

ATELIER PRODUITS, SERVICES ET ACCOMPAGNEMENT HUMAIN

Jeudi 17 juin 2004

Animateur : Karine CHAILLOUX, Laboratoire Nationale d'Essais

Rapporteur : Eric ALEXANDRE, Délégation Ministérielle à
l'Accessibilité (METATTM)

MME CHAILLOUX : Bonjour, nous allons commencer cet atelier, produits services et accompagnement humain qui se décomposera en trois parties : une introduction, des interventions à portée un peu générale, avant de passer à deux sessions de taille égale, l'une sur l'accessibilité des produits et services, l'autre sur l'accompagnement humain.

Les interventions dureront dix minutes, et vous pourrez poser des questions après chaque intervention.

Je suis Mme Karine Chailloux du Laboratoire national d'essais, je suis ergonome, donc j'aide des industriels dans la conception de produits et en plus, j'ai en charge l'animation d'un GRS sur, l'accessibilité des produits et services, dans le cadre de l'Afnor et du ministère de l'Équipement. Madame Marie-Solange Bureau en parlera après.

Dans ce GRS, nous avons travaillé sur tous les produits et services destinés au grand public, et à ce stade, nous avons produit un guide sur les produits blancs : froid, lavage et cuisson. La suite pour ce groupe, sera l'aide à la conception du manuel d'emploi.

Je passe la parole à Marie-Solange Bureau, qui va parler du rôle de l'Afnor dans le cadre des travaux sur l'accessibilité des produits et services.

MME BUREAU : Je vais vous présenter brièvement L'AFNOR. L'AFNOR, association française de normalisation, c'est une association loi 1901 reconnue d'intérêt public et qui est sous tutelle du ministère de l'Industrie.

Nos missions sont définies par un décret, notre mission principale : le recensement des besoins en normes nationales, françaises. L'élaboration de ces normes et de tous les documents normatifs se fait en association avec les parties intéressées dans nos travaux.

Nous avons l'obligation de veiller à ce que tous les acteurs économiques soient représentés et que les normes soient un consensus de tous. Enfin la représentation des intérêts français lorsqu'il s'agit de normes européennes et internationales..

L'AFNOR et l'accessibilité.

En juillet 2000, nous avons créé un groupe de réflexion stratégique, le GRS dont parlait Karine Chailloux, qui est présidé par Mme Bachelier, Déléguée ministérielle à l'Accessibilité au ministère de l'Équipement. Les objectifs étaient d'une part la participation aux travaux de normalisation internationaux et européens qui étaient en train de se lancer sur l'accessibilité. Il s'agissait d'avoir des positions françaises et d'aller les partager au niveau européen et international, et donc de les préparer au niveau national. Il y a eu également le recensement de tous les documents existants sur la prise en compte de l'accessibilité dans les normes, de manière à mettre en avant les manques, les besoins de révision de normes et les besoins de nouvelles normes, pour que toutes les normes prennent en compte les besoins spécifiques des personnes âgées ou des personnes handicapées.

Quelques mots très rapides sur ce qui se passe au plan international et au niveau européen.

Au niveau international, c'est là que se passent toutes les normes Iso. L'AFNOR en est membre.

L'Iso a fait, en 2000, une déclaration politique qui vise à encourager l'élaboration de normes permettant une conception favorisant l'utilisation de produits et services par les personnes âgées et handicapées, par le plus grand nombre de personnes, c'est la conception pour tous, appelée « design for all ». C'était assez nouveau dans le cadre de l'ISO.

Suite à cette déclaration politique a été publié un guide, le guide ISO 71, destiné à aider les rédacteurs de normes à tenir compte des besoins spécifiques, donc c'est un guide de recommandations dans toutes les normes qu'ils élaborent.

Il décrit les principales fonctions du corps humain, il décrit les principales limitations sensorielles, cognitives, physiques ou les allergies, et à chaque fois que vous faites une norme, vous avez des tableaux avec ces différentes limitations, et les points auxquels doivent penser les rédacteurs de normes pour prendre en compte tous ces problèmes.

Au niveau européen, la commission européenne a demandé la réalisation d'un guide, on a repris le guide international, et un inventaire des normes européennes prenant en compte l'accessibilité est également en cours .

Sur le plan français, notre groupe, présidé par Mme Bachelier, a d'abord travaillé à l'élaboration d'un rapport d'études sur les besoins en normes nationales et autres documents normatifs concernant l'accessibilité.

Ce rapport a été adopté en avril 2002, avec un bilan de l'existant pour chaque thème (« signalétique et information », « produits et services », « transport véhicules, interface voirie », « cadre bâti et logement », et le cinquième « activités culturelles, éducatives, sportives et de loisirs »). Pour chaque thème, un groupe de travail a été chargé de faire l'inventaire des besoins, des manques et de l'existant et des propositions pour avancer un petit peu. Suite à l'adoption de ce rapport, les groupes ont été réactivés, et depuis fin 2002, cinq groupes travaillent à l'élaboration de ce qu'on appellera des référentiels de bonnes pratiques AFNOR. Ces documents ne sont pas des normes mais des guides de bonne pratique à l'attention des concepteurs, pour les aider à tenir compte des besoins des personnes handicapées.

Aujourd'hui, je vais juste dire quelques mots du groupe produits et services.

L'atelier est animé par Mme Chailloux du Laboratoire national d'essais.

Il étudie tout ce qui est produits blancs et produits bruns, la téléphonie fixe et mobile, les emballages, les modes d'emploi. Le groupe est à composition variable, en fonction du thème qui est à traiter, car on adapte le tour de table, dans un premier temps, il a élaboré ce guide sur les produits blancs qui est actuellement en stade de consultation et qui devrait bientôt être publié.

Il y a une partie qui concerne tout ce qui est les organes de commandes : ouverture, fermeture, marche et arrêt, etc.

Le groupe de travail a décidé de ne pas donner de solutions techniques, mais d'attirer l'attention sur les points qui doivent être mis en avant, de faire un certain nombre de propositions, de signaler les choses à éviter.

L'idée est de concevoir des produits destinés au plus grand nombre de personnes, et non pas des produits dédiés à une seule catégorie de personnes avec un besoin spécifique.

En créant des objets dédiés au plus grand nombre de personnes, on permet à différentes personnes handicapées de les utiliser et la totalité des utilisateurs obtient une meilleure fonctionnalité du produit. On en est là, et ensuite, nous devrions travailler sur la notice d'emploi puisque généralement, il y a beaucoup de problèmes.

Merci.

MME CHAILLOUX : Y a-t-il des questions sur cette intervention ?

On passe à une autre intervention de portée générale, au sujet de l'accompagnement, à M. Loirat, chargé de mission auprès du délégué interministériel aux personnes handicapées.

M. LOIRAT : Je suis peut-être parmi vous le plus bureaucrate, car vous avez certainement tous des certificats d'aptitudes professionnelles qui vous permettent de travailler, en fonction de votre métier, en direction des personnes en situation de perte d'autonomie.

L'accompagnement humain, ce n'est pas le vieux fonctionnaire que je suis qui devrait refaire l'histoire, est un terme relativement nouveau, apparu il y a dix ans, et qui représente un réel progrès conceptuel.

Parce que l'accompagnement, ce n'est pas faire à la place, c'est faire avec, et j'en reviens simplement au mot : accompagner, être compagnon de.

Etre compagnon, d'après le dictionnaire, au sens étymologique, c'est celui qui mange du pain avec.

Le mot lui-même a dans sa signification ce que l'on veut développer dans les services, les institutions et les politiques publiques qu'on souhaite développer dans notre pays.

Dans ce mot même, il y a l'idée d'égalité, l'idée d'être partenaire, voir de fraternité, de citoyenneté dirait-on aujourd'hui, que l'on essaiera de retrouver dans le fondement même de ces services ou de ces aides humaines, puisqu'il s'agit bien d'aides humaines. Et là ne faisons pas trop de différences entre les actions qui pourront être développées pour le maintien à domicile de celles qui existent dans les établissements puisque vous savez que dans notre pays, on a davantage développé, depuis la loi de 1975, des établissements qu'on n'a développé les services, pour faire vite.

Donc l'accompagnement humain de la personne handicapée ou âgée est l'un des piliers essentiels de ces politiques en direction des personnes qui se trouvent en situation de handicap et ou en perte d'autonomie. La future prestation de compensation qui résultera de la loi nouvelle en discussion actuellement au Parlement, votée en première lecture par les deux assemblées. Cette loi, qui sera reprise en deuxième lecture en octobre,

indique que la future prestation de compensation permettra des progrès dans la prise en charge des aides humaines qui sont appelées à être développées auprès de la personne handicapée, afin de lui permettre de mener une vie la plus autonome possible, de prendre en compte le mieux possible les projets de vie.

Cette loi aura pour conséquence, nous l'espérons, de faire en sorte que, pour parler de façon un peu banale ou un peu grivoise, l'on mette en place les différents dispositifs permettant de répondre aux projets de vie de la personne, tels que sa volonté et ses capacités propres le feront.

Je parle de capacités car nous devons là aussi, nous les fonctionnaires et les agents sociaux et médico-sociaux, être humbles et déterminés : faisons en sorte d'apprécier d'abord les capacités de la personne plutôt que ses manques ou ses impossibilités. Voyons le verre à moitié plein plutôt que le verre à moitié vide.

C'est très important dans le travail d'évaluation que nous aurons à faire dans les futures commissions qui remplaceront les CDES et les COTOREP.

Sans qu'il y ait des limites a priori, sans doute des limites financières, on n'emmènera pas tous les soirs les personnes handicapées au théâtre ou à l'opéra, mais faire en sorte qu'on cale les dispositifs au plus près de ces projets de vie.

Ainsi l'accompagnement humain est-il un complément indispensable aux aides techniques, même si aujourd'hui, les aides techniques priment sans doute par les espaces et les valeurs aux aides humaines qui sont appelées auprès de la personne handicapée aux aides techniques, et aussi à l'aménagement de l'environnement.

La dispute un peu byzantine qui a eu lieu au moment de la préparation de la loi et lors de son examen au Parlement, entre les personnes handicapées et les personnes en situation de handicap, il est évident qu'il faut aménager l'environnement, il faut faire en sorte que la personne handicapée puisse faire le plus possible seule un certain nombre d'actes, pour autant, l'aide humaine, à un moment donné, devra intervenir.

Pour certaines personnes, il sera quasi exclusif malheureusement, ce sera le cas pour certaines personnes très lourdement handicapées ou pour celles dont le trouble psychique demande une proximité ou une aide régulière. Vous savez que la loi va consacrer l'idée de handicap psychique, qui avait été rejetée au moment de la loi de 1975, puisque les psychiatres vous disaient à ce moment là, là aussi, je parlerai très rapidement, car là aussi, cela demanderait des développements bien plus importants, les psychiatres nous disaient : les malades mentaux sont malades, nous allons les soigner, nous avons la psychothérapie d'un côté, la chimie de l'autre, et ensuite, ils reviennent à la vie soit dans leur famille, soit dans leur travail.

Il se trouve qu'un certain nombre de personnes malades mentales stabilisées avec les hauts et les bas qu'elles connaissent dans leur vie personnelle, doivent pouvoir bénéficier de cet accompagnement régulier et de proximité.

Ainsi, pour toutes ces formes de handicap, l'aide d'une autre personne sera nécessaire, doit être présente, car le matériel ne suffira jamais.

C'est vrai pour les handicapés sensoriels bien évidemment, c'est vrai pour les handicapés mentaux, je viens de le dire, pour qui l'apprentissage des gestes sera souvent, très souvent à reprendre.

La philosophie de ce travail, quelle est-elle ? Elle demande compétence, elle demande formation, des métiers devront se développer et j'insiste là sur la formation continue essentielle. La formation de base ne suffit pas, il faut des piqûres de rappel, mais aussi un accompagnement interprofessionnel entre les différents intervenants.

Cette philosophie de travail est fondée sur une déontologie rigoureuse : aider à faire, plutôt que faire à la place, ça c'est le fondement même.

C'est respecter la liberté de la personne qu'on accompagne, quel que soit son niveau de réflexion, son comportement, quelque fois difficile, ou son intelligence, accepter de supporter son caractère, savoir promouvoir les capacités existantes qui existent chez toutes les personnes handicapées ou les personnes âgées dépendantes, plutôt que de combler trop vite, peut-être trop rapidement, peut-être bien mais trop vite, les manques. On n'octroie pas l'aide, on l'accompagne là aussi, on la fait venir. Bien évidemment, il y a les urgences. Et puis être patient, être compatissant sans doute, mais aussi ferme et digne dans son comportement et ses propos.

Ainsi, s'agissant des déplacements extérieurs, puisqu'on parlera beaucoup des transports, on relèvera trois fonctions ou services distincts : le service spécialisé ou le transport adapté, type GHP, l'accompagnement permanent dans les transports collectifs, mais vous en parlerez, ou l'accompagnement transitoire lors des ruptures d'autonomie personnelle dans la chaîne de déplacement, le terme « chaîne », je ne l'aime pas beaucoup, parce qu'on voit bien ce que cela veut dire, mais il ne faut pas que ce soit un enchaînement.

Voilà, Mesdames, Messieurs, en introduction de nos débats de cet après-midi.

MME CHAILLOUX : Merci Monsieur Loirat. Y a-t-il des questions ou préférez-vous passer aux cas plus concrets dans la réalisation de produits et services ?

M. PETITJEAN, responsable de l'association des personnes de petite taille, des personnes qui mesurent en dessous de 1,40 mètre.

Dans votre introduction, vous parlez des distributeurs de billets automatiques. Vous en reparlerez ou pas ? Parce qu'on a un gros problème avec les distributeurs de billets.

MME CHAILLOUX : Oui, la personne qui est devant vous en parlera tout à l'heure.

M. PETITJEAN : On a un autre problème, dans les entrées de magasins, par rapport aux systèmes qui ouvrent les portes par rapport à des rayons qui sont à une certaine hauteur, et quand on est de petite taille, les portes ne s'ouvrent pas.

C'est fait pour que les enfants ne rentrent pas seuls, mais quand on est de petite taille, on ne peut pas entrer.

MME CHAILLOUX : Non, il n'est pas prévu d'en parler concrètement, mais on note.

Nous allons maintenant avoir trois personnes : M. Bouissou, M. Coursol (Air France) et M. Juy de la SNCF.

Nous allons écouter trois interventions sur des secteurs de produits et services sur trois cas concrets. M. Bouissou parlera des distributeurs de billets et des systèmes de commandes, une personne de la SNCF nous parlera des nouveaux guichets d'accueil, et Monsieur Coursol, d'Air France, nous parlera de la charte de service dans le cadre du transport aérien. .

Nous allons commencer par Monsieur Bouissou.

M. BOUISSOU : Je suis sourd de naissance et perd la vision depuis 1996 pour atteindre la cécité totale d'ici quelques années. Je suis administrateur de la plus grande association de malvoyants de France : RETINA France, association de 20.000 membres environs. J'interviens ici à la demande du CNPSAA en tant que spécialiste du traitement de l'argent électronique.

Tout d'abord, abordons le sujet des distributeurs automatiques de billets. Remontons un peu dans l'histoire. Des normes ISO de types CEI 9995 définissent clairement, en 1998, la disposition du clavier numérique. Ce standard a été repris par la norme européenne EN 1332-3 en décembre 99. En résumé ces normes imposent à tous les constructeurs d'appareils financiers comme les distributeurs de billets ou les terminaux de paiement cartes bleues, d'avoir un clavier numérique de saisie de code confidentielle organisée, en standard, comme le clavier de téléphone : 1^{ère} ligne 1-2-3, 2^{ème} ligne 4-5-6, 3^{ème} ligne 7-8-9, et en 4^{ème} ligne le 0. Le délai de mise en application de ces normes par les constructeurs d'une part, et par les enseignes bancaires et de la distribution d'autre part est, en général, de 5 ans. Je peux vous confirmer que tous les appareils, de type distributeur de billets et de type terminaux de paiement carte bleue, respecteront tous cette norme au plus tard à la fin de cette année 2004.

Autrement dit, dès qu'on touche à un automate, on peut avoir en mémoire le clavier, il est standardisé et commun à tout l'ensemble des automates. C'est déjà une bonne chose.

Actuellement, la commission européenne de normalisation est en train d'aller plus loin, et essaie d'établir des normes à différents niveaux, que ce soit pour les cartes de paiement, les cartes de crédit, les cartes de transport, pour l'accessibilité aux automates, et enfin sur l'interface homme-machine, c'est en cours.

L'accessibilité aux distributeurs de billets tient principalement compte des personnes en fauteuil roulant et des personnes mal ou non voyantes. Pour les personnes en fauteuil roulant ils préconisent de rabaisser considérablement les écrans et les claviers et donner la possibilité à tout à chacun de pouvoir bouger à l'intérieur de cet ensemble. L'ensemble écran, clavier, et accessoires doivent se trouver entre 75 cm et 1m30. Le fauteuil roulant doit pouvoir se glisser sous cet ensemble, mais par la même occasion, il faut que le non-

voyant puisse, avec sa canne blanche détecter à temps ce même ensemble, pour lui éviter de se cogner. Et enfin il est préconisé pour les malentendants et les non-voyants des cartes son avec prise casque de type baladeurs, et ce pour tout les distributeurs de billets européens.

L'établissement de ces normes européennes avance bien et leur application devraient voir le jour d'ici 4 à 5 ans.

Pour ce qui concerne les digicodes, les ascenseurs et les interphones, je ne connais malheureusement pas de normes. C'est bien dommage. Les différentes commissions d'accessibilité feront tout pour que ce soit fait.

Avec une complication supplémentaire : les digicodes ou interphones, on ne sait jamais où ils sont : à gauche, à droite, derrière, en hauteur, etc. On peut parfois mettre une bonne demi-heure, voir trois quarts d'heure pour le trouver.

Des idées circulent consistant à faire émettre du bruit par ces appareils dès qu'on en est à proximité, par l'intermédiaire, par exemple, d'une télécommande, ou, c'est nouveau, par les téléphones portables, ce serait, en effet, une excellente initiative.

Je voudrais aborder un point sur lequel on n'a pas beaucoup progressé, c'est l'interface homme/machine.

Très souvent, trop souvent, on ne sait pas lorsque l'on est devant un clavier, par quoi commencer, comment ça s'enclenche, comment ça se poursuit.

Dans le cas des distributeurs de billets, combien de fois on se retrouve devant un écran qui est éclairé par le soleil, et vous n'êtes pas plus en mesure que moi de lire sur cet écran. Or, on ne souhaite prendre que quelques malheureux petits billets de banque, c'est quand même dommage. Il y a une idée qui est en train de se faire, de se propager, c'est d'établir des procédures minimum vitales, sans qu'on ait besoin de voir ou d'interpréter, c'est-à-dire qu'il suffira de mettre votre main sur le clavier, et vous serez en mesure, en connaissant la procédure par cœur, quelque soit le distributeur de billets, de pouvoir sortir ces quelques billets. Imaginons ensemble ce que pourrait être cette procédure : commencez par introduire votre carte, ensuite, vous saisissez votre code confidentiel, ensuite désirez-vous 1 ticket, tapez sur le 4 pour oui sinon tapez sur le 6, et enfin le montant de votre retrait. Vous pouvez ensuite retirer votre carte, vos billets et le cas échéant votre ticket. Voilà qui permettrait de retirer rapidement et en toute circonstance quelques billets de banque.

Dernier point que je souhaite aborder, c'est de savoir si les contraintes des normes d'accessibilité ou l'établissement de cette procédure minimum empêche la créativité des concepteurs de tous les produits que nous pouvons voir.

Sincèrement je ne pense pas que ça puisse empêcher toute forme de créativité. Nous avons en France, de nombreux exemples dans différents métiers, pour lesquels les contraintes sont énormes et ces contraintes stimulent, au contraire, cette créativité.

Je suis persuadé que nous pouvons établir un certain nombre de minima, de desiderata, de normes, à tous les appareils divers et variés que nous sommes amenés à rencontrer sur notre route, sans que pour cela empêcher un peu de

fantaisie et d'originalité. Le constructeur pourrait très bien concevoir un automate avec 3 ensembles clavier, écrans et accessoires sur 3 hauteurs différents, ou dans un ascenseur mettre un clavier classique d'un côté et un bel ensemble de touches sensibles rétro-éclairées bleues fluorescentes de l'autre. C'est très joli et tout le monde serait content.

Je suis maintenant ouvert à toutes vos questions et remarques.

M. PETITJEAN : Je reviens sur cette question, car c'est un sujet très important pour nous, car pour les personnes de petite taille, c'est le seul point pour lequel on ne peut pas être aidé. On ne peut pas prêter sa carte bancaire, ni son code. Si vous entrez dans un magasin et que quelque chose se trouve haut, vous pourrez toujours demander, vous trouverez une personne qui vous aidera. Mais là, vous ne pouvez pas solliciter une personne étrangère à nous aider.

Le problème qu'on a en plus depuis deux ans, c'est que certaines banques, la Société Générale, le Crédit Agricole, la BNP, nous obligent à être fidèles à leur banque, ce qui veut dire que si on ne va pas à leurs distributeurs, on a une pénalité. S'il n'est pas accessible, on a une double pénalité, parce qu'on ne l'atteint pas.

Moi, je mesure 1,34 m, c'est juste, ma femme, 1,26 mètre. L'autre fois, j'ai eu un petit problème, j'ai pu tout faire sauf une chose, ma carte a été aspirée, j'ai pu tout faire, mais elle est ressortie de quelques millimètres, je n'ai pas pu la reprendre et j'ai dû demander à quelqu'un de me la reprendre. Parfois, elle ressort de deux millimètres.

La différence qu'on a avec les personnes en fauteuil roulant, c'est qu'on a de petits bras, et on ne peut pas aller très loin dans l'échancrure de vos appareils. Et, il y a des choses que l'on ne voit pas à cause des écrans comme tout le monde, à cause du soleil, et parfois qui nous sont inaccessibles.

Mon gros problème, ce sont les banques qui nous pénalisent en plus. Ce n'est pas qu'on ne veut pas choisir leurs distributeurs, mais nous n'y avons pas accès. Et ils nous pénalisent quand même.

M. BOUSSOU : Il y a beaucoup de questions, je vais tâcher d'y répondre.

Avez-vous été à un distributeur accessible aux fauteuils roulants ? et si oui, est ce que la hauteur du clavier et de l'avaleur de carte étaient correctes pour vous ?

M. PETITJEAN : Oui

M. BOUSSOU : Si on généralise ce procédé quelque soit l'enseigne, cela répondra-il à votre question d'accessibilité ?

M. PETITJEAN : Oui, s'il est à hauteur des fauteuils roulants.

M. BOUSSOU : Donc, c'est une solution si on généralise cette hauteur.

M. PETITJEAN : Oui, mais je mesure 1,34 mètre, il y a des personnes qui mesurent 80 centimètres dans l'association.

En effet c'est un problème. Dans l'attente de nouvelles technologies, nous pouvons essayer de progresser dans cette voie en essayant de répondre à 80% d'entre vous si nous ne pouvons pas satisfaire 100%. Sincèrement je pense que la hauteur d'un fauteuil roulant est un cas de figure raisonnable pour répondre à l'accessibilité pour tous. N'oublions pas qu'il existe aussi des gens qui mesurent plus de 2 mètres, ils doivent se mettre à genoux.

Concernant les taxes pour ceux qui tirent leur argent en dehors de leur chaîne bancaire, cela s'explique par la règle de jeu de financement interbancaire où l'organisme financier qui a délivré une somme d'argent au porteur facture à la banque du porteur la prestation de remise. Les grands réseaux comme ceux que vous avez nommés, ont été tenté de facturer leurs porteurs infidèles. La solution viendra, je le crois, par une norme draconienne et uniforme sur la configuration des distributeurs de billets.

Le fait que la carte ressorte insuffisamment, cela relève, non pas, des recommandations et des normes du GIE CB pour les cartes bleues en France mais plutôt d'un problème technique de l'appareil. En effet les normes spécifient bien les conditions de sorties de la carte. La sortie doit être suffisante pour être prise par tout un chacun.

MME BACHELIER : En ce qui concerne les distributeurs bancaires, on a un gros problème, c'est le positionnement des chiffres sur le clavier, qui est aléatoire, aussi bien sur les distributeurs de billets de banque que sur les terminaux de paiement chez les commerçants, et ça pose de vrais problèmes aux personnes malvoyantes, aux personnes aveugles, ou aux personnes qui doivent chercher leurs lunettes dans leur sac au dernier moment.

Pourquoi ne pourrait-on pas se calquer sur le cadran téléphonique qui est normé, et il y a un ergot sur le 5 au milieu pour bien repérer le positionnement des touches et de positionner toujours vraisemblablement par une norme, si la validation pour erreur est placée en bas à droite ou à gauche ?

Mais le fait d'avoir un clavier aléatoire est vraiment très gênant pour nombre de concitoyens. C'est vrai pour les terminaux bancaires, mais aussi pour les interphones, les digicodes, etc.

M. BOUSSOU : Pour ce qui concerne les terminaux de paiement électronique, l'emplacement des chiffres de type cadran téléphonique avec le picot sur le 5 est définitivement obligatoire à partir de cette année. Tout le système bancaire et les commerçants ont eu besoin d'un peu de temps pour renouveler le parc, mais la norme CB5.2 est obligatoire de fait cette année.

C'est donc le même positionnement que pour les claviers de téléphone, 1-2-3, 4-5-6, 7-8-9, et le 0 en dessous et enfin le plus souvent, la touche validation se trouve à droite du 0, et la touche annulation à gauche du 0. C'est un standard.

Mais pour les digicodes et les ascenseurs, malheureusement aucune norme n'est imposée ni appliquée.

Merci beaucoup pour votre attention.

MME BACHELIER : C'est une très bonne nouvelle !

MME CHAILLOUX : Maintenant, la parole est à la personne de la SNCF, Jean-Michel Juy, qui va nous parler des nouveaux guichets d'accueil.

M. JUY : Bien, je suis Jean-Michel Juy, et je suis responsable des services hangars à la SNCF. Comme beaucoup de nos clients, je suppose que vous fréquentez les espaces de vente de la SNCF, et nous avons une recherche permanente de l'amélioration des guichets qui se concrétisent par des choses que vous connaissez, et des choses qui sont en cours et des choses que je voudrais vous montrer. (présentation d'un diaporama).

La SNCF a développé un nouveau guichet pour le TGV Méditerranée en juin 2001.

Ils sont installés dans les gares TGV Méditerranée. On est parti d'un standard de base, ces guichets ont une ergonomie assez complexe puisque c'est une relation d'agent à client, et à partir de là, il y a un certain nombre de données à prendre en compte tant sur les aspects techniques que sur les aspects de convivialité.

Il a été mis en place par la direction des gares, avec la direction de l'aménagement qui est aussi spécialisée à la SNCF, mais aussi avec la mission handicap à la SNCF et la délégation ministérielle à l'Accessibilité.

Il était recherché d'établir une relation directe quelque soient les guichets de la SNCF, qu'ils soient fréquentés par les personnes handicapées, ou par d'autres clients. C'est tout d'abord une recherche pour que tous les guichets soient le plus accessible possible.

La norme 0,80 pour les personnes en fauteuil roulant, on s'est rendu compte que très souvent, dans pas mal de cas, ce guichet n'était pas tenu, et alors, ça pose des problèmes d'accessibilité pour les personnes en fauteuil.

Donc nous avons abaissé l'ensemble des guichets des nouveaux espaces de vente pour faire en sorte que ce soit déjà une amélioration pour les personnes en fauteuil roulant et pour les personnes de petite taille. Maintenant, tous les guichets réalisés par la SNCF, dans les espaces vente, sont à une norme de 0,95 m, qui permet une accessibilité meilleure.

Mais nous n'étions pas encore totalement satisfaits, et dans le cadre du TGV Est, on rénove et on réorganise nos gares en fonction de l'évolution des trains et en fonction des préoccupations des clients, et donc, nous avons développé un nouveau concept d'espace de vente, qui cherche à se rapprocher d'un magasin grand public classique, et qui met à disposition de tous les clients toutes les formules de vente qui existent à la SNCF, c'est-à-dire des guichets, mais aussi des bornes libre-service, des automates de vente, mais aussi notre site voyagesn.cf.com qui doit être disponible à l'intérieur de nos espaces vente, et également quelqu'un pour aider à orienter le client.

Pour ce nouveau concept d'accueil des guichets de vente, l'ergonomie est globalement inchangée, mais on a cherché à faire un certain nombre d'améliorations qu'on a testé auprès de personnes en fauteuil roulant. Ce

guichet est en cours de développement. Son premier prototype sera réalisé à la gare de Metz en août-septembre 2004, et en fonction des résultats, nous aurons un processus de validation puis de développement de ces guichets dans les gares.

Nous avons fait évoluer la forme pour que ça puisse permettre un contact frontal et non pas de côté pour les personnes en fauteuil roulant car c'est quelque chose qui restait nécessaire.

Grâce à un retraitement simple, mais précis de l'arrondi et en même temps de la forme, ça permet d'avoir une relation frontale : les personnes en fauteuil roulant doivent pouvoir avoir un contact frontal.

Nous avons gardé cette tablette en l'améliorant, qui est à 0,80 mètres, pour permettre la possibilité d'écrire, de faire un chèque ou poser quelque chose, cette tablette a été améliorée, agrandie.

Nous avons en ce moment, une problématique avec la transaction avec de la monnaie. Il y a un réglage très précis à faire qui concerne cette sébile, sur la longueur du bras du vendeur et, de l'autre côté, la longueur du bras de la personne qui reprend la monnaie. Donc il faut concevoir une sébile d'une certaine longueur, mais en même temps pas trop longue pour que les pièces ne dérapent pas. Ce sont des petits détails, qui montrent qu'on doit à chaque fois travailler en profondeur chaque point du produit.

Ce guichet a été aussi retravaillé en design pour offrir des espaces plus conviviaux. Ce qu'il faut savoir, c'est que dans ces nouveaux espaces de vente, il y a des automates de vente, des bornes libre-service adaptées aux personnes handicapées également.

L'accès au site Internet de la SNCF sera, lui aussi, adapté aux normes pour personnes handicapées et enfin, en période de pointe, une personne sera là pour pouvoir répondre à tous les clients, dont le poste est mobile et les personnes pourront entrer en contact plus facilement avec les personnes présentant un handicap et qui pourront aussi les guider sur un distributeur automatique ou leur remettre un dépliant.

C'est aussi une approche que nous avons, qui fait qu'on allie la conception du produit lui-même à une aide humaine, couple qui produit une véritable accessibilité.

MME CHAILLOUX : Une question ?

On ne peut avoir que cinq minutes de questions après chaque intervention, s'il y en a d'autres, on les reportera pour après notamment après l'intervention de Monsieur Coursol.

UNE PERSONNE DE LA SALLE : Je travaille à la DDE des Côtes d'Armor. En ce qui concerne les guichets et les tablettes, la réglementation, au CCDSA, les associations n'acceptent pas des tablettes. Si il y a des guichets, il faut qu'au moins un guichet soit à une hauteur de 0,80 mètre.

On a posé la question au ministère, et on nous a répondu que, effectivement, s'il y avait des guichets, il fallait au moins un guichet à 0,80 m.

M. JUY : On dispose toujours de guichets à 0,80 m.

LA PERSONNE DE LA DDE DES COTES D'ARMOR : Et on a eu des avis défavorables, notamment par rapport aux tablettes.

M. JUY : Sur cette question, je sais qu'il y a des problèmes dans certains départements. La réglementation n'est pas « un guichet à 0,80 », mais elle est « un guichet ou une tablette à 0,80 m ».

L'Île-de-France a fait passer dans toutes les délégations régionales pour ne pas bloquer le permis de construire en CCDSA.

Le guichet n'est généralement pas ouvert pendant toute la durée du service, et d'un autre côté, elle montre du doigt une certaine catégorie de la population. Donc ce n'est qu'une interprétation de la loi, mais ce n'est pas la lecture de la loi qui nous concerne.

LA PERSONNE DE LA DDE DES COTES D'ARMOR : Ce qui est intéressant, c'est qu'on ait quelque chose d'écrit sur la question.

M. JUY : Il y a eu des choses écrites sur ce sujet.

LA PERSONNE DE LA DDE DES COTES D'ARMOR : On parle bien de tables, comptoirs ou guichets.

M. JUY : Je considère que s'il y a une tablette pour les valides, il peut y en avoir pour les personnes handicapées.

Ce qui prévaut, c'est le pragmatisme. Que voulons-nous ? Intégrer les personnes handicapées à part entière, comme les autres, ou continuons-nous à les ségréguer en leur laissant un espace spécial.

La réglementation ne parle pas que de guichets mais aussi d'écritoire.

L'intégration, c'est intégrer les personnes comme tous les autres citoyens. Je ne vois pas pourquoi on continuerait à se battre pour que les personnes continuent à être ségréguées. Il est préférable d'adapter les guichets à toutes les personnes.

Quand Mme Desaulé a écrit un courrier, le guichet existait déjà, mais il était moins pratique que celui qu'on vous a montré car il n'y avait pas une bonne approche frontale.

Alors de grâce, arrêtons de ségréger, essayons au maximum d'intégrer les personnes handicapées dans le monde de tout le monde.

Le meilleur moyen pour les intégrer, c'est de mettre à leur disposition des équipements qui conviennent à toutes les catégories de la population.

Nous avons, avec la SNCF, une initiative volontariste intéressante pour arrêter de ségréguer les personnes, de grâce, aidons-les au lieu de leur mettre des bâtons dans les roues.

M. HERNANDEZ : Je suis Christian Hernandez responsable de la mission handicap voyageur de la SNCF.

Lorsque l'association des Paralysés de France avait accepté le compromis de ce guichet en nous demandant de ne pas mettre le guichet bas dans les gares, il avait été appelé guichet banalisé. Ils avaient émis une réserve : poursuivre les aménagements, et c'est la réponse du nouveau guichet. La jupe bombée du guichet permet l'approche frontale aux personnes en fauteuil. Autre chose, ce guichet ne répond pas seulement aux personnes en fauteuil ou de petite taille, l'engagement que la SNCF vient de prendre pour les personnes handicapées malentendantes, c'est qu'aujourd'hui, les guichets sont équipés de boucles à induction, à raison d'un guichet sur six. L'engagement que nous avons pris était de faire, dans le cadre du TGV Est, à minima un guichet sur deux, mais de faire autant que faire se peut, un équipement sur tous les guichets

MME CHAILLOUX : Deux dernières questions.

M. PETITJEAN : je voudrais savoir si, à la gare d'Austerlitz, est-il prévu d'ajouter les vitres pour parler à la personne ?

Ces vitres nous posent un problème car les personnes nous entendent rarement. Je suis obligé de parler assez fort, parce que la voix portant bas, est-ce qu'à ce système, vous rajouterez des vitres ?

M. JUY : Non, depuis le TGV Méditerranée, nous faisons des espaces clos, qui font que la relation est directe, il n'y a plus de vitres. Vous allez voir bientôt à Austerlitz, nous allons faire cela.

Il nous arrive de le faire dans certains cas où la sûreté de nos agents n'est pas garantie.

Nous avons développé un système qui s'appelle « heures extrêmes », qui fait que comme dans une banque, il y a un système qui se lève, qui se remonte de l'intérieur et qui, à partir de certaines heures, parce que dans les gares, quand il y a moins de monde, on sait qu'une relation peut être un peu plus difficile à s'instaurer. On peut mettre en service ce système, mais la journée, il est baissé.

M. HERNANDEZ : On équipe maintenant systématiquement en boucles magnétiques pour les malentendants.

MME RAMBOULO : j'interviens plutôt en tant qu'usagère. Je connais bien les guichets du TGV Méditerranée, ils sont accessibles, ils sont beaux mais, je voudrais intervenir sur ce qui se passe avant le guichet. Avant, à Aix-en-Provence, on avait une salle d'attente, on prenait un ticket, on s'asseyait, et l'attente pouvait durer plus d'une heure souvent. Maintenant, on est debout, et des fois, on reste debout plus d'une heure aussi. On voit des personnes avec des béquilles, des personnes âgées, et de temps en temps, on est aussi fatigué même si on est valide de façon générale.

Devant tous ces guichets nouveaux avec des rubans, on a une attente qui se fait debout et aucune possibilité de s'asseoir sans perdre sa place. Et aucune

indication n'indique que des personnes pourraient couper la file et y aller, et quand cela se fait de temps en temps, quant à l'incitation des autres voyageurs, des personnes qui ont visiblement du mal à rester debout, se déplacent, c'est sous les huées d'autres voyageurs.

M. JUY : C'est justement le lien entre l'aménagement et l'exploitation. Très clairement, les nouveaux guichets qui ont été faits avec ce système de gère files dans les gares du TGV est mais aussi dans les autres gares, nous avons mis au point dans les gère-files des sortes de repose-fesses à hauteur normale, parce qu'on ne peut pas vraiment mettre des sièges pour des raisons de place et de circulation des flux, et deuxièmement, par rapport au conseiller client, par rapport à cette personne qui se trouve très en amont dans la gestion de l'espace de vente, un de ses rôles va être de repérer, en période de pointe, là où il y a le plus d'attente, le client en difficulté, et à partir de ce moment-là, apporter une aide, même dans certains cas, faire la transaction pour la personne. On prévoit aussi, dans certains cas, une sorte de banc un peu confortable qui peut être ajouté. Donc vous voyez, c'est un dispositif qui n'est pas seulement de l'aménagement. En aménagement, on peut tout faire, mais certains aménagements peuvent prendre énormément de place, et gêner la circulation.

Dans ce cas-là, c'est une certaine aide pour que ce soit un peu plus confortable dans le ruban gère-file, plus une assistance.

On connaît bien le problème, on essaie de le traiter le plus possible.

M. OFFERLE : je travaille à la direction départementale des Alpes Maritimes, et par le jeu des délégations successives, je préside la commission départementale accessibilité .

On a une ligne neuve de chemins de fer qui va ouvrir bientôt entre Cannes et Grèce. Je voudrais savoir si les comptoirs accessibles que vous nous montrez sont réservés à certaines lignes et si d'autres n'y ont pas droit, parce que nous avons été obligés d'émettre deux avis défavorables pour avoir un guichet accessible en gare de Grèce.

M. JUY : Là, je ne peux pas vous répondre sur ce cas. Nous n'avons qu'un modèle type de guichet. S'agit-il d'une adaptation de l'ancien guichet ?

LA PERSONNE DE LA DDE DES ALPES-MARITIMES : Non, c'est une gare toute neuve. Quand la commission s'est étonnée que, dans un établissement tout à fait neuf, il y a des guichets non accessibles, et on nous a dit : c'est un guichet standard pour toute la France, on ne peut pas le modifier pour vous. La ligne Cannes/Grèce n'est pas une ligne importante.

M. JUY : Je vais me renseigner, je ne connais pas ce dossier.

M. HERNANDEZ : Je descends prochainement pour un comité de pilotage, et les gares dont vous parlez m'intéressent. Je suis très surpris car nos

opérationnels, sur le terrain, ne peuvent s'appuyer que sur le catalogue des gares qui est réalisé par Jean-Michel et Monsieur David. Les opérationnels n'ont pas d'autre choix que de taper dans les matériaux et les modèles d'équipement qu'on propose.

M. JUY : Dans certains cas on fait appel à des équipes locales quand il s'agit d'un travail avec des autorités organisatrices régionales, il est possible que ce soit cela dans ce cas.

M. HERNANDEZ : Si vous me laissez vos coordonnées, je vous répondrai dès la semaine prochaine.

MME CHAILLOUX : Merci, nous allons maintenant passer au transport aérien, et écouter M. Coursol, qui est coordinateur central à Air France, de processus de transport des clients handicapés.

M. COURSOL : Bonjour à tous. Je vais parler du transport aérien d'abord, et ensuite, de la politique d'Air France pour le transport des personnes handicapées, à mobilité réduite et des personnes à orientation réduite. Pour certains handicaps sensoriels, on nous a fait savoir que c'est surtout un problème d'orientation.

Je vais vous présenter le transport aérien sur quatre axes principaux, pour que vous pensiez bien qu'en matière d'intégration, le voyage, c'est l'aboutissement puisqu'on va pouvoir aller où on veut, et y compris enfin pour les loisirs.

Tout d'abord, le voyage en avion, ce n'est pas un voyage banal puisque l'avion doit répondre à certaines caractéristiques, notamment de sécurité, dès sa construction mais aussi pendant toute sa durée d'exploitation, et les compagnies aériennes sont très surveillées et contrôlées par les autorités de tutelle, à la fois celles du pavillon propriétaire, la Direction Générale de l'Aviation Civile pour les avions (français,) immatriculés en France, mais aussi les autorités des pays que l'avion va survoler et dans lequel il va se poser. C'est donc une activité très contrainte en termes de sécurité, et nous aurons tout à l'heure l'occasion de voir ce point abordé dans la formation du personnel navigant.

Ces notions de sécurité s'accompagnent de notions de responsabilité du transporteur. Responsabilité très ancienne, car nous connaissons tous les termes de la convention de Varsovie, qui date de 1929, rebaptisée convention de Montréal depuis quelques jours. Vous avez tous lu dans la presse, que maintenant, les transporteurs voient leur responsabilité et leurs engagements financiers considérablement modifiés à la hausse, en terme d'indemnisation, et les délais de paiement de ces indemnités ont été considérablement raccourcis.

Cette notion de responsabilité entraîne de la part des transporteurs, tous sans exception, mais à des degrés divers, la mise en place dans leur mode de fonctionnement du principe de précaution qui va s'imposer à toute acceptation de personnes et de marchandises au transport aérien.

Voilà le premier point qui était celui de cette particularité du transport aérien. Ensuite, on utilise des aéroports. Ce sont des lieux contraints car la maîtrise de l'architecture n'est pas de la responsabilité des compagnies aériennes. C'est aussi un lieu contraint car suivant le type de voyage choisi et la destination, il va y avoir des circuits administratifs, liés à des opérations de sûreté, de police ou de douane, et ces circuits là sont mis en place par les autorités locales. C'est autant de complications que nous allons retrouver lorsqu'on va vouloir rendre accessibles ces aéroports aux différents types de handicaps des clients et à leur assistance.

Dernière particularité concernant les aéroports que les compagnies aériennes utilisent et là, c'est l'aspect de confort pour les clients, on est plus ou moins traité sur des parkings avion qui sont au contact de l'aérogare elle-même, c'est-à-dire qu'on va embarquer ou débarquer sur un système de passerelles. C'est très confortable pour le passager, surtout lorsqu'il est à mobilité réduite ou bien, on va se trouver dans un aéroport où l'on embarque ou débarque par des moyens plus traditionnels, qui sont des escabeaux avec un nombre de marches variable selon l'avion utilisé. C'est le deuxième point que je voulais aborder.

Un point qui est à ne pas négliger du tout, surtout pour le client, c'est l'équipement, qu'il s'agisse de fauteuils roulants, de déambulateurs ou autres équipements. Cet équipement là ne va pas voyager en cabine de l'avion, là encore pour des raisons de sécurité, car on ne peut pas se permettre d'avoir des objets qui pourraient, pendant le vol, devenir un risque. On ne peut transporter en cabine que des choses qui sont solidement attachées ; et il n'y a pas de fixation prévue pour cela. Dès lors, les équipements vont voyager en soute, et pour qu'ils soient identifiés en tant que propriété et destination, on va leur mettre une étiquette, comme pour tout bagage qu'on met en soute.

Et au gré des modes de traitement que nous allons rencontrer tout au long du voyage, et les différents aéroports fréquentés, l'équipement va être traité comme un bagage, et malheureusement, parfois, maltraité. Nous avons bien conscience, toutes les compagnies aériennes ont bien conscience, que cet équipement n'est pas un bagage, ça représente bien autre chose pour la personne handicapée. C'est un point faible dans l'organisation du transport aérien en général. Air France identifie l'équipement d'une manière spécifique pour corriger cette faiblesse.

Puis, le quatrième point que je voulais aborder, c'est l'assistance des personnes dans les aéroports qui vont avoir des configurations différentes. J'ai parlé tout à l'heure les possibilités d'embarquement et de débarquement directs, par les passerelles. C'est plus inconfortable lorsque c'est par des escabeaux, mais dans ces opérations d'assistance, il y a une dimension très forte, c'est celle de la sensibilisation et de la formation des gens qui vont avoir à assister ces personnes dans l'aéroport.

Avec nos collègues d'Aéroport de Paris, nous avons fait un séquençage du séjour d'un client en aéroport, et il y a onze familles d'intervenants présents. Cela nous montre la complexité et la nécessité surtout d'avoir des formations et des sensibilisations cohérentes sur l'ensemble du transport, pour que tous

ces opérateurs, qui vont traiter dans un même séjour dans l'aérogare, un client du transport aérien, aient des actions cohérentes pour faciliter l'accessibilité, mais aussi quand on regarde des opérations comme les opérations de sûreté, respecter la dignité des clients.

La politique d'Air France dans tout ça, c'est offrir tous ses produits à tous les clients.

J'ai entendu tout à l'heure quelques questions et débuts de réponse sur les guichets de la SNCF, nous avons aussi ce type de questionnement, la position de la compagnie Air France, c'est qu'on ne va pas faire des banques sectarisées, on les appelle comme on veut. Nous préférons que nos salariés adaptent leur comportement à la particularité du client qui est au guichet, et s'il faut se lever, on se lève et on va s'occuper du client plutôt que d'avoir des équipements isolés, ça a été dit très justement, parfois non pourvus, au profit d'autres choses et d'autres priorités de l'instant.

Pour nous, (c'est ça notre politique) le client handicapé est traité comme un client, et on s'adapte à ses particularités, c'est ça notre politique.

Mais pour le client, ce n'est pas toujours forcément bien lisible cette position de l'entreprise Air France, car nous allons desservir une escale (l'aéroport), où le propriétaire de l'aéroport, Chambre de commerce ou autre corps consulaire, aura choisi une autre politique. Mais pour son personnel, Air France est très claire, il n'y a qu'un seul client.

Enfin, le transport de la clientèle handicapée ou à mobilité réduite fait l'objet dans l'entreprise d'une démarche qualité, dont j'ai la responsabilité : c'est la mise en œuvre d'un processus et la mise en place d'un certain nombre d'indicateurs de mesures pour mettre en place des actions correctives dans le seul but d'atteindre la satisfaction de la clientèle. Je vous remercie de votre attention.

MME CHAILLOUX : Y a-t-il des questions sur cette intervention ?

MME KACZMAREK : Je voulais soulever un problème pour lequel on n'a pas de réponse, c'est la question des personnes qui sont polyhandicapées et qui sont sur des fauteuils moulés en coquille, et pour lesquelles les transferts fauteuil sont très difficiles.

Souvent, pendant les transferts, les chaises sont de très mauvaise qualité, et ça pose des problèmes aux familles. Tant que ce sont des enfants, on peut faire un portage de corps à corps, mais quand c'est des adultes, c'est plus compliqué, et souvent, les familles renoncent à voyager, parce que cela leur pose des problèmes insoutenables.

Je pense que vous n'avez pas de réponse, mais c'est une question que nous avons fréquemment, et je voulais tout de même soulever le problème.

M. COURSOL : J'ai eu le plaisir d'avoir aujourd'hui un début de réponse.

Effectivement, le problème que vous soulevez est excessivement douloureux pour les personnes qui ont à le vivre. A la fois pour les personnes atteintes de ce type de handicap lourd, mais aussi pour les personnes chargées de

s'occuper d'elles, à la fois pour les assister dans leur transport aérien, voir pour les assister dans la vie quotidienne, parce qu'il y a des scènes qui sont vraiment insupportables et j'en conviens parfaitement.

Le problème, c'est que pour traiter le transport de personnes qui ont parfois des équipements parfois sophistiqués et lourds aussi, on doit respecter un certain nombre de circuits, c'est pourquoi, j'ai voulu présenter les contraintes structurelles que sont les aéroports.

Quand je dis le plaisir d'aborder un début de réponse, c'est que, un décret de novembre 93, paru au mois de décembre au Journal Officiel, a pris ses effets le 18 mars, ce décret transférait le pouvoir d'organisation des mesures de sûreté dans les aéroports, de la direction de la police des frontières aux gestionnaires d'aéroports. On est passé depuis le 18 mars, d'une situation où la réglementation était organisée par quelqu'un qui n'était pas en contact direct de la clientèle et des réalités de l'exploitation, à une décision à prendre entre le gestionnaire de l'aéroport qui se trouve investi d'une obligation de résultat en matière de sûreté et les compagnies aériennes qui utilisent cet aéroport.

Les premières préoccupations que nous avons eues avec les gestionnaires d'aéroports, dont Aéroports de Paris pour parler des aéroports parisiens, c'est de permettre à une personne de rester dans son fauteuil personnel le plus loin possible au plus près de l'avion. Alors que, jusqu'à maintenant, cet équipement lui était prélevé dès l'enregistrement, avec des problèmes de transfert, mais aussi, vous n'en n'avez pas parlé, Madame, mais nous en avons bien conscience, une très forte appréhension pour la personne de savoir ce que va devenir son équipement. Quand je vais le retrouver, et dans quel état ?

On avait un autre barrage qui était le passage des postes inspection filtrage. Le préfet du Val de Marne, a accepté dans l'après-midi, le jeudi 3 juin les propositions de mesures de sûreté formulées par ADP concernant la possibilité, pour les deux aérogares Sud et Ouest, d'aller au plus près de l'avion avec son équipement personnel. Notre objectif avec Aéroports de Paris, mais je vous invite à aller sur le stand d'Air France, et ensuite sur celui d'ADP, nous partageons le même carré, c'est qu'à la fin 2004, les procédures opérationnelles seront en place. Et donc, la personne avec le fauteuil roulant pourra aller au plus près de l'avion.

M. OFFERLE : Je voudrais savoir si vous alliez étendre cela aux autres aéroports français.

M. COURSOL : C'est tout à fait notre objectif. Le transfert des responsabilités de l'État sur les gestionnaires des aéroports, c'est quelque chose que nous attendions, et c'est fait depuis le 18 mars.

Maintenant, il y a des gestionnaires d'aéroports qui sont plus réactifs, qui ont déjà inscrit dans leurs lignes de priorités ce genre de préoccupation.

Mais ce n'est pas tous les aéroports.

MME CHAILLOUX : Une dernière question ?

M. PEITJEAN : Une anecdote par rapport à un voyage court que j'ai fait de Lorient à Paris en avion, et mon sac à dos s'était retrouvé dans les pays de l'Est.

A l'arrivée, je n'avais plus de vêtement, et je ne pouvais pas en acheter, ils sont adaptés, ils sont sur mesure.

M. COURSOL : Nous en sommes désolés. Mais je pense que, premièrement, vous n'étiez pas personnellement visés, et deuxièmement, vous n'êtes pas le seul. Si vous étiez le seul, cela voudrait dire que nous maîtriserions parfaitement le processus bagages.

Nous le maîtrisons bien, mais pas parfaitement encore, et je ne sais pas si cela est possible.

Air France est placée en très bonne position dans le peloton de tête parmi les gros transporteurs mondiaux. Pour ceux d'entre vous qui sont des voyageurs réguliers, et qui utilisent d'autres hubs dans le monde, l'aéroport de CDG est violemment critiqué par les Français, mais je pense parce qu'il est français. Mais ceux qui vont à Singapour ou à Londres régulièrement, ils ne mettent pas leur sac à dos dans les soutes.... Excusez-moi pour ce clin d'œil.

MME CHAILLOUX : Merci à ces trois intervenants, nous allons faire une pause de cinq à dix minutes avant de passer à la prochaine partie qui est plus dédiée à l'accompagnement humain.

Reprise

MME CHAILLOUX : Nous allons reprendre, pour la deuxième partie, avec six exemples ou six interventions, dans le milieu de l'accompagnement humain, même s'il y en a qui sont plus proches des produits et services.

Monsieur Hernandez et Corinne Tillou, de la SNCF, vont vous parler d'une expérimentation de l'accueil en langue des signes, à Paris-Est. Je vous laisse la parole.

M. HERNANDEZ : je suis responsable de la Mission Voyageurs Handicapés, à la SNCF. Je vous présenterai Corinne Tillou, qui se trouve à mes côtés, tout à l'heure. Avant de vous parler de l'expérimentation que nous avons menée à Paris-Est, sur un service d'accueil dédié aux personnes malentendantes et sourdes, je voudrai situer la SNCF par rapport à l'accessibilité. Aujourd'hui, chacun de vous sait, et les personnes handicapées notamment, que l'accueil des personnes handicapées dans le transport ferroviaire ne répond pas complètement aux attentes de nos clients et qu'il n'offre pas la meilleure qualité, et même si la SNCF ne mérite pas un carton rouge, il faut que je vous dise aujourd'hui que l'accessibilité est un axe de progrès fort de la SNCF, puisque nous avons un certain nombre de chantiers qui vont permettre d'améliorer l'accessibilité.

Nous avons lancé un grand programme national de schémas directeurs qui vont permettre, dans chacune des régions, de mettre en accessibilité les gares, l'accès aux trains et les services. Aujourd'hui, notre difficulté pour améliorer l'accessibilité de nos trains, c'est de trouver des solutions pour combler le déficit majeur qui existe entre le quai et le train, ce qu'on appelle la lacune ou l'interface quai/train. Aujourd'hui, cette lacune est comblée, tant bien que mal, par des dispositifs du type rampes ou chariots élévateurs, manuels ou électriques. Ces dispositifs qui sont utilisés par notre personnel, mais parfois peu utilisés, ne sont pas appréciés par nos clients qui ont le sentiment d'être embarqués comme des marchandises à bord de nos trains.

Pour ce qui concerne le facteur humain, nous avons à la SNCF, à peu près 3000 agents, dans nos gares, qui ont en charge l'accueil et l'assistance des voyageurs, notamment les voyageurs handicapés. Ces personnels, en dehors d'une forte motivation propre à chaque individu, ne sont pas formés à la prise en charge des personnes handicapées. Une sensibilisation des agents a cependant été opérée en 2000 et 2001 grâce à des cassettes vidéo que nous avons élaborées avec notre Direction de la Communication et le concours d'associations.

Aujourd'hui, notre objectif à moyen terme, c'est d'améliorer l'accessibilité de nos trains en utilisant des moyens techniques beaucoup plus performants, mais c'est aussi avec l'objectif d'abandonner l'utilisation des chariots élévateurs. La SNCF vient de déposer un programme de recherche dans le cadre du PREDIT qui va nous permettre d'installer, d'ici quatre à cinq années, des dispositifs embarqués sécurisés sur tous les matériels voyageurs existants, cela pour les aspects techniques.

Pour ce qui concerne les moyens humains, La SNCF a décidé de mettre en qualité, le service d'assistance qu'elle propose à ses clients, parce que nos moyens techniques sont insuffisants, et qu'ils manquent de performance, mais aussi parce que certains clients ont besoin d'un accompagnement et d'une prise en charge personnalisée. Le service d'assistance devra être mis en qualité, également, parce que nous avons de temps en temps, des réclamations de la part de clients qui nous signalent des dysfonctionnements récurrents dans certaines gares, et dans des grandes gares, en l'occurrence, et que nous devons agir par des actions correctives.

Aujourd'hui, notre personnel à l'accueil représente environ 3000 agents. Notre service d'assistance est généralement assuré par du personnel de la SNCF, mais également par des prestataires externes, dont une filiale de la SNCF, dans quelques grandes gares. La mise en qualité du service d'assistance va obligatoirement passer par la formation et la professionnalisation du personnel. Nous sommes dans la phase de construction du programme de formation, un cahier des charges a soigneusement été élaboré de façon à bien fixer les objectifs à atteindre. Ce programme de formation m'a d'ailleurs permis de me pencher sur des initiatives qui ont été prises dans certaines régions SNCF, et où finalement, à défaut de cadrage national et d'une formation nationale, certaines régions et certaines gares ont pris l'initiative de mettre en place des formations locales, et ceci en faisant appel à des associations

également locales. Ce qui m'a amené à découvrir qu'à Paris-Est, il y avait une expérimentation intéressante sur l'accueil en langage des signes.

En 2000, cette expérimentation avait été inaugurée par notre directeur, Monsieur Guillaume Pepy, et l'événement avait été largement médiatisé. Aujourd'hui, il semble que le « soufflet se soit quelque peu dégonflé », et que de toutes les personnes qui avaient été formées pour assurer ce service, il n'en reste en poste que quelques unes, mais toujours autant motivées. Voilà, je ne vais pas vous en dire davantage, je vais plutôt laisser la parole à Corinne Tillou. C'est elle qui est à l'origine du projet et grâce à qui ce service d'assistance est né. Son témoignage m'a paru tellement intéressant quand je l'ai interviewé, que je me suis dit qu'il fallait que je vous l'amène ici pour qu'elle vous fasse part de son témoignage. Corinne, je te laisse la parole.

MME TILLOU : Bonjour tout le monde.

Je vais vous raconter ma petite histoire. Ma première rencontre avec un sourd s'est faite sur le lieu de mon ancien travail, je travaillais en boulangerie. Un jour, un homme est arrivé, avec un visage fermé, un regard qui semblait dire : « je ne suis pas abordable ». Il n'a pas dit bonjour, il m'a montré le pain qu'il souhaitait, il est parti, ne m'a pas remercié, ni même dit au revoir. Au début, je me suis dit que cet homme était vraiment très impoli.

Puis un jour, dans le métro, j'ai remarqué quatre jeunes sourds qui communiquaient entre eux en langue des signes. J'ai été littéralement impressionnée par cette mise en scène. Quoiqu'il en soit, j'ai fait un rapprochement avec mon client. Quelques temps plus tard, je l'ai vu arriver, j'avais déjà dans la main, le pain qu'il avait l'habitude d'acheter, je lui ai montré le prix sur l'étiquette, mon léger sourire et mon regard lui disaient : « j'ai mis du temps, mais je vous ai enfin compris ». Quand il est parti, il m'a fait un signe de la tête, et j'ai même eu droit à un sourire.

Quand je suis arrivée à la SNCF, bien sûr, j'ai été confrontée, ainsi que mes collègues, au même type de difficulté de communication avec les personnes sourdes, mais dans une gare, on ne peut pas simplement montrer du doigt. A chaque situation, j'ai ressenti cette impression d'impuissance, de frustration, face à un simple problème de communication, ne pouvant pas recevoir une demande, et par la même, donner une information, ce qui était là, toute la base de mon travail.

Lorsque la SNCF nous a demandé de réfléchir à de nouveaux services pour pérenniser des emplois jeunes, j'ai tout de suite soumis l'idée d'un accueil spécifique aux personnes sourdes et malentendantes en langue des signes. Une communication adaptée afin de les renseigner sur les produits et services SNCF.

Avec une autre collègue, Séverine Tougon, également très motivée, nous avons commencé à faire des recherches sur Internet pour recenser le nombre de sourds et malentendants, l'histoire du handicap, leurs différents moyens de communication, mais aussi l'histoire de la langue des signes française. Notre choix s'est porté sur la langue des signes française, parce que celle-ci est le

moyen choisi par les personnes sourdes pour communiquer entre elles, et c'est celle qui nous paraissait la plus humaine.

Nous avons donc monté un dossier, que nous avons soumis à notre direction. Celle-ci s'est montrée très intéressée par notre projet, ainsi que Monsieur Gallois, Président de la SNCF, lors d'un forum.

Nous avons ensuite rencontré des personnes sourdes, mais aussi des responsables de centres de formation, afin de connaître leurs véritables attentes en matière d'accueil, mais aussi leur avis sur notre projet, qui a été reçu avec beaucoup d'enthousiasme.

Nos recherches nous ont permis d'identifier quatre écoles correspondant aux critères que nous nous étions fixés. Celle que nous avons retenue, c'est l'école française de langue des signes.

La formation de langue des signes s'est faite sur la base du volontariat chez tous les emplois-jeunes, la plupart ont voulu en bénéficier, treize ont pu en bénéficier. C'est une formation qui est très lourde, il faut une grande rigueur, une grande concentration, le tout entouré de beaucoup de travail personnel. C'est aussi une formation que nous devons entretenir, avec du temps.

Plusieurs niveaux nous étaient proposés, nous avons préféré choisir la formation intensive : 400 heures en 13 semaines. Malgré les difficultés rencontrées, nous avons tous réussi.

Nous avons tous acquis d'énormes compétences techniques, mais aussi une grande richesse, et la chance et l'occasion de rencontrer un monde qui nous était totalement inconnu. Ce service a été mis en place en janvier 2000, inauguré officiellement en avril 2000, par Monsieur Guillaume Pepy. Aujourd'hui nous sommes six agents sur treize à continuer à répondre aux personnes sourdes, ainsi qu'aux différents services de la gare de l'Est, qui peuvent faire appel à nous.

Je finirai avec cette petite phrase. Avant le XVII^e siècle, Platon et Aristote disaient : une personne qui ne parle pas ne raisonne pas. Aujourd'hui, bien sûr, nous avons tous évolué, mais où en sommes-nous pour permettre aux personnes sourdes et malentendantes d'intégrer notre société. Je vous remercie.

M. HERNANDEZ : Bien, voilà un témoignage bien émouvant. Dans la formation que nous allons mettre en place dès le mois de septembre, nous sommes en train de solliciter les associations, Madame Kaczmarek est à côté de moi et qui représente L'UNAPEI a également été sollicitée, car nous souhaitons, au-delà de toute la partie théorique, connaissance du contexte politique, législatif et autres, apporter toute cette connaissance du handicap et toutes les techniques qui accompagnent la prise en charge des personnes handicapées, c'est cela notre objectif. Vous connaissez aussi bien que moi les divergences qu'il peut y avoir dans les attentes exprimées par les associations pour un même handicap. Par exemple, pour les personnes sourdes, il y a ceux qui sont partisans de la langue des signes et ceux qui sont partisans d'autres modes de communication.

Notre souci, c'est d'essayer de répondre à toutes les attentes des personnes handicapées, et autant que faire se peut, c'est de former tous nos agents à tous les types de handicaps et aux différentes problématiques inhérentes à ces handicaps.

Avez-vous des questions ? Sinon je vais passer la parole à Madame Kaczmarek.

MME CHAILLOUX : Sylvie Kaczmarek va reprendre, elle est sociologue de formation, et responsable du service Insertion-Accessibilité, au siège de l'UNAPEI. Je vous laisse aussi préciser votre responsabilité au sujet du petit pictogramme que vous allez nous montrer par la suite.

MME KACZMAREK : Mon intervention se déroulera en quatre points.

Je répondrai ensuite à vos questions.

En premier lieu, je vais présenter ce qu'est le handicap mental et faire la distinction avec le handicap psychique dont vous a parlé tout à l'heure Monsieur Loirat.

Le handicap mental n'est pas à assimiler au handicap psychique.

Je vais ensuite présenter l'UNAPEI, puis les notions d'accompagnement et d'aides humaines. Il s'agit d'un concept politique, comme on vous l'a présenté tout à l'heure, mais qui donne lieu à des réponses pratiques en terme de services comme ceux que nous appelons à L'UNAPEI des services d'accompagnement.

La réponse en matière d'accompagnement et d'aides humaines est très large et englobe tout un ensemble de prestations dans le milieu ordinaire notamment dans les transports, les loisirs, la culture, les vacances... Soit dans tous les domaines de la vie sociale.

En dernier lieu, je vais donner des exemples à partir de ce que L'UNAPEI a développé avec le pictogramme normalisé S3A « Symbole d'Accueil, d'Accompagnement, d'Accessibilité ». Il s'agit du pictogramme avec les deux visages, que vous avez sur le programme d'Autonomic.

Un mot sur ma fonction, je suis en charge d'un service appelé Insertion Accessibilité, qui traite des questions concernant l'insertion professionnelle et sociale dans le milieu ordinaire, c'est-à-dire, les personnes qui ne sont pas en institution, mais qui veulent vivre et travailler parmi les autres.

Depuis cinq ans, nous développons tout un ensemble de travaux autour du concept d'accessibilité. Car jusqu'à présent, le handicap mental a été complètement oublié ou occulté de tout ce qui concerne l'accessibilité, laquelle portait avant tout sur le handicap moteur.

Depuis quelques années, les travaux en cours commencent, sous la pression des Associations représentatives des personnes handicapées, à prendre en compte les autres types de handicap, notamment le handicap mental.

Qu'est-ce donc que le handicap mental ? Nous le définissons d'une façon très large. Il s'agit d'une réduction plus ou moins importante des capacités de réflexion, de conceptualisation, de communication et de décision.

Le handicap mental est souvent médiatisé par la Trisomie 21. Le handicap mental ne se réduit pas à la Trisomie 21. Il concerne une palette extrêmement large de personnes qui va des personnes polyhandicapées qui ont un handicap très lourd et qui vivent en institution et, à l'autre bout de la chaîne, des personnes qui ont une déficience légère, et qui vivent et travaillent parmi les autres.

Les origines du handicap mental sont multiples. Le handicap mental survient à la conception lié à des maladies génétiques, des aberrations chromosomiques, des incompatibilités sanguines. Il peut également survenir pendant la grossesse : radiations ionisantes, médicaments, virus, parasites, alcool, tabac, etc... Egalement, après la naissance, les principales causes sont : les souffrances cérébrales du nouveau-né, la prématurité (un grand nombre de prématurés présentent des déficiences mentales relativement lourdes), la souffrance périnatale, etc...

Ensuite, on peut citer : les maladies infectieuses, virales, métaboliques, les intoxications, les traumatismes crâniens, les noyades, les asphyxies, les accidents du travail ou de la route, etc...

En ce qui concerne, le nombre de personnes handicapées mentales, nous n'avons pas de données fiables, mais il y a quelques indicateurs.

Pour la Trisomie 21 uniquement, on se recense environ 800 naissances par an.

Pour l'autisme, le dépistage se situe autour de 400 enfants par an.

Au niveau des jeunes, en établissements d'éducation spéciale, les chiffres du CTNERHI, pour 2001, font état de 107 000 jeunes en établissements d'éducation spéciale.

Les conséquences du handicap mental font que ces personnes sont marquées par une réduction de leurs facultés intellectuelles, elles manquent d'autonomie.

Elles doivent être aidées dans l'accomplissement de certains actes de la vie courante.

Elles ont du mal à se situer dans l'espace, dans le temps, comme par exemple estimer une durée, respecter des horaires, se repérer sur un plan, se déplacer selon un itinéraire.

Elles ne maîtrisent que rarement la lecture, les opérations de calcul élémentaire, les raisonnements logiques, comme par exemple calculer ses dépenses, gérer son argent.

Les personnes handicapées mentales ont des difficultés de communication orale.

Par contre, elles possèdent d'excellentes capacités pour acquérir des compétences professionnelles, et une relative autonomie pour certaines dans la vie de tous les jours.

La grande majorité travaille en établissements de travail spécialisés appelés Centres d'Aide par le Travail ou Ateliers Protégés qui sont devenus des

Entreprises Adaptées. Un petit nombre travaille en milieu ordinaire, c'est-à-dire en entreprise, et se trouve pleinement intégré dans la vie sociale.

Les personnes handicapées mentales sont utilisatrices des transports, de tous les types de transport, ce sont généralement des usagers quotidiens soit accompagnés, soit autonomes, et elles fréquentent de plus en plus tous les lieux de loisirs, de sport et de tourisme.

Je vais vous présenter L'UNAPEI en deux mots. L'UNAPEI est une association du secteur médico-social. Sa principale mission est d'accueillir, d'accompagner et de défendre les personnes handicapées mentales et leurs familles. Elle représente 62 000 familles, 2 500 établissements et services accueillant 180 000 personnes handicapées, enfants et adultes, de la petite enfance aux personnes vieillissantes.

Ces personnes ont des déficiences plus ou moins lourdes.

Nous représentons 65 000 professionnels. Nous fédérons 750 associations sur le territoire national, et au niveau local, on parle d'associations départementales, ADAPEI, et les plus petites associations s'appellent souvent APEI.

La mission de ces associations est d'accueillir, d'informer et de soutenir les parents ayant un enfant handicapé mental, de défendre leurs intérêts, de mettre en œuvre tous les moyens nécessaires au meilleur développement moral, psychique de ces personnes et d'assurer leur accompagnement au moyen de structures et d'établissements spécialisés.

Tout cela pour en venir au concept d'accompagnement et d'aides humaines. Il s'agit d'un concept politique qui se traduit par des réponses pratiques.

Ce concept a été un peu évoqué ce matin, mais je voudrais préciser que pour les personnes concernées, le handicap mental entraîne pour la personne concernée la nécessité de disposer d'un accompagnement et d'un soutien adaptés en fonction de ses besoins et de son degré de handicap.

Alors quel va être cet accompagnement ? Il s'agit d'une aide humaine, c'est l'équivalent d'une prothèse ou d'une aide technique pour un autre type de handicap. L'UNAPEI est en train de d'institutionnaliser ce concept qui est un peu plus difficile à comprendre que le concept d'aide technique, qui est plus palpable. Cet accompagnement est une aide humaine.

Où va se pratiquer, cette aide humaine ? Elle se pratique la plupart du temps dans les services que nous appelons les Services d'Accompagnement à la Vie Sociale (SAVS). Dans ces services, des professionnels aident, répondent aux besoins individuels des personnes. Une personne peut avoir besoin d'un accompagnement pour faire des démarches administratives, ou d'un accompagnement dans sa vie quotidienne, parce qu'elle vit de façon autonome, pour gérer son budget, pour faire la cuisine, faire ses courses... Cette aide humaine est pratiquée par les professionnels.

Cette aide humaine va aussi beaucoup plus loin car c'est aussi en fonction des personnes, un accompagnement pour les loisirs, le sport et l'accès à la culture.

Actuellement, L'UNAPEI travaille à la reconnaissance et à la promotion de ces services.

Dans la vie sociale, nous essayons de développer la plus large accessibilité possible, pour notre public, dans tous les secteurs de la vie quotidienne. Que se soit dans les transports, les loisirs, la culture, les vacances, il faut sensibiliser les différents partenaires à la compréhension du handicap mental, puis les aider à mettre en place des prestations adaptées.

Par exemple, dans les transports, ce peut être un accompagnement pendant le voyage, dans le sport, c'est la mise en place d'éducateurs sportifs spécialisés qui peuvent aider les personnes handicapées à acquérir une meilleure pratique.

Au niveau de la culture, c'est aussi d'inciter les partenaires comme le Centre National des Monuments Historiques, à mettre en place des prestations adaptées pour les personnes handicapées mentales. Ce qui signifie que les personnes puissent appréhender l'offre culturelle (visites, conférences...), accéder aux ateliers qui sont mis en place.

Pour que les partenaires puissent afficher les services accessibles aux personnes handicapées mentales, nous avons réalisé le pictogramme « S3A » dont l'objectif est de signaler aux personnes handicapées mentales les prestations et services qui leur sont accessibles.

Je vous remercie de votre attention et répondrai à vos questions.

MME CHAILLOUX : Y a-t-il des questions sur cette intervention ?

Nous allons passer à Sébastien Chirat, qui est justement du Centre des monuments nationaux, et qui va nous parler de l'accessibilité d'internet et des nouvelles technologies.

M. CHIRAT : Bonjour à tous. J'appartiens au Centre des monuments nationaux. Mon intervention risque de vous paraître quelque peu décalée par rapport aux autres car je ne vais pas aborder la question de l'accessibilité concrète, notamment celle des lieux, mais celle de l'accessibilité virtuelle, c'est-à-dire de l'Internet.

Depuis plusieurs années, Internet devient incontournable dans notre vie quotidienne et rien ne saurait justifier que les personnes en situation de handicap en soient exclues.

Je tiens à vous dire d'emblée que mon intervention ne doit pas être prise comme la référence en matière d'accessibilité internet. Je ne suis pas le spécialiste incontesté de cette question, mais le chargé de communication électronique du CMN (Centre des monuments nationaux) et, à ce titre, en charge des projets internet de l'établissement. Je vais donc évoquer mon parcours depuis un an dans la conduite d'un projet relatif à l'accessibilité.

Le CMN est un établissement public administratif. Il relève de la tutelle du Ministère de la culture et de la communication, au même titre que d'autres établissements comme le musée du Louvre ou le Château de Versailles. Les monuments nationaux sont au nombre de 115, du Mont-Saint-Michel au château de Chambord en passant par la citadelle de Carcassonne ou les tours de La Rochelle, entre autres. Nous sommes répartis sur tout le territoire français, et la vocation principale du CMN, c'est l'accueil du public, de tous les

publics, qu'ils soient français ou étrangers, valides ou en situation de handicap.

Notre établissement est organisé en directions, dont l'une d'entre elles intègre depuis plusieurs années une cellule "publics handicapés et spécifiques", qui a pour mission de s'intéresser aux personnes en situation de handicap et de leur garantir un accueil optimal au sein des monuments de notre réseau. La personne en charge de cette cellule aurait dû être là aujourd'hui, mais elle ne pourra malheureusement pas nous rejoindre, je vous prie de l'en excuser. Je passerai donc très vite sur ses missions. Cette cellule se développe progressivement, elle dispose aujourd'hui d'une "antenne sourds", avec un conférencier en langue des signes, ainsi que de personnes spécialement formées à l'accueil des personnes en situation de handicap, de tout type de handicap, dans certains monuments nationaux (les tours de La Rochelle, les châteaux du Haut-Koenigsbourg, de Chambord et d'Angers, et les grottes de Dordogne).

Avant d'évoquer notre projet de site internet accessible, je vais vous parler de la participation de notre établissement à la Commission « Culture et Handicap ». Mise en place depuis un an maintenant à l'initiative de l'ancien ministre de la culture et de la communication, Jean-Jacques Aillagon, cette commission a pour objet de permettre à tous les établissements publics culturels de travailler ensemble sur différents projets d'accessibilité : groupe de travail sur l'accessibilité des bâtiments (musées, monuments nationaux), mais également d'autres groupes, sur la sensibilisation des personnels d'accueil, sur les dispositifs d'alarme et d'information en temps réel pour les personnes sourdes et malentendantes, sur l'utilisation de pictogrammes, notamment pour les documents d'édition, destinés à faciliter la visite des personnes en situation de handicap.

Un groupe de travail spécifiquement consacré à la question de l'accessibilité des sites internet s'est réuni à partir de l'été 2003 sous le patronage du Musée du Quai Branly et de la Cité des Sciences et de l'Industrie, afin de travailler sur cette question. Peu d'entre nous avaient de l'expérience en la matière, responsables de sites internet comme chargés de publics handicapés et spécifiques. En effet, l'accessibilité des sites internet est une question très mal connue car fort récente. Plusieurs objectifs pour ce groupe :

- rencontrer des scientifiques ou des personnes handicapées faisant usage d'internet, qui ont des remarques et des explications très pertinentes
- réfléchir ensemble pour parvenir à l'établissement de constantes, de règles, de conseils à destination des responsables de sites internet, que nous avons rassemblés au sein d'un carnet de recommandations, soumis au ministre et présenté officiellement cette année.

Je vais maintenant aborder la question de l'accessibilité du site du Centre des monuments nationaux, www.monum.fr. Internet existe depuis bientôt dix ans mais n'a pas été conçu d'emblée pour permettre aux personnes souffrant

d'une déficience quelconque d'accéder aux contenus en ligne. Parfois, certains sites comportent des rubriques qui concernent les personnes en situation de handicap, mais qui ne sont pas adaptées à leur déficience : par exemple, pour le site d'un château, on peut trouver de l'information sur l'offre de visite pour les personnes mal ou non-voyantes ... mais qui n'est techniquement pas accessible à ce handicap (incompatibilité avec les synthèses vocales ou Braille). Concernant www.monum.fr, le constat a été rapidement établi : à ce jour, notre site n'est quasiment pas accessible aux personnes en situation de handicap.

Pour avancer rapidement, nous avons décidé d'intégrer cette dimension Internet à un plan d'action plus général que le Centre des monuments nationaux a mis en place pour les cinq années à venir avec la collaboration d'associations représentatives de chaque handicap. Ce plan d'action a pour objectif d'améliorer l'accueil des visiteurs et de faciliter leur visite dans les monuments nationaux par toute une série de dispositifs et d'outils spécifiques. Je passerai vite sur cet aspect du projet car je ne suis pas en charge de ce plan d'action. Malgré tout, je vous confirme bien que l'accessibilité internet fait partie de ses priorités.

Suite au constat de l'inaccessibilité de notre site, nous avons réfléchi à plusieurs options. La mise en accessibilité totale a été exclue, car le site www.monum.fr remonte à l'année 1999, c'est devenu un vaste site comportant plusieurs centaines de pages : impossible, dans un laps de temps raisonnable, de le rendre totalement accessible. En outre, www.monum.fr intègre des technologies de pointe, pour la plupart incompatibles avec l'accessibilité des personnes handicapées : cette complexité technique est donc un second obstacle à la mise en accessibilité de l'ensemble du site. Manque de temps, difficulté technique, mais aussi, je ne vous le cache pas, manque de budget, car il est plus coûteux de modifier des réalisations que d'en proposer de nouvelles.

Donc, plutôt que de rendre accessible l'ensemble du site, nous avons choisi de créer un nouveau site, en complément du site existant, spécifiquement dédié aux personnes en situation de handicap. Un site facilement repérable, accessible dès la page d'accueil, leur permettant de trouver l'ensemble des informations les concernant au premier clic.

Evidemment, notre projet ne peut se concevoir qu'en adéquation avec les particularités de notre établissement. Contrairement à d'autres établissements « uniques », comme le musée du Louvre, le Centre des monuments est un réseau, qui englobe 115 monuments répartis sur tout le territoire. Le site www.monum.fr propose donc 115 monuments en ligne. Pour le projet de site dédié, nous avons choisi de proposer une information exhaustive pour 6 monuments disposant d'agents spécialement formés à l'accueil des personnes en situation de handicap ou d'une offre particulièrement riche. Ces monuments sont les châteaux du Haut-Koenigsbourg et d'Angers, les Tours de La Rochelle, les Grottes de Dordogne, la Conciergerie et la Sainte-Chapelle, ainsi que la Basilique de Saint-Denis. L'objectif est de valoriser le

travail réalisé ces dernières années par les personnes sur le terrain, en terme d'accueil, de visites, d'ateliers ou d'outils adaptés, comme les maquettes tactiles dont disposent certains monuments. Il s'agit également d'informer les personnes handicapées qui surfent sur Internet qu'il existe une offre et des possibilités d'accueil dans les monuments. Mais le but ultime est de les faire venir sur place en créant une envie que ne viendront pas contrarier des considérations pratiques.

La démarche se veut efficace, mais également consensuelle. C'est pourquoi nous avons souhaité travailler main dans la main avec nos partenaires associatifs. Le plan d'actions que j'ai évoqué tout à l'heure a été établi en concertation avec les grandes associations représentatives des personnes en situation de handicap, pour chacun d'entre eux (handicaps visuel, auditif et moteur et mental). L'UNAPEI, représentée ici par Sylvie Kaczmarek, est notre partenaire pour le handicap mental, et c'est François Barrissat, ici présent, qui travaille avec nous sur cette question du site dédié. Les associations partenaires vont nous aider à ne pas commettre d'erreurs lors du développement de ce site.

Nous avons également rencontré les responsables de sites qui ont une expérience en matière d'internet accessible. Je ne vous cache pas que c'est encore très rare. Je vous ai parlé tout à l'heure de la Commission Culture et Handicap. Cette commission se décline sur internet avec le site www.culturehandicap.org, qui a la particularité d'être accessible aux personnes handicapées. Nous avons rencontré les responsables de ce site. De même, nous avons rencontré des associations spécialisées, comme Websourd, que vous connaissez sans doute, qui travaillent sur la question des nouvelles technologies et qui ont des recommandations très intéressantes.

Le projet du Centre des monuments nationaux est actuellement est en pleine phase de développement, c'est pourquoi je ne peux rien vous montrer de concret pour le moment. Je peux vous dire qu'il inclut les quatre handicaps (visuel, auditif et moteur et mental) avec des pages spécifiquement dédiées à chacun d'entre eux. Nous allons également développer des rubriques que je qualifierai de « générales », qui intéressent tous les handicaps et qui vont être traitées de manière « multi-accessible » (c'est-à-dire compatibles avec les quatre handicaps) : il est techniquement possible, aujourd'hui, de rendre des contenus généraux « multi-accessibles ». Nous sommes pour l'heure en train de produire les contenus que nous allons mettre à disposition de nos internautes handicapés, avant d'aborder le développement technique de l'interface. Enfin, nous passerons à des phases de tests avec nos partenaires pour une mise en ligne souhaitée en début d'année 2005.

En guise de conclusion, je vous donne donc rendez-vous à ce moment pour découvrir notre site dédié aux personnes en situation de handicap.

Merci de votre attention.

MME CHAILLOUX : Merci. Alors, avez-vous des questions sur cette intervention, mais aussi sur les trois interventions ?

UNE PERSONNE DE LA SALLE : Pouvez-vous dire la différence entre un site accessible et un qui ne l'est pas ?

M. CHIRAT : Alors, c'est très simple, je vais prendre un exemple. Je suis une personne en situation de handicap visuel. Je souhaite malgré tout naviguer sur internet. Il faut savoir que cela est totalement possible si tant est que la personne dispose du matériel adéquat, type synthétiseur vocal, braille, voilà. Ceci dit, certains sites Internet, de par leur complexité technique, donc comme je vous le disais, intégration de logiciels particuliers, le flash – le flash, c'est le gros problème en ce moment- font que ces outils d'accessibilité ne fonctionnent pas. Un site accessible, c'est un site qui va prendre toutes les mesures nécessaires pour que ses contenus, les textes, mais également les images, la vidéo, que tous ses contenus soient d'une part reconnus par les logiciels d'assistance, et d'autre part soient rendus accessibles quelque soit le handicap.

Un autre exemple, pour le handicap auditif, une personne qui ne maîtrise pas le français écrit mais connaît la langue des signes, sur Internet, elle ne trouvera le plus souvent que du français écrit.

Ce sont deux exemples qui sont pour moi les plus parlants. On peut les multiplier par dix très facilement.

UNE PERSONNE DE LA SALLE : Je voudrais juste donner un autre exemple d'inaccessibilité. C'est sur le Web marchand. Pour réserver une voiture ou autre, il faut mettre son numéro de téléphone, or les personnes sourdes n'ont pas de téléphone très souvent. C'est donc bloquant. On ne peut pas réserver de voiture ou même de billet d'avion quelque fois parce qu'on nous demande votre numéro de téléphone.

M. CHIRAT : Là vous mettez le doigt sur un problème qui est la distinction entre d'une part, les sites de contenu, et monum.fr est un site de contenu, c'est donc l'accessibilité au contenu, effectivement, la complexité est décuplée lorsqu'on passe à une logique de service, c'est-à-dire que l'interaction entre l'internaute et un prestataire via le médium qui est internet. Et là, effectivement, je n'ai pas tellement de réponse à vous apporter. Je sais que des prestataires de service travaillent sur ces questions. Je ne peux pas vous apporter de réponse très claires.

M. HERNANDEZ : Je vais vous apporter une réponse pour ce qui concerne la SNCF, nous avons la même démarche que les monuments historiques. Nous avons un site marchand qui s'appelle voyages-sncf.com, qui est un service de distribution qui est performant puisqu'il est efficace, il permet à toute la clientèle d'obtenir rapidement un billet, de pouvoir se le faire livrer à domicile, pour les clients handicapés, il est très apprécié. Or, sur le site voyages-sncf.com, on ne peut pas obtenir toutes les mesures et les billets tarifaires associés aux personnes invalides. Je me bats depuis deux ans pour

convaincre le directeur de mettre ces services en ligne. J'ai enfin été entendu, puisqu'il y a un changement de directeur à la tête de voyages-sncf.com, ce qui fait que le nouveau directeur m'a promis qu'à partir du mois de juillet, il mettrait une équipe en place pour mettre en ligne tous les services associés aux personnes handicapées.

Nous faisons la même démarche que les monuments historiques, nous sommes en train de faire un diagnostic sur le niveau et l'état d'accessibilité du site voyages-sncf.com. Ce site héberge une rubrique voyageurs handicapés, c'est-à-dire que tout notre système d'information, au travers de mémento et autres, on a souhaité le mettre également en ligne. Il est déjà sur un serveur vocal, mais nous souhaitons le mettre en ligne.

Hors le site voyages-sncf.com n'est pas accessible, à cause de tout ce que disait Monsieur Chirat, le flash, les images, les tags, qui viennent polluer une relation normale d'un internaute avec le site, ce qui fait qu'une transaction qui dure 4 ou 5 minutes pour un client ordinaire dure en moyenne 30 à 35 minutes, voir 50 minutes pour un client handicapé visuel en l'occurrence. Donc, on est en cours de diagnostic et on espère mettre en accessibilité ce site assez rapidement. Voilà.

LA PERSONNE DE LA SALLE : Pour vous rassurer quand même, je suis représentante de la bibliothèque nationale de France, et il y a pas mal de problèmes d'accessibilité sur nos sites.

M. CHIRAT : La BNF travaille aussi dans la commission culture et handicap. J'ajouterais juste, pour la question du handicap, que pour le handicap auditif cette fois ci, pour rebondir sur ce que vous disiez, l'association Websourd a beaucoup réfléchi à cette question des services en ligne, et est en train de développer un modèle de guichets en ligne, qui intègre donc la possibilité de dialoguer virtuellement avec un internaute en situation de handicap auditif. Effectivement, la réflexion est en train de progresser à ce niveau là, et je pense que des réalisations concrètes sont sur le point d'aboutir, en tout cas, je l'espère très bientôt.

LA REPRESENTANTE DE LA BNF DANS LA SALLE : Autre site intéressant, celui de la mairie de Toulouse.

M. CHIRAT : La mairie de Toulouse, c'est justement Websourd qui a développé l'interphase qui concerne le handicap, mais pour vous donner un avis personnel, c'est encore limité, il y a encore très peu de choses, mais toutes les bonnes volontés sont bonnes à prendre, et il y a encore si peu de choses sur Internet en termes d'accessibilité, que les usagers, en tout cas les internautes en situation de handicap, nous savent grés de commencer à induire des démarches d'accessibilité.

MME CHAILLOUX : Merci. Y-a-t-il d'autres questions ?

UNE AUTRE PERSONNE DANS LA SALLE : Bonjour. Je voudrais poser une question plus technique pour l'accessibilité du web.

Je suppose que vous avez pris les recommandations du W3c pour le handicap visuel. Peut-être aussi le livre blanc de l'accessibilité du BrailleNet. En ce qui concerne les autres handicaps, il n'y a pas de référentiel précis qui existe. Je voulais savoir comment vous avez mis en place tout ce qui est accessibilité pour la LSF ? Est-ce que ce sont des insertions vidéo ? Pour le handicap mental, est-ce plus des icônes, des vidéos également, du son ? Donc, en fonction de tout cela, des autres types de handicap, comment avez-vous fait techniquement ?

Et deuxième point, au niveau de la méthodologie, vous avez consulté des associations, et il y a apparemment, un partenariat très fort, allez-vous tester le site avec les utilisateurs en situation réelle ?

M. CHIRAT : Pour vous répondre, effectivement, pour ce qui est des handicaps visuel et auditif, nous allons nous efforcer de suivre les recommandations des grandes institutions internationales. Vous citez W3C, ça c'est très clair.

Pour le handicap moteur, pour le handicap mental, je vous rappelle que pour ce qui nous concerne, et c'est le cas de la majorité, c'est un site purement expérimental. Nous sommes un peu lâchés dans la nature, il n'y a pas de règles très précisément établies. Nous travaillons effectivement main dans la main avec nos partenaires associatifs. Lors de la commission culture et handicap, nous les avons déjà rencontrés, nous les rencontrons également en interne, chez nous, Monuments historiques, et nous travaillons ensemble sur cette question des univers du handicap moteur et du handicap mental. En l'occurrence, je pense que Sylvie Kaczmarek et François Barrissat pourraient en parler mieux que moi.

Il n'y a pas de règle précise et écrite, mais des constantes que l'on peut respecter.

Par exemple, pour le handicap mental puisque c'est le cas là, l'idée, c'est de travailler un peu sur la forme des choses, c'est-à-dire réinventer la manière que l'on a de présenter les contenus, savoir-faire progresser le degré d'information du plus simple vers le plus complexe, de l'info de base jusqu'à la plus développée, c'est une manière de présenter les choses, de les rendre attractives, plus « appétentes », c'est effectivement le recours éventuel au pictogramme, etc. Voilà, c'est une grande constante et des personnes bien plus qualifiées que moi pourraient en parler, mais effectivement, on est beaucoup moins rodés pour ces deux handicaps là que pour le handicap mental. Votre deuxième question, la question des tests, nous comptons également sur nos partenaires associatifs pour demander à leurs adhérents de participer à la phase de testing de ce mini site, nous allons leurs soumettre nos maquettes réelles, html, et nous allons leurs demander de nous donner leur avis pour essayer que ce site soit accessible à la majorité des internautes et soit le plus intéressant possible, si possible.

UNE PERSONNE DANS LA SALLE : Dernière petite question, ce cahier des charges que vous aurez fait pour votre site, le mettez-vous à disposition des autres établissements éventuellement ?

M. CHIRAT : c'est une excellente question. J'irai même plus loin. Le cahier des charges de Monum, cela n'a pas beaucoup d'intérêt car c'est un document interne. L'intérêt, c'est ce que l'agence, le prestataire internet en fera derrière. Ce qui peut être intéressant en revanche, c'est de prendre connaissance du carnet de recommandations dont je vous parlais tout à l'heure, qui finalement est la conclusion, la synthèse de toutes les réunions que nous avons menées dans la commission culture et handicap, sous-groupe accessibilité web, depuis maintenant un an. Donc, ce carnet de recommandation, si cela vous intéresse, je peux vous le fournir, c'est beaucoup plus intéressant que le cahier des charges interne des monuments nationaux.

MME CHAILLOUX : Merci. S'il n'y a pas d'autres questions pour ces intervenants, trois intervenants suivants.

Deux personnes d'Air France, l'une qui va présenter Saphir, paquet de prestations pour aider au voyage des personnes en situation de handicap et Monsieur Pranville, qui va nous parler de la formation à l'accueil et au transport du public handicapé. Donc, ces deux intervenants arrivent en même temps, car il y a une interaction entre les deux.

M. COURSOL : Mesdames et Messieurs, bonjour. Je m'appelle Camille Nicolaï, je suis à Air France, le responsable du service SAPHIR, Service d'Assistance aux Personnes Handicapées Pour les Informations et la réservation.

Je vais vous expliquer ce qu'est mon service, quelles sont ses attributions et ses objectifs.

Hormis les passagers handicapés, Air France transporte à bord de ses avions bon nombre de passagers à particularités qui nécessitent un traitement spécifique. En ce qui concerne Air France, il fallait créer un service spécialisé chargé des relations avec cette clientèle handicapée, afin de lui assurer les meilleures conditions de confort et sécurité lors de ses voyages.

Il s'agissait, en amont, d'anticiper et de régler les problèmes éventuels .

Créé en juin 2001, cela fait maintenant trois ans, ce service d'assistance aux personnes handicapées est le résultat d'une réflexion globale menée au sein d'Air France.

Ce véritable service commercial, original et unique repose sur deux principes fondamentaux :

- le premier, c'est une information précise des règles de sécurité auxquelles Air France ne peut déroger.
- le second, c'est une aide personnalisée à la préparation au voyage des personnes handicapées.

Installé à Nice depuis juin 2002, ce service a une mission qui s'inscrit dans une démarche de qualité. Tout à l'heure, quelqu'un a parlé de qualité. Le service SAPHIR s'inscrit dans cette démarche de qualité.

Nous avons trois objectifs principaux : informer, aider et vendre.

Informer, c'est expliquer les contraintes de sécurité qui sont celles du transport aérien et qui, parfois, peuvent entrer en conflit avec les attentes de passagers handicapés.

Monsieur Coursol, vous en a parlé précédemment lors de son exposé sur la problématique globale du transport aérien par rapport au transport de personnes handicapées.

SAPHIR a aussi cette mission : expliquer et informer.

Une seule exigence de notre part : le passager handicapé doit nous contacter au moins 48 heures avant. C'est une petite contrainte que nous lui imposons.

Nous savons aussi réagir dans l'urgence, mais nous préférons que la personne âgée ou handicapée qui désire voyager nous appelle 48 heures avant la date prévue pour son voyage. Cela nous laisse le temps de préparer dans de bonnes conditions son voyage et ainsi mettre en place toute l'assistance dont elle aura besoin.

Le deuxième objectif, objectif important, c'est aider.

Aider, c'est personnaliser nos relations avec notre client , en écoutant ses contraintes afin de trouver ensemble un compromis réaliste , dans le cadre de procédures transparentes dictées par les normes de sécurité. Ceci tout en respectant les autres catégories de clientèle qui voyagent à bord de nos avions.

Enfin, aider, c'est aussi trouver, avec notre passager handicapé, la meilleure solution pour que son voyage se déroule dans des conditions optimales de confort.

Le service SAPHIR a aussi pour mission la vente.

Vendre, c'est proposer à nos passagers handicapés un produit identique à celui que nous proposons à l'ensemble de notre clientèle, mais produit qui inclut des services tout à fait particuliers, qui leur sont exclusivement destinés.

Entre autre un numéro d'appel dédié : 0820.01.24.24.

Une statistique, depuis la création du service Saphir, trois ans donc, nous avons reçu 95000 appels, sur ce numéro de téléphone dédié.

Saphir, c'est aussi l'assurance d'un accueil particulier et d'une assistance particulière pour les formalités d'enregistrement.

C'est le prêt d'un fauteuil dans l'aérogare.

C'est le transport gratuit de ce fauteuil, c'est aussi le transport gratuit d'un chien guide pour les passagers malvoyants.

C'est enfin, et Monsieur Pranville, mon collègue navigant, vous en parlera, un accueil personnalisé à bord de nos avions.

Et puis, bien entendu, d'autres services et d'autres spécificités que je pourrais vous énumérer et qui sont assez nombreux.

Je voudrais aussi vous dire deux mots sur l'organisation du service SAPHIR à Air France. Ce service est un service totalement intégré dans la chaîne de traitement des services.

17 personnes avec l'encadrement sont exclusivement au service de notre clientèle handicapée.

Toutes ont reçu une formation spécifique, qui a porté à la fois sur le savoir, le savoir-faire, le savoir-être.

Une formation complémentaire leur a également été donnée par le médical Air France, afin de les sensibiliser sur les différentes pathologies et la problématique de ces dernières.

Enfin, une carte SAPHIR, qui est gratuite et personnelle, est proposée à nos passagers handicapés. Elle permet à ces passagers d'être reconnus particulièrement sur la nature de leur handicap et sur l'assistance qu'ils souhaitent, afin qu'il n'ait pas à chaque voyage, à refaire des démarches répétitives. Cette carte permet effectivement, une fois les informations recensées, de ne plus avoir à subir un questionnement qui peut, parfois gêner certaines personnes. Je peux vous dire, avec l'expérience que dans ce service exclusivement destiné à une clientèle handicapée, on ne parle pas de handicap. Pourquoi ? Parce que lorsque le passager qui nous appelle et nous donne son numéro de carte SAPHIR, l'agent Air France qui est en charge de ce traitement a toutes les informations à sa disposition, et va pouvoir informer, aider et vendre sans avoir jamais à parler du handicap. Ceci grâce à la carte SAPHIR.

Une autre mission de SAPHIR, celle qui consiste à suivre de façon tout à fait particulière certains dossiers complexes qui nous posent parfois certaines difficultés. Le service SAPHIR suit sur toute la chaîne de traitement ces dossiers particuliers et vérifie que tous les acteurs concernés à Air France ont à leur disposition les informations nécessaires au bon déroulement du voyage prévu.

Outre le fait qu'Air France adapte en permanence l'équipement des ses avions, le service SAPHIR, fort de son expérience et grâce à la remontée de cette dernière au quotidien, participe à l'amélioration continue du service offert et donc au confort de la clientèle handicapée.

Nous avons enfin, un dernier rôle qui dans la chaîne de transport a toute son importance : c'est celui d'aide à la distribution .

Quand je parle de distribution, je parle de nos points de vente. C'est à dire nos agences Air France propres, mais aussi les agences de voyage qui peuvent, elles aussi, être contactées par nos passagers handicapés.

Le service SAPHIR, grâce à l'acquisition d'une certaine expertise est aussi l'interlocuteur privilégié des ces points de vente. Nous leur servons en l'occurrence de service d'assistance technique. Nous les conseillons et les aidons techniquement dans la constitution de leurs dossiers.

Je terminerai en disant, que nous sommes au service SAPHIR, conscients du rôle et des responsabilités particulières qui sont les nôtres au sein de notre compagnie Air France.

Ces responsabilités, nous les assumons avec un certain état d'esprit qui se résume dans une phrase de notre président que je vais me permettre de rappeler. Je finirai cet exposé en le citant:

« Accueillir les handicapés, ça n'est certainement pas faire comme s'ils ne l'étaient pas »
Je vous remercie.

MME CHAILLOUX : Merci soit vous avez des questions très précises liées à cette intervention, soit on enchaîne directement sur l'intervention de Monsieur Pranville, qui est aussi d'Air France, donc il y aura peut-être, plutôt des questions communes à ces deux interventions.

M. PRANVILLE : 10 minutes, c'est cela, bien nous allons essayer d'être aussi ponctuel que nos avions.

Bien, c'est une suite logique parce que Camille Nicolai commence le processus par la réservation, et puis nous, après, membres d'équipages, nous accueillons ces clients handicapés à bord des avions. Je vais vous parler de deux choses : le projet PNC client handicapé (personnel navigant commercial), dont la colonne vertébrale est une formation PNC référents client handicapé, qui démultiplient leur savoir-faire à bord des avions, ensuite, je vous parlerai de cette journée de formation, de l'action de ces référents PNC client handicapé, et on fera peut-être, si vous le voulez bien, un point des actions en cours pour la fonction PNC et l'amélioration du service à bord, en vol.

Je suis Pierre-Michel Pranville, je suis chef steward, j'ai 30 ans d'avion, 8 500 heures de vol, quinze ans en steward et en chef de cabine puis quinze ans d'encadrement. Il y a quatre ans, j'ai intégré un poste de CCO, centre de contrôle des opérations. C'est une permanence opérationnelle qui permet de suivre l'ensemble de l'activité de l'entreprise. Il y a cinq cadres PNC qui y sont présents pratiquement H 24, et qui doivent répondre à des irrégularités d'exploitation qu'ils gèrent, et aussi à des incidents vécus en vol au départ ou à l'arrivée. Parmi ces incidents, il y avait parfois des dysfonctionnements dans le traitement de la clientèle handicapée et je peux vous assurer que ce sont des problèmes difficiles, qui sont très mal vécus évidemment par le client, mais aussi par les équipes en vol et au sol. A partir de là, il m'a été proposé de participer au comité opérationnel du transport aérien, qui regroupe des représentants de l'ensemble des fonctions de la compagnie, qui sont au contact avec la clientèle, et à partir des premières réunions de ce comité, il nous est apparu aussi qu'il fallait faire un effort pour améliorer encore le service à la clientèle, nous PNC à bord des avions. Et puis, cela correspondait à un besoin de PNC hôtesses et stewards. Je le rappelle, nous avons une population très jeune, 50% de nos PNC ont une expérience de moins de trois ans ou de trois ans. Alors, ils nous disaient « on est parfois démunis, on a peur de mal faire face à un client, on ne connaît pas bien le handicap, et on aimerait avoir une formation complémentaire supérieure ». Une formation supérieure à celle qu'ils avaient avant, c'est-à-dire 30 minutes de sensibilisation dans les premiers jours de formation dans l'entreprise. Et bien, je rejoins les propos de Monsieur Hernandez, notre objectif, c'était de professionnaliser le traitement des clients handicapés à bord, en donnant des guides de conduite à tenir, les bons gestes : savoir-être, savoir et savoir-faire.

Nous avons constitué une équipe projet, constituée de 16 PNC terrain, chefs de cabine principaux, chefs de cabine, hôtesses et de quatre PNC. Notre mandat était d'être force de proposition pour toute amélioration au service en vol, mettre en place un groupe de PNC référents de clients handicapés. Nos PNC référents, nous en avons 500.

Alors, pourquoi des PNC référents ? Parce que à Air France, nous avons une démarche pédagogique dans la formation du personnel de cabine qui est courant, c'est le tutorat, la démultiplication. On le fait pour le produit première classe, par exemple. Le service première classe, un certain nombre de PNC, environ 800 à 1 000, vont assister au stage, et le démultiplier à bord auprès de leurs collègues.

Nous avons adopté la même démarche pour les attentes spécifiques de la clientèle handicapée.

Ensuite, il a fallu concevoir, bien entendu, avec l'équipe projet, concevoir et assurer la formation d'une journée. Nous nous sommes appuyés, comme vous aussi, sur des partenaires solides : l'équipe de Garches, avec le professeur Rafaël, le professeur Retore pour ce qui est du handicap mental, le docteur Couturier qui est ORL attaché Air France, l'association AVH et puis l'association des aveugles de France en la personne de son vice-président qui est venu nous faire un exposé extrêmement intéressant.

Formation des PNC référents, une priorité : l'accompagnement humain. On va privilégier le savoir-être, c'est-à-dire la prise en compte, l'accueil, les mots justes, le questionnement au départ, les bonnes attitudes. Je vous donnerais quelques exemples un peu plus loin.

Et puis, trois objectifs complémentaires indispensables : apprendre la réglementation. Il est important de connaître la réglementation du transport aérien pour ne pas faire ni de sous-réglementation ni de sur-réglementation. Je rappelle les objectifs de sécurité dont Henri Coursol a parlé tout à l'heure.

Puis apprendre les bons gestes, parce que c'est nous qui assurons, à bord, le transfert des personnes paraplégiques sur les chaises de bord, ne pas faire de manipulations erronées, faire les choses le mieux possible. Et puis après, apprendre aux PNC référents comment transmettre leurs connaissances, à bord, aux autres PNC.

C'est une formation extrêmement concrète, le PNC est une population qui aime les choses concrètes, pas les cours magistraux. Donc, on assure cette formation par petits groupes, dans notre école de service en vol. Ecole de service en vol : il y a quelques salles, mais il y a surtout des salles, des morceaux de cabines, avec des fauteuils, des offices, des galets, et c'est là qu'on a fait nos simulations et exercices, et nos manipulations.

Les PNC référents, qui sont-ils ? Les PNC référents sont tous volontaires. Volontaires donc, les candidatures sont validées par la hiérarchie bien entendu.

On a observé la population, et découvert avec surprise qu'elle était bien répartie dans toutes les fonctions, chef de cabine, chef de cabine principal, hôtesse, steward, et bien répartie sur tous les réseaux, sans qu'on ait à établir

des rééquilibrages. Sachant que 75 % de notre clientèle handicapée voyage sur la métropole. Pour le reste, 50 % voyagent sur les DOM-TOM.

30 % de nos PNC référents sont concernés par le handicap en famille, c'est intéressant.

30% sont aussi bénévoles très sérieux dans le milieu associatif du handicap.

Et enfin, et cela est très intéressant, les derniers 30% n'y connaissaient rien : ça, c'est très bien, cela prouve qu'il y a une motivation, un intérêt, et ils ont découvert des choses très riches et cela faisait des journées très riches sur le plan humain.

La journée de formation, comment se déroule-t-elle ?

L'animateur du stage est un professionnel de la formation, c'est un cadre PNC, du service en vol, et la co-animation est assurée par les chefs de cabine, les hôtesses et les stewards, qui constituent l'équipe projet. C'était important pour nous d'assurer une continuité, ce sont des gens du terrain, et leur apport est très important.

On commence par la projection du film « Comme vous et moi ». Je vous informe que ce film est disponible, vous pouvez le voir sur le stand Air France, il a été primé, il a reçu le premier prix du film d'entreprise, l'année dernière, et il suit l'articulation, le déroulement de notre journée de formation puisqu'il parle du voyage pour les personnes handicapées, des quatre principaux handicaps. Ensuite, nous abordons des cas de dysfonctionnements. Pas de langue de bois.

Parfois, il nous est arrivé de rater des traitements de clients handicapés, et puis on dit à nos stagiaires : « qu'est-ce que vous auriez fait à leur place ? Quelle conduite auriez-vous adoptée face à cette situation ? ». Puis un brainstorming sur le handicap, c'est quoi, et on arrive tout doucement, ça c'est la partie théorique, à bien établir ce qu'est une déficience, une incapacité et un handicap, et puis, on va vers l'objectif du stage, « vous, c'est quoi votre rôle à bord ? ». C'est de compenser ce handicap et de faire qu'on puisse offrir le même service aux clients handicapés qu'aux autres.

Les déficiences abordées : physiques, mentales, visuelles, auditives.

On parle rapidement de la pathologie pour chacune et ensuite, ça c'est l'approche concrète, on fait dans une fausse cabine, un véritable déroulement de vol, avec les moments sensibles pour les personnes handicapées, les moments sensibles du vol, et les mots clés et les bons gestes.

Par exemple, avec le handicap physique, vous êtes un public avertis et le détail ne vous surprendra pas, le défi, pour nous, c'est que ces choses qui peuvent vous paraître habituelles soient faites tous les jours par tous les PNC dans deux ou trois années.

Handicap physique : présenter le PNC qui va s'occuper du passager, s'adresser au passager et non pas à son accompagnant, questionner le passager « a quel moment aura-t-il besoin de vous », ne pas l'infantiliser, le passager handicapé moteur n'est pas un déficient mental, il ne faut pas l'oublier, il faut rester naturel, le considérer comme un autre passager, lui laisser l'initiative, développer l'autonomie, ne pas le surprotéger au niveau physique, au niveau du contact, des attitudes, se mettre à sa portée,

s'accroupir si cela est nécessaire. A l'embarquement, faire comprendre que vous avez été averti des difficultés liées à son handicap. Rassurez pour l'utilisation des toilettes, et puis une question délicate, demandez s'ils pratiquent l'auto-sondage. Nous projetons pendant le stage, une vidéo à caractère médical sur l'auto-sondage, qui surprend pas mal nos PNC, mais bon, c'est une façon d'essayer de se mettre à la place de.

Et penser à éviter les chocs, l'insensibilité pour les personnes paraplégiques, les plis du pantalon, et on évoque aussi comment se développent les escarres, et tous les problèmes que cela pose après.

On rappelle l'importance du coussin pour le handicapé moteur. On le propose sur le siège ou on le range, et on dit où on le range.

On manipule pendant le stage la chaise de transfert de bord, qui est une petite chaise que nous avons sur tous nos vols long courrier pour le moment, qui petit à petit, sera sur certains avions petit-porteurs, sur de longs trajets, et cette chaise permet qui est très étroite, de transporter le passager de son siège vers toilettes et retour

Et puis, rassurer sur la chaise roulante, mais ça, Henri Coursol l'a développé. Elle est une inquiétude, « dans quel état vais-je la retrouver ? et quand ? et le plus vite possible ».

Voilà, en gros, ce sont des choses vraiment basiques, et le défi c'est que ce soit fait par tous.

Nous avons un manuel sécurité-sauvetage, il y a vingt pages sur le traitement de la clientèle handicapée, en procédure normale et en procédure d'urgence.

Il y a aussi le commercial, on parle de SAPHIR, pour que nos PNC sachent dire, dans les avions, ce qu'est Saphir aux clients qui en ont besoin.

On donne aussi aux PNC référents une connaissance de l'ensemble des services offerts, comment le client est traité, à partir de l'enregistrement jusqu'à l'avion, et aussi à l'arrivée.

Enfin, on parle de son rôle dans l'avion.

Le PNC référent client handicapé va se présenter au briefing de l'équipage avant le départ. Il y a un briefing de l'équipage avant le départ, les pilotes ont leur briefing technique, et puis nous, nous avons un briefing commercial pour dire ce que nous allons faire dans l'avion pendant deux heures, huit heures, quatorze heures, on a une liste des passagers à particularité, et le PNC référent se présente et dit : « je suis PNC référent client handicapé, si nous avons un client handicapé à bord, je suis à votre disposition non pour faire, mais pour faire faire ». C'est là qu'est la démarche du tutorat. Et si ensuite, il n'y a pas de client handicapé sur le vol, je vous rappelle que nous transportons 300 000 personnes handicapées par an, le PNC référent aura pour tâche de rappeler quel est le matériel qui est à disposition dans l'avion, et de faire la démonstration de la chaise de bord pour les PNC qui sont plus ou moins accoutumés à son utilisation.

Enfin, dernier rôle : ces PNC référents doivent faire remonter les informations, les dysfonctionnements et les satisfactions vers les services concernés, c'est-à-dire le groupe de suivi, puisque le groupe de projet s'est transformé en groupe de suivi et travaille en étroite coordination avec Henri Coursol.

Les projets en cours : à partir des informations données par Saphir et le service de réservation groupe, parce que nous avons souvent des groupes de personnes handicapées à bord des avions, nous avons testé de pouvoir positionner sur des vols des PNC référents ou parlant la LSF par anticipation pour accueillir ces groupes de personnes handicapées. Et ça marche.

Evidemment, il faut deux ou trois mois d'anticipation, mais ça marche, et on va voir ce que l'on peut faire avec cela, si on peut le transformer un jour en procédures.

Il y a aussi la refonte du manuel d'accueil qui est en braille, il a besoin d'être réactualisé, on va y travailler.

Puis il y a une formation à la LSF.

Nous avons 12000 PNC, et parmi eux, 30 qui parlent la LSF, souvent par motivation personnelle ou familiale.

Et nous souhaitons faire grandir cette population et la monter à 50, voir 100. Pour cela, il y a les congés formation que connaissent bien les RH, et puis nous, ce que l'on souhaite, dans notre mission clients handicapés, c'est monter un stage LSF qui soit un peu basique, mais qui donne le vocabulaire avion : le minimum en sécurité.

Nos PNC référents qui sont LSF connaissent les associations, vont construire quelque chose de solide avec eux.

Notre grande satisfaction, c'est que c'était un projet PNC, et maintenant c'est une mission PNC qui a été intégrée et qui fait partie de notre travail de cadre PNC dans la fonction du personnel de cabine. Je voudrais vous dédier, Corinne Tillou, un petit mot pour finir.

Je vais lire une lettre de Mme Cassas, écrite à bord du vol AF026, Charles-de-Gaulle / Washington. C'est une cliente qui se rendait à un congrès de personnes sourdes et malentendantes. Il existe à Washington, une importante communauté de personnes sourdes et malentendantes à Washington.

Elle dit : « J'ai pris l'avion plusieurs fois. Aujourd'hui, ce sera inoubliable et fort étonnant, grâce à la présence de deux interprètes LSF, qui « réveillent les sourds ». Avec eux, on ne se sent plus handicapé, on est bien à l'aise, on est rassuré. Je n'ai pas l'impression de traverser le ciel, mais le paradis ».

On a été très sensible à cette réponse.

Je vous invite à nous rejoindre sur le stand, vous pourrez y voir le film « Comme vous et moi », et puis vous avez toute une équipe dont les PNC référents qui pourront répondre à vos questions.

MME CHAILLOUX : Y a-t-il des questions sur tout ce qui est le transport aérien, maintenant que nous avons entendu toutes les interventions ?

UNE PERSONNE DE LA SALLE : Etes-vous en mesure de transporter tout type de handicap ?

M. NICOLAI : Oui, tout à fait, quelque soit le type de handicap, nous avons les moyens de les transporter.

Le plus important étant toujours, j'aimerais bien en profiter pour le dire, qu'il faut qu'on nous dise tout. Le service SAPHIR est là pour ça. On a besoin de tout savoir.

A partir du moment où on sait tout, et si on s'y prend au moins 48 heures avant, on a pratiquement la solution à tous les handicaps.

LA PERSONNE DE LA SALLE : Vous avez un besoin, pour pouvoir organiser le voyage des personnes correctement.

M. NICOLAI : Exactement.

M. DE VINCENTI : La question est un peu liée à ce que vous dites: d'aller savoir qui est handicapé et savoir se faire connaître avant.

Le grand problème, c'est, on le sait bien, souvent les personnes sourdes et malentendantes qui ne veulent pas dévoiler leur handicap.

Je voulais poser une question qui concerne les personnes malentendantes, mais aussi les personnes handicapées mentales: le problème des turbulences, des turbulences fortes. Je suis toujours étonné de voir que vous n'utilisez pas une projection audio-visuelle pour rassurer les personnes handicapées mentale, et les personnes sourdes également car elles n'entendent pas les informations que vous donnez. Il y a des compagnies, où il existe une information automatique, pour rassurer les malentendants ou les personnes handicapées mental.

M. PRANVILLE : Au début d'un vol, il y a des démonstrations de sécurité qui sont soit manuelles, sur les petits porteurs, soit vidéo, sur les gros porteurs. Elles ont été étudiées avec les associations pour qu'elles puissent répondre à une bonne compréhension de l'ensemble des personnes handicapées. Mais néanmoins, on va progresser là-dessus, je crois, et on va peut-être ajouter une dimension langue des signes.

Sur le deuxième point, les turbulences, ou un changement de cap imprévu, il est très important, cela rejoint aussi le soucis de Camille Nicolaï, que nous ayons connaissance des personnes qui présentent un handicap de ce type. Nous avons une liste des passagers à particularités. Ça nous permet d'aller les voir, de les repérer en cabine, et puis de les prévenir par anticipation : « voilà, nous allons bientôt traverser une zone de turbulences ».

Nous faisons la même information que celle qui est écoutée par haut-parleur dans l'avion.

Un détail : une personne non entendante est venue à la fin du vol disant : je voulais acheter des cigarettes et je ne me suis aperçue de rien. Evidemment, on ne savait pas que cette personne était à bord, elle était très discrète, et elle a raté les ventes, les ventes qui sont annoncées sur haut-parleurs.

Si on identifie bien les clients, on leur apporte l'information et les consignes avant ou en même temps.

M. COURSOL : Je profite de la question et donc de la réponse qui a été faite, pour préciser l'intérêt de connaître avant, comme cela a été présenté, puisque dans notre traitement de la clientèle, on va pré-embarquer la clientèle à mobilité réduite ou en situation de handicap, et justement, ce pré-embarquement, c'est pour qu'il y ait un contact privilégié avec l'équipage. L'équipage qui va expliquer un certain nombre de choses liées au vol, comme l'a dit Pierre-Michel tout à l'heure, et adaptées à la situation de handicap du client.

Et notamment, c'est de dire : quand il y a des turbulences, ça se passe comme ça et comme ça.

C'est important pour nous, qu'on ait les moyens de bien traiter les particularités de cette clientèle.

Et ça, ce n'est pas en se présentant à l'heure limite de l'enregistrement qu'on va pouvoir mettre en place le dispositif qui nous permet de garantir confort et qualité de service à ce client, qui est un client comme un autre.

Et puis, comme j'ai le micro, je vais en profiter pour dire autre chose. Ne croyez pas qu'il n'y a que le personnel navigant commercial qui est formé. L'entreprise a décidé de cette population de manière particulièrement lourde et complexe parce que nous estimons que c'est quand même cette population-là, le personnel navigant commercial, qui, en tant que représentant de l'entreprise, passe le plus de temps avec notre clientèle, donc c'est la priorité qui a été donnée.

MME KACZMAREK : Je voulais évoquer encore un petit problème, c'est vrai qu'avec les transports aériens, on a énormément de sollicitations des familles, et de questionnements.

Les accompagnements sont devenus obligatoires sur les vols moyens et longs courriers, pour les personnes et les enfants handicapés mentaux, et cela pose tout de même un problème aux familles quant à la prise en charge du billet de l'accompagnateur.

Et le billet est obligatoire pour l'accompagnateur.

C'est ce qui conduit malheureusement, un certain nombre de familles, et c'est pour répondre à votre question, à ne pas déclarer le handicap de l'enfant ou du jeune ou de l'adulte, parce qu'effectivement, il y a beaucoup de personnes qui sont physiquement comme vous et moi, donc le handicap mental, à première vue, n'est pas décelable. On peut dire, malheureusement, c'est vrai, qu'elles ne le déclarent pas car elles ne peuvent pas, ce n'est pas qu'elles ne veulent pas, elles ne peuvent pas payer le billet de l'accompagnateur.

On a évoqué cette question avec le comité national des clients aériens qui a été mis en place, et nous espérons que dans le cadre de la reconnaissance de la compensation peut-être, quelque part, on trouvera des solutions pour financer cet accompagnateur. Nous, on le comprend très bien, pour des questions de sécurité, mais les familles ont du mal à le comprendre, notamment parce que nous avons même des usagers réguliers qui voyageaient de façon tout à fait autonome, et qu'on oblige maintenant à avoir un accompagnateur.

M. COURSOL : Avant, on pouvait le faire, ce n'est pas tout à fait exact.

Sur Air France, on a toujours demandé, dans certaines situations, un accompagnateur. C'est vrai pour les enfants en bas âge et les personnes en situation de handicap lourd, et qui ne disposent pas d'une autonomie que je vais appeler « vitale » pour le transport aérien, comme savoir attacher et détacher sa ceinture et prendre tout seul le moyen de secours individuel qu'est le masque à oxygène. A Air France, on a toujours eu ça. Ce que vous soulignez et qui est parfaitement exact, c'est qu'il s'est passé quelque chose, en France, à partir de 1997, une compagnie aérienne qui a fusionné avec une autre qui n'appliquait pas du tout les procédures d'acceptation, notamment pour les enfants en situation de déficience mentale. Au moment de la fusion de ces deux sociétés, les règles qui se sont appliquées, ont été les règles internationales.

Et c'est vrai que cela a créé une forte incompréhension, à cette époque là, et que de ce fait, on se retrouve, et vous avez tout à fait raison, avec des gens qui ont des difficultés à accéder au transport aérien, parce qu'il faut un accompagnateur, et que cet accompagnateur n'est pas indemnisé par tel ou tel moyen de financement.

Nous comprenons parfaitement que certaines familles se voient privées de l'accès au transport aérien, dans ces conditions là, ce n'est pas toutes, il s'agit de certains cas et nous le regrettons, mais nous ne pouvons pas, à la fois pour la sécurité de ce client-là que nous accepterions, je reviens à ce que je disais tout à l'heure, convention de Montréal, « le transporteur est responsable de tout », donc à partir du moment où on accepte une « tête » dans la cabine, le mot tête est mis entre guillemets car il s'agit d'un terme aéronautique, on accepte d'en prendre toute la responsabilité pendant tout le vol.

Oui, j'espère que demain on pourra faire.

Oui il y a aujourd'hui des périmètres qui s'appellent vols métropoles, alors qu'on est en Europe, et que tout cela est bien dans nos réflexions, notamment pour le transport d'enfants, quelque soit leur âge, en situation de handicap mental.

Mais c'est complexe comme sujet.

MME CHAILLOUX : Merci. S'il n'y a plus d'autres questions, nous allons accueillir Mme Bachelier qui va parler de la formation du personnel d'accompagnement et des agents de contact clientèle

MME BACHELIER : C'est très difficile de parler après le ciel et le paradis, comme a dit Monsieur Pranville, je vais donc essayer d'atterrir et de vous parler de la formation des personnels d'accompagnement et de ceux en contact avec la clientèle.

On a beaucoup parlé des produits et services, en parlant du langage des signes, des guichets, des monuments historiques avec le site internet, du service SAPHIR d'Air France. Et puis, avec la formation du personnel, on est

repassé plutôt à l'accompagnement, et cet accompagnement avait déjà été évoqué ce matin en début d'atelier par Monsieur Loirat, de la délégation interministérielle aux personnes handicapées. Donc on commence et on finit par l'accompagnement.

L'accueil et l'accompagnement sont des facteurs à part entière de l'accessibilité. Ils sont aussi importants que les services et les mesures techniques mises en place, et ils ne sont pas antinomiques avec eux.

Vous pouvez réaliser toutes les solutions techniques que vous souhaitez, il y aura toujours besoin d'accueil et d'accompagnement pour une partie de la population. Ne pensez pas que si vous avez fait des efforts techniques et mis en place des mesures véritablement innovantes, vous faites du même coup l'économie de l'accueil et de l'accompagnement.

Mais cet accueil et cet accompagnement doivent être professionnalisés. On ne peut pas demander à des personnes non formées d'accueillir et d'accompagner des personnes handicapées. On ne s'improvise pas en la matière. C'est une véritable professionnalisation de ces métiers qui est nécessaire.

Et pour attirer vers ces métiers des personnes véritablement motivées, il faut qu'ils puissent déboucher sur une véritable carrière, et que le fait d'avoir fait de l'accueil et de l'accompagnement ne limite pas les possibilités d'évolution.

La formation est indispensable en matière d'accompagnement et d'accueil.

Nous l'avons vu, Air France nous l'a très bien montré, l'effort est nécessaire en la matière et c'est un gage de succès pour la prestation offerte au client.

La formation à l'accueil et à l'accompagnement doit avoir comme caractéristique principale d'insister sur la connaissance des différents types de handicap. On a parlé de la cassette Air France qui est, en effet, très intéressante. Je voudrais aussi citer la SNCF qui a également deux vidéos très importantes, qui ont été également primées à quatre reprises par le prix de l'Entreprise.

La première cassette présente les différents types de difficultés de handicap, et la deuxième parle des bons gestes.

Le terme geste est à mon avis, tout à fait significatif. C'est l'accompagnement, c'est le geste vis-à-vis de la personne.

Et puis la connaissance des techniques de communication et d'orientation efficace. Je prends le risque d'être redondante, mais le public de l'atelier de ce matin n'est peut-être pas le même que celui de cet après-midi : il faut du bon sens, beaucoup de bon sens. Savoir guider une personne déficiente visuelle, c'est simple il n'y a que quelques gestes à apprendre. Surtout, il faut demander à la personne comment elle souhaite être guidée. Pour le handicap mental, c'est encore du bon sens : c'est donner des informations claires, sans aucune ambiguïté, et ne pas noyer cela sous un flot de paroles.

Pour les personnes sourdes, tout simplement parler en regardant la personne, sans se cacher la bouche, sans regarder ailleurs, et s'il y a encore des difficultés de communication, utiliser une feuille de papier et un crayon.

Nous avons parlé de la LSF, c'est un outil formidable, mais ne nous faisons pas d'illusion, nous ne pourrions pas former à cette technique qui demande un

long apprentissage, la totalité du personnel en contact avec la clientèle. Une partie seulement des agents pourra être formée.

La totalité des agents en contact avec la clientèle doit être formée à l'accessibilité, mais ne pourra pas être formée à la langue des signes.

La sensibilisation et la formation, ne concerne pas seulement les personnels d'accompagnement. Rêvons un peu dans l'idéal, ce serait la totalité des personnels qui devrait être sensibilisée et formée.

C'est déjà fait dans le monde du tourisme, puisque dans les deux BTS du tourisme, tous les élèves sont formés à l'accessibilité, qu'ils soient ou non, en contact avec de la clientèle dans leur vie professionnelle ultérieure.

Cette formation initiale va bientôt également concerner les architectes et les ingénieurs du secteur du bâtiment. C'est une initiative que nous travaillons en interministériel depuis deux ans. Le nouveau projet de loi va tout à fait dans ce sens en rendant cette formation initiale de tous les architectes et ingénieurs du bâtiment.

Par ailleurs, la formation permanente des architectes et artisans du bâtiment déjà dans le métier se met peu à peu en place, le SYNAAMOB et le CNAMOME, qui sont les principaux syndicats d'architectes, ont déjà mis en place une formation récurrente en la matière.

La CAPEB, regroupant les artisans du bâtiment, va bientôt démarrer cette formation.

Et puis la formation des personnels de l'administration. Je ne suis pas sûre, ou plutôt, je suis à peu près sûre, que les personnels du ministère de l'équipement ne sont pas tous formés aux différents types de handicaps et aux différents besoins des personnes handicapées.

Les donneurs d'ordres, c'est-à-dire les élus, doivent également être sensibilisés à l'accessibilité.

Je pense que nous avons quelques pistes de progrès en la matière puisque l'association des maires de France a signé la charte nationale de l'accessibilité, le monde du tourisme également, le monde du cadre bâti l'a signée, et que depuis décembre dernier, le monde du transport l'a également, et en premier, paraphée.

Je suis résolument optimiste, mais j'insiste sur le fait que toutes les mesures qui seront prises, très bientôt je l'espère, en matière d'accessibilité ne seront opérantes que s'il y a un accueil, un accompagnement et une formation des personnes qui font l'accueil et l'accompagnement.

MME CHAILLOUX : Merci, juste un petit complément concernant les concepteurs des produits destinés aux grand public sur lesquels nous travaillons, en fait, c'est vrai, il n'y a pas de formations en accessibilité pour les ingénieurs des bureaux en R&D. C'est aussi en cela que le GRS produits et services essaie d'agir, c'est-à-dire que nous faisons des guides destinés aux industriels, ce sont des guides très simples, qui sont plus à prendre sous la forme de pense-bête, en disant : « attention, voilà un certain nombre de points auxquels il faut penser dès lors que vous concevez un produit ». C'est-à-dire, effectivement, que tout le monde utilise les transports, à accès aux loisirs, à la culture, mais

les produits de grande consommation, ce sont des produits auxquels tout le monde est en contact tous les jours, et pour l'instant, il n'y a pas grand chose de fait. En plus, dans cette optique là, le design pour tous est quelque chose d'intéressant.

Il y a deux visions opposées : soit on fait des produits dédiés à certains types de population, soit on essaie de faire du design pour tous. Nous sommes plutôt dans l'idée, dans le cadre du GRS et par rapport à mon travail aussi, de design pour tous, en disant que des produits plus simple à utiliser, le seront probablement pour tous.

Tout à l'heure, on parlait d'accessibilité sur le Web, et il y a certaines choses qui m'ont frappé en disant, on va faire un site accessible pour les personnes handicapées, et l'exemple qu'il donnait, c'était un ou deux clics, une information hiérarchisée et une information attractive. C'est bien, mais pourquoi ce ne serait pas pour tout le monde ?

Qui n'a jamais rencontré de difficultés en utilisant un site web, qui n'a jamais rencontré de difficultés en programmant ou en utilisant un four ou un magnétoscope ? C'est vrai que cette idée de design pour tous va dans ce sens là. Essayons de faire des produits plus simples à utiliser pour une certaine population, mais qui du coup, le seront pour l'ensemble de la population. Donc voilà, c'est un monde, qui pour le moment, n'est pas tout à fait bien sensibilisé.

MME BACHELIER : Je suis d'accord avec Madame Chailloux.

En vous écoutant, j'ai pensé : qui n'est pas parfois handicapé mental quand il utilise un aéroport ou une gare pour la première fois ? A ce moment-là, nous sommes tous handicapés mentaux.

MME CHAILLOUX : Y-a-t-il des questions pour Madame Bachelier évidemment, ou pour conclure cet après-midi ?

M. DE VINCENTI : Ce n'est pas une question mais pour renforcer encore ce qu'a dit C. Bachelier. Nous allons tout à l'heure rencontrer nos correspondants accessibilité et leur donner quelques conseils. Je crois qu'il y a quelque chose de très profond dans ce que dit Catherine, et qui nous interroge un peu donc, c'est le danger du référent si son rôle est mal compris. Le danger, c'est que dans tous les organismes, on met un Monsieur ou une Madame Handicapés, qui sait tout, et le problème est réglé. Si on se contente d'avoir ce rôle-là, nous passons en grande partie à côté du problème de fond. Le problème de fond, ce n'est pas que nous soyons des référents, c'est que nous soyons des missionnaires de la culture accessibilité. Donc que les cadres, mais aussi les personnes qui s'occupent de l'accueil, ne se croient pas dispensés d'acquérir cette culture et ce réflexe accessibilité parce qu'on a nommé au ministère de l'équipement des référents, à Air France, une mission handicap, SNCF, etc.

Il faut bien savoir que le rôle de ces référents, c'est certes de tout savoir, de connaître les réglementations, les problèmes et les solutions à apporter, mais

beaucoup plus largement aussi sortir de ce rôle pour porter la culture de l'accessibilité dans toute son entreprise.

MME CHAILLOUX : Y a-t-il d'autres questions ? D'autres remarques ?

MME BERNARD, de la DDE Tarn-et-Garonne : Ce n'est pas véritablement une question, c'est un constat. On parle de handicap en termes de spécificités, alors qu'en fait, nous sommes tous des handicapés potentiels, ne serait-ce que dans la perspective du vieillissement.

On oublie complètement cette dimension là, de notre propre vie.

Je prends l'exemple des annuaires téléphoniques qui sont imprimés de façon illisible, y compris pour des gens comme moi, encore jeunes. C'est tout à fait dommageable parce qu'en fait, des gens valides, on les rend handicapés, parce qu'il faut rentabiliser l'épaisseur du papier ou ce genre de chose, et ça, on le perd de vue.

MME BACHELIER et **MME CHAILLOUX** : Regardez le programme des assises ! C'est un test ophtalmique.

Si vous ne pouvez pas lire, vous n'avez pas besoin d'aller chez votre ophtalmologiste, si vous ne pouvez pas lire, vous avez juste besoin de lunettes, mais de très faibles lunettes.

MME CHAILLOUX : Dans le cadre du GRS, c'est une dimension qu'on n'oublie pas : effectivement, tout le monde est vieillissant, il va y avoir une perte visuelle, une perte auditive, une diminution de possibilités de gestes fins. Sans oublier les handicaps de situation, une femme enceinte perd aussi des possibilités, elle se retrouve dans une forme de handicap de situation.

UNE PERSONNE DE LA SALLE : C'est vrai aussi pour les notices notamment des médicaments qui sont illisibles.

MME BACHELIER : Le texte reprend dans sa définition des personnes en situation de handicap les personnes ayant des bagages, les femmes enceintes etc.

MME CHAILLOUX : Pour ce qui est des notices, ce sera le prochain sujet d'action d'un groupe de réflexion stratégique sur la notice, considérant qu'elles sont telles qu'elles sont, qu'on ne peut pas forcément faire grand chose, notamment parce qu'il y a tout un tas de produits qui sont conçus à l'étranger, et qu'elles arrivent dans un paquet. Nous allons essayer de réfléchir sur le fait qu'il peut y avoir des notices qui sont des gros pavés, qui sont compliquées, qui détaillent toutes les fonctions, mais c'est surtout essayer de préconiser auprès des industriels la création de petits guides supplémentaires qui seraient des petits guides qui ne permettraient peut-être que de démarrer ou d'utiliser les fonctions de base des produits, qui seraient quelque chose de très simple, en peu de pages, et qui seraient accessibles à différentes

populations, au plus grand nombre, tant au niveau de la façon dont c'est écrit, qu'au niveau de la compréhension.

S'il n'y a pas d'autres questions ou remarques, je vous remercie d'avoir participé cet après-midi à cet atelier.