute personne, quelles que soient ses caractéristiques propres, de se repérer à la sortie du bus/tramway et de se diriger en toute sécurité vers sa destination, notamment par l'affichage de plans de quartier schématiques. Ces plans doivent représenter de manière simple et claire ce que la personne voit : les routes, les trottoirs, les parcs, les monuments, dans le sens où elle les voit quand elle lie le plan. La réalisation de plans multidimensionnels compréhensibles par le plus grand nombre est possible mais doit être faite par des professionnels.

---

<sup>16</sup> Ce plan, communiqué par M. Granier du service PMR de la Semitag, se trouve en annexe 4

L'installation de tables d'orientation représentant l'espace tel qu'il est perceptible aux carrefours complexes constituant d'importants nœuds d'échanges entre les lignes de transports en commun <sup>17</sup> contribuera efficacement à l'amélioration de l'orientation des personnes éprouvant des difficultés de repérage spatio-temporels tout en bénéficiant à un ensemble plus large de personnes.

Les repères spatiaux personnels utilisés par les personnes présentant une déficience cognitive sont variés et font appel aux différents sens. L'orientation d'une personne dans l'espace peut ainsi s'appuyer sur la présence d'une sculpture, qui détermine s'il faut aller à droite ou à gauche, d'un arbre dont la couleur et l'essence sont distinctives... Tout aménagement urbain doit donc prendre en compte ces différents points de repères, veiller à ne pas les supprimer ou les brouiller, ainsi qu'à en implanter aux carrefours complexes en étant dépourvus.

Enfin, pour permettre à tout usager des transports en commun de se rendre en toute sécurité et le plus aisément possible d'un point à l'autre du réseau il convient d'organiser le balisage des parcours par des supports pictographiques. Inspiré par le balisage des chemins de randonnées cette signalétique permettra à tout le monde de se mouvoir plus facilement. Elle permettra également aux personnes présentant une déficience intellectuelle et/ou des troubles psychiques de retrouver leur chemin en cas de perturbation du réseau (*voit infra sur les solutions adoptées en cas de « débarquement » sur le réseau ou de grève*).

---

<sup>17</sup> Notamment la Place de Verdun, la place Victor Hugo, la gare, Malherbe et Chavant à Grenoble, Grand Place à Grenoble et Echirolles

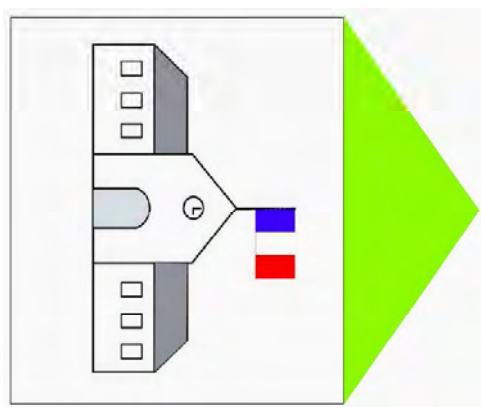
**Exemples de balisage tirés de la Charte réalisée par le CRIDEV<sup>18</sup> pour le repérage et l'orientation des Mairies de Paris, à la demande de la Direction du Patrimoine et de l'Architecture (DPA) et du Service de l'Innovation et des Projets Techniques (SIPT) de la Ville de Paris**

- ♦ Le fléchage directionnel

Indication de la direction à suivre pour se rendre à la Mairie du 20eme arrondissement de Paris par un système, simple mais continu, de flèche colorée et de pictogramme symbolisant la Mairie, disposé sur les poteaux, barrières, sol et murs.



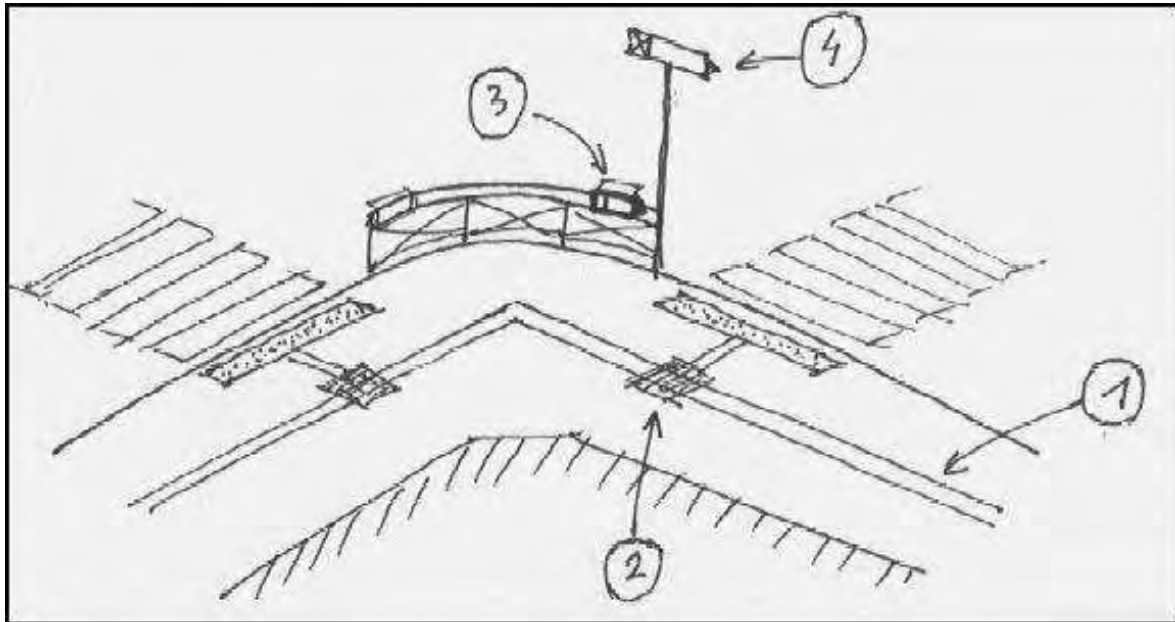
Signalétique utilisée pour les poteaux, les barrières ...



Signalétique utilisée au sol, disposée le pictogramme dans le sens du cheminement.

<sup>18</sup> Centre de Recherche pour l'Intégration des Différences dans les Espaces de Vie – Bureau d'Etude Associatif, Loi 1901 – 17, rue Léon Jouhaux, 38100 Grenoble - ☎/📠 04 76 63 02 54 - ✉ [qualitedevie@wanadoo.fr](mailto:qualitedevie@wanadoo.fr)

- ♦ Le balisage multi sensoriel d'un cheminement d'accès



Dans les changements de direction, les carrefours par exemple, un marquage et un guidage particulier est mis en place. Ce parcours d'approche doit également être accompagné de différents éléments tactiles, podotactiles, sonores, d'aide à l'équilibre et au repos.

Ces exemples, qui s'intègrent dans un projet d'envergure, ne sont que des illustrations de ce qui peut être réalisé pour assurer une accessibilité optimale et une Haute Qualité d'Usage (HQU)<sup>19</sup>.

<sup>19</sup> La démarche HQU est une méthode de gestion de projet développée par Régis HERBIN, Directeur du CRIDEV, utilisée dans la mise en œuvre d'une Conventance des Espaces de Vie

## 5.2- La compréhension et la mémorisation des informations

Les principales difficultés liées à la compréhension et à la mémorisation des informations portent sur l'identification des véhicules et de leur destination, le repérage des arrêts et la lisibilité des informations situées sous les arrêts.

### ✂ L'identification des véhicules et de leur destination

Les personnes ne sachant pas lire, comme celles ayant des difficultés à comprendre une information longue et mobile, ont souvent des problèmes pour reconnaître le véhicule dans lequel elles doivent monter.

Les personnes ayant participé à l'enquête déclarent utiliser des repères personnels tels que la couleur, la taille ou le modèle du véhicule pour le repérer. Mais ces repères peuvent être brouillés lors d'un changement imprévu, le renouvellement du parc de bus par exemple. Cette situation pouvant engendrer erreurs et incompréhension, comme en témoigne une jeune fille des gentianes : « *une fois j'ai pris le 34 au lieu du 31 parce que c'était un nouveau et je croyais que c'était les 31 qui étaient comme ça* », il est nécessaire d'améliorer les moyens actuels d'identification des véhicules.

La principale difficulté liée à l'identification de la destination du véhicule se pose sur les lignes dont le terminus est variable, ce qui est notamment le cas de la ligne 3 du réseau TAG (qui s'arrête au lieu-dit « Croix de la Rochette » sur la commune du Fontanil, ou à « Rochepleine » sur la commune de St Egrève) et de la ligne 6020 du réseau Transisère (qui s'arrête au lycée du Grésivaudan situé à Meylan ou au lieu-dit « le Coteau » sur la commune de Crolles), qui sont utilisées par de nombreuses personnes présentant une déficience intellectuelle et/ou des troubles psychiques.

Afin de simplifier l'identification de la destination sur la ligne 26 (dont le terminus est soit « Fontaine », soit « Grand-Place ») des membres d'associations de défenses des intérêts des personnes handicapées ont obtenu l'affichage d'un « F » sur les frontons des véhicules allant à Fontaine, d'un « G » sur ceux s'arrêtant à Grand-Place. Cette lettre apparaissait à l'arrière du véhicule, en alternance avec son numéro, et sur la girouette avant en alternance avec la destination écrite en toutes

lettres. Ce système très apprécié par les travailleurs handicapés utilisant cette ligne (notamment ceux travaillant au Clos d'or 1 et 2 et aux Peupliers, soit 206 personnes dont 80% utilisent les transports en commun) a été supprimé sans raison à la rentrée 2006.

Pour répondre aux demandes formulées lors des rencontres : « *faudrait une grosse lettre avec de la couleur* » (ESAT Lumbin), « *se serait bien parce que des fois c'est trop long on n'arrive pas à lire* » (ESAT Clos d'or), et grâce à des contacts avec des agents techniques du réseau TAG l'affichage de la 1<sup>re</sup> lettre de la destination sur les frontons des bus a été remis en place sur la ligne 26 et étendu aux autres lignes ayant un terminus variable (*voir la liste des lettres choisies en annexe 5*).

L'efficacité de cet affichage, très apprécié par les personnes rencontrées : « *je trouve ça pratique parce qu'on voit de très loin comme ça* » (Jérôme, ESAT Ste Agnès), « *c'est mieux, c'est plus facile à lire* » (ESAT Clos d'or) est subordonnée à son maintien et sa généralisation à l'ensemble des véhicules (la modification devant être enregistrée dans chaque véhicule certains bus ne l'affiche pas encore). Il est nécessaire qu'un système équivalent soit installé sur toutes les lignes ayant un terminus variable (la ligne 6020 notamment).

### Illustration du nouvel affichage sur la ligne 34



- Pour compléter la différenciation des véhicules il est possible d'utiliser des formes géométriques différentes et des couleurs contrastées en s'assurant cependant que ces modifications ne complexifient le réseau. L'explication du

système aux usagers, qui pourrait se faire lors de rencontres du personnel des réseaux dans les établissements spécialisés, est également une garantie de son efficacité (*voir infra*).

La désignation du bus/tramway par sa couleur : « *le C c'est rouge* », « *le 13 aussi c'est rouge* » (ESAT Clos d'or), montre qu'elle constitue un repère essentiel pour de nombreux usagers des transports en commun. La majorité des personnes rencontrées trouve par conséquent que les tramways sont plus facilement identifiables : « *c'est bien le tram on le voit à la couleur, moi je prend le bleu* ». En effet, les bus du réseau TAG, les anciens modèles mais parfois aussi des véhicules récents, n'affichent pas toujours la couleur attribuée à chaque ligne, les lignes interurbaines du réseau Transisère ne l'affichent quant à elles jamais. Il est donc difficile pour de nombreuses personnes présentant une déficience intellectuelle et/ou des troubles psychiques de monter dans le bon véhicule.

Enfin, le numéro de la ligne, qui est affiché sur le fronton et l'arrière des bus (également sur le côté des modèles récents), est utilisé par toutes les personnes rencontrées, même celles ne sachant pas lire car il s'apparente à un dessin.

Pour être plus facilement lisible ce numéro devrait s'afficher sur un fond constitué par de petites lumières de couleur afin d'assurer un contraste suffisant avec la couleur du chiffre, parce que « *avec la couleur au fond c'est pas facile, rouge sur noir c'est pas facile* » (SALC APAJH). L'affichage du numéro devrait également être fixe (ce qui n'est pas le cas des lignes interurbaines du réseau Transisère), en caractères gros et lumineux, de préférence jaunes, à plusieurs endroits du véhicule et à une hauteur convenable.

### **Annexe 11 de l'arrêté du 3 mai 2007 :**

L'information sur la ligne et la destination du véhicule doit être diffusée sous une forme sonore (asservie au bruit ambiant, soit +5dB), et visuelle.

Les inscriptions visuelles doivent être contrastées et apparaître sur la face, le côté et l'arrière des véhicules.

- ♦ Sur la face :

Sur un panneau, ou une girouette (éclairée en permanence, sans reflets), disposé le plus bas possible au dessus du champ de vision du conducteur ou au-dessus du pare-brise. Les lettres et les chiffres doivent être d'une hauteur minimale de 180mm pour la destination, 200mm pour la ligne (pour les véhicules de faible capacité, la hauteur minimale est de 100mm).

- ♦ Sur le côté :

Sur un panneau situé entre 1200 et 2500 mm du sol en arrière de la porte avant. Pour les véhicules articulés un 2d panneau doit être situé près de la porte arrière. Les lettres et les chiffres doivent être d'une hauteur minimale de 80mm.

- ♦ Sur l'arrière

Sur un panneau situé à au moins 800mm du sol. Les lettres et les chiffres doivent être d'une hauteur minimale de 200mm, 100mm pour les véhicules à faible capacité.

Il convient ici de rappeler que si ces prescriptions techniques sont obligatoires elles ne constituent que des planchers. Il appartient par conséquent aux responsables des réseaux de transports en commun d'aller au-delà pour garantir une plus grande accessibilité et une meilleure qualité d'usage à l'ensemble des voyageurs.

## ☞ Le repérage des arrêts

Les personnes présentant une déficience intellectuelle et/ou des troubles psychiques éprouvent généralement des difficultés pour se repérer dans l'espace, il leur est par conséquent difficile de se localiser lors d'un trajet, même familial. Pour savoir quand et où il faut descendre du véhicule la plupart des personnes interrogées au cours de l'enquête déclare utiliser des repères, souvent visuels, personnels : « *quand je vois la maison de culture MC2 je sais que je descends après, j'ai mes repères perso* » (Antoinette, ESAT Clos d'or). Mais lorsque les véhicules sont bondés, qu'il y a de grands panneaux publicitaires ou que l'immeuble vert est repeint en jaune, les personnes peuvent être totalement déstabilisées et se retrouver en danger dans un quartier qu'elles ne connaissent pas.

- L'utilisation, conformément aux dispositions légales en vigueur, de bandes **visuelles et sonores** indiquant la destination et les points d'arrêt des véhicules est le moyen le plus efficace pour permettre à l'ensemble des voyageurs de se repérer. Ces bandes sont en outre l'outil le plus pertinent pour les personnes aveugles ou malvoyantes car elles n'imposent pas un surplus d'équipement, dont le coût peut être important.

La présence de ces bandes est très appréciée dans le tram : « *c'est bien des fois dans le C y a la voix qui parle* » (ESAT Ste Agnès), car elle est sécurisante : « *y a une dame qui dit les arrêts, ça aide pour savoir si on va bientôt descendre* » (ESAT clos d'or). La plupart des usagers ayant participé à l'enquête pense que « *ça serait bien qu'ils disent les noms des arrêts dans le bus, ça aide à savoir où on est* » (IMPro les gentianes), et que « *se serait moins dangereux parce que sinon les gens posent des questions au chauffeur alors il peut pas se concentrer* » (ESAT clos d'or).

Si tous les bus du réseau TAG sont équipés de bandes visuelles et sonores « *des fois y a pas le disque alors c'est pas facile, y'en a peut-être ils doivent compter les arrêts pour se repérer* » (SALC APAJH). En effet, le déroulement de la bande doit être enclenché par le chauffeur lors de sa prise de service mais le caractère rébarbatif de ces annonces, la faible fiabilité du système et la présence de la bande visuelle sont souvent invoqués pour justifier leur non utilisation.

Cette situation, qui est dommageable pour l'ensemble des usagers du réseau TAG, lui fait perdre son avance sur les réseaux des autres villes dans le domaine de la prise en compte des handicaps (ce type de bandes ne sera en effet installé dans les bus lyonnais qu'à partir de la fin du mois de juin 2007, et n'existe qu'à titre expérimental sur deux lignes à Macon ...).

**L'annexe 11 de l'arrêté du 3 mai 2007** apporte des précisions sur ce point en imposant la diffusion du nom du prochain arrêt sous forme visuelle et sonore à l'intérieur des autobus (classe I) et autocars (classes II et III). Cette information doit être perceptible et compréhensible par l'ensemble des voyageurs. Le message visuel doit rester fixe au moins 10 secondes, l'écriture être contrastée avec le fond, d'une hauteur minimale de 30mm pour les minuscules, 50mm pour les majuscules. Dans

les véhicules de faible capacité (classes A et B) l'annonce des arrêts doit être faite par le conducteur en absence d'équipement. Dans les autocars de faible capacité assurant un service de nuit cette annonce doit être faite par le conducteur ou l'accompagnateur.

- Faire prendre conscience aux chauffeurs de l'utilité et de l'importance de ces bandes pour de nombreux voyageurs. Pour diminuer le caractère rébarbatif des annonces et le désagrément qu'elles entraînent, il est nécessaire de moduler leur volume sonore en fonction du bruit environnant (+5dB). Il est également possible de coupler le déroulement de la bande avec une radio. Installer dans les lignes interurbaines du réseau Transisère des bandes visuelles et sonores conformes aux dispositions de l'annexe 11 de l'arrêté du 3 mai 2007, veiller à la conformité des installations du réseau TAG avec ces normes.

Les points d'arrêts des bus sont également indiqués sous forme schématique sur des affiches à l'intérieur des véhicules. Les affiches actuelles, qui ne sont d'ailleurs pas installées dans tous les bus, présentent des inconvénients liés à leur affichage en hauteur, leur petite taille et leur manque de clarté. Elles doivent par ailleurs être installées dans le bon véhicule parce que « *des fois dans le 31 c'est les arrêts du 16* » (SALC APAJH), ce qui peut être source d'erreur et de confusion.

**L'annexe 11 de l'arrêté du 3 mai 2007** fixe un nombre minimal de plans par véhicule en fonction de leur longueur : 1 dans les véhicules d'une longueur inférieure ou égale à 8 mètres, 2 dans ceux d'une longueur comprise entre 8 mètres et 13,5 mètres, 3 dans ceux d'une longueur supérieure à 13,5 mètres et les véhicules articulés. Les inscriptions doivent être contrastées, les caractères d'au moins 10mm de hauteur. Elles doivent indiquer les correspondances, être perceptibles et compréhensibles par l'ensemble des voyageurs.

La demande d'arrêt du bus est en principe signalée à l'ensemble des voyageurs par un bruit sonore et par l'illumination d'un panneau affichant généralement : « arrêt

demandé» (rappelons que cette signalisation visuelle et sonore de la prise en compte de la demande d'arrêt est obligatoire pour les véhicules entrant dans le champ d'application de l'annexe 11 de l'arrêté du 3 mai 2007).

Ces modalités d'information ne fonctionnant pas toujours, les personnes présentant une déficience intellectuelle et/ou des troubles psychiques peuvent être stressées et croire que leur demande n'a pas été prise en compte, elles s'énervent et appuient alors avec insistance sur le bouton.

De plus, les boutons sur lesquels il faut appuyer pour demander l'arrêt ne sont pas toujours facilement identifiables et assez nombreux. Lorsque les véhicules sont bondés les personnes ayant une mobilité et/ou des réflexes réduits peuvent ne pas parvenir à les atteindre à temps et n'osent pas toujours demander aux autres voyageurs d'appuyer à leur place ou de se pousser : « *dans le bus on n'a pas assez de temps pour appuyer sur le bouton vert* » (SALC APAJH).

Cela conduit certaines personnes à ne pas descendre au bon arrêt : « *quand y a du monde je m'amuse pas à descendre à mon arrêt précis, je descends après et je marche, je reviens en suivant la ligne du bus* » (SALC APAJH). Les personnes qui ne réussissent pas à descendre à temps peuvent ainsi se retrouver dans des lieux inconnus et à partir desquels elles sont incapables de retrouver leur chemin.

- Veiller au bon fonctionnement des systèmes d'information : signalement sonore et lumineux des demandes d'arrêt (le signal sonore est particulièrement nécessaire pour les personnes présentant une déficience visuelle). Veiller à la présence d'un nombre suffisant par véhicule de boutons permettant de demander l'arrêt du bus. Signaler l'ouverture des portes par un dispositif sonore dans les autobus et autocars, conformément aux dispositions de l'annexe 11 de l'arrêté du 3 mai 2007.

Enfin, comme beaucoup de français, certaines personnes présentant une déficience intellectuelle et/ou des troubles psychiques éprouvent des difficultés de lecture qui rendent les informations visuelles inefficaces à leur orientation.

Pour améliorer l'information auprès des personnes éprouvant ce type de difficultés la ville de Mexico, dont une grande frange de la population est illettrée, a par

exemple mis en place un système d'identification des lignes et des stations de métro utilisant à la fois la couleur et des pictogrammes facilement compréhensibles : chaque ligne est dénommée par un chiffre et une couleur, chaque station est identifiée par un mot et la représentation graphique du nom de l'arrêt.

Exemple de la ligne « 6 / rose » du métro de Mexico :



- L'utilisation de pictogrammes simples et clairs permet à toute personne, notamment celles ne comprenant ou ne lisant pas le français, de s'orienter simplement et de manière intuitive. Les exemples de pictogrammes montrés aux personnes ayant participé à l'enquête ont été jugés utiles « *surtout pour ceux qui savent pas lire* » (IMPro la Bâtie). Leur élaboration doit cependant être mûrement réfléchie et confiée à des professionnels afin de ne pas complexifier le réseau.

Le repérage de l'arrêt est enfin facilité par la présence d'un abri bus, car il constitue un important point de repère visuel. Leur présence sécurisante permet une attente plus sereine en protégeant des intempéries « *parce que des fois y a des grêlons et ça*

*fouette la tête* », l'installation de bancs permet quant à elle aux usagers de se reposer.

- L'installation d'un abri bus est notamment demandée par les élèves de l'IMPro la Bâtie situé sur la commune de Claix.

## 🔗 La lisibilité des informations situées sous les arrêts

Les arrêts de bus et de tramway contiennent plusieurs types d'informations : des plans, des fiches horaires, l'heure, les temps d'attente ... Ces informations sont diffusées sur des supports papiers et/ou des panneaux visuels, parfois également sonores. Pour que les transports soient véritablement accessibles à tous les voyageurs ces informations doivent impérativement être simplifiées et clarifiées.

La petite taille des fiches horaires et le manque de clarté sur la signification des différentes périodes les rendent incompréhensibles pour la majorité des personnes rencontrées au cours de l'enquête : « *les horaires sont trop petits* » (ESAT Clos d'or), « *c'est quoi la période mauve ?* », « *je comprends pas les dates, c'est quoi les périodes ?* » (ESAT Ste Agnès). Cette complexité est particulièrement déplorée par les usagers du réseau Transisère (notamment ceux de la ligne 6020 dont le terminus est en outre variable).

- Utiliser des supports de plus grande taille, clarifier, simplifier et détailler les informations pour qu'elles soient compréhensibles par tous. Expliquer de manière adaptée la signification des périodes aux personnes présentant une déficience intellectuelle et/ou des troubles psychiques.

Les informations diffusées sur les panneaux lumineux, notamment aux arrêts de tramways, sont quant à elles écrites en caractères trop petits et sur un fond trop sombre. Les panneaux sont en outre situés à une hauteur inappropriée pour les personnes de petite taille comme pour celles présentant une déficience visuelle.

- Installer les panneaux à une hauteur moyenne, améliorer la lisibilité des informations par l'utilisation de caractères gros, illuminés et clairs, contrastant avec le fond du panneau.

## ☞ La gestion des titres de transport

L'achat des titres de transports est souvent géré par les établissements qui accueillent des mineurs, quelques fois par ceux accueillant des adultes.

La plupart des adultes rencontrés recharge leur carte seuls ou avec l'aide d'un parent ou ami : « *ma tutelle me donne le chèque et je vais payer* », « *je vais tous les mois à l'office de tourisme* » (ESAT Clos d'or).

Les personnes titulaires d'une carte d'invalidité d'au moins 80% délivrée par la CDAPH<sup>20</sup> (ex-COTOREP) bénéficient d'un abonnement réduit appelé « Acces Tag ». Seule une partie des personnes présentant une déficience intellectuelle et/ou des troubles psychiques bénéficie par conséquent de cet abonnement. L'enquête a permis de révéler l'impossibilité pour les titulaires de cet abonnement de le souscrire de manière annuelle. La souscription annuelle étant possible pour tous les autres abonnements cette situation est vécue comme une discrimination injustifiée et incompréhensible.

- Le SMTC explique cette situation par un oubli involontaire et assure que l'annualisation sera mise en place à la rentrée de septembre 2007.

Si la majorité des personnes interrogées utilise des cartes magnétiques<sup>21</sup> pour leur côté pratique et leur tarif avantageux, beaucoup évoquent des difficultés relatives aux dysfonctionnements des machines à composer. En effet, l'affichage des messages : « défaut carte », « carte périmée », « carte vide » est anxiogène lorsque les personnes ne comprennent pas pourquoi « *les machines elles font tut tut* » (IMPro la Bâtie) alors que la carte est correctement rechargée.

---

<sup>20</sup> Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées, issue de la loi du 11 février 2005

<sup>21</sup> 78% des personnes ayant répondu au questionnaire ont déclaré utiliser ce moyen de paiement

Si les chauffeurs semblent dans la plupart des cas indiquer aux personnes qu'il s'agit d'un problème technique et qu'elles peuvent rester dans le véhicule, ces dernières ne comprennent pas toujours ce que cela signifie. Certains voyageurs sont donc stressés durant tout le trajet par peur d'être verbalisés, alors que d'autres payent un ticket : « *une fois dans le 1 c'était marqué carte périmée* (la carte ne l'était pas car elle est rechargée par l'établissement) *alors j'ai pris un ticket, pis le soir en rentrant chez moi je me suis dit mais non j'ai pris un ticket pour rien, c'est les machines elles ont des défauts alors j'étais pas très content !* » (IMPro la Bâtie).

- Veiller au bon fonctionnement des machines, former les chauffeurs pour qu'ils puissent expliquer le dysfonctionnement de manière simple et compréhensible par des voyageurs présentant une déficience intellectuelle et/ou des troubles psychiques (répétition lente de phrases simples, reformulation sans énervement).

Enfin, les personnes rencontrées au cours de l'enquête ayant pour la plupart une mobilité et/ou des réflexes réduits, elles peuvent éprouver des difficultés pour composer leurs titres de transport lorsqu'elles utilisent le tramway. Les machines n'étant pas toujours assez nombreuses (notamment à Chavant), et les tramways arrivant et repartant vite, certaines personnes montent dans le véhicule sans avoir pu composer leur carte. Pour des personnes attachées au respect des règles et facilement sujettes au stress, cette situation est fortement anxiogène, par conséquent un jeune homme déclare que « *ça serait bien si y avait des machines dans le tram, des fois on a pas le temps de composer* » (ESAT Ste Agnès).

## 5.3- La sécurité des voyageurs

La sécurité des voyageurs doit être assurée à l'intérieur des véhicules mais également sur l'ensemble de leurs trajets. Cela signifie que l'utilisation des transports en commun ne doit pas mettre les personnes en danger ou en situation de handicap.

A l'intérieur des véhicules le sentiment d'insécurité est souvent provoqué par la conduite dangereuse de quelques chauffeurs et les comportements inappropriés de certains voyageurs.

En dehors des véhicules le danger est lié à la configuration des chaînes de déplacements entre les différents arrêts d'une part, entre les arrêts et les établissements d'autre part.

### ☞ La conduite

Les personnes ayant participé à l'enquête adressent plusieurs sortes de reproches à la conduite de certains chauffeurs portant principalement sur les démarrages rapides, la vitesse parfois excessive et les infractions au code de la route, les freinages brusques et les accotements éloignés des trottoirs aménagés.

#### - les démarrages précipités

Les démarrages précipités, c'est-à-dire avant que l'ensemble des personnes ait trouvé une place dans le véhicule : « *quand on monte dans le bus on n'a pas le temps de composer le ticket avant que ça démarre* » (SALC APAJH), sont fortement anxiogènes pour des personnes ayant des réflexes limités et/ou une mobilité réduite.

#### - les freinages brusques

Les freinages brusques présentent un danger pour les personnes ayant participé à l'enquête, comme pour l'ensemble des voyageurs, parce qu'ils peuvent entraîner des chutes : « *y en a ils mettent des coups secs alors une fois je me suis étalé sur une dame et je lui ait dit pardon* » (IMPro la Bâtie), « *dans le 16 y a un monsieur il est*

*tombé sur un bébé», « dans le tram y a un chauffeur il freine trop fort, on tombe par terre » (ESAT clos d'or).*

- **la vitesse et les infractions au code de la route**

Beaucoup de personnes interrogées ont raconté des événements anxiogènes liés à la vitesse excessive et aux infractions au code de la route. Elles reprochent notamment à certains chauffeurs de passer au feu orange ou de téléphoner pendant qu'ils conduisent. Ces comportements sont source de stress et d'énervement chez des voyageurs ayant une mobilité et/ou des réflexes réduits et pour qui le respect des règles est essentiel : *« ils vont trop vite, j'ai pas envie de me retrouver à l'hôpital » (ESAT Lumbin).*

- **les accotements loin des trottoirs aménagés**

Les accotements loin des trottoirs aménagés rendent les aménagements inutiles et placent de nombreuses personnes en situation de handicap. En effet, lorsque le bus s'arrête loin du trottoir les voyageurs sont obligés de faire un « grand saut » qui peut entraîner chez des personnes ayant une mobilité et/ou des réflexes réduits un risque de chute : *« une fois y'avait un trou, j'ai dit au chauffeur « faut se garer plus près » mais il a rien dit » (Antoinette, ESAT Clos d'or), « une fois j'ai failli tomber, le car était trop loin du trottoir » (ESAT Lumbin), « l'espace est trop grand entre le trottoir et le bus, un jour j'ai mis le pied dans le trou et ça fait mal » (ESAT Clos d'or).*

- Sensibiliser les chauffeurs aux problématiques des personnes ayant une mobilité et/ou des réflexes réduits, les former à une meilleure utilisation du matériel.

## 🌀 **Les chaînes de déplacements**

Pour que les réseaux de transports en commun soient véritablement accessibles, c'est-à-dire qu'ils permettent à toute personne de les utiliser facilement et sans danger, ils doivent être intégrés dans une vision globale d'aménagement de la voirie.

Des témoignages récoltés au cours de l'enquête ont mis en évidence le fait que les chaînes de déplacements peuvent constituer une entrave à la mobilité de nombreuses personnes présentant une déficience intellectuelle et/ou des troubles psychiques. En effet, des personnes désirant intégrer le milieu ordinaire ont par exemple dû refuser des stages parce que le chemin pour rejoindre les entreprises pouvant les accueillir présentait de trop grands dangers (traversée d'une Route Nationale, multiples changements de véhicules ...).

- Penser les réseaux de transports en commun, et au delà les implantations géographiques des services publics comme des zones industrielles, commerciales ou artisanales, de manière globale, c'est-à-dire de sorte que toute personne puisse se rendre d'un point à un autre en toute sécurité et autonomie. Veiller à sécuriser les abords des arrêts de bus (installation de passages piétons protégés, de feux de circulation visuels et sonores, implanter les arrêts au plus près des zones d'activité ...).

## 🔗 Les relations avec les autres usagers des transports en commun

L'enquête a montré que la promiscuité induite par les transports en commun peut engendrer des problèmes de cohabitation entre les personnes présentant une déficience intellectuelle et/ou des troubles psychiques et les autres voyageurs. Les personnes interrogées ont déclaré que certains voyageurs se montrent sympathiques à leur égard et sont prêts à les aider en cas de problème, que d'autres sont méprisants voire blessants, mais que la plupart sont indifférents.

La grande majorité des personnes rencontrées éprouve un fort sentiment d'insécurité, qui est d'autant plus prégnant sur les lignes très fréquentées. Si plusieurs personnes ont demandé la présence de la police et/ou de caméras : « *il faudrait des caméras on se sentirait mieux, plus en sécurité* » (ESAT Lumbin), « *des fois y a des flics, c'est bien comme ça, ça calme les jeunes* » (ESAT Clos d'or), la plupart souhaite simplement une augmentation de la présence humaine, celle des agents de prévention notamment.

Le sentiment d'insécurité est plus particulièrement provoqué par :

- **la présence de chiens non attachés**

Les personnes interrogées craignent de se faire mordre et ne savent pas toujours comment réagir face à un chien, ou à son maître. Elles ont également peur d'être bousculées et de perdre leur équilibre : « *y a des chiens ils font « ouf ouf » ça fait peur* », d'autres ajoutent : « *des fois ils ont pas la muselière* », « *c'est des gros chiens en plus, ils mettent pas la muselière alors s'ils te mordent ...* » (ESAT Clos d'or).

- **les groupes de jeunes**

La présence de « *groupes de jeunes, des collégiens ou des lycéens* » apparaît pour plusieurs raisons comme anxiogène : ils sont souvent bruyants (« *des fois y a des jeunes ils ont leur baladeur à fond alors on s'entend pas, ça fait beaucoup de bruit dans le bus et j'ai mal à la tête* »), ils ne respectent pas toujours le matériel et les règles (« *y en a ils boivent de l'alcool mais c'est interdit* », « *souvent les jeunes ils cassent les vitres, ils brûlent les poubelles* »), et ils sont parfois moqueurs (« *des fois dans le 34 y a des jeunes ils se moquent des handicapés* », « *des fois dans le bus y en a ils disent « sales handicapés »* »).

Dans la plupart des cas les personnes ne savent pas comment réagir face à ce type de comportements : « *j'étais au fond et y a un jeune il m'a branché, je fais quoi s'il revient ce soir ?* » (ESAT Lumbin), « *je serais paniquée j'oserais pas aller vers le chauffeur* » (ESAT Clos d'or), et elles n'identifient que rarement le chauffeur comme un protecteur potentiel : « *on sait très bien que ça sert à rien du tout d'aller voir le chauffeur* », « *il est pas si puissant que ça le chauffeur !* » (ESAT Ste Agnès). Ce sentiment à l'égard des chauffeurs est principalement dû au fait qu'ils subissent également des agressions et que pour beaucoup de personnes interrogées la protection des voyageurs ne fait pas partie de leurs missions : « *il est pas là pour s'occuper des voyageurs* » (ESAT Ste Agnès).

Cette situation est notamment due à la proximité des horaires des établissements spécialisés et des établissements scolaires. Les véhicules étant bondés aux heures

de pointe, plusieurs personnes déclarent d'ailleurs partir plus tôt pour éviter de prendre le bus en même temps que les collégiens et les lycéens : « *je pars tôt de chez moi parce que y a des gamins, je pars à 7h 10* ».

Mais les personnes présentant une déficience intellectuelle et/ou des troubles psychiques peuvent également avoir des comportements de nature à gêner d'autres voyageurs. En effet, certaines personnes rencontrées ont fait part des problèmes que leur posent des camarades/collègues de travail : « *moi je suis pas comme les autres, je suis tranquille, y en a d'ici ils parlent fort* », « *moi je fais comme si je les connais pas, ils ont pas la capacité de comprendre que c'est gênant* » (ESAT Ste Agnès). Si l'utilisation des transports en commun et l'apprentissage des comportements à adopter sont souvent intégrés dans la mission éducative des établissements accueillant des mineurs, la plupart des personnes encadrant les majeurs estime qu'elles n'intègrent pas leurs missions. Certains adultes peuvent par conséquent avoir des comportements inappropriés.

#### **- les bagarres et les agressions**

Plusieurs personnes interrogées ont subi des agressions dans les transports en commun, dont certaines ont donné lieu à des dépôts de plainte. Beaucoup ont assisté à des agressions, de voyageurs ou de membres du personnel des réseaux de transports en commun : « *une fois j'étais dans le tram y a eu une agression, j'ai eu trop peur, je savais pas quoi faire, ils ont cassé des vitres, ils étaient 5 jeunes contre 3 contrôleurs, tout le monde tremblait comme ça, comme des feuilles* » (ESAT Clos d'or). Si face à de tels événements quelques personnes affirment : « *je vais voir le chauffeur et le chauffeur il appelle la TAG et la police* » (ESAT Clos d'or), la majorité déclare ne pas savoir comment réagir et pense que seule une augmentation de la présence humaine peut améliorer la situation : « *les contrôleurs, il en faudrait dans tous les bus se serait plus sûr* ».

#### **- le mauvais état des véhicules**

Les personnes interrogées associent souvent l'insécurité à l'état de propreté des véhicules, pour la majorité les bus « *sont sales, plein de tags, c'est tout coupé* »

(ESAT Ste Agnès). Le non respect des règles et l'impunité des voyageurs à l'origine de ces dégradations renforcent d'ailleurs le sentiment d'insécurité de l'ensemble des usagers des réseaux de transports en commun.

- Augmenter la présence humaine (contrôleurs, agents de prévention) sur les lignes où les problèmes d'insécurité sont les plus importants, aux heures pendant lesquelles les véhicules sont bondés. Organiser des rencontres entre le personnel des réseaux de transports en commun et les établissements accueillant des personnes présentant une déficience intellectuelle et/ou des troubles psychiques pour expliquer le rôle de chacun et le comportement à adopter en cas d'agression ou de problème (*voir infra*).

## 5.4- La gestion des perturbations et des imprévus

L'enquête a montré que la gestion des perturbations est la principale difficulté rencontrée par les personnes présentant une déficience intellectuelle et/ou des troubles psychiques : leurs difficultés de compréhension et de mémorisation des informations peuvent les conduire à ne pas adopter la meilleure attitude.

### ☞ Les grèves

Les grèves sur les réseaux de transports en commun ont une importance toute particulière pour les personnes interrogées au cours de l'enquête car elles en sont souvent tributaires.

Lorsque les personnes n'ont pas connaissance du mouvement de grève elles peuvent attendre leur bus/tramway très longtemps sans penser à téléphoner ou à demander des renseignements : « *les grèves sont mal annoncées, on peut arriver à l'arrêt et on sait pas qu'il y a grève alors on attend* » (ESAT Clos d'or).

En cas de grève « surprise » et lorsque les établissements sont avertis à temps ils cherchent des solutions au cas par cas pour permettre à leurs travailleurs/élèves de rejoindre leur domicile en toute sécurité (utilisation des véhicules du personnel, prise en charge par les parents ...). Cette gestion en urgence au cas par cas entraîne beaucoup de panique et une importante perte de temps.

- Assurer une meilleure information des établissements accueillant des personnes présentant une déficience intellectuelle et/ou des troubles psychiques en cas de mouvement de grève ou de perturbation importante du réseau. Informer les usagers sur les comportements à adopter lors de rencontres du personnel des réseaux dans les établissements spécialisés, de visites des dépôts (*voir infra*).

## ☞ Les problèmes techniques

Lorsqu'il y a un problème technique important sur une ligne, de tramway notamment, les voyageurs peuvent être « débarqués » sur le réseau, c'est-à-dire devoir quitter le véhicule dans lequel ils se trouvent pour en prendre un autre.

Ce débarquement se fait parfois sans explications : « *j'étais dans le tram B, à la gare le tram s'est arrêté alors il a fallu descendre sans explications, je suis parti à pied* » (IMPro la Bâtie). Parfois les explications ne suffisent pas : « *quand il y a des accidents ils annoncent mais c'est pas facile de comprendre ce qu'ils disent, ce que ça veut dire, faudrait qu'ils disent des trucs simples !* » (IMPro les gentianes).

Ne comprenant pas l'étendue et la nature du problème les personnes présentant une déficience intellectuelle et/ou des troubles psychiques peuvent décider de partir au lieu d'attendre le prochain véhicule ou au contraire rester sur place sans savoir que faire ni où aller.

- Mieux informer les usagers en cas de problème : utiliser un vocabulaire simple, reformuler calmement et clairement les consignes. Assurer la présence d'un personnel sensibilisé et formé pour rassurer, informer et guider les voyageurs.

Si les personnes rencontrées, comme celles ayant répondu au questionnaire, déclarent spontanément pouvoir faire face à une grève ou une perturbation, la réalité sur cette capacité est bien différente. Par exemple à la question « que faites vous en cas de problème ? » un jeune homme répond que « *s'il y a grève de bus on téléphone pour le taxi et il nous amène à l'atelier* » (ESAT Clos d'or), mais quand on lui demande de détailler on découvre qu'il ne possède pas de téléphone portable et qu'il ne sait pas se servir d'une cabine téléphonique. Cette anecdote montre bien que beaucoup de personnes présentant une déficience intellectuelle et/ou des troubles psychiques éprouvent une certaine gêne à admettre leurs difficultés, notamment parce qu'elles pensent être les seules à les rencontrer.

Pour la majorité des personnes interrogées la solution en cas de grève ou de « débarquement » sur le réseau pour cause de problème technique consiste à suivre

la ligne du bus/tramway : « *je vais à pied en suivant la ligne du bus parce que je connais le trajet, je le fais tout le temps* » (ESAT Clos d'or), « *des fois je rentre à pied en suivant la ligne du tram* », « *moi je suis la ligne comme ça je sais que je vais chez moi* » (ESAT Ste Agnès), « *au moment de partir, impossible d'avancer le bus, il a fallu descendre, on est allé à pied* » (Opticat). Les personnes interrogées recourent à cette solution essentiellement parce que la ligne de bus/tramway est le seul chemin qu'elles connaissent et parce qu'elles n'ont pas toujours les bons réflexes (téléphoner, retourner à l'établissement, demander de l'aide aux autres voyageurs ...).

Outre le fait que les distances parcourues sont parfois colossales, surtout pour des personnes ayant une résistance à la fatigue et/ou une mobilité réduites, la configuration actuelle des réseaux de transports en commun peut mettre les personnes recourant à cette solution en danger.

Seul le balisage pictographique des cheminements diminuera les risques d'égarements ou d'erreurs. L'indication aux carrefours du sens à suivre pour rester sur telle ou telle ligne permettra en effet aux personnes de retrouver plus facilement leur chemin, car s'il est relativement aisé d'identifier et de suivre des rails de tramway, il est moins facile de reconnaître les différents arrêts de bus (ils peuvent être éloignés, ne sont pas toujours pourvus d'un abri bus, leurs noms et le numéro de la ligne sont petits, leurs couleurs souvent similaires ...). Ces balisages pourraient consister en des petits panneaux mentionnant la couleur et le numéro de la ligne ainsi que la direction à suivre par un fléchage en hauteur (barrières, poteaux ...) et au sol (*voir supra sur la charte élaborée par le CRIDEV*).

L'efficacité de ce balisage reste cependant subordonnée à la mise en place d'une politique d'information et d'explication adaptées, qui exige la mise en place d'actions spécifiques en faveur des personnes présentant une déficience intellectuelle et/ou des troubles psychiques (*voir infra*).

## 6- Les relations avec le personnel des réseaux de transports en commun

Partant du constat de l'absence de prise en compte des personnes présentant une déficience intellectuelle et/ou des troubles psychiques dans les réflexions relatives aux transports en commun et à l'accessibilité le groupe de travail « transports » de l'ODPHI a élaboré un questionnaire destiné à recueillir des informations sur la relation aux transports en commun des personnes destinataires.

Des questions visaient spécifiquement à recueillir des informations sur leurs relations avec le personnel des réseaux de transports en commun. Pour cela les personnes étaient interrogées sur leurs sentiments à propos des contrôles et leurs relations avec les chauffeurs (notamment pour savoir si elles leur demandent facilement de l'aide et si elles ont le sentiment d'être écoutées). Ces pistes de réflexion ont été approfondies lors des entretiens et complétées par des interrogations sur les agents de prévention.

Si nous insistons ici sur les difficultés que rencontrent les personnes présentant une déficience intellectuelle et/ou des troubles psychiques nous tenons à préciser que de nombreux témoignages attestent de la bienveillance et du professionnalisme de certains membres du personnel des réseaux de transports en commun. Des personnes ont par exemple raconté les interventions de chauffeurs pour les protéger des moqueries et des attaques verbales d'autres voyageurs, la façon dont certains chauffeurs identifient les personnes perdues et assurent le relais pour que des personnes viennent les chercher. Enfin, certaines personnes rencontrées déclarent avoir des relations très conviviales avec des chauffeurs, qu'elles appellent parfois par leur prénom.

## 6.1- Les chauffeurs

L'analyse des questionnaires a montré que seulement 49% des personnes interrogées osent demander de l'aide aux chauffeurs, parmi lesquelles 91% ont le sentiment d'être écoutées. Les entretiens ont confirmé la difficulté qu'éprouve la majorité des personnes présentant une déficience intellectuelle et/ou des troubles psychiques à demander de l'aide au chauffeur, et plus largement à leur parler : « *c'est difficile de parler aux chauffeurs* » (ESAT Ste Agnès).

Plusieurs personnes expliquent qu'elles n'osent pas parler aux chauffeurs parce que des pancartes l'interdisent : « *j'aime pas demander de l'aide au chauffeur parce qu'y a une pancarte qui dit « ne parler au chauffeur que pour nécessité »* » (IMPro la Bâtie), « *je ne parle pas au chauffeur parce que c'est écrit de pas parler au chauffeur* » (SALC APAJH). Ces remarques montrent bien que les personnes présentant une déficience intellectuelle et/ou des troubles psychiques ont besoin d'explications complémentaires pour comprendre les informations diffusées à l'ensemble des voyageurs. Des rencontres avec le personnel des réseaux de transports en commun et des visites des dépôts apparaissent comme le moyen le plus adéquat pour remédier à ce type de difficultés (*voir infra*).

Les personnes rencontrées trouvent que les chauffeurs ne sont pas toujours polis et avenants, elles ont du mal à comprendre pourquoi « *des fois y a des chauffeurs on leur dit bonjour et ils répondent pas* » (Alexis, ESAT Ste Agnès). Cette incompréhension de l'attitude des chauffeurs tient également au fait que les personnes interrogées ont le sentiment d'être plus polies que les autres usagers des transports en commun : « *nous en tant que personnes handicapées on dit plus souvent bonjour que les autres dans les bus !* » (ESAT Clos d'or), car « *c'est une question de politesse* » (ESAT Clos d'or).

Les personnes ayant participé à l'étude ont également le sentiment que les chauffeurs « *des fois ils [ne les] prennent pas au sérieux* » (ESAT Lumbin). Il semble en effet que certains chauffeurs ne s'arrêtent pas lorsque les personnes leur font

signe à l'arrêt : « *des fois je fais signe comme ça « coucou » au chauffeur mais il s'arrête pas, alors il faut que ma mère vienne me chercher* » (ESAT Lumbin), « *des fois on est à l'arrêt on fait signe au chauffeur mais il s'arrête pas, il croit qu'on lui fait coucou !* » (ESAT Ste Agnès). Cette situation peut être due au fait que la personne n'est pas au bon arrêt, ce qui justifie alors le comportement du chauffeur, mais ne comprenant que c'est le cas elle vit cette situation comme une injustice.

La majorité des personnes interrogées reproche enfin aux chauffeurs de ne pas intervenir pour faire respecter l'ordre au sein de leur véhicule, elles ont le sentiment que « *le chauffeur il s'en fout* » (ESAT Ste Agnès). Les personnes rencontrées expliquent ce comportement par le fait qu'« *il est pas si puissant que ça le chauffeur !* », que « *de toute façon il peut rien faire* », d'autres personnes expliquent que « *peut-être il a peur des agressions aussi* » (ESAT Ste Agnès). Cette impression d'impuissance du chauffeur face à ce qui se passe dans son véhicule fait qu'il n'est plus considéré comme un protecteur potentiel, ce qui renforce un peu plus le sentiment d'insécurité.

## 6.2- Les contrôleurs

L'analyse des questionnaires a montré que le sentiment à l'égard des contrôles est assez confus : beaucoup de personnes ont répondu que les contrôles ne posent pas de problème alors qu'elles déclarent dans la question suivante avoir des difficultés pour communiquer avec les contrôleurs.

Les entretiens ont confirmé ces éléments, les personnes avouent être mal à l'aise lors des contrôles : « *quand ils montent ça me refroidit, j'aime pas trop ça* » (ESAT Ste Agnès), « *ça peut être rassurant mais en même temps ...* » (ESAT Clos d'or), mais demandent unanimement une augmentation de leur présence : « *il faut plus de contrôleurs avec les jeunes qui font le bordel* » (ESAT Lumbin), « *il en faudrait plus, ils sont toujours sur les mêmes lignes* » (ESAT Clos d'or).

La peur des contrôles est essentiellement provoquée par la crainte de ne pas arriver à comprendre ce que disent les contrôleurs, de ne pas réussir à leur expliquer que la machine à composer n'a pas fonctionné ou qu'elles ont oublié leurs justificatifs de tarif réduit.

L'enquête a par exemple permis de révéler que certains voyageurs ne comprennent pas l'expression « *titre de transport* » parfois utilisée par les contrôleurs. Cette incompréhension peut être à l'origine de situations de blocage car les personnes, angoissées et énervées, n'arrivent pas à dialoguer avec les contrôleurs, lesquels ne comprennent pas toujours les difficultés de leurs interlocuteurs. Plusieurs personnes rencontrées ont d'ailleurs dû payer des amendes faute d'avoir pu ou su expliquer leur situation : « *j'ai oublié ma carte à l'atelier, j'ai expliqué mais ils ont rien voulu savoir, mon frère a fait le nécessaire, il est allé payer* » (ESAT Clos d'or), « *j'ai dit au contrôleur que j'étais aux gentianes mais il a rien voulu savoir et il m'a mis l'amende* », « *une fois dans le 26 y avait beaucoup de monde, j'ai pas pu poinçonner le ticket mais j'ai pas su expliquer aux contrôleurs, ils m'ont mis une amende* » (SALC APAJH).

La plupart des personnes interrogées ne comprend pas pourquoi les contrôleurs veulent vérifier tous leurs justificatifs et ont le sentiment d'être plus souvent

contrôlées que les autres : « *des fois on oublie de pointer et les contrôleurs veulent rien savoir alors que y a des jeunes qui payent pas* » (ESAT Clos d'or), « *des fois ils sont trop sévères avec nous, des fois ils voient nos cartes et ils disent y a ça ou ça qui va pas* » (ESAT Ste Agnès).

Malgré ces quelques réticences la majorité des personnes rencontrées déclare que la présence des contrôleurs est sécurisante parce que « *ça peut faire un petit effet dissuasif* » (ESAT Ste Agnès), son augmentation est donc vivement souhaitée.

Enfin, nous tenons à rappeler qu'il ne s'agit nullement de demander une absence de contrôle ou une impunité en cas de fraude mais de montrer que de nombreuses difficultés sont liées à un manque de connaissance du handicap et aux difficultés de communication qu'il entraîne. La solution consiste non pas à instaurer une impunité pour les personnes handicapées, ce qu'elles refusent, mais d'assurer la formation des contrôleurs à un meilleur accueil des personnes présentant une déficience intellectuelle et/ou des troubles psychiques.

## 6.3- Les agents de prévention

L'ensemble des personnes rencontrées a une opinion positive sur les agents de prévention parce qu'« *ils sont vachement sympas* » (IME la clé de sol), « *ils sont très gentils, c'est mieux quand ils sont là, on ne sait jamais* » (IMPro la Bâtie). Souvent décrits comme « *des jeunes en gris* » ils sont parfois appelés « *les surveilleurs* ».

Leur identification n'est cependant pas toujours évidente, leur mission pas bien comprise : « *ils nous parlent pas, ils observent* » (ESAT Clos d'or), « *je trouve qu'ils ne servent pas à grand-chose* », ils ne sont donc pas considérés comme des protecteurs potentiels. Comme elles ont du mal à identifier leurs missions les personnes rencontrées disent ne pas oser leur parler mais quand on leur explique elles sont plusieurs à déclarer : « *maintenant on sait qui c'est alors on oserait leur parler* » (SALC APAJH).

Leur présence est rassurante, plus que celle des contrôleurs, son augmentation est donc vivement souhaitée par l'ensemble des personnes interrogées : « *ça rassure, quand ils sont là les gens sont plus calmes* » (ESAT Clos d'or), « *il en faudrait dans tous les bus se serait plus sûr* ». Les personnes rencontrées estiment d'ailleurs que leur présence est aussi souhaitable pour les chauffeurs : « *ça fait une sécurité pour tout le monde, le chauffeur aussi, comme ça il se fait pas agresser* » (ESAT Clos d'or), qu'« *il faut plus de sécurité pour les chauffeurs parce que nous on peut pas les aider* » (ESAT Ste Agnès).

Il apparaît donc souhaitable d'augmenter leur présence aux heures de forte affluence, dans les principaux nœuds d'échange. La présence d'agents sensibilisés aux problématiques liées aux handicaps et formés à l'accueil des personnes présentant une déficience intellectuelle et/ou des troubles psychiques aura d'ailleurs un effet bénéfique pour l'ensemble des voyageurs.

## 7- Mieux se connaître pour mieux se comprendre

Les personnes rencontrées pendant cette vaste enquête ont montré un véritable intérêt pour celle-ci. Elles ont tout particulièrement apprécié le fait de pouvoir donner leur opinion et de voir que leurs difficultés sont prises en considération, car les personnes présentant une déficience intellectuelle et/ou des troubles psychiques ont souvent le sentiment d'être des citoyens de second ordre. Comme en témoignent ces quelques phrases beaucoup ont souhaité que d'autres réunions aient lieu, notamment avec le personnel des réseaux de transports en commun : « *çà serait bien qu'il y ait des gens qui viennent comme çà nous expliquer des choses* » (IME la clé de sol), « *se serait bien qu'il y ait une réunion avec les contrôleurs aussi, comme avec vous* » (Alex, ESAT Clos d'or).

L'enquête a permis de mettre en évidence le fait que de nombreuses difficultés sont dues au manque d'information et de compréhension des modalités de fonctionnement des réseaux de transports en commun, ainsi qu'au manque de formation du personnel à l'accueil et l'accompagnement des personnes présentant une déficience intellectuelle et/ou des troubles psychiques. Les échanges entre les établissements spécialisés et le personnel des réseaux de transports en commun permettront par conséquent d'améliorer ces points.

En effet, les personnes rencontrées ont particulièrement insisté sur la nécessité de leur expliquer les choses : « *une fois je buvais une canette dans le tram et les contrôleurs ils m'ont expliqué qu'il fallait pas à cause d'un problème de sécurité, que la bouteille çà peut blesser quelqu'un, ben moi j'ai compris parce qu'ils m'ont expliqué !* » (ESAT Ste Agnès), « *la 1<sup>re</sup> fois que j'ai pris le bus j'étais à l'école, je savais pas qu'il fallait mettre un ticket, après on m'a dit et pis j'ai fait toute seule* ». De même, faisant référence aux dessins installés dans certains bus et tramways pour signaler les comportements à adopter ou non dans les transports en commun (ne pas manger, céder sa place aux personnes âgées ...) un jeune homme explique que « *il faudrait que se soit indiqué autrement, on comprend pas* » et qu'« *en plus çà cache la vue* » (ESAT Ste Agnès).

Les échanges entre les établissements spécialisés et le personnel des réseaux de transports en commun que nous préconisons seront bénéfiques pour tous : pour les personnes fréquentant des établissements spécialisés mais également pour le personnel des réseaux car la peur née toujours de la méconnaissance et de l'incompréhension de la différence. L'instauration d'une relation de confiance entre le personnel des réseaux de transports en commun et les voyageurs présentant une déficience intellectuelle et/ou des troubles psychiques contribuera en outre efficacement à la modification du regard des autres voyageurs.

Pour être efficaces ces échanges doivent être réguliers et multifformes : rencontres du personnel des réseaux dans les établissements spécialisés, visites des personnes présentant une déficience intellectuelle et/ou des troubles psychiques dans les dépôts.

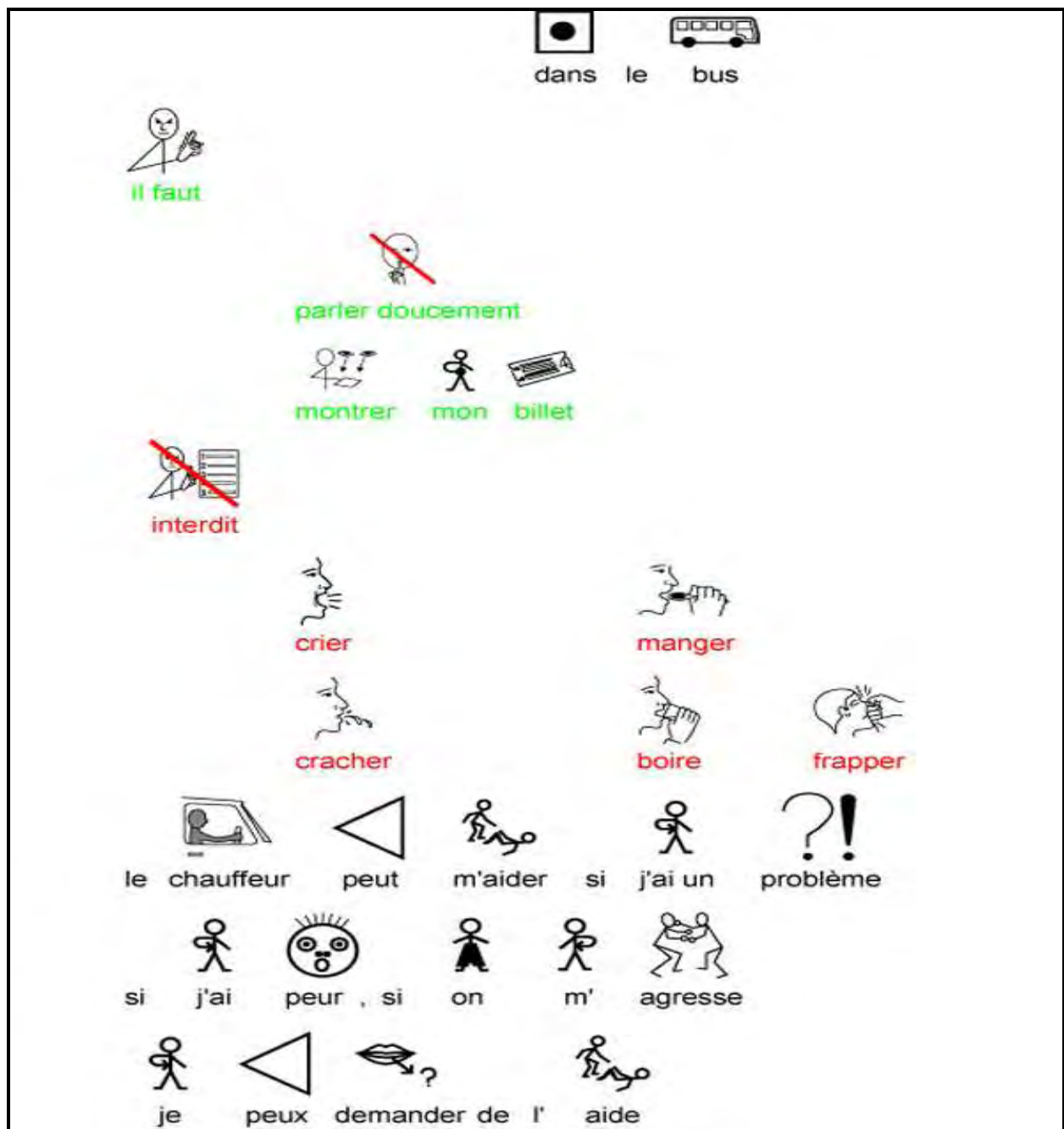
## 7.1- Les rencontres dans les établissements

L'ensemble du personnel ayant un contact avec les usagers des réseaux de transports en commun doit bénéficier d'une sensibilisation aux problématiques liées aux handicaps et d'une formation lui permettant d'assurer un accueil et un accompagnement adaptés. L'attribution des lignes identifiées comme fréquemment utilisées par des personnes présentant une déficience intellectuelle et/ou des troubles psychiques (*voir la liste p. 17*) à des chauffeurs volontaires et formés permettra d'améliorer la qualité de service.

Pour mieux comprendre et connaître les problématiques liées aux handicaps, intellectuels et/ou psychiques notamment, il faut également que le personnel des réseaux de transports en commun aille à la rencontre des établissements accueillant des personnes présentant une déficience intellectuelle et/ou des troubles psychiques.

Des rencontres ont déjà lieu dans différents établissements mais leur organisation, qui n'est ni uniforme ni régulière, doit être améliorée. Elles permettront d'expliquer les rôles des différents membres du personnel des réseaux (chauffeurs, contrôleurs, agents de prévention), la signification des périodes sur les fiches horaires, les comportements à adopter dans les transports en commun, ce qu'il faut faire en cas de problème ou d'agression, de grève ou de perturbation du réseau ... Ces rencontres pourraient notamment être l'occasion de distribuer aux personnes présentant une déficience intellectuelle et/ou des troubles psychiques un « code de bonne conduite dans les transports en commun » adapté à leurs facultés cognitives (*voir supra sur les difficultés de compréhension des informations*). Cette remarque, d'un travailleur de l'ESAT « Clos d'or » : « *les dessins faut les comprendre ! Des fois c'est un peu complexe, les trucs abstraits nous on comprend rien !* », illustre effectivement bien la nécessité de repenser les systèmes d'information.

Exemple d'un code de conduite dans les transports en commun élaboré avec le programme *MAKATON*:



## 7.2- Les visites des dépôts

L'enquête a révélé qu'il y a plusieurs années la Semitag organisait régulièrement, en partenariat avec les établissements spécialisés, des visites de ses dépôts de bus/tramway. Plusieurs personnes rencontrées ont participé à ces visites, une d'entre elles a d'ailleurs pu « *lors d'un stage à la Tag* » matérialiser son trajet (représentation des arrêts de montée et de descente, numéro du véhicule ...) sur une feuille qu'elle garde avec elle depuis 1998 pour l'aider.

Les personnes rencontrées sont majoritairement intéressées pour faire ou refaire ce type de visites : « *j'aurais bien aimé voir le dépôt* » (ESAT Ste Agnès), car elles permettent de mieux comprendre le fonctionnement des réseaux, des machines ..., ce qui devrait notamment avoir un effet positif sur le sentiment de sécurité.

Ces visites devraient permettre aux personnes présentant une déficience intellectuelle et/ou des troubles psychiques de matérialiser leurs trajets à l'aide d'un système du type *MAKATON* ou *PICTOMEDIA SCRIBE*.

↪ *MAKATON* est un programme d'éducation au langage constitué d'un vocabulaire utilisé avec la parole, des signes et/ou des pictogrammes illustrant l'ensemble des concepts. Elaboré par une orthophoniste anglaise, Margaret WALKER, en 1973 -74, il s'adresse à une population souffrant de troubles de communication et/ou de compréhension<sup>22</sup>.

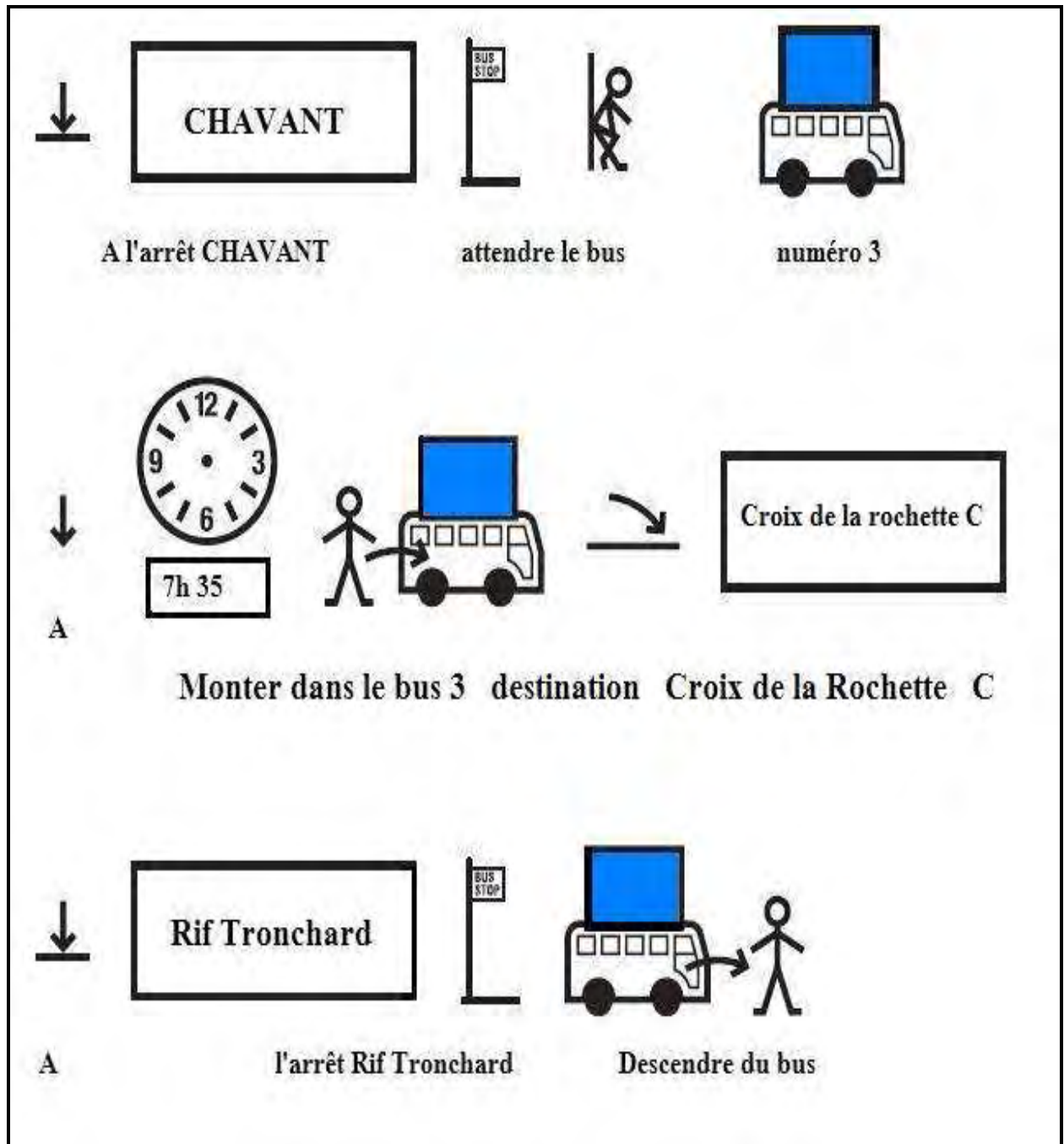
↪ *PICTOMEDIA SCRIBE* est un logiciel développé par l'UNAPEI qui permet la représentation des mots et des concepts par des pictogrammes adaptés aux facultés de compréhension des personnes en situation de handicap mental. La base de données *PICTOMEDIA*, qui contient 2000 pictogrammes, permet une représentation adaptée des situations de la vie personnelle, professionnelle et sociale<sup>23</sup>.

---

<sup>22</sup> Site Internet : [www.makaton.fr](http://www.makaton.fr)

<sup>23</sup> Site Internet : [www.pictomedia.com](http://www.pictomedia.com)

Exemple d'un trajet élaboré à l'aide du système *MAKATON*:



Exemple d'un trajet de bus élaboré à l'aide du logiciel *PICTOMEDIA SCRIBE*<sup>24</sup> :

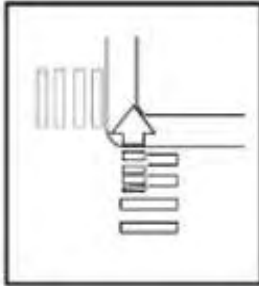
De la maison au CAT de Vieux-condé à pied et en bus

Je sors de la maison, je tourne à droite sur le trottoir

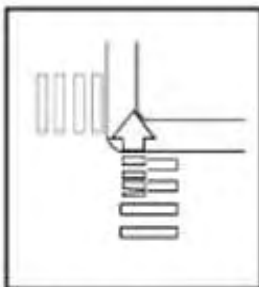
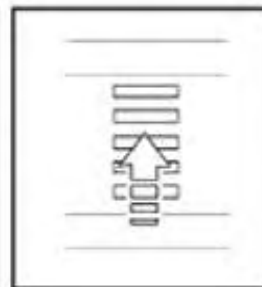
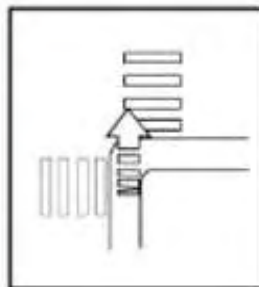
Rue Louise M. (Grande pelouse - petite place), Aller tout droit sur le trottoir de gauche

Rue de l'Europe, traverser sur le passage protégé et aller tout droit

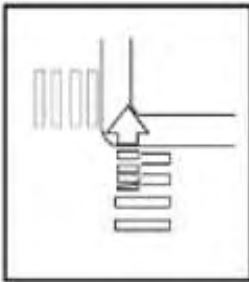
<sup>24</sup> Elaboré par la société Maia Interactive – 84, boulevard du général Leclerc, 59 100 Roubaix – Tél : 03 20 02 43 75 – Contact [jlequeue@nordnet.fr](mailto:jlequeue@nordnet.fr)



Au carrefour de la rue de l'Europe et de la rue J. Jaurès, tourner à droite, traverser sur le passage protégé (Piéton vert) et aller tout droit



AU carrefour de la rue J. Jaurès et (poste), traverser sur le passage protégé (piéton vert) et aller tout droit



Au carrefour de la rue J. Jaurès et de la rue (Snack), traverser (piéton vert) et aller tout droit



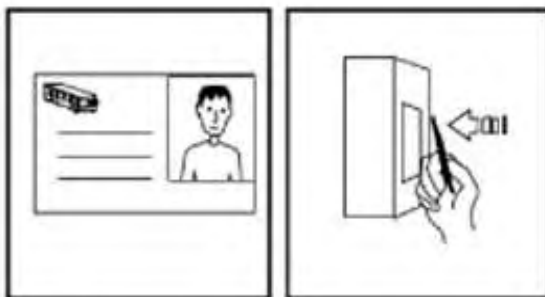
Arrêt de bus "Bruay place", prendre le bus "N°14 à destination de Mont de péruwelz"



Dans le bus



- demander au chauffeur Vieux Condé Gare



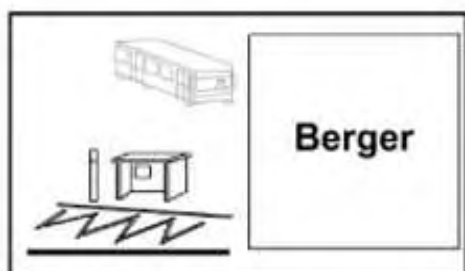
- j'ai une carte, je la valide



- je n'ai pas de carte, je paye un ticket et je le composte



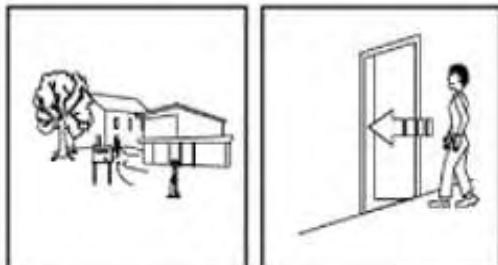
- je me dirige vers le fond du bus



- Arrêt Fresnes Berger, le bus passe, appuyer sur le bouton pour demander l'arrêt



- A l'arrêt de bus "Condé Gare", appuyer sur le bouton pour ouvrir les portes, descendre du bus et aller à droite sur le trottoir



Arrivée au CAT de Vieux Condé

## 8- Résumé des propositions concrètes de l'ODPHI

La variété des difficultés rencontrées par les personnes présentant une déficience intellectuelle et/ou des troubles psychiques impose des réponses diverses. Il convient d'apporter une amélioration générale du réseau, des améliorations sur des points particuliers, et des mesures en faveur des voyageurs ayant des besoins spécifiques.

### 8.1- Une amélioration générale du réseau

Assurer un plus grand respect des horaires, de la sécurité et de la salubrité dans les véhicules.

Augmenter la présence humaine, notamment aux heures de forte affluence sur les principales lignes utilisées par des personnes présentant une déficience intellectuelle et/ou des troubles psychiques.

Veiller au bon fonctionnement du matériel : déroulement des bandes **sonores et visuelles**, signalement **sonore et visuel** des demandes d'arrêt, machines à composer.

Assurer une plus grande lisibilité des informations : plans du réseau, plans de quartier, fiches horaires, noms des arrêts ...

Imposer l'utilisation des bandes **visuelles et sonores** dans tous les véhicules (couplage avec la radio, modulation du volume sonore au bruit ambiant), simplifier les annonces des problèmes techniques et mouvements de grève. Installer des bandes sonores et visuelles dans les lignes interurbaines du réseau Transisère.

Améliorer la lisibilité des destinations : utilisation de couleurs, de gros caractères illuminés, affichage fixe du numéro...

Améliorer le repérage sur le réseau : utilisation de pictogrammes, de tables d'orientation, balisage des cheminements ...

Installer des panneaux visuels accessibles à tous : caractères plus gros et illuminés, implantation à une hauteur moindre, contraste entre les lettres et le fond.

Installer des horloges avec de gros chiffres et correctement réglées dans tous les véhicules et aux « nœuds d'échanges ».

Augmenter le nombre de boutons permettant de demander l'arrêt du véhicule, simplifier leur identification.

Augmenter le nombre d'affiches représentant les arrêts dans les véhicules, en installer à des hauteurs moindres, améliorer leur lisibilité.

→ Ces différents éléments pourraient être déterminés dans une « charte de l'accessibilité » élaborée par des professionnels.

## **8.2- Des améliorations sur des points particuliers**

Installer un abri bus et un banc à l'arrêt desservant l'IMPro « la Bâtie » de Claix.

Rapprocher l'arrêt du 6020 de la zone industrielle des Marais à Lumbin.

Aménager et sécuriser l'arrêt « Malherbe » de la ligne A du tramway.

Assurer une cadence régulière de la ligne 32 du réseau TAG.

Assurer l'alternance de destination des bus sur la ligne 3 du réseau TAG pour qu'un bus sur deux se rende jusqu'au lieu-dit « Croix de la Rochette ».

Augmenter le nombre de bus 6020 desservant la commune de Lumbin à des horaires compatibles avec ceux des travailleurs de l'ESAT « Les ateliers du Grésivaudan ».

Maintenir l'affichage de la première lettre de la destination sur les bus ayant un terminus variable, le mettre en place sur la ligne 6020, informer l'ensemble des voyageurs de ces modifications.

### 8.3- Des mesures en faveur des voyageurs ayant des besoins spécifiques

Sensibiliser et former l'ensemble du personnel des réseaux de transports en commun à l'accueil des personnes handicapées, en particulier celles présentant une déficience intellectuelle et/ou des troubles psychiques.

Instaurer un dialogue entre les établissements spécialisés et les acteurs des réseaux de transports en commun : organiser des rencontres dans les établissements et des visites des dépôts.

Pour les personnes en fauteuil roulant ou ayant des difficultés déambulatoires maintenir et développer des services spécifiques, primordiaux pour leur insertion sociale et leur autonomie.

Développer les informations en braille, l'utilisation des bandes podotactiles et des feux parlant (notamment sur les lignes de tramways).

Equiper les points d'accueil et d'information de boucles magnétiques pour améliorer l'accueil des personnes appareillées de prothèses auditives<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> Liste des distributeurs disponible sur [http://www.culture-handicap.org/ewb\\_pages/f/fiche\\_boucle-magnetique.php](http://www.culture-handicap.org/ewb_pages/f/fiche_boucle-magnetique.php)

## 8.4- Des expériences intéressantes

### ☞ Pour les personnes présentant une déficience visuelle

L'association *Point de Mire*<sup>26</sup>, basée au Havre, édite les fiches horaires des transports en commun en braille.

L'Association *Pour Aveugles et Déficients Visuels d'Orléans et sa Région (APADVOR)*<sup>27</sup> propose un accompagnement individuel dans les transports en commun.

La *Société Intercommunale des Bus de la Région Annecienne (SIBRA)*<sup>28</sup> qui commercialise, coordonne et produit le transport public pour le compte de la Communauté de l'Agglomération Annecienne (C2A) a élaboré des plaquettes de format poche mentionnant les numéros des bus. L'agitation de cette plaquette permet au chauffeur de savoir que la personne veut monter dans son véhicule. Mais par manque d'information sur l'existence de ce système il a été abandonné car trop peu utilisé.

Le réseau de transports en commun de la ville de Nuremberg, *Verkehrs-Aktiengesellschaft Nuremberg (VAG)*<sup>29</sup>, qui a obtenu le prix d'accessibilité des transports en commun décerné par la Conférence Européenne des Ministres des Transports *ex aequo* avec le SMTC<sup>30</sup>, a créé un plan tactile de la ville qui permet une meilleure appréhension de sa configuration. Il travaille actuellement sur la création d'une signalétique adaptée baptisée *Dynamische Fahrgestinformation*.

### ☞ Pour les personnes présentant une déficience intellectuelle et/ou des troubles psychiques

Les mairies de Maubeuge et d'Issy-les-Moulineaux ont organisé la formation de leurs agents à l'accueil et l'accompagnement des personnes présentant des

---

<sup>26</sup> Association créée en 1991 - 3, rue Casimir-Delavigne, 76600 Le Havre – ☎ 02 35 42 41 95

<sup>27</sup> APADVOR – 17, rue du Coq Saint-Marceau, 45100 Orléans – ☎ 02 38 66 11 65 – 📠 02 38 66 11 10 –  
✉ Apadvor@wanadoo.fr

<sup>28</sup> Voir l'initiative du réseau de transports de la ville d'Annecy sur <http://www.sibra.fr/site/services.htm>

<sup>29</sup> Voir le site Internet, rubrique « mobilité pour tous » : <http://www.vag.de/?nav1=6>

<sup>30</sup> Voir le communiqué de presse sur : <http://www.cemt.org/events/PressReleases/03CEMT-FEPH.pdf>

difficultés de repérage spatio-temporel. Leurs services ont par conséquent été autorisés à afficher le pictogramme « S3A » de l'UNAPEI.

La Direction du Patrimoine et de l'Architecture (DPA) et le Service de l'Innovation et des Projets Techniques (SIPT) de la Ville de Paris ont confié au CRIDEV la réalisation d'une « Charte pour le repérage et l'orientation des Mairies de Paris » qui organise le balisage des parcours pour se rendre de manière intuitive dans les Mairies des différents arrondissements (*voir supra*).

La *Cité des Sciences et de l'Industrie* de Paris la Villette<sup>31</sup> forme son personnel à l'accueil des personnes présentant des difficultés de repérage spatio-temporel, ce qui lui permet d'afficher le pictogramme « S3A ». D'autre part, elle a élaboré des plaquettes d'aide à la visite destinées aux visiteurs présentant un handicap mental ou une déficience visuelle. Ces plaquettes, disponibles à l'accueil et téléchargeables sur le site Internet, contiennent notamment des plans multidimensionnels qui permettent une meilleure orientation et compréhension du bâtiment.

---

<sup>31</sup> Cité des Sciences et de l'Industrie – 30 avenue Corentin-Cariou, 75019 Paris – [www.cite-sciences.fr](http://www.cite-sciences.fr)

## 9- La nécessité d'accompagner certains voyageurs

Les améliorations du réseau classique de transports en commun permettront à ses usagers de l'utiliser plus facilement et assureront à un plus grand nombre de personnes la possibilité de l'utiliser. Cependant, certaines personnes en resteront exclues, en dépit de leur volonté de les utiliser, en absence d'un accompagnement personnalisé. Ayant besoin d'un soutien individuel beaucoup de personnes présentant une déficience intellectuelle et/ou des troubles psychiques ont en effet recours à des modes de transports privés dont le coût est obligatoirement plus élevé que celui du réseau public de transports en commun. Pour permettre à tous de circuler librement et à des coûts raisonnables il apparaît donc nécessaire que les instances organisatrices des transports en commun et les collectivités publiques portent leur réflexion sur la mise en place d'un service d'accompagnement.

L'exemple du service PMR de la Semitag, qui offre aux personnes en fauteuil roulant, ayant des difficultés déambulatoires constatées par un avis médical, ou étant titulaires d'une carte « canne blanche » ou « étoile verte », un service de transport à la demande au tarif du réseau « classique », montre qu'une volonté politique forte permet que s'exerce pleinement la solidarité.

Le devis ci-joint, établi à la demande de l'association Ste Agnès et dont les tarifs sont valables lorsque trois personnes effectuent le trajet, montre la discrimination tarifaire que subissent les personnes qu'une déficience intellectuelle et/ou des troubles psychiques empêche d'utiliser seules les transports en commun.

Devis établi par la société Perraud Voyages, à la demande de l'association Ste Agnès, valable lorsque trois personnes font le trajet :



**PERRAUD VOYAGES**

*Proches de vous pour vous emmener partout ...*

St Martin d'Hères, le 13/12/2006

# TRANSPORTS PERSONNALISES REGROUPEES

## FOYER ST AGNES

INTERLOCUTEUR FOYER ST AGNES

INTERLOCUTEUR DE PERRAUD VOYAGES

**MR PEPIN**

Responsable Foyer St Agnès

**Yves LEMAITRE**

Directeur du Département Véhicules Petite Capacité

Description de la prestation	Montant TTC du transfert pour 1 personne, départ de Grenoble et communes limitrophes	Kilomètre supplémentaire au-delà des communes limitrophes
ECHIROLLES	10 euros soit 20 euros jour	
ST MARTIN D'HERES	10 euros soit 20 euros jour	
GONCELIN	33 euros soit 66 euros jour	
CLAIX	14 euros soit 28 euros jour	
SEYSSINS	10 euros soit 20 euros jour	
ST PAUL DE VARCES	20 euros soit 40 euros jour	
GRENOBLE	10 euros soit 20 euros jour	

Ces tarifs sont valables pour un véhicule de type berline, 4 places, monospace 6 places ou minibus 8 places.

Tarif valable si au moins 3 personnes durant le même transport

Votre correspondant :

<input checked="" type="checkbox"/> Département PMR 26 rue Diderot 38400 Saint Martin d'Hères ☎ 0520 820 992 Fax : 04 76 01 91 62	<input type="checkbox"/> Service Groupes 197, Rue Mayoussard 38430 MORANS ☎ 04 76 36 80 30 Fax : 04 76 36 80 31	<input type="checkbox"/> Agence de voyages 5, Rue Billeray 38000 GRENOBLE ☎ 04 76 87 34 12 Fax : 04 76 47 46 64	<input type="checkbox"/> Agence de voyages CC Leclerc Châtelle 38160 ST MARCELLIN ☎ 04 76 36 67 60 Fax : 04 76 36 67 51	<input type="checkbox"/> Agence de voyages Rue de la République 38270 BEAUREPAIRE ☎ 04 74 78 71 27 Fax : 04 74 78 70 26	<input type="checkbox"/> Transports V.I.P. 93, Rue du Département 69005 LYON ☎ 04 37 64 28 00 Fax : 04 37 64 68 16	<b>REUNIR</b> 	AUTOCARISTE HA n° 83840021  VOYAGISTE LI n° 634870063
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------	-------------------------------------------------------------------

PERRAUD VOYAGES - 26 rue Diderot - 38400 Saint Martin d'Hères - Grenoble  
SARL Jean Perraud - Autocariste 998 893 803 RCS Grenoble - SARL au capital de 1 016 290 € - Siège social : 38940 Roybon - Etablissement habilité Touriste par arrêté préfectoral HA 058 960421  
RCP Continuité Assurances police N° 821.033.829 - REUNIR Assurances - 2F 5191 - Villeurbanne Cedex - Garant : Groupement Français de Gestion 38100 Grenoble  
TVA Intracommunautaire : FR 12594483002 - N° SIRET : 648283002800518 - APE : 642B

Des initiatives montrent cependant qu'un accompagnement personnalisé est possible et qu'il contribue efficacement à l'insertion sociale des personnes handicapées :

### ↪ L'accompagnement dans les trains

La SCNF a mis en place, à titre expérimental depuis octobre 2006, un système d'accompagnement sur le RER A disponible dans 8 gares de la couronne parisienne (Cergy-le-Haut, Cergy-St-Christophe, Cergy Préfecture, Neuville Université, Achères Ville, Maisons Laffitte, Sartrouville et Poissy). Ce service, qui s'adresse pour l'instant aux seules personnes en fauteuil roulant ou souffrant d'une déficience visuelle, rencontre un vif succès. Le voyageur prévient par mail ([acces+transilien@sncf.fr](mailto:acces+transilien@sncf.fr)) ou téléphone (0810 767 433) de son trajet : point de départ, point d'arrivée, horaires. Au départ des agents formés à l'accueil des personnes handicapées aident la personne à monter dans son train et l'installent à sa place, à l'arrivée d'autres agents viennent la chercher dans le train et l'emmènent à un taxi ou dans le hall de la gare où des parents/amis peuvent l'attendre.

### ↪ L'accompagnement dans les bus

Pour permettre aux enfants handicapés dont il finance le trajet le Conseil Général du Rhône<sup>32</sup> a mis en place un accompagnement dans les transports en commun par une personne désignée par les parents de l'enfant ou le Conseil Général (allocataires du Revenu Minimum d'Insertion). Ce système bénéficie aujourd'hui à 27 enfants dont le trajet doit être inférieur à 45 minutes.

### ↪ L'accompagnement « marchand »

Le vieillissement de la population a conduit au développement exponentiel des structures proposant de multiples services marchands à la personne : soins, ménage,

---

<sup>32</sup> Contacts : M. Lang, service Transports au 04 72 61 77 65 ; M. Garcia, service insertion.

accompagnement... Mais ces structures pratiquant des tarifs élevés de nombreuses personnes en sont inévitablement exclues.

La société *France Présence*<sup>33</sup>, contactée pour obtenir un devis, assure pouvoir proposer ce type de prestation au tarif horaire de 18 € + paiement du ticket de l'accompagnant.

L'association les *Compagnons du voyage*<sup>34</sup> propose quant à elle un accompagnement dans les trains au tarif horaire de 25 €.

Pour répondre au besoin d'accompagnement de nombreuses personnes présentant une déficience intellectuelle et/ou des troubles psychiques (parmi les personnes ayant répondu au questionnaire et n'utilisant pas les transports en commun, 44% ont invoqué le besoin d'être accompagné), l'ODPHI suggère d'aider à la réflexion sur la création d'une structure associative d'accompagnement par des bénévoles en partenariat avec les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS) ou des services du Conseil Général de l'Isère (services autonomie, services insertion chargé des bénéficiaires du Revenu Minimum d'Insertion).

L'association Trans-service<sup>35</sup>, qui a pour but de venir en aide à des personnes à mobilité réduite en mettant à leur disposition des moyens humains et matériels<sup>36</sup>, constitue un exemple pertinent de solution pour les personnes exclues des transports en commun. Cette structure propose aux personnes âgées de 75 ans et plus ainsi qu'aux personnes handicapées ayant besoin de la présence d'un tiers pour se déplacer, un service de transport à la demande sur les deux cantons d'Albertville au tarif de 5€ Employant deux chauffeurs l'association fonctionne essentiellement grâce à de nombreux bénévoles. Contactée dans le cadre de notre étude, l'association déclare pouvoir apporter un soutien logistique à la création d'une structure équivalente dans notre agglomération.

---

<sup>33</sup> France Présence, services à domicile, 8 boulevard Gambetta – 38000 Grenoble – 04 76 27 09 09 - [www.francepresence.fr](http://www.francepresence.fr) – [grenoble@francepresence.fr](mailto:grenoble@francepresence.fr)

<sup>34</sup> Association créée en 1993 à l'initiative de la RAPT et de la SNCF, [www.compagnons.com](http://www.compagnons.com)

<sup>35</sup> Trans-service association, 120 chemin Olivet 73200 Albertville - ☎ 04 79 32 73 11 - ✉ [infos@transervice-association.com](mailto:infos@transervice-association.com) – <http://www.transervice-association.com>

<sup>36</sup> Association Loi 1901 reconnue d'intérêt général. Art. 2, statuts

## Conclusion

Cette vaste enquête, qui a été réalisée grâce à l'aide de nombreux professionnels du secteur médico-social mais surtout grâce à toutes les personnes interrogées, a suscité un immense espoir d'amélioration des réseaux de transports en commun de l'agglomération grenobloise. Il appartient par conséquent aux responsables, politiques et techniques, des réseaux de transports en commun de s'approprier les éléments de cette étude afin d'apporter une réponse adéquate aux besoins et aux attentes exprimés. La réponse à ces besoins ainsi que l'intégration de la qualité d'usage dans toutes les composantes des réseaux de transports en commun bénéficieront à l'ensemble de leurs usagers, contribuant ainsi efficacement à l'amélioration du cadre de vie de l'agglomération grenobloise.

Pour assurer une véritable accessibilité des transports en commun leurs responsables doivent acquérir de nouveaux réflexes. Il est en effet impératif qu'ils aillent régulièrement à la rencontre des personnes handicapées et des associations qui les représentent afin de comprendre leurs difficultés et tester la pertinence et l'efficacité de leurs projets.

## Bibliographie

Certu, *Diagnostics d'accessibilité urbaine, analyse comparative de cas et propositions*, décembre 2006

Ministère des Transports, de l'Équipement, du Tourisme et de la Mer, *Organiser une réunion accessible à tous*, juin 2006

Ministère des Transports, de l'Équipement, du Tourisme et de la Mer, *Vers une accessibilité généralisée*, septembre 2005

AFNOR, *Référentiel de bonnes pratiques, prise en compte de l'accessibilité, signalétique*, mai 2005

Secrétariat d'État aux Transports et à la Mer, *L'accessibilité des transports aux personnes handicapées et à mobilité réduite*, LEVY G., 2003

Délégation ministérielle à l'accessibilité, *Transports et accessibilité : allons plus loin*, décembre 2003

Ministère des Transports, de l'Équipement, du Tourisme et de la Mer, *L'accessibilité en questions*, août 2003

KACZMAREK S., *La spécificité pour les personnes handicapées mentales de l'accessibilité et des transports*, Revue Réadaptation, n° 502, juill-août 2003, ONISEP, p. 14-16

*Vivre ensemble, guide des civilités à l'usage des gens ordinaires*

### Au niveau local

Mission d'Ingénierie Touristique Rhône-Alpes (MITRA), *Vade-mecum illustré du label tourisme et handicap*, juin 2005

Handicap info 38, *Transports et handicap*, les guides pratiques du handicap en Isère, n°3

Handicap info 38, *Guide pratique du handicap à l'usage des élus et des personnels des communes de l'agglomération grenobloise*, septembre 2001

Mairie de Bordeaux, *Guide d'accessibilité à l'attention du personnel de la mairie*

## ANNEXES

1- Fiche technique de l'annexe 11 de l'arrêté du 3 mai 2007	80
2- Plaquette de présentation du pictogramme « S3A » de l'UNAPEI, accueillir et renseigner des personnes en situation de handicap mental	84
3- Plaquette de présentation de la formation de formateurs à l'accueil des personnes handicapées mentales proposée par l'UNAPEI	89
4- Plan de l'arrêt de tramway « Chavant » du réseau Tag	92
5- Liste des lettres choisies pour indiquer la destination des bus du réseau Tag ayant un terminus variable	93

## Annexe 1- Fiche technique de l'annexe 11 de l'arrêté du 3 mai 2007

	Autobus	Autocars
<b>Informations sur la ligne et la destination</b>	<p><b>Sonore</b> asservie au bruit ambiant (+5dB), par un haut parleur</p> <p><i>Autobus de faible capacité :</i> Par le chauffeur en absence de dispositif automatisé</p> <p><b>Visuelle</b> Inscriptions contrastées avec le fond</p> <p><b>Face</b> panneau ou girouette (éclairée en permanence, sans reflets, contraste avec le fond) le + bas possible au dessus du champ de vision du conducteur ou au-dessus du pare-brise Lettre et chiffres, hauteur minimale : -destination : 180mm -ligne : 200mm</p> <p><i>Autobus de faible capacité :</i> Hauteur minimale de 100 mm</p> <p><b>Côté</b> Panneau entre 1200 et 2500 mm du sol en arrière de la porte avant</p>	<p><b>Sonore</b> asservie au bruit ambiant (+5dB), par un haut parleur</p> <p><i>Autocars de faible capacité :</i> Par le chauffeur en absence de dispositif automatisé</p> <p><b>Visuelle</b> Inscriptions contrastées avec le fond</p> <p><b>Face</b> panneau ou girouette (éclairée en permanence, sans reflets) le + bas possible au dessus du champ de vision du conducteur ou au-dessus du pare-brise Lettre et chiffres, hauteur minimale : -destination : 180mm -ligne : 200mm</p> <p><i>Autobus de faible capacité :</i> Hauteur minimale de 100 mm</p> <p><b>Côté</b> Lettres et chiffres : Hauteur minimale de 80mm</p>

	<p><i>Véhicule articulé</i> : 2e panneau proche de la porte arrière Lettres et chiffres : Hauteur minimale de 80mm</p> <p><b>Arrière</b> Panneau à une hauteur minimale de 800mm du sol Inscription : Hauteur minimale de 200mm</p> <p><i>Autobus de faible capacité</i> : Hauteur minimale de 100 mm</p>	<p><b>Arrière</b> Panneau à une hauteur minimale de 800mm du sol Inscription : Hauteur minimale de 200mm</p> <p><i>Autobus de faible capacité</i> : Hauteur minimale de 100 mm</p>
<b>Nom des arrêts</b>	<p>Nom du prochain arrêt diffusé dans le véhicule sous forme sonore et visuelle, perceptible par tous les voyageurs</p> <p><i>Autobus de faible capacité</i> : Par le conducteur en absence de dispositif</p> <p><b>Visuelle</b> : Hauteur minimale : Minuscules : 30 mm Majuscules : 50 mm Message fixe au moins 10 secondes Ecriture contrastée avec le fond</p>	<p>Nom du prochain arrêt diffusé dans le véhicule sous forme sonore et visuelle, perceptible par tous les voyageurs</p> <p><i>Autocars de faible capacité</i> : Par le conducteur en absence de dispositif</p> <p><i>Services de nuit</i> : indication fournie sous forme visuelle et délivrée par le conducteur ou l'accompagnateur</p> <p><b>Visuelle</b> : Hauteur minimale : Minuscules : 30 mm Majuscules : 50 mm Message fixe au moins 10 secondes Ecriture contrastée avec le fond</p>
<b>Message de service</b>	Affichage visuel et annonce vocale	Annonce vocale et signal lumineux ou

		dispositions équivalentes
<b>Plans de ligne</b>	<p>A l'intérieur du véhicule :</p> <p>Inscriptions contrastées</p> <p>Caractères d'une hauteur minimale de 10mm</p> <p>Indication des correspondances</p> <p>Nombre de plans par véhicule :</p> <p>Véhicule &lt; ou = à 8m : 1</p> <p>Véhicule &lt; ou = à 13,5m : 2</p> <p>Véhicule = ou &gt; à 13,5 m, véhicules articulés : 3</p> <p>Informations perceptibles et compréhensibles par tous</p>	
<b>Demande d'arrêt</b>	Prise en compte de la demande signalée par annonce sonore et visuelle	Prise en compte de la demande signalée par annonce sonore et visuelle
<b>Ouverture des portes</b>	Signalée par un dispositif sonore	Signalée par un dispositif sonore
<b>Dispositif d'ouverture des portes</b>	Symbole graphique d'un relief min de 1 mm	Symbole graphique d'un relief min de 1 mm
<b>Valideurs de titres</b>	<p>Fourniture d'une possibilité de validation autonome par les personnes handicapées</p> <p>Emplacement spécial</p> <p>Sans arrêtes vives</p> <p>Fente à une hauteur entre 800 et 1000 mm du plancher, identifiable par une zone de couleur contrastée</p> <p>Signalisation visuelle :</p> <p>Titre valide = point ou flèche verte</p> <p>Titre non valide = croix rouge</p>	<p>Fourniture d'une possibilité de validation autonome par les personnes handicapées</p> <p>Emplacement spécial</p> <p>Sans arrêtes vives</p> <p>Fente à une hauteur entre 800 et 1000 mm du plancher, identifiable par une zone de couleur contrastée</p> <p>Signalisation visuelle :</p> <p>Titre valide = point ou flèche verte</p> <p>Titre non valide = croix rouge</p>

	Signalisation sonore Différente selon que le titre est valable ou non	Signalisation sonore Différente selon que le titre est valable ou non
<b>Contraste visuel</b>	Le contraste de luminance ( <i>différence entre quantités de lumières réfléchies par l'objet et par son support direct ou son environnement immédiat ou entre celles réfléchies par deux éléments de l'objet</i> ) doit être d'au moins 70%	Le contraste de luminance ( <i>différence entre quantités de lumières réfléchies par l'objet et par son support direct ou son environnement immédiat ou entre celles réfléchies par deux éléments de l'objet</i> ) doit être d'au moins 70%
	Peut être recherché de manière chromatique	Peut être recherché de manière chromatique

*Au sens des définitions communautaires, un autocar est un véhicule de classe II ou III, un autobus est un véhicule de classe I, un autocar de faible capacité est un véhicule de classe B et un autobus de faible capacité est un véhicule de classe A*

**Ces prescriptions ne sont que des planchers.**

## Annexe 2- Plaquette de présentation de l'UNAPEI



*CENTRE DE FORMATION ET D'ETUDES*  
N° 11.75.059.82.75

**ACCUEILLIR ET RENSEIGNER DES PERSONNES  
EN SITUATION DE HANDICAP MENTAL**

**Union Nationale des Associations de Parents  
et Amis de Personnes Handicapées Mentales**

15 rue Coysevox - 75876 PARIS Cedex 18  
Tél : 01 44 85 50 50 – Fax : 01 44 85 50 60  
Courriel : [public@unapei.org](mailto:public@unapei.org) – Site : [www.unapei.org](http://www.unapei.org)

## **L'UNAPEI EN BREF**

Structure fédérative, l'UNAPEI rassemble 62 000 familles adhérentes de 750 associations qui accueillent 180 000 personnes handicapées mentales (enfants et adultes) dans 2 700 établissements et services spécialisés. Ces personnes sont accompagnées par 75 000 professionnels.

Organe de représentation et force de proposition, l'UNAPEI est un interlocuteur reconnu et écouté de toutes les instances où se prennent les décisions essentielles concernant les personnes en situation de handicap mental. L'UNAPEI veille au respect des principes fondamentaux de la politique en faveur des personnes handicapées.

Pour améliorer le regard de la société, l'UNAPEI mobilise l'ensemble des personnes concernées par le handicap, elle informe et sensibilise à travers de nombreuses manifestations (colloques, journées portes ouvertes, rendez-vous nationaux, etc.) et publications (documents de travail, outils de référence...).

## **A PROPOS DU HANDICAP...**

Une personne handicapée est une personne à part entière, à la fois ordinaire et singulière. Elle est ordinaire, parce qu'elle connaît les besoins de tous, elle dispose des droits de tous et elle accomplit les devoirs de tous. Elle est singulière, parce qu'elle est confrontée à plus de difficultés que les autres citoyens, et qui sont la conséquence d'une déficience intellectuelle ou de plusieurs déficiences (motrice, sensorielle) dont la principale est intellectuelle.

Ainsi, le handicap mental se traduit par des difficultés plus ou moins importantes de réflexion, de conceptualisation, de communication et de décision. Ces difficultés doivent être compensées par un accompagnement humain, permanent et évolutif, adapté à l'état et à la situation de la personne.

## **LA PARTICIPATION DE LA PERSONNE HANDICAPEE MENTALE A LA VIE DE LA CITE**

Pour que les personnes en situation de handicap mental puissent participer pleinement à la vie de la Cité, et donc avoir une vie sociale au plein sens du terme, il faut améliorer l'accessibilité de la société en mettant en œuvre une compensation à la fois technique et humaine de leurs difficultés.

En premier lieu, doit être développée et normalisée une signalétique adaptée, fondée sur des images, des symboles et des dessins afin de faciliter leurs déplacements.

En second lieu, les personnes handicapées mentales doivent pouvoir trouver, dans les lieux publics, la compensation humaine auprès des personnels d'accueil susceptibles de communiquer avec elles pour les renseigner ou les aider.

L'UNAPEI a élaboré, en partenariat avec l'AFNOR et l'Ecole d'Estienne, le pictogramme « S3A » (Accueil, Accessibilité, Accompagnement) permettant de repérer les lieux publics qui se sont engagés dans cette démarche. Parallèlement, le Centre de Formation et d'Etudes de l'UNAPEI a conçu un module de formation à destination de ces personnels d'accueil :

# Accueillir et renseigner des personnes en situation de handicap mental

## Objectifs opérationnels

- ✓ Etre capable de repérer rapidement une personne en situation de handicap mental sans la stigmatiser
- ✓ Etre capable de la renseigner en employant un langage et/ou une documentation adaptés

**Pédagogie** : exposés, échanges, mises en situation

## Contenu

- *Première partie : le handicap mental et ses conséquences*  
  
Qu'est-ce que le handicap mental ?  
Définitions  
Handicap mental et handicap psychique  
  
Les conséquences pour les personnes déficientes en termes de capacité à..., de connaissance de ...et de maîtrise de...
- *Deuxième partie : comment accueillir et renseigner des personnes handicapées mentales ?*  
  
Les règles de bases  
Quels comportements adopter ?
- *Troisième partie : les réponses à apporter dans votre structure*

## Informations complémentaires

Cette formation se déroule sur une journée (la durée est adaptable en fonction de vos besoins) pour un groupe de 12 personnes environ.

### **Important**

*A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure d'accueillir et de renseigner les personnes en situation de handicap mental ou d'autres personnes ayant des difficultés de compréhension et de communication.*

## **LE PICTOGRAMME « S3A »**

### **Un pictogramme pour qui ?**

Les pictogrammes sont nombreux dans notre environnement. En terme d'accessibilité, le célèbre « fauteuil roulant » est bien ancré dans notre paysage. Il indique les lieux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Cependant, certaines personnes rencontrent, elles aussi, des problèmes d'accessibilité, mais d'un autre ordre.

Nombreux sont ceux qui ont besoin dans leur vie quotidienne d'une aide humaine pour être orientés ou recevoir une explication : parce qu'ils ne maîtrisent pas la langue du pays dans lequel ils sont, parce qu'ils ne savent pas lire, parce qu'ils ont du mal à utiliser un automate, parce qu'ils ont des difficultés pour communiquer, pour respecter des horaires ou comprendre des notions abstraites... Ces personnes sont en situation de handicap mental, de handicap psychique, d'analphabétisme, d'illettrisme, ou encore sont étrangères.

Seule l'aide d'une personne pour les accompagner dans leurs démarches peut résoudre leurs problèmes d'orientation, de compréhension. Le pictogramme « S3A » indique qu'un accompagnement est possible.

### **Les conditions d'utilisation du pictogramme « S3A »**

L'organisme doit, au préalable, signer la charte d'utilisation du pictogramme et s'engager à :

- ✓ Réserver un accueil de qualité à ce public
- ✓ Proposer des services et/ou des produits adaptés
- ✓ Rendre, dans la mesure du possible, l'espace accessible en adaptant la signalétique pour favoriser le repérage (clarté, simplicité...)

### **Utilisent aujourd'hui ce pictogramme**

La RATP, la Cité des Sciences et de l'Industrie de la Villette à Paris, le Muséum national d'histoire naturelle, Eurodisney, la ville d'Issy-les-Moulineaux, la Caisse nationale des monuments historiques, Aéroport de Paris, Centre Georges Pompidou... Ce pictogramme a également été intégré au label « Tourisme et Handicap ».

### **Pour en savoir plus...**

UNAPEI – service Accessibilité

15 rue Coysevox – 75876 PARIS Cedex 18

Tél : 01 44 85 50 50 – Fax : 01 44 85 50 60

Courriel : [l.berthon@unapei.org](mailto:l.berthon@unapei.org) – [s.kaczmarek@unapei.org](mailto:s.kaczmarek@unapei.org)

## Annexe 3- Plaquette de présentation de la formation de formateurs à l'accueil des personnes handicapées mentales

Le handicap mental et de ses conséquences pour les personnes concernées

### **I) Présentation des intervenants et des participants**

Diapositive 1- 10 mn

### **II) Présentation de l'UNAPEI**

- missions
- organisation
- spécificité (association de parents, création et gestion des établissements, ...)

Diapositives 2 et 3 - 5 mn Document : Plaquette UNAPEI

### **III) Présentation du handicap mental**

#### 1) Représentation du handicap mental

- ↳ Question ouverte : Quels mots cela évoque chez vous ?
- ↳ Classement en 2 colonnes (Handicap et maladie)
- ↳ Capacités et normalité

15 mn

#### 2) Définition du handicap

Diapositives 4 et 5 - 5 mn

Document : fiche repères

#### 3) Distinction avec la maladie mentale

Diapositive 6 - 5 mn

### **IV) Les conséquences pour les personnes déficientes**

- Les difficultés rencontrées par les personnes

#### a) Tronc commun

Diapositives 7, 8 et 9 - 5 mn

#### b) Commerçants :

- Lire et comprendre les informations : étiquettes, prix, ...  
*exemple : restaurant japonais*
- Faire un choix : critères (taille, couleurs, assemblage, ...), se décider
- Payer : compter, écrire (chèque),

Echanges avec le groupe

Diapo 10 - 15 mn

**ou**

b) Mairie

- Se repérer : guichet, toilettes, ...
- Lire et comprendre les informations : formulaire, ...
- Ecrire

Echanges avec le groupe

Diapo 10 bis - 15 mn

## Comment accueillir et renseigner des personnes handicapées mentales ?

### I) Les principes et règles de base

- Les attentes des personnes handicapées mentales

↳ *Tour de table*

**« QU'ATTENDEZ-VOUS DE VOTRE INTERLOCUTEUR QUAND VOUS ETES ACCUEILLIS ?**

« A votre avis, quelles différences pour les personnes handicapées mentales ? »

- Quels comportements adopter ?

Diapositives 11, 12 et 13 - 20 mn

↳ *Jeu de cartes* (Mairie **ou** Commerçants)

Répondre à des questions

20 mn

### II) Synthèse

Question ouverte : Qu'en avez-vous retenu ?

10 mn

### III) Conclusion

Objectif du projet : Changer le regard, nos comportements.

Contribuer à répondre aux besoins des personnes handicapées : Vivre dans la société parmi les autres (citoyenneté)

10 mn



## Annexe 5- Liste des lettres choisies pour indiquer la destination des bus du réseau TAG ayant un terminus variable

### **Ligne 3**

Direction croix de la Rochette, commune du Fontanil : F

Direction Rochepleine, commune de St Egrève : R

### **Ligne 26**

Direction Yves Farge, commune de Fontaine : F

Direction Grand'Place, communes d'Echirolles/Grenoble : G

### **Ligne 33**

Direction les Alloves, commune de St Martin d'Hères : A

Direction le Carina, commun de St Martin d'Hères : C

### **Ligne 34**

Direction le château, commune de Sassenage : C

Direction polygone scientifique, commune de Grenoble : P

### **Ligne 41**

Direction Chenevières, commune de Domène : C

Direction les Arnauds, commune de Domène : A

### **Ligne 51**

Direction l'Ovalie, commune de Sassenage : O

Direction les Engenières, commune de Sassenage : E

Direction le prisme, commune de Seyssins : P

Direction Cimetière, commune de Seyssinet-Pariset : C

# Table des matières

<b>Avant propos</b>	<b>2</b>
<b>Le pictogramme « S3A »</b>	<b>4</b>
<b>Sommaire</b>	<b>5</b>
<b>1 - Présentation de L'ODPHI et de l'étude</b>	<b>6</b>
<b>2 - Le cadre légal de l'accessibilité des transports en commun</b>	<b>8</b>
▪ Une définition globale de l'accessibilité	
▪ Une définition élargie des personnes ayant des besoins spécifiques	
▪ Une définition moderne des chaînes de déplacement	
<b>3 - Quelques précisions concernant les personnes ayant participé à l'étude</b>	<b>13</b>
<b>4 - La localisation des usagers et de leurs chaînes de déplacements</b>	<b>16</b>
4.1- Les principaux types d'établissement	16
4.2- Les établissements du PTU accueillant des personnes présentant une déficience intellectuelle et/ou des troubles psychiques	17
4.3- La desserte des établissements	
☞ L'implantation des arrêts	21
☞ La fréquence des véhicules	22
<b>5 - Les difficultés d'ordre général rencontrées par les usagers ayant participé à l'étude</b>	<b>25</b>
5.1- Le repérage dans le temps et dans l'espace	
☞ Les contraintes liées au temps	26
☞ L'orientation à la sortie des véhicules, les cheminements	27
Anne-Laure Cuchet – ODPHI – 8 rue du Château, 38320 EYBENS	93
☎ 04 76 62 28 18 - 📠 04 76 62 51 50 - ✉ odphi@wanadoo.fr	

<b>5.2- La compréhension et la mémorisation des informations</b>	
☞ L'identification des véhicules et de leur destination	31
☞ Le repérage des arrêts	34
☞ La lisibilité des informations situées sous les arrêts	39
☞ La gestion des titres de transport	40
<b>5.3- La sécurité des voyageurs</b>	
☞ La conduite	42
- les démarrages précipités	
- les freinages brusques	
- la vitesse et les infractions au code de la route	
- les accotements loin des trottoirs	
☞ Les chaînes de déplacements	43
☞ Les relations avec les autres usagers	44
- la présence de chiens non attachés	
- les groupes de jeunes	
- les bagarres et les agressions	
- le mauvais état des véhicules	
<b>5.4- La gestion des perturbations et des imprévus</b>	
☞ Les grèves	48
☞ Les problèmes techniques	49
<b>6 - Les relations avec le personnel des réseaux de transports en commun</b>	<b>51</b>
<b>6.1- Les chauffeurs</b>	<b>52</b>
<b>6.2- Les contrôleurs</b>	<b>54</b>
<b>6.3- Les agents de prévention</b>	<b>56</b>
<b>7 - Mieux se connaître pour mieux se comprendre</b>	<b>57</b>
<b>7.1- Les rencontres dans les établissements</b>	<b>59</b>
<b>7.2- Les visites des dépôts</b>	<b>61</b>

<b>8- Résumé des propositions concrètes de l'ODPHI</b>	<b>68</b>
8.1- Une amélioration générale du réseau	68
8.2- Des améliorations sur des points particuliers	69
8.3- Des mesures spécifiques en faveur des voyageurs ayant des besoins spécifiques	70
8.4- Des expériences intéressantes	
☞ Pour les personnes présentant une déficience visuelle	71
☞ Pour les personnes présentant une déficience intellectuelle et/ou des troubles psychiques	71
<b>9- La nécessité d'accompagner certains voyageurs</b>	<b>73</b>
<b>Conclusion</b>	<b>77</b>
<b>Bibliographie</b>	<b>78</b>
<b>Annexes</b>	<b>79</b>