

# ATELIER TRANSPORTS

Jeudi 17 juin 2004

Animateur : *Christiane BRIAUX-TROUVERIE, Consultante*

Rapporteur : *Gérard HILLAIRE, Direction des Transports  
Terrestres (METATTM)*

**MME BRIAUX-TROUVERIE** : Je crois qu'on va pouvoir commencer. On a laissé passer cinq minutes.

Bonjour, je me présente, je suis Mme Briaux-Trouverie et de mon métier je suis consultante en transport public sur les questions concernant les besoins des voyageurs et pas uniquement les voyageurs handicapés et plus spécifiquement en transport urbain.

Notre atelier est surtout axé, non pas sur des interventions magistrales, mais plutôt sur un dialogue. Donc les interventions seront de courte durée pour permettre à la salle de réagir, poser des questions, qu'il y ait réellement un dialogue important pour qu'on puisse construire quelque chose.

Nous travaillons sur trois axes : l'information, la formation et la concertation. C'est souvent qu'on en a parlé, mais là nous allons parler avec des sociétés sous-traitant l'accueil des personnes handicapées.

Quand on a réalisé quelque chose, comment c'est ressenti après par le client sur le terrain parce que, quelquefois, on a des distorsions entre ce qu'on a pu élaborer en salle et la perception des voyageurs sur le terrain.

Le deuxième point très important, pas ou peu traité : le transport maritime où nous aurons des représentants des transporteurs qui vont nous expliquer quels sont leurs problèmes. On va essayer aussi de faire un dialogue.

Troisième point : toute la problématique des consignes de sûreté et de sécurité.

On ne peut pas parler des transports si on ne parle pas, à un moment donné, de sécurité. C'est vrai que le volet « handicapé » est peu pris en compte dans la sécurité.

J'appelle notre premier intervenant qui va se présenter lui-même.

**GEORGES GRALL** : Puisque Madame la Présidente a souhaité que je le fasse moi-même, je suis Georges Grall, Inspecteur général de l'Aviation Civile. Je suis chargé par le ministre des Transports d'un rapport sur l'accessibilité des personnes à mobilité réduite au transport aérien. Mon propos pour cette première partie concernera surtout le transport aérien qui a été choisi à titre d'exemple pour illustrer les problèmes d'information et de formation qui s'y posent.

L'intervenant suivant, M. Mayer, aura l'occasion de délivrer un message plus précis que le mien.

Puisqu'on parle d'information, vous me permettrez de commencer par en délivrer une relative au cadre général dans lequel le transport aérien doit s'organiser pour permettre son accès aux personnes à mobilité réduite.

Ce n'est pas inutile en cette période d'adoption ou de débat relatif à la loi pour l'égalité des droits ou des chances.

D'ailleurs, au passage, à moins qu'un des amendements nombreux qui ont été discutés, pour certains adoptés il y a deux jours, aient remédié à ça, mais ils ne prévoyaient pas de mesure spécifique.

Sur le plan international, ce cadre, comme en France, existe mais comporte peu d'obligations.

En ce qui concerne l'OSCI\*, l'organisation de l'aviation civile internationale.

Il y a une convention depuis la création de l'Osci dite de Chicago qui prétendait régler tous les problèmes qui se posent dans le transport aérien, en particulier dans une annexe 9 relative à ce qu'on appelle dans notre jargon « facilitation ». Elle fait état des obligations peu contraignantes : « les personnes, pour des raisons diverses, à mobilité réduite doivent faire l'objet d'une attention particulière et d'une adaptation de la part des opérateurs du transport aérien à ces populations particulières ».

Il y a néanmoins un guide pratique qui a été produit par cette organisation dans le cadre d'une circulaire, et puis alors, en descendant géographiquement les différentes strates, en ce qui concerne l'Europe, un peu plus large que l'Union européenne, est organisée par une organisation qu'on appelle la CEAC (conférence Européenne de l'Aviation Civile) qui a produit un guide pratique, et qui, dans diverses de ses instances, se préoccupe de proposer, en espérant que la Commission européenne proprement dite, et donc l'Union européenne dans un cadre légèrement plus restreint, de manière plus contraignante, adopteront des dispositions, qui pourraient avec un objectif plus large s'inspirer de ce qui a été fait en France, et notamment dans le sens de l'instance, de l'inspection générale de l'aviation civile, mais surtout grâce à bien sûr l'ensemble des opérateurs, et notamment les compagnies aériennes qui ont bien voulu se prêter à un exercice de guide de bonne pratique, signé par sept compagnies aériennes françaises en l'an 2000. Malheureusement, quelques-unes ont aujourd'hui disparu, mais essentiellement Air France et ses filiales.

Ce guide, vous pouvez le trouver sur le stand du ministère de l'Équipement au milieu du Salon à deux pas d'ici.

Ce guide n'est pas un texte normatif, c'est un engagement de nature contractuelle.

Ce n'est qu'une étape.

Le principe, c'est d'encourager les déplacements par voie aérienne et de bannir le refus du transport en raison du seul handicap, sauf malheureusement, dans certains cas, et c'est une des difficultés du transport aérien, c'est qu'il y a une réglementation technique, mais il y a aussi des problèmes de sûreté. Il y a des contraintes techniques qui font que l'accès des personnes à mobilité réduite est par nature restreint puisque, par exemple, la loi d'orientation des transports intérieurs de 1982 qui pose dans son article 2, après avoir rappelé le principe du droit au transport que « des mesures particulières doivent être prises en faveur des personnes à mobilité réduite. »

Mais après cela, un certain nombre d'arrêtés, notamment celui de 97, indique que l'obligation pour les exploitants d'établir les procédures dans le transport des PMR, ces personnes ne doivent pas être placées sur des sièges où leurs présences pourraient entraîner des risques. Ceci plus les pouvoirs qui sont conférés au commandant de bord font qu'il y a peu avoir des situations dans lesquelles des interprétations de ces précautions techniques ont pu aller au

delà de ce que en bonne pratique humaine et commerciale, il aurait été nécessaire de faire.

Le code de bonne pratique, je ne vais pas le détailler ici. Il y a un point qui est important, c'est que les engagements pris au cours de la discussion, si vous le souhaitez, on pourra en parler, mais je voudrais terminer en évoquant des problèmes de sûreté, un élément important puisque nous parlons des informations, c'est le fait que l'information doit aussi se comprendre comme un aller/retour et à double sens. Bien entendu, il est important que les opérateurs du transport aérien, aéroports, compagnies, et en amont ... si l'information fait partie des droits que les opérateurs du transport se sont engagés à respecter, il faut considérer que les personnes subissant des handicaps divers ont également des devoirs, c'est celui d'informer elles-même à l'avance, et dans le cadre du guide de bonne pratique, au moins 48 h, dans le système Saphir de Air France, qui est un système de réservation automatique organisé à l'attention des personnes ayant un handicap et devant de ce fait bénéficier d'un système d'accueil particulier, doivent se signaler au moins 48 h à l'avance. C'est seulement dans ce cas que les opérateurs et notamment les compagnies, parce que notre guide concerne essentiellement les compagnies seront efficaces.

Les compagnies prennent des engagements à condition d'être informées. C'est très franc de le rappeler.

Si ceci n'est pas respecté, le risque de ne pas embarquer existe car il y a des règles de sécurité par la réglementation qui imposent aux compagnies de ne pas transporter des personnes souffrant de handicap dans une proportion importante par rapport au nombre total de passagers.

Donc, l'information, c'est une chaîne à double sens.

Il y a aussi des acteurs auxquels on ne pense pas spontanément, qui jouent un rôle important, je pense aux agents de voyage.

Le volet formation proprement dit doit concerner bien sûr les différents personnels des compagnies, des aéroports, et des services d'assistance en escale, ... et des agents de voyage.

Je m'en tiendrai là.

Sauf à rappeler que pour la sûreté, se pose pour les personnes en fauteuil roulant des problèmes spécifiques. Une expérience en ce moment à Roissy est intéressante, elle permet la détection d'explosifs à chaque point d'inspection filtrage. Cela nécessite des matériels particuliers, des fauteuils dits a-magnétiques. Ceci est coûteux.

Si les résultats sont satisfaisants, je crois qu'un comité local de sûreté devrait donner son accord à cette procédure.

**MME BRIAUX-TROUVERIE** : Merci.

Nous allons rester dans l'aérien. Je vais demander à M. Mayer de venir.

Après, nous passerons aux questions.

**M. MAYER** : Bonjour.

Je vais essayer de vous donner des pistes de question dans le domaine de l'assistance aux personnes à mobilité réduite dans le transport aérien.

J'interviens aujourd'hui comme le responsable des sociétés de passerelles et PMR sur la région parisienne, les seules sociétés assistants les passagers à mobilité réduite.

Premier point important pour comprendre la problématique que nous avons, premier problème, ce sont les compagnies aériennes qui sont en charge d'aider les PMR à prendre l'avion.

Ce n'est pas le gestionnaire de l'aéroport, mais c'est la compagnie aérienne.

Notre mission, puisque nous sommes sous-traitants, ne commence qu'au moment où vous vous enregistrez. Qu'est-ce qui se passe entre le moment où vous arrivez dans l'aéroport et le moment où vous enregistrez?

Aujourd'hui, il y a un vide, un problème de responsabilité et d'aide pendant cette période, et nous sommes en train d'essayer de la résoudre. Il y a des moyens, donc cela nécessite de trouver ces moyens et chacun essaie de les faire supporter à l'autre.

Deuxième problème important pour nous, celui de l'information.

Sur l'ensemble des aéroports, j'ai 200 salariés qui ont besoin d'intervenir sur certains avions. Quand vous enlevez les bagages, vous allez intervenir sur tous les avions, quand vous allez nettoyer les avions, vous nettoyez tous les avions. Là, nous n'intervenons que dans des avions qui ont des besoins, soit en fauteuil simple, soit avec des moyens plus compliqués et sophistiqués lorsque nous sommes au large.

Si nous n'avons pas en amont une information suffisante, nous pouvons être amenés à ne pas mettre des moyens suffisants, principal reproche fait.

A j-1, nous n'avons que 55% d'information sur les mouvements que nous aurons le lendemain. Et le matin, à 6h, nous avons moins de 60% d'information.

Lorsqu'on nous prévient qu'il y a une personne à aller chercher, nous risquons de la faire attendre car nous n'avons pas forcément tous les moyens disponibles à tout moment.

Premier gros problème : on est sur des petits nombres. On a ce problème d'information. Tout le monde est responsable. Parfois, l'utilisateur parce qu'il n'a pas prévu qu'il aurait besoin d'une aide à l'arrivée, au départ, en transit. C'est parfois la faute des compagnies qui oublient de nous prévenir. Et c'est parfois aussi de notre faute quand on ne prend pas toujours en compte les informations qui nous sont données.

Première piste de réflexion : comment améliorer cette information pour que quand une personne en a besoin ait l'aide nécessaire?

Deuxième problème, lié à l'information : nous sommes sous-traitants de compagnies aériennes, ce sont elles qui sont responsables de l'accueil des passagers et de leur accompagnement.

Aujourd'hui, ces compagnies ont des cahiers des charges différents les unes des autres.

Par exemple, pour les passagers mal voyants ou non voyants, certaines compagnies aériennes prévoient l'accompagnement spécifique, d'autres par le

personnel d'enregistrement, d'autre ne prévoient pas grand-chose. Nous avons parfois des reproches dans ce domaine-là par des personnes qui ne comprennent pas forcément ces différences.

Au niveau de l'information, il y a ce problème du cahier des charges.

Troisième problème que vous pouvez avoir, c'est l'accueil de nos personnels. Pendant très longtemps, les sociétés assistantes étaient choisies à partir d'appels d'offres, on prenait le moins-disant.

Il y a eu une vraie volonté de changement depuis quatre, cinq ans.

C'est pourquoi les sociétés comme la mienne ont été créées où nous ne faisons que de l'assistance aux PMR avec un fort volet sur la formation..

Avec l'APF, on a fait un module ensemble pour mieux comprendre, à la fois l'ergonomie des fauteuils, et à la fois pour le personnel en contact, en psychologie qui n'était pas habitué, que nous sommes en train de former.

Former le personnel spécialisé qui ne fait que ça, c'est bien, mais aujourd'hui, c'est insuffisant. Il y a beaucoup de personnes qui interviennent pour les passagers à mobilité réduite et dans ces intervenants très peu ont une formation, voir même une sensibilisation.

Nous sommes en train de travailler avec l'APF pour mettre des modules communs à tout le monde.

Autre point de difficulté, c'est les installations dans lesquelles nous travaillons.

Rien n'a été véritablement fait pour faciliter le travail des gens qui vont accompagner les personnes à mobilité réduite : de très longs escalators, des tapis roulants qui tombent en panne... Il y a un travail transversal à faire pour améliorer le travail de tous.

Un problème très important, sur lequel nous travaillons : jusqu'où peut-on accompagner la personne en fauteuil roulant avec son fauteuil personnel et qui prend l'avion?

Aujourd'hui, le fauteuil roulant personnel voyage en soute, à part quelques compagnies qui prévoient un logement mais un seul. Les règles de sûreté sur les bagages en soute ont été modifiées et compliquées depuis le 11 septembre.

Ensuite, il y a le problème humain et technique : si on arrive jusqu'à l'embarquement, qui va descendre le fauteuil roulant jusqu'à la soute?

Aujourd'hui, c'est le problème majeur auquel nous nous heurtons puisque les personnes qui ont des fauteuils roulants réglés sur mesure, qui font partie de leur identité, ne comprennent pas pourquoi au moment du passage, lorsqu'ils donnent leur billet, on leur demande de quitter leur fauteuil roulant pour les mettre dans un fauteuil beaucoup moins confortable non fait pour cela mais juste pour l'attente.

En plus, des fois, elles attendent longtemps.

Comme ces fauteuils dits de confort ne passent pas dans l'avion, nous sommes amenés à changer de fauteuil deux fois, parfois plus, et cette personne voit son fauteuil roulant personnel qui vaut plusieurs milliers d'euros partir comme un bagage sans savoir dans quel état elle va le retrouver.

C'est un travail très important, sur lequel on cherche des solutions notamment par une expérience sur CDG.

**MME BRIAUX-TOUVERIE** : Merci.

S'il y a des questions. Je vous demande, avant de poser votre question courte, de vous présenter.

**MME LANCIEN** : une question pour M. Grall, je suis de l'APF.

A propos de l'attitude des commandants de bord, en ce qui concerne les refus des personnes en situation de handicap, l'APF a intenté des recours pour discrimination parce qu'il y avait eu des refus. On se rend compte qu'un commandant de bord d'une même compagnie n'aura pas le même comportement selon les cas : on a vu une personne refusée par un commandant de bord et revenir le lendemain pour la même compagnie, mais avec un commandant de bord différent et elle pouvait prendre l'avion.

Ces personnes sont en pleine discrimination en raison de leur handicap.

Il y a des commandants qui interprètent mal les textes selon vos propos.

Avez-vous une action auprès des commandants de bord pour qu'ils aient une attitude plus humaine et qu'il y ait moins de refus en raison des handicaps?

Une loi est en train d'être discutée en ce moment, et nous souhaitons ne plus vivre de discriminations nulle part.

Il y a eu aussi des recours de personnes obèses.

Suite au constat posé dans votre rapport, va-t-il y avoir des conseils donnés aux commandants de bord ?

**M. GRALL** : J'allais dire en vous observant prendre la parole : ne vais pas-je pas regretter d'avoir assisté à cette conférence plutôt qu'à celle d'a côté?

Mais c'est entre nous.

D'abord, mon rapport, je ne l'ai pas remis encore, je suis en train de l'écrire. J'ai décidé de procéder d'une certaine manière pour ce rapport particulier, c'est-à-dire de prendre mon temps et de m'immerger autant qu'il est possible dans les structures habituelles de concertation entre l'administration et les associations représentatives et d'aller sur le terrain de telle manière que je ne me contente pas éventuellement de compulsier quelques dossiers, des notes précédemment écrites, et en faire une synthèse intelligente, ou pas, comme les technocrates peuvent en faire. Je ne suis pas un technocrate, mais j'essaie de travailler autrement.

Il y a des réglementations techniques, des règles de sécurité qui s'imposent aux compagnies aériennes au delà des commandants de bord en fonction de la nature des avions qu'elles utilisent.

Il y a deux grands types de réglementation en Europe et aux États-Unis. En Europe, cela s'appelle des JAR.

Au milieu de ces règles, Joint Authority Regulation, il y a un ou deux endroits où des règles à caractère général imposent aux compagnies de ne pas transporter de personnes souffrant de handicap en proportion du nombre de passagers.

Une disposition très précise du code de l'aviation civile, je crois que c'est l'article L.422-3, peu importe, c'est un article L, cela veut dire que c'est un

article de loi, qu'on ne peut donc pas changer comme ça, comme un décret ou un arrêté mais par une autre loi.

Cela donne la faculté au commandant de bord de débarquer tout passager qui peut présenter un danger pour la sécurité ou le bon ordre à bord de son aéronef.

Il a toute autorité.

Indépendamment de la hiérarchie, comme on le dit pour les commandants de navire, qu'on appelle les pachas, c'est la même chose en aviation, ils ont de grandes responsabilités, ils ont ce pouvoir-là.

Il y a eu des affaires qui sont traduites devant l'instance judiciaire, qui justement avaient pour but d'apprécier si les pouvoirs ainsi conférés au commandant de bord ont été exercés de manière légitime ou pas.

C'est la loi.

Je pense, c'est ma conviction actuellement, qu'il faudra que nous provoquions une concertation entre les représentants des pilotes, des compagnies et de l'administration sur ce point pour voir si on peut mieux encadrer cette disposition.

Cela montre aussi la nécessité d'informer de sa présence sur le vol un peu en avance pour bénéficier à plein du système SAPHIR pour l'exemple de Air France.

Si dans la liste des passagers, la présence des personnes à mobilité réduite est bien prévue, si elle est assumée par la compagnie, pour le coup, le pouvoir d'interprétation du commandant de bord est à ce moment-là bien encadré.

**JEROME BERTRAND** : Je voudrais demander à M. Mayer s'il peut nous parler de l'expérimentation qui va avoir lieu.

**M. MAYER** : Il y aura aux moins deux expérimentations sur la région parisienne dans les jours qui viennent.

Nous avons décidé avec ADP de mettre dans chaque aérogare une personne de ma société au comptoir d'information.

A tout moment, sans avoir des comptoirs spécifiques pour les PMR, avoir les informations nécessaires sur le voyage et la façon dont elles vont être prises en charge. C'est un point important aussi pour les personnes attendant des voyageurs à mobilité réduite.

Le deuxième point : essayer d'amener le passager le plus près possible de l'embarquement, c'est-à-dire jusqu'à la passerelle d'embarquement. Et le mettre sur un siège avion pour passer dans les allées.

Pour cela, il faut effectivement qu'on ait une dérogation au niveau des points d'inspection filtrage.

Ensuite, c'est comment obtenir comme autorisation qu'un bagage de soute puisse ne pas passer par toutes les obligations du bagage en soute.

Or, entre la passerelle d'embarquement et la soute, il n'existe pas de moyens de détection. Le but est donc d'arriver le plus proche possible de l'avion et détecter d'éventuels explosifs, et trouver le système pour descendre ce

bagage le plus vite possible en soute. Et arriver en situation correcte, que le fauteuil n'arrive pas esquinaté.

Avec l'APF et le CNCA, on a décidé de prendre les problèmes un par un, car ils sont multiples et variés. On résout les problèmes « step by step ».

La seule difficulté est qu'on ne pourra le faire que sur des fauteuils qu'on peut porter à bras d'homme, d'où des limitations de poids. Là aussi, on aura donc un gros travail d'information à faire pour que les gens ne soient pas déçus.

**MME BRIAUX-TROUVERIE** : Pas d'autre question?

**FATIMA KHALLOUK** : du magazine « J'Accède » et ma question s'adresse au représentant de « Passerelles ».

Comment expliquez-vous qu'à Paris, on n'arrive pas à garder le fauteuil jusqu'à l'embarquement, alors qu'on y arrive bien à Amsterdam ou à Londres ?

**M. MAYER** : Nous avons sur Paris ce qu'on appelle des obligations légales de sécurité. Nous en sommes les premiers désespérés car c'est 90% de nos problèmes. Nous avons l'obligation aujourd'hui, par les consignes de sécurité, de pratiquer ce process. C'est pourquoi nous avons pensé en prenant l'exemple d'aéroports étrangers, mais européens, qui ont exactement les mêmes règles communautaires, essayer de passer un peu outre. J'espère qu'avec les expériences, on arrivera la généralité.

**FATIMA KHALLOUK** : Travaillez-vous pour les services d'assistance de l'arrivée des personnes ?

Par exemple, pour les fauteuils pas vraiment adaptés à la pathologie de la personne, n'y a-t-il pas moyen de laisser le fauteuil en soute au dernier moment et de transférer la personne de son fauteuil d'avion à son fauteuil à l'arrivée?

**M. MAYER** : A l'arrivée directe, c'est plus simple, sauf quand on est sur un transfert ou une correspondance.

Sur une arrivée simple, le travail est de récupérer le plus vite possible le fauteuil. Il y a des aérogares pour lesquelles il est facile de récupérer les bagages et donc les fauteuils. Il y a aussi le problème moins important des voitures d'enfant pour les personnes qui ont des enfants.

Il y a des aérogares où techniquement, c'est facile et d'autres où c'est très compliqué.

Ce n'est pas une question d'information, de bonne volonté, c'est une question d'infrastructure qui n'a jamais été pensé pour le problème que vous évoquez malheureusement.

**PATRICK IGER** : Je suis sourd gestuel et Président du Mouvement des Sourds de France.

En ce qui concerne les voyages de troisième âge, souvent, on me refuse de prendre l'avion parce qu'il faut que je sois accompagné d'interprète. Mais qui paie l'interprète?

**MME BRIAUX-TROUVERIE** : C'est les compagnies aériennes qui vous demandent ça?

**PATRICK IGER** : Oui, bien sûr. Air France par exemple.

**M. GRALL** : Je ne suis pas qualifié pour répondre au nom d'Air France. Il y a des représentants d'Air France dans l'autre atelier, ce sera l'occasion d'une interruption de séance. Ils pourront être consultés, interrogés. Je me permets d'interpeller Claire Gambourt qui connaît par cœur le code de bonnes pratiques pour savoir s'il y a des dispositions particulières. Ce problème de l'accompagnement des personnes souffrant de handicap qui nécessitent cet accompagnement, de la prise en charge, est une difficulté particulière parce que, dans le transport ferroviaire par exemple, cette prise en charge dans certaines conditions est organisée dans le cadre de la Sécurité sociale générale. Air France en revanche, lorsque la personne accompagnante est requise, propose, elle n'est pas la seule, mais elle est citée, elle propose des tarifs particuliers. Il m'est difficile pour moi d'aller au-delà.

**MME BRIAUX-TROUVERIE** : Il faudrait peut-être signaler le problème dans le rapport aussi.

**M. GRALL** : Mon rapport n'est pas fait. Si je suis ici, c'est d'abord parce que j'ai envie de m'impliquer. Il se trouve que je suis à cette tribune parce que ce sont des jeux de rôle que nous avons, mais je me considère plus comme apprenant que comme personne délivrant un discours didactique. Pour être très franc, je l'avais déjà prévu pour le rapport. Cette comparaison entre le transport aérien et ferroviaire m'interpellaient.

**CLAIRE GAMBOURT** : Effectivement, pour l'instant, ce n'est pas prévu. Ce que s'engage à faire Air France, c'est de proposer des tarifs promotionnels, mais c'est tout. Il n'y a pas d'obligation de transporter des accompagnateurs gratuitement.

**M. MAYER** : Petite précision sur le problème des malentendants, la société Passerelle, sur la base du volontariat, est en train de faire une formation à la quasi-totalité de son personnel sur le langage des signes et nous pensons qu'en janvier prochain il y aura dans chaque vacation une personne qui comprend le langage des signes.

**MME BRIAUX-TROUVERIE** : Cette question sur les problèmes des personnes malentendantes est bienvenue puisque nous devions maintenant aborder deux handicaps qui ont énormément besoin d'information: le handicap auditif et le handicap visuel. Je passe la parole aux représentants de ces deux types de handicap.

Nous avons pensé que de faire une intervention en dialogue pour bien mettre en évidence la même problématique, mais aussi les différences.

**M. ROSSETTI** : je représente le comité national pour la promotion des aveugles (CNPSA). Je suis moi-même aveugle depuis une quinzaine d'années.

**M. BRUNEAU** : secrétaire général de l'UNISDA. Je suis également secrétaire général du mouvement des sourds de France dont vous avez entendu le président tout à l'heure.

**M. ROSSETTI** : Je voudrais essayer d'informer les gens sur la problématique du déplacement d'un déficient visuel, notamment dans les moyens de transport. La première chose, c'est que la problématique est différente selon que l'on connaît ou que l'on ne connaît pas le trajet que l'on va effectuer.

Ensuite, il y aura un temps de préparation lorsque l'on ne connaît pas le trajet, donc un accès à l'information pour préparer le voyage.

Cela peut être l'accès par l'intermédiaire de tous les services qui peuvent les renseignements sur les horaires, les lieux d'accès, ... et les autres informations ensuite seront pour réaliser son parcours.

La problématique sera véritablement abordée de manière différente suivant le mode de transport (ferré, routier ou aérien).

Puisqu'on vient de parler du transport aérien, je note les efforts faits par la société Passerelle par exemple à partir du moment où on est enregistré, mais il faut aussi arriver jusqu'au guichet d'enregistrement et c'est une véritable difficulté pour rejoindre ces espaces où il y a beaucoup de trafic, beaucoup de gens qui sont eux-mêmes un peu perdus, et j'avoue que pour nous c'est véritablement un problème de déplacement à l'intérieur de l'aéroport, et aussi l'un des gros atouts que l'on peut avoir, c'est l'accompagnement humain. Je reviendrai régulièrement sur ce sujet car c'est un gage d'autonomie pour nous.

La fréquentation des aéroports, c'est quand même pas quelque chose de quotidien, avec le nombre de personnes qu'il y a, c'est difficile de se repérer et il est beaucoup plus confortable d'être dans ces moments accompagné et cela ne remet pas en cause son autonomie.

Pour ce qui est du transport ferré, les espaces sont un peu plus réduits et on a de la part des compagnies, la SNCF en l'occurrence, avec des insuffisances également, un service d'accompagnement assez efficace.

On reviendra sur les autres soucis.

C'était pour planter le décor, à savoir qu'une personne déficiente visuelle, pour son confort, les moyens d'information existent, mais je crois qu'il faut insister sur l'accompagnement.

**M. BRUNEAU** : S'agissant des personnes sourdes, tout ce qui est visuel est bénéfique et tout ce qui est sonore est maléfique.

Tout ce qui est indication, pour partir de la maison, on prend le bus, dans le bus, pour celui qui habite le coin, il connaît ses stations, mais pas celui qui n'est pas du quartier.

Et le sourd n'entend pas les annonces sonores.

La RATP donne beaucoup de renseignement par panneaux lumineux, c'est très important pour nous.

Pour la SNCF, le gros problème des personnes sourdes, c'est entre le moment où on annonce le train par le haut-parleur nasillard, où on peut annoncer un retard ou un non-arrêt dans une gare, ou que le train partant à la voie 4 partira voie 12. Ce genre de choses, si ce n'est pas fait par panneau à l'avance, cela pose problème.

Mais s'ils sont déjà dans le train et que le train ne partira pas, « nous demandons de descendre le train et de prendre un autre train », la personne sourde reste dans le train et attend.

Il arrive des trains qui tombent en panne, les annonces ont été faites par haut-parleur, la personne sourde reste plantée pendant trois heures ne sachant pas ce qui allait se passer.

Ils demandent à leur voisin, qui tente de leur expliquer.

Les personnes sourdes sont toujours les laissées pour compte dans la communication.

L'avion, il est certain que des milliers de sourds ont déjà pris l'avion sans aucun problème, sauf des problèmes de communication avec les hôtesse.

Air France a fait des efforts de formation des hôtesse pour l'apprentissage de la langue des signes française, mais ce n'est pas un exploit.

Aux États-Unis, je vous invite à aller voir comment ça se passe, la langue des signes, c'est la troisième langue parlée après l'anglais et l'espagnol.

Dans la formation de base d'un agent de police ou d'une hôtesse de l'air, c'est aussi l'apprentissage de la langue des signes.

C'est là qu'on voit la différence.

Je vous ai cité les trois principaux moyens de transports.

Qu'on comprenne bien de manière générale que partout où il y a des annonces sonores, il y a des personnes qui ne perçoivent pas ces messages.

**M. ROSSETTI** : Sur l'accès à l'information, dans la problématique de la déficience visuelle, pour les gens qui ne voient pas du tout, tout ce qui est décrit est par définition est inaccessible. Mais une partie de la population est mal voyante et il y a un déficit de l'information visuelle et textuelle. C'est un sujet sur lequel il pourrait y avoir une réelle complémentarité entre les personnes sourdes et malvoyantes.

Par exemple, aujourd'hui, sur les quais de trains, il y a des moniteurs, et bien souvent les contrastes ne sont pas suffisamment prononcés, ce qui fait que l'accès à l'information est très compliqué. L'annonce sonore ne résout pas les problèmes des personnes aveugles.

Car l'annonce sonore est assez volatile.

Si un autre bruit intervient entre-temps, l'annonce, l'information vous échappe car il n'y a pas de persistance dans l'annonce sonore.

Là aussi, tout ce qui est information de sécurité, si elles ne sont pas répétées ou complétée par d'autres signes, comme le signal lumineux, si vous êtes en train de monter un escalier et que vous arrivez sur le quai au moment où l'annonce est passée, vous n'avez pas l'information.

Ce qu'on recherche dans l'information, c'est d'avoir le maximum de sécurité car, pour une personne aveugle, on peut pratiquement tout faire. Par contre, on fait quelques fois beaucoup de choses en étant en parfaite insécurité. Et cela peut faire partie de l'information, à savoir pas seulement une information sonore, mais aussi tactile et autres qui vont permettre à la personne de mieux percevoir son environnement.

Aujourd'hui, par exemple, imaginez un système qui permettrait à un aveugle de regagner seul sa place dans un train, c'est monter une usine à gaz alors qu'il suffirait d'avoir un point d'information précis où la personne se rend pour se faire accompagner.

Imaginez que chaque train va être équipé d'un repère, et il ne faut pas penser que cécité égale braille, beaucoup d'aveugles ne lisent pas le braille, imaginez quelqu'un entrant dans un train et passant sa main sur tous les fauteuils pour se repérer.

Tout dépend si on connaît le lieu où on se déplace.

Par exemple, dans un avion, il n'y a pas de souci, il peut se déplacer. Il suffit simplement de l'avertir où il est.

Quand je suis dans le train et quand je dois me déplacer, je dis à la personne voisine de m'arrêter quand elle me voit revenir.

Il ne faut pas transformer toute l'information visuelle, ce serait trop mais il y a des choses indispensables.

Une grande partie notamment passe une meilleure prise en compte des besoins des personnes.

C'est-à-dire qu'il faut nous interroger, et puis ensuite, de la part de la personne handicapée de s'approprier à certains moments l'espace dans lequel elle est.

Les grands espaces d'échange, les lieux comme les centres multimodaux, sont quelquefois très compliqués car, quand vous devez sortir d'un train et récupérer un quai de bus, ce n'est pas évident et toutes les informations qui pourraient être données, quelquefois, moi je préfère être accompagné.

**M. BRUNEAU** : Personnellement, je n'ai rien d'autre à dire.

Il est vrai que je pense que c'est une question de sensibilisation.

La concertation, sachez que les associations nationales, locales aussi, sont toujours prêtes au moment où vous vous posez des questions sur les problèmes de communication avec les sourds et les malentendants.

Nous sommes prêts à venir vous aider et apporter le confort à tous ceux qui souffrent du handicap sensoriel qu'est l'ouïe.

**MME BRIAUX-TROUVERIE** : Merci, Messieurs.

Y a-t-il des questions?

**PHILIPPE BONNAL** : Je suis de la DDE 77. Par rapport à ces deux types de handicap, en particulier par rapport aux personnes sourdes et malentendantes, je crois que ce handicap, qui ne se voit pas, est aujourd'hui encore peu pris en compte par la société.

C'est plus une réflexion par rapport à ce que vous avez dit qu'une question.

Au-delà des transports, les personnes qui souffrent de ces handicaps, aussi bien les personnes aveugles, malvoyantes ou sourdes et malentendantes, se trouvent confronter à des difficultés dès lors qu'elles s'adressent à un service public en général, aussi bien les administrations que les banques, etc.

Un sourd n'arrive pas à se faire comprendre. Il faudrait qu'il y ait des moyens qui soient mis à la disposition de ces personnes pour justement qu'elles puissent surmonter le handicap.

Je crois qu'il faut voir le domaine des transports de façon plus large.

**MME BRIAUX-TROUVERIE** : Il faut retenir quelque chose de très important, il faut que la personne handicapée maîtrise son espace.

C'est une éducation à faire au moment de la survenue du handicap.

C'est aussi une voie à explorer.

Merci, Messieurs.

Nous allons maintenant passer la parole à la RATP qui va nous parler de ses problèmes de concertation et de ses réalisations.

**MICHEL DAVID** : de la RATP, mission accessibilité.

Comme vient de le dire Mme Briaux-Trouverie, nous n'avons pas trop de problèmes de concertation. Depuis que la mission, telle qu'elle fonctionne aujourd'hui, a été mise en place, nous avons fait appel à un certain nombre d'associations avec lesquelles depuis un certain temps dès il y a un projet, nous faisons fait appel à l'ensemble de ce groupe pour qu'il nous donne son avis, et on va d'ailleurs beaucoup plus loin puisqu'on fait tester par des personnes de ces associations la mise en place d'un équipement. Et ces dernières années depuis environ deux ans, nous avons eu, par exemple, même si l'équipement lui-même n'est pas forcément adéquat pour les personnes handicapées, mais les associations participaient par exemple à la mise en œuvre du trottoir rapide de Montparnasse.

Nous sommes en train de généraliser le marquage de la première et de la dernière marche avec une peinture spécifique.

Cette mise en place a été aussi testée par des personnes de ces associations.

Au niveau de la concertation, il est évident que c'est très important et cette concertation est aussi bien avec les associations que l'ensemble de l'entreprise puisque nous travaillons aussi de façon transversale avec les chefs de projets. Et aujourd'hui, nous travaillons aussi bien en amont qu'en aval pour tel ou tel projet.

Autre cas, très concret, où on travaille en totale concertation : en ce moment, il y a des essais pour la mise en place d'une passerelle mobile au niveau du RER.

Nous avons fait des essais l'année derrière, elle sera mise en place par un agent pour permettre aux personnes en fauteuil de prendre la ligne A.

Cette passerelle n'avait pas été retenue dans un premier temps car il n'y avait pas l'autonomie totale de la personne en fauteuil.

Et sachant qu'il y a aussi un financement de la région pour mettre des ascenseurs en libre service dans les gares de RER. Ce programme pour les lignes A, B et E devrait voir son aboutissement fin 2008, mi 2009. On aura des gares accessibles voirie/quai, mais une fois qu'on est sur le quai, qu'est-ce qu'on fait? On ne peut pas ou difficilement monter dans le train.

En attendant de sortir un système automatique de comble lacune, nous mettons en place des passerelles mobiles mises en place par un agent pour que les personnes puissent monter dans le train et lundi prochain d'autres tests seront réalisés pour les stations courbes.

Quand on parle de concertation, on peut dire qu'aujourd'hui on a pris une certaine vitesse de croisière par rapport à celle-ci et on fait aussi appel à des personnes que l'on rencontre à l'occasion du salon Autonomic par exemple. Et on fait aussi appel à des gens qui ne sont pas forcément dans une des associations du groupe de référence.

**MME BRIAUX-TROUVERIE** : J'ai une question : avez-vous constaté des différences entre ce que le groupe de concertation avait pu demander ou mettre en place, et après sur le terrain avec les "vrais" clients? Sentez-vous une différence?

**MICHEL DAVID** : Il peut toujours y avoir des remontées une fois que quelque chose a été mis en place, par une ou deux personnes, qui va nous dire que ce n'est pas ce qu'elle aurait souhaité.

Dans la mesure du possible et en fonction de la faisabilité, on essaie de corriger.

Maintenant, la politique de la RATP, c'est d'essayer de faire de l'accessibilité pour le plus grand nombre.

On parle un peu plus de personnes à besoins spécifiques que d'une personne handicapée avec tel ou tel handicap.

C'est vrai qu'une personne handicapée, par définition, fait partie des personnes à besoins spécifiques, mais on a aussi les mamans avec des poussettes, les femmes enceintes, la personne blessée temporairement. Donc on s'ouvre d'une manière beaucoup plus large.

Ce qui fait que pour contenter tout le monde, c'est un peu difficile car on essaie d'amener l'accessibilité ou l'information au plus grand nombre.

De ce côté, même au niveau d'association, on peut en avoir une qui dit blanc et l'autre noir.

Dans les groupes de référence, ce qui est curieux, en cas de débat, c'est qu'il y a toujours une personne qui représente les personnes âgées et qui calme le

débat car les personnes âgées, effectivement, ont une certaine autonomie mais marchent un peu moins bien, voient un peu moins bien et puis elles peuvent au fur et à mesure rencontrer certains handicaps.

La difficulté, c'est que, si l'on prend par nature du handicap, les besoins ne sont pas les mêmes. Une personne en fauteuil a des besoins d'accessibilité par rapport à des ascenseurs ou des plate-formes élévatoires, etc.

Comme l'a dit M. Rossetti, il n'y a pas de problème d'accessibilité pour une personne ayant un handicap sensoriel.

Il y a une recherche d'information mais il n'y pas de problème d'accessibilité.

Le but et la difficulté aujourd'hui, c'est de répondre à tous les types de handicaps.

**MME BRIAUX-TROUVERIE** : Merci. Y a-t-il des questions?

Non Eh bien, merci.

Nous passons au maritime, transport que les personnes handicapées craignent de prendre.

**GERARD JEUSSE**, je suis chargé des transports maritimes, aérien et ferroviaire au conseil général du Finistère. C'est un département qui a une grosse activité maritime.

La mission que je remplis au sein du conseil général a démarré à l'occasion de l'année 2003, l'année européenne du handicap, et le conseil général, sur une présentation de travail en interne, a décidé de mener une mission la plus large possible sur l'accessibilité de nos navires.

J'ai entendu avec beaucoup d'intérêt tout à l'heure le représentant de la DGAC car je suis aussi chargé du transport aérien, car on dessert aussi l'île d'Ouessant.

J'ai réalisé un cahier des charges en faisant un appel d'offres qui consistait à répondre à cette étude avec une équipe pluridisciplinaire.

On a eu la volonté d'avoir quelqu'un qui représente l'aspect juridique, car on est un peu perdu dans tous les textes, et on a abouti à une équipe pluridisciplinaire avec un juriste, M. Gouze, d'un cabinet d'avocats, et M. Samzun, qui est architecte spécialisé sur l'aménagement.

On avait donc imposé à cette entreprise dans notre choix quatre phases : Une phase sur l'analyse de la réglementation, une phase diagnostic, une étude technico-économique, et un rapport final. Le but pour nous est d'arriver à présenter une accessibilité à nos navires dans les meilleures conditions possibles.

Elle se réalise à partir de Brest.

La LOTI nous a donné, depuis 82, les principes d'organisation des transports (transparent).

C'est vraiment un grand principe qui a été repris, M. De Robien ce matin ne disait pas autre chose.

Ce droit au transport concerne tous les usagers.

Des mesures particulières peuvent être prises en faveur des PMR.

Le code de la construction avec l'arrêté du 31/08/99 a pu déterminer les grandes lignes (cheminement, ascenseurs, ...). Les personnes handicapées doivent pouvoir avoir la possibilité d'accéder à tout établissement dans des conditions normales de fonctionnement, d'y pénétrer et de bénéficier de toutes les prestations offertes au public sans distinction bien sûr.

Dans les gares maritimes, le problème d'accessibilité notamment pour les chariots (fauteuils roulants).

Les quais et cales avec des pentes qui sont réglementées.

Les bordures : il y en a d'autres à envisager que celles que je vous montre.

On a une double législation, c'est une des difficultés qu'on a, la construction sur les bateaux les plus récents et ce qu'on nous imposera par rapport aux bateaux existants.

La directive 2003 est applicable aux navires neufs dont la quille est posée à partir du 1er octobre 2004.

Cela pose problème par rapport au type de navire, à leur importance etc. ..

Le cas qui nous préoccupe, ce sont les navires beaucoup plus petits.

Une signalétique bien sûr et des moyens de transmission.

L'information de retard ou de changement d'horaire.

Une alerte qui soit adaptée à tous les types de handicap.

Le décret de 2002 mentionnait beaucoup d'articles qui ont depuis été abrogés ou modifiés.

Depuis 2002, une mission d'étude en révision de cette loi a été mise en œuvre avec 3 groupes de travail : évolution des concepts dans le champs de la personne handicapée, l'accessibilité/accompagnement et conditions de vie autonome, éducation/formation/scolarisation et insertion professionnelle.

(transparent)

On s'est appuyé aussi sur le rapport de Mme Lévy en 2002.

(transparent)

Aujourd'hui on n'a pas de dispositions précises dans le secteur maritime qui nous donne ou nous impose une directive ou des règles très claires. Le souhait du département a été d'anticiper les évolutions réglementaires comme le projet de texte européen.

On partirait aussi sur ce qui a été déjà décrit dans d'autres instances, c'est un encouragement de type Label, Numéro vert, ...

Mais là aussi comme on a dit tout à l'heure, ça peut aller dans les deux sens. On ne peut pas imaginer d'avoir des personnes lourdement handicapées sans avoir été prévenu au préalable.

On imagine aussi de la formation et une charte avec des engagements très clairs.

Je vous montre le diagnostic sur l'existant.

On constate un ressaut ici qui est important, mais ce sera réglé.

La gare est récente de construction. Les sanitaires et guichets sont adaptés. Par contre sur une gare maritime plus ancienne comme celle qui est montrée, on constate que la pente n'est pas réglementaire en terme de pourcentage.

La porte est trop exiguë.

C'est des choses qui sont faciles à corriger.

A Ouessant... Il n'y a pas tant de voitures que ça, mais le cheminement n'est pas adapté pour rejoindre le quai.

La bordure de quai n'est pas signalée. Les escaliers sont d'accès impraticable.

A Ouessant, un cheminement avec une identification au sol sauf que cela s'arrête sur un obstacle, vous voyez il y a encore du travail à faire.

Sur les navires, c'est plus facile, c'est identifié. Les obstacles sont connus. Il y a une obligation sur les constructions des navires car il faut étancher les compartiments des bateaux.

D'ici 2008 on aura des normes constructives qui seront encore plus contraignantes. On est devant un obstacle pour concilier la sécurité de nos navires et l'accessibilité.

Pour ce qui est des sièges, j'ai eu la chance de voir ce qui peut se faire ailleurs sur d'autres bateaux.

Les escaliers : entre les ponts on n'a pas des escaliers de type de ceux des bâtiments, on a des contraintes assez fortes. Souvent, les WC sont inadaptés, trop exigus.

Conclusion: transparent.

Avec quelques modifications, on pourrait avoir une accessibilité plus performante. C'est une évolution qui doit s'envisager avec des associations représentatives. On a commencé depuis le mois de mars une concertation avec des associations. On n'a pas l'impression de se retrouver devant des difficultés majeures. Il n'y a pas d'exigences qui ne soient pas réalistes.

Mais on aimerait agir dans un contexte juridique qui satisfasse tout le monde.

Dans notre secteur, on a des difficultés pour avoir des quais conformés et adaptés d'où des difficultés pour les liaisons quais/navires.

Les préconisations et recommandations qu'on a aujourd'hui : on peut envisager les aires de stationnement, les cabinets d'aisance, les comptoirs, les signalétiques...

Les cheminements bien sûr qui sont simples à régler. Car on est dans ce qui se fait couramment en voirie et les textes existent. Sur les lignes départementales, la configuration actuelle des quais rend illusoire le transfert en toute sécurité des PMR vers les navires et en complète autonomie.

Des adaptations comme on trouve dans le bâtiment sont quasiment incompatibles sur un secteur externe.

La contrainte des marées nous obligent à embarquer les personnes handicapées sur les ponts principaux comme à Brest par exemple.

On a commencé à travailler sur des pontons adaptés qui suivent la marée. Sur le handimove, ce sont des questions qu'on a pu se poser, qui sont à titre expérimental, avec une association sportive de Douarnenez qui est assez en avance là-dessus. Mais j'imagine mal travailler sur ce type d'appareillage pour faire du transport pour tout handicap.

Et les plate-formes élévatrices. Il y a des solutions techniques.

Les navires, André Colin, on a des sièges clientèle classique qui seraient adaptés aux personnes handicapées.

Sur un bateau de l'île de Sein, c'est le même cas.

On n'a fait qu'appliquer ce qu'on trouve dans les salles de spectacle.  
Sur le plus gros des bateaux, on envisage moins de travaux car il doit être retiré de la flotte.

Conclusion: transparent.

Il faut qu'il y ait un échange préalable pour résoudre pas mal de problèmes.

Sur le plan juridique, c'est notre gros soucis. C'est qu'en cas d'accident, notamment sur les transferts quai/navire la responsabilité de la compagnie et du Département est engagée. Cela nous pose problème de ne pas être encadrés réglementairement.

**PHILIPPE GOURET** : Je représente la société morbihannaise de navigation qui exploite les navires sur les îles du Morbihan pour le compte du conseil général.

On a travaillé de la même façon sur le problème des personnes à handicap essentiellement à mobilité réduite.

On a eu un navire neuf, où le problème a été pris dès le départ puisqu'il y a un ascenseur, qui permet d'accéder au pont supérieur, là où il y a des emplacements réservés avec des sanitaires adaptés aux personnes handicapées.

Quand on est sur un navire neuf, c'est plus facile à résoudre.

Cette année, on a travaillé sur un navire plus ancien, sur le pont principal on a essayé d'améliorer les choses en travaillant avec les associations départementales de personnes handicapées pour que les personnes en fauteuil roulant et les malvoyants puissent accéder plus facilement à bord.

Elles sont satisfaites de ce qu'on a fait.

On est content, cela nous aide dans nos pistes de recherche.

Parce qu'on n'a pas tellement de bases de travail.

Le problème qu'on rencontre plus souvent, est celui des personnes qui souffrent de handicap mais ne se font pas connaître.

C'est le premier problème que l'on rencontre. Si elles se faisaient connaître, on arriverait à les accueillir plus facilement. Nous avons des bateaux où nous pouvons les accueillir et d'autres où nous ne le pouvons pas.

Il n'est pas facile pour notre personnel de dire à une personne qu'il ne peut pas le prendre.

A partir du moment où il y a des personnes handicapées à bord, c'est la responsabilité du capitaine. Un navire est un élément sur la mer, on craint une voie d'eau, un incendie, ... On craint et il faut gérer la panique où on doit gérer des personnes, et éventuellement des personnes handicapées.

Il est important qu'on puisse prendre en charge ces personnes handicapées, et de ce fait, on ne peut pas prendre 50 voire même 20 ou 30 personnes handicapées. On se limitera dans le nombre de personnes handicapées qui sont acceptées à bord.

C'est ce que je voulais signaler.

S'il y a des questions...

**UNE PERSONNE DANS LA SALLE** : Ma question ...

(problème de micro)

**PHILIPPE GOURET** : Le problème, c'est qu'on a un problème de marée entre les niveaux de marée haute et marée basse.

La main courante est fixée au mur qui ne suffisent pas, mais vous avez un problème d'oxydation.

**M. JACQUET**. Je suis sous directeur de la Flotte de Commerce à la DTMPL du ministère de l'Équipement.

La direction à laquelle j'appartiens s'occupe du maritime.

Je suis plus en position d'écoute cet après-midi qu'en posture d'apporter des réponses concrètes.

Ce sont bien les autorités organisatrices de transport ou les opérateurs qui sont les plus à même d'apporter des réponses.

Le rôle de l'administration centrale sur cette question de l'accessibilité, sur l'ensemble de la chaîne du déplacement, du port au navire et à bord du navire.

Notre rôle est triple. D'une part, c'est connaître et recenser les situations tant pour les ports que les navires à passagers pour dresser un état des lieux pour connaître les difficultés et les axes de progrès.

Deuxièmement, c'est l'aspect réglementaire. C'est faire évoluer le cadre réglementaire. Je vais y revenir.

Troisièmement, c'est un rôle d'incitation, de faire prendre en compte l'accessibilité dans la construction des navires neufs, pour les aménagements portuaires, et inciter aux aménagements appropriés sur les navires, les quais,

...

Sur le premier point, nous avons l'intention d'engager l'établissement d'un état des lieux tant auprès des armements en passagers qu'auprès des autorités portuaires. Cela nous permettra d'avoir un panorama complet.

Sur le 2<sup>nd</sup> point, a été citée la directive européenne du 14 avril 2003 qui concerne la sécurité et de l'accessibilité sur les navires. L'annexe 3 précise les lignes directrices en matière d'accessibilité. Cette directive doit être transposée, elle le sera dans les prochains mois, ce qui renforcera le cadre réglementaire applicable. La charte nationale de l'accessibilité signée par le Ministre de l'Équipement sera pour nous une référence importante.

Sur le troisième point, l'administration veillera à la bonne application des normes et des règles pour les navires neufs et les aménagements portuaires.

Nous devons tenir compte des réalités économiques et techniques, celles qui sont liées à la sécurité.

L'administration encouragera les initiatives des opérateurs et des collectivités locales allant dans ce sens.

On n'a pas les grands armements qui assurent la desserte de la Corse, le Transmanche, mais ces armements sont très soucieux de l'accessibilité. Des mesures existent avec une proportion correcte de cabines adaptées, avec une accessibilité par des ascenseurs et des procédures d'enregistrement et d'embarquement.

Il y a des véhicules adaptés qui permettent l'embarquement des personnes à mobilité réduite à partir de la gare maritime jusque dans le navire.

Mais des progrès restent à faire.

Il y a un certain nombre de choses qui se font, qui sont prévues. Pour ça, l'administration est reconnaissante de ces initiatives.

**PASCAL JOLY**, directeur des ressources humaines de la CCI de Calais, concessionnaire du port de Calais.

Voici une petite présentation de ce qui a été mis en place sur le port de Calais avec les armateurs pour l'accessibilité.

Quelques chiffres.

(transparent)

C'est le premier port de passagers en France avec 13700 000 et le second au monde. Les passagers sont essentiellement dans des véhicules de tourisme ou de bus, donc ne descendent pas avant l'embarquement dans les navires.

L'accessibilité se traduit par une signalétique omniprésente visuelle essentiellement, des locaux sanitaires aménagés, une prise en charge de la personne handicapée par la compagnie et des navires équipés.

Des emplacements de parking à proximité des gares maritimes. Les sanitaires sont signalés. Les accès aux restaurants et bars sont aussi signalés de manière lumineuse.

L'accès aux rampes d'accès est matérialisé par des panneaux lumineux dans l'ensemble des gares. Ces rampes permettent une facilité d'accès au port. La prise de billets ou l'accès aux services du port bénéficient de rampes.

Les sanitaires prennent en compte les PMR y compris dans les navires. On peut aussi noter que les matériaux utilisés et les matériels, les gares maritimes sont équipées d'ascenseurs, y compris les navires, sont adaptés et utilisés dans toutes les installations récentes.

Il y a une procédure de prise en charge par le personnel de compagnie pour les voyageurs non accompagnés. C'est la plus petite partie des passagers.

Les compagnies sont souvent dotées de mobility bus. Ils sont spécialement destinés et adaptés à cet usage. Ils permettent de faire transiter les personnes à mobilité réduite jusqu'aux ascenseurs.

Les véhicules des personnes handicapées sont identifiés par un autocollant sur le pare-brise quand elles se sont déclarées.

Le système informatique des compagnies les oriente sur une file prioritaire qui permet de se garer à proximité des ascenseurs.

L'emplacement est plus large que les autres véhicules, ils peuvent accéder directement au pont par ces ascenseurs.

Les parties communes sont très larges, et l'accès aux bars et différents services sont aussi facilités pour les personnes handicapées.

Bien sûr, on a toujours des améliorations possibles. Une étude de fonctionnement des terminaux va être lancée avec une chapitre sur l'accessibilité.

Comme à Douvres, il va être étudié la possibilité d'installer dans les gares une sonorisation avec émetteur à fréquence prioritaire.

On va aborder la sécurité du port. On va se rapprocher des entreprises qui travaillent avec les aéroports pour connaître les dispositions à prendre pour les personnes à mobilité réduite, notamment pour les postes d'inspection filtrage.

**MME BRIAUX-TROUVERIE** : On passe aux questions.

**UNE PERSONNE DANS LA SALLE** : Dans le département 29, je travaille à la DDE de Brest et je voudrais vous poser une question : avez-vous déjà fait appel à des associations de sourds pour les interroger sur les problèmes qu'ils ont.

**PASCAL JOLY** : On s'était concerté pour organiser la première réunion, avec l'Apf de Brest, de Quimper, et un représentant départemental de l'ensemble des personnes handicapées.

**UNE PERSONNE DANS LA SALLE** : J'ai moi-même demandé un interprète au conseil général, qu'il a refusé de financer.

**MME BRIAUX-TROUVERIE** : Dans le domaine maritime?

**UNE PERSONNE DANS LA SALLE** : Oui, une personne sourde sans interprète ne vient pas. Invitez une association de sourds, vous devez également inviter un interprète.

**MME BRIAUX-TROUVERIE** : évidemment.

**MARYVONNE DESJEAMMES**, CERTU, je pose une question, sans connaître le maritime vraiment, est-ce que la réglementation sur les procédures d'évacuation d'urgence prévoit des spécifications particulières? Des formations des personnels pour aider les déficients sensoriels? Pour Calais, pensez-vous que d'avoir des liaisons avec l'Angleterre vous a fait faire des progrès plus rapidement?

**PASCAL JOLY** : Je vais répondre tout de suite pour Calais. C'est vrai que la sensibilité de la compagnie britannique est plus importante que ce que nous avons pu connaître au départ. Donc on s'adapte. On est dans une chaîne continue. Cela nous aide aussi à nous remettre en question et à adopter des bonnes pratiques.

**PHILIPPE GOURET** : Je vais essayer de répondre à la dame en ce qui concerne les personnes handicapées.

Cela rejoint un peu ce que je disais, c'est uniquement la responsabilité du capitaine et les procédures qui seront mises en place seront celles internes à chaque compagnie. De ce fait, cela limite le nombre de personnes handicapées à bord.

Le handicap le plus lourd pour nous à gérer est le handicap mental.

Il est important que les handicapés souffrant d'un handicap mental soient accompagnés par les personnes qui les connaissent bien et qui puissent les gérer car nous ne saurons pas faire.  
C'est quelque chose qu'il faut faire passer.

**UNE PERSONNE DANS LA SALLE :** J'avais une question sur l'accueil des personnes handicapées puisque j'entends qu'il y a la responsabilité du capitaine comme celle du commandant de bord. Vous disiez tout à l'heure qu'il est important que les personnes fassent les démarches avant pour dire qu'elles se sont handicapées et elles ne le font pas toujours.

Ont-elles peur d'être refusées ?

On a quand même un passé de personne handicapée, on a été refusé dans les cinémas et autres.

On ne voudrait pas être stigmatisé et ne pas avoir à décrire notre handicap.

On touche là... on n'est pas très loin de la discrimination.

Je voulais savoir à partir de combien de personnes vous estimez qu'il y a danger.

Y a-t-il des critères ?

Est-ce que c'est l'hôtesse qui va répondre ?

Cela me paraît flou.

Cela ne me sécurise pas beaucoup. Si je prends le bateau, je ne pense pas le dire au téléphone de peur d'être refusée.

**PHILIPPE GOURET :** En général, on essaie de ne pas refuser justement et de ne pas faire de discrimination.

Nous, on gère les petits navires. Le plus gros fait à peine 50 m de long, on a 450 passagers à bord, il y a huit membres d'équipage.

Si sur un passage complet on se retrouve en situation de crise, il va falloir gérer beaucoup de chose : la panique, l'incident, et aussi les enfants. Parce qu'il y a une population qu'il faut prendre en compte, ce sont les enfants.

Si quelqu'un dit qu'il souffre d'un handicap, le problème n'est pas là, il faut qu'on le connaisse.

Sur des trajets longs, aujourd'hui, les compagnies maritimes vont être appelées et le font déjà pour certaines, elles demandent aux gens le handicap mais aussi quelles sont les maladies. De savoir que quelqu'un a des problèmes cardiaques, c'est important.

**UNE PERSONNE DANS LA SALLE :** Vous ne refusez pas une personne qui est cardiaque?

**PHILIPPE GOURET :** Non, nous avons 45 minutes de traversée.

Et puis on ne demandera pas.

Mais sur les traversées supérieures à 60 minutes, nous devons poser un certain nombre de questions.

Si vous voulez voyager dans les meilleures conditions possibles, et le problème est là, il y a des navires où on peut vous recevoir dans de bonnes conditions.

Dans d'autres navires, vous serez dans de mauvaises conditions. C'est donc votre choix. A partir du moment où vous faites connaître votre handicap, on vous dira le navire qui est accessible pour vous et ses horaires.

Si vous choisissez un autre navire, vous ne voyagerez pas avec les mêmes conditions d'accueil

Et ce sera votre responsabilité.

Je suis en phase, bien sûr, simplement au niveau des bateaux, ils sont plus petits et moins performants, on n'a pas d'ascenseur par exemple, et on a plus, au départ de Brest, vous avez 1 h 45 de navigation.

Aujourd'hui, les hôtessees qui n'ont pas reçu une spécialisation à l'accueil des personnes handicapées, elles ne savent pas.

Et nous demandons aux personnes si elles ont quelque chose à signaler.

Et comme nous travaillons beaucoup sur réservation, ça permet de réguler le trafic, il est important que nous sachions tous les problèmes des passagers.

Par contre, je vous rejoins complètement, votre premier droit est de voyager dans les mêmes conditions que les autres.

Mais vous avez vu les difficultés que l'on a.

Sauf que vous prenez un risque. Vous êtes en chariot (fauteuil roulant), vous savez ce que nous pouvons faire ou pas.

C'est le commandant du navire qui pourrait éventuellement juger de vous accueillir ou non.

Par gros temps, comme nous n'avons pas de système pour retenir le fauteuil, vous imaginez le risque que cela représente pour vous.

C'est l'aller-retour dans l'échange qui va permettre de développer les choses.

Nous avons une volonté affirmée. Mais vous voyez que si on a des grosses difficultés techniques à résoudre, une partie des choses ne sera pas facile.

Jusqu'à aujourd'hui, on n'a jamais refusé.

**MME BRIAUX-TROUVERIE** : Et vous n'envisagez pas de mettre des systèmes d'ancrage?

**PHILIPPE GOURET** : Si, c'est prévu.

**GEORGES GRALL** : Juste un mot, pas pour répondre, simplement sur la crainte qu'une personne handicapée peut avoir dans le risque qu'elle prend de prévenir ou ne pas prévenir.

Simplement pour revenir à l'aérien, dans le code de bonnes pratiques, chapitre 3, paragraphe 2, sous réserve que le passager en ait fait la demande dès la réservation et au moins 48 heures à l'avance, la compagnie s'engage à lui apporter une aide adaptée au handicap déclaré.

Mais là, il n'y a pas de risque à prendre, plutôt un risque à ne pas prévenir.

**PHILIPPE GOURET** : Je vous suis complètement, c'est aussi un des objectifs qu'on a, c'est aussi d'avoir un engagement réel. Mais je reviens à la question. On n'a jamais refusé, aujourd'hui, des voyages spécifiques, on ne parle pas de l'individualité en termes de déplacement, mais des groupes jusqu'à 25 sont organisés.

On le fait, cela veut dire qu'on met en place des bateaux spécifiques, ce qui fait qu'il n'y a pas de discrimination.

**UNE PERSONNE DANS LA SALLE** : Je voulais simplement dire que, si j'ai abordé ce sujet, c'est que les personnes en situation de handicap, de manière générale, en matière d'accessibilité, c'est que nous nous rendons compte qu'en France nous avons plus d'obstacles dus au comportement des gens qu'aux normes techniques.

Nous voyons une volonté des responsables de faire avancer les choses. Mais lorsque nous ne parvenons pas à exercer nos activités, nous avons plus d'obstacles comportementaux psychologiques, des résistances du corps social plutôt que des normes techniques.

C'est pourquoi je me permets souvent d'accentuer sur les attitudes discriminatoires.

C'est important qu'on ne refuse pas les personnes en fonction de leur handicap.

**MME BRIAUX-TROUVERIE** : J'apporte mon témoignage, je voyage beaucoup avec les grands ferries et je n'ai jamais reçu de refus pour ma prise en charge. Il y a une procédure d'embarquement pour la voiture, je voyage seule. Je préviens et je dois embarquer ma voiture en dernier pour qu'on me mette comme il faut à côté de l'ascenseur et après tout se passe bien.

Les compagnies maritimes et le personnel « de cale », qui place les voitures, ont une formation, savent ce qu'est une personne handicapée. Et s'il y a deux personnes dans la voiture, ils vont demander qui est handicapé pour mettre la voiture en fonction de la sortie du fauteuil. J'ai toujours eu un très bon accueil dans mes voyages maritimes.

Pas d'autres questions?

Merci, Messieurs.

La question de Mme Legendre m'entraîne à ce que je voudrais maintenant exposer : Procédure de sécurité, sûreté, sécurité du déplacement du voyageur

Dans cet exposé je ne traiterai pas des besoins « normaux », « simples » mais indispensables d'information et d'accueil pour un voyage sans incident, en toute sécurité.

Je n'aborderai pas, non plus, dans les procédures de sécurité les accidents graves : l'avion qui se « crash », le bateau qui coule, le car qui tombe au fond du ravin. Dans ces circonstances, même si cela choque, je dirais que les personnes handicapées sont « intégrées ».

Si on prend la catastrophe du 11 septembre à New York, dans les tours, il y avait des personnes handicapées qui travaillaient, toutes ne sont pas décédées, mais toutes ne sont pas vivantes.

Il y avait des personnes valides qui travaillaient, toutes ne sont pas vivantes, mais toutes ne sont pas mortes.

Il y a eu des centaines de pompiers, qui par principe sont des gens valides, sans handicap, et rompus aux exercices physiques, et pourtant peu en sont sortis en vie.

Non, je voudrais aborder dans les procédures de sécurité, et de sûreté les problèmes que j'ose appeler courants, les incidents, les perturbations entraînant des évacuations et les règlements de sûreté dus au contexte international géopolitique.

Dans ces problèmes courants je prendrais par exemple, pour expliquer la problématique le fait : un autobus tombe en panne. Il faut bien évidemment l'évacuer, mais maintenant il y a des passagers en fauteuil roulant. Bien sûr, on peut, et on doit les évacuer, même si le fauteuil roulant est électrique, et que pour cela deux personnes sont nécessaires, car une seule ne suffira pas. Le conducteur, qui est responsable de ses passagers, doit savoir la manœuvre à effectuer, même, et surtout dirais-je, s'il faut l'aide d'un voyageur. Il faut qu'il prenne la direction des opérations, afin qu'elles se fassent en toute sécurité pour tous. Il faut donc une formation, qui actuellement n'est pas donnée.

De même, si l'on doit évacuer un tramway, là encore pour des raisons de panne, une annonce sonore va informer les voyageurs qu'il faut qu'ils descendent. Le conducteur va s'assurer que tous ses passagers sont bien descendus. S'il voit une personne qui reste, ou qui hésite, il faudra qu'il pense qu'il s'agit d'une personne sourde ou ne parlant pas français, et a lui par des gestes simples à l'inviter à descendre.

Avec ces deux exemples on peut dire « cela paraît du bon sens », comme cela à froid. Mais, si dans les consignes données on n'a pas abordé le sujet, au moment de l'incident, dans l'urgence, le personnel applique, et c'est normal, à la lettre les instructions prescrites, sans penser aux particularités des voyageurs. Il faut donner une formation, une information.

Actuellement, la notion d'accessibilité est trop souvent liée au confort d'accès, de déplacement, à l'attention portée au client, à l'assistance lors d'interruption de service, au client ayant besoin d'aide, mais sans aucune notion de handicap, pouvant entraîner des difficultés de compréhension, ou des impossibilités à appliquer les consignes données.

Ce n'est pas un problème nouveau, mais c'est un problème qui a pris de l'ampleur, et qui va encore en prendre, du fait de la possibilité maintenant pour les personnes handicapées d'emprunter différents modes de transports.

Il n'est pas question de remettre en cause des plans comme « vigie pirate », bien évidemment, ni tout autre règlement de sûreté. Mais il faut travailler pour que par exemple lors de renforcement de consignes de sûreté, on ne ferme pas l'entrée de l'infrastructure qui justement est celle qui permet à une personne en fauteuil roulant d'accéder à son mode de transport. Parce que

cette entrée, parfois secondaire a été la seule possibilité pour rendre l'infrastructure accessible.

Il est indispensable que les services de sécurité connaissent bien la topographie des lieux, et les ascenseurs qui sont hors feux. Car on évacue les voyageurs systématiquement par les escaliers, mais que faire si l'on conduit une personne en fauteuil roulant devant des marches, alors que s'il y un ascenseur hors feux, l'évacuation sera grandement facilitée.

Il faut aussi changer l'approche des services de sécurité qui on une réaction de base comme cette réflexion que j'entends systématiquement, lorsque j'évoque ces problèmes avec les agents de sécurité : la personne en fauteuil roulant, je la prends sur mon dos, et je pars avec elle. C'est très bien, très professionnel au sens stricte de l'évacuation, mais lorsque la mission sera achevée, que fera-t-il de la personne handicapée, il n'aura de ressources que de l'asseoir par terre...Je parle là de situation d'incident. Or une personne en fauteuil roulant est souvent plus facile à évacuer avec son fauteuil roulant, car celui ci étant rigide il est plus facile à porter, qu'une personne « en poids mort », et ensuite une personne en fauteuil roulant, hors situation difficile, redevient autonome. On l'a bien vu lors des essais faits dans le tunnel sous la manche avec l'Eurostar. Le personnel de bord descendait du train, malgré la hauteur, les personnes dans leurs fauteuils roulants, et celles-ci du fait de la largeur correcte de la bande d'évacuation poursuivaient seule leur évacuation, ou étaient poussées facilement par d'autres voyageurs. Si on les avait sorties de leur fauteuil c'est à dos d'homme que tout le chemin aurait dû être fait. Ces essais on bien montrer que les premières impressions ne sont pas toujours les bonnes. Cette pratique de laisser les personnes sur leur fauteuil roulant a été donc testée et tout c'est très bien passé....Une expérience identique a eu lieu dans le métro de Lyon avec les mêmes résultats satisfaisants. Pour l'anecdote, dans le tunnel sous la Manche, l'évacuation se faisait tellement facilement que les personnes handicapées anglaises voulaient retourner dans leur pays, alors que l'incident simulé se trouvait plus prêt de la France. Il a fallu expliquer, quand cas de problème on se rendait dans le pays le plus proche !

Dans les règlements de sûreté on ne prend pas en compte les particularités des voyageurs, sauf pour les stimulateurs cardiaques, et les portiques de détection. On va donc dans ce nouveau contexte être confronté entre le fait d'intégrer les personnes handicapées sans faire ressortir leurs particularités, par des traitements « a part », et prendre en compte de façon importante ces particularités dans les procédures de sûreté et de sécurité. ! On fond, on va devoir inverser les approches et les traitements.

Chaque transporteur a été ou va être confronté à l'inadéquation entre les mesures de sécurité et de sûreté, et sa clientèle handicapée.

Il faut reconnaître la difficulté qu'il y a à relayer les informations nécessaires à une bonne prise en charge des besoins des PMR, entre les différents organismes amenés à les aider et à les assister dans la chaîne de déplacements. Dans le cas d'un aéroport, par exemple, se trouvent les services publics, les compagnies aériennes, les sociétés sous-traitantes,

concessionnaires. Tous ces partenaires sont à un moment ou un autre confrontés aux besoins de leurs passagers à mobilité réduite ; et la difficulté est grande dans l'interface entre chaque intervenant, du fait de sa mission, de ses limites. Il va falloir créer des « ponts », des « interfaces ».

C'est donc un nouvel axe de réflexion qu'il va falloir avoir, pour permettre aux personnes handicapées de voyager dans les mêmes conditions que les autres voyageurs. Ce travail va demander une grande concertation avec beaucoup de partenaires. Une réflexion importante sur les domaines d'application de chaque partenaire, leurs compétences, et leurs limites.

Ce sera un nouveau volet de l'intégration.

**MME DEJEAMMES**, je suis chargée de mission au CERTU. Ton exposé était axé plus sur les personnes en fauteuil roulant. On oublie trop le handicap moteur dans les procédures de sécurité qui allongent les temps d'attente, les queues, et que la difficulté à rester debout à l'enregistrement à l'avion ou le passage de la sécurité.

Je recommanderais de tenir compte des situations difficiles des passagers.

**UNE PERSONNE DANS LA SALLE** : Je suis dans le département 04.

Je m'occupe d'accessibilité et on rend l'accès aux lieux publics, hôtels, restaurants, et tout ce qui est pour l'évacuation, on n'en parle jamais. Comment on évacue une chambre au deuxième étage s'il y a le feu?

C'est bien le transport, mais il y a tout la chaîne: on fait de l'accessibilité partout, mais on espère que, pour l'évacuation, il n'arrivera jamais rien.

**MME BRIAUX-TROUVERIE** : Les personnes auraient besoin d'une formation pour manipuler les fauteuils roulants.

Je vous félicite, nous sommes dans les temps. Je vous remercie de votre participation, j'espère que ça vous a intéressés, que vous avez appris beaucoup de choses.

**UNE PERSONNE DANS LA SALLE** : Qui fait aujourd'hui de la formation? Quel organisme?

Pour avoir les bons gestes vis-à-vis des personnes handicapées?

**MME BRIAUX-TROUVERIE** : C'est la colle!

Certaines associations en font, mais il faudrait harmoniser. Il va aussi falloir professionnaliser.

Mais je ne peux pas vous donner une adresse maintenant.

Merci.