

« Ville accessible à tous : ville accueillante et compréhensible ? »

Vers une prise en compte des besoins liés aux handicaps mentaux, cognitifs et psychiques au profit de tous



Actes de la journée d'échanges du 28 novembre 2013 à Lyon 11^e journée du réseau « Ville accessible à tous »



Les questionnements sur l'accessibilité de la ville sont au cœur des réflexions des élus qui souhaitent mieux prendre en considération les besoins et les aspirations des usagers et des citoyens. Rendre la « Ville accessible à tous » nécessite en particulier de prendre en compte la question des handicaps mental, psychique ou cognitif, aujourd'hui mal appréhendés en matière d'aménagement, mais aussi, plus globalement, la question du repérage et de l'orientation dans la ville.

Depuis 2003 le Certu se positionne comme « facilitateur » en organisant, en partenariat avec le CNFPT et l'AITF, des journées d'échanges et de réflexion sur des thèmes ciblés ; celles-ci permettent de faire vivre un réseau d'élus et de professionnels.

Cette journée a été l'occasion de présenter un état des connaissances de ces types de handicap en matière de situations de handicap rencontrées et de besoins d'accessibilité et de faire le lien avec des objectifs convergents liés, par exemple, à l'attractivité touristique d'un territoire ou à la sécurité.

Des présentations d'actions ou d'opérations innovantes ou exemplaires ont permis d'illustrer les propos et offert l'opportunité d'échanges de points de vue entre collectivités et professionnels concernés.

La présente fiche croise les regards sur cette journée de Corinne Béné, mandatée par le Certu pour rapporter les débats et de la Déléguée Ministérielle à l'Accessibilité, Marie Prost-Coletta, chargée de synthétiser les échanges.

Certu
Décembre 2013



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



Ministère
de l'Écologie,
du Développement
durable,
des Transports
et du Logement

Éditions du Certu
Collection **Dossiers**

Restitution de la journée - Corinne Béné

Rédactrice à l'agence de communication Mouvement perpétuel

Très souvent méconnus, parfois invisibles, les handicaps mentaux, cognitifs et psychiques, et les besoins des personnes qui en souffrent étaient au cœur de la 11^e journée nationale VAT, qui s'est tenue à Lyon, le 28 novembre 2013.

Organisée par le Certu et le CNFPT, en collaboration avec l'AITF, et accueillie au sein de l'Université Lumière Lyon 2, il s'agit de la première journée de travail de cette ampleur consacrée exclusivement à cette catégorie de handicaps, à l'échelle nationale. Un signe fort pour les nombreuses associations présentes, qui représentaient le quart des 260 participants à l'événement, et reconnu comme exemplaire par la déléguée ministérielle à l'accessibilité, Marie Prost-Coletta, qui a salué une initiative « *qui a osé mettre les handicaps mentaux, cognitifs et psychiques au centre des débats* ».

Des handicaps différents, mais des situations et des besoins communs...

Les handicaps mentaux, cognitifs et psychiques représentent des catégories distinctes de handicaps que le travail de partage des connaissances réalisé par le Certu et les Cétés, en lien avec les principales associations nationales, permet de définir ainsi :

- le **handicap mental** est la conséquence d'une déficience intellectuelle. Cette dernière peut être considérée comme une capacité plus limitée d'apprentissage et un développement intellectuel significativement inférieur à la moyenne ;
- le **handicap cognitif** est la conséquence de dysfonctionnements des fonctions cognitives : troubles de l'attention, de la mémoire, de l'adaptation au changement, du langage, des identifications perceptives et des gestes. Le handicap cognitif n'implique pas de déficience intellectuelle, mais des difficultés à mobiliser ses capacités ;
- le **handicap psychique** est la conséquence de troubles psychiques invalidants (également appelés « maladies mentales »). Comme le handicap cognitif, le handicap psychique n'implique pas de déficience intellectuelle.

Depuis 2005, le handicap d'origine psychique est inscrit dans le champ de la loi. **Roselyne Touroude** de l'Unafam rappelle qu'il s'agit d'un point d'étape important puisque cela revient à « *sortir ces handicaps du seul champ médical et en particulier du champ de la psychiatrie, pour accorder enfin une reconnaissance de citoyenneté à ces publics* ».

Cependant, au-delà de ces définitions et de ce compartimentage, il est apparu que la notion de « situations de handicap rencontrées par les personnes ayant un handicap mental, cognitif ou psychique » rassemblait, elle, ces personnes et de nombreux autres publics.

Leur principale caractéristique récurrente est le fait que les difficultés rencontrées sont toujours liées à la gestion du stress, à l'anxiété, et à la peur de l'inconnu. Il en découle la nécessité pour les personnes handicapées d'instaurer une rassurante routine, car le changement s'avère suspect, l'impermanence désastreuse, l'événement imprévisible générateur d'anxiété.

La difficulté de mémorisation, de concentration, d'attention prolongée complexifie encore le rapport à l'environnement et notamment les fonctions de repérage, d'orientation, indispensables pour se déplacer. À la multiplicité des difficultés s'ajoute leur variabilité selon les handicaps, mais aussi dans le temps pour une même personne handicapée.



Ces handicaps méconnus sont pourtant fréquents : plusieurs millions de personnes en souffrent. Pour certains invisibles ou peu perceptibles, ils sont caractérisés par des

représentations très négatives, des préjugés entraînant de la part de la société des réactions de rejet et de peur.

... qui s'expriment à l'extérieur, sur la voirie lors des trajets qu'elle accueille...

Pour appréhender concrètement les difficultés rencontrées pour se déplacer et les besoins d'accessibilité liés à ces types de handicaps, deux travaux de recherche exploratoires ont constitué une base de réflexion.

Joël Meissonnier, du Cété Nord-Picardie, a présenté un film retraçant le parcours commenté¹ d'une jeune adulte trisomique, alors qu'elle se rend à son Esat². La démonstration est éloquentes quant à la multiplicité des difficultés qu'elle rencontre.



Cette approche empirique permet de recenser les problématiques les plus courantes et d'ouvrir des pistes de travail, toutes validées et enrichies par les associations présentes. On retiendra quelques aspects incontournables pour penser la voirie et l'espace public en général et favoriser leur usage.

- **La préparation en amont du déplacement**, grâce à des outils adaptés (livret de déplacement, répétition accompagnée du trajet, ateliers pratiques...). **Julien Bind**, éducateur à l'Esat de La Courbaisse, témoigne du fait qu'il est beaucoup plus difficile, pour une personne handicapée, d'acquérir des capacités en mobilité que des compétences strictement professionnelles. Or, la mobilité est indispensable pour accéder à la Cité, à la citoyenneté ; c'est même la condition pour s'intégrer en milieu ordinaire. **Sandrine Paniez**, de l'Unapei³, rappelle que la recherche d'un

1 Réalisé dans le cadre du projet de recherche « La mobilité des personnes en situation de handicap : approfondissement des connaissances et perspectives d'évolution » financé par le Prédit.
2 Établissement et service d'aide par le travail
3 Union nationale des associations de parents et amis de personnes handicapées mentales

itinéraire et la création de feuilles de route sur internet, la lecture des plans et des fiches horaires, le repérage à bord du matériel roulant, l'utilisation des automates pour acheter un titre de transport...sont des étapes souvent semées d'embûches.

- **La continuité, la régularité et la cohérence du jalonnement** pour faciliter le cheminement et la nécessaire mise en place d'un jalonnement spécifique pour les situations perturbées.
- **La simplification** tant pour la signalétique, la forme urbaine, l'architecture...Il faut faire court, évocateur ou explicite dans les dénominations, privilégier les projections à plat pour les plans urbains, ce qui revient, pour **Vincent Lochmann** de la fédération française des Dys, à simplifier les chemins d'accès à la connaissance, pour l'usager.
- **L'indispensable aide humaine** : la présence humaine est complémentaire et indissociable de l'accessibilité physique ou technique, c'est un maillon clé supplémentaire dans la chaîne du déplacement.
- **Le besoin de repères fixes, mais aussi de formes urbaines simples** : leur nature et leur évolution peuvent être à l'origine de désorientation pour les personnes handicapées. Il est important de réconcilier fonctionnalité et esthétisme, de ne pas sacrifier l'usage au patrimoine ou à l'artistique.
- **Le croisement des informations sonores et visuelles**, ensemble ou alternativement, doubler l'information avec un numéro et une couleur, reprendre le numéro et le terminus de la ligne devant et derrière le bus et la rame de métro...
- **La mise à profit des TIC⁴ : s'ils sont conçus pour être utilisés par tous**, les outils numériques (tablettes, applications smartphones...) apparaissent très performants pour pallier le manque d'informations ou gérer les imprévus.

... mais aussi à l'intérieur des bâtiments

La complexité de l'accessibilité de la voirie pour les personnes ayant un handicap mental, cognitif ou psychique, se prolonge dans le cadre bâti. Le travail de recherche d'**Isabelle Léothaud**⁵, architecte et chercheuse associée au Laboratoire Cresson, explore « les

4 Technologies de l'information et de la communication
5 Thèse de doctorat disponible en ligne : http://doc.cresson.grenoble.archi.fr/opac/doc_num.php?explnum_id=303

ambiances architecturales comme enjeux de la mise en accessibilité du cadre bâti ».

Il met en évidence, au travers d'un protocole d'observation d'enfants porteurs de handicap mental et/ou psychique, en hôpital de jour, leurs interrelations avec leur environnement.

On y découvre leur recherche permanente de repères spatio-temporels, la mobilisation de tous leurs sens pour se rassurer et s'approprier les lieux et les bâtiments : la vue et l'ouïe, utilisées comme moyens de surveillance, ou encore le toucher, qui acquiert une fonction de soutien psychologique au travers du contact physique avec les surfaces.



La dimension sociale joue également un rôle important : la densité de population comme l'activité sociale interagissent aussi sur la perception de l'enfant.

Une grande sensibilité à la dimension sonore est pointée, les irrptions de bruit étant le plus souvent vécues comme des sources d'angoisse. Enfin, la dimension lumineuse, au travers des « cachettes » ou zones d'ombre que le bâtiment offre, contribue à un meilleur vécu de l'espace.

Il ressort de ces observations qu'à l'inverse de ce qui se passe pour les handicaps moteurs, les réponses à apporter pour ce type de handicaps en matière d'aménagement du cadre bâti vont bien au-delà des dispositifs techniques.

Elles reposent les questions de la prise de repères extérieurs et intérieurs, dans l'espace et le temps, des traitements des surfaces, du choix des couleurs, de la lisibilité et de la diversité des lieux, des qualités acoustiques et lumineuses. En résumé, les ambiances deviennent aussi des outils.

En complément, **Danièle Langlois** (Autisme France), qui plaide contre la psychiatrisation et pour l'insertion en milieu ordinaire, souligne que « *s'il est essentiel de structurer l'espace et*

le temps, il est encore plus important d'interagir et de communiquer avec l'entourage, de placer l'autiste au cœur de l'environnement social ».

Elle précise que la réflexion appliquée dans le champ public doit être étendue à l'espace privé, notamment pour l'adaptation du logement, où la pertinence de l'aménagement, l'organisation des espaces par usage, le choix des couleurs, le recours aux TIC, par le biais de la domotique par exemple, sont essentiels.

Des besoins spécifiques qui se révèlent profitables pour tous

Si l'on définit la situation de handicap comme une inadéquation entre l'environnement et les capacités d'une personne, nombreux sont les difficultés communes rencontrées et les besoins similaires engendrés en matière d'accessibilité, à la fois pour des personnes handicapées, du fait d'une limitation intellectuelle ou de difficultés à mobiliser leurs capacités intellectuelles, mais aussi pour les personnes dites « valides ».

Les exemples courants, mais révélateurs, du franchissement d'un escalier par une personne en fauteuil ou par des parents avec une poussette, ou celui de la lecture d'un plan de ville par une personne handicapée mentale ou par un touriste... illustrent en quoi la satisfaction des besoins des personnes handicapées peut également faciliter la vie de nombreux autres publics tels que personnes âgées, illettrées, ne connaissant pas un lieu ou une ville donnée et les fréquentant pour la première fois, stressées ou déstabilisées par une situation imprévue, étrangères ne maîtrisant pas nécessairement notre langue, etc.

Une réalité mise en évidence par les travaux de recherche présentés. Ainsi, nombreuses sont les personnes dites valides à se reconnaître dans les difficultés rencontrées par la jeune adulte trisomique de l'étude du **Cété Nord-Picardie**, lors de son trajet quotidien. De la même manière, si la réflexion sur les ambiances de la thèse d'I. **Léothaud** est souveraine pour les personnes handicapées mentales et/ou psychiques, elle prend son sens pour tout un chacun, au regard de l'amélioration du confort de vie pour tous.

En effet, personnes handicapées et valides ont une structure humaine identique, avec une mise en éveil des sens très similaire. Une réalité que **Vincent Lochmann** (association Dys) résume par cette formule : « *ce qui est*

indispensable pour certains est souvent pratique pour tous ».

Deux autres champs du quotidien illustrent comment les questions qui se posent pour les valides entrent en résonance avec les problématiques des personnes ayant des handicaps mentaux, cognitifs et psychiques.

Celui du **tourisme** tout d'abord, car la mobilité touristique recouvre des enjeux très proches de ceux rencontrés dans le monde de ces handicaps. **Gabrielle Labescat**, de l'agence nationale de développement touristique Atout France, reconnaît une similitude d'obstacles dans l'usage des transports en commun, le repérage dans l'espace public, la perte de repères.

Elle partage le souhait de voir se développer des démarches de simplification, mais aussi le recours aux nouvelles technologies et le principe de la double information : nommer les lieux et les illustrer avec un pictogramme évident, à l'instar de ce qui se fait déjà dans certaines villes en France et dans le monde.

La sécurité et la sûreté urbaine sont un autre champ dans lequel des croisements sont possibles. **Marie-Aude Corbillé**, du Cété de Lyon, a expliqué comment l'objectif de prévention situationnelle poursuivi par les obligations réglementaires relatives aux ERP⁶ d'une certaine taille prend en compte le confort de l'utilisateur, la lutte contre le stress, le sentiment d'insécurité.

Partant du principe qu'un individu stressé ou désorienté est plus vulnérable, elle sensibilise l'urbaniste et l'architecte à la recherche des besoins de l'être humain et l'invite à prendre en considération les aspects de contrôle visuel, d'éclairage, de forme urbaine simple et facile à vivre... Autant d'aspects jugés indispensables dans la réflexion pour répondre aux besoins des personnes handicapées.

Elle a rappelé que les personnes handicapées peuvent être des révélateurs pour diagnostiquer des espaces existants et des coproducteurs pour en concevoir de nouveaux, plus sûrs pour elles mais aussi pour tout un chacun.

Les échanges avec la salle ont mis en valeur plusieurs sujets à approfondir. Il a été unanimement demandé d'accentuer le **travail destiné à faire évoluer les représentations**, afin de

lutter contre l'ignorance. L'enjeu est de lever les réticences, de rassurer et de permettre à tous, et encore plus aux personnes détentrices d'une autorité ou porteuses d'un uniforme (dont l'impact sur le public handicapé a été mis en évidence dans la recherche du Cété Nord-Picardie), d'aller vers les gens repérés comme fragiles.

Il s'agit d'une part d'aider à repérer le handicap mental, l'autisme notamment, et d'autre part, de faire prendre conscience des multiples problèmes rencontrés par ces usagers.

Cela passe par la formation des professionnels travaillant dans les réseaux de transports, comme des personnels communaux.

Par exemple, la mise en situation de handicap



de personnes valides a maintes fois prouvé son efficacité, tout comme la rencontre et l'échange avec des personnes handicapées permettent de dépasser la théorie et de créer du lien. **Cette meilleure sensibilisation est bien entendu à généraliser à tous.**

Cet objectif peut être servi par la diffusion de supports spécifiques, concrets, à l'image du film du parcours de la jeune adulte handicapée, jusqu'à la conception d'une campagne nationale grand public sur les handicaps mental, cognitif et psychique, comme l'ont appelée de leurs vœux les associations présentes.

Un point souligné par un participant, qui a attiré l'attention sur le fait que le marketing, si efficace dans de nombreux domaines, devait être mis à contribution pour faire évoluer les représentations.

Il a aussi été souligné la nécessité de **dépasser le seul cadre technique**, pour penser en termes de perception, de prises de repères, d'ambiances afin d'intégrer la réalité des facteurs anxiogènes pour les personnes handicapées intellectuelles. Voire même de formaliser des exigences réglementaires pour « avancer » encore davantage dans ce

⁶ Établissements recevant du public

domaine comme l'a suggéré **Sandrine Paniez** de l'Unapei.

La problématique « autonomie/assistance humaine » a également été interrogée. Si l'objectif d'autonomie est au cœur du sujet du handicap moteur, la notion est plus nuancée lorsque l'on aborde le handicap mental, cognitif ou psychique. Les associations plaident fortement en faveur de la demande d'aide humaine, qui est, comme le rappelle **Roselyne Touroude** de l'Unafam⁷, avant tout un enjeu pour lutter contre l'isolement. « *Des espaces bien réfléchis et bien structurés, une signalétique adaptée sont indispensables, mais l'accueil et l'accompagnement prévalent sur tout. L'injonction d'autonomie n'a pas de sens pour des personnes que leur handicap empêche de se débrouiller seules.* » Pour les autres, l'apprentissage de l'autonomie peut aussi être accompagné. L'un n'est pas exclusif de l'autre.

Enfin, **Sylvie Mathon**, du Cété Nord-Picardie, a interpellé l'assemblée sur le paradoxe constitué par le fait de savoir développer des outils techniques « super puissants » et de ne pas arriver à les adapter à ceux qui en ont le plus besoin. Un appel à la vigilance afin de ne pas réserver les transports « dits intelligents » à ceux qui ont un capital social et cognitif important. « *Il faut faire se rapprocher les mondes* ».

Des expériences de terrain pour avancer

Les réponses apportées à travers des expériences de terrain ont été l'occasion d'appréhender, de manière concrète, la mise en situation de plusieurs des grands axes de réflexion ou de travail évoqués dans la matinée.

Dans la gestion de l'accessibilité dans le métro et les bus londoniens, orchestrée par **Transport for London**⁸, autorité organisatrice des transports du Grand Londres, une attention particulière est apportée à **l'amélioration de l'information et la place importante des TIC mises au service des déplacements.**

Il est en effet possible de planifier son trajet selon ses besoins d'accessibilité, sur le site web de Transport for London, pour en faciliter la préparation ; les informations transmises lors des trajets sont très souvent croisées (dans les bus elles sont à la fois auditives et visuelles) ; enfin, les nouvelles technologies sont mobili-

sées pour avoir des informations à jour, et anticiper ou pallier les aléas du trafic : en cas de dysfonctionnement sur le réseau, les usagers sont avertis par le biais de Twitter.

Un autre point fort réside dans **la collaboration permanente avec les usagers** issus d'associations indépendantes, en provenance de tous les quartiers de Londres.



Des relations très étroites ont été nouées avec les personnes handicapées, qui sont intégrées à la conception de solutions pertinentes, pour tous les types de handicaps, dont le handicap intellectuel, où des besoins concrets en matière de formation ont par exemple été suggérés.

Un travail de concertation ancien, comme l'atteste le cas de Richard⁹, handicapé visuel présentant des troubles cognitifs qui, depuis plus de 15 ans, collabore avec Transport for London. Il sillonne le réseau pour expérimenter les aménagements et tester grandeur nature son accessibilité, puis fait remonter ses besoins ou les pistes d'amélioration identifiées.

Il anime également des ateliers pratiques de mobilité pour d'autres personnes handicapées. On retiendra aussi la valorisation qui est systématiquement faite de ces mesures, afin d'aider à mobiliser des financements publics, et la forte cohérence de l'action publique, qui trouve son origine dans la gestion très centralisée permise par le fait que le maire de Londres est aujourd'hui également responsable des transports de la ville, en plus de la voirie et de la signalisation.

Le témoignage de **Kéolis**¹⁰, exploitant du réseau de transports en commun lyonnais, a permis de constater les apports d'une politique engagée en faveur de **la sensibilisation à tous les types de handicaps.**

Cette opération, montée en partenariat avec le Carpa (Collectif des associations du Rhône

7 Union nationale des familles et amis des personnes malades et/ou handicapées psychiques

8 Stephen Golden, Transport for London

9 Voir le film de TFL mis en ligne avec les actes de la journée sur le site certu.fr, rubrique « Ville accessible à tous / Les journées d'échanges »

10 François Flores, Keolis

pour l'accessibilité)¹¹, est destinée à changer de regard sur l'accueil des personnes handicapées. En trois ans, tout le personnel en contact avec la clientèle (agents d'accueil, conducteurs de bus, agents de maîtrise, directions commerciales...), soit 3 200 personnes, va bénéficier d'un atelier de sensibilisation d'une journée. Chaque lundi, après un temps d'information sur les handicaps, la loi de 2005 et l'historique de l'accessibilité des transports en commun lyonnais, une douzaine de personnes rencontrent et échangent de manière spontanée avec des personnes handicapées venues leur raconter leur quotidien, leurs difficultés, mais aussi répondre à leurs questions. L'atelier se termine dans les transports en commun : à tour de rôle, chaque salarié est mis en situation de handicap : cécité (port d'un bandeau noir et d'une canne), moteur (déplacement en fauteuil roulant) et auditif (port d'un casque isolant).



Pour expérimenter le handicap mental, les participants vont être aidés et accompagnés par des personnes handicapées mentales pour effectuer la mise en situation. Une fois le parcours terminé, un retour d'expérience en groupe est réalisé.

Prévue au cahier des charges du marché de délégation publique de l'exploitant, cette initiative de sensibilisation rencontre un bon accueil de la part des agents qui, interpellés par la démarche, la jugent souvent très enrichissante sur le plan personnel.

Une expérience bien perçue également par les personnes handicapées, et dont **Jérôme Petit-jean**, volontaire pour animer ces ateliers, a exprimé les apports en termes de reconnaissance, de communication et d'échanges.

La **RATP**¹², pour sa part, met en œuvre **une politique très développée d'apprentissage de la mobilité urbaine chez les personnes ayant des difficultés intellectuelles**.

Le projet présenté a été conçu en collaboration avec le Ceremh¹³ et les principales associations représentant les personnes handicapées mentales¹⁴.

Partie du constat que ces personnes sont souvent autonomes sur des trajets quotidiens appris, mais très démunies lors de trajets ponctuels ou inhabituels faisant intervenir la gestion d'imprévu, la RATP a souhaité travailler sur un processus d'amélioration permanent et d'appropriation des pratiques et des codes inhérents au monde des transports en commun.

L'objectif est de permettre à chacun de devenir un acteur autonome de sa mobilité. Le premier outil réalisé fut un memento¹⁵ rassemblant et explicitant les codes du métro, décliné ensuite pour les stations de bus, le RER et même des problématiques plus pointues comme la perte de personne.

Puis, des AMA, **ateliers de mobilité adaptée**¹⁶, modules pédagogiques reposant sur la dynamique de groupe et la pédagogie coopérative, ont été élaborés. Il s'agit d'une méthode innovante de co-conception avec les personnes handicapées et les établissements médico-sociaux, qui ambitionnent l'apprentissage progressif et durable des fondamentaux des transports (et non plus seulement d'un trajet), mais aussi l'individualisation de l'outil par la création de feuilles de route adaptées pour chacun.

Ces ateliers, d'abord réalisés sous forme expérimentale pour créer les exercices, ont pris la forme de jeux de rôles ludiques durant lesquels les personnes handicapées devaient rejoindre en binôme une destination et tester le kit de mobilité proposé. Le kit évalué et finalisé, des formations d'animateurs sont dispensées.

Cependant, le kit n'est pas une fin en soi. C'est une base qui donne des clés, mais, ensuite, chaque éducateur, suivant sa créativité, est invité à inventer de nouveaux exercices adaptés au public qu'il va suivre. On peut par exemple le décliner pour les seniors, les personnes illettrées, le public migrant...

11 Bruno Le Maire, secrétaire général de l'Adapei du Rhône
12 Camille Péchoux du Ceremh, Betty Chappe de la RATP, Sandrine Paniez de l'Unapei

13 Centre de ressources et d'innovation mobilité handicap

14 Unapei, Unafam, APF, AFM et Unisda

15 http://www.ratp.fr/fr/ratp/r_31155/reseaux-bus-paris-et-banlieue/
http://www.ratp.fr/fr/ratp/c_23489/le-reseau-ferre/

16 Voir le film de la RATP mis en ligne avec les actes de la journée sur le site certu.fr, rubrique « Ville accessible à tous / Les journées d'échanges »

L'action menée par le **conseil général du Val-de-Marne en collaboration avec le CAUE**¹⁷, met la concertation au cœur des politiques de la collectivité, notamment au travers d'un engagement pris dans sa charte du handicap.

Ce programme est également intégré dans un projet européen sur le handicap et la participation citoyenne. La démarche consiste à « **Penser la ville autrement : des personnes handicapées mentales au service de l'accessibilité pour tous** »¹⁸.



Cette volonté de concerter de manière directe avec les personnes handicapées mentales, sans passer par leurs représentants, s'est formalisée par des ateliers citoyens. Pendant un an, un groupe mixte de 26 personnes entre 16 et 69 ans, accueillies dans des établissements ou services spécialisés, ont eu l'occasion de donner leur avis sur les problématiques qu'elles jugent prioritaires à mettre en œuvre dans le cadre des politiques publiques. Sur les 158 actions recensées, 78 relevaient de la compétence du conseil général et ont été validées lors d'un travail d'analyse transversal réalisé par 17 directions de la collectivité.

Elles ont été rassemblées en 4 groupes : accessibilité de la rue et des transports, logement et voisinage, démarches administratives et relations avec les autres, et seront intégrées dans l'action publique départementale.

Si la grande variété des situations individuelles est la caractéristique récurrente, alors que les problématiques de stress, d'émotivité, et de difficulté à comprendre les codes sociaux ressortent de façon évidente, d'autres points ont émergé : par exemple, la grande capacité de ces personnes à exprimer leurs besoins, à observer les dysfonctionnements, à proposer des solutions, non seulement pour elles, mais souvent profitables à tous et en particulier aux personnes fragiles.

Ainsi, ont été mis en avant l'inhospitalité de certains espaces publics et transports (propreté et sécurité), les dangers de la circulation ou encore la question du respect et du regard porté par les autres.

Des recommandations qui vont concrètement être intégrées lors de l'enquête publique sur Orbival-ligne 15 du Grand Paris Express et par la mise en place de groupes d'usagers pour tester les projets de nouvelle signalétique.

La **rénovation du stade Geoffroy Guichard, par Saint-Étienne Métropole**¹⁹, en perspective de l'Euro 2016, a été une démonstration de **démarche participative de mise en accessibilité d'un équipement** symbolique majeur.

La conception a été pensée comme universelle dès l'amont du projet, au travers du design, qui apporte un regard qui va au-delà de l'architecture elle-même, sur le fonctionnement, les fonctionnalités du stade. Dès l'origine, un travail a été mené avec les associations représentant les personnes handicapées, dont le club de handi-supporters pour élaborer des scénarios d'usage, remédier aux dysfonctionnements existants et apporter des réponses aux personnes déficientes intellectuelles, à chaque étape du fonctionnement du stade. L'ensemble des usages a été codifié dans une grille de points de vigilance soumise aux candidats à la maîtrise d'œuvre, dans le cadre d'une procédure de dialogue compétitif.

Dans les faits, le résultat s'est traduit par une signalétique visible à toutes les hauteurs, avec des codes graphiques, des repères spatiaux, des gammes de couleurs, validés plusieurs fois par les experts usagers. Il y a le logo d'orientation pour trouver sa tribune, le dégradé de couleur pour trouver son rang, et la couleur de la tribune reportée sur les billets d'entrée.

Un document pédagogique explicite la signalétique, donne le plan du stade depuis les abords, et précise le numérotage. Le positionnement des places spécifiques dans les tribunes s'est attaché, comme le préconise la loi, à ne pas discriminer : des places dédiées existent dans toutes les tribunes. Sauf, et contrairement à toute attente, pour le club des handi-supporters qui souhaitait des places réservées pour vivre le spectacle ensemble, en toute sécurité.

En plus des espaces de sécurisation, obligatoires, des espaces d'apaisement où les

17 Franca Malservisi, du CAUE

18 Cf. <http://www.cg94.fr/mes-idees-aussi>

19 Martine Maras, Nathalie Arnoud

personnes peuvent se retrouver au calme ont été créés.

Enfin, dans l'espoir de pacifier le stade et de délivrer un message responsable auprès des supporters, un clip vidéo diffusé avant les matchs et à la mi-temps a été réalisé par des personnes handicapées, et avec eux, et bien sûr, des joueurs de foot connus.



Au côté des témoignages des professionnels, les exemples concrets exprimés par les participants sur divers aspects des problématiques rencontrées par les institutionnels, du travail

des techniciens, et du vécu des usagers, ont révélé combien, malgré les travaux déjà réalisés en matière d'accessibilité, les obstacles demeurent et la marge de progression est importante.

Il a été rappelé, au cours des échanges, qu'il n'existait pas de recettes, de solutions types généralisables partout et pour tous. Il a aussi été souligné que de nombreuses améliorations apportées ou souhaitées s'avèrent bénéfiques pour tous les publics, handicapés ou valides.

Des pistes d'action clairement identifiées ont été proposées, au premier rang desquelles l'aide humaine et le travail sur les représentations, corollaires indispensables pour rendre encore plus efficaces les mesures en faveur d'une accessibilité des déplacements. Enfin, la déléguée ministérielle à l'accessibilité a souligné dans sa synthèse qu'a émergé de cette journée, un concept fort qui devrait éclairer les futures réflexions et actions, celui **d'autonomie accompagnée**.



Synthèse à chaud - Marie Prost-Coletta

Déléguée ministérielle à l'accessibilité (DMA) - Ministère de l'écologie

« Cette 11e journée dédiée aux handicaps mental, psychique et cognitif s'est à juste titre tenue dans les locaux d'une université, un lieu de savoir, et de connaissances, lieu où il fallait positionner cela en France, surtout sous cette frise symbolique (ndlr : concours d'éloquence). Le directeur du Certu a rappelé que les techniciens, les constructeurs de la ville ont bien besoin de ces nouvelles connaissances. Laurent Saby nous a expliqué qu'on ne passerait pas par la phase médicale ; je pense que ce fut le bon choix : il fallait aller sur le concret, ce qui intéresse les techniciens, ce qui intéresse les gens qui construisent la ville et les gens qui y vivent et qui étaient aujourd'hui largement représentés par leurs associations. Cette appétence pour ce nouveau sujet s'est vérifiée au nombre des participants. Merci donc au Certu, et au CNFPT d'avoir osé le sujet.

Laurent Saby a expliqué que la situation de handicap résulte de l'inadéquation entre les

capacités d'une personne et son environnement. Cela concerne donc tout le monde, sans oublier les personnes distraites. Car nous sommes tous, à un moment ou à un autre, en décalage avec l'environnement dans lequel nous évoluons. Nous étions donc tous vraiment concernés.

Cette approche a montré que l'essentiel des personnes est potentiellement dans cette situation de handicap ; le déplacement de Marie met en évidence des obstacles qui sont ceux de la jeune fille, alors que la ville d'Amiens a mis en place l'accessibilité. C'est, là, la difficulté : nous sommes dans l'une des villes qui travaillent sur l'accessibilité, et néanmoins, malgré tout le travail qui a été fait, il en reste encore à faire.

C'est l'une des leçons qu'il faut accepter d'entendre.

Le premier focus a mis en évidence l'aide humaine pour réussir à faire baisser le stress.

Stress, angoisse, sécurité, ce sont des mots qui étaient pour moi présents toute la journée.

D'autres éléments forts ont été pointés : des repères et la pérennité pour les repères ; de la simplicité pour l'information. Ainsi que le bon emplacement de l'information : une information simple et bien placée.

Notre attention a été aussi attirée sur la nécessité de travailler les déplacements en situation dégradée. Réussir les travaux, c'est bien, mais gérer les déplacements pendant cette période, c'est indispensable, parce que le fil conducteur sur le handicap invisible dont nous avons parlé toute la journée est clair : il faut sécuriser les déplacements.

Il nous faut régler la question du stress, de l'imprévu, et des angoisses qui en découlent.

Isabelle Léothaud, avec une approche différente a mis en évidence le rapport essentiel entre le volume et la personne qui évolue dans ce volume.



Le bâti peut sécuriser, peut rassurer, mais aussi peut « in-sécuriser ».

Et nous l'avons vu, les dimensions sonore et lumineuse doivent être bien pensées.

C'est bien une ambiance globale qui est pour nous le sujet à traiter sur les handicaps invisibles.

Elle nous a dit aussi qu'il n'y a pas de recette : compte tenu de la diversité des situations, il n'est pas possible de généraliser une conception qui serait la solution-type idéale. Peut-être que demain nous aurons des réponses qui sauront se construire et que nous pourrons aller vers ce cadre plus rassurant pour tous.

La variété des situations a été beaucoup soulignée et constitue aujourd'hui un obstacle dans lequel nous butons. Les différents types de handicaps amènent à des situations de stress différentes. Mais il nous a aussi été dit que la même personne pouvait avoir un stress différent dans des moments différents ou dans des lieux différents. On voit donc bien la complexité.

Handicap invisible, handicap méconnu : je crois que c'est le mot qui a été employé et qui permet d'éclairer ces éléments. Et qui souffre de préjugés.

On nous a parlé d'une représentation collective qui met en avant l'agressivité et l'agitation.

Vincent Lochmann nous a dit qu'il fallait faire simple. Je crois que c'est l'une des choses que j'ai préféré entendre dans la journée. C'est peu de chose à dire, mais ce qui serait tout aussi important, c'est de réussir à le mettre en œuvre pour faciliter l'usage : faire simple avec quelques éléments basiques pour les usagers, croiser l'information en mettant du sonore et du visuel, en traitant les couleurs, pouvoir s'orienter facilement, garantir la continuité de l'information – c'est important pour les distraits. Le dimensionnement de l'espace avec la fréquentation de celui-ci est essentiel : la présence humaine est rassurante mais l'impression de foule peut opprimer.

Faire simple et, si on ne peut pas, il faut que le concepteur compense.

Parce que faire beau, c'est bien, mais pouvoir vivre dedans, c'est encore mieux.

Et aussi, soigner la propreté des lieux, les respecter pour que tout le monde se sente bien à l'aise.

Le concept d'autonomie est porté par la loi de 2005 mais a-t-il du sens lorsque nous nous interrogeons sur les handicaps non-visibles ? Si oui, quel sens doit-il prendre ?

Être autonome, cela veut-il dire être seul face à la Cité ?

Serait-il possible d'inventer aujourd'hui même un nouveau concept ? Celui de l'autonomie accompagnée. Ceci est une vraie question.

Et je pense qu'elle devrait pouvoir cheminer au cœur de nos prochaines journées.

Dans l'après-midi, nous en sommes arrivés aux réalisations concrètes.

Je ne retiendrai que quelques éléments : à Londres, j'ai entendu qu'on était capable de pousser l'information pour que les personnes sachent les difficultés qu'elles risquent de rencontrer.

Il a été dit que les technologies de l'information et de la communication peuvent être au service des déplacements pour les personnes handicapées mentales.

Aider à construire les voyages est quelque chose qui se développe, qui prend sa place et qui chemine ; cela rentre aussi au niveau des organisateurs de voyages.

Le mémento de la RATP et les ateliers de mobilité sont intéressants en ce qu'ils peuvent être reproduits ailleurs.

Un point important a été abordé : celui de traiter la question de la personne perdue. C'est peut-être la fin de la chaîne en termes de déplacement, mais il faut penser aussi à ces impondérables. Parce qu'il y a l'angoisse des familles et des éducateurs. Et n'oublions jamais, l'angoisse de la personne qui se retrouve dans la situation.

Le traitement de la chaîne de déplacement avec la sécurité de la voirie a eu sa raison d'être parce qu'effectivement, avant tout, la voirie est ce qui permet de donner au lien social son vrai support. Merci d'avoir aussi parlé des bancs et des sanitaires.

Et puis, Saint-Étienne nous a parlé de la dernière touche, celle du design. Il fallait bien parler un peu du beau, allié au fonctionnel, à l'usage.

Tout ceci met en évidence le besoin de travailler en commun pour simplifier la ville aux personnes handicapées mentales psychiques et cognitives. Et tout cela, avec une volonté politique indéfectible derrière. C'est cette politique qui permet de porter cet objectif du partage de la société à tous.

Merci au Certu de permettre la capitalisation autour de tout ce qui a été dit aujourd'hui, trop vite pour certains, et pour aider à la diffusion au profit de tous. Nous avons encore beaucoup de choses à apprendre autour des sujets que nous avons évoqués.

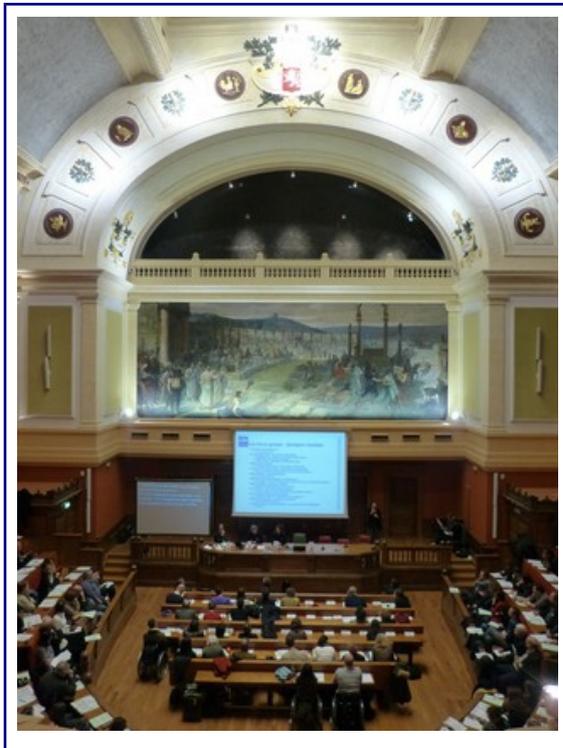
Sylvie Mathon nous a interrogé très fort sur la capacité de notre société à donner une place à chacun, et à mettre notre savoir au profit de l'inclusion.

Cette interrogation a été aussi celle du premier ministre qui a souhaité, à l'occasion du comité interministériel du handicap du 25 septembre 2013, que la question des handicaps autres que moteurs soit abordée. Il nous a demandé d'examiner ce qu'il était possible de faire en complétant notre réglementation.

Nous sommes loin de tout le foisonnement que vous avez mis en place, mais nous avons une commande politique.

Que peut-on faire dans notre réglementation pour que les handicaps sensoriels et handicaps invisibles soient mieux pris en charge ? Nous avons peu de temps pour ce chantier, et je pense que cette journée va m'apporter de la matière.

Pour ma part, je repars avec une certitude, c'est que si nous arrivons à construire des schémas directeurs d'accessibilité qui dépassent 2015, je porterais le message qu'il y aura obligation de formation comme celle présentée tout à l'heure par Kéolis et le Carpa, dans ces fameux nouveaux SDA (schéma directeur d'accessibilité des transports) ; il faudra demander aussi à ce que la volonté politique soit réaffirmée.



Ce fut une journée riche en partage et en pistes de réflexion.

Merci à l'équipe « Ville accessible à tous » d'avoir osé cette journée sur les handicaps invisibles. Vous êtes dans le bon timing, mais, néanmoins, la route est longue, car si certains handicaps trouvent facilement réponse au niveau technique, pour les handicaps invisibles, c'est tout le cadre de vie, son fonctionnement qui est interrogé. Pour aller vers un objectif complexe, celui de la simplicité. Et pour nous y aider, je retiendrai ce nouveau concept qui, j'espère, aura longue vie devant nous, et devant lui, celui de l'**autonomie accompagnée**.

À l'année prochaine pour la 12e journée ! »

Le programme de la 11ème journée d'échanges - Ville accessible à tous

Jeudi 28 novembre 2013 - LYON, Université Lumière Lyon 2

Session 1 - Les handicaps mentaux, cognitifs et psychiques : de quoi s'agit-il ? Quels besoins d'accessibilité en découlent ?

9h50 - 10h05 Introduction à la session : quels types de handicaps ?

Laurent Saby - Certu

10h05 - 11h05 Introduction à la session : quels types de handicaps ?

Observer, connaître et analyser les mobilités d'aujourd'hui pour préparer la ville inclusive de demain - Joël Meissonnier et Sylvie Mathon - Cété Nord Picardie

Les ambiances architecturales comme enjeux de l'accessibilité du cadre bâti - Isabelle Léothaud, architecte, associée au Laboratoire Cresson

11h05 - 12h30 Table ronde

Débat avec associations de personnes handicapées, professionnel accompagnant, autres acteurs recoupant des problématiques similaires (tourisme et sécurité)

Julien Bind, éducateur - ESAT la Corbaisse

Maire-Aude Corbillé - Cété de Lyon, Point d'appui national sûreté sécurité urbaine

Gabrielle Labescat - Atout France

Sandrine Paniez - Unapei - Union nationale des associations de parents et d'amis de personnes malades handicapées mentales

Roselyne Touroude - Unafam - Union nationale des familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques

Danièle Langlois - Autisme France

Session 2 - Les handicaps mentaux, cognitifs et psychiques : quelques réponses à travers des exemples de terrain

13h45 - 14h15 Sensibilisation des agents des Transports en commun Lyonnais

Bruno Le Maire, secrétaire général - Asapei du Rhône et François Flores, chef de projet accessibilité - Kéolis

14h15 - 14h45 Apprentissage de la mobilité urbaine chez des personnes ayant des difficultés intellectuelles

Camille Péchoux, ergothérapeute - Ceremh, Sandrine Paniez - Unapei et Betty Chappe, mission accessibilité - RATP

14h45 - 15h15 Penser la ville autrement : des personnes handicapées mentales au service de l'accessibilité pour tous

Franca Malservisi (CAUE) - Conseil Général du Val de Marne

15h15 - 15h45 Prise en compte dans un équipement public symbolique : le stade Geoffroy Guichard

Martine Maras, chargée de mission accessibilité et Nathalie Armould - St Étienne Métropole

15h45 - 16h15 Exemple de Londres

Stephen Golden - Transport for London (AOT locale)

16h15 - 16h30 Synthèse et conclusion de la journée

Marie Prost-Coletta, déléguée ministérielle à l'accessibilité - Ministère de l'écologie

Coordonnées partenaires
CNFPT

Inset de Montpellier
76, place de la
Révolution Française
34965 Montpellier
Cedex 9
Tél : 04 67 99 76 76
Fax : 04 67 99 76 00
www.inset-
montpellier.cnfpt.fr

Certu

Centre d'Études
sur les réseaux,
les transports,
l'urbanisme et
les constructions
publiques
2, rue Antoine Charial
69426 Lyon
Cedex 03
Tél. : 04 72 74 58 00
Fax : 04 72 74 59 00
www.certu.fr

© Certu 2013

La reproduction totale
ou partielle du
document doit être
soumise à l'accord
préalable du Certu.

ISSN :

En annexe : l'intégralité des diaporamas présentés
En téléchargement sur <http://www.certu.fr/catalogue>,
les deux fiches Handicaps et usages



Contact CNFPT

Christelle Besson
04 72 32 43 68

christelle.besson@cnfpt.fr

Contacts Certu

Bernard Fiolo
04 72 74 58 42

Laurent Saby
04 72 74 58 85

mep.certu@developpement-durable.gouv.fr

Ressources, territoires, habitats et logement
Énergies et climat Développement durable
Prévention des risques Infrastructures, transports et mer

Présent
pour
l'avenir