GUIDE DE L'ACCESSIBILITÉ

Les bons gestes pour un bon service...

En collaboration avec le **Collectif Départemental pour l'Inclusion des Personnes en situation de Handicap**

SMTC
Syndicat mixte des transports en commun de l'agglomération clermontoise

Janvier 2019

T2C

LE CONTEXTE

Au-delà de la loi du 11 février 2005, qui engage les acteurs concernés à mettre en œuvre tout dispositif de prise en compte des personnes à mobilité réduite[1], l'enjeu va au-delà des dispositifs techniques et matériels. **Il s'appuie sur une réalité, un objectif et une nécessité.**

La réalité est celle d'une société humaine où les personnes présentant une déficience, gênant leur mobilité, sont nombreuses, en croissance et soumises de fait à des phénomènes d'exclusion.

L'objectif général que traduit la loi de 2005 est celui d'une ambition : que la société, dans ses dispositifs comme dans ses comportements généraux ou individuels, prenne naturellement en compte et en considération le handicap pour favoriser l'inclusion de ces personnes.

Toutes les personnes sont des citoyens à part entière et doivent être respectées comme tels. En pratique, la politique de mise en accessibilité progressive du réseau T2C est définie par le Schéma Directeur de l'Accessibilité, élaboré par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité, le SMTC-AC, sur son Ressort Territorial.

La nécessité, au-delà des dispositifs mis en œuvre, est celle d'une considération naturelle de la réalité dans nos comportements et d'une attention particulière à cet égard.

Dans notre domaine d'activité plus particulièrement, il s'agit de prendre en compte et en considération les personnes à mobilité réduite, pour favoriser leur mobilité, selon 5 orientations fortes :

- **Accès au droit commun**
- **Égalité des droits**
- **Respect dû à chaque personne**
- **Importance de l'autonomie**
- **Importance de l'accessibilité**

Ce document, est ainsi pour chaque agent T2C, un guide d'application de la politique d'accessibilité mise en œuvre par le SMTC et T2C, en collaboration avec les associations.

PLUSIEURS OBJECTIFS :

1. Faire un point sur l'**accessibilité du réseau**.
2. **Sensibiliser** à la situation des personnes en situation de handicap, ou à mobilité réduite ou ayant une déficience non visible, aider le conducteur à les repérer.
3. Apporter des éléments de réponse sur le **comportement à adopter** face à la personne en situation de handicap et/ou à mobilité réduite.

[1] personne en situation de handicap, personnes âgées, parent avec poussette...

L'ACCESSIBILITÉ SUR LE RÉSEAU

LE PRINCIPE

» **Une ligne est déclarée accessible lorsque :**

- ses arrêts sont aménagés[1] et accessibles
- les véhicules sont équipés de rampe d'accès
- les véhicules disposent d'emplacements réservés à un Utilisateur de Fauteuil Roulant (UFR)
- les véhicules et les arrêts sont identifiés comme accessibles.

Nota : Ces quatre critères ont été définis en concertation et accord avec les associations de personnes en situation de handicap.
Leur respect est nécessaire pour éviter toute incertitude dans les déplacements et qu'ils soient ainsi autonomes (essentiellement au regard des UFR).
En conséquence, les lignes ne réunissant que partiellement ces critères ne peuvent être déclarées accessibles et utilisées comme telles.

OÙ EN EST-ON ? (Fin 2018)

» **7 lignes accessibles** (87% de la fréquentation) :

A et B

C › *excepté les arrêts :* Pointe de Cournon, Anne-Marie Menut

3 › *excepté les arrêts :*
Semaine : Bellevue, les Tonnelles
Dimanche et fêtes : St Jacques, Montalembert, Le Parc, Chaptal, Bellevue et les Tonnelles

4 › *excepté les arrêts :* Matharet, Préguille, Chantemerle, Ceyrat Mairie

10 › Exceptés les arrêts : St André, F Roosevelt

21 › Exceptés les arrêts : Solayer, Viviani, Chappe, Roussillon, Chazots, Gourgat, Aubière Z.I. Ribes

La ligne 12 sera déclarée accessible en juillet 2019 et la ligne 9 en septembre 2019.

» **Moovicité :** Moovicité assure un service spécial et dédié, sur réservation préalable, de transport à la demande réservé aux personnes en situation de handicap. Accès avec un titre T2C.

» **Mooviguide :** Service d'accompagnement proposé pour se déplacer sur les lignes de T2C, réservation auprès de Moovicité, accès avec un titre T2C.

[1] *Les associations acceptent le principe de (quelques) exceptions : topographie non compatible, zone en voie de réaménagement plus large...*

AMÉNAGEMENTS & ÉQUIPEMENTS

(ENSEMBLE DU RÉSEAU)

- **55%** des arrêts sont aux normes d'accessibilité.
- **95%** du parc de véhicules (toutes lignes) est équipé de rampe d'accès et d'emplacement réservé :
  - 2 places dans une rame de tramway et un bus BHNS
  - 1 place dans tout autre bus
- **Un mode opératoire** de la rampe se trouve dans chaque véhicule et dans le livret du conducteur.
- **Un quai** accessible est à disposition sur les dépôts de Pardieu et de Champratel, pour permettre des essais de palette.
- **100%** du parc est équipé de l'annonce visuelle.
- **100%** des rames de tramway sont équipées de l'annonce sonore intérieure.
- Les **27 véhicules BHNS** des lignes B et C, sont équipés de l'annonce sonore intérieure et extérieure. Ce qui représente 14% du parc bus.

» **Quel principe sur les autres lignes ?**

C'est le cas particulier d'une demande de prise en charge d'un UFR par un bus équipé d'une rampe, sur une ligne non accessible, mais avec tout ou partie des arrêts de montée et descente accessibles.

› **Vous ne pouvez pas prendre la responsabilité de prendre en charge cette personne, car vous ne pouvez lui garantir la continuité de son déplacement, ni en être assuré.**

À titre d'exemple, si le bus tombe en panne et est remplacé par un bus non équipé, on ne peut plus assurer au client la continuité de l'accessibilité.
Notre engagement porte sur la notion de ligne complète. En l'état, c'est cet engagement, strictement, que nous devons respecter.

› Vous pouvez orienter le client sur le service Moovicité pour des demandes de déplacements hors lignes accessibles (n° téléphone : 04 73 87 40 83).

LES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE (PMR)

» **Définition :**

Une personne qui éprouve des difficultés à se déplacer de manière provisoire ou permanente, notamment dans les Transports Publics.

- Personne âgée
- Personne avec une canne ou avec un déambulateur
- Femme enceinte
- Personne avec enfants, y compris avec une poussette
- Personne de petite taille
- Personne transportant des bagages lourds
- Personne présentant un handicap moteur
- Personne présentant un handicap sensoriel (déficient auditif ou visuel)
- Personne présentant un handicap psychique ou mental (déficience intellectuelle)
- Personne avec une déficience non visible
- Personne malade,...

SACHONS-LE !

Être handicapé ne signifie pas systématiquement « être en fauteuil roulant ».

2% des personnes en situation de handicap sont en UFR.

Surtout, 80% des déficiences ne se voient pas.

Une déficience est rarement visible ou immédiatement décelable.

MATÉRIELS PMR AUTORISÉS DANS NOS VÉHICULES

» **Fauteuil électrique**

» **Fauteuil manuel**

» **Scooter électrique petit gabarit**
(Longueur<120 cm, Vitesse<=6km/h)

» **Déambulateurs**

» **Poussettes**

RESPECTER LES PERSONNES

- Faire référence à la personne, non à sa déficience.
- Ne pas infantiliser la personne dans la relation.
- Proposer mais n'imposer jamais de l'aide, ne pas faire « à la place de ».
- Établir le dialogue.
- Être attentif : certaines personnes peuvent ne pas avoir (bien) entendu ou (bien) vu l'information commerciale ou celle du conducteur.
- Être vigilant dans la conduite, attendre que la personne soit installée pour démarrer.
- Adapter son langage :

Ne pas utiliser...	Mais dire...
Les vieux, les vieillards	Les personnes âgées
Infirme, boîteux	Personne à mobilité réduite
Fou, dément, anormal, débile mental	Personne atteinte de troubles mentaux, de déficience intellectuelle
Invalide, handicapé	Personne handicapée, en situation de handicap
Personne normale	Personne valide

- S'assurer du bon fonctionnement de son matériel (rampe d'accès, bandeau lumineux, annonce sonore).
- Les chiens d'assistance accompagnant une personne en situation de handicap sont autorisés dans les véhicules (pas d'espèce de chien spécifique), la personne possède une carte d'identification du chien d'assistance (en cas de doute). Il est important de ne pas toucher l'animal.

COMPRENDRE ET S'ADAPTER

L'UFR - UTILISATEUR D'UN FAUTEUIL ROULANT

QUOI FAIRE ?

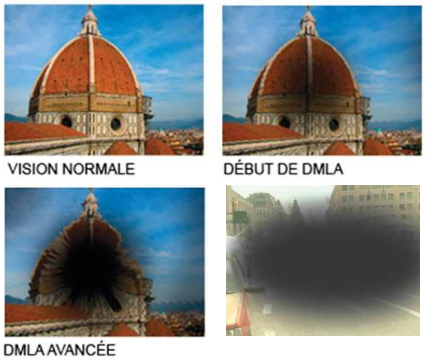
- Se préoccuper de la personne, pas de son fauteuil
- Se mettre à la portée du regard de la personne
- Lui laisser le temps de manœuvrer son fauteuil pour monter et descendre du véhicule

Une personne avec perte totale de la vue ou qui éprouve des difficultés à bien voir, comme beaucoup de personnes âgées notamment.

Exemples : DMLA et Kératocone

La DMLA

(dégénérescence maculaire liée à l'âge) :



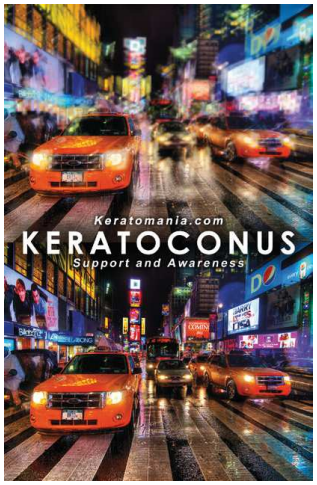
La tache noire peut survenir sur un numéro de bus ou sur une destination.

Ainsi, une personne souffrant de DMLA doit tourner la tête pour distinguer l'objet de son regard et ne le verra que partiellement.

Source principale : Module de formation AFTRAL

Le kératocone :

(1 pers/ 2000, dans des formes plus ou moins graves)



‹ Ce qu'ils voient

‹ Ce que l'on voit

LEURS DIFFICULTÉS :

- Identifier les obstacles, comme les marches, les ouvertures, les surfaces vitrées, les obstacles en hauteur…
- S'orienter
- Accéder à l'information (nº du bus, sens) Si une personne demande le numéro de la ligne ou la direction, l'informer.
- S'arrêter si on identifie un malvoyant ou non-voyant à l'arrêt (vigilance si plusieurs bus sont à l'arrêt : annoncer la ligne à la personne).
- Si on identifie un malvoyant ou non-voyant qui s'apprête à descendre, passer l'ouverture des portes en mode manuel.

SACHONS-LE :

Les chiens-guides pour malvoyants ainsi que les chiens d'assistance sont autorisés dans les véhicules ;
Les accompagnateurs voyagent également gratuitement, lorsque la personne accompagnée dispose d'un document le justifiant.

LE MALENTENDANT

QUOI FAIRE ?

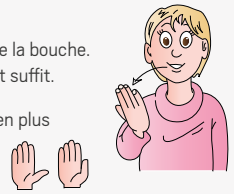
- Toujours parler en regardant la personne en face, ne pas cacher sa bouche, être expressif
- Établir le contact avec lui, par un geste si nécessaire
- Se demander pourquoi la personne ne répond pas
- Si vous ne comprenez pas la personne qui s'exprime par geste ou oralement, faites lui comprendre : avoir à proximité un support (papier, carnet, ardoise, crayon) pour lui écrire une information
- En cas d'absence d'annonce visuelle de l'arrêt, lui indiquer son arrêt de descente
- Avoir à l'esprit que le malentendant n'a pas accès à l'information sonore, y compris celle diffusée par le conducteur. Etre vigilant s'il y a une information impromptue à diffuser (problème sur la ligne ...).

QUELQUES GESTES DU LANGAGE DES SIGNES

Bonjour

La main part de la bouche.
Un mouvement suffit.

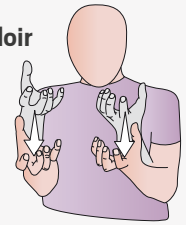
Et... le sourire en plus



Merci

Comme BONJOUR mais mouvement plutôt vers le bas

Vouloir



Mains ouvertes, de haut en bas.

Sourd

LA PERSONNE AVEC UN HANDICAP MENTAL OU PSYCHIQUE

La personne avec un handicap mental a une déficience intellectuelle durable, qui génère des difficultés de réflexion, de communication, de prise de décision

QUOI FAIRE ?

- Respect, patience, calme
- Ne pas hausser le ton
- Une idée à la fois, éviter les détails
- Un langage simple, mais pas familier
- Associer les gestes à la parole
- Ne pas toucher la personne
- ...

La personne avec un handicap psychique présente une instabilité du comportement (pathologies psychologiques)

C'est une personne impatiente, pouvant avoir des gestes bizarres, une instabilité physique, un regard fuyant, peut parler seule. Sensible au stress, à l'aléa. Sentiment d'insécurité. La proximité des autres est une source d'angoisse.

QUOI FAIRE ?

- S'assurer qu'elle n'a pas besoin d'aide
- Ne pas l'interrompre
- Posez calmement les questions
- Ne pas juger les angoisses ou les phobies en les minimisant ou les dévalorisant
- Ne pas toucher la personne

Quelle que soit la déficience, en cas de problème ou de difficulté, n'hésitez pas à contacter le PCC.

PRINCIPAUX POLES D'INTERET POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Noms associations	Adresses	Arrêts	Lignes	
			♿	♿
ADAPEI	104 rue de l'Oradou Clermont-Fd	Le Château	C	-
ADAPT	43 av de la Margeride Clermont-Fd	Flaubert	21	13
AFM	36 rue de Sarliève Cournon	L'Arche	-	23
ALTERIS	24 rue de Serbie Clermont-Fd	Gaillard	A	5 et 32
ALTIS	17 rue Jean Richepin Clermont-Fd	Hôtel de Ville	A	-
AMH	1 av Roger Maerte Aubière	Marcel Michelin	3	-
Anditoit	31 rue de la Gravière Clermont-Fd	Gravière	A	-
APF et SESSAD	1 rue Gustave Courbet Clermont-Fd	Les Pistes	A	-
Association « Voir ensemble »	44 av Raymond Bergougnan Clermont-Fd	Goncourt	C	32
AVH	24 av des Paulines Clermont-Fd	Fleury	-	8
		Carnot	B, C, 10 et 9*	8 et 13
CAMSP	112 av de la République Clermont-Fd	Stade M. Michelin	A et B	-
CDIPH	29 rue G.Péri maison du peuple Clermont-Fd	G. Péri	-	5
		Gaillard	A	5 et 32
CRDV	30 rue Sainte Rose Clermont-Fd	G. Péri	-	5
		Gaillard	A	5 et 32
Espérance 63	39 av Albert et Elisabeth Clermont-Fd	Gare SNCF	B, 3 et 4	8, 28, 35 et 36
ESPE	36 avenue Jean Jaurès - Chamalières	Voltaire - ESPE	-	13

Noms associations	Adresses	Arrêts	Lignes	
			♿	♿
FCPE	17 rue Jean Richepin Clermont-Fd	Hôtel de Ville	A	-
FNATH	29 rue G.Péri Maison du peuple Clermont-Fd	G. Péri	-	5
		Gaillard	A	5 et 32
GAIPAR	39 bd Duclaux Clermont-Fd	Duclaux	B	-
Handi Sup	14 rue Jean Claret Clermont-Fd	La Pardieu-Gare	A	-
IDJS	4 rue de Barante Clermont-Fd	Limousin	C dans un seul sens 10	32
ITSRA	62 av Marx Dormoy Clermont-Fd	Jean Jaurès	4	-
Lee Voirien	15 rue des Jardiniers Clermont-Fd	Jardiniers	21	-
MAE	14 rue Gonod Clermont-Fd	Jaude	A, B, C, 9* et 10	-
Maison des Sourds	1 rue de Tournoël Clermont-Fd	Stade G. Montpied	A, 3 et 21	-
MDPH	11 rue Vaucanson Clermont-Fd	Stade M. Michelin	A et B	-
MGEN	78 bd François Mitterand Clermont-Fd	Maison de la Culture	A - 4	8 - 13
PEP	31 rue Pelissier Clermont-Fd	1er Mai	A, 3 et 4	28
SESSAD PEP	Rue de Chateaudun Clermont-Fd	Gare SNCF	B,3 et 4	8, 28, 35 et 36
Trisomie 21	48 Route de Gerzat Cébazat	Cladenas	21	24
URAPEDA	7 allée du groupe Nicolas Bourbaki Aubière	Flaubert	21	13
UNAFAM	17 rue Pierre Doussinet Clermont-Fd	Maison Rouge	C	-

** à compter de septembre 2019*

♿ Accessible par UFR

♿ Non-accessible par UFR, contacter service MOOVICITE