



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**

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 réduite¹, selon une acception large, 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 un handicap, quel qu'il soit, ou à mobilité réduite, 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.

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 4 orientations fortes.

» Égalité des droits

» Importance de l'autonomie

» Respect dû à chaque personne

» 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.

L'ACCESSIBILITÉ SUR LE RÉSEAU

LE PRINCIPE

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

- ses arrêts sont aménagés¹ et accessibles
- les véhicules sont équipés de rampe d'accès
- les véhicules disposent d'emplacement réservé à un Utilisateur de fauteuil roulant (UFR²)
- 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 handicapées.

Leur respect est nécessaire pour éviter toute incertitude dans les déplacements et qu'ils soient ainsi autonomes (essentiellement au regard des UFR²).

En conséquence, les lignes ne réunissant que partiellement ces critères ne peuvent être déclarées accessibles et utilisées comme telles.

OÙ EN EST-ON ? (Fin 2015)

» **5 lignes accessibles (80% de la fréquentation) :**

A et **B**

C > *excepté les arrêts* : Cartoucherie, Vertaizon, Pointe de Cournon

3 > *excepté les arrêts* :

Semaine : Bellevue

Dimanche et fêtes : Bellevue, Daguerre, St Jacques, Montalembert, Le Parc, et Chaptal

4 > *excepté les arrêts* : Les Chabades, Chapelle de l'Agneau, Matharet, Préguiille, Chantemerle, Ceyrat Mairie

Une sixième ligne, la ligne **21**, sera déclarée accessible en septembre 2016.



» **Moovicité :**

Le SMTC met en œuvre au travers de **Moovicité** un service spécial de transport à la demande réservé aux personnes en situation de handicap. Accès avec un titre T2C.

¹ Handicapés, personnes âgées, parent avec poussette...

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

² Utilisateurs de fauteuil roulant

AMÉNAGEMENTS & ÉQUIPEMENTS (ENSEMBLE DU RÉSEAU)

- 52% des arrêts sont aux normes d'accessibilité.
- 78% du parc de véhicules (toutes lignes) est équipé de rampe d'accès et d'emplacement réservé.
- 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 25 véhicules BHNS des lignes B et C, sont équipés de l'annonce sonore intérieure et extérieure. Ce qui représente 13% 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
- 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 (malentendant, malvoyant...)
- Personne présentant un handicap psychique ou mental (déficience intellectuelle)
- Personne avec une déficience non visible
- ...

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 handicaps ne se voient pas.

Une déficience est rarement visible ou immédiatement décelable.

RESPECTER LES PERSONNES



- Faire référence à la personne, pas à son handicap.
- Ne pas infantiliser la personne dans la relation.
- 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
Infirmes, 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.
- Les accompagnateurs voyagent gratuitement lorsque la personne accompagnée dispose d'un justificatif.

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
- La questionner sur ses éventuels besoins
- Lui laisser le temps de manœuvrer son fauteuil pour monter et descendre du véhicule



LE DÉFICIENT
VISUEL

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) :



VISION NORMALE



DÉBUT DE DMLA



DMLA AVANÇÉE



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.

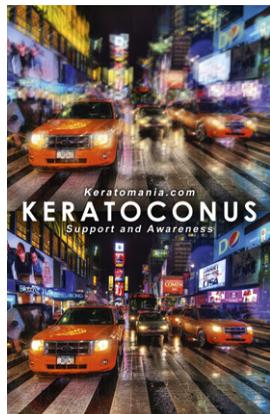
Source principale : Module de formation AFTRAL



**LE DÉFICIENT
VISUEL**

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 (n° du bus, sens)



**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
- 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. Être vigilant s'il y a une information imprévue à diffuser (problème sur la ligne ...).

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



Sourd



Mains ouvertes, de haut en bas.

SACHONS-LE :

Les chiens-guides pour malvoyants sont autorisés dans les véhicules ;

Les accompagnateurs voyagent également gratuitement, lorsque la personne accompagnée dispose d'un document le justifiant.



LA PERSONNE
AVEC UN HANDICAP
MENTAL OU
PSYCHIQUE

La personne avec un handicap mental a une déficience intellectuelle durable, qui génère 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
- ...

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

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	-	13
AFM	36 rue de Sarliève Cournon	Château de Sarliève	-	22
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	-
AVH	24 av des Paulines Clermont-Fd	Fleury	-	8
		Carnot	B et C	8, 9, 10 et 13
CAMSP	112 av de la République Clermont-Fd	Stade M. Michelin	A et B	-
Centre ophtalmo. Montesquieu	5 rue Montesquieu Clermont-Fd	Musée d'Art Roger Quilliot	A	20 et 25
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, 35 et 36
ESPE	36 av Jean Jaurès Chamalières	Voltaire	-	13

FCPE	17 rue Jean Richepin Clermont-Fd	Hôtel de Ville	A	-
FNATH CDIPH	29 rue G.Péri Maison du peuple Clermont-Fd	G. Péri	-	5
		Gaillard	A	5 et 32
GAIPAR	39 bd Duclaux Clermont-Fd	Banque de France	-	5
Handi Sup Maison de la vie étudiante	24 av des Landais Clermont-Fd	Observatoire		13
IDJS	4 rue de Barante Clermont-Fd	Limousin	C dans un seul sens	10 et 32
ITSRA	62 av Marx Dormoy Clermont-Fd	Jean Jaures	4	12 et 27
Lee Voirien	15 rue des Jardiniers Clermont-Fd	Jardiniers	21 *	-
MAE	64 av de l'Union Soviétique Clermont-Fd	Deux Patriotes	B, 3 et 4	35 et 36
Maison des Sourds	1 rue de Tournœl Clermont-Fd	Stade G. Montpied	A, 3 et 21 *	-
MDPH	11 rue Vaucanson Clermont-Fd	Stade M. Michelin	A et B	-
MGEN	33 rue de Rivaly Clermont-Fd	Montcharvais	-	10
PEP	31 rue Pelissier Clermont-Fd	1 ^{er} Mai	A, 3 et 4	-
SESSAD PEP	Rue de Chateaudun Clermont-Fd	Gare SNCF	B,3 et 4	8, 35 et 36
Trisomie 21	48 Route de Gerzat Cébazat	Cladenas	21 *	24
URAPEDA	7 allée du groupe Nicolas Bourbaki Aubièrre	Flaubert	-	13
UNAFAM	17 rue Pierre Doussinet Clermont-Fd	Maison Rouge	C	-

* à compter de Sept. 2016