

**Association des Directeurs
de Services Techniques
Départementaux**

**GUIDE METHODOLOGIQUE
POUR L'ELABORATION DU SCHEMA DIRECTEUR D'ACCESSIBILITE DES
SERVICES DE TRANSPORTS DEPARTEMENTAUX**

31 décembre 2006

0 - Préambule

Les personnes handicapées et celles à mobilité réduite sont des citoyens à part entière. La loi du 11 février 2005 rappelle cette évidence dont un certain nombre de textes antérieurs s'étaient déjà fait l'écho.

Son article 45 précise que :

« La chaîne du déplacement qui comprend le cadre bâti, la voirie, les aménagements des espaces publics, les systèmes de transport et leur intermodalité, est organisée pour permettre son accessibilité dans sa totalité aux personnes handicapées ou à mobilité réduite. Dans un délai de dix ans à compter de la publication de la présente loi, les services de transport collectif devront être accessibles aux personnes handicapées et à mobilité réduite ».

La mobilité, donc le transport, est effectivement essentielle au maintien de l'autonomie et de l'indépendance. Une bonne accessibilité conditionne notamment l'insertion éducative, professionnelle et sociale et permet de lutter contre les exclusions.

Les départements qui viennent de mettre en place les maisons départementales des personnes handicapées et qui gèrent les prestations de compensations du handicap souscrivent unanimement à cet objectif de résultat exprimé par la loi, même s'ils se montrent plus réservés sur un certain nombre de moyens que celle-ci leur impose qu'ils jugent incohérents, inadaptés, dispendieux et d'une efficacité toute relative.

Tel n'est pas le cas du schéma directeur d'accessibilité des services de transport qui constitue à leurs yeux la pièce maîtresse du dispositif, tant au niveau de son élaboration qu'au niveau de sa mise en œuvre.

C'est pourquoi dès le mois de juin 2005 l'assemblée générale de l'Association des Directeurs de Services Techniques Départementaux a missionné un groupe de travail en son sein pour mettre au point un guide méthodologique pour l'élaboration d'un schéma directeur d'accessibilité des services de transports collectifs départementaux. Le groupe de travail s'est adjoint la collaboration étroite du CERTU et les conseils du COLIAC pour enrichir sa contribution.

Ce guide méthodologique rappelle dans un premier temps les obligations légales et réglementaires qui s'imposent puis il propose des méthodes et des procédures pour conduire l'élaboration du schéma dont il précise les éléments potentiels du contenu. Il offre alors une boîte à outils contenant un certain nombre de fiches pour la réalisation pratique du schéma. Un certain nombre d'annexes complètent le guide.

Ce guide a été conçu pour servir de support à la réflexion de ceux chargés de l'élaboration du schéma. Il ne veut surtout pas dicter la solution à mettre en place. Ses seules ambitions consistent à :

- aider à se poser les bonnes questions,
- donner un cadre et fournir des outils pour y répondre.

Ce guide a été validé par l'assemblée générale de l'ADSTD en juin 2006. Il a reçu le soutien de l'Assemblée des Départements de France (ADF) et du Groupement des Autorités Responsables des Transports (GART).

SOMMAIRE

I - Les obligations légales et réglementaires

I.1 - Les textes	11
- I.1.1 - <u>Les acquis de la réglementation antérieure</u>	11
A - Généralités	
B - La prise en charge des élèves et étudiants handicapés	
C - La prise en charge des autres catégories de personnes handicapées ou à mobilité réduite	
- I.1.2 - <u>La loi 2005.102 du 11 février 2005</u>	14
A - Généralités	
B - Les apports de la loi	
- I.1.3 - <u>Les textes d'application de la loi du 11 février 2005</u>	17
A - Le décret cadre bâti	
B - Le décret voirie	
C - Le décret prestations techniques	
D - Le décret matériel roulant	
E - Le décret services de communication en ligne	
F - La directive d'application	
- I.1.4 – <u>Les textes impactés par loi loi du 11 février 2005</u>	22
- I.1.5 - <u>Les textes en préparation</u>	22
A - L'arrêté de juillet 1982	
B - Les autres arrêtés	

I.2 – Le champ d’application	23
- I.2.1 - <u>La population</u> concernée	23
A - Les personnes handicapées	
B - Les P.M.R.	
- I.2.2 - <u>Les services</u> concernés	23
A - Les services de transport collectif non urbains d’intérêt départemental	
B - Les services de transport urbains	
C - Les services de transport d’intérêt régional	
D - Les services d’intérêt national	
- I.2.3 - <u>Les éléments</u> concernés	25
A - Les gares	
B - Les arrêts	
C - Les matériels	
D - La billettique et les équipements	
E - L’information	
- I.2.4 - <u>Les acteurs</u> concernés	26
- I.2.5 - <u>Le champ des dérogations</u>	27
A - Généralités	
B - Les systèmes de transport	
C - Les établissements recevant du public	
D - Les arrêts	
E - Le matériel roulant	
F - Les autres équipements	
I.3 – Les délais de mise en œuvre	31

II - Méthodes et procédures d'élaboration du schéma

II.1 - Les méthodes d'élaboration du schéma	32
- II.1.1 - <u>Les différentes étapes de la démarche</u>	33
- II.1.2 - <u>Les différents niveaux de responsabilité</u>	34
- II.1.3- <u>Une approche systémique et combinée</u>	35
- II.1.4 - <u>Une approche transversale</u>	35
- II.1.5 - <u>Une élaboration concertée</u>	35
A - Avec les associations	
B - Avec les autres autorités organisatrices	
C - Avec les services	
D - Avec les différents gestionnaires	
E - Avec les autres acteurs	

II.2 - Les procédures d'élaboration du schéma	37
- II.2.1 - <u>La procédure d'élaboration</u>	37
A - Le lancement du schéma	
B - L'élaboration du schéma	
- II.2.2 - <u>Le constat et la reconnaissance d'impossibilité technique avérée</u>	38
A - Les gares	
B - Les arrêts	
C - Le matériel roulant	
D - Les services de communication	
E - Les autres éléments des systèmes de transport	
- II.2.3 - <u>La procédure d'approbation</u>	41
A - Les consultations préalables	
B - L'approbation finale	

III - Le contenu du schéma

III.1 - Synoptique de la démarche et du contenu	42
III.2 - Les choix politiques et la planification	43
- III.2.1 - <u>Les valeurs</u>	43
A - Les valeurs incontournables	
B - Les autres valeurs	
- III.2.2 - <u>L'évaluation des besoins</u>	44
A - Les attentes	
B - Les enjeux	
C - Les besoins	
- III.2.3 - <u>Le champ du possible</u>	48
A - L'état des lieux (l'existant)	
B - L'analyse, le diagnostic et le bilan de la situation	
C - Le contexte (obligations, contraintes et opportunités)	
D - Les potentialités	
- III.2.4 - <u>Les grandes orientations</u>	51
A - Les scénarios	
B - Les critères de choix	
C - Les grandes orientations (la planification)	

III.3 - Les objectifs stratégiques et l'organisation	53
- III.3.1 - <u>Les objectifs stratégiques</u>	53
- III.3.2 - <u>L'organisation</u>	54
A - Le système de transport et son management	
B - La mise en œuvre et son management	
 III.4 - La mise en œuvre opérationnelle et logistique	 56
- III.4.1 - <u>Les actions opérationnelles et leur programmation</u>	56
A - Les programmes d'investissement	
B - Les programmes relatifs aux mesures d'organisation	
C - Les programmes relatifs aux mesures d'accompagnement	
D - La programmation	
- III.4.2 - <u>Les moyens à mettre en place</u>	58
A - Les moyens humains	
B - Les moyens matériels	
C - Les moyens financiers	
 III.5 - Le suivi, l'évaluation et l'évolution	 59
- III.5.1 - <u>Le suivi statistique</u>	59
- III.5.2 - <u>La mesure de performance</u>	59
- III.5.3 - <u>La mesure de satisfaction</u>	59
- III.5.4 - <u>L'évolutivité du dispositif (corrections, adaptations, ...)</u>	60
- III.5.5 - <u>L'innovation</u>	60

IV – Recommandations en guise de conclusion
--

V - La boîte à outils

Fiche 1	L'exercice de la concertation	63
Fiche 2	Contenu synthétique du schéma	66
Fiche 3	Des sources de ressources	67
Fiche 4	Quelques données statistiques générales	68
Fiche 5	La recherche et l'identification des besoins	72
Fiche 6	Ce qui gêne les PMR	75
Fiche 7	Le recensement des obstacles	76
Fiche 8	Grille d'évaluation de l'accessibilité	77
Fiche 9	Check-list d'un système de transport accessible	80
Fiche 10	La notion d'impossibilité technique avérée	81
Fiche 11	Quelques éléments de coût	82
Fiche 12	Panel de scénarios envisageables	85
Fiche 13	Les chartes nationale et européenne de l'accessibilité	87
Fiche 14	Les recommandations de la conférence européenne des ministres des transports	91
Fiche 15	Les 26 mesures proposées par le rapport Lévy	95
Fiche 16	L'action COST 349	97
Fiche 17	Les recommandations du COST 349	102
Fiche 18	Les recommandations du COLIAC pour l'accessibilité de la voirie aux personnes sourdes ou malentendantes	105
Fiche 19	Critères de niveau de service (norme NF EN 13.816)	107
Fiche 20	Le déroulement d'un projet de mise en accessibilité	112
Fiche 21	Panel de solutions pour l'aménagement de gares et de points d'arrêt (COST 349)	116
Fiche 22	Recommandations de l'agence pour le développement de l'administration électronique	119
Fiche 23	Modèle de formulaire de dépôt de plainte	120
Fiche 24	Les caractéristiques d'un bon indicateur	123
Fiche 25	Les axes de recherche du PREDIT	124

VI - Annexes

1 - Glossaire / terminologie	127
2 – Monographies.....	151
3 – Bibliographie	166
4 – Textes	168
5 - Les avis du COLIAC et du CNT	176
6 - Adresses utiles	189
7 - La lettre de mission	190
8 - La composition du Groupe de travail.....	192

I – Les obligations légales et réglementaires

I . 1 - Les textes

I.1.1 – LES ACQUIS DE LA REGLEMENTATION ANTERIEURE

A - GENERALITES

La **loi du 30 juin 1975** visait chaque fois que cela était possible à maintenir la personne handicapée dans un cadre de vie ordinaire. Depuis 1975, tout un ensemble de textes réglementaires a vu le jour concernant les établissements recevant du public, les immeubles d’habitation, les lieux de travail, les transports et plus récemment la voirie.

Depuis 1975, le dispositif juridique progressivement adopté se singularisait par une obligation de mise en accessibilité des établissements recevant du public et de la voirie uniquement pour des projets neufs ou lorsque des travaux étaient réalisés. Il prévoyait également un droit à la mobilité des personnes handicapées.

La loi de 1975 prévoyait de travailler sur l’adaptation des services de transport collectif, les services spécialisés pour les personnes handicapées et l’utilisation de véhicules personnels.

Pouvoir se déplacer est un droit fondamental qui permet l’exercice de la citoyenneté et la participation à la vie sociale. C’est dans cette optique que la **loi d’orientation des transports intérieurs n° 82-1152 du 30 décembre 1982** a souligné que « *la mise en œuvre progressive du droit au transport permet aux usagers de se déplacer dans des conditions raisonnables d’accès, de qualité et de prix, ainsi que de coût pour la collectivité, notamment en utilisant un moyen de transport ouvert au grand public* » et que, « *dans cet esprit, des mesures particulières peuvent être prises en faveur des personnes à mobilité réduite.* »

L’Union Européenne a, pour sa part, adopté en 2001 une directive obligeant ses Etats membres à adapter les bus aux personnes à mobilité réduite (**directive 2001/85/CE du Parlement européen et du conseil**).

Enfin, les infrastructures de transports (gares routières, maritimes, aéroports, stations de métro...) font partie des établissements et installations recevant du public. A ce titre, elles sont soumises aux dispositions de **l’article L. 111-7 du code de la construction et de l’habitation**.

B - LA PRISE EN CHARGE DES ELEVES ET ETUDIANTS HANDICAPES

La **loi d'orientation n°75-534** en faveur des personnes handicapées du 30 Juin 1975 (J.O. du 1/7/75) prévoit les dispositions tendant à favoriser la vie sociale des personnes handicapées (chapitre V) et plus particulièrement leur déplacement (article 52 ; 1er paragraphe) : *adaptation des services de transport collectif, aménagement des normes de construction des véhicules de transport collectif, conditions d'accès à ces véhicules, création et fonctionnement des services de transports spécialisés pour les handicapés ou l'utilisation des véhicules personnels.*

Chaque élève handicapé bénéficie de la prise en charge des frais de transport liés à la fréquentation d'un établissement scolaire. L'Article 8 de la Loi d'orientation en faveur des personnes handicapées (n° **75-534 du 30 juin 1975**) distingue le cas des transports vers les établissements de l'éducation spécialisée, de celui des transports vers les établissements de l'éducation générale.

Selon une **Circulaire du 5 juillet 1984** (relative à la prise en charge des frais de transport des élèves et des étudiants gravement handicapés), ouvrent droit à cette prise en charge les élèves handicapés présentant un taux d'incapacité permanent :

- égal ou supérieur à 80 %, sans autre condition ;
- égal ou supérieur à 50 % pour les élèves fréquentant un établissement scolaire ordinaire bénéficiant d'une rééducation ou de soins au titre de l'éducation spéciale.

Le financement du transport des élèves et des étudiants de l'enseignement général agricole ou professionnel

L'article 8 de la loi de 1975 précise que « *les frais de transport individuel des élèves et étudiants handicapés vers les établissements scolaires et universitaires rendus nécessaires du fait de leur handicap étaient supportés par l'Etat* ».

« *Les frais de transport collectif des enfants et adolescents handicapés vers des établissements médico-éducatifs fonctionnant en externat ou semi-internat étaient supportés par les organismes de prise en charge* ».

Le **décret no. 77-864 du 22 Juillet 1977** a défini les conditions de prise en charge d'handicap et de remboursement. Une **circulaire du 31 Janvier 1983** a notamment indiqué qu'ils pouvaient emprunter pour leurs déplacements, soit un véhicule personnel ou familial, soit un véhicule exploité par un tiers.

Depuis les lois de décentralisation (**loi no. 83-663 du 22 Juillet 1983**), cette prise en charge des frais de transport individuel des étudiants et élèves gravement handicapés¹ incombe à compter du 1er Septembre 1984 au seul département (**décret 84-478 du 19 Juin 1984**), y compris dans les périmètres de transport urbain.

Ainsi, l'article 1er du **Décret n° 84-478 du 19 juin 1984** prévoit que les frais de déplacements exposés par les élèves et étudiants handicapés qui fréquentent un établissement

¹ La gravité du handicap doit avoir été constatée selon le cas par la commission départementale d'éducation spéciale (CDES) ou par la commission technique d'orientation et de reclassement professionnel (COTOREP) du département où est situé le domicile de l'intéressé.

d'enseignement général ou supérieur, agricole ou professionnel, public ou privé, placé sous contrat, et qui ne peuvent utiliser les moyens de transport en commun en raison de la gravité de leur handicap, médicalement établie, sont pris en charge par le Département de leur domicile, sauf en ce qui concerne les départements de l'Ile-de-France où les dispositions du **décret n° 77-864 du 22 Juillet 1977** continuent à s'appliquer, les remboursements étant cependant opérés en fonction du domicile des intéressés (**décret du 19 Juin 1989**).

Les bénéficiaires, les conditions, le calcul des frais de cette prise en charge, ainsi que les modalités de remboursement relèvent du **décret du 19 Juin 1984** et de la **circulaire du 5/07/84** (J.O. du 7/08/84). Les déplacements dans des véhicules appartenant aux élèves et étudiants, ou à leurs familles, sont remboursés sur la base d'un tarif fixé par le Conseil Général et les déplacements dans des véhicules exploités par des tiers, rémunérés à ce titre, s'opèrent sur la base des dépenses réelles dûment justifiées (Article 3 du **Décret du 19 juin 1984** et Article 2.3.1 et suivants de la **Circulaire du 5 juillet 1984**).

Ces frais de transport sont remboursés directement aux familles ou aux intéressés s'ils sont majeurs, ou, le cas échéant, à l'organisme qui en a fait l'avance (Article 2 du **décret du 19 juin 1984**).

La plupart des départements en application de la LOTI ont organisé directement le transport de ces bénéficiaires afin de le rationaliser et d'en diminuer le coût.

Le financement des transports vers les établissements de l'éducation spécialisée (financement qui n'incombe pas au département)

Depuis la **loi n° 86-11 du 6 janvier 1986** (Article 13) relative à l'aide médicale urgente et aux transports sanitaires, tous les frais de transport, qu'il s'agisse de transports individuels ou collectifs, que l'enfant ou l'adolescent soit accueilli en externat, semi internat ou internat, et quel que soit le mode de transport utilisé, doivent être inclus dans le budget des établissements d'éducation spéciale d'accueil énumérés aux Annexes XXIV (cf. **Circulaire du 29 août 1986**).

Auparavant, seuls les frais de transports collectifs des enfants placés en externat et semi-internat étaient inclus dans le prix de journée, ou, à défaut de prix de journée, dans les dépenses d'exploitation de ces établissements, en application du décret n° **77-540 du 27 mai 1977**.

Par conséquent, l'établissement paie directement les transporteurs ou les parents lorsqu'ils transportent eux-mêmes leur enfant dans leur propre véhicule. Les établissements concernés par ces dispositions sont ceux énumérés aux Annexes XXIV.

Les Centres Médico-Psycho-Pédagogiques (CMPP), les Centres d'Action Médico-Sociale Précoce (CAMSP), les Services de Soins et d'Éducation Spécialisée à Domicile (SSESD) et Services d'Éducation et de Soins Spécialisés à Domicile (SESSAD) sont exclus du champ d'application de la **Circulaire du 29 Août 1986**.

C - LA PRISE EN CHARGE DES AUTRES CATEGORIES DE PERSONNES HANDICAPEES OU A MOBILITE REDUITE

Déjà l'article 52 de la loi 75.534 du 30 juin 1975 précitée d'orientation en faveur des personnes handicapées codifiées à l'article L 114.4 du code de l'action sociale et des familles invitait les pouvoirs publics à prendre des dispositions prévoyant une adaptation des services de transport collectif ou l'aménagement progressif des normes de construction des véhicules et les conditions d'accès à ces véhicules ou pour faciliter la création et le fonctionnement des services spécialisés.

Le décret n°78.1167 du 9 décembre 1978 pris pour l'application de la loi de 1975 visant à adapter les services de transport public pour faciliter le déplacement des personnes handicapées imposait déjà aux collectivités territoriales ou à leurs groupements ainsi qu'à l'Etat, l'établissement dans un délai de 3 ans de programmes d'aménagement des services de transports réguliers et installations pour les adapter aux besoins des personnes handicapées.

La loi du 13 juillet 1991 portant diverses mesures destinées à favoriser l'accessibilité aux personnes handicapées et ses textes d'application complétaient les dispositions précédents.

C'est ainsi que le décret n° 99.756 du 31 août 1999 pris en application de l'article 2 de cette loi décrit les prescriptions techniques concernant l'accessibilité aux personnes handicapées de la voirie publique ou privée ouverte à la circulation publique. Ce décret traite notamment des emplacements d'arrêt des véhicules de transport collectif et définit les modalités de constat des impossibilités techniques.

Le décret n° 99.757 du 31 août 1999 pris également en application de l'article 2 de la même loi précise les dispositions en vue d'assurer progressivement l'accessibilité aux personnes handicapées de la voirie publique ou privée ouverte à la circulation publique devant faire l'objet des aménagements prévus par cet article 2 de la loi. Il modifie le décret 78.1167 évoqué ci-dessus en définissant les modalités d'élaboration des plans d'adaptation de la voirie publique.

Un tableau récapitulatif de l'ensemble des textes figure en annexe.

I.1.2 – LA LOI 2005-102 DU 11 FEVRIER 2005 POUR L'EGALITE DES DROITS ET DES CHANCES, LA PARTICIPATION ET LA CITOYENNETE DES PERSONNES HANDICAPEES DANS LE DOMAINE DES TRANSPORTS

A - GENERALITES

Les articles 41 à 54 de la loi traitent du cadre bâti, des transports et des nouvelles technologies.

L'article 45 de la loi pose en particulier le principe que :

« la chaîne du déplacement, qui comprend le cadre bâti, la voirie, les aménagements des espaces publics, les systèmes de transport et leur intermodalité, est organisée pour permettre son accessibilité dans sa totalité aux personnes handicapées ou à mobilité réduite ».

Il stipule que *« les services de transport collectif devront être accessibles aux personnes handicapées ou à mobilité réduite ».*

Ces dispositions sont d'application immédiate pour les autorités responsables de l'organisation des transports publics, en particulier les collectivités territoriales ou leurs groupements, sous réserve de la publication des décrets et des arrêtés relatifs aux établissements recevant du public (ERP), dont font partie les gares, aux matériels roulants et à la réglementation concernant la voirie.

Les articles 41 à 44 concernent le cadre bâti et notamment les établissements recevant du public ou ouverts au public.

L'article 46 concerne la création des commissions communales pour l'accessibilité aux personnes handicapées.

L'article 47 quant à lui vise à rendre accessible aux personnes handicapées les services de communication publique en ligne.

Les articles 48 à 52 concernent diverses dispositions.

Les articles 53 et 54 concernent les animaux éduqués accompagnant certaines personnes handicapées.

A noter que l'article 19 modifie l'article L 112.1 du code de l'éducation en y incluant les dispositions suivantes :

«Lorsqu'une scolarisation en milieu ordinaire a été décidée par la commission mentionnée à l'article L 146.9 du code de l'action sociale et des familles mais que les conditions d'accès à l'établissement de référence la rendent impossible, les surcoûts imputables au transport de l'enfant ou de l'adolescent handicapé vers un établissement plus éloigné sont à la charge de la collectivité territoriale compétente pour la mise en accessibilité des locaux. Cette disposition ne fait pas obstacle à l'application de l'article L 242.11 du même code lorsque l'inaccessibilité de l'établissement de référence n'est pas la cause des frais de transport ».

A noter également que l'article 65 définit les priorités reconnues aux personnes handicapées pour l'accès aux transports en commun.

La loi n° 2005.102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées a été adoptée en vue de donner une nouvelle impulsion à l'intégration dans la société des personnes handicapées. Les obligations nouvelles qu'elle impose sont appelées à bénéficier à tous les usagers, y compris les personnes âgées, les enfants et plus généralement toutes les personnes gênées temporairement dans leurs déplacements. Elles sont d'autant plus importantes qu'elles participent à l'amélioration du confort général de la population dans son ensemble.

Il convient de rappeler in fine que, conformément à l'avis du Conseil d'Etat du 2 mai 1984 portant interprétation de l'article L 1614.2 du code général des collectivités territoriales, les dispositions de la loi n° 2005.102 du 11 février 2005 applicables aux services et réseaux de transports collectifs sont des mesures de portée générale qui ne sauraient ouvrir droit à compensation.

B – LES APPORTS DE LA LOI DU 11 FEVRIER 2005

Trente ans après la loi du 30 juin 1975, la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances des personnes handicapées apporte de nombreuses modifications aux droits des personnes handicapées et aux devoirs de la société toute entière à leur égard afin de favoriser leur intégration sociale.

Ainsi, la loi de 2005 franchit une étape supplémentaire par rapport à la loi de 1975 en ne se limitant plus essentiellement au handicap physique, mais en reconnaissant tout à la fois les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite (cf. I.2.1).

Par ailleurs, parmi les grands changements tels que la création d'une prestation de compensation, l'élargissement du champ de l'obligation d'emploi, la mise en place d'une politique de prévention, de recherche et d'accès aux soins ou encore la solidarité et l'égalité de traitement, la loi affirme **le principe général d'accessibilité pour toute personne handicapée**.

Cette obligation s'impose pleinement en matière de déplacement avec la volonté de traiter l'intégralité de la « *chaîne de déplacement* » en liant dans une même approche urbanisme, voirie, transports et intermodalité afin d'éliminer toute rupture dans les déplacements pour les personnes affectées d'un handicap.

Les politiques d'aménagement qui organisent la continuité des déplacements doivent veiller à prendre en compte les besoins d'une population particulièrement affectée par des difficultés de mobilité. Ceci implique une coordination étroite entre les décideurs et les concepteurs tant dans l'aménagement du bâti, de l'urbanisme que dans la réalisation des matériels et la mise à disposition d'aménagements et d'adaptations pour leur usage.

La loi stipule que les transports collectifs devront être accessibles aux personnes handicapées ou à mobilité réduite dans un délai de 10 ans à compter de la publication de la loi, soit au plus tard le 12 février 2015. Pour atteindre cet objectif un schéma directeur d'accessibilité doit être élaboré d'ici 2008.

En cas d'impossibilité avérée de mise en accessibilité des réseaux existants, des moyens de transport adaptés doivent être mis à la disposition des personnes handicapées ou à mobilité réduite. Ils sont organisés et financés par l'autorité organisatrice compétente dans un délai de 3 ans. Enfin, le coût du transport de substitution pour les usagers ne doit pas être supérieur au coût du transport public existant.

Concrètement ce nouveau dispositif législatif impose que les nouveaux véhicules acquis lors d'un renouvellement de matériel ou à l'occasion d'une extension de réseau doivent être dès à présent accessibles aux personnes handicapées et à mobilité réduite. Les services spécialisés ne sont plus considérés que comme des palliatifs, employés lorsque des difficultés techniques avérées empêchent la mise en accessibilité des réseaux existants.

Parallèlement à ce dispositif, un certain nombre de dispositions s'appliquent aux différentes autorités compétentes en matière d'accessibilité :

- les communes et EPCI doivent établir un plan d'accessibilité de la voirie et des espaces publics (circulation piétonne, aires de stationnement...).
- les PDU doivent également intégrer une annexe particulière traitant de l'accessibilité devant indiquer les mesures d'aménagement et d'exploitation à mettre en œuvre pour favoriser l'accessibilité au réseau de transport public et le calendrier de mise en œuvre correspondant.
- création d'une commission communale (commune de plus de 5000 habitants) composée de représentants de la communes d'usagers et d'associations représentant les personnes handicapées. Cette commission doit dresser le constat de l'état d'accessibilité du cadre bâti, de la voirie, des espaces publics et des transports. Lorsque la compétence transport est exercée par un EPCI, la commission pour l'accessibilité est créée auprès de cet établissement.

- L'octroi de subventions publiques en matière de projet de développement de services de transport est subordonné à la prise en compte de l'accessibilité.
- L'obligation de rendre accessible dans un délai de trois ans les services de communication publique en ligne (article 47).

En résumé, trois éléments importants en constituent la nouveauté en matière de transport :

- la prise en compte de tous les types de handicaps, non seulement moteurs, mais aussi sensoriels (atteignant la vue et l'ouïe), cognitifs et psychiques, ainsi que des personnes à mobilité réduite,
- la volonté de traiter l'intégralité de la chaîne du déplacement, en liant dans une même approche urbanisme, voirie et transport, afin d'éliminer toute rupture dans les déplacements pour les personnes affectées d'une déficience,
- l'obligation d'accessibilité complète des services de transport collectif dans un délai de 10 ans. Cette exigence d'accessibilité institue une obligation de résultat.

I.1.3 – LES TEXTES D'APPLICATION DE LA LOI DU 11 FEVRIER 2005

Bien que la loi prévoie expressément un décret pour l'application de son article 45, il semble maintenant acquis que ce décret ne verra jamais le jour, les pouvoirs publics estimant que la loi est suffisamment claire et que la publication du décret serait superflue.

Pourtant un tel décret aurait permis de clarifier certaines notions (qu'est-ce qu'une personne à mobilité réduite, qu'est-ce qu'un système de transport collectif, quelles modalités de coordination mettre en place, etc ...). Il conviendra de se contenter d'une directive d'application indicative qui ne revêt aucun caractère opposable.

Un certain nombre de décrets particuliers ainsi qu'une directive viennent cependant préciser les modalités de mise en œuvre de dispositions spécifiques de la loi.

Il s'agit des textes suivants :

- A - Le décret n° 2006-555 du 17 mai 2006 relatif à l'accessibilité des établissements recevant du public, des installations ouvertes au public et des bâtiments d'habitation et modifiant le code de la construction et l'habitation.
- B - Le décret 2006-1657 du 21 décembre 2006 relatif à l'accessibilité de la voirie et des espaces publics.
- C - Le décret 2006-1658 du 21 décembre 2006 relatif aux prescriptions techniques pour l'accessibilité de la voirie et des espaces publics.
- D - Le décret n° 2006.138 du 9 février 2006 relatif à l'accessibilité du matériel roulant affecté aux services de transport public terrestre de voyageurs.
- E - Le décret relatif à l'accessibilité des services de communication en ligne.
- F - La directive d'application de l'article 45 de la loi du 13 avril 2006.

A - LE DÉCRET N° 2006-555 DU 17 MAI 2006 RELATIF À L'ACCESSIBILITÉ DES ÉTABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC (ERP), DES INSTALLATIONS OUVERTES AU PUBLIC (IOP) ET DES BÂTIMENTS D'HABITATION ET MODIFIANT LE CODE DE LA CONSTRUCTION ET D'HABITATION

Ses trois premiers articles concernent les bâtiments d'habitation.

Son article 4 définit, à travers l'article R 111-19 du code de la construction et de l'habitation les dispositions applicables lors de la construction ou de la création d'ERP ou d'IOP.

Il définit la notion d'accessibilité comme « *devant permettre, dans des conditions normales de fonctionnement, à des personnes handicapées, avec la plus grande autonomie possible, de circuler, d'accéder aux locaux et équipements, d'utiliser les équipements, de se repérer, de communiquer et de bénéficier des prestations en vue desquelles l'établissement ou l'installation a été conçue* ».

Il introduit un article R 111-19-6 au code de la construction et de l'habitation qui prévoit que « *en cas d'impossibilité technique résultant de l'environnement du bâtiment et notamment des caractéristiques du terrain, de la présence de constructions existantes ou de contraintes liées au classement de la zone de construction, notamment au regard de la réglementation de prévention contre les inondations ou, s'agissant de la création d'un établissement recevant du public ou d'une installation ouverte au public dans une construction existante, en raison de difficultés liées à ses caractéristiques ou à la nature des travaux qui y sont réalisés, le préfet peut accorder des dérogations aux dispositions de la présente sous-section qui ne peuvent être respectées*

Le représentant de l'Etat dans le département peut également accorder des dérogations aux dispositions de la présente sous-section pour des motifs liés à la conservation du patrimoine architectural en cas de création d'un établissement recevant du public par changement de destination dans un bâtiment ou une partie de bâtiment classé ou inscrit au titre des monuments historiques.».

Son article 5 définit toujours au travers du code de la construction et de l'habitation les dispositions applicables aux ERP et IOP existants. Il les définit en fonction de la catégorie de l'établissement ou de l'installation.

Il rappelle en application du sixième alinéa de l'article 45 de la loi, les dérogations applicables aux ERP existants faisant partie de transports ferroviaires aux transports guidés.

Il précise qu'au 1^{er} janvier 2011 au plus tard, les ERP et les IOP existants doivent avoir fait l'objet, à l'initiative de l'exploitant, d'un diagnostic de leurs conditions d'accessibilité. Il ajoute que le schéma directeur d'accessibilité des services de transport vaut diagnostic.

Il introduit des possibilités de dérogations supplémentaires à celle de l'article R 111-19-6 précité :

- lorsque les travaux peuvent compromettre le fonctionnement normal de l'établissement ou avoir un impact fort sur son activité,
- en cas de contraintes liées à la conservation du patrimoine architectural sous réserve, si l'établissement remplit une mission de service public, qu'une mesure de substitution soit prévue.

Les autres articles concernent les autorisations de travaux, les autorisations d'ouverture, les attestations, et diverses autres modalités.

Un arrêté du 17 mai 2006 définit les obligations techniques que doivent respecter les dispositions architecturales et les aménagements propres à assurer l'accessibilité.

Un arrêté du 1^{er} août 2006 fixe les dispositions prises pour l'application des articles R.111-19 à R.111-19-3 et R.111-19-6 du code de la construction et de l'habitation relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public lors de leur construction ou de leur création.

B - LE DÉCRET 2006-1657 DU 21 DECEMBRE 2006 RELATIF À L'ACCESSIBILITÉ DE LA VOIRIE ET DES ESPACES PUBLICS

Ce décret qui se substitue au décret n°99.757 du 31 août 1999 et qui abroge l'article 4 du décret du 9 décembre 1978 définit les modalités d'élaboration et de mise en œuvre des plans de mise en accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics mentionnés à l'article 45.I de la loi.

C - LE DÉCRET 2006-1658 DU 21 DECEMBRE 2006 RELATIF AUX PRESTATIONS TECHNIQUES POUR L'ACCESSIBILITÉ DE LA VOIRIE ET DES ESPACES PUBLICS

Ce décret qui se substitue au décret n°99.756 du 31 août 1999 en reprend les principales dispositions en les complétant et en les mettant à jour sans en bouleverser la teneur.

Il s'agit d'un simple complément pour intégrer tous les handicaps portant sur :

- les cheminements,
- le stationnement,
- les feux de signalisation,
- les postes d'appel d'urgence,
- les emplacements d'arrêt de véhicules de transport collectif.

A noter qu'il reprend pratiquement la rédaction du décret n°99.756 selon lesquelles :

« les dispositions du présent article ne sont mises en œuvre que s'il n'existe pas d'impossibilité technique constatée par l'autorité gestionnaire de la voirie ou des espaces publics en cours, après avis de la commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité, consultée dans des conditions fixées par arrêté ».

Un arrêté doit préciser les dispositions à mettre en œuvre pour l'application de ce décret.

D - LE DÉCRET N° 2006.138 DU 9 FEVRIER 2006 RELATIF A L'ACCESSIBILITE DU MATERIEL ROULANT AFFECTE AUX SERVICES PUBLICS DE TRANSPORT TERRESTRE DE VOYAGEURS

Ce décret se contente de rappeler que tout matériel roulant acquis lors d'un renouvellement de matériel ou à l'occasion de l'extension des réseaux doit être accessible « *dans des conditions d'accès égales à celles des autres catégories d'usagers avec la plus grande autonomie possible et sans danger* » aux personnes handicapées ou aux PMR.

Il définit la notion de matériel roulant visée au II de l'article 45.

Il précise ce que l'on doit entendre par accessibilité au niveau du matériel roulant et les dispositions que ce dernier doit satisfaire pour l'assurer.

Il renvoie à des arrêtés pour déterminer les dispositions à respecter et les équipements spécifiques à mettre en place pour assurer l'accessibilité pour chaque catégorie de matériel roulant.

En ce qui concerne les autocars, l'arrêté prévoit que la construction des véhicules affectés aux services de transport public doit répondre aux exigences de l'annexe VII de la directive européenne 2001/85/CE concernant notamment les marches, les sièges réservés et espaces pour les PMR, les dispositifs de communication, les pictogrammes, la pente du plancher, l'éclairage, les dispositions pour les passagers en fauteuils roulants (stabilité, commande des portes, aides à la montée et à la descente).

L'arrêté édicte un certain nombre d'exigences complémentaires pour les équipements d'exploitation destinés aux passagers tels que l'indication de ligne et de destination, l'aménagement intérieur, l'espace fauteuil roulant, les toilettes, les valideurs de titre, les annonces sonores et visuelles, et les plans de ligne.

E - LE DÉCRET RELATIF A L'ACCESSIBILITE DES SERVICES DE COMMUNICATION EN LIGNE

Ce décret prévoit qu'un référentiel d'accessibilité élaboré, géré et mis en œuvre par les services du ministre chargé de la réforme de l'Etat « *définit les règles techniques et d'ergonomie que doivent respecter les services de communication publique en ligne* ».

Les services correspondants doivent être mis en conformité avec ce référentiel dans un délai de 2 ans pour l'Etat et de 3 ans pour les collectivités territoriales après publication de l'arrêté portant création de ce référentiel.

Cette mise en conformité doit faire l'objet d'une déclaration par l'autorité correspondante.

F - LA DIRECTIVE D'APPLICATION DE LA LOI DU 13 AVRIL 2006

Après un préambule rappelant le contexte, la directive présente un certain nombre de dispositions d'ordre général concernant :

- la continuité de la chaîne des déplacements,
- les personnes concernées,
- le délai de mise en œuvre de l'accessibilité fixé à 10 ans
- les autorités responsables.

A noter outre la définition des personnes en situation de handicap qui reprend celle de la loi codifiée à l'article L 114 du code de l'action sociale et des familles, la définition des PMR selon la directive 2001/85/CE du parlement et du conseil européen de novembre 2001 comme « *toutes les*

personnes ayant des difficultés pour utiliser les transports publics, telles que, par exemple, les personnes souffrant de handicaps sensoriels et intellectuels, personnes en fauteuil roulant, personnes handicapées des membres, personnes de petite taille, personnes âgées, femmes enceintes, personnes transportant des bagages lourds et personnes avec enfants (y compris enfants en poussette) ».

La directive précise ensuite les dispositions à prendre pour l'accessibilité des services de transport à propos des domaines suivants :

- la chaîne du déplacement
- les éléments constitutifs du système de transport
 - les gares (comme ERP)
 - les emplacements d'arrêt de véhicule de transport collectif sur voirie
 - les matériels roulants
- les autres textes réglementaires (ERP, matériel roulant, voirie).

La directive aborde alors les différentes dispositions relatives aux mesures de planification, de programmation et d'évolution.

Il s'agit :

- du schéma directeur d'accessibilité des services de transport collectif,
- des plans de mise en accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics,
- de l'annexe « accessibilité » des PDU,
- de la commission communale ou intercommunale pour l'accessibilité aux personnes handicapées (composition et rôle).

La directive évoque ensuite le champ des dérogations en rappelant d'abord les principes généraux (nécessité de prendre en compte les handicaps de nature différente et nécessité d'une concertation préalable avec les associations) avant de parler des systèmes de transports collectif dont le champ des dérogations est limité à deux cas :

- pour les réseaux souterrains de transports ferroviaires et de transports guidés,
- en cas d'impossibilité technique avérée de mise en accessibilité.

Elle précise ensuite le champ des dérogations pour les ERP (gares) pour les emplacements d'arrêts des véhicules de transport en commun avant de rappeler que la loi ne prévoit aucune dérogation pour le matériel roulant.

La directive aborde enfin un certain nombre de dispositions diverses :

- la procédure de dépôt de plainte,
- l'accessibilité des services de communication en ligne,
- les comités des partenaires du transport public,
- les comités de lignes,
- la consultation des associations de personnes handicapées sur le projet de PDU,
- la prise en compte de la mise en accessibilité dans l'octroi de subventions publiques.

En annexe à la directive figurent les autorités organisatrices de transport concernées au sens de la LOTI et l'échéancier de mise en œuvre des dispositions de la loi.

Le contenu de cette directive est largement repris dans le présent guide.

I.1.4 – LES TEXTES IMPACTES PAR LA LOI DU 11 FEVRIER 2005

ARTICLES DE LA LOI HANDICAP 2005	REGLEMENTATION IMPACTEE
41	Articles L 111-7 à L 111-7-4 du Code de la construction et de l'habitation Article L 111-8-3-1 du Code de la construction et de l'habitation Article L 111-26 du Code de la construction et de l'habitation
42	Article L 123-2 du Code de la construction et de l'habitation
43	Article L 151-1 du Code de la construction et de l'habitation Article L 460-1 du Code de l'urbanisme Article L 152-1 du Code de la construction et de l'habitation Article L 152-3 du Code de la construction et de l'habitation Article L 152-4 du Code de la construction et de l'habitation Article L 480-12 du Code de l'urbanisme Article L 111-7 du Code de la construction et de l'habitation
44	Article 1391 C du Code général des impôts
45	Article L 302-1 du Code de la construction et de l'habitation Loi n°82-1153 du 30 décembre 1982 : articles 1, 2, 21-3, 22, 27-2, 28, 28-2, 30-2
46	Article L 2143-3 du Code général des collectivités territoriales
48	Article L 313-1 du CASF Loi n°92-645 du 13 juillet 1992 : articles 1, 2
49	Article L 302-5 du Code de la construction et de l'habitation
51	Article L 221-1-1 du Code de l'urbanisme

I.1.5 – LES TEXTES EN PREPARATION

- l'arrêté voirie
- les arrêtés matériel roulant
- le décret services de communication en ligne

I . 2 - Le champ d'application

Le champ d'application va aborder successivement les domaines suivants :

- La population concernée
- Les services concernés
- Les élément de la chaîne de déplacement concernés
- Les acteurs concernés
- Les dérogations

I.2.1 – LA POPULATION CONCERNEE

La population concernée par les dispositions de la loi relatives aux systèmes de transports comprend les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite.

A - LES PERSONNES HANDICAPEES

Ce sont les personnes en situation de handicap, celui-ci étant défini par l'article L.114 du Code de l'Action Sociale et des Familles comme « *toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant* ».

B - LES PERSONNES A MOBILITE REDUITE

Les personnes à mobilité réduite sont définies par la directive 2001/85/CE du Parlement et du Conseil européen du 20 novembre 2001. Il s'agit de *"toutes les personnes ayant des difficultés pour utiliser les transports publics, telles que, par exemple, personnes souffrant de handicap sensoriels et intellectuels, personnes en fauteuil roulant, personnes handicapées des membres, personnes de petite taille, personnes âgées, femmes enceintes, personnes transportant des bagages lourds et personnes avec enfants (y compris enfants en poussette)"*.

I.2.2 – LES SERVICES CONCERNES

Les transports publics concernés sont ceux qui sont précisés par l'article 7.II de la LOTI qui indique que « *l'Etat et, dans la limite de leurs compétences, les collectivités territoriales ou leurs groupements, organisent les transports publics réguliers de personnes et peuvent organiser des services de transport à la demande* ».

L'exécution des services occasionnels de transport public routier de personnes n'est pas concernée (activités à caractère touristique, commercial ou périscolaire).

La loi distingue différents niveaux territoriaux de compétences.

A - Les services de transports non urbains d'intérêt départemental définis à l'article 29 de LOTI

Ils relèvent du Conseil général, hors périmètre de transports urbains. Ils comprennent des services réguliers et des services à la demande de transport routier, y compris les transports scolaires définis à l'article L 213.11 du Code de l'Education qui peuvent être délégués à des organisateurs secondaires.

En font également partie les services routiers de substitution aux services ferroviaires non inscrits au plan de transport régional (article 29 du décret n° 85.891 du 16 août 1985) et les services d'intérêt national organisés et mis en œuvre par les départements par délégation de l'Etat (article 31 du décret du 16 août 1985).

Enfin, les départements ont la faculté d'exploiter des infrastructures de transports ferrés ou de transports guidés non-urbains en application de l'article 18.1 de la LOTI.

Rappelons à cette occasion que les départements organisent des transports routiers aussi bien que ferrés, fluviaux ou maritimes.

B - Les services de transports urbains organisés à l'intérieur des périmètres de transports urbains définis en application de l'article 27 de la LOTI.

Les services de transports urbains relèvent, selon le cas, de communes, de groupements de communes ou de syndicats mixtes pouvant comprendre des départements.

Les transports scolaires à l'intérieur des périmètres de transports urbains relèvent également, en principe, de la responsabilité de l'autorité organisatrice urbaine sauf délégation au département (art. L 213.11 et L 213.12 du Code de l'Education).

C - Les services de transport d'intérêt régional

Ces services relèvent du Conseil régional et comprennent les services routiers réguliers non urbains d'intérêt régional mentionnés à l'article 29 de la LOTI et à l'article 30 du décret n° 85.891 du 16 août 1985 ; les services ferroviaires régionaux effectués sur le réseau ferré national dans le cadre d'une convention passée entre la Région et la SNCF ; les services routiers effectués en substitution aux services ferroviaires sus-mentionnés définis à l'article 1^{er} du décret n° 2001.1176 du 27 novembre 2001 relatif aux transferts de compétences en matière de transports collectifs d'intérêt régional.

Il convient de signaler les cas particuliers du réseau ferré de Corse organisé par la collectivité territoriale de Corse en lieu et place de l'Etat, en application des articles L 4424.17 et L 4424.24 du CGCT ainsi que des Régions d'outre-mer compétentes pour créer et exploiter des infrastructures de services ferroviaires et des transports guidés, conformément à l'article L 4433.2.1 du CGCT.

Il convient de signaler également que certains services peuvent être délégués aux départements.

D - Les services d'intérêt national qui relèvent de l'Etat

Ils comprennent les services de transports routiers non urbains prévu à l'article 29 de la LOTI et les services nationaux ferroviaires non transférés aux Régions.

En application de l'article 6 du cahier des charges de la SNCF approuvé par décret n° 83.817 du 13 septembre 1983 modifié, l'Etat doit être regardé, en état actuel du droit, comme ayant transféré à la SNCF l'organisation et la mise en œuvre de ces services.

Il convient de signaler que certains services peuvent être délégués aux départements (article 31 du décret du 16 août 1985).

I.2.3 – LES ELEMENTS DE LA CHAINE DU DEPLACEMENT CONCERNES

La loi définit « *la chaîne du déplacement qui comprend le cadre bâti, la voirie, les aménagements des espaces publics, les systèmes de transport et leur intermodalité* ». Le système de transport qui est constitué de différents éléments dont font partie les gares, les quais et les matériels roulants, fait partie intégrante de la chaîne des déplacements.

La loi prévoit que la « *chaîne du déplacement est organisée pour permettre son accessibilité dans sa totalité aux personnes handicapées et à mobilité réduite* ».

L'organisation de la chaîne du déplacement se traduit en particulier par l'élaboration des documents de planification ou de programmation introduits par la loi que sont :

- le schéma directeur d'accessibilité des services de transports,
- le plan de mise en accessibilité de la voirie et des espaces publics.

A - LES GARES COMME ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC (ERP)

Les gares situées sur le domaine public du chemin de fer au sens de l'arrêté du 20 février 1983 portant approbation des règles de sécurité et des modalités de contrôle applicables aux locaux accessibles au public situés sur le domaine public du chemin de fer et rigoureusement indispensables à l'exploitation de celui-ci (le champ d'application de cet arrêté concerne d'une manière générale les transports ferroviaires et les transports guidés) sont des établissements recevant du public (ERP) selon les dispositions de l'arrêté du 25 juin 1980 définissant les différentes catégories d'ERP au regard des règles de sécurité contre les risques d'incendie et de panique.

La loi rappelle que les dispositions architecturales, les aménagements et équipements intérieurs et extérieurs des établissements recevant du public (ERP) et des installations ouvertes au public (IOP) doivent être tels que ces locaux et installations soient accessibles à tous, et notamment aux personnes handicapées.

Ces dispositions générales s'appliquent également aux IOP situés sur le domaine public ferroviaire au sens de l'arrêté du 20 février 1983 précité. Elles s'appliquent aux équipements spécifiques des gares notamment ceux qui intéressent la vente des titres de transports et les systèmes d'information des voyageurs.

Les quais des gares et des IOP sont considérés comme faisant partie des gares et des IOP.

Le décret n° du relatif à l'accessibilité des établissements recevant du public, des installations ouvertes au public et des bâtiments d'habitation et modifiant le code de la construction et de l'habitation en précisent les modalités de mise en accessibilité (cf. I.1.3.A).

Les gares routières, ferroviaires, fluviales ou maritimes sont assujetties à ces dispositions.

B - LES EMPLACEMENTS D'ARRET DE VEHICULE DE TRANSPORT COLLECTIF SUR VOIRIE

La loi n°91.663 du 13 juillet 1991 portant diverses mesures destinées à favoriser l'accessibilité aux personnes handicapées des locaux d'habitation, des lieux de travail et des installations recevant du public et ses textes d'application (décrets 99.756 et 99.757 du 31 août 1999, arrêté du 31 août 1999 et circulaire n° 2000.51 du 23 juin 2000) définissent et précisent les mesures et dispositions à prendre en matière de voirie, dont celles qui concernent les emplacements d'arrêt des véhicules de transport en commun.

« Toute création ou aménagement d'emplacement d'arrêt d'un véhicule de transport collectif devra être conçu pour faciliter l'accès et l'embarquement des personnes handicapées à ces véhicules notamment ceux à plancher bas ».

Des modifications ont été apportées à la réglementation précitée pour introduire les dispositions relatives à la mise en accessibilité de la voirie issues de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées par le décret n° du relatif à l'accessibilité de la voirie et des espaces publics et par le décret n° du relatif aux prescriptions techniques pour l'accessibilité de la voirie et des espaces publics (Cf. I.1.3 B et C).

C - LES MATERIELS ROULANTS

La loi dispose que tout matériel roulant acquis lors d'un renouvellement de matériel ou à l'occasion de l'extension des réseaux doit être accessible aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.

Le décret n°2006.138 du 9 février 2006 relatif à l'accessibilité du matériel roulant affecté aux services publics de transport terrestre de voyageurs en précise les conditions (Cf. I.1.3 D).

D - LA BILLETTIQUE ET LES EQUIPEMENTS

La loi ne précise rien de spécifique concernant la billettique mais il convient de rappeler que celle-ci fait partie intégrante de la chaîne de déplacement et que son accessibilité doit être examinée dans tous ses composants en interface avec les voyageurs, notamment les systèmes de vente (s'il y a lieu), le titre de transport lui-même (et sa reconnaissance par les personnes déficientes visuelles) et les systèmes de validation.

E - L'INFORMATION

De la même façon, l'accès à l'information sous toutes ses formes doit être envisagé pour tous les types de handicap :

- préparation au voyage (centrale de mobilité, site internet, standard téléphonique, fiches horaires, etc ...),
- information à l'arrêt ou en gare routière,
- information pendant le voyage (information embarquée ...),
- réclamations.

La signalétique en particulier qui doit être adaptée à tous les types de handicaps doit être continue et cohérente durant toute la chaîne du déplacement.

Les services de communication publique en ligne doivent répondre à des normes d'accessibilité en vertu de l'article 78 et « *les personnes déficientes auditives doivent pouvoir bénéficier à leur demande d'une traduction écrite simultanée ou visuelle de toute information orale ou sonore les concernant* ».

Le décret n° du relatif à l'accessibilité des services de communication en ligne définit le référentiel détaillant ces normes (Cf I.1.3 E).

I.2.4 – LES ACTEURS CONCERNES

La mise en œuvre des dispositions de la loi concerne :

- l'ensemble des autorités organisatrices de transport public au sens de la loi n° 82.1153 du 30 décembre 1982 d'Orientation des Transports Intérieurs (LOTI) autorités organisatrices de transports publics urbains (AOTU), Syndicat des Transports d'Ile-de-France (STIF), autorités responsables de l'organisation des transports départementaux et régionaux et l'Etat pour les services de transport routier non urbains prévus à l'article 29.I de la LOTI, la SNCF pour les services nationaux en qualité de responsables de l'élaboration des schémas directeurs d'accessibilité des services de transports qu'ils organisent,

- l'établissement « Réseau Ferré de France » en tant que maître d'ouvrage des opérations d'investissement sur le réseau ferré national,
- les communes ou les établissements publics de coopération intercommunale pour l'élaboration du plan de mise en accessibilité de la voirie et des espaces publics ainsi que pour la constitution d'une commission communale ou intercommunale,
- les communes ou les établissements publics de coopération intercommunale ainsi que les syndicats mixtes compétents en matière d'organisation des transports publics urbains pour le volet « accessibilité » des plans de déplacements urbains,
- les autorités organisatrices de transport ou, le cas échéant, les entreprises procédant à l'acquisition de matériels roulants affectés à l'exécution du service public des transports de personnes. N'entrent pas dans le champ d'application des dispositions de l'article 45 de la loi du 11 février 2005, les véhicules affectés aux services occasionnels de transport public routier de personnes, qui ne relèvent pas des activités de service public au sens de l'article 7.II de la LOTI.

I.2.5 – LE CHAMP DES DEROGATIONS

A - PRINCIPES GENERAUX

Les dispositions de la loi traitent de l'ensemble des formes de handicap (physique, visuel, auditif, cognitif, mental ...). Pour leur mise en œuvre, il convient de rappeler aux autorités responsables que la mise en accessibilité vaut pour l'ensemble de ces handicaps. Cela signifie que, par exemple, si une impossibilité de mise en accessibilité d'un système de transport pour les seules personnes circulant en fauteuil roulant était avérée, l'accessibilité des autres catégories de personnes handicapées ou à mobilité réduite devrait être néanmoins assurée.

Il convient aussi de rappeler que selon l'article 2 de la LOTI la mise en œuvre progressive du droit au transport doit s'effectuer dans des conditions raisonnables d'accès, de qualité, de prix ainsi que de coût pour la collectivité.

B - LES SYSTEMES DE TRANSPORT

Le champ des dérogations à l'obligation de mise en accessibilité des services de transport collectif est limité à deux cas :

- 1 - pour les réseaux souterrains de transports ferroviaires et de transports guidés,
- 2 - en cas d'impossibilité technique avérée de mise en accessibilité.

1 – Les réseaux souterrains de transports ferroviaires et de transports guidés

Le délai de 10 ans prévu au 2^{ème} alinéa de l'article 45.I de la loi du 11 février 2005 ne s'applique pas aux réseaux souterrains de transport ferroviaire et de transport guidé existants. Sont concernées essentiellement les gares ou stations souterraines de métro, RER, de métro léger Val ou de Tramway.

Pour autant, ces réseaux souterrains ne sont pas exonérés de l'obligation de mise en accessibilité et de planification des travaux correspondants.

Ces réseaux restent soumis aux règles de droit commun, à savoir :

- l'élaboration d'un schéma directeur d'accessibilité (les réseaux souterrains doivent figurer dans les schémas directeurs élaborés par l'autorité compétente pour l'organisation des transports publics mentionnée au 3^{ème} alinéa de l'article 45.I de la loi),
- la mise en place de transports de substitution de surface dans un délai de 3 ans.

2 – L'impossibilité technique avérée

Les cas d'impossibilité technique avérée doivent être déterminés dans le schéma directeur de mise en accessibilité des services de transport public. Cette dérogation correspond soit à celle qui est prévue pour les ERP (cf. § C), soit à celle prévue pour les emplacements d'arrêt de véhicules de transport collectif (cf. § D).

A défaut de mise en accessibilité, au delà des services spécialement adaptés tels que définis par le décret n°78.1167 du 9 décembre 1978, la loi a créé l'obligation de mettre en œuvre des services de substitution pour les personnes handicapées ou à mobilité réduite.

Ces moyens alternatifs relèvent du service public des transports. Selon les cas, il peut s'agir de :

- « service de transport de substitution » : service de transport public accessible assurant, dans des conditions analogues, la desserte d'une ligne de transport non accessible ; cela peut être, par exemple, une ligne ou un réseau d'autobus accessible ou un service de transport public à la demande se substituant à la desserte d'une ligne de métro non accessible, ou un service par autocar accessible ou un service de transport public à la demande se substituant à la desserte d'une ligne ferroviaire non entièrement accessible,
- « mesure de substitution » : mesure de nature humaine, organisationnelle ou technique telle que prévue dans les cas de dérogation pour une impossibilité technique avérée en matière d'accessibilité aux ERP remplissant une mission de service public.

Ces services sont organisés et financés par l'autorité organisatrice de transport normalement compétente dans un délai de 3 ans à compter de la constatation de l'impossibilité technique de mise en accessibilité.

Afin d'assurer le respect des principes de non-discrimination et de solidarité voulu par le législateur, le coût des services de substitution pour les personnes handicapées ne doit pas être supérieur au coût des services de transport public de droit commun. La loi a complété l'article 2 de la LOTI en ouvrant le bénéfice de mesures tarifaires préférentielles aux accompagnateurs des personnes à mobilité réduite. Il doit être souligné que l'organisation de services de substitution ne doit pas dispenser de l'obligation d'adapter le réseau de transport public.

Un grand nombre d'autorités organisatrices ont mis en place des services spécifiques pour le transport de personnes handicapées dont l'autonomie ne leur permet pas d'utiliser seules le réseau de transport public. Ces services de transport « spécialement adaptés » ou « spécialisés », prévus à l'article 17 du décret du 9 décembre 1978 sont dédiés aux personnes handicapées qui ne peuvent pas bénéficier des aménagements de mise en accessibilité du réseau de transport public.

Ces services pourront, soit être maintenus indépendamment des services de transport de substitution tels que définis ci-dessus, soit être intégrés à ces services.

Il existe par ailleurs des « services d'accompagnement à la mobilité » : services d'aide humaine à la mobilité de la personne handicapée, qui peuvent, le cas échéant, donner droit à la prestation de compensation selon les dispositions de l'article L 245.3 du Code de l'Action Sociale et des Familles.

C - LES ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC

Les gares sont aussi concernées par les dispositions de la loi relatives aux établissements recevant du public (ERP). Elles prévoient que les ERP existants devront répondre aux exigences d'accessibilité dans un délai de 10 ans à compter de la publication de la loi.

En dehors des dérogations concernant le cas des gares des réseaux souterrains de transports ferroviaires et de transports guidés existants, des décrets d'application préciseront le régime général des dérogations exceptionnelles qui pourraient être accordées aux ERP, dont les gares. Trois cas de dérogations sont prévus :

- après démonstration de l'impossibilité technique de précéder à la mise en accessibilité,
- en raison de contraintes liées à la conservation du patrimoine architectural,
- lorsqu'il y a disproportion manifeste entre les améliorations à apporter et leurs conséquences. Le décret ERP prévoit une possibilité de dérogation lorsque les travaux d'accessibilité « peuvent avoir un impact fort sur son activité tel que, notamment, la fermeture de l'établissement, son déménagement, une réduction importante de l'activité ou avoir un impact significatif sur l'équilibre de l'exploitation (...) ». Pour la mise en accessibilité d'une gare ou d'une halte, cette disposition pourra aussi s'apprécier au regard de l'impact de la mise en accessibilité dans le délai de 10 ans de l'ensemble de la ligne et du réseau par rapport à sa fréquentation, après concertation avec les associations représentatives de personnes handicapées.

Ces dérogations seront accordées par arrêté préfectoral après avis conforme de la commission consultative départementale de la sécurité et de l'accessibilité et s'accompagneront obligatoirement de mesures de substitution pour les ERP remplissant une mission de service public, comme c'est le cas pour les gares ou stations ferroviaires ou les gares routières de voyageurs (Cf. II.2.2.A).

D - LES EMPLACEMENTS D'ARRETS DES VEHICULES DE TRANSPORT EN COMMUN

Le décret relatif à la mise en accessibilité de la voirie et des espaces publics, concerne les emplacements d'arrêt de véhicules de transport collectif, et complète les dispositions techniques auxquelles devront satisfaire les aménagements destinés à assurer leur accessibilité par les personnes handicapées.

Les dispositions du décret sur ce point reprennent celles du décret n°99.756 du 31 août 1999 relatives aux emplacements d'arrêts de véhicule de transport collectif qui stipulaient qu'elles « ne sont applicables qu'autant qu'il n'existe pas d'impossibilité technique constatée par l'autorité administrative compétente, après avis de la commission départementale de sécurité et d'accessibilité ». (Cf. II.2.2.B).

La directive d'application de la loi du 11 février 2005 précise en particulier que :

« Dès lors que le nombre d'emplacement d'arrêts à rendre accessibles est très élevé (comme par exemple, dans le cas où il s'agit de rendre accessible l'ensemble des arrêts de car d'un territoire départemental) l'impossibilité technique pourra s'apprécier en fonction des secteurs desservis (urbains, péri-urbains ou ruraux) au regard, d'une part, de la disproportion manifeste entre les travaux à réaliser et leur impact sur le fonctionnement normal du service de transport et sur les conditions générales de sécurité, et d'autre part, des mesures prises au titre du schéma directeur de mise en accessibilité des services de transport public élaboré par l'autorité responsable concernée, après concertation avec les associations représentatives de personnes handicapées. »

E - LE MATERIEL ROULANT

La loi et le décret correspondant prévoient que tout matériel roulant acquis lors d'un renouvellement de matériel ou à l'occasion d'une extension des réseaux doit être accessibles aux personnes handicapées ou à mobilité réduite. Ils ne prévoient aucune dérogation.

F - LES AUTRES EQUIPEMENTS

La loi prévoit que les sites de communication publique en ligne doivent être mis en conformité dans un délai qui ne peut excéder trois ans sans qu'il soit possible d'y déroger.

I . 3 – Délai de mise en œuvre de l'accessibilité

La loi prévoit que les services de transport collectif devront être accessibles aux personnes handicapées ou à mobilité réduite dans un délai de 10 ans à compter de la publication de la loi (JO du 12 février 2005), soit au plus tard le 12 février 2015.

Les nouveaux réseaux devront donc être accessibles dès leur mise en service. Le matériel roulant acquis lors d'un renouvellement de matériel ou à l'occasion d'une extension de réseau devra être accessible dans des conditions qui seront définies par décrets et arrêtés. Pour les réseaux existants, et sous le respect des conditions qui sont précisées par ailleurs, la loi prévoit deux exceptions à cette règle commune : le cas des réseaux souterrains de transport ferroviaires et de transports guidés, et pour les autres réseaux, le cas de l'impossibilité technique avérée.

L'échéancier ci-après rappelle les délais de mise en œuvre des dispositions de la loi.

Règle générale	Les services de transports collectifs, relevant des autorités organisatrices de transport public régulier et à la demande, devront être accessibles aux personnes handicapées ou à mobilité réduite dans un délai de 10 ans à compter de la publication de la loi (la loi est parue au JO du 12 février 2005).
Schéma directeur de mise en accessibilité des services de transports	Le schéma doit être élaboré dans un délai de 3 ans à compter de la publication de la loi (soit avant le 12 février 2008).
Mise en place des services de substitution	a - Pour les réseaux souterrains de transports ferroviaires ou de transports guidés, dans un délai de 3 ans à compter de la publication de la loi, b - Dans les autres cas, dans un délai de 3 ans à partir de l'obtention de la dérogation.
Plan de mise en accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics	Pas de délai imparti.
Annexe « accessibilité » du PDU	A élaborer dès la décision d'élaborer un PDU, de sa modification ou de sa mise en révision.
Mise en accessibilité du matériel roulant	Application subordonnée à la publication des textes d'application : tout matériel roulant acquis lors d'un renouvellement de matériel ou à l'occasion de l'extension des réseaux de transports publics réguliers et à la demande doit être accessible aux personnes handicapées ou à mobilité réduite. Le délai maximal est fixé à 10 ans.
Mise en accessibilité des services de communication publique en ligne	La mise en conformité des sites existants ne peut excéder un délai de trois ans pour les collectivités territoriales.

II – Les méthodes et les procédures d'élaboration du schéma

Pour atteindre l'objectif d'accessibilité totale des différents maillons de la chaîne du déplacement et coordonner les mesures d'adaptation entre acteurs, plusieurs outils de planification sont prévus par le législateur ainsi qu'une instance d'évaluation, de suivi et de propositions qui sont les suivants :

- 1 - le schéma directeur d'accessibilité des services de transport collectif,
- 2 - la plan d'accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics,
- 3 - l'annexe « accessibilité » des plans de déplacements urbains,
- 4 - la commission communale ou intercommunale pour l'accessibilité aux personnes handicapées.

Dans le délai de 3 ans à compter de la publication de la loi, les autorités compétentes pour l'organisation des transports publics au sens de la LOTI ou le syndicat des transports d'Ile-de-France prévu par l'article 1^{er} de l'ordonnance 59.151 du 7 janvier 1959 relative à l'organisation des transports de voyageurs en Ile-de-France et en l'absence d'autorité organisatrice l'Etat, ont l'obligation d'établir un schéma directeur d'accessibilité des services de transports publics dont ils sont responsables.

Cette obligation a été élargie par amendement parlementaire aux exploitants d'aérodromes et à certains gestionnaires des gares maritimes.

L'objet du schéma directeur est d'assurer le respect de l'obligation d'accessibilité des services et réseaux de transports collectifs aux termes du délai de 10 ans imparti par le législateur, par une mise en œuvre progressive de mesures appropriées.

Il s'agit, conformément au principe de progressivité prévu par la loi, d'un document de programmation des opérations de mise en accessibilité et de définition précise des diverses modalités selon lesquelles l'obligation d'accessibilité sera remplie pour les différents types ou catégories de services de transports relevant de l'autorité compétente (transports ferrés ou routiers urbains ou non urbains, départementaux ou régionaux, services réguliers de transports scolaires, services publics à la demande, transports fluviaux réguliers, gares, lieux d'intermodalités, pôles d'échanges, interface entre infrastructure et service, etc ...).

Le schéma directeur d'accessibilité :

- définit les modalités de la mise en accessibilité des différents types de transport (aménagement et équipement des installations d'accès aux véhicules, dispositions concernant les matériels roulants, les mesures d'exploitation et d'organisation des services, les correspondances et les échanges entre les différentes lignes de transport public),

- établit les éventuels cas de dérogation et définit les services de substitution qui seront mis en place dans le délai de 3 ans à compter de l'approbation du schéma par l'autorité organisatrice responsable et les principes d'organisation les concernant. Il précise les dispositions prises pour assurer l'intermodalité avec les réseaux de transport public des autres autorités organisatrices,
- établit la programmation des investissements à réaliser et des mesures d'organisation à mettre en œuvre dans le délai de 10 ans édicté par la loi pour la mise en accessibilité des services de transports collectifs. Il définit les objectifs en matière de fonctionnement des dispositifs de mise en accessibilité des services de transport et les conditions de maintenance qui en découlent.
- prévoit les conditions de sa mise à jour dans les cas où des évolutions technologiques permettraient d'apporter des solutions aux impossibilités techniques avérées identifiées initialement.

Il convient d'en définir les méthodes et les procédures d'élaboration en rappelant que ce schéma directeur d'accessibilité des services de transport collectif constitue un des volets du schéma départemental des transports.

II . 1 - Les méthodes d'élaboration du schéma

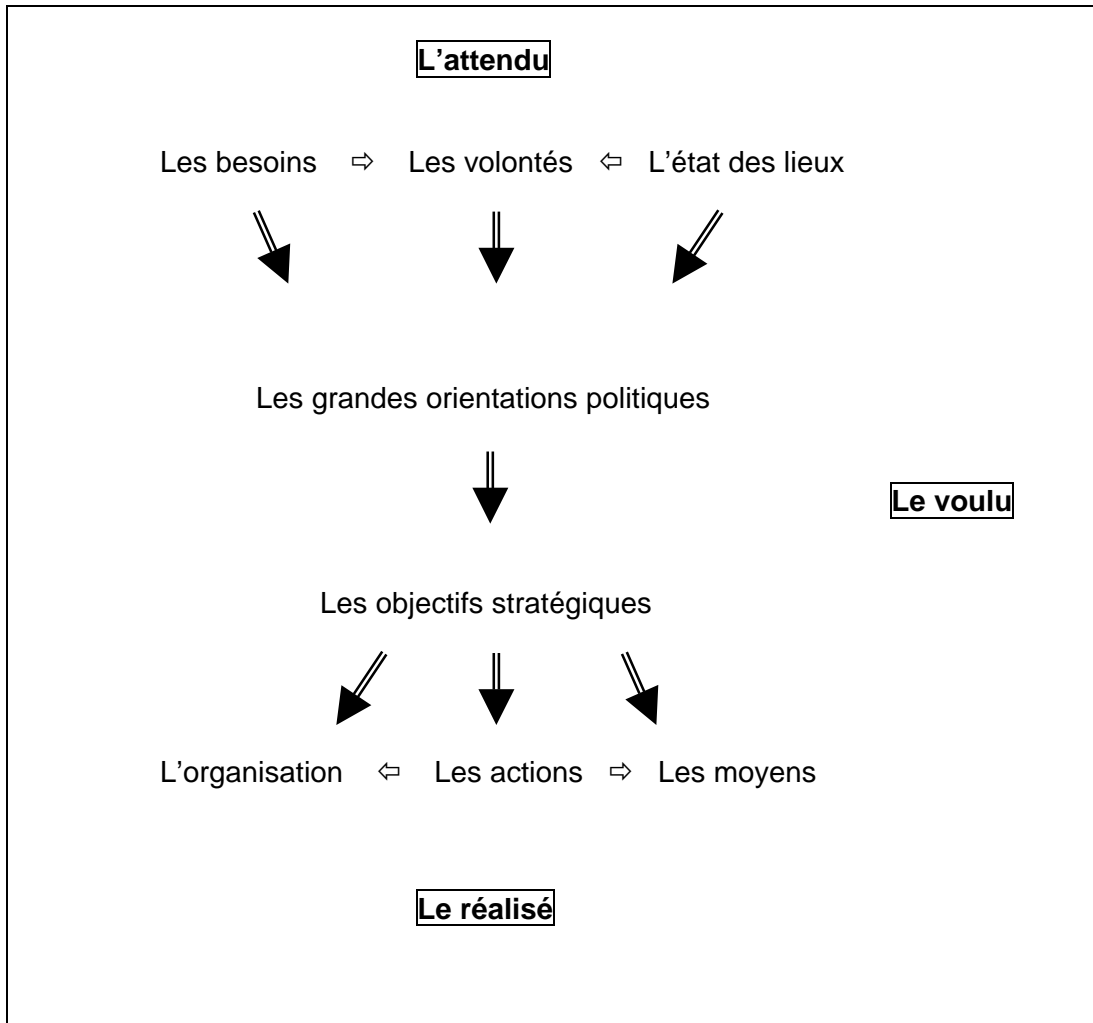
La définition de la méthode passe d'abord par l'identification des différentes étapes de l'élaboration du schéma et des différents niveaux de responsabilité dans cette élaboration. Elle suppose une approche systémique dans un cadre de concertation et de transversalité.

II.1.1 – LES DIFFERENTES ETAPES DE LA DEMARCHE

Deux grandes étapes caractérisent la démarche :

- définir ce que l'on veut faire,
- préciser comment on va le réaliser.

Pour y parvenir, le diagramme suivant schématise la logique qui pourrait utilement être suivie :



II.1.2 – LES DIFFERENTS NIVEAUX DE RESPONSABILITE

Pour mener à bien l'ensemble de la démarche, il apparaît souhaitable que le décideur s'entoure de structures pour l'assister, le conseiller.

Au niveau de la maîtrise d'ouvrage, un comité de pilotage intégrant en son sein des représentants du décideur, pourrait conduire l'opération et veiller à son bon déroulement. Il expliciterait la commande du décideur et validerait les propositions de la maîtrise d'œuvre. Il pourrait se transformer en comité de suivi pour veiller à la bonne exécution du dispositif arrêté, l'évaluer et proposer des mesures pour l'adapter ou le faire évoluer.

Au niveau de la maîtrise d'œuvre, un comité technique composé d'experts pourrait conduire le ou les projets et veiller à leur bon déroulement. Il spécifierait la commande à travers un ou des cahiers des charges et validerait les propositions de la ou des équipes de projet. Il pourrait se transformer en comité de suivi technique pour expertiser l'exécution du dispositif arrêté.

Sous la responsabilité d'un chef de projet, des équipes de projet ou des groupes de travail, élaboreraient les propositions correspondant au cahier des charges qui leur a été prescrit.

II.1.3 – UNE APPROCHE SYSTEMIQUE ET COMBINEE

Afin de privilégier une approche la plus ouverte possible et de couvrir le champ de réflexion le plus étendu possible pour essayer d'apporter la réponse la plus large, la plus pertinente, il est recommandé de procéder à une analyse systémique à partir d'entrées multiples telles que par exemple :

- les éléments cible (personnes handicapées, PMR, personnes âgées, etc ...),
- la nature de la gêne ou du handicap (moteur, sensoriel, mental ...),
- le parcours du voyageur (avant, pendant, après le voyage),
- les éléments de la chaîne du déplacement,
- les composants du service (consistance de l'offre, équipements, exploitation),
- les fonctions (accueil, information, transport, sensibilisation, formation, etc...),
- les attentes des différents acteurs,
- les enjeux (sociaux, économiques, politiques, etc ...),
- les objectifs,
- etc ...

Suivant la thématique abordée, on pourra privilégier une entrée plutôt qu'une autre mais il importera de recombinaison les approches thématiques à travers des matrices à double ou triple entrée afin de synthétiser l'analyse, d'établir un diagnostic et de proposer un programme d'actions.

II.1.4 – UNE APPROCHE TRANSVERSALE

Pour assurer la cohérence et la coordination des mesures envisagées par les différentes autorités responsables des documents de planification et de leur mise en œuvre (schémas directeurs d'accessibilité des services de transport, plan de mise en accessibilité de la voirie et des espaces publics, PDU, etc ...) et pour assurer la cohérence des différentes politiques départementales (transports, infrastructures, sécurité, solidarité, aménagement du territoire, etc ...), il importe de développer une démarche transversale tant en interne qu'en externe.

Complémentaire de la démarche systémique, cette approche globale et intégrée peut seule garantir l'homogénéité, la cohérence, la coordination et la synergie des différents dispositifs et promouvoir la collaboration indispensable entre les différents responsables pour leur mise en œuvre.

II.1.5 – UNE ELABORATION CONCERTEE

Les autorités responsables sont fortement encouragées à organiser une concertation approfondie à tous les niveaux avec l'ensemble des acteurs concernés. Il en va de la crédibilité du schéma et de son efficacité.

On pourra utilement se reporter en la matière au document édité par le CERTU en novembre 2004 : « concertation en matière d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite : éléments de méthodologie ».

A - AVEC LES ASSOCIATIONS

En premier lieu, il paraît indispensable que les associations représentatives des populations concernées soient étroitement associées à l'élaboration du schéma et qu'elles puissent exprimer leurs attentes et formuler leur avis sur les propositions les concernant. Il appartiendra à chacun de se déterminer sur la forme que doit revêtir cette concertation en attirant l'attention sur la nécessité que les associations soient reconnues et représentatives comme c'est le cas lorsqu'elles sont agréées ou lorsqu'elles siègent au sein d'organismes officiels (CCSPL, CDCPH, CCDSA, ...).

La fiche pratique n°1 fournit une liste indicative de ces instances.

B - AVEC LES AUTRES AUTORITES ORGANISATRICES

Il apparaît nécessaire que les différentes autorités organisatrices se concertent et se coordonnent lors de l'élaboration de leurs schémas respectifs. La cohérence de l'offre, sa complémentarité et le développement de l'intermodalité en dépendent.

Parmi ces autorités organisatrices, au delà des autorités traditionnelles, des modalités particulières pourront être mises en place avec les syndicats mixtes et avec les organisateurs secondaires (AO 2).

Une mention particulière enfin pour assurer la cohérence avec les plans de déplacements urbains (PDU).

C - AVEC LES SERVICES

Les enjeux de la mise en accessibilité peuvent revêtir des caractères multiples. Le caractère social est sans conteste un des plus importants et la collaboration étroite avec tous les organismes sociaux (services sociaux, MDPH, etc ...) est garante de la bonne adéquation du dispositif. En outre ces organismes constituent un élément clef, un relais indispensable, de l'information et de la communication auprès de la population intéressée.

Il conviendra en particulier de veiller à la cohérence et la coordination avec les schémas départementaux existants ou en cours d'élaboration en faveur des personnes handicapées, des personnes âgées, etc ...

D - AVEC LES DIFFERENTS GESTIONNAIRES

Un certain nombre d'éléments du dispositif et sa bonne marche sont tributaires d'autres gestionnaires. Ce peut être le cas par exemple pour les gares routières mais c'est le cas d'une manière générale pour tout ce qui touche à la voirie ou à certains espaces publics.

Le 8^{ème} alinéa de l'article 45.I de la loi du 11 février 2005 prévoit en effet pour toutes les communes ou, le cas échéant, pour les établissements publics de coopération intercommunale compétents en matière de voirie, quelle que soit la taille de leur population, l'obligation d'établir un plan de mise en accessibilité de la voirie et des espaces publics.

Il importe que le schéma et ces plans de mise en accessibilité de la voirie et des espaces publics soient cohérents et coordonnés notamment en ce qui concerne les programmes de réalisation des travaux et de leur délai de réalisation.

E - AVEC LES AUTRES ACTEURS

D'autres acteurs et notamment un certain nombre de prestataires jouent un rôle essentiel dans la mise en œuvre du dispositif. Il est donc logique qu'ils soient associés à l'élaboration de celui-ci. C'est le cas en particulier des exploitants (transporteurs, taxis, etc...) qui sont concernés par la définition de la consistance de l'offre, par la mise à disposition des moyens (humains, matériels) et par l'exécution de la prestation. En outre, leur contrat devra être adapté dans la majorité des cas pour tenir compte des nouvelles dispositions et obligations mises en œuvre.

II . 2 - Les procédures d'élaboration du schéma

Trois questions à se poser en la matière :

- comment procéder à l'élaboration du schéma ?
- comment procéder au constat de l'impossibilité technique avérée ?
- comment procéder à l'approbation du schéma ?

II.2.1 – LA PROCEDURE D'ELABORATION

Il convient de déterminer comment prendre la décision initiale d'élaborer le schéma puis de définir son processus d'élaboration.

A – LE LANCEMENT DU SCHEMA

Il est recommandé que la décision d'élaborer le schéma prévu par la loi fasse l'objet d'une délibération formelle de l'assemblée départementale.

Cette délibération devrait préciser le cadre, les grands principes et les grandes orientations assignées à ce schéma.

Elle devrait également définir les modalités de son élaboration.

B – L'ELABORATION DU SCHEMA

Il conviendrait de mettre en place dans un premier temps les structures qui vont conduire l'élaboration : comité de pilotage et comité technique par exemple.

Il conviendrait ensuite de définir les grandes étapes de l'élaboration du schéma et des points clefs nécessitant une validation du comité de pilotage voire des élus départementaux (commission spécialisée, commission permanente ou assemblée délibérante) comme par exemple :

- l'état des lieux et le diagnostic,
- l'évaluation des besoins,
- les grandes orientations et es objectifs stratégiques,
- l'organisation, les programmes d'action et les modalités de mise en œuvre.

Puis il conviendrait de définir les conditions dans lesquelles sera élaboré le schéma ; ce qui sera réalisé en interne et ce qui sera externalisé et l'échéancier de réalisation.

Il conviendrait alors de mettre en place les structures et les modalités de la concertation avec les différents partenaires intéressés (associations, autorités organisatrices, services, gestionnaires, prestataires ...).

Il conviendrait aussi, sous la responsabilité d'un ou de chefs de projets ou d'animateurs de mettre en place les groupes de travail ou de choisir les prestataires (après publicité et mise en concurrence) qui auront à élaborer les propositions. Cela nécessite la rédaction de cahier des charges précisant le contenu de la commande.

II.2.2 - LE CONSTAT ET LA RECONNAISSANCE DE L'IMPOSSIBILITE TECHNIQUE AVEREE

Le schéma doit déterminer les cas d'impossibilité technique avérée. Le champ des dérogations a été précisé au I.2.5 ci avant. Les procédures de constat et de reconnaissance sont différentes suivant qu'il s'agit d'établissements recevant du public (gares), des voiries et espaces publics (aires d'arrêt), du matériel roulant, des équipements ou du système de transport en général.

A - LES GARES (ERP)

L'article R 111.19.6 du code de la construction et de l'habitation stipule, en cas de construction ou de création d'établissement, que :

« En cas d'impossibilité technique résultant de l'environnement du bâtiment et notamment des caractéristiques du terrain, de la présence de constructions existantes ou de contraintes liées au classement de la zone de construction, notamment au regard de la réglementation de prévention contre les inondations ou, s'agissant de la création d'un établissement recevant du public ou d'une installation ouverte au public dans une construction existante, en raison de difficultés liées à ses caractéristiques ou à la nature des travaux qui y sont réalisés, le préfet peut accorder des dérogations aux dispositions de la présente sous-section qui ne peuvent être respectées .

Le représentant de l'Etat dans le département peut également accorder des dérogations aux dispositions de la présente sous-section pour des motifs liés à la conservation du patrimoine architectural en cas de création d'un établissement recevant du public par changement de destination dans un bâtiment ou une partie de bâtiment classé ou inscrit au titre des monuments historiques.

Le préfet se prononce par arrêté selon les modalités prévues au II de l'article R 111.19.16 ».

L'article R 111.19.10 stipule pour sa part, en ce qui concerne les établissements existants, que :

« Outre les motifs de dérogation prévus à l'article R 111.19.6, le représentant de l'Etat dans le département peut accorder des dérogations aux dispositions de la présente sous-section qui ne peuvent être respectées lorsque les travaux d'accessibilité prévus aux articles R 111.19.8 et R 111.19.9 peuvent avoir un impact fort sur son activité tel que, notamment, la fermeture de l'établissement, son déménagement, une réduction importante de l'activité ou avoir un impact significatif sur l'équilibre de l'exploitation ou de sa transmission.

Le représentant de l'Etat dans le département peut également accorder des dérogations aux dispositions de la présente sous-section en cas de contraintes liées à la conservation du patrimoine architectural dès lors que les travaux sont à exécuter :

a) sur et, le cas échéant, à l'intérieur d'un établissement recevant du public classé au titre des monuments historiques, en application des articles L 621.1 et suivants du code du patrimoine, inscrit au titre des monuments historiques, en application des articles L 621.25 et suivants du code du patrimoine ou dont la démolition, l'enlèvement, la modification ou l'altération sont interdits, et dont la modification est soumise à des conditions spéciales en secteur sauvegardé, en application de l'article L 313.1 du code de l'urbanisme, ou sur un bâtiment identifié en application de l'article L 123.1 7° du code de l'urbanisme,

b) sur un établissement recevant du public situé aux abords et dans le champ de visibilité d'un monument historique classé ou inscrit, en zone de protection du patrimoine architectural, urbain et paysager ou en secteur sauvegardé et que ces travaux sont de nature à porter atteinte à la qualité de ces espaces protégés.

Dans le cas où l'établissement remplit une mission de service public, le représentant de l'Etat dans le département ne peut accorder une dérogation que si une mesure de substitution de nature humaine, organisationnelle ou technique est prévue.

Dans tous les cas, le représentant de l'Etat dans le département se prononce par arrêté selon les modalités prévues au III de l'article R 111.19.16 ».

L'article R 111.19.16 auquel renvoie les deux articles précédents définit la procédure à suivre :

« I - L'autorité compétente transmet pour avis un exemplaire de la demande à la commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité ou à la commission départementale de sécurité pour Paris, les Hauts-de-Seine, la Seine-Saint-Denis et le Val-de-Marne. Si cet avis n'est pas donné dans un délai d'un mois, il est réputé favorable.

Lorsqu'il existe des commissions de sécurité d'arrondissement, intercommunale ou communale créées en application de l'article R 123.38, le préfet peut créer, après avis de la commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité, ou de la commission départementale de sécurité pour Paris, les Hauts-de-Seine, la Seine-Saint-Denis et le Val-de-Marne, des commissions d'accessibilité d'arrondissement, intercommunale ou communale ayant les mêmes compétences territoriales et chargées de donner un avis, par délégation des commissions départementales, sur les demandes d'autorisation relatives aux mêmes catégories d'établissements recevant du public. Pour l'étude de ces demandes, lesdites commissions peuvent se réunir en formation conjointe avec les commissions de sécurité correspondantes».

«II - Toutefois dans les cas prévus à l'article R 111.19.6, l'autorité compétente transmet un exemplaire de la demande au préfet qui lui fait connaître sa décision motivée après avoir consulté, selon le cas, la commission visée au premier alinéa du I ou, par délégation de la commission départementale, la commission d'accessibilité d'arrondissement visée au deuxième alinéa du I. A défaut de réponse de la commission dans un délai d'un mois à compter de la transmission de la demande par le préfet, cet avis est réputé favorable.

A défaut de réponse du préfet dans le délai de deux mois à compter de la date à laquelle il a reçu la demande, la dérogation demandée est réputée accordée. »

« III – Dans les cas prévus à l'article R 111.19.10, l'autorité compétente transmet un exemplaire de la demande au préfet qui lui fait connaître sa décision motivée sur avis conforme de la commission visée au premier alinéa du I ou, par délégation de la commission départementale, de la commission d'accessibilité d'arrondissement visée au deuxième alinéa du I.

A défaut de réponse de la commission dans un délai d'un mois à compter de la transmission de la demande par le préfet, cet avis est réputé favorable. A défaut de réponse du préfet dans le délai de deux mois à compter de la date à laquelle il a reçu la demande, la dérogation demandée est réputée accordée ».

B - LES EMPLACEMENTS D'ARRET DE VEHICULES DE TRANSPORT COLLECTIF

La directive d'application considère que :

« Dès lors que le nombre d'emplacements d'arrêts à rendre accessibles est très élevé (comme par exemple, dans le cas où il s'agit de rendre accessible l'ensemble des arrêts de car d'un territoire départemental) l'impossibilité technique pourra s'apprécier en fonction des secteurs desservis (urbains, péri-urbains ou ruraux) au regard, d'une part, de la disproportion manifeste entre les travaux à réaliser et leur impact sur le fonctionnement normal du service de transport et sur les conditions générales de sécurité, et d'autre part, des mesures prises au titre du schéma directeur de mise en accessibilité des services de transport public élaboré par l'autorité responsable concernée, après concertation avec les associations représentatives de personnes handicapées. ».

Le décret n° du relatif aux prescriptions techniques pour l'accessibilité de la voirie et des espaces publics stipule que les dispositions concernant l'aménagement des points d'arrêt *« ne sont mises en œuvre qu'autant qu'il n'existe pas d'impossibilité technique constatée par l'autorité administrative compétente, après avis de la commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité, consultée dans des conditions fixées par arrêté ».*

C - LE MATERIEL ROULANT

Aucune impossibilité technique ne peut être constatée en la matière, la loi précisant expressément que tout nouveau matériel roulant mis en service devait être accessible.

D - LES SERVICES DE COMMUNICATION EN LIGNE

Aucune impossibilité technique ne peut là non plus être constatée selon l'article 47 de la loi.

E - LES SYSTEMES DE TRANSPORT

D'une manière générale, la loi prévoit qu' *« en cas d'impossibilité technique avérée de mise en accessibilité de réseaux existants, des moyens de transport adaptés aux besoins des personnes handicapées ou à mobilité réduite doivent être mis à leur disposition ».*

A l'exception des cas visés précédemment, aucun texte réglementaire ne prévoit les modalités de constat et de reconnaissance de cette impossibilité.

Par analogie, il est préconisé que les impossibilités techniques avérées soient constatées par l'autorité administrative compétente, après avis de la commission consultative départementale de sécurité consultée dans les conditions fixées par l'arrêté visé au II.2.2 B ci avant.

F – TABLEAU RECAPITULATIF

Le tableau ci-après récapitule les différentes procédures à suivre selon les cas :

Elément concerné	Avis préalable	Décision	Nature
Gares (ERP)	CCDSA	Préfet	Décret (Code construction)
Arrêts (voirie)	CCDSA	Gestionnaire	Décret
Matériel roulant	Aucune dérogation	-	Loi
Communication en ligne	Aucune dérogation	-	Loi
Systèmes de transport	CCDSA	PCG (A.O.)	(par analogie)

II.2.3 - LA PROCEDURE D'APPROBATION DU SCHEMA

A - LES CONSULTATIONS PREALABLES

Avant de procéder à l'approbation formelle du schéma, il paraît souhaitable de le soumettre pour avis :

- à la commission consultative des services publics locaux (CCSPL),
- aux autres autorités organisatrices concernées.

Le cas échéant, d'autres consultations peuvent s'avérer appropriées :

- la commission départementale consultative des personnes handicapées (CDCPH),
- d'autres collectivités ou gestionnaires,
- etc...

B – L'APPROBATION FINALE

Sur proposition du comité de pilotage et après avoir recueilli les avis nécessaires, le schéma devrait être approuvé par délibération de l'assemblée délibérante dans la mesure où :

- il constitue un des volets du schéma départemental des transports,
- il vaut diagnostic pour l'application de l'article R 111.19.9 du code de la construction et de l'habitation,
- il constate les impossibilités techniques avérées et définit les services de substitution à mettre en place,
- il définit les modalités de la mise en accessibilité des services de transport collectif,
- il établit la programmation des investissements à réaliser et des mesures d'organisation à mettre en œuvre,
- il prévoit les conditions de sa mise à jour et de son évolution.

III – Le contenu du schéma

III.1 - Synthétique de la démarche et du contenu

Avant de détailler le contenu du schéma et afin de mieux en apprécier les différents éléments, il paraît utile d'en schématiser la démarche à travers un synoptique qui en illustre la logique, les étapes et les points clés.

	Eléments	Points clés	Eléments	Etapes	Niveau d'intervention
QUOI ?	Enjeux	Valeurs	Bilan	L'existant	Ethique
	Besoins	Finalités	Potentialités		Politique
	Exigences	Objectifs	Priorités	Le voulu	Stratégique
COMMENT ?	Principes	Organisation	Responsabilités		Tactique
	Programmes	Actions	Spécifications		Opérationnel
	Missions	Moyens	Tâches		Logistique
	Satisfaction	Evaluations	Performance	Le réalisé	Tous les niveaux
		Evolutions			

La démarche se caractérise par deux étapes essentielles.

Une première étape où à partir de l'état des lieux de l'évaluation des besoins et des volontés politiques de la collectivité, cette dernière va définir ce qu'elle veut faire à travers les grandes orientations politiques et les objectifs stratégiques qu'elle va arrêter. C'est la réponse au quoi.

Une deuxième étape où, à partir des orientations et des objectifs précités, vont être définis l'organisation à mettre en place, les actions à mettre en œuvre et les moyens à mobiliser pour réaliser un service de transport accessible. C'est la réponse au comment.

A la charnière des deux étapes, on pourrait aussi isoler une phase stratégique et tactique qui ferait le lien entre une phase amont éthique et politique et une phase aval de mise en œuvre opérationnelle et logistique.

Sans oublier une phase d'évaluation ultérieure qui doit figurer dans le schéma pour permettre son adaptation et son évolution dans le temps.

La fiche pratique n°2 synthétise ce que pourrait être le contenu du schéma.

III . 2 – Les choix politiques et la planification

Avant tout, le schéma doit rappeler les fondements éthiques sur lesquels la collectivité entend bâtir sa politique en définissant les valeurs qu'elle entend promouvoir.

Ensuite, le schéma se doit d'évaluer les besoins en recherchant les attentes de la population, en appréciant les différents enjeux puis en spécifiant les besoins, c'est-à-dire ce que l'on voudrait satisfaire.

Puis, le schéma doit dresser un état des lieux de l'existant, l'analyser, et préciser le contexte, c'est-à-dire les obligations, les contraintes, les opportunités, pour déterminer les potentialités, c'est-à-dire ce que l'on pourrait faire.

Compte-tenu de ces éléments, la collectivité, sur la base de scénarios qui lui auront été proposés, devra préciser les grandes orientations politiques qu'elle entend donner au schéma à partir des critères de choix qu'elle se sera donnés. Elle définira ainsi ce qu'elle a décidé de faire.

La fiche pratique n° 3 indique un certain nombre de centres de ressources et la fiche pratique n°4 fournit quelques statistiques d'ordre général.

III.2.1 - LES VALEURS

Afin de définir in fine les finalités qu'elle assigne à son schéma, la collectivité doit absolument définir les valeurs qu'elle entend ériger en principes pour les promouvoir. Il s'agit de préciser les obligations morales, les engagements éthiques qu'elle se donne à travers ce schéma.

A - LES VALEURS INCONTOURNABLES

Cinq valeurs sont incontournables soit parce qu'elles sont d'ordre constitutionnel, soit parce qu'elles sont inscrites dans la loi, soit parce qu'elles constituent l'essence même de la collectivité.

La valeur fondamentale, pilier de la constitution :

- la liberté

Les trois valeurs inscrites dans la loi du 11 février :

- l'égalité,
- la solidarité,
- la non-discrimination.

La cinquième valeur représente la base même du service public :

- l'intérêt général.

B - LES AUTRES VALEURS

De nombreuses autres valeurs peuvent être mises en exergue.

Sans chercher à être exhaustif, on peut citer :

- le respect et la primauté de l'individu,
- le dialogue et la transparence,
- la responsabilité et la compétence,
- la qualité,
- le pragmatisme et le réalisme,
- etc ...

III.2.2 - L'EVALUATION DES BESOINS DE LA POPULATION

Cette évaluation va passer dans un premier temps par la recherche des attentes de la population puis par la détermination des enjeux pour aboutir à la définition des besoins.

Pour conduire l'évaluation, on pourra utilement s'appuyer sur la démarche qualité proposée par la norme NF EN 13816 relative à la définition de la qualité de service dans les services de transport public de voyageurs. On pourra également se reporter à la fiche pratique n° 5 qui propose une méthode de recherche et d'identification des besoins de la population, ainsi qu'à la fiche n°3 qui identifie un certain nombre de sources de ressources.

A - LES ATTENTES

Pour mieux cerner les attentes, il convient d'abord de bien identifier et caractériser le public concerné, les domaines dans lesquels il exprime ses attentes, les critères de qualité qu'il va privilégier, les gênes qu'il ressent et les obstacles qu'il rencontre.

1 - La population concernée

On peut la segmenter en un certain nombre de catégories :

- les handicapés moteurs,
- les déficients visuels,
- les déficients auditifs,
- les déficients mentaux,
- les PMR gênés par leur taille, par leur poids, ou par des charges lourdes ou encombrantes.

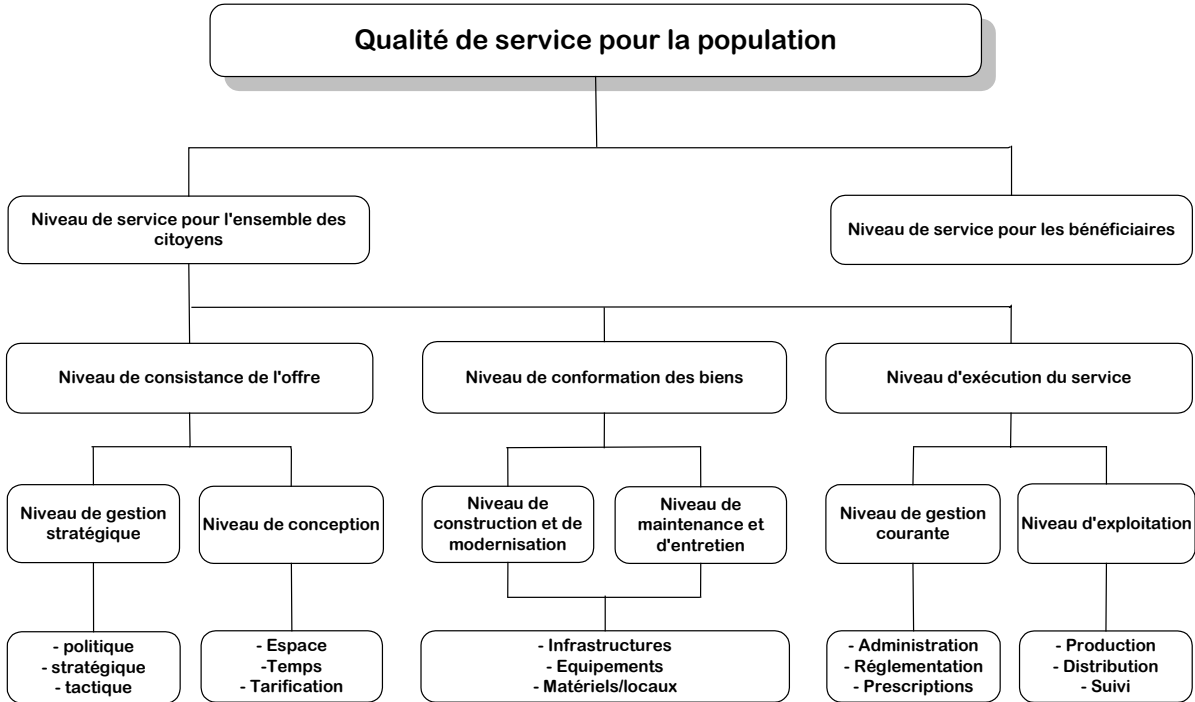
On peut aussi les segmenter en enfants/personnes âgées, en résidents/non résidents ou isoler certaines catégories comme les scolaires et les étudiants qui représentent en général plus de 80 % de la fréquentation des services collectifs de transport. Ne pas oublier également la fréquentation touristique éventuelle ainsi que celle des étrangers.

Pour chacune de ces catégories, le schéma devra s'efforcer d'en apprécier, autant que faire se peut, le nombre et rechercher qu'elles sont leurs attentes.

2 - Les grands domaines d'attente

Le synoptique de la page suivante synthétise les trois grands domaines d'attente de la population : la consistance de l'offre, la conformation des biens et l'exécution des services.

Les grands domaines d'attente



3 - Les critères qualité d'un service transport

La qualité globale d'un service est constituée d'un grand nombre de critères. Ces critères représentent le point de vue du bénéficiaire sur le service fourni.

La recherche et la structuration de ces critères a procédé de la démarche logique et chronologique de tout individu souhaitant bénéficier d'un service de transport.

On peut les diviser en huit catégories conformément à la norme NF EN 13816.

Interrogations (attentes)	Nature des critères	
	Items	Catégories
Le service existe-t-il ? (ou ? quand ?) En quoi consiste-t-il (quoi ? combien ?) Répond-il à mes besoins ? M'inspire-t-il confiance ?	(existence) (consistance) (adéquation) (fiabilité)	1 - Offre de service
Puis-je en bénéficier ? (pour qui ?) Est-il disponible ? L'accès en est-il facile ? (comment ?)	(accès) (disponibilité, viabilité) (usage)	2 - Accessibilité
De quels renseignements vais-je disposer ? Quel temps cela va-t-il prendre ? Quelle considération me portera-t-on ? Le service offert sera-t-il agréable ? Le service offert sera-t-il sûr ?	(programmation, exécution) (délais, horaires) (estime, accueil) (agrément) (sûreté, intégrité)	3 - Information 4 - Durée 5 - Attention 6 - Confort 7 - Sécurité
Quel impact aura-t-il ?	(retombées)	8 - Environnement

Les catégories 1 et 2 décrivent donc l'offre de service et son accessibilité dans des termes généraux. Les catégories 3 à 7 fournissent une description détaillée de la réalisation du service. La catégorie 8 décrit l'impact environnemental sur la collectivité en général.

Plus précisément, chacune des catégories recouvre les éléments suivants :

- 1) Offre de service : Description du service offert en terme de mode concerné, de caractéristiques spatiales et temporelles, de disponibilité et de fiabilité,
- 2) Accessibilité : Facilités, possibilités pour entrer dans le système, y compris interfaces externes et internes à ce système, et pour l'utiliser.
- 3) Information : Mise à disposition systématique de tous les renseignements nécessaires aux usagers pour programmer et effectuer leurs déplacements.
- 4) Temps et durée : Aspect relatifs aux temps nécessaires pour programmer et effectuer des déplacements
- 5) Attention portée aux bénéficiaires : Eléments de service introduits pour assurer la meilleure adéquation possible entre le service de référence et les attentes de chaque bénéficiaire.
- 6) Confort : Eléments de service introduits dans le but de rendre les déplacements agréables.
- 7) Sécurité : Sentiment de sûreté et d'intégrité physique ressenti individuellement par chaque bénéficiaire.

8) Impact environnemental : Effet sur l'environnement de la fourniture d'un service.

La fiche pratique n° 19 fournit la liste indicative des critères de niveau de service contenus dans la norme NF EN 13.816.

4 - Les gênes ressenties et les obstacles rencontrés

Il conviendra d'inventorier les gênes ressenties et les obstacles rencontrés par les personnes handicapées ou à mobilité réduite.

On pourra utilement se reporter aux fiches pratiques n°6 et 7 qui en fournissent une liste indicative.

B - LES ENJEUX

Le schéma devra répertorier les enjeux qui sont à la rencontre des attentes de la population et de celles de la collectivité en fonction des valeurs que cette dernière entant privilégier.

A titre indicatif, ces enjeux pourront être d'ordre :

- politique,
- social,
- sécurité,
- aménagement du territoire,
- éducatif,
- culturel,
- environnemental,
- économique,
- financier,
- etc ...

C - LES BESOINS

En fonction des éléments précédents, le schéma devra identifier et évaluer les besoins de la population.

Parmi les principaux besoins, on peut retenir :

- Se déplacer, c'est-à-dire pouvoir aller sans gêne et de manière autonome d'un point à un autre.
- Accéder aux services, c'est-à-dire pouvoir les utiliser sans dépendance.
- Communiquer, participer, c'est-à-dire pouvoir établir des relations directes.
- Etre informé, c'est-à-dire bénéficier des mêmes renseignements que tout le monde.
- Se repérer et s'orienter, c'est-à-dire pouvoir se guider seul.
- Etre et se sentir en sécurité, c'est-à-dire être en sûreté et rassuré.
- Etre considéré, c'est-à-dire être reconnu, estimé et respecté.
- Ne pas être isolé, c'est-à-dire ne pas se sentir exclu.
- Se sentir libre, c'est-à-dire pouvoir vivre sans contrainte comme un citoyen ordinaire.

Il conviendra notamment d'avoir recensé à ce stade les grands pôles émetteurs et les grands pôles récepteurs intéressant les populations concernées.

Il conviendra également de recenser les demandes exprimées non satisfaites.

III.2.3- LE CHAMP DU POSSIBLE

En parallèle à l'évaluation des besoins de la population, il faudra évaluer ce que la collectivité peut faire pour y répondre.

Cela passe d'abord par un état des lieux portant sur la consistance de l'offre, sur la conformation des biens, sur les conditions d'exécution des services et sur la connaissance de l'usage.

Cela se poursuit par l'analyse, le diagnostic et le bilan de la situation et l'évaluation des besoins pour mettre l'offre à niveau.

Cela se continue par la connaissance du contexte c'est-à-dire notamment des obligations, des contraintes et des opportunités.

De l'ensemble de cette démarche, elle délimitera in fine le champ du possible, c'est-à-dire l'ampleur de ce qui lui semble réaliste de pouvoir réaliser dans des délais raisonnables.

A – L'ETAT DES LIEUX

1 – La consistance de l'offre

La première étape consistera à dresser un état des lieux précis de l'ensemble des services concernés, assurés en maîtrise d'ouvrage directe ou ayant fait l'objet d'une délégation de compétence à des autorités organisatrices dites de second rang :

- services réguliers de transport de voyageurs,
- services réguliers publics créés principalement à l'attention des élèves (services spécifiques scolaires),
- services de transport à la demande,
- services spécifiques organisés pour les besoins d'élèves ou d'étudiants handicapés,
- autres services éventuels.

A ce stade, il sera indispensable le cas échéant d'opérer une distinction entre les services relevant de la capacité d'organisation du Département, agissant en qualité d'AO1 et ceux ayant été délégués à la demande de communes ou d'établissements publics de coopération intercommunale (AO₂).

Ce recensement devra permettre à l'autorité organisatrice d'avoir une parfaite connaissance de la consistance effective des services de transport de sa compétence en matière notamment de tracés, de gares routières, de points d'échanges, d'arrêts de transport public, d'horaires et de fréquence.

Il conviendra aussi à ce niveau de dresser un état de la tarification.

Les transports privés de personnes handicapées existants, organisés par des associations (handibus, ADAPA ...) seront également recensés. Ne relevant pas de la compétence directe d'organisation du Département, ils constituent toutefois un relais utile qui ne doit pas être méconnu.

Il en est de même pour l'offre organisée par les autres autorités organisatrices.

2 – La conformation des biens

Parallèlement, il importera de dresser un inventaire aussi complet que possible des infrastructures et des locaux, des matériels et des équipements avec les éléments qui permettront d'en apprécier l'accessibilité et les facilités d'usage.

3 - Les conditions d'exécution des services

L'état des lieux devra aussi comporter un constat des conditions de gestion et des conditions d'exploitation des services (réglementation, cadre conventionnel, administration, production, commercialisation, suivi, etc ...) avec une évaluation des niveaux de service et du respect des diverses obligations.

4 - La connaissance de l'usage

Il serait utile de connaître l'usage des différents services (fréquentation, motifs des déplacements, horaires, périodes, etc ...).

5 - La connaissance des coûts et des recettes

Il conviendrait enfin de disposer d'une bonne connaissance des coûts de production de l'ensemble des services et des recettes générées par leur usage.

B – L'ANALYSE, LE DIAGNOSTIC ET LE BILAN

A partir des éléments précédents de l'état des lieux qu'il faudra analyser au regard des besoins, c'est-à-dire des critères d'accessibilité pour chaque catégorie de population concernée, mais aussi en fonction de leurs attentes et des enjeux et des valeurs de la collectivité, on établira un diagnostic et on dressera un bilan de la situation.

Cette phase permettra de mesurer l'écart entre l'offre existante, les usages et les besoins évalués. Elle permettra aussi d'identifier les problèmes qui se posent et d'en mesurer l'ampleur. Elle permettra d'évaluer les besoins de remise à niveau que ce soit en matière de consistance de l'offre, de biens et d'équipements nécessaires ou d'exécution du service.

La fiche pratique n° 8 propose une grille méthodologique d'évaluation de l'accessibilité d'un réseau de transport avec des indicateurs de performance.

La fiche pratique n° 9 fournit la check list proposée par l'action COST 349 pour caractériser un système de transport accessible.

C – LE CONTEXTE

La connaissance du contexte est primordiale pour apprécier les potentialités, les degrés de liberté dont va pouvoir bénéficier la collectivité.

C'est là que l'on rappellera les obligations qui lui incombent et que l'on appréciera les contraintes et les opportunités qui se présentent à elle.

1 - Les obligations

La directive d'application de la loi du 11 février 2005 prévoit les dispositions suivantes en ce qui concerne le schéma lui-même.

« Dans le délai de 3 ans à compter de la publication de la loi, les autorités compétentes pour l'organisation des transports publics au sens de la LOTI ou le syndicat des transports d'Ile-de-France prévu par l'article 1^{er} de l'ordonnance 59.151 du 7 janvier 1959 relative à l'organisation des transports de voyageurs en Ile-de-France et en l'absence d'autorité organisatrice, l'Etat, ont l'obligation d'établir un schéma directeur d'accessibilité des services de transports publics dont ils sont responsables. »

« Cette obligation a été élargie par amendement parlementaire aux exploitants d'aérodromes et à certains gestionnaires de gares maritimes. »

« L'objet du schéma directeur est d'assurer le respect de l'obligation d'accessibilité des services et réseaux de transports collectifs aux termes du délai de 10 ans imparti par le législateur, par une mise en œuvre progressive de mesures appropriées. »

« Il s'agit, conformément au principe de progressivité prévu par la loi, d'un document de programmation des opérations de mise en accessibilité et de définition précise des diverses modalités selon lesquelles l'obligation d'accessibilité sera remplie pour les différents types ou catégories de services de transports relevant de l'autorité compétente (transports ferrés ou routiers urbains ou non urbains, départementaux ou régionaux, services réguliers de transports scolaires, services publics à la demande, transports fluviaux réguliers, gares, lieux d'intermodalités, pôles d'échanges, interface entre infrastructure et service, etc ...). »

« Le schéma directeur d'accessibilité est élaboré sur la base d'un état des lieux en matière d'accessibilité des services et des réseaux, tel qu'il est prévu dans le décret ERP. »

Le schéma directeur d'accessibilité :

« •Définit les modalités de la mise en accessibilité des différents types de transport (aménagement et équipement des installations d'accès aux véhicules, dispositions concernant les matériels roulants, les mesures d'exploitation et d'organisation des services, les correspondances et les échanges entre les différentes lignes de transport public),

• Etablit les éventuels cas de dérogation et définit les services de substitution qui seront mis en place dans le délai de 3 ans à compter de l'approbation du schéma par l'autorité organisatrice responsable et les principes d'organisation les concernant. Il précise les dispositions prises pour assurer l'intermodalité avec les réseaux de transport public des autres autorités organisatrices,

• Etablit la programmation des investissements à réaliser et des mesures d'organisation à mettre en œuvre dans le délai de 10 ans édicté par la loi pour la mise en accessibilité des services de transports collectifs. Il définit les objectifs en matière de fonctionnement des dispositifs de mise en accessibilité des services de transport et les conditions de maintenance qui en découlent.

• Prévoit les conditions de sa mise à jour dans les cas où des évolutions technologiques permettraient d'apporter des solutions aux impossibilités techniques avérées identifiées initialement.

Ce schéma est élaboré par l'autorité responsable dans le cadre d'une concertation organisée avec l'ensemble des acteurs concernés et principalement les associations représentatives de personnes handicapées aux différentes phases de la démarche, qui commence par un état des lieux.

Les différentes autorités organisatrices des transports urbains, départementaux et régionaux sont invitées à se concerter et à se coordonner lors de l'élaboration de leurs schémas respectifs. »

Le schéma directeur doit aussi rappeler les obligations légales et réglementaires qui ont été développées au I du présent guide et notamment les dispositions de la LOTI concernant plus particulièrement le droit au transport.

Il peut également rappeler les obligations morales qui ont été définies au III.2.1 ci-avant :

2 - Les contraintes

Les contraintes peuvent être de différentes natures. Elles peuvent être géographiques, techniques, réglementaires, politiques, culturelles, environnementales, économiques, financières, etc ...

Elles doivent être inventoriées, avec une mention particulière pour les impossibilités techniques avérées.

La fiche pratique n°10 précise cette notion d'impossibilité technique avérée.

3 - Les opportunités

Indépendamment d'actions spécifiques de mise en œuvre de la loi, on peut profiter d'opportunités qui peuvent se présenter comme par exemple :

- des opérations programmées de construction,
- des opérations programmées de rénovation ou de réhabilitation,
- des opérations programmées d'aménagement,
- d'un programme de renouvellement de matériels,
- d'un programme de renouvellement d'équipements,
- du renouvellement des conventions d'exploitation,
- de disponibilités financières liées à l'achèvement d'autres programmes.
- etc ...

Une bonne connaissance de ces opportunités est indispensable à la collectivité pour asseoir ses choix le moment venu.

D – LES POTENTIALITES

In fine, toute cette étape permettra à la collectivité d'apprécier ses marges de manœuvre, ce qu'elle peut raisonnablement envisager compte-tenu des besoins exprimés par la population, de la situation existante, des obligations qui lui incombent, des contraintes qu'elle rencontre et des opportunités dont elle peut bénéficier.

Elle devra également évaluer ses capacités financières, les budgets qu'elle peut dégager et affecter à la mise en accessibilité de ses transports.

En effet, la LOTI souligne dans son article 2 que « *la mise en œuvre progressive du droit au transport permet aux usagers de se déplacer dans des **conditions raisonnables d'accès, de qualité et de prix, ainsi que de coût pour la collectivité, notamment en utilisant un moyen de transport ouvert au public ...*** »

La connaissance de ses potentialités, du champ de ce qu'elle peut faire va lui permettre de définir ses grandes orientations en toute connaissance de cause.

III.2.4- LES GRANDES ORIENTATIONS

Afin de définir les grandes orientations qu'elle retiendra, la collectivité doit établir un certain nombre de scénarios parmi lesquels elle choisira sur la base de critères qu'elle se sera fixés.

A - LES SCENARIOS

Un certain nombre de scénarios bâtis sur la base d'hypothèses plus ou moins volontaristes devront être établis et faire l'objet d'une estimation sommaire de leurs avantages, de leurs inconvénients et de leurs coûts à partir de ratios moyens.

Ces scénarios pourront s'appuyer sur une stratégie de la demande à partir d'une analyse approfondie des besoins.

Toutefois, devant la difficulté pratique d'une telle analyse, on pourrait s'appuyer sur le développement d'une stratégie de l'offre. A partir d'une évaluation plus sommaire des besoins, on pourrait envisager la mise en œuvre expérimentale d'une offre que l'on adapterait progressivement pour l'ajuster aux réalités de l'usage (et de la demande) constatées sur le terrain.

Un panel de deux à quatre scénarios élaborés suivant ces approches contrastées serait idéal.

La fiche pratique n°11 fournit quelques éléments de coût.

La fiche pratique n°12 fournit un panel de scénarios envisageables.

B - LES CRITERES DE CHOIX

Afin de pouvoir opérer son choix en toute connaissance de cause, il conviendra de se fixer une batterie de critères. Ces critères devront être choisis pour pouvoir arbitrer par rapport :

- aux attentes,
- aux enjeux,
- aux besoins,
- aux obligations,
- aux contraintes.
- aux opportunités,
- aux valeurs,
- aux coûts.
- etc ...

Les critères devront être hiérarchisés. Ils serviront à mesurer l'impact des différents scénarios envisagés.

Cet impact sera mesuré par rapport aux objectifs particuliers de la mise en accessibilité pour les handicapés et les PMR mais aussi de manière plus globale par rapport à l'ensemble de la population et à l'ensemble des politiques de la collectivité.

Il conviendra en particulier de veiller à ce qu'il n'y ait pas de disproportion manifeste entre les moyens à mettre en œuvre, et notamment les coûts engendrés, et les résultats espérés.

Cette analyse multicritères conduira à prendre parti, à retenir un scénario (ou plus exceptionnellement plusieurs scénarios optionnels) parmi ceux proposés.

C - LES GRANDES ORIENTATIONS

Le parti ayant été retenu, il convient d'en exprimer les grandes lignes, les idées forces qui constituent le cadre de la poursuite de l'élaboration et permettront de préciser les exigences et de fixer les principes pour définir les objectifs stratégiques et déterminer l'organisation à mettre en place. Elles représentent les finalités de la planification. Ces options fondamentales constitueront un engagement moral de la collectivité.

C'est à ce moment qu'il conviendra de désigner les bénéficiaires des mesures et de préciser les principes adoptés en matière de transports de substitution.

C'est à ce moment qu'il conviendra aussi d'envisager les mesures d'accompagnement (service d'accompagnement, chèque-transport, ...) qui viendront compléter le dispositif retenu.

A titre illustratif, la fiche pratique n° 13 fournit la charte nationale et la charte européenne d'accessibilité, la fiche pratique n° 14 donne les conclusions et les recommandations de la conférence européenne des ministres des transports.

III . 3 – Les objectifs stratégiques et l'organisation

Les grandes orientations ayant été arrêtées, il va d'abord falloir les traduire en objectifs opérationnels quantifiables, mesurables et programmés dans le temps. Il va ensuite falloir organiser l'ensemble du système pour réaliser ces objectifs. C'est la phase stratégique et tactique de la démarche.

La fiche pratique n°15 rappelle les 26 mesures proposées par le rapport Lévy.

La fiche pratique n° 16 fournit une synthèse de l'action COST 349 et en rappelle le sommaire.

La fiche pratique n° 17 présente les recommandations du COST 349 en matière de véhicules, d'infrastructures, d'informations, de formation, et d'ordre économique et financier.

La fiche pratique n° 18 donne les recommandations du COLIAC pour l'accessibilité de la voirie aux personnes sourdes ou malentendantes.

III.3.1- LES OBJECTIFS STRATEGIQUES

Il s'agira de définir de manière détaillée et en fonction des priorités arrêtées les exigences en matière de niveau de service et de performance de la collectivité dans les domaines :

- de la desserte et de la consistance de l'offre,
- des aménagements, des matériels et des équipements,
- de la gestion et de l'exploitation,
- du financement.

Ces objectifs devront être traduits en éléments mesurables grâce à des indicateurs d'état ou de résultat.

La fiche pratique n°19 fournit une batterie de critères utilisables.

Il conviendra de spécifier le niveau de performance à atteindre pour chacun des critères retenus en définissant :

- le niveau de référence,
- le niveau d'exigence que l'on peut exprimer en pourcentage par rapport au niveau de référence,
- le cas échéant un seuil d'inacceptabilité et les délais dans lesquels les niveaux d'exigence doivent être atteints.

A titre d'illustration :

X % de la population desservie par un service accessible à un horizon donné

X points d'arrêts aménagés par an ou à un horizon donné

X véhicules équipés par an ou à un horizon donné

X millions d'euros consacrés par an ou à un horizon donné

Etc ...

Les indicateurs devront aussi être choisis pour permettre le suivi et l'évaluation du dispositif.

III.3.2- L'ORGANISATION

Il conviendra ensuite de préciser l'organisation du système et de la production ainsi que le management de cette organisation.

A- L'ORGANISATION DU SYSTEME DE TRANSPORT ET SON MANAGEMENT

Organiser le système de transport c'est :

- en préciser les différents composants,
- préciser les relations entre ces composants,
- définir les responsabilités

Qui, pour qui, quoi, pourquoi, où, quand, combien, comment ? ... autant de questions à se poser et de réponses à apporter.

La collectivité va devoir définir les principes sur lesquels elle entend fonder cette organisation au regard des objectifs qu'elle se sera fixés pour pouvoir préciser le contenu de chacun des composants, préciser les liens qui les relie et mettre en place le management correspondant.

Parmi ces principes, on peut citer :

- la cohérence, la coordination,
- la lisibilité,
- l'intégration, l'unicité,
- la synergie, la complémentarité,
- la pertinence, l'efficacité,
- la souplesse, l'évolutivité,
- etc ...

Les composants du système peuvent être regroupés en trois catégories :

- la consistance de l'offre (dans l'espace, dans le temps, en matière de tarification),
- la conformation des biens (locaux, infrastructures, matériel roulant, équipements),
- les conditions d'exécution des services.

Manager le système de transport c'est en assurer le bon fonctionnement ce qui implique une bonne collaboration entre tous les intervenants. Il faut donc que la responsabilité de chacun d'eux soit clairement précisée et connue de tous. Il faut aussi que soit organisée la gestion des interfaces entre chacun d'entre eux.

B- L'ORGANISATION DE LA MISE EN ŒUVRE ET SON MANAGEMENT

La mise en œuvre du dispositif s'étend au delà de la conception et du fonctionnement du système de transport lui-même.

Elle va nécessiter par exemple :

- des aménagements de voirie,
- des aménagements de bâtiments,
- de l'achat de matériel,
- de la mise en place d'équipements,
- de la mise en place de services associés,
- etc

Là aussi, il va falloir inventorier et préciser les différents éléments à prendre en compte et mettre en place le management correspondant, afin de garantir la bonne intégration du système de transport dans un environnement complexe et de garantir la cohérence et la coordination de l'ensemble des actions dans les différents domaines concernés.

A travers ce management il va s'agir de mobiliser au mieux les ressources humaines matérielles et financières pour en tirer le meilleur parti en vue d'attendre les objectifs définis et assurer la meilleure qualité de service.

III . 4 – La mise en œuvre opérationnelle et logistique

Les objectifs stratégiques et l'organisation ayant été définis, le moment est venu de préciser de manière détaillée les actions opérationnelles à mettre en œuvre, leur programmation, et les moyens nécessaires à cette mise en œuvre.

III.4.1- LES ACTIONS OPERATIONNELLES ET LEUR PROGRAMMATON

Afin de disposer d'une vision claire des actions à mener, on pourra utilement les regrouper en programmes tels que :

- programmes d'investissement,
- programmes relatifs aux mesures d'organisation,
- programmes relatifs aux mesures d'accompagnement,
- etc ...

Pour en faciliter la programmation, on peut aussi repartir de l'analyse systémique pour privilégier d'autres regroupements.

La fiche pratique n° 20 précise le déroulement d'un projet de mise en accessibilité.

A– LES PROGRAMMES D'INVESTISSEMENT

Ces programmes pourront eux-mêmes se décomposer en sous-programmes concernant :

- les aménagements du cadre bâti comme les gares,
- les aménagements de voirie comme les points d'arrêt,
- l'achat des véhicules,
- les équipements (information, billettique, etc ...),
- etc ...

Ces programmes devront détailler de manière précise les spécifications et les prescriptions concernant chaque action et définir les responsables de leur mise en œuvre. Ils devront également intégrer les actions nécessaires à la maintenance et à l'entretien des biens concernés.

La fiche pratique n° 21 précise les préconisations du COST 349 en ce qui concerne l'aménagement des gares et celui des points d'arrêt. Elle vient compléter la fiche pratique n° 14 qui préconisait un certain nombre de recommandations en matière de véhicules, d'infrastructures et d'information.

La fiche pratique n° 22 précise les recommandations de l'ADAE en ce qui concerne l'accessibilité numérique.

B – LES PROGRAMMES RELATIFS AUX MESURES D'ORGANISATION

Là encore on pourra les décomposer en sous-programmes concernant :

- la conception du dispositif,
- sa gestion,
- son animation,
- la communication pour le promouvoir,
- la formation des acteurs,
- le conventionnement et la contractualisation avec les prestataires,
- etc ...

C'est notamment au titre de ces programmes que devront être élaborées de manière détaillée la consistance de l'offre, les éventuelles mesures tarifaires et les conditions de gestion et d'exécution du service.

Comme précédemment, ces programmes devront détailler de manière précise les spécifications et les prescriptions concernant chaque action et définir les responsables de leur mise en œuvre.

C'est à ce niveau que sera précisée la gestion des interfaces.

C- LES PROGRAMMES RELATIFS AUX MESURES D'ACCOMPAGNEMENT

Parmi ces mesures d'accompagnement, on peut citer :

- la promotion et le développement du covoiturage,
- la promotion et le développement des transports associatifs,
- la promotion et le développement du chèque-transport,
- la promotion et le développement des services d'accompagnement,
- la mise en place de comités des partenaires du transport public et de comités de lignes (articles 21-3, 22, 27-2 et 30-2 de la LOTI).

Ces cinq mesures concernent plus spécifiquement les transports.

En ce qui concerne les cheminements, éléments de la chaîne du déplacement, on pourra y ajouter la mise en accessibilité de la voirie et l'aménagement des espaces publics dont la collectivité est le gestionnaire. Le développement et la promotion des circulations douces contribuent à cette mise en accessibilité.

On pourra aussi organiser la procédure de dépôt de plainte.

Afin de mieux prendre en compte les besoins des personnes à mobilité réduite et d'assurer un meilleur contrôle du respect de la continuité de la chaîne du déplacement, en particulier dans le domaine des transports, le I de l'article 45 prévoit en effet que les autorités organisatrices de transport public doivent mettre en place une procédure de dépôt de plainte en matière d'obstacle à la libre circulation des personnes à mobilité réduite.

Ces dispositions n'instituent pas une nouvelle sanction pénale mais ouvrent la possibilité aux personnes à mobilité réduite de déposer une demande ou une réclamation en vue de supprimer, réduire ou compenser des obstacles à leurs déplacements.

A cet effet, un registre sur lequel les personnes intéressées inscriront leur demande devra être ouvert au siège de l'autorité organisatrice de transport ou en un autre lieu porté à la connaissance du public par les moyens de publicité appropriés, comme par exemple à la maison départementale des personnes handicapées auprès de la personne référente désignée en application de l'article L 146.13 du code de l'action sociale et des familles.

Il appartiendra à l'autorité organisatrice de transport d'informer le demandeur des suites réservées à sa requête.

La possibilité d'une telle requête était déjà prévue par l'article 10 abrogé du décret n° 78.1167 du 9 décembre 1978 pour favoriser l'accessibilité des installations ouvertes au public aux personnes handicapées.

La fiche pratique n° 23 propose l'exemple canadien de formulaire de dépôt de plainte issu du rapport Lévy.

D - LA PROGRAMMATION

Le I de l'article 45 prévoit expressément que « *le schéma fixe la programmation de la mise en accessibilité des services de transport, dans le respect du délai (de dix ans) défini au deuxième alinéa ...* ».

Il s'agit donc d'une obligation substantielle selon laquelle il convient d'établir la programmation des investissements à réaliser et des mesures d'organisation à mettre en œuvre. Il va donc falloir lister, estimer, fixer l'échéancier et arrêter de manière précise les actions correspondantes pour pouvoir les mettre en œuvre de manière progressive et appropriée.

Il va ensuite falloir mettre en place la logistique, c'est-à-dire les moyens nécessaires à leur mise en œuvre.

III.4.2- LES MOYENS A METTRE EN PLACE

Ces moyens sont de trois ordres : humains, matériels et financiers.

A- LES MOYENS HUMAINS

Le fonctionnement des dispositifs de mise en accessibilité des services de transport nécessitera certainement le recrutement de personnel supplémentaire qu'il convient de prévoir. Il peut nécessiter un certain niveau d'expertise et nécessitera de toute façon un gros effort de formation de l'ensemble du personnel pour identifier et répondre aux besoins des personnes handicapées ou à mobilité réduite.

La fiche pratique n° 17 rappelle les recommandations du COST 349 en matière de formation tant initiale que continue.

B- LES MOYENS MATERIELS

Le fonctionnement des dispositifs mis en place peut nécessiter le recours à des équipements spécifiques, en matière de bureautique par exemple, en matière de traitement de l'information ou dans d'autres domaines.

Il peut aussi nécessiter de disposer de locaux supplémentaires.

C- LES MOYENS FINANCIERS

Il s'agit bien entendu du nerf de la guerre.

Il convient de faire face aux dépenses d'investissement et de fonctionnement générées par la mise en œuvre des dispositions arrêtées sans oublier les surcoûts importants (qui peuvent dépasser 15 %) engendrés par les pertes de capacité liées aux aménagements que ce soit au niveau de l'investissement mais surtout au niveau du fonctionnement.

Sans oublier non plus l'impact sur les recettes qui peut dans certains cas se révéler négatif. Ce pourrait être le cas par exemple sur des lignes courtes de périphérie urbaine ou de rabattement sur gare en cas de dégradation du niveau de service relatif à la durée du trajet, celle-ci se voyant allongée pour permettre la prise en charge de personnes handicapées ou à mobilité réduite. La fréquentation commerciale pourrait s'en trouver affectée.

Il n'est pas inutile de rappeler que la LOTI impose que les conditions de coût restent raisonnables pour la collectivité.

III . 5 – Le suivi, l'évaluation et l'évolution

Il n'y a pas de progrès sans connaissance, sans mesure. Il convient donc de mettre en œuvre les outils permettant de disposer d'un suivi statistique, d'une évaluation de la performance, de la satisfaction de la population. Cela permettra d'apporter les corrections, les adaptations nécessaires. La connaissance de l'état de la recherche permettra d'envisager les évolutions à plus long terme.

III.5.1- LE SUIVI STATISTIQUE

Il pourra porter :

- sur l'offre (kilomètres offerts, population desservie, etc ...),
- sur l'usage (voyages, voyageurs X km, voyageurs par km, etc ...),
- sur les dépenses (investissement, investissement par voyageur, fonctionnement, etc ...),
- sur les recettes (recette globale, recette par voyage, recette par km, déficit, R/D, etc ...).

Le suivi dans le temps permettra de dresser des tableaux de bord, d'évaluer l'efficacité du dispositif.

III.5.2 – LA MESURE DE LA PERFORMANCE

Il s'agit de mesurer à partir d'indicateurs le niveau de performance atteint pour chacun des critères définissant le niveau de service exigé lors de la définition des objectifs stratégiques (Cf. III.3.1).

Les mesures de performance choisies par les acteurs responsables du service doivent porter sur des aspects identifiés comme importants pour le client.

Les mesures utilisées lors de la définition des objectifs doivent être efficaces par rapport à leur coût et à l'objectif pour lequel elles ont été conçues.

Il convient d'utiliser des mesures appropriées et des indicateurs pertinents.

La fiche pratique n°24 précise les caractéristiques d'un bon indicateur mesurable.

III.5.3 – LA MESURE DE LA SATISFACTION

Les mesures et la surveillance de la satisfaction de la population en général et du client en particulier constituent un outil essentiel de toute démarche d'amélioration.

L'écoute doit être planifiée et organisée pour être efficace et efficiente.

Cette planification et cette organisation consistent à définir et à mettre en œuvre des méthodes de recueil de données, la fréquence du recueil et de l'analyse des données.

Parmi les sources d'information sur la satisfaction des clients on peut citer les questionnaires et les enquêtes, les réclamations et les suggestions, la communication directe et les groupes de discussion, les associations, les médias, les études spécifiques, etc ...

III.5.4 – L'EVOLUTIVITE DU DISPOSITIF

La connaissance statistique, l'évaluation de la performance et de la satisfaction vont permettre de dresser un bilan du dispositif, d'en diagnostiquer les faiblesses et d'y apporter les corrections et les adaptations nécessaires, de le faire évoluer en conséquence.

III.5.5 – L'INNOVATION

Le développement de la recherche va permettre d'ouvrir de nouvelles possibilités, notamment en matière de technologies. Certaines impossibilités techniques aujourd'hui constatées pourront alors être levées. Le schéma devra prendre en compte ces évolutions. La fiche pratique n°25 dresse d'état des recherches engagées au niveau du PREDIT.

IV – Recommandations en guise de conclusion

Les clés de la réussite de la mise en accessibilité passent par :

- une volonté politique ferme fondée sur des valeurs fortes et un principe affirmé de non-discrimination,
- une approche méthodologique structurée et réfléchie basée sur une bonne connaissance de l'état des lieux,
- une élaboration concertée avec l'ensemble des acteurs au premier rang desquels les bénéficiaires eux-mêmes qu'il convient non seulement d'écouter mais aussi d'entendre,
- une définition précise des actions à mettre en œuvre prenant en compte tous les handicaps,
- des solutions adaptées, complémentaires les unes par rapport aux autres et d'un coût raisonnable pour la collectivité,
- une mise en œuvre progressive régulière à un rythme soutenu à travers une programmation réaliste, pragmatique, cohérente et coordonnée,
- des mesures d'accompagnement et des pistes de progrès,
- une animation et un suivi permanents.

Si ce guide parvenait à consolider une nouvelle approche qui renforce un nouvel état d'esprit pour conforter le sentiment que les personnes handicapées et celles à mobilité réduite sont des citoyens à part entière et faire en sorte qu'elles bénéficient du même service que tout le monde, il aurait atteint son objectif.

V - La boîte à outils

La boîte à outils regroupe sous forme d'une vingtaine de fiches un certain nombre d'éléments pratiques pour aider à l'élaboration du schéma. Il appartient à chacun de les utiliser s'il le souhaite et comme il le souhaite. On peut les regrouper comme suit :

- Les méthodes d'élaboration du schéma (Cf. II.1)

Fiche 1 L'exercice de la concertation

- Le contenu du schéma (Cf. III.1)

Fiche 2 Contenu synthétique du schéma

- Les choix politiques et la planification (Cf. III.2)

Fiche 3 Des sources de ressources
Fiche 4 Quelques données statistiques générales
Fiche 5 La recherche et l'identification des besoins
Fiche 6 Ce qui gêne les PMR
Fiche 7 Le recensement des obstacles
Fiche 8 Grille d'évaluation de l'accessibilité
Fiche 9 Check-list d'un système de transport accessible
Fiche 10 La notion d'impossibilité technique avérée
Fiche 11 Quelques éléments de coût
Fiche 12 Panel de scénarios envisageables
Fiche 13 Les chartes nationale et européenne de l'accessibilité
Fiche 14 Les recommandations de la conférence européenne des ministres des transports

- Les objectifs stratégiques et l'organisation (Cf. III.3)

Fiche 15 Les 26 recommandations du rapport Lévy
Fiche 16 L'action COST 349
Fiche 17 Les recommandations du COST 349
Fiche 18 Les recommandations du COLIAC en faveur de l'accessibilité de la voirie pour les personnes sourdes ou malentendantes
Fiche 19 Critères de niveau de service (norme NF EN 13.816)

- La mise en œuvre opérationnelle et logistique (Cf. III.4)

Fiche 20 Le déroulement d'un projet de mise en accessibilité
Fiche 21 Panel de solutions pour l'aménagements de gares et de points d'arrêt (COST 349)
Fiche 22 Recommandations de l'agence pour le développement de l'administration électronique
Fiche 23 Modèle de formulaire de dépôt de plainte

- Le suivi, l'évaluation et l'évolution (Cf. III.5)

Fiche 24 Les caractéristiques d'un bon indicateur
Fiche 25 Les axes de recherche du PREDIT

Fiche n°1 – L'exercice de la concertation

L'élaboration du schéma directeur ne peut se faire qu'en étroite concertation avec les associations à condition qu'elles soient représentatives. Les pages suivantes en fournissent une liste indicative en précisant celles qui siègent à la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (arrêté du 29 avril 2005), à la commission permanente du Conseil National Consultatif des Personnes Handicapées (arrêté du 1^{er} mars 2006) et au Comité de Liaison pour l'Accessibilité des Transports et du Cadre Bâti (arrêté du 16 décembre 1999).

Au plan local, on pourra utilement se référer :

- à la Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL)
- au Conseil Départemental Consultatif des Personnes Handicapées (CDCPH)
- au Comité Départemental des Retraités et des Personnes Agées (CODERPA)
- à la Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH)
- à la Commission Départementale Consultative de Sécurité et d'Accessibilité (CDCSA)
- aux comités de partenaires de la LOTI.

**Associations représentatives des personnes handicapées
dont celles siégeant au CNSA, au CNCPPH et au COLIA**

		CNSA	CNCPPH	COLIA
ANPEDA	Association Nationale des Parents d'Enfants Déficients Auditifs			
ADEPO	Association de Défense des Polyhandicapés			
AFM	Association Française contre les Myopathies	X		
AIRe	Association des Instituts de Rééducation et leurs Réseaux			
ALGI	Association pour le Logement des Grands Infirmes			X
APAJH	Association pour Adulte et Jeune Handicapé	X	X	
APF	Association des Paralysés de France	X	X	X
Autisme France				
AVH	Association Valentin Haüy			
BUCODES	Bureau de Coordination des associations des Devenus Sourds et Malentendants			
CLAPEAHA	Comité de Liaison et d'Action des Parents d'Enfants et d'Adultes atteints de Handicaps Associés	X	X	
CNPSAA	Comité National pour la promotion Sociale des Aveugles et Amblyopes	X	X	X
CNRH	Comité National pour la Réadaptation des Handicapés			X
CRESAM	Centre de Ressources Expérimental pour enfants et adultes Sourds Aveugles et sourds malvoyants			
FAIT 21	Fédération des associations pour l'insertion sociale des personnes porteuses d'une trisomie 21	X		
FFAIMC	Fédération Française des Infirmes Moteurs Cérébraux	X	X	X
FFAAIR	Fédération Française des Associations et Amicales d'Insuffisants Respiratoires			X
FISAF	Fédération pour l'insertion des personnes sourdes et des personnes aveugles en France			
FNATH	Association des Accidentés de la Vie	X	X	X
GIHP	Groupement pour l'insertion des handicapés physiques	X	X	X
GPF	Groupe Polyhandicap France Handicap Conseil			
LA DAPT	Ligue pour l'adaptation du diminué physique au travail		X	
PRO AID Autisme				
UNAFTC	Union Nationale des Associations de Familles de Traumatisés Crâniens			
UNAPEI	Union Nationale des Associations des Parents et amis des personnes handicapées mentales	X	X	X
UNASEA	Union Nationale des Associations de Sauvegarde de l'Enfance, de l'Adolescence et des Adultes			
UNAFAM	Union des Amis et des Familles des malades mentaux	X	X	
UNISDA	Union Nationale pour l'Insertion Sociale du Déficiant Auditif	X	X	X
UNAF	Union Nationale des Associations Familiales			X

**Associations oeuvrant au niveau national
pour les personnes âgées et siégeant au Conseil de la CNSA**

France Alzheimer :
<http://www.francealzheimer.org/>

Fondation nationale de Gérontologie :
<http://www.fng.fr/>

Fédération nationale des clubs d'aînés ruraux (FNCAR) :
<http://www.aines-ruraux.com/index.html>

Fédération nationale des associations de retraités (FNAR) :
<http://perso.wanadoo.fr/fnar.asso.fr/index.htm>

Union nationale interprofessionnelle des retraités (UNIR – CFE – CGC) :
http://www.cfecgc.org/010-Home/10-10_Home.asp

Fédération nationale des associations de retraités de l'artisanat (FENARA)

Syndicat national de gérontologie clinique (SNGC) :
<http://www.sngc.org/>

Allô maltraitance personnes âgées (ALMA) :
<http://www.alma-France.org/>

Union nationale de l'aide, des soins et des services à domicile (UNA – ex-Unassad) :
<http://www.una.fr/>

Aide à domicile en milieu rural (ADMR) :
<http://www.admr.org>

Association des directeurs d'établissements d'hébergement pour personnes âgées (ADEHPA) :
<http://www.adehpa.fr/>

Fédération nationale des particuliers employeurs (FEPEM) :
<http://www.fepem.fr/>

Fiche n°2 – Contenu synthétique du schéma

I - Préambule

Pourquoi ce schéma ?

II - Les grandes orientations

- 1 - Les valeurs privilégiées
- 2 - L'évaluation des besoins
 - A - Les attentes
 - B - Les enjeux
 - C - Les besoins
- 3 - L'état des lieux
 - A - L'existant
 - B - L'analyse, le diagnostic et le bilan
 - C - Le contexte, les obligations, les contraintes et les opportunités
 - D - le possible
- 4 - Les grandes orientations
 - A - Les scénarios
 - B - Les critères de choix
 - C - Le parti retenu

III - La stratégie

- 1 - Les objectifs
- 2 - L'organisation
 - A - Du système
 - B - De sa mise en oeuvre

IV - La mise en œuvre du schéma

- 1 - Les actions
 - A - Les programmes
 - B - La programmation
- 2 - Les moyens
 - A - Humains
 - B - Matériels
 - C - Financiers

V - Le suivi, l'évaluation et l'évolution

Fiche n°3 – Des sources de ressources

1 – Ressources générales

On trouvera des ressources d'ordre général sur un certain nombre de sites institutionnels :

Des données d'ordre général sur <http://www.insee.fr> .

L'actualité handicap et l'accès à la documentation dédiée sur <http://www.handicap.gouv.fr/> .

Les informations sur les personnes âgées et la documentation dédiée sur <http://www.personnes-agees.gouv.fr/> .

Les données relatives à la santé sur <http://www.sante.gouv.fr> .

Les données et obligations concernant l'Equipement (urbanisme, transports, etc ...) sur <http://www.equipement.gouv.fr/accessibilité/dma/dma.htm> et des statistiques sur <http://www.statistiques.equipement.gouv.fr> .

Des données particulières, en particulier sur les transports sur :

<http://www.coliac.cnt.fr>

<http://www.certu.fr>

<http://www.gart.org>

L'actualité du handicap en France sur <http://www.yanous.com>

et bien entendu sur les sites des associations dont celles listées dans la fiche pratique n° 1 et dans l'annexe adresses utiles.

2 – Ressources locales

Il conviendra de se rapprocher des services sociaux locaux et notamment ceux du Conseil Général qui gèrent les personnes handicapées, les personnes âgées, etc ... pour obtenir des données propres à son département.

On pourra également en obtenir auprès des représentations locales des associations quand elles existent.

On pourra aussi solliciter les correspondants accessibilité des DDE.

Fiche n°4 – Quelques données statistiques générales

A - QUELQUES STATISTIQUES SUR L'INVALIDITE (source COST 349)

On estime que le nombre de personnes handicapées dans l'Union Européenne (EU 15) est d'environ 45 millions.

Environ 20 % des adultes souffrent d'une forme de handicap à long terme.

Parmi eux :

70 % d'entre eux éprouvent des difficultés à marcher et/ou à monter les escaliers,
41 % souffrent d'une déficience auditive,
24 % souffrent d'une déficience visuelle,
Un foyer sur quatre (25 %) compte une personne handicapée.

On estime également que les personnes âgées (plus de 65 ans) qui représentent environ 15 % de la population adulte en 2005, en représenteront près de 30 % dans 25 ans. Or il existe une très forte corrélation entre l'âge et la réduction de mobilité. Compte-tenu de ces données, le COST 349 estime que les personnes handicapées ou âgées représenteront plus du tiers de la population européenne dans le futur.

B - L'ENQUETE HANDICAP INVALIDITE DEPENDANCE DE L'INSEE (source Yanous.com)

Les personnes handicapées ont fait l'objet de nombreuses enquêtes et évaluations de caractère disparate et parcellaire : questionnaires, grilles d'analyse et interprétations varient d'une initiative à l'autre. Il n'existait pas de tableau précis des personnes handicapées en France jusqu'à la publication de l'enquête Handicap Invalidité Dépendance (HID) par l'INSEE (Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques). Durant quatre années, ses enquêteurs ont interviewé 35 000 personnes handicapées, dont 15 000 vivent en institutions. Ces dernières ont fait l'objet d'une étude spécifique publiée en octobre 2000 dans Insee Première.

Ces données sont des résultats bruts provenant du recensement de la population française et de son enquête Vie quotidienne et santé (VQS) portant sur 400 000 personnes de laquelle a été extrait l'échantillon de population HID. La méthode suivie autorise un taux élevé de fiabilité dans l'interprétation des résultats qui demeurent un état statistique à un moment donné.

L'approche est analytique : elle consiste à déterminer les conséquences d'une situation précise. Elle part des maladies et traumatismes, qui engendrent des déficiences, qui génèrent des incapacités, qui occasionnent des désavantages (ou situations de handicap).

Près de douze millions de personnes vivent en France en subissant une ou plusieurs déficiences pouvant occasionner une gêne dans leurs activités quotidiennes : 3 398 126 déficients intellectuels ou mentaux, 3 085 944 handicapés moteurs, 2 321 288 troubles du métabolisme, 1 199 141 déficients auditifs, 855 796 déficients visuels, 195 175 troubles de la parole, 907 844 autres déficiences. Bien évidemment, une même personne peut cumuler plusieurs handicaps et les chiffres ci-dessus ne mentionnent que les individus qui n'en ont déclaré qu'un seul. Parmi cette population, 533 280 personnes ont besoin d'aide pour les actes élémentaires de la vie : 118 506 sont confinées au lit ou au fauteuil, 414 774 ne peuvent sans aide faire leur toilette ou s'habiller, 269 656 ne peuvent se servir à boire, 114 747 ne peuvent manger sans aide. Peut-on alors considérer que le besoin en aide humaine de ces personnes représente environ deux millions d'employés à domicile à raison de quatre salariés par personne handicapée dépendante ?

2 357 460 personnes ont obtenu une reconnaissance de leur handicap. Les personnes handicapées des deux jambes sont 1 073 974 et 68 918 à l'être des quatre membres. 51 688 sont complètement aveugles, 97 634 sont sourdes totales, 195 268 personnes se déplacent sur un fauteuil roulant manuel (la part du fauteuil électrique est inférieure à 10 % de ce chiffre), 40 202 au moyen d'une canne blanche et 1 803 358 emploient des béquilles ou une canne.

Les tableaux de résultats ont été publiés dans Insee Résultats n°6 de septembre 2002 (13.80 euros). Plus de renseignements sur le site internet de l'Insee et sur celui du Réseau fédératif de recherche sur le Handicap.

Une synthèse complète de cette enquête publiée par la drees est téléchargeable sur le site suivant : <http://www.sante.gouv.fr/drees/etude-resultat/er-pdf/er306.pdf>

C - LES ENFANTS ET ADOLESCENTS HANDICAPES DANS LES ETABLISSEMENTS SCOLAIRES (source handicap.gouv.fr)

- Intégration individuelle dans les écoles maternelles et élémentaires
à temps partiel : 6 000 élèves
à temps plein : 18 000 élèves

- Intégration individuelle dans les collèges et lycées
à temps partiel : 1 200 élèves
à temps plein : 15 000 élèves

- Intégration collective dans les classes d'intégration scolaire
handicap mental : environ 20 000 élèves
handicap moteur : 1 200 élèves
handicaps sensoriels : 2 000 élèves

- Intégration collective en unité pédagogique d'intégration
handicap mental : 800 élèves environ
(source : ministère de l'éducation nationale, année scolaire 1999/2000).

A la rentrée 2001, 103 000 élèves atteints d'un handicap bénéficiaient d'une intégration scolaire individuelle ou collective dans les établissements de l'Education Nationale.

D - QUELQUES CHIFFRES CLES DU HANDICAP EN FRANCE EN 2002
(source handicap.gouv.fr)

1) Enfants handicapés

- Décisions d'orientation par les CDES en établissements et services médico éducatifs
 - Pour enfants déficients intellectuels : 47 200
 - Pour enfants polyhandicapés : 3 400
 - Instituts de rééducation : 13 400
 - Pour enfants déficients moteurs : 4 800
 - Pour enfants déficients visuels : 2 000
 - Pour enfants déficients auditifs : 4 600
 - Services d'éducation spéciale et de soins à domicile : 19 400
 - Ensemble : 94 800

- Mode de scolarisation des enfants et adolescents en établissements et services médicaux (au 1^{er} janvier 2002)
 - Non scolarisé : 22 %
 - Temps plein dans l'établissement d'éducation spéciale : 55 %
 - Intégration scolaire partielle : 4 %
 - Intégration scolaire totale : 19 %
 - Ensemble : 100 %

- Prises en charge des enfants et adolescents handicapés : capacités installées
 - Etablissements d'éducation spéciale : 103 800 places
 - SESSAD : 23 000 places

2) Adultes handicapés

Nombre de bénéficiaires d'allocations

Allocation aux adultes handicapés (AAH) : 753 000

Allocation d'éducation spéciale (AES) : 121 000

Allocation compensatrice de tierce personne (ACTP) : 99 000 (dont 17 000 en établissement)

Nombre de places en établissements

CAT : 98 000 (+ 3 000 places en 2003)

Ateliers protégés : 17 000

Foyers d'hébergement : 39 000

Foyers occupationnels : 34 500

Maisons d'accueils spécialisé : 14 000

Foyer d'accueil médicalisé : 9 100

Décisions d'orientation par les COTOREP en établissement médico-social

Foyer d'hébergement : 5 665

Foyer occupationnel : 12 655

Foyer d'accueil médicalisé : 4 114

Maison d'accueil spécialisé : 6 059

Autres : 4 685

Ensemble : 33 178

Décisions d'orientation par les COTOREP en orientation professionnelle

Atelier protégé : 9 579

Centre d'aide par le travail : 38 818

E- STATISTIQUES SUR LA FREQUENTATION

Lors du séminaire organisé par le CERTU le 11 octobre 2004 sur l'accessibilité des lignes d'autocars interurbains aux PMR, un certain nombre de statistiques sur la fréquentation ont été fournies sur des lignes mises en accessibilité.

3 utilisateurs de fauteuil roulant la première année sur Cergy-Roissy.

40 utilisateurs de fauteuil roulant en six mois sur la navette Aix-Marseille.

37 à 40 % de PMR sur la ligne Nice-Cannes se décomposant en :

- 48 % de personnes âgées,
- 19 % de personnes avec bagages,
- 17% de personnes avec cannes ou béquilles,
- 14 % de personnes avec une poussette,
- 2 % de femmes enceintes.

Le COST 349 nous révèle pour sa part qu'une étude du service d'autocars accessibles Bath – Heathrow – Londres a montré qu'il a été utilisé pour 41 allers simples par les utilisateurs de fauteuils roulants sur la période de 2 ans allant d'avril 2002 à avril 2004.

Fiche n°5 – La recherche et l'identification des besoins de la population

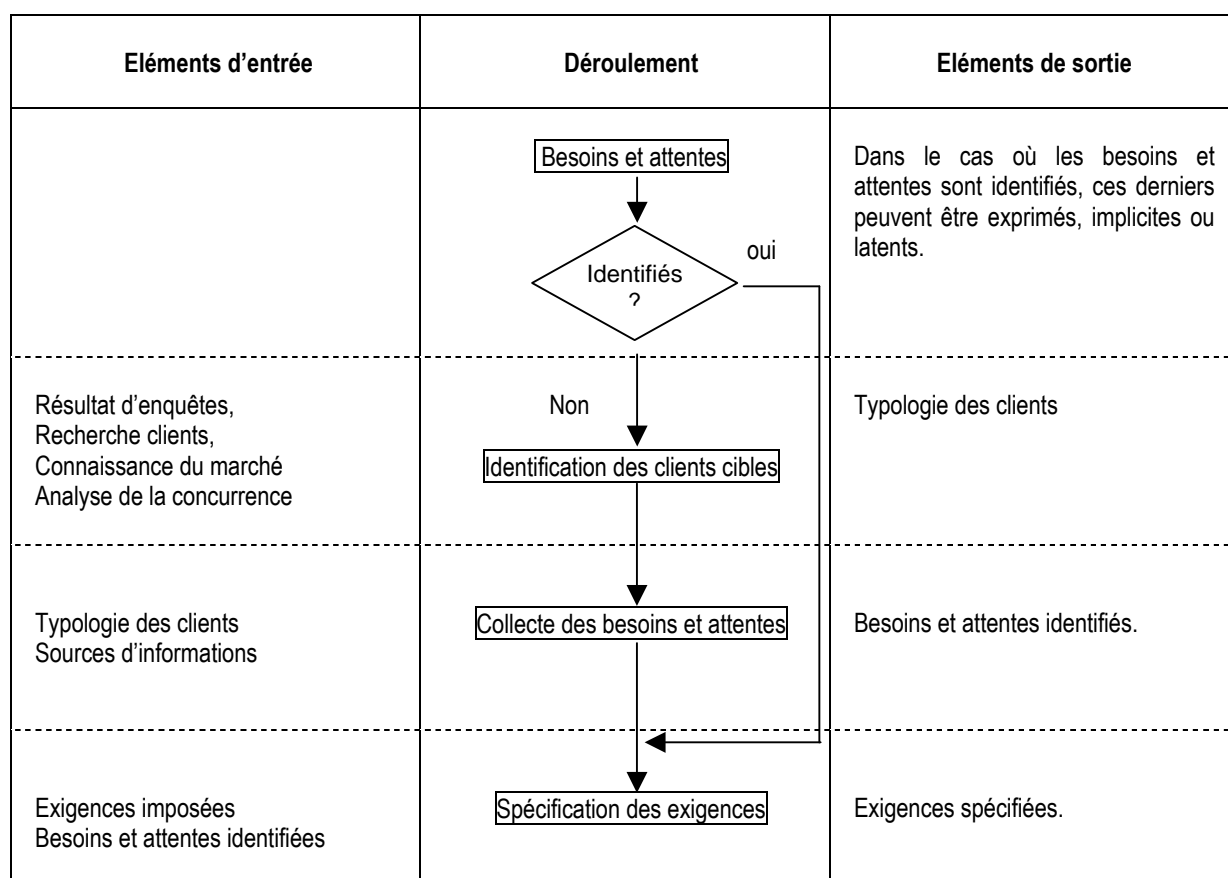
Le guide FD X 50.179 publié par l'AFNOR en décembre 2000 propose une méthodologie d'identification des exigences des clients et présente en annexe des exemples de moyens de collecte et de classement des exigences.

Il distingue trois types de besoins et d'attentes du client :

- les besoins exprimés,
- les besoins implicites,
- les besoins latents (ou potentiels).

1 – La méthode générale

Le guide propose une méthode d'identification des exigences des clients qui peut être schématisée comme suit :



2 – L'identification des clients cibles

Il est indispensable d'identifier toutes les catégories de clients de manière exhaustive et d'en établir la typologie afin de reconnaître la population que l'on souhaite satisfaire.

Il convient ensuite de les regrouper par familles :

- client actuel, potentiel ou prospect,
- client actif ou passif,
- client interne ou externe,
- etc ...

Il s'agit enfin de déterminer les clients cibles (bénéficiaires) que l'on veut satisfaire.

3 – La collecte des besoins et attentes

Le recueil de ces besoins et attentes nécessite d'utiliser toutes les sources possibles d'informations après s'être assuré de leur fiabilité et de leur représentativité.

Il convient de recueillir et de suivre ces sources d'information au cours des trois phases suivantes :

Phase	Modalité/action
Ecoute préalable	Collecte des informations « brutes » en provenance des différents « capteurs », internes et externes (prospects, clients, utilisateurs, clients internes, etc ...)
En cours de réalisation	Transposition de l'écoute en situant le client dans son contexte et en tenant compte de son ressenti et de son vécu.
En finalité	Réaction par rapport à la mesure des résultats issus des divers indicateurs liés aux diverses enquêtes, rapports de visites, réclamations, plaintes et félicitations, évolution des ventes, etc ...

Lors de la phase d'écoute du client, on peut distinguer trois modes d'expression de ses besoins et attentes :

- Une expression « fonctionnelle » des besoins et attentes : le client définit ses besoins et attentes par rapport aux finalités d'utilisation, sans référence à des solutions techniques et organisationnelles.
- Une expression sous forme d'obligation de résultat, en laissant la liberté des moyens.
- Une expression sous forme d'obligation de moyens en plus des résultats, si le client a des raisons de définir, voire imposer, les moyens choisis indépendamment des résultats.

Pour collecter cette information, on peut utiliser un certain nombre de moyens parmi lesquels on peut citer :

- Pour les informations internes
 - remontées internes
 - courriers
 - observation directe
 - relevés/fichiers
 - statistiques
 - rapports
 - etc ...

- Pour les informations externes
 - études de marchés qualitatives par entretiens individuels non directifs, semi directifs ou directifs ou par entretiens de groupe
 - études de marché quantitatives par recensement, par sondage, par suivi d'un panel, par mise en place d'un observatoire
 - études de comportement, de motivations
 - réclamations, retours
 - enquêtes de satisfaction
 - suggestions des clients, des parties intéressées
 - études documentaires
 - médias
 - etc ...

4 – Spécification des exigences

Une fois identifiés les besoins et attentes du client, il convient de les convertir en exigences spécifiées. Il faut, par précaution, s'abstenir de formuler des réponses ou début de réponses a priori, avant de connaître la formulation complète de la demande. Une écoute complète de la demande est la première assurance de la qualité de la réponse.

Pour cela, il s'agit de finaliser les exigences des clients en :

- clarifiant toutes les exigences incomplètes, ambiguës ou contradictoires
- justifiant, si possible, la pertinence des exigences
- communiquant avec les clients.

A ce stade, il convient également de s'interroger sur :

- les besoins et attentes implicites et latents
- les exigences imposées (obligations légales et réglementaires, etc ...)
- la faisabilité éventuelle.

Fiche n°6 – Ce qui gêne les personnes à mobilité réduite

Le CERTU a établi une liste de ce qui peut gêner les personnes à mobilité réduite.

Utilisateurs de fauteuil roulant	<ul style="list-style-type: none"> - Se déplacer sur les sols meubles, glissants ou inégaux, - Franchir des obstacles et des dénivelés (marches, pentes), - Franchir des passages étroits, - Atteindre certaines hauteurs, - Saisir, utiliser des objets, des équipements, - Voir à certaines hauteurs
Personnes ayant des difficultés motrices	<ul style="list-style-type: none"> - Se déplacer sur des sols peu ou pas praticables ou encombrés d'obstacles, - Se déplacer sur de longues distances sans pouvoir se reposer, - Se déplacer rapidement, - Franchir sans appui des marches ou des dénivelés, - Franchir sans appui des passages étroits, - Rester debout longtemps.
Personnes ayant des déficiences visuelles	<ul style="list-style-type: none"> - Voir (comprendre) les « grandes formes », - Distinguer les couleurs - Lire ce qui est « écrit fin », - Déchiffrer la signalisation, - Se repérer dans l'espace, - S'orienter - Se déplacer en sécurité (obstacles, autres usagers à pied, en deux roues, en voiture).
Personnes ayant des déficiences auditives	<ul style="list-style-type: none"> - distinguer les sons - se déplacer en sécurité
Personnes ayant une incapacité cognitive	<ul style="list-style-type: none"> - Comprendre la signalétique, - Mémoriser un itinéraire, - Se repérer dans l'espace.
Personnes ayant des incapacités cardio-respiratoires ou viscérales	<ul style="list-style-type: none"> - Se déplacer sur de longues distances sans pouvoir se reposer, - Franchir des dénivelés sans pouvoir se reposer, - Rester debout longtemps, - Se déplacer longtemps sans aller aux toilettes.
Enfants	<ul style="list-style-type: none"> - Se déplacer sur de longues distances, - Rester debout longtemps, - Atteindre certaines hauteurs, - Voir à certaines hauteurs, - Lire ou comprendre des informations complexes.
Personnes âgées ou fatigables	<ul style="list-style-type: none"> - Difficultés motrices, - Réduction des capacités visuelles, auditives et de mémorisation, - Moindre adaptation aux variations climatiques.

Fiche n°7 – Le recensement des obstacles

Un obstacle est toute chose qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à toutes les facettes de la société en raison de son handicap. S'entend notamment d'un obstacle physique ou architectural, d'un obstacle au niveau de l'information ou des communications, d'un obstacle comportemental, d'un obstacle technologique, d'une politique ou d'une pratique.

Recensement :

- Obstacles liés aux infrastructures (configuration des gares routières, des aires d'attentes, des dimensions des entrées, configuration des aires d'arrêt, cheminements, ...),
- Obstacles matériels (portes, ascenseurs, meubles, taille et lieu des places assises ...),
- Obstacles liés aux communications (difficultés à recevoir des renseignements par téléphone, à interagir avec les réceptionnistes, les préposés à la sécurité ou d'autres membres du personnel et à obtenir des cours de perfectionnement),
- Obstacles liés à l'information (affichage inadéquat ou incompréhensible et difficulté à lire les fiches horaires, les formulaires, les pages Web, les écrans d'information, absence d'annonces ...),
- Obstacles liés aux politiques (règles, règlements, stratégies, etc ...),
- Obstacles liés aux attitudes (personnel ne sachant pas communiquer avec les personnes ayant un handicap, manque d'estime, conditions d'accueil ...),
- Obstacles liés aux technologies (technologies limitant l'accès des personnes ayant un handicap au lieu de le faciliter, valideurs ...).
- Obstacles liés à la consistance de l'offre (itinéraires ou services pouvant présenter de nombreuses difficultés par exemple au niveau de leur inexistence, de leur mauvaise localisation, d'horaires inadaptés ou d'une tarification inadéquate).
- Obstacles liés à la fiabilité (services inexistantes ou indisponibles)
- Obstacles liés au matériel roulant (inaccessibilité, largeur des sièges, absence de soutes ...).
- Obstacles liés à l'achat des titres (reconnaissance des titres, validation des titres, préservation ...).

Différentes méthodologies d'identification des obstacles peuvent être employées :

- Boîte à suggestions des clients.
- Téléphone, boîte vocale, télécopieur, présentations écrite, par courriel ou à l'aide d'un appareil téléscripteur (il s'agit d'un téléimprimeur connu sous l'appellation « ATS », un appareil de communication destiné aux sourds).
- Questionnaire sur copie papier ou questionnaires électroniques sur le site Web des transports (si le site est accessible aux utilisateurs des technologies d'aide).
- Forums communautaires.
- Groupes de consultation.

Fiche n°8 – Grille d'évaluation de l'accessibilité

Il s'agit de définir une grille d'évaluation de l'accessibilité d'un réseau de transport avec des indicateurs de performance.

Ces indicateurs doivent avoir un double rôle : d'une part, être un instrument de pilotage de l'action départementale en terme accessibilité et d'autre part, constituer un moyen d'informer les personnes handicapées du niveau d'accessibilité du réseau concerné.

Ils devront être partagés par tous les acteurs locaux.

A – DEFINITION DU PERIMETRE FONCTIONNEL

1 – Catégorisation des handicaps et causes de réduction de mobilité

- 6 groupes : PFR : personne en fauteuil roulant (ou UFR)
PFA : personne en fauteuil accompagnée
PDD : personne se déplaçant difficilement
PDC : personne déficiente cognitive
PDA : personne déficiente auditive
PDV : personne déficiente visuelle

2 – Définition des étapes du déplacement

- 8 étapes : 1 : Préparation du déplacement
2 : Achat du titre
3 : Accès au lieu de départ
4 : Zone d'attente
5 : Accès aux véhicules
6 : Dans le véhicule
7 : Sortie du véhicule
8 : Après le voyage

3 – Définition des critères d'évaluation de l'accessibilité

- 3 niveaux : Vert : Accessible
Orange : Accessible avec aide
Rouge : Non accessible

4 – Définition des domaines

- 2 domaines : I : Accès à l'information
S : Accès aux services

5 – Localisation

- Point d'arrêt : P.A.

B – EVALUATION DE L'ACCESSIBILITE

1 – Recensement des réseaux existants

● Identification des services

- Identification des horaires
- Analyse du niveau d'accessibilité au regard de chaque groupe
- Analyse du niveau d'accessibilité pour les étapes 1-2-3-8
- Analyse du niveau d'accessibilité pour chaque domaine

● Identification des lignes

- Identification véhicules
- Analyse du niveau d'accessibilité au regard de chaque groupe
- Analyse du niveau d'accessibilité pour les étapes 5-6-7
- Analyse du niveau d'accessibilité pour chaque domaine

● Identification des tracés

- Recensement des arrêts
- Analyse du niveau d'accessibilité au regard de chaque groupe
- Analyse du niveau d'accessibilité pour les étapes 4-5-7
- Analyse du niveau d'accessibilité pour chaque domaine

2 – Exploitation du diagnostic

- Classification des lignes en fonction du nombre d'échecs :
 - . Analyse du niveau d'accessibilité au regard de chaque groupe
 - . Analyse du niveau d'accessibilité pour les étapes 4-5-7
 - . Analyse du niveau d'accessibilité pour chaque domaine

C – DEFINITION DES PRIORITES DE MISE EN ACCESSIBILITE ET DES PLANS D'ACTION CORRESPONDANTS

Grille d'analyse

Réseau
Ligne

Etapas		Domaines		PFR	PFA	PDD	PDC	PDV	PDA
1	Préparation du déplacement								
		I	Accès à l'information						
2	Achat du titre								
		I	Accès à l'information						
		S	Accès au service						
3	Accès au lieu de départ								
		PA1	I	Accès à l'information					
			S	Accès au service					
		PA2	I	Accès à l'information					
			S	Accès au service					
		PA3	I	Accès à l'information					
			S	Accès au service					
		PA4	I	Accès à l'information					
			S	Accès au service					
		PA5	I	Accès à l'information					
			S	Accès au service					
		PA6	I	Accès à l'information					
			S	Accès au service					
		PA7	I	Accès à l'information					
		S	Accès au service						
4	Zone d'attente								
		PA1	I	Accès à l'information					
			S	Accès au service					
		PA2	I	Accès à l'information					
			S	Accès au service					
		PA3	I	Accès à l'information					
			S	Accès au service					
		PA4	I	Accès à l'information					
			S	Accès au service					
		PA5	I	Accès à l'information					
			S	Accès au service					
		PA6	I	Accès à l'information					
			S	Accès au service					
		PA7	I	Accès à l'information					
		S	Accès au service						
5	Accès au véhicule								
		I	Accès à l'information						
		S	Accès au service						
6	Dans le véhicule								
		I	Accès à l'information						
		S	Accès au service						
7	Sortie du véhicule								
		PA1	I	Accès à l'information					
			S	Accès au service					
		PA2	I	Accès à l'information					
			S	Accès au service					
		PA3	I	Accès à l'information					
			S	Accès au service					
		PA4	I	Accès à l'information					
			S	Accès au service					
		PA5	I	Accès à l'information					
			S	Accès au service					
		PA6	I	Accès à l'information					
			S	Accès au service					
		PA7	I	Accès à l'information					
			S	Accès au service					
8	Après le voyage								
		I	Accès à l'information						

Fiche n°9 – Check-list d'un système de transport accessible issue du COST 349

Cette check-list concerne les gares et les points d'arrêt.

Lieu/Item	Pente de rampe	Largeur de passage	Hauteur de quai *	Longueur de quai	Sécurité pour traverser	Dévers	Aire de manœuvre FR	Largeur aire d'accès **	Marches d'escalier	Main courante	Hauteur d'atteinte manuelle	Hauteur d'assise	Protection d'obstacle haut	Hauteur et lisibilité	Dégagement sous table	Niveau d'éclairage, reflets	Niveau sonore/clarté
Accès au point d'arrêt ou gare	X	X	X		X	X							X			X	
Aire d'accès au véhicule			X	X			X	X					X			X	
Equipement du point d'arrêt																	
Abri-voyageur							X	X									X
Siège												X					
Signalétique/information														X		X	
Poubelle		X											X				
Téléphone public		X									X		X			X	
Appel d'urgence											X			X		X	
Eclairage																X	
Gare																	
Circulation	X	X				X							X			X	
Aire d'accès	X	X	X	X			X	X								X	
Salle d'attente							X					X				X	
Signalétique/information														X		X	X
Escaliers									X	X						X	
Elévateurs							X			X	X			X		X	
Rampes d'accès	X	X								X						X	
Distributeurs de billets											X			X		X	
Comptoir billet/info.															X	X	
Toilettes							X			X	X	X			X	X	
* dépend des véhicules qui s'arrêtent aux points d'arrêt/terminus ** dépend de l'équipement d'accès des véhicules																	

Fiche n°10 – La notion d'impossibilité technique avérée

Les cas d'impossibilité technique avérée doivent être déterminés dans le schéma.

Ils peuvent concerner les infrastructures, le cadre bâti, les matériels et équipements divers.

Ne pas oublier que ces impossibilités peuvent ne concerner que certains types de handicap et ne dispensent pas de la mise en accessibilité pour les autres handicaps. Ne pas oublier non plus que cette mise en accessibilité doit rester conditionnée à un coût raisonnable pour la collectivité conformément aux dispositions de l'article 2 de la LOTI.

1 – Les infrastructures

Les impossibilités techniques peuvent notamment résulter :

- de la configuration des lieux :

- caractéristiques géométriques (pentes, courbes, dénivelées latérales, obstacles, ...),
- emprises, présence de constructions (nécessité de pouvoir croiser et doubler en particulier ...).

- de l'inaccessibilité des lieux :

- cheminements non aménagés.

- de servitudes :

- liées au risque (inondations, ...),
- liées à la conservation du patrimoine,
- liées à l'environnement (zones protégées, espaces classés, ...),
- liées à l'urbanisme (documents d'urbanisme).

- de conditions de sécurité

2 – Le cadre bâti

Là les impossibilités peuvent résulter des mêmes causes que précédemment.

A noter le cas particulier des gares souterraines et les cas de disproportion manifeste entre les améliorations à apporter et leurs conséquences.

3 – Les matériels et autres équipements

Là les impossibilités vont essentiellement résulter de technologies inexistantes ou inadaptées ou de l'impossibilité de les installer.

Fiche n°11 – Quelques éléments de coûts

1 – Les bâtiments

Compte-tenu de la situation dans laquelle se trouve un bâtiment à l'origine, les coûts de mise en accessibilité peuvent énormément varier. Les estimations sont donc à faire au coup par coup.

2 – Les infrastructures

Les coûts d'infrastructure peuvent être très variables.

Ils sont en particulier fonction :

- du type de véhicules utilisés (plancher bas, plate forme élévatrice, agenouillement hydraulique),
- de l'importance du trafic (réalisation d'arrêt en alvéole) pour permettre le croisement et le dépassement,
- de la nature de l'environnement.

En fonction des diverses expériences recensées à ce jour, il existe des différences très importantes de coûts d'installation des points d'arrêt selon le COST 349.

A titre indicatif (à relativiser en fonction du degré d'équipement et de configuration du site) et hors coûts de chaussée :

- installation minimale (zone d'attente d'une dizaine de m2 et poteau d'arrêt) de 2 000 à 3 000 €,
 - installation moyenne (zone d'attente surélevée de 30 m2, abri et sièges) : de 15 000 à 25 000 € (coût moyen de 16 000 € en Isèresans abri ni poteau),
 - installation complète : plus de 30 000 €
- (exemple ligne expresse régionale en IDF de 55 km avec 24 points d'arrêt aménagés : coût moyen = 49 000 € mais avec arrêt sur rond-point à 150 000 €.

A ces coûts il convient d'ajouter les coûts de réalisation de chaussée qui peuvent être importants si le stationnement doit être réalisé en alvéole compte-tenu du trafic.

En effet, compte-tenu de la durée d'embarquement qui peut aller de 5 à 15 minutes suivant les cas, il sera souvent indispensable que le véhicule ne stationne pas en pleine chaussée pour permettre qu'on le double ou qu'on le croise.

En outre, pour rester parfaitement accessibles, ces infrastructures vont nécessiter des mesures d'entretien renforcées.

3 – Le matériel roulant

Un véhicule à plancher bas coûte de l'ordre de 40 % plus cher qu'un véhicule normal.

Une plate forme élévatrice coûte de l'ordre de 8 000 à 10 000 €.

Les dispositifs audio et visuels (y compris les câblages) vont coûter de l'ordre de 10 000 à 20 000 € sur un autocar de grande capacité.

Les autres aménagements (installation de mains courantes de couleurs contrastées, marquage des marches, signalétique, sièges plus larges) vont coûter de 1 000 à 5 000 €.

Les surcoûts vont donc être de l'ordre de 10 à 15 % pour un véhicule normal de grande capacité (55 places).

Mais dans le même temps, la capacité du véhicule va se trouver réduite, la mise à disposition d'une place pour fauteuil roulant entraînant la suppression de 4 à 6 places. Le surcoût à la place offerte passe donc aux alentours de 25 % pour un véhicule de grande capacité et sensiblement plus élevé pour un véhicule de petite capacité.

On pourrait pallier la perte de capacité par l'achat de véhicules plus longs (13 m. au lieu de 12 m. par exemple qui vont coûter 7 à 8 % plus cher et qui vont nécessiter des aménagements particuliers).

A noter également l'obligation de disposer d'une climatisation renforcée (notamment sur les petits véhicules) compte-tenu de la durée d'ouverture des portes pour l'embarquement d'une personne en fauteuil roulant.

A ces coûts, il faut ajouter que l'ensemble du parc devra être renouvelé d'ici 2015 ce qui revient à augmenter de l'ordre de 50 % le volume des investissements (si on considère que la durée de vie normale d'un autocar est de 15 ans).

En outre, les autocars déclassés n'auront plus de marché de l'occasion et seront donc invendables. On peut ainsi s'attendre à la disparition de tout marché de l'occasion pendant les 10 à 15 ans à venir.

On peut donc considérer que pour maintenir une capacité égale, la collectivité devrait consacrer un budget en augmentation de l'ordre de 80 % dans les dix prochaines années et de 20 à 25 % ensuite (sans compter les autres mesures : passage aux normes euro 4, disparition de la possibilité du 3 pour 2, etc ...).

4- Les autres équipements

Un certain nombre d'équipements complémentaires vont être nécessaires pour assurer le bon fonctionnement du dispositif notamment en matière de gestion de celui-ci et d'information (services en ligne par exemple).

Il convient d'en dresser la liste et de les évaluer au coup par coup.

5- Le fonctionnement

On évoquera en premier lieu les surcoûts de fonctionnement liés à la perte de capacité des véhicules. Pour pallier celle-ci, il conviendra de mettre en place des moyens supplémentaires : qui dit véhicules supplémentaires dit conducteurs supplémentaires et frais de roulage supplémentaires (carburants, assurances, entretien et maintenance, etc ...).

Or la perte de capacité peut aller de 10 % à 25 % selon le type de véhicule générant un surcoût du même ordre de grandeur pour le fonctionnement.

La mise en place d'un TAD coûte cher pour une « rentabilité » qui varie en général de 5 % à 20 %. Plus il est performant, plus il est onéreux à telle enseigne que certains départements ont dû faire machine arrière. Une étude réalisée par l'ADETEC en janvier 2005 pour le compte de la DATAR, de l'ADEME et de la DTT (devenue DGMT) portant sur 360 services montre que le déficit moyen par habitant tourne autour de 3 € par habitant en milieu rural et de l'ordre de 3 fois plus en périurbain. Le coût moyen du voyage revient autour de 25 à 30 € dans ces deux cas. Il ne s'agit que de moyennes, la variation des coûts en fonction des situations locales et de l'étendue du dispositif mis en place pouvant être très large.

Le fonctionnement du dispositif va souvent nécessiter des recrutements supplémentaires (en plus des conducteurs). Il va en tout cas entraîner des frais de formation substantiels qu'il convient de prendre en compte.

Pour être efficace, et de l'avis de tous, le dispositif mis en place doit être connu. Cela passe par une information et une communication soutenues dont le coût est loin d'être marginal. L'enquête précitée menée sur les TAD considérait même que c'était un des premiers postes de dépenses pour la réussite du système.

Contrairement à ce qu'affirme le COST 349 qui table sur une augmentation de fréquentation de l'ordre de 2 à 3 % l'allongement des durées de parcours pour permettre l'embarquement d'une personne handicapée pourrait se révéler dissuasif pour une partie de la clientèle classique plus marquée encore sur les trajets courts et sur les lignes en correspondance (lignes de rabattement par exemple).

Il est à craindre que l'effet soit plutôt inverse et que l'on ait, au moins dans un premier temps, une baisse sensible des recettes commerciales.

Il conviendra aussi de prendre en compte les effets d'une éventuelle tarification sociale au bénéfice de certaines catégories de personnes handicapées ou de personnes à mobilité réduite.

6- Conclusion

Tant en investissement qu'en fonctionnement, les coûts de mise en place de la mise en accessibilité sont très élevés en transport départemental et peuvent vite se révéler insupportables par la collectivité. Il appartiendra à celle-ci d'arbitrer en faveur d'une allocation optimale de ses ressources (par exemple par rapport à des dépenses de sécurité ou à d'autres dépenses sociales) en ne perdant pas de vue que l'article 2 de la LOTI impose que si « *la mise en œuvre progressive du droit au transport permet aux usagers de se déplacer dans des conditions raisonnables d'accès, de qualité et de prix Cette mise en œuvre doit se faire dans « des conditions raisonnables ... de coût pour la collectivité ... ».*

Fiche n° 12– Panel de scénarios envisageables

Les scénarios envisagés doivent d’abord répondre aux attentes des populations concernées. Ils doivent donc être élaborés en concertation avec elles.

Ils doivent aussi répondre aux orientations et aux objectifs de la collectivité.

Ils doivent répondre bien entendu aux objectifs de la loi du 11 février.

Mais ils doivent aussi répondre aux conditions de mise en œuvre du droit au transport imposées par la LOTI et notamment rester d’un coût raisonnable pour la collectivité.

Au-delà des deux scénarios extrêmes :

- le premier consistant à la mise en accessibilité totale de l’ensemble du réseau existant qui, s’il répond à la lettre à la loi du 11 février, présenterait un coût insupportable pour la collectivité tout en ne répondant pas aux attentes des populations concernées,
- le second consistant à se contenter de mettre en place un service de substitution à la demande en parallèle aux lignes existantes qui ne répondrait ni à l’esprit ni encore moins à la lettre de la loi et qui ne répondrait pas du tout aux attentes des populations concernées.

On pourra envisager une multitude de scénarios intermédiaires articulés autour :

- de services à la demande plus ou moins développés, ouverts à tous et de nature variable, lignes virtuelles, lignes de rabattement, services porte à porte, etc ...
- d’une mise en accessibilité progressive, raisonnée et raisonnable du réseau existant,
- de services spécifiques qui conservent malgré tout leur pertinence dans un certain nombre de cas comme par exemple les services existants pour élèves et étudiants gravement handicapés,
- de services de substitution qui peuvent conserver leur utilité dans certaines circonstances d’impossibilité technique avérée,
- de services d’accompagnement qui apportent un plus incontestable au dispositif.

A noter le plébiscite des services à la demande et notamment de ceux porte à porte :

- que ce soit au niveau du COST 349

« Le transport de porte à porte a toujours été réservé aux personnes handicapées. »

« De plus en plus de communautés rurales le présentent comme une alternative souple au transport collectif traditionnel de passagers. La majorité des passagers sont des personnes âgées ou handicapées et pour elles le transport de porte à porte est un lien vital avec l’extérieur. Pour les raisons précitées, un service de transport de porte à porte complet constituerait un avantage énorme pour les personnes âgées et handicapées. Il n’y a pas de raison pour que les services de porte à porte utilisant un véhicule plus petit, comme un minibus ou un taxi, ne puissent pas être utilisés comme des services de rabattement vers les services d’autocars réguliers ou de tourisme. Ce type de partenariat pourrait améliorer considérablement l’attrait des autocars pour les personnes âgées et handicapées. »

- ou au niveau du CERTU dans son dossier « personnes âgées et transports collectifs » qui constate :

« Les transports collectifs sont le mode motorisé intéressant pour les personnes âgées. Cependant, aujourd'hui les transports réguliers ne sont pas très adaptés aux besoins de cette population. Des progrès techniques d'accessibilité (en urbain essentiellement) ont fait avancer la situation mais des barrières subsistent pour les séniors les plus fragiles. »

« Le transport à la demande est un mode de transport collectif plus proche de la clientèle et plébiscite par cette population âgée, là où elle peut en profiter. Il reste ouvert à tous, tout en facilitant le déplacement grâce à un fonctionnement de proximité avec des moyens à l'échelle de la convivialité chère aux plus âgés ».

- ou enfin au niveau du rapport Lévy :

« De fait, beaucoup de transports spécialisés fonctionnent aujourd'hui et depuis longtemps comme des transports à la demande et les habitudes prises, malgré le développement de transports publics accessibles, font que ces services sont utilisés par des personnes pouvant utiliser les transports communs classiques. Il faut souligner que les personnes âgées sont très désireuses de pouvoir utiliser ce type de services plus personnalisés et offrant des dessertes de porte à porte tout en présentant des éléments de confort dans le déplacement attrayant pour cette population ».

Les scénarios seront aussi fonction du niveau de service exigé :

- en matière de consistance de l'offre, dans l'espace, dans le temps et en ce qui concerne la tarification,
- en matière d'investissement, d'aménagement et de maintenance des locaux, des infrastructures, des matériels, des équipements,
- en matière d'exécution des services.

Ils seront fonction également du statut des bénéficiaires (nature du handicap, pourcentage de handicap, PMR, résidents, non résidents, etc ...).

Ils seront fonction du rythme de mise en œuvre et de la progressivité de cette dernière.

Ces scénarios seront à mettre en regard du scénario tendanciel qui représenterait la prolongation des politiques actuelles.

Fiche n°13– Les chartes nationale et européenne d'accessibilité

Charte nationale de l'accessibilité

Ce document énonce les grands principes essentiels à la réalisation d'une véritable accessibilité pour tous. Son ambition est de définir les concepts à appliquer par l'ensemble des acteurs pour rendre la cité, les transports et le cadre bâti faciles d'utilisation pour tous les citoyens. Cette charte cadre peut se décliner selon des thématiques diverses telle que par exemple la charte « Commune – handicap » qui propose aux municipalités de manifester leur engagement à donner à la personne handicapée sa place dans la cité.

Les principes fondateurs d'une bonne accessibilité

Il est nécessaire de traiter tout ce qui fait le cadre de vie en portant une attention particulière aux besoins des personnes à mobilité réduite.

L'approche de l'accessibilité doit s'appuyer sur les modes de vie des personnes. Elle résulte d'une logique globale de traitement du logement, de la voirie, des espaces publics, des transports, des équipements recevant du public.

Une véritable accessibilité s'obtient par un ensemble de mesures mises en place en vue de permettre à tous, sans entrave, d'étudier, de travailler, de rencontrer les autres, d'exercer les actes quotidiens d'une vie en société.

La ville dans toutes ses composantes –la voirie, les espaces publics, le cadre bâti, les transports- est adaptée et permet un usage autonome et aisé des équipements et de l'espace.

L'accessibilité consiste à donner les possibilités de faire. Elle doit être complétée et valorisée par une information de qualité.

Les signataires s'engagent ...

Article 1 : à garantir l'accessibilité des nouveaux aménagements et la continuité de la chaîne du déplacement

Toute réflexion intègre la notion de chaîne du déplacement incluant le cadre bâti, la voirie et les transports. Chacun des maillons de cette chaîne ainsi que les interfaces entre ces différents maillons, sont accessibles et garantissent une accessibilité cohérente et sans rupture.

Les aménagements en cours de réalisation sont conçus accessibles pour tous sans créer d'effet discriminant et en évitant les mesures spécifiques. Les équipements et cheminements aménagés sont ceux utilisés par l'ensemble des usagers.

Article 2 : à programmer une amélioration de l'ensemble du patrimoine

La réalisation de l'accessibilité ne se limite pas aux équipements neufs ou rénovés. Un regard global est porté sur la cité, les transports, la voirie, les logements et le patrimoine de façon à effectuer un état des lieux , de programmer une mise en accessibilité progressive et de définir un plan d'ensemble assurant une cohérence.

Article 3 : à organiser une concertation

Une concertation continue est conduite avec tous les acteurs : les élus, les aménageurs, les professionnels et naturellement les personnes handicapées ou leur(s) représentant(s).

Cette concertation débute dès les premières réflexions concernant un projet, se prolonge tout le long de la réalisation de l'aménagement et, au-delà, durant toute la période d'exploitation.

Article 4 : à conditionner aide publique ou financement au résultat d'accessibilité

Aucune aide publique ou aucun financement n'est accordé pour des projets collectifs ne respectant pas strictement les exigences de l'accessibilité.

Des mesures particulières et compensatoires doivent être envisagées s'il y a impossibilité technique avérée de réaliser une véritable accessibilité en autonomie, notamment quant aux infrastructures existantes.

Article 5 : à assurer la qualité d'usage en fin de réalisation

La réglementation constitue un minimum contrôlé par les autorités compétentes.

Au-delà du cadre réglementaire, les choix d'aménagement font l'objet d'un auto-contrôle tout au long du processus de conception, de réalisation et d'exploitation au regard de la qualité d'usage. Le suivi de la maintenance des équipements mis en place fera l'objet d'une attention particulière.

Article 6 : à permettre l'accompagnement humain

Une aide adaptée est apportée aux personnes qui en ont besoin par un personnel formé.

Article 7 : à mettre en place une information de qualité

Faire mais également faire savoir : une information fiable, adaptée, facilement disponible et actualisée sur l'état de l'accessibilité est mise à disposition du public et des acteurs concernés.

L'information sur les supports électroniques et audiovisuels est conçue en respectant les règles d'une bonne accessibilité. Elle fait l'objet de vérification et de maintenance.

**CONFERENCE EUROPEENNE DES MINISTRES DES TRANSPORTS
EUROPEAN CONFERENCE OF MINISTERS OF TRANSPORT**

**CHARTRE SUR L'ACCES AUX SERVICES
ET INFRASTRUCTURES DE TRANSPORT**

**Cette charte a été adoptée par le Conseil des Ministres de la CEMT
les 19 et 20 mai 1999 à Varsovie.**

**Elle démontre la volonté politique des ministres à s'assurer
que toute nouvelle construction d'infrastructures
devrait tenir compte des besoins liés aux personnes à mobilité réduite.**

1 - Le nombre de personnes handicapées va croissant

Les personnes handicapées représentent une part non négligeable et croissante de la population de l'Europe. Avec le vieillissement de la population, leur nombre connaîtra une augmentation notable au cours des 50 prochaines années. En 2020, il y aura deux fois plus de personnes de plus de 65 ans en Europe qu'en 1960.

2 - Chacun doit avoir la possibilité de mener une vie autonome

C'est un objectif politique admis sans équivoque que de créer une Europe où tous les citoyens, quel que soit leur handicap ou leur âge, puissent mener une vie autonome. Pour ce faire, les bâtiments publics, les réseaux de transport et les infrastructures ne doivent pas présenter d'obstacles.

3 - Les nouvelles infrastructures doivent tenir compte des besoins des personnes handicapées

De nombreux équipements nouveaux de transport et autres infrastructures sont en projet ou en construction en Europe. Ces équipements et infrastructures peuvent avoir une durée de vie très longue et des projets envisagés aujourd'hui resteront en service pendant une partie appréciable du prochain millénaire. Il est dès lors essentiel qu'ils soient réalisés de manière à répondre aux besoins des personnes handicapées. En tout état de cause, les améliorations apportées à l'accessibilité augmentent la qualité des systèmes de transport concernés et habituellement bénéficient à l'ensemble des voyageurs.

4 - Les pouvoirs publics doivent assurer l'accès

Toutes les autorités publiques ont clairement le devoir de veiller à ce que ces projets soient conçus et réalisés dans le respect des normes d'accessibilité les plus strictes.

5 – Les principes d’accessibilité doivent être respectés

Tous les projets doivent respecter les principes fondamentaux suivants :

- a) Tout projet qui fait appel à un financement public (aux niveaux national et international) doit, pour bénéficier de ce financement prévoir une accessibilité complète, selon des normes approuvées, aux stades de la conception et de la construction.
- b) La conception, dès les tous premiers stades et tout au long du processus, doit être suivie de près et approuvée par des experts en accessibilité, en consultation avec les personnes handicapées. Les gouvernements nationaux proposeront et agréeront des sources appropriées pour donner des avis. Si les gouvernements nationaux ne disposent pas de telles sources, l’UE ou la CEMT en procureront.
- c) Les exigences d’accessibilité doivent comprendre au minimum :
 - un accès total pour les personnes en fauteuil roulant (jusque et y compris celles utilisant des fauteuils aux dimensions normalisées de l’ISO), impliquant, lorsqu’il y a lieu, la mise en place de toilettes accessibles,
 - des équipements d’aide aux personnes qui ont des difficultés de locomotion, de préhension, d’extension des bras ou d’équilibre (comprenant des surfaces antidérapantes, des mains courantes et des poignées),
 - des équipements d’aide aux non-voyants et malvoyants (comprenant l’utilisation cohérente de couleurs contrastées, d’une signalisation claire et d’un éclairage adapté, de surfaces non réfléchissantes, d’annonces sonores en plus des annonces visuelles, lorsqu’il y a lieu, et de systèmes d’orientation et d’avertissement tactiles et sonores, lorsqu’il y a lieu),
 - des équipements d’aide aux personnes sourdes ou malentendantes (comprenant, lorsqu’il y a lieu, des annonces visuelles en plus des annonces sonores, des boucles d’induction et une signalisation claire).

6 – Un financement public sous condition

Les projets doivent être suivis afin de vérifier qu’ils répondent aux principes d’accessibilité. Le maintien d’un financement public doit être conditionné à la réalisation de progrès satisfaisants au niveau des dispositifs propres à faciliter l’accessibilité.

Fiche n°14 – Les recommandations de la Conférence Européenne des Ministres des Transports (CEMT)

Ce document comprenant les conclusions et recommandations proposées dans le cadre d'une étude conjointe CEMT – UITP a été approuvé par le Conseil des Ministres européens le 30 avril 2003 à Bruxelles.

1 – Contexte

Les gouvernements et les opérateurs de transports publics ont en commun le but de garantir que les transports publics soient accessibles à tous. Ils doivent aussi veiller à ce que l'environnement piétonnier et le trafic soient conçus et gérés de manière à ce que les personnes aient un accès et une utilisation sécurisés et fiables des transports publics. Les transports publics ont un rôle-clé à jouer dans l'amélioration de l'accessibilité pour tous les individus, réduisant par là même l'exclusion sociale et améliorant la cohésion sociale. Dans cette optique, le gouvernement et l'administration des transports publics doivent travailler ensemble pour réduire les obstacles non seulement physiques, mais aussi psychologiques (déficiences cognitives, information, peur, discrimination) afin de sécuriser et d'assurer des déplacements sans obstacles dans les villes.

L'importance d'améliorer l'accessibilité aux systèmes de transports est évidente : en moyenne, un quart de la population risque de voir sa mobilité plus ou moins réduite à un moment donné, en raison d'une incapacité physique ou mentale, d'une déficience visuelle ou auditive, ou bien lors de déplacements avec des sacs ou des valises de poids important ou avec des enfants en bas âge. De plus, les handicaps physiques et sensoriels sont souvent liés à l'âge et nul n'ignore que la proportion de personnes âgées dans la population des pays occidentaux augmente et continuera de croître au cours du 21^{ème} siècle.

On ne saurait faire abstraction des besoins actuels et futurs des personnes à mobilité réduite : les négliger ne ferait qu'accentuer les inégalités d'accès à tout un éventail d'installations et, du point de vue des prestataires de services de transport, cela reviendrait à renoncer à une part importante du marché des transports collectifs. En fait, les améliorations de l'accessibilité aux transports profitent non seulement aux personnes handicapées et âgées mais à tous les usagers du système de transport. Permettre l'accessibilité des personnes handicapées aux transports publics n'est pas un effort isolé mais s'inscrit comme un élément essentiel de l'approche qualitative des transports publics. Cela assure aux usagers un service de haut niveau.

De grands progrès ont été réalisés dans les zones urbaines, pour atteindre l'objectif d'une meilleure accessibilité aux transports. Cependant, la mise en œuvre des politiques d'amélioration de l'accessibilité aux systèmes de transport pour tous les usagers s'est avérée difficile et lente, dans nombre de régions urbaines.

2 – Task force CEMT-UITP

Afin de mieux cerner les difficultés rencontrées dans l'amélioration de l'accessibilité aux transports publics, la CEMT et l'Union Internationale des Transports Publics (UITP) ont créé ensemble en l'an 2001, une Task Force conjointe sur l'amélioration de l'accessibilité aux transports publics. Le mandat de cette Task Force composée de représentants des gouvernements nationaux et locaux ainsi que d'opérateurs de transport, était d'étudier comment les véhicules de transport public urbain, les systèmes et les infrastructures connexes peuvent être améliorés afin de fournir une meilleure accessibilité aux personnes à mobilité réduite.

En particulier, les trois objectifs principaux suivants ont été fixés à la Task Force :

- définir un cadre d'action et mettre en exergue des exemples de partenariat entre les pouvoirs publics (à différents niveaux) et des opérateurs de transport qui puissent améliorer l'accessibilité pour tous et procurer d'autres avantages pour les services de transport public urbain (augmentation de la fréquentation, réduction de la congestion),

- établir un guide de bonnes pratiques pour la formation du personnel de transport afin de comprendre et de répondre aux besoins des usagers à mobilité réduite,

- proposer des solutions à des problèmes particuliers rencontrés dans l'amélioration de l'accessibilité, notamment la responsabilité en cas d'accidents, des solutions techniques spécifiques pour les rampes d'accès et l'intégration de véhicules totalement accessibles dans l'environnement urbain.

S'appuyant notamment sur le Guide de bonnes pratiques de la CEMT (1999) « Améliorer les transports pour les personnes à mobilité réduite » et la résolution d'ensemble CEMT (2001/3) sur les transports accessibles, ainsi que sur la communication officielle de l'UITP en 2000 concernant sa prise de position modifiée sur les questions d'accessibilité, la Task Force a examiné les initiatives d'accessibilité dans les systèmes de transport de quatre villes : Grenoble, Prague, Göteborg et Liverpool. Les membres de la Task Force ont rencontré les collectivités locales ainsi que les opérateurs de transport public dans ces villes afin de mieux comprendre comment les politiques pour améliorer l'accessibilité ont été développées et mises en œuvre.

3 – Conclusions et recommandations de la Task Force CEMT-UITP

Alors que l'organisation des transports publics et des autorités locales varie dans les quatre villes étudiées, bon nombre de conclusions-clés peuvent être tirées de leurs expériences concernant l'amélioration de l'accessibilité de leurs systèmes de transport.

Rôle des gouvernements nationaux dans l'amélioration de l'accessibilité des transports publics locaux

- Une législation nationale exigeant que des transports publics totalement accessibles soient mis en place dans un délai déterminé, crée un cadre dans lequel les autorités locales et les opérateurs de transport peuvent collaborer pour y parvenir. L'existence de cette législation est importante dans toutes les situations et elle revêt un caractère essentiel dès lors que les services de transport collectif sont assurés exclusivement ou en grande partie selon des critères commerciaux.

- Bien que la mise en œuvre des mesures pour l'amélioration de l'accessibilité des transports publics soit en grande partie du ressort des autorités locales et des opérateurs, les gouvernements nationaux ont un rôle important à jouer pour établir le cadre légal, fournir des incitations et des lignes directrices sur les bonnes pratiques.

Coopération entre les autorités locales et les opérateurs de transport public

- Une coopération étroite, suivie et à intervalles fréquents entre les autorités locales, les administrations locales des transports et les opérateurs de transport est essentielle. Lorsque tous ces acteurs relèvent du secteur public ; ou que les opérateurs privés sont soumis à un certain contrôle, il n'y a guère lieu de penser que des accords contractuels officiels soient indispensables.

- Lorsque les opérateurs sont indépendants, les autorités devraient stipuler clairement le niveau d'accessibilité demandé dans des accords contractuels entre l'administration des transports publics et les opérateurs.

Planification de l'accessibilité

- Il est indispensable de mettre en place une planification prospective, à un horizon temporel d'une dizaine d'années, avec des plans détaillés couvrant une période de cinq ans qui devraient être mise à jour chaque année.

- Il conviendrait de procéder à un suivi régulier des progrès dans la réalisation des objectifs de la planification prospective. Ce suivi devrait porter sur l'amélioration des infrastructures de transport collectif, la mise en service de véhicules totalement accessibles (autobus, tramways, trains) et l'utilisation des services accessibles par les personnes handicapées et les autres personnes à mobilité réduite.

Coopération avec les personnes handicapées en ce qui concerne la définition et le développement d'une meilleure accessibilité aux transports

- La collaboration et la concertation avec les associations de personnes handicapées sur tous les aspects des transports accessibles sont essentielles. Elles devraient porter sur les véhicules, les infrastructures et l'information. L'administration des transports publics devrait comporter un point focal spécialement chargé de toutes les questions relatives aux personnes handicapées. Il faudrait veiller à ce que la concertation porte sur tous les types d'incapacités, dues à des déficiences physiques, sensorielles et cognitives.

Assurer la totale accessibilité : véhicules, infrastructure et arrêts

- Dans les zones urbaines, l'embarquement de plain-pied devrait devenir la norme, ce qui implique l'intervention à la fois des autorités locales et des opérateurs. Des modifications d'infrastructures devraient être réalisées pour permettre une telle montée à bord, soit en rendant accessibles les plates-formes élevées existantes, soit en adaptant les infrastructures au niveau des rues pour maximiser l'avantage résultant de l'usage de véhicules à plancher surbaissé. Les autorités responsables des infrastructures de transport devraient effectuer des audits de l'accessibilité des arrêts d'autobus ou de tramway ainsi que des infrastructures associées, en se référant à des normes cohérentes. Il faudrait viser à une mise en service parallèle des véhicules accessibles et des infrastructures appropriées, sous peine de perdre une bonne part des avantages que présentent les véhicules accessibles.

- Alors que le développement de l'accessibilité aux arrêts de bus et de tramways est essentiel, il est également important que la zone piétonne environnante soit aussi accessible. Cette responsabilité reste principalement du ressort de l'autorité locale.

- Il est absolument nécessaire d'assurer efficacement le respect des restrictions de stationnement aux arrêts d'autobus ou dans leur voisinage immédiat, sans quoi l'avantage de l'accès de plain-pied à des véhicules à plancher surbaissé serait réduit à néant. Cela l'oblige à une politique rigoureuse et cohérente au niveau de l'autorité locale.

- En vue de rendre les étapes de conception et de réalisation plus efficaces, moins onéreuses et plus faciles à mettre en œuvre, il est souhaitable que les autorités locales, les opérateurs et les fabricants de véhicules puissent se référer à un certain niveau de standardisation pour les dimensions et fixations des fauteuils roulants dans les transports. Les fabricants de fauteuils roulants devraient adopter les normes ISO, et les associations d'utilisateurs de fauteuils roulants devraient attirer l'attention de leurs responsables sur les normes sur lesquelles se basent les constructeurs de véhicules

Services spécialisés

- Des services spécialisés seront toujours nécessaires pour les personnes les plus gravement handicapées ainsi que pour assurer la connexion aux transports publics de personnes incapables autrement d'y accéder. Cependant, cela ne devrait pas être considéré comme un substitut acceptable à l'accessibilité aux transports publics mais plutôt comme un complément.

Formation

- Il est indispensable de faire en sorte que les chauffeurs et autres personnels des transports en commun bénéficient d'une formation de sensibilisation au handicap pour que la prestation de services accessibles soit optimale.

Information

- Au fur et à mesure que les services deviendront totalement accessibles, les opérateurs devraient faire en sorte que des informations exactes et à jour soient largement diffusées sous des formes (visuelles ou auditives) adaptées aux besoins des personnes handicapées. Une bonne et exhaustive information est essentielle si l'on veut encourager les personnes handicapées à utiliser les services accessibles. L'information devrait couvrir l'entière chaîne de transport : avant et durant le déplacement.

- Des opérateurs estiment que certains dispositifs permettant de rendre accessibles les véhicules, notamment les autobus, posent des problèmes. L'utilisation de rampes d'accès et le recours à des systèmes de fixation pour les personnes en fauteuil roulant en sont des exemples. Un échange continu d'informations et de bonnes pratiques entre les autorités et les opérateurs sur ces aspects serait très utile.

Coûts et avantages

- Il y a clairement des coûts associés à la création d'une complète accessibilité aux systèmes de transport public, mais il faut se souvenir que des avantages financiers en résulteraient du fait de l'accroissement d'utilisation des services de transport public.

- Les surcoûts financiers et d'investissement devraient être, dans la mesure du possible, intégrés dans un plan de développement à long terme du transport, et faire l'objet de discussions et d'un partage en fonction de leur responsabilité et de leur domaine de compétence.

- Des opportunités devraient être recherchées pour améliorer l'accessibilité à des coûts acceptables en se fondant sur une meilleure application des règles de trafic existantes (e.g., contraventions pour stationnement illicite aux arrêts de bus et à leurs abords).

Fiche n°15 – Les 26 recommandations du rapport Lévy

Dans son rapport au Premier ministre sur l'accessibilité des transports aux personnes handicapées et à mobilité réduite publié en 2003, Geneviève Lévy, député du Var préconise les 26 mesures suivantes :

1 – Les mesures d'information et de conseil

Création d'une instance départementale de concertation animée par la DDE dont le « correspondant accessibilité » pilotera l'étude d'impact « accessibilité » du plan de déplacement urbain (n°1).

Développement du pictogramme S3A sur les lieux d'accueil (n°18).

Mise en œuvre concertée d'une charte « Signalétique » commune aux opérateurs de transport (n°19).

Création d'une équipe pour les différents modes de traduction pour les personnes sourdes et malentendantes (n°20).

2– Les mesures de prévention, d'anticipation et de concertation

Définition et reconnaissance des métiers de l'accompagnement (n°7).

Procédure de dépôt de plainte auprès de l'autorité organisatrice pour les obstacles abusifs à la libre circulation des personnes à mobilité réduite (n°9).

Rappel du principe de gratuité dans les transports publics pour le chien guide (n°10).

Renforcement de la convention entre la FNACGA, le GART et l'UTP (n°13).

Développement de la concertation pour l'octroi de licences taxis conditionnées (n°15).

Formation des personnels d'accueil pour repérer et orienter les personnes avec une déficience mentale (n°17).

Renforcement des expérimentations sur la mise en place de palettes sur les trains existants (n°21).

Concertation pour la définition des cahiers des charges des matériels roulants (n°22).

Renforcement de la réglementation en profitant de la transposition de la directive « bus et cars » (n°23).

Création d'un comité consultatif national pour les aéroports de province (n°24).

Renforcement de la réglementation maritime à l'occasion de la transposition de la directive européenne sur les prescriptions de sécurité (n°26).

3- Les mesures spécifiques et de civisme

Augmentation du taux des amendes de police pour les stationnements illicites sur les emplacements réservés aux personnes handicapées, sur les abaissés de trottoir et au droit des arrêts de bus (n°2).

Reconnaissance de la profession de conducteur de transport spécialisé (n°3).

Autorisation pour les véhicules de transport spécialisé d'utiliser les couloirs réservés (n°4).

Harmonisation des conditions pour l'adaptation et la réception des véhicules de transport spécialisé (n°5).

Examen de l'alignement des tarifs des transports spécialisés sur ceux des transports en commun (n°6).

Examen de la gratuité des titres de transport « retour » pour les accompagnateurs (n°8).

Reconnaissance du statut du chien guide par un macaron (n°11).

Non obligation du port de la muselière (n°12).

Création d'une flotte de taxis aménagés (aménagements de confort d'usage et aménagements complets pour les personnes en fauteuil roulant) (n°14).

Ajout de la boîte automatique à la liste des équipements spéciaux facilitant la conduite des personnes handicapées et soumis à une TVA au taux réduit (n°16).

Intégration des réalisations de ADP dans la centrale d'informations d'Ile-de-France (n°25).

Fiche n° 16 – L'action COST 349

1 – Introduction

L'action COST 349 a été lancée en septembre 2001 et s'est terminée fin 2005. Elle était gérée par la Fondation européenne pour la science depuis le 1^{er} janvier 2004.

L'action COST 349 a regroupé différents groupes de travail sur l'économie, les infrastructures, l'information et la formation, et la conception des véhicules.

Son rapport paru fin 2005 est le fruit d'un projet européen de collaboration auquel ont pris part des experts de 15 pays. Les participants représentaient des industries d'exploitation et de fabrication d'autocars, des organisations professionnelles et internationales, des fournisseurs, des gouvernements et des institutions académiques, ainsi que des représentants des associations de personnes handicapées.

L'objectif de ce rapport est de donner des conseils sur la meilleure façon de répondre aux besoins des passagers à mobilité réduite dans les autocars et les bus longue distance.

Le contenu du rapport est tiré à la fois d'expériences d'exploitation et de recherches effectuées dans les pays participants et a été élaboré par des personnes comptant de nombreuses années d'expérience dans ce domaine. Les premiers destinataires de ce rapport sont les industries du transport et du tourisme par autocar et les autorités administratives responsables du transport.

L'objectif final est clair et sans ambiguïté : les personnes âgées et les personnes handicapées doivent pouvoir accéder totalement aux réseaux et aux marchés européens d'autocars et de bus longue distance.

Des conseils stratégiques sont donnés sur la façon d'y parvenir. Les conseils incluent un grand nombre de documents spécifiques aux besoins des utilisateurs de fauteuils roulants. Cela ne veut pas dire qu'ils sont plus importants – ou en fait aussi nombreux – que les personnes qui souffrent d'autres types d'infirmité. C'est simplement parce que, en termes de conception et de fonctionnement, le transport des passagers en fauteuils roulants représente le plus grand défi de l'industrie.

Ces conseils ne prétendent pas être un manuel définitif sur l'accessibilité. Les conditions changeront et il n'existe aucun produit de remplacement pour impliquer les personnes handicapées au niveau national ou régional dans le développement de projets spécifiques.

Ce rapport a notamment pour objet de provoquer l'émergence de nouvelles idées et mettra en valeur les problèmes clés pour aider les responsables de l'avenir du voyage en autocar et en bus en Europe à prendre conscience des besoins de chacun.

Le sommaire du rapport et son résumé figurent ci-après :

1 - Introduction	
2 - Les arguments qui militent en faveur de l'accessibilité aux autocars et bus longue distance
3 - Recommandations d'accessibilité des bus et des autocars longue distance
3.1 – Introduction
3.2 - Entrées et sorties
3.3 - Aménagement intérieur
3.4 - Environnement intérieur
3.5 - Conditions supplémentaires requises pour des bus et des autocars utilisés pendant les services réguliers
3.6 – Recommandations
4 - Infrastructure	
4.1 - Types de service et de véhicules
4.2 - Accès aux gares et points d'arrêt des bus et autocars
4.3 - Embarquement et débarquement
4.4 - Gares
4.5 - Problèmes de sécurité personnelle
4.6 - Confort
4.7 - Audits d'accès
4.8 - Coûts et bénéfices
4.9 - Conclusions
4.10 - Recommandations
5 - Informations	
5.1 - Le voyage
5.2 - Le besoin d'informations
5.3 - Sources d'information
5.4 - Recommandations
6 - Formation du personnel	
6.1 - Les avantages de la formation du personnel
6.2 - Former le personnel
6.3 - Renforcer la confiance des passagers
6.4 - Conclusions
6.5 - Recommandations
7 - Conditions économiques
7.1 - Considérations économiques
7.2 - Développement de nouveaux marchés du voyage
7.3 - Mesures d'amélioration de la situation pour les opérateurs
7.4 - Impact des véhicules sur l'environnement
7.5 - Recommandations

Figures
Figure 1	- Rampe
Figure 2	- Espace pour sièges
Figure 3	- Espace réservé aux fauteuils roulants
Figure 4	- Symbole international de fauteuil roulant
Figure 5	- Symbole de fauteuil roulant – Directive 92/58/EEC
Figure 6	- Quai à Kassel Vue en coupe transversale
Figure 7	- Diagramme d'un point d'arrêt de bus accessible
Figure 8	- Représentation schématique des différentes implantations d'une gare routière
Figure 9	- Conception et dimensions de comptoirs de billets/renseignements de hauteur mixte
Figure 10	- Checklist pour système de transport accessible à tous
Figure 11	- Chaîne générale de déplacement longue distance
Figure 12	- Comparaison de l'espace nécessaire à des sièges et à un fauteuil roulant

Annexes

Annexe 1	- L'autocar du futur, Finlande
Annexe 2	- Véhicules à un niveau à plancher élevé accessibles aux fauteuils roulants par élévateur latéral
Annexe 3	- Véhicules à deux niveaux avec rampe d'accès pour fauteuils roulants sur la porte centrale
Annexe 4	- Véhicule à un niveau de hauteur intermédiaire avec cabine à l'avant avec plancher bas et rampe d'accès pour fauteuils roulants sur la porte avant
Annexe 5	- Véhicule de hauteur intermédiaire avec élévateur à la porte avant
Annexe 6	- Concept de véhicule à un seul niveau à plancher élevé avec élévateur intégré dans l'entrée avant
Annexe 7	- Centre intermodal Toulouse Arènes
Annexe 8	- Essai d'autocars accessibles – Checklist de problèmes à prendre en compte pour l'accessibilité – Audit de l'infrastructure (arrêt et gares importants)
Annexe 9	- Principes de conception des documents imprimés
Annexe 10	- Principes de conception des services électroniques
Annexe 11	- Ministère des transports et des communications Finlande : Guide d'amélioration de la convivialité des services d'informations des transports en commun
Annexe 12	- Transport pour le London Journey Planner
Annexe 13	- Stratégie d'accessibilité Greyound
Annexe 14	- Canadian Access To Travel – site web
Annexe 15	- Formation en Allemagne
Annexe 16	- Vidéo d'informations sur les autocaristes au RU « Nous pouvons le faire »
Annexe 17	- Tourisme en Flandres
Annexe 18	- Chiffres comparatifs des tarifs de péage pour les véhicules à 2 et 3 essieux – France
Annexe 19	- Chiffres comparatifs des tarifs de péage pour les véhicules à 2 et 3 essieux – Italie

Annexe 20 - Plan d'investissement pour les transports locaux dans la région du Piémont, Italie du 01.01.2003 au 31.12.2006	
Annexe 21 - Coûts supplémentaires pour les véhicules accessibles aux fauteuils roulants	
Annexe 22 - Systèmes qualité liés au véhicule	
Annexe 23 - Membres du comité directeur du COST 349	
Annexe 24 - COST 349 Protocole d'entente	

3 – Résumé

Cette étude concerne les problèmes rencontrés pendant les voyages en autocar et bus longue distance pour répondre aux besoins des personnes handicapées et des personnes âgées. Son objectif est de présenter aux décideurs différentes options parmi lesquelles ils choisiront les meilleures solutions pour le voyage en autocar et en bus longue distance. Les personnes handicapées sont de plus en plus nombreuses, que leur déficience soit motrice, sensorielle ou mentale. En Europe, les caractéristiques socio-démographiques de la population vieillissante indiquent que la proportion de personnes handicapées représentera 25 à 30 % de la population totale au cours des 25 prochaines années. Ce n'est pas seulement un marché trop important pour être ignoré de l'industrie autocariste, c'est également un besoin social indéniable et un droit humain fondamental de donner à chacun les mêmes chances de voyager. Il existe de nombreuses caractéristiques simples qui pourraient être incluses, à bas prix, dans les modèles de véhicule, pour que les autocars eux-mêmes soient plus accessibles au grand nombre de personnes qui ne peuvent pas les utiliser aujourd'hui – une meilleure dimension de marches, de meilleurs sièges, des annonces des points d'arrêt sonores et visuelles à bord du véhicule, etc. Cette étude donne également de nombreuses indications sur la manière de répondre aux besoins des utilisateurs de fauteuils roulants qui souhaitent voyager en restant assis dans leur propre fauteuil roulant.

Le transport accessible à tous ne concerne pas seulement les véhicules mais aussi les infrastructures, la formation et les informations. L'étude comprend un examen complet des diverses installations nécessaires aux points d'arrêt et aux gares avec des recommandations appropriées à la taille et à l'utilisation de l'installation. Celles-ci varient de simples points d'arrêt ruraux n'exigeant que le minimum, c'est-à-dire une petite aire d'accostage, un horaire détaillé et un siège, à des centres d'échanges importants avec des conseils spécifiques des questions comme l'aménagement plus convivial des comptoirs de billets et d'informations pour tous. Il est de plus en plus évident que la mise à d'installation de qualité aux personnes handicapées profitera à tous les passagers – ou, autrement dit, rendra le voyage en autocar plus attrayant pour chacun.

Toute la question des informations est soigneusement examinée, depuis les informations nécessaires avant le voyage, en passant par toutes les étapes du déplacement, jusqu'à et y compris, la possibilité d'une réaction de la part du client.

Des informations correctes, dans des formats adaptés à la plus grande partie de la population, sont inestimables pour que les voyageurs se sentent en totale confiance pendant le trajet et pour qu'ils aient envie de renouveler l'expérience.

Un personnel qualifié peut souvent compenser des installations et un matériel inappropriés. La formation dispensée sur la manière de répondre aux besoins des passagers handicapés est importante ; certains exemples de programmes de formation sont donnés ainsi que les références de certaines organisations qui peuvent être contactées pour des conseils et une assistance supplémentaires.

Ce rapport étudie les aspects économiques de l'accessibilité des autobus et reconnaît l'existence d'un faible argument financier du point de vue des opérateurs. Toutefois, l'argument en faveur de l'accessibilité pour l'individu et la société au sens large est décisif.

Pour l'opérateur, il est peu probable que les coûts supplémentaires soient suffisamment compensés par le nombre accru de passagers. Par conséquent, l'étude aborde un certain nombre de manières pour lesquelles les gouvernements, nationaux ou locaux, pourraient aider des opérateurs d'autocars et de bus longue distance à offrir une accessibilité complète, ce qui pourrait améliorer les aspects économiques et l'efficacité de leurs activités.

Alors que certaines mesures proposées sont des mesures fiscales, d'autres incluent des mesures non financières, comme la révision des poids maximums par essieu des autocars à deux essieux et l'amélioration de l'accès aux centres des villes. En Europe, ces mesures pourraient avoir un effet bénéfique si elles se traduisaient par une acceptation des autres propositions de ce rapport par l'industrie autocariste et entraîneraient de meilleures conditions de voyage et de tourisme pour les personnes âgées et les personnes handicapées.

Recommandations en matière de véhicules

Un accès facile depuis l'extérieur devrait être prévu au moins par une entrée et une sortie, avec des marches bien marquées et pas très hautes.

Des mains courantes faciles à saisir et contrastant avec leur environnement devraient être prévues des deux côtés de chaque entrée et chaque sortie.

Toutes les entrées, sorties, marches, couloirs centraux, espaces fauteuils roulants et dispositif d'embarquement de fauteuils roulants devraient être correctement éclairés.

Il devrait y avoir au moins une entrée et une sortie accessibles aux fauteuils roulants avec un dispositif d'embarquement pour accéder au moins à un compartiment voyageurs avec au moins un espace pour fauteuil roulant.

Tous les sièges passagers devraient être faciles à utiliser, ne pas basculer, ni se replier ou se déplacer inopinément.

Un nombre minimum de sièges, habituellement quatre, devraient disposer d'espace supplémentaire pour répondre aux besoins des personnes handicapées.

Chaque espace pour fauteuil roulant devrait être équipé de systèmes de retenue adaptés à la fois pour le fauteuil roulant et pour son utilisateur, avec des instructions d'utilisation claires.

Un appui-tête et un dossier sont recommandés pour améliorer la sécurité de l'utilisateur du fauteuil roulant.

Un dispositif de communication devrait être à portée de main de l'utilisateur du fauteuil roulant.

Il devrait y avoir de la place pour les chiens guides à côté de leurs propriétaires.

Des panneaux devraient indiquer l'espace pour fauteuil roulant, la position correcte dans cet espace et à l'avant du véhicule ou à côté de l'entrée principale pour signaler que le véhicule est accessible aux fauteuils roulants.

Les véhicules affectés à un service régulier devraient afficher leur destination à l'avant et sur le côté et si un numéro de ligne leur est attribué, il devrait être affiché à l'avant, sur le côté et à l'arrière du véhicule.

Des annonces sonores et visuelles devraient informer les passagers du prochain point d'arrêt.

Il faut aussi garder à l'esprit que la sécurité et l'accessibilité sont complémentaires et devraient être pris en compte en parallèle. Les caractéristiques nécessaires pour aider les personnes handicapées servent aussi souvent à améliorer la sécurité de tous les utilisateurs, par exemple, de bons niveaux d'éclairage, des marches avec un bon marquage, des mains courantes et une signalétique complète et lisible dans les gares et les stations.

Recommandations en matière d'infrastructures

Un grand nombre de handicaps sensoriels et physiques devraient être pris en compte lors de la conception d'une nouvelle installation ou de la modification d'une installation existante.

Les personnes handicapées devraient être consultées aux stades du programme pour que l'on puisse comprendre et répondre à leurs besoins.

Un audit d'accès devrait être réalisé.

Les installations au point d'arrêt devraient être proportionnelles au niveau de l'utilisation attendue mais devraient offrir au minimum un arrêt identifiable et une aire d'accostage appropriée.

De nombreuses personnes handicapées sont des personnes âgées et c'est pourquoi il faut prévoir un abri et des sièges.

Pour les points d'arrêt et terminus plus importants, il faut prévoir tout un ensemble d'installations dont des toilettes et des distributeurs de boissons.

L'interaction des véhicules et des passagers handicapés devrait être minimisée pour permettre un environnement sûr et accessible.

Des améliorations devraient être étudiées lors de la rénovation ou du remplacement des points d'arrêts et des gares.

Recommandations en matière d'information

Le niveau d'informations devrait être complet, en particulier lorsque le réseau d'autocars ou de bus longue distance n'est que partiellement accessible.

Les autocaristes devraient s'assurer que les informations données correspondent à l'accessibilité des services.

Les méthodes efficaces existantes devraient être suivies lorsqu'elles sont développées pour des services de bus accessibles à tous.

Les conditions paneuropéennes devraient être suivies pour la signalétique standard et le développement d'un protocole d'utilisation de la technologie d'internet pour la réservation des billets et l'actualisation des informations via des ordinateurs et des téléphone mobile.

Recommandations en matière de formation

L'ensemble du personnel devrait être formé pour identifier et répondre aux besoins des passagers à mobilité

Cette formation devrait être continue et actualisée régulièrement.

Le personnel devrait connaître les infrastructures, les informations et les procédures introduites pour augmenter l'accessibilité des autocars pour passagers à mobilité réduite. Ceci leur permettra de prendre conscience des attentes des passagers et d'y répondre, en particulier lorsque le déplacement régulier subit des changements.

Des manifestations pour familiariser les passagers aux installations devraient être encouragées, manifestations au cours desquelles le personnel peut informer les passagers et leur présenter les nouveaux moyens d'accès au voyage en autocar. Cela comprendra une familiarisation avec l'autocar, les infrastructures et les systèmes d'information.

[« Action européenne ciblée des multiples parties-prenantes pour le tourisme et le transport durables » entreprise par un consortium de consultants de PWC pour la Commission européenne (DG Entreprise) octobre 2004]

Cela concerne les passagers handicapés et âgés (voir site web www.mustt.nl pour le résumé et les données comparatives.

Recommandations d'ordre économique et financier

Alors qu'il n'existe pas d'argument commercial pour inciter les autocaristes à mettre en place des véhicules et des services accessibles à tous, il existe de nombreuses incitations et supports susceptibles d'apporter des compensations à l'industrie.

Les opérateurs devraient étudier l'accès à de plus gros marchés dans l'avenir. Les opérateurs doivent analyser leur secteur client cible, en connaissant les mouvements démographiques et les tendances futures.

Pour les gouvernements, de nombreuses mesures fiscales et non fiscales pourraient être prises, dont :

- des politiques budgétaires et économiques au profit des exploitants de véhicules accessibles à tous,
- la mise en place de subventions pour tous ou partie des coûts supplémentaires générés par les véhicules accessibles à tous,
- les déplacements par bus ou autocars devraient être exonérés de TVA dans toute l'Europe,
- le poids maximum de véhicule autorisé et les poids maximums par essieu des véhicules à deux essieux devraient être augmentés pour les véhicules accessibles à tous, compte-tenu des nouveaux développements des modèles de pneus et d'une suspension moins agressive pour les routes.

Pour les collectivités locales :

- il faut donner davantage priorité aux bus et aux autocars lors de l'attribution de l'espace routier et l'accès aux centres des villes devrait être amélioré,
- il faut inverser les tarifications des péages susceptibles de pénaliser les véhicules moins agressifs pour la route et les véhicules accessibles à tous,
- des contrats de services plus longs devraient être étudiés et il faut veiller à garantir une certaine impartialité dans les procédures d'appel d'offre.

Des mesures incitatives devraient être un encouragement à de meilleurs services.

Fiche n°18 – Les recommandations du COLIAC en faveur de l'accessibilité de la voirie pour les personnes sourdes ou malentendantes

Le 20 janvier 2003, le Coliac a recommandé les prescriptions suivantes pour rendre la voirie accessible aux personnes sourdes ou malentendantes.

Une voirie est accessible aux personnes sourdes et malentendantes si elles peuvent :

- s'y orienter seules,
- recevoir les informations diffusés aux autres usagers,
- utiliser la voirie en toute sécurité.

1 – Orientation

Les personnes sourdes ou malentendantes ne peuvent demander leur chemin. Leur stratégie est plutôt de s'orienter seule à l'aide de plans et repères visuels.

Il est indispensable que des plaques de rue soient disponibles, lisibles (y compris à partir d'une voiture ou des transports en commun) et bien entretenues.

Trop souvent ces plaques sont supprimées par des vitrines commerciales ou reposées à une hauteur qui les rend illisibles. Si les panneaux sont placés trop bas, la foule les dissimule. Les panneaux doivent être lisibles d'un véhicule (et aussi des personnes de petite taille, des utilisateurs de fauteuil roulant et des malvoyants).

Chaque ville, voire et de préférence chaque agglomération ou syndicat de communes, devrait adopter une signalétique cohérente et claire

- panneaux bien lisibles en lettres foncées sur fond clair, mais non transparent,
- implantation en hauteur comprise entre 1,80 m. et 2,00 m., ce qui paraît le meilleur compromis. Au centre des grandes villes, une double implantation (panneaux bas et hauts) serait appréciable. A chaque fois que c'est pertinent, utilisation de pictogrammes, photographies, représentations stylisées, etc ...,
- en divers endroits, notamment les gares, arrêts de bus, station de taxi ...) pose de plan de ville et de plans de quartier,
- dans les sites touristiques, une présentation écrite des monuments et sites, implantée sur la voirie, est appréciée (voir exemple : ville de Versailles).

De même, les propriétaires doivent être incités à entretenir les numéros postaux. L'indication des numéros postaux sur les plaques de rue est un complément appréciable. Dans les agglomérations ou banlieues denses, où l'on peut changer de commune sans s'en rendre compte, l'indication de la commune est appréciable.

Il serait souhaitable que la signalétique respecte la typographie et la grammaire du français et évite notamment l'oubli ou, au contraire, l'abus des majuscules. La signalisation publique se doit d'être exemplaire...

Le Colitrah a édité une recommandation relative à la signalétique.

2- Information

Les informations diffusées ou disponibles sous forme sonores doivent être transcrites sur des PMV (panneaux à messages variables). De nombreuses villes sont équipées de réseaux de PMV pour l'information municipale.

Les postes d'appel d'urgence, interphones publics et autres bornes interactives d'information devraient être accessibles aux personnes sourdes et malentendantes en étant équipés :

- de système d'induction magnétique (bobine incluse dans le combiné ou le haut-parleur et dont la présence est signalée (obligatoirement, car l'aide est invisible), par un pictogramme « Oreille barrée »),
- d'une suppléance visuelle par voyants lumineux pour permettre une utilisation élémentaire de ces appareils.

3- Sécurité

Les équipements automatiques doivent être balisés et signalés par analogie aux portes automatiques de garages : signalisation au sol sur la zone de fonctionnement (zébras alternativement noirs et jaunes), avertisseurs lumineux et, selon possibilité, système de sécurité interrompant le fonctionnement si une personne se trouve dans la zone de fonctionnement (se reporter au décret n°90.567 du 5 juillet 1990).

De nuit, l'éclairage a, bien évidemment, une très grande importance. Pour des raisons financières, on ne peut exiger que chaque ruelle soit éclairée comme en plein jour, mais bien des améliorations peuvent être apportées :

- création d'un « plan lumière », adoptés par de nombreuses grandes villes, les « Plans lumières » organisent l'éclairage public : cohérence, nombre, type, couleur et puissance des feux, chemins lumineux, mise en valeur des monuments, etc... In fine, ces « Plans lumières » structurent la ville de nuit et sont riches en éléments d'information qui facilitent le repérage et l'orientation,
- traitement des points dangereux par des éclairages ponctuels plus puissants comme cela se fait déjà pour les passages piétons ; outre ces derniers, ils convient d'éclairer particulièrement les escaliers, les pentes, les bords de quai et toutes zones à risques.

De même, le traitement visuel des zones à risque est essentiel : bords de trottoirs, passages piétons, bords de quai, etc ... devraient faire l'objet d'une signalisation visuelle. Ainsi, par exemple, les textes rendent obligatoires les bandes d'éveil de vigilance à l'usage des personnes aveugles. Il est nécessaire que ces bandes soient aussi de couleur contrastée par rapport au fond ; outre que les malvoyants les verront mieux, ces points singuliers sont aussi un avertissement visuel pour les personnes sourdes, notamment les enfants.

Par analogie à la réglementation relative aux escaliers des bâtiments qui prévoit des nez de marche contrastés au moins pour les premières et dernières marches, les escaliers sur voirie doivent également comporter des nez de marches contrastés. De même, les marches des zones en légère déclivité doivent être balisées avec soin (souvent de faible hauteur et de disposition irrégulière, ces ruptures de niveaux peuvent surprendre l'usager, notamment la nuit). Des mains courants et éventuellement des garde-corps sont indispensables et des deux côtés des escaliers.

4- Télécommunications

Les téléphones publics doivent obligatoirement comporter une induction magnétique et, dans les endroits bruyants, ils seront isolés des bruits ambiants (cabine, abri intégré à une construction, capot isolant ...).

Il est très souhaitable que des textes téléphonés soient accessibles au public : borne Internet, Publifax, PubliMinitel. Pour ne pas faciliter le vandalisme, ces appareils seront à carte et implantés dans des endroits surveillés.

Fiche n°19 – Critères de niveau de service (norme NF EN 13816)

La norme NF EN 13816 contient une liste informative détaillée des critères de qualité d'un service de transport public de voyageurs perçus du point de vue des clients. Il convient que les utilisateurs de cette liste soient conscients que, dans la pratique, la qualité perçue par les clients des systèmes de TPV est globale et donc plus floue que ne le laisse supposer la liste proposée.

Cette liste s'applique à tous les types de clientèle, y compris aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.

1 - Offre de service

1.1 - Modes

- 1.1.1 - Piétons
- 1.1.2 - Modes doux
- 1.1.3.- 2 roues motorisées
- 1.1.4 - Véhicules légers
- 1.1.5 - Transports collectifs

1.2 - Réseau (espace)

- 1.2.1 - Distance entre les points de montée et de descente
- 1.2.2 - Densité du maillage
- 1.2.3.- Zone desservie
- 1.2.4 - Distance entre les points d'échange
- 1.2.5 - Caractéristiques géométriques

1.3 - Réseau (temps)

- 1.3.1 - Période d'ouverture (amplitude)
- 1.3.2 - Fréquence

1.4 - Capacité

- 1.4.1 - Capacité des modules de transport

1.5 - Services associés

- 1.5.1 - Services embarqués
- 1.5.2 - Services de proximité
- 1.5.3.- Services à distance

1.6 - Tarification

- 1.6.1 - Tarification commerciale
- 1.6.2 - Tarification sociale

1.7 - Adéquation/Attrait de l'offre

- 1.7.1 - Dans l'espace
- 1.7.2 - Dans le temps
- 1.7.3.- Tarification

1.8 - Fiabilité du service

- 1.8.1 - Continuité dans l'espace
- 1.8.2 - Continuité dans le temps - permanence
- 1.8.3.- Validité

2 - Accessibilité

2.1 - Modes

- 2.1.1 - Pour les piétons
- 2.1.2 - Pour les modes doux
- 2.1.3.- Pour les 2 roues motorisés
- 2.1.4 - Pour les automobilistes
- 2.1.5 - Pour les taxis
- 2.1.6 - Pour les transports collectifs

2.2 - Réseau (espace)

- 2.2.1 - Entrées/sorties
- 2.2.2.- Facilité de déplacement
- 2.2.3 - Echanges - correspondances

2.3 - Réseau (temps)

- 2.3.1 - Achat à l'intérieur du réseau
- 2.3.2 - Achat à l'extérieur du réseau
- 2.3.3 - Compostage/validation

3 - Informations

3.1 - Informations générales

- 3.1.1 - Sur l'offre de service
- 3.1.2 - Sur l'accessibilité
- 3.1.3.- Sur les moyens d'information
- 3.1.4 - Sur la durée
- 3.1.5 - Sur l'attention portée au bénéficiaire
- 3.1.6 - Sur le confort
- 3.1.7 - Sur la sécurité
- 3.1.8 - Sur l'impact environnemental

3.2 - Informations relatives au déplacement en situation normale

- 3.2.1 - Signalisation à l'extérieur du réseau
- 3.2.2 - Identification du point montée/descente
- 3.2.3.- Signalisation à l'intérieur du réseau
- 3.2.4 - Itinéraire à suivre
- 3.2.5 - Durée des parcours
- 3.2.6 - Tarifs
- 3.2.7 - Type de billet

3.3 - Informations relatives au déplacement en situation perturbée (prévisible ou inopinée)

- 3.3.1 - Etat du réseau
- 3.3.2 - Solution de remplacement
- 3.3.3 - Remboursement/Compensation
- 3.3.4 - Traitement des suggestions et des réclamations
- 3.3.5 - Objets trouvés

4 - Durée

4.1 - Durée du déplacement - délais

- 4.1.1 - Durée pour programmer le déplacement
- 4.1.2 - Temps d'attente aux points montée/descente
- 4.1.3.- Temps passé à se déplacer (vitesse)
- 4.1.4 - Délai pour obtenir le service

4.2 - Respect de l'horaire et des délais d'intervention

- 4.2.1 - Ponctualité
- 4.2.2.- Régularité

5 - Attention portée au bénéficiaire

5.1 - Engagement

- 5.1.1 - Orientation clients
- 5.1.2 - Innovation et initiatives

5.2 - Relations avec les bénéficiaires

- 5.2.1 - Enquêtes
- 5.2.2 - Traitement des réclamations
- 5.2.3.- Compensations/indemnisations

5.3 - Personnel

- 5.3.1 -Disponibilité
- 5.3.2 - Attitude
- 5.3.3 - Compétences
- 5.3.4 - Tenue

5.4 - Assistance

- 5.4.1 - Lors d'interruption du service
- 5.4.2 - Aux clients ayant besoin d'aide

5.5 - Achats de titres de transport

- 5.5.1 - Flexibilité
- 5.5.2 - Tarifs privilégiés
- 5.5.3 - Billetterie
- 5.5.4 - Modes de paiement

6 - Confort

6.1 - Existence et fonctionnement des équipements et installations mis à disposition des clients

- 6.1.1 - Aux points montée/descente
- 6.1.2 - Embarqués

6.2 - Places assises et espace personnel

- 6.2.1 - Dans les modules de transport
- 6.2.2 - Aux points montée/descente

6.3 - Confort du voyageur

- 6.3.1 - Conduite
- 6.3.2 - Démarrage/arrêt
- 6.3.3 - Facteurs externes

6.4 – Conditions ambiantes

- 6.4.1 - Qualité de l'air
- 6.4.2 - Protection contre les intempéries
- 6.4.3 - Propreté
- 6.4.4 - Luminosité/éclairage
- 6.4.5 - Affluence
- 6.4.6 - Bruit
- 6.4.7 - Autres activités

6.5 - Installations facultatives

- 6.5.1 - Toilettes
- 6.5.2 - Consignes
- 6.5.3 - Communication
- 6.5.4 - Restauration
- 6.5.5 - Commerces
- 6.5.6 - Divertissements - Animation

6.6 - Ergonomie/esthétique

- 6.6.1 - Facilités de mouvement
- 6.6.2 - Conception des équipements

7 - Sécurité

7.1 - Protection contre les agressions

- 7.1.1 - Aspects liés à la prévention
- 7.1.2 - Eclairage
- 7.1.3 - Dispositifs de contrôle visibles
- 7.1.4 - Présence de personnel de sécurité/police
- 7.1.5 - Points d'assistance identifiés

7.2 -Prévention des accidents

- 7.2.1 - Présence/mise en évidence de dispositifs de protection
- 7.2.2 - Prévention/mise en évidence des dangers
- 7.2.3 - Protection active assurée par le personnel

8 – Impact environnemental

8.1 - Pollution

- 8.1.1 - Echappements - pollution atmosphérique
- 8.1.2 - Bruit
- 8.1.3 - Pollution visuelle
- 8.1.4 - Vibration
- 8.1.5 - Poussière et saletés
- 8.1.6 - Odeurs
- 8.1.7 - Déchets
- 8.1.8 - Interférences électromagnétiques

8.2 – Ressources naturelles

- 8.2.1 - Consommation d'énergie
- 8.2.2 - Consommation d'espace

8.3 – Infrastructures

- 8.3.1 – Effets des vibrations
- 8.3.2 – Usure de la voie/route, etc ...
- 8.3.3 – Utilisation minimale de ressources disponibles
- 8.3.4 – Effet de coupure

Fiche n°20 – Le déroulement d'un projet de mise en accessibilité selon le CERTU

D'une façon générale, le déroulement d'un projet suit 7 grandes étapes :

<p>① Les études préalables à la décision de faire (montage de l'opération)</p>	<p>Le maître d'ouvrage doit répondre à un besoin, une demande (ici le générateur est la loi et les décrets afférents). Avant de penser solution, il doit s'interroger sur les différents aspects de « qualité » auxquels il faudra répondre et ne pas manquer les opportunités de faire ce qui satisfera le plus grand nombre d'usagers (clientèle) et d'utilisateurs (professionnels) des transports.</p>
<p>② La commande</p>	<p>Ayant bien clairement à l'esprit ce qu'il s'agit de faire, le maître d'ouvrage doit passer une commande en précisant les performances qu'il attend mais sans s'immiscer dans la maîtrise d'œuvre.</p>
<p>③ La conception</p>	<p>Le maître d'œuvre apporte une réponse, technique, fonctionnelle, économique, sous forme d'une programmation incluant les partenariats nécessaires à travers un dialogue avec la maîtrise d'ouvrage et dans le respect du programme défini.</p>
<p>④ La réalisation</p>	<p>Les entreprises réalisent l'ouvrage sous la direction d'un maître d'œuvre (celui de la conception ou un autre).</p>
<p>⑤ La réception</p>	<p>Moment très important qui scelle l'accord du maître d'ouvrage de prendre dorénavant en charge l'ouvrage qu'il reconnaît correspondre à sa commande. La réception succède en général à deux étapes de contenu et d'obligations différents : le contrôle de qualité et le contrôle de conformité.</p>
<p>⑥ L'entretien et la maintenance</p>	<p>Le propriétaire de l'ouvrage doit en assurer l'entretien et la maintenance soit directement (travaux en régie) soit en faisant appel à des intervenants extérieurs. C'est au propriétaires de rappeler à chaque intervention les « qualités (performances) initiales de l'ouvrage qu'il faut préserver.</p>
<p>⑦ Le suivi évaluation</p>	<p>Tout au long du processus et en particulier lors des étapes de conception réalisation, la MOA et la MOE se donnent les moyens (indicateurs avant, après) de mesurer l'efficacité des actions mises en œuvre.</p>

A toutes ces étapes, il faut ajouter la mission de contrôle qui s'exerce sous deux formes :

- la mission de contrôle donnée à un intervenant externe et qui s'exerce principalement en phase travaux,
- le contrôle interne à chaque corps de métier, à chaque acteur et qui s'exerce à chacune des étapes du projet :

La prise en compte de l'accessibilité doit être un souci constant des acteurs, tout au long du déroulement du projet. C'est une performance à atteindre.

La réalisation d'un produit final, conforme aux attentes des usagers, notamment des personnes à mobilité réduite, nécessite la mise en place très en amont d'une instance de concertation ¹ qui validera les choix en matière d'accessibilité – ou à défaut, fera des propositions au maître d'ouvrage – et veillera au suivi, étape par étape, d'une bonne prise en compte de l'accessibilité par les différents acteurs.

Le tableau suivant présente les savoir-faire professionnels nécessaires aux différentes phases d'une opération :

Phases	Acteurs	Savoir-faire Professionnels associés	Questions à se poser
Etudes préalables à la décision de faire	Maître d'ouvrage mais aussi régie, bureaux d'études publics ou privés	- savoir inscrire le projet dans une logique/réflexion d'ensemble - savoir faire exprimer des besoins, des problèmes, puis les transcrire - savoir aider au montage juridique et financier	Le maître d'ouvrage s'est-il interrogé sur la qualité d'usage pour les PMR au delà de la stricte application de la réglementation ?
Commande de l'ouvrage	Maître d'ouvrage mais aussi régie, programmiste privé ou public	- savoir formuler des exigences	Le maître d'ouvrage a-t-il, au delà de la stricte application de la réglementation PMR : - donné une mission adaptée au contrôleur technique ?
Conception	Maître d'œuvre de conception mais aussi contrôleur technique, BE spécialisé, conducteur d'opération, CSTP ...	- savoir concevoir « accessible » - savoir analyser un dossier	La maîtrise d'œuvre : - est-elle suffisamment compétente ? - sur qui pourrait-elle s'appuyer ? - intègre-t-elle le souci « accessibilité et confort d'usage » à toutes les étapes de la conception ? - intègre-t-elle le souci « accessibilité-confort d'usage » dans le descriptif des travaux des entreprises ?

¹ L'instance de concertation peut se décliner en comité de pilotage et comité technique. Le premier a une consistance pérenne, le second peut évoluer en fonction des étapes et thématiques traitées.

Phases	Acteurs	Savoir-faire Professionnels associés	Questions à se poser
Réalisation	Maître d'œuvre de réalisation entreprises mais aussi, maître d'œuvre de réalisation, contrôleur technique, CSPS	- savoir réaliser « accessible » ce point est essentiel, qu'il s'agisse de système, de matériel ou d'aménagement	- les entreprises ont-elles connaissance du souci « accessibilité-confort d'usage » ? - qui exercera une vigilance sur ce point durant les travaux ?
Réception	Maître d'ouvrage et maître d'oeuvre mais aussi entreprises, contrôleurs techniques ...	- savoir contrôler sur site	Qu'est ce qui relève de la conformité (respect des normes et règlements (et qu'est-ce qui relève de la qualité accessibilité ? A-t-on les référentiels pour contrôler la qualité ? - Qui veillera à « accessibilité-confort d'usage » durant cette étape ?

Les étapes de la conception :

Les études préalables auront pour finalité de :

- justifier (loi, décrets, niveaux d'accessibilité ...) la nécessité de la démarche en la resituant sur le contexte général du département (politique(s) vers les PMR et handicapés, actions engagées,
- définir l'étendue du schéma directeur, sa portée physique (périmètre – secteurs géographiques), ses limites (restreintes à la MOA du CG ou étendues aux interfaces avec les autres collectivités ou autres acteurs à définir),
- mettre en lumière les enjeux calendaires (évènementier, opportunité et synergie, datation des étapes, etc ...
- identifier les populations concernées (cible), segmentation des PMR (par exemple concernés ceux qui ont une autonomie dans les déplacements, voire avec assistance accompagnateur),
- dresser le bilan de la capacité d'investissement de la collectivité sur la thématique en regard des moyens et structures disponibles (affectation-compétences),
- détecter les contraintes majeures à la mise en œuvre d'un plan d'action relativement au contexte local,
- concevoir le panel d'acteurs mobilisable en interne et en externe pour la mise en œuvre de toutes les étapes du processus,
- pointer les défauts de compétences en interne et/ou les manques de données afin de programmer l'appel à prestations,
- tracer la commande de l'étape suivante du diagnostic et éventuellement de définir la trame du cahier des charges afférent.

L'avant projet sera constitué :

- d'un diagnostic qui dans ses conclusions mettra en évidence les enjeux relativement à l'accessibilité des transports en responsabilité du département. Le diagnostic présentera en conclusion, face aux enjeux, une série d'objectifs hiérarchisés au sein du comité de pilotage et approuvé par l'assemblée délibérante. Ce diagnostic aura fait l'objet d'une concertation avec les différents partenaires et acteurs potentiels avant la définition politique des objectifs à poursuivre,
- d'une panoplie d'actions individualisées, chiffrée et contenant l'esquisse de leur montage juridique, financier ainsi que des actions d'accompagnement nécessaires, relevant de la même collectivité ou d'autres acteurs,
- de scénarios d'intervention rassemblant dans un exercice de programmation, les différentes actions,
- d'une analyse multicritères des différents scénarios,
- d'une concertation portée par le comité de pilotage,
- d'un choix de stratégie retenant un scénario ou une combinaison des scénarios proposés. L'exercice de programmation sera ici complet,
- d'une concertation finale (plus large) sur le scénario retenu,
- de la définition de la ou des commandes permettant de passer à la phase suivante.

Le projet qui s'étend jusqu'à la dévolution d'exécution sera constitué de plusieurs projets tenant compte de leur nature, de l'origine des financements et des maîtrises d'ouvrages.

Les différentes actions relevant du scénario à mettre en œuvre devront prévoir (pour tout ou partie), compte-tenu du faible retour d'expérience en la matière, des phases de tests de validation (approche plus précise des coûts, de l'efficacité pertinence – usage, etc ...).

En ce qui concerne les expérimentations, celles-ci devront être encadrées par des modes opératoires pré-définis pour en permettre l'évaluation.

Le projet portera en lui la définition et les modalités de mise en place du suivi bilan.

Suivent en séquence les procédures de marché, l'exécution et le contrôle, le parfait achèvement et le suivi bilan.

Fiche n°21 – Panel de solutions pour l'aménagement des gares et des points d'arrêt

Le COST 349 fournit un certain nombre d'indications pour l'aménagement des gares et celui des points d'arrêt.

L'aménagement des gares

Bien que la gamme et l'échelle des installations reflètent le niveau de fréquentation de la gare, les éléments suivants devraient être accessibles à tous lorsqu'ils existent :

- bureau d'informations,
- affichage d'informations (horaires),
- informations sur les emplacements des plates formes et des services,
- comptoir et/ou distributeurs automatiques de billets accessibles à tous,
- toilettes comprenant des installations accessibles aux passagers handicapés et des tables à langer (pas de toilettes accessibles à tous habituellement à bord des autocars),
- salle d'attente et zones avec sièges et espace pour utilisateurs de fauteuils roulants, 10 % des sièges devraient être plus bas que la norme pour les enfants et les personnes de petite taille et quelques sièges devraient être plus hauts que la norme pour les personnes qui éprouvent des difficultés à utiliser des sièges ordinaires,
- zone de file d'attente avec garde-corps (rails, de section arrondie, à environ 1000 mm au-dessus du niveau du sol) le long du (des) côté(s) de la file d'attente, de type « miséricorde » et (s'il y a de la place) sièges traditionnels,
- téléphones publics,
- points d'appel d'urgence,
- bar – rafraîchissements,
- consignes automatiques,
- zone d'hygiène réservée aux chiens guides.

Dans les grandes gares, les passagers devraient aussi pouvoir trouver quelques boutiques, par exemple, un marchand de journaux et livres.

Immédiatement à l'entrée de la gare, les horaires de tous les services devraient être clairement indiqués, y compris les directions vers les aires d'embarquement de chaque service. Il devrait également y avoir une signalétique claire pour indiquer la direction des installations de la gare comme le comptoir de billets, les toilettes, la salle d'attente, etc ... Il vaut mieux placer le bureau de renseignements dans ou tout près de l'aire d'entrée de la gare. Les informations doivent être disponibles sous des formes répondant aux besoins des personnes souffrant de handicaps sensoriels, par exemple des boucles magnétiques, des horaires en gros caractères, des blocs-notes sur lesquels les personnes souffrant de troubles de la parole et du langage peuvent écrire leurs questions, etc ...

L'aménagement des points d'arrêt

Il existe une hiérarchie des points d'arrêt, depuis les points d'arrêt en zones rurales très peu fréquentés jusqu'aux points d'arrêt très fréquentés en zones urbaines centrales, en passant par des points d'arrêt moyennement fréquentés dans les zones suburbaines et les villages ou petites villes. Les installations à prendre en compte incluent :

- les sièges,
- la protection contre les intempéries,
- les informations sur les services, y compris les numéros de téléphone des sociétés locales de bus ou de taxi,
- les poubelles,
- un téléphone public,
- l'éclairage,
- le signal d'alerte/appel d'urgence.

L'installation ou non de l'une ou de toutes ces installations dépendra de la fréquentation du point d'arrêt, de l'emplacement et de la place disponible et des coûts.

Les points d'arrêt des bus et autocars longue distance pourraient être classés comme suit :

- points d'arrêt en zones rurales,
- points d'arrêt dans des villages,
- points d'arrêt dans de petites villes,
- points d'arrêt en zones suburbaines,
- points d'arrêt dans des centres urbains de moyenne et grande tailles.

Au delà de ceux-ci, la hiérarchie comprend aussi les points d'arrêt dans les gares routières, les terminus et les centres d'échange des transports en commun.

Dans les zones rurales, lorsqu'un point d'arrêt n'est utilisé qu'occasionnellement, l'installation minimale incompressible devrait être la suivante :

- un moyen d'identifier le point d'arrêt,
- des informations sur les services,
- une aire revêtue.

Les points d'arrêt dans des villages et dans des zones rurales utilisés plus régulièrement sont ceux pour lesquels seront réalisées de meilleures installations. Cela pourrait inclure :

- une aire d'accostage surélevée,
- un éclairage de la zone d'attente,
- un panneau indiquant les horaires et les points d'arrêt,
- un siège de type miséricorde (ou appui ischiatique) à l'arrière de l'aire d'embarquement pourrait être considéré comme une option supplémentaire.

Les points d'arrêt dans les petites villes et zones suburbaines, en plus des installations précitées, devraient comporter :

- des sièges,
- une protection contre les intempéries (abri pour passagers),
- une poubelle.

Les points d'arrêt dans des centres urbains de taille moyenne et de grande taille disposeront de toutes les installations précitées. Des informations sur les horaires et le service pourront inclure les directions vers d'autres services de bus et d'autocars à proximité, plus un plan des rues avoisinantes. La quantité de sièges prévue devrait être basée sur le niveau de fréquentation du point d'arrêt. L'abri passagers devrait être suffisamment spacieux pour que (au moins) un utilisateur de fauteuil roulant puisse attendre à l'abri. Lorsqu'il est totalement fermé, l'abri devrait avoir une profondeur de 2 000 mm, avec un espace de trottoir libre d'au moins 1 500 mm entre l'arrière de l'abri et le bord du trottoir pour donner à l'utilisateur du fauteuil roulant la place de tourner dans l'entrée de l'abri. Il devrait également y avoir de la place en face de l'abri.

**Fiche n°22 –Recommandations de l’Agence
pour le Développement de l’Administration Electronique (ADAE)**

Il existe en France plus de 7 000 sites publics.

C'est sur la base d'un référentiel commun proposé aux utilisateurs, maîtres d'ouvrage, fournisseurs ou intégrateurs de services, éditeurs de logiciels, que seront développés et évalués les services offerts par l'administration via Internet.

Ces critères d'accessibilité numériques ont été regroupés au sein d'un « Référentiel accessibilité des services Internet » : élaboré en 2004, il a fait l'objet d'un rappel à commentaires avant d'être intégré dans le cadre commun d'interopérabilité de l'administration. Le référentiel s'est inspiré des recommandations internationales produits par le Web Accessibility Initiative (WAI). Il devrait évoluer et suivra également le calendrier de mise en œuvre des « directives pour l'accessibilité aux contenus » (WCAG : Web Content Accessibility Guideline).

C'est ce référentiel qui est visé par le décret relatif à la mise en accessibilité des services de communication publique en ligne.

Il présente l'ensemble des critères nécessaires à la mise en ligne de sites et services Intranet et Internet de l'administration française non seulement accessibles à tous les citoyens mais présentant en plus un confort d'utilisation et de navigation optimisé.

A ce titre, il est composé de deux parties distinctes :

- la première partie présente les critères d'accessibilité tels que définis dans les recommandations internationales WCAG1.0 (« Web Content Accessibility Guidelines » version 1.0) du W3C/WAI. Ces critères sont issus des travaux AccessiWeb (www.accessiweb.org), méthode d'application de ces recommandations internationales.

Cette première partie propose 92 recommandations portant sur les éléments graphiques, les cadres, les couleurs, le multimédia, les tableaux, les liens, les scripts, les éléments obligatoires, la structuration de l'information, sa présentation, les formulaires, l'aide à la navigation, les contenus accessibles et la gestion des critères.

- la seconde partie présente les critères d'utilisabilité. Ces critères sont notamment issus des travaux de Jakob Nielsen et de Marie Tahier, experts internationaux reconnus dans ce domaine.
Ils concernent les standards et critères structurels, les éléments rédactionnels, l'ergonomie, le multimédia, les liens, les formulaires et télé-services et la gestion des critères.

Ce référentiel est téléchargeable sur le site www.adae.gouv.fr .

Fiche n° 23 – Modèle de formulaire de dépôt de plainte

Le rapport Lévy fournit le modèle de formulaire de plainte utilisé par l'office des Transports du Canada.

Office des transports du Canada

Formulaire de plainte

www.cta-otc.gc.ca/access/form/complaint-form_f.html

Toutes les zones désignées par un astérisque (*) doivent être remplies.

Renseignements concernant le passager

Nom du passager :

Adresse complète :

Domicile :

Bureau :

Télécopieur :

Adresse électronique :

Personne avec qui communiquer (s'il ne s'agit pas du passager)

Nom :

Adresse complète :

Domicile :

Bureau :

Télécopieur :

Adresse électronique :

Renseignements concernant le billet

Date d'émission du billet :

Nom de l'exploitant du service de transport :

Numéro du vol, du service ferroviaire ou du traversier :

Point de départ (ville) :

Destination (ville) ;:

Détails sur la plainte

Date de l'incident :

Lieu de l'incident : (indiquer l'endroit)

Nom de l'exploitant du service ou de l'installation de transport :

Nom des personnes avec qui vous avez traité : (si vous le connaissez)

Quels services ont été demandés à l'avance ?

Quand ces services ont-ils été demandés ?

Agence de voyage (le cas échéant)

Nom de la compagnie :

Adresse complète :

Téléphone :

Télécopieur :

Adresse électronique :

Personne avec qui communiquer :

Cochez une ou plusieurs catégories :

- ↳ Attribution des sièges
- ↳ Transmission de l'information relative aux besoins spécifiques du voyageur
- ↳ Conditions d'embarquement
- ↳ Problèmes liés aux services
- ↳ Accessibilité de l'équipement
- ↳ Accessibilité du terminal

- ↳ Sensibilité du personnel
- ↳ Questions liées à la communication : Transporteur (p. ex. ATS, médias substitués)
- ↳ Questions liées à la communication : Terminal (p. ex. ATS, système de sonorisation)
- ↳ Autres :

Décrivez en détail ce qui est arrivé et expliquez les obstacles que vous avez rencontrés.

Décrivez comment vous régleriez le problème et quel genre de recours recherchez-vous.

Donnez, s'il y a lieu, tout autre document à l'Office tels que les billets, carte d'embarquement ou tout autre renseignement comme le nom des personnes mêlées à l'incident, le nom des témoins, les détails concernant toute correspondance antérieure avec le transporteur qui pourrait soutenir votre plainte.

Fiche n° 24 – Les caractéristiques d'un bon indicat eur mesurable

La mesure est un outil et la mise en œuvre de cet outil porte sur des indicateurs. Il est nécessaire de bien concevoir ces indicateurs pour que leur mesure ait un sens en termes d'évaluation de la qualité de service réalisée pour les clients.

Il est conseillé de construire des indicateurs répondant aux propriétés suivantes :

- être orientés client : l'indicateur traduit le regard du client sur la qualité du service rendu et il prend en compte le nombre de clients servis ainsi que façon dont ils ont été servis,
- être « objectivables » : l'indicateur est exprimé par des éléments objectifs qui permettent de fixer, sans ambiguïté, des niveaux à atteindre et d'effectuer des comparaisons dans le temps ou dans l'espace (deux personnes différentes qui réalisent une même mesure trouvent les mêmes résultats),
- être non réducteurs : l'indicateur appréhende tous les aspects du service qu'il prétend mesurer,
- être simples et compréhensibles : l'indicateur s'énonce dans un langage simple, aisément compréhensible par le personnel concerné,
- être déclinables : l'indicateur est facilement déclinable. Il reste signifiant au niveau des équipes locales ou des unités opérationnelles qui l'utilisent naturellement.
- être non pervers : une variation de l'indicateur ne peut être obtenue que par une variation du service sur la dimension concernée ,
- être sensibles : les variations du service rendu dues aux actions mises en œuvre se traduisent par des variations significatives de l'indicateur sur la dimension concernée.
- être fidèles : dans deux situations de services identiques, l'indicateur donne les mêmes résultats. La mesure n'est pas affectée par des perturbations extérieures ou des variations aléatoires sans lien avec la dimension concernée (notions de répétabilité et de reproductivité).
- être financièrement justifiés : les coûts (conception, mise en œuvre, suivi régulier, ...) engendrés par l'indicateur sont justifiés au regard des enjeux et adaptés au rythme des actions,
- être statistiquement valides : la valeur de l'indicateur découle soit d'observations exhaustives dans le temps et dans l'espace, soit d'une taille et d'une structure d'échantillonnage raisonnée qui permettent le calcul d'un intervalle de confiance statistique.

Fiche n° 25 – Les axes de recherche du PREDIT

Des informations détaillées sur ces axes de recherche peuvent être obtenues sur les sites www.predit.prd.fr
www.predim.org

1 – Etudes générales

- Contribution à l'état de l'art sur l'accessibilité des réseaux de transports en commun départementaux.
- Etat des lieux des pratiques de référence sur l'accessibilité des réseaux de transport en commun en Europe.
- Approche globale de l'intégration de la dimension accessibilité des personnes en situation de handicap dans la conception des systèmes de transport.
- Etude sur l'accessibilité de l'information aux déficients sensoriels dans les transports collectifs urbains.
- Etude des déplacements professionnels des personnes handicapées.

2 – Axes d'incitation à la recherche sur sites-pilotes

- Expérimentations de diagnostics-évaluation, de préconisations et de programmes coordonnés et cohérents au regard de l'approche « chaîne de déplacement accessible pour tous » (accès physique, accès à l'information et à toute prestation des services de transport ou déplacement ...).
- Propositions et expérimentations de méthodes d'analyses qualitatives et quantitatives, définitions de critères d'observation et d'outils partagés de suivi et d'évaluation, définition de modalités adaptées de démarches institutionnelles (information, communication, consultation et concertation), méthodes d'évaluation socio-économique des systèmes. Conception d'observatoires de l'accessibilité, outils de suivi territorial et enrichissement de l'observatoire national.
- Evaluations et innovations institutionnelles : comment optimiser les politiques de déplacements (système de transports, voirie ...) mais aussi, des politiques d'urbanisme et de construction, ainsi que des politiques sociales avec celles-ci. Réflexions sur les bonnes pratiques de gouvernance et sur les aspects institutionnels et administratifs qui font obstacle ou complexifient la mise en œuvre de solutions optimales.
- Caractérisation des services à la mobilité (services de lignes régulières, services de transport à la demande, transports adaptés, taxis et services d'accueil et d'accompagnement) : optimiser les réponses en termes de complémentarité et cohérence, définir des indicateurs pertinents au regard tant des spécifications générales des besoins que des spécifications locales concertées.
Conception d'une offre de taxis accessibles et/ou de services à la demande avec procédures d'information et de réservation pour les non-résidents.
- Expérimentation et évaluation de nouveaux systèmes d'information/communication adaptés notamment pour les personnes aveugles et malvoyantes et pour les personnes sourdes et malentendantes, en situation courante et en situation d'urgence (dispositifs d'alerte) : qualité, efficacité.

- Qualité et sécurité des modes de déplacements, « management des espaces viaires, des espaces publics et espaces de transport » : aussi bien circulation et stationnement sur voirie et dans les parcs publics, qu'accès et circulation dans les espaces et véhicules de transport en commun ou individuel.
- Analyse des obstacles et élaboration de principes partagés permettant d'assurer efficacité, sécurité, pérennité et continuité des cheminements.
- Interface véhicule-voirie :

Stationnement : comment optimiser sur les plans de la conception et de la gestion les places réservées (dimensions, nombres ...) au regard des contraintes ? Comment éviter à la fois les occupations illégales et les dispositifs type « arceaux » excluant les non-résidents de la commune et qui sont des obstacles dangereux.

Signalisation, système de guidage et de repérage : quelles sont les modalités qui ont obtenu le meilleur consensus des diverses catégories de la population ? Comparaisons et évaluation socio-économique et ergonomique.

Parmi les sites pilotes aujourd'hui retenus : les départements d'Indre-et-Loire, de l'Hérault et du Val de Marne, les régions Centre et Picardie.

3 – Axes de recherches technologiques non liés aux sites pilotes

- Recherche du maillon manquant entre ascenseur et élévateur pour les espaces de transport : état à l'art de l'existant et des développements en cours de niveau international, analyse comparative sur les plans technique, économique, de l'ergonomie et de la sécurité de l'utilisateur.
- Sécurité des dispositifs d'ancrage des fauteuils roulants dans les véhicules particuliers et les véhicules de transport en commun routier : méthodes de qualification des dispositifs.
- Dispositifs de communication pour les personnes sourdes et malentendantes : état de l'art des dispositifs existants et en cours de développement pour les différents types de surdités et de malentendance : analyses comparatives économiques, techniques et ergonomiques, compatibilités et incompatibilités ... Méthodes et modalités de qualification... de ces dispositifs et de leur usage dans les différentes configurations environnementales, notamment en environnement complexe.
- Idem pour les personnes aveugles et malvoyantes.
- Transport à la demande pour tous : concept de systèmes de réservation capables de gérer des services ou territoires superposés ou imbriqués ...
- Critères de choix d'un autocar accessible : dans quelles conditions peut-on utiliser des autocars à plancher bas (voirie, vitesse, ...), autres configurations existantes : analyses/évaluation du point de vue des usagers et sur les plans technique, économique et de la sécurité.
- Sécurisation de l'accès à la conduite pour les personnes handicapées
 - dispositifs d'assistance à la conduite : ex. ceinture de sécurité automatique, systèmes de parking automatique, aide à la montée d'un fauteuil électrique, technologies ...
 - validation de l'adaptation d'une personne handicapée avec ces dispositifs.

VI - Annexes

- 1 - Glossaire / terminologie
- 2 - Monographies
- 3 - Bibliographie
- 4 - Textes
- 5 - Les avis du COLIAC et du CNT
- 6 - Adresses utiles
- 7 - La lettre de mission
- 8 - La composition du Groupe de travail

VI . 1 – Terminologie

GLOSSAIRE DE TERMES RELATIFS AUX SERVICES DE TRANSPORT

« *La connaissance des mots conduit à la connaissance des choses* ». Platon

Introduction

Le présent glossaire contient les termes spécifiques aux services de transports et à sa qualité utilisés dans le présent guide ou nécessaires à sa compréhension.

Ces termes ont été identifiés et définis en tenant compte des nombreux glossaires déjà publiés dans ce domaine. Le cas échéant, les termes et définitions déjà publiés ont été adoptés même si, dans certains cas, la rédaction de ces définitions peut avoir été adaptée pour une meilleure compréhension.

Les termes et définitions de ce glossaire sont classés par ordre alphabétique.

Termes et définitions

• **Accessibilité**

Facilités, possibilités pour entrer dans un ou plusieurs systèmes. L'accessibilité comprend les interfaces externes et internes à ces systèmes.

Est réputé accessible aux personnes handicapées ou à mobilité réduite, tout bâtiment, cheminement, aménagement ou service leur permettant, sans danger, sans difficultés et avec la plus grande autonomie possible, de circuler, d'accéder aux locaux et équipements, d'utiliser les équipements, de se repérer et de communiquer. Les conditions d'accès des personnes handicapées ou à mobilité réduite doivent être les mêmes que celles des autres publics ou, à défaut, présenter une qualité d'usage équivalente.

• **Acteurs responsables du service**

Entités fournissant tout ou partie d'un service.

• **Action**

Élément planifié ou non d'une activité. Afin d'éliminer ou d'empêcher des non-conformités, elle peut être corrective, curative ou préventive.

• **Activité**

Ensemble homogène d'actions spécifiques concourant à un même objectif.

• **Adéquation/attrait de l'offre**

Indique dans quelle mesure les produits ou services offerts répondent aux besoins d'un client individuel (NF EN 13816).

• **Analyse**

Opération intellectuelle consistant à décomposer une entité en ses éléments essentiels afin de mieux la comprendre.

• Analyse multicritères

Méthode mettant en œuvre une pondération des critères en fonction de leur importance en vue de dégager une solution optimale.

. Analyse de la valeur

Méthode de compétitivité organisée et créative visant la satisfaction du besoin de l'utilisateur par une démarche spécifique de conception à la fois fonctionnelle, économique et pluridisciplinaire (NF X 50-152).

. Analyse de système

Méthode permettant d'étudier (par modélisation) les objets, leurs interactions entre eux et sur l'environnement, ainsi que leurs causes, les moyens, les buts et leurs conséquences (résultats).

. Analyse fonctionnelle

Démarche qui consiste à recenser, caractériser, ordonner, hiérarchiser et valoriser les fonctions (NF X 50-150).

• **Attente**

Besoin exprimé.

• **Attention portée au client**

Éléments de services introduits pour assurer la meilleure adéquation possible entre le service de référence et les attentes de chaque client.

• **Bande podotactile**

Matérialisation en relief et de couleurs contrastées située au sol permettant en particulier aux personnes aveugles et malvoyantes d'éveiller leur vigilance ou de les guider. Il convient de distinguer les bandes d'éveil de vigilance et les bande de guidage.

• **Bassin de déplacement**

Territoire sur lequel une population se déplace pour exercer la même activité ou le même groupe d'activités.

• **Bénéficiaire**

Entité jouissant directement ou indirectement d'un produit ou d'un service ou en subissant les effets.

• **Besoin**

Nécessité ou désir éprouvé par un utilisateur (NF X 50-150).

• **Bien**

Produit conçu pour assurer une fonction donnée (NF X 50-500). Les bien d'équipement comprennent les infrastructures, superstructures et matériels nécessaires à la réalisation d'un produit ou à la production d'un service.

• **Bilan**

Inventaire des points positifs et des points négatifs.

• **Cahier des charges**

Document rassemblant les obligations et les éléments nécessaires pour définir un besoin (traitement d'informations, méthodes et outils de travail, etc ...) et les principales contraintes à respecter pour le satisfaire (NF X 50-106-2).

Le Cahier des charges fonctionnel est le document par lequel le demandeur exprime son besoin (ou celui qu'il est chargé de traduire) en terme de fonctions de services et de contraintes. Pour chacune d'elles sont définis des critères d'appréciation de leurs niveaux. Chacun des niveaux est assorti d'une flexibilité (NF X 50-150).

• **Capacité**

Nombre maximum admissible d'éléments que peut contenir un espace par unité de temps.

• **Caractère**

Propriété servant à différencier les individus d'une population donnée (ISO 3534).

- **Caractéristique**

Trait distinctif (NF EN ISO 9000).

- **Certification**

Assurance donnée par écrit à un organisme qualifié et indépendant tendant à attester qu'un produit ou un service présente régulièrement certaines qualités spécifiques, résultant de spécifications énoncées dans un cahier des charges ou une norme officielle.

- **Chaîne du déplacement**

Ensemble des éléments comprenant le cadre bâti, la voirie, les aménagements des espaces publics, les systèmes de transport et leur intermodalité permettant à tout individu de se rendre d'un point à un autre.

- **Champ**

Domaine dans lequel s'exerce un ensemble d'activités.

- **Charte qualité**

Document public permettant d'identifier les acteurs responsables du service et de décrire de manière détaillée leur engagement vis-à-vis du client, y compris les indemnités prévues en cas de carence du service.

- **Cheminement**

Parcours de déplacement piétonnier.

- **Cible**

Population à qui l'on destine un message, une action.

- **Clause qualité**

Exigence du processus, du produit ou service attendu.

- **Clauses techniques**

Clauses générales ou particulières relatives à un art, une science ou un métier, ayant pour but de définir une prestation. (NF L 00-007).

- **Client**

Organisme ou personne qui reçoit un produit ou un service (NF EN ISO 9000).

- **Commande**

Ordre demandant à un prestataire la fourniture d'un produit ou d'un service.

- **Comité multipartite**

Assemblée regroupant les parties intéressées au bon fonctionnement du service.

- **Communication**

Ensemble des moyens ayant pour but de faire passer un message vers une cible (information, etc ...) en vue d'établir un dialogue.

- **Compatibilité**

Aptitude de produits, services ou procédés à être utilisés conjointement dans des conditions spécifiées, pour satisfaire aux exigences en cause sans interaction inacceptable (NF EN 45020).

- **Compétence**

Aptitude démontrée à mettre en œuvre des connaissances et savoir-faire (NF EN ISO 9000).

- **Comportement**

Ensemble des réactions d'un individu.

- **Composant**
Élément ou ensemble destiné à remplir une fonction particulière dans un sous système ou un système (NF X 60-012).
- **Conception et développement**
Ensemble de processus qui transforme des exigences en caractéristiques spécifiées ou en spécification, d'un produit, d'un processus ou d'un système (NF EN ISO 9000).
- **Confiance**
Sentiment d'assurance et de sécurité qui résulte de la mise en œuvre efficace d'un système
- **Configuration**
Disposition particulière d'éléments les uns par rapport aux autres.
- **Conformation**
Manière dont quelque chose se présente à la vue (aspect, état, configuration)
- **Conformité**
Satisfaction d'une exigence (NF EN ISO 9000).
- **Confort**
Éléments de service introduits dans le but de rendre les déplacements agréables (NF EN 13816).
- **Contexte**
Ensemble des circonstances dans lesquelles se situe un événement.
- **Continuité du service**
Exigence de permanence d'un service qui doit fonctionner de manière régulière, sans interruptions autres que celles prévues.
- **Contrainte**
Limitation à la liberté du choix du concepteur-réalisateur d'un produit (ou d'un service) (NF X 50-150).
- **Contrôle**
Évaluation de la conformité par observation et jugement accompagné si nécessaire de mesures, d'essais ou de calibrage (NF EN ISO 9000).
 - Contrôle extérieur
Contrôle exercé sur un intervenant par un donneur d'ordre ou un organisme qu'il mandate.
 - Contrôle intérieur
Contrôle effectué par l'entreprise elle-même pour s'assurer de la qualité de sa production ou de sa prestation. On y distingue le contrôle interne effectué par les exécutants eux-mêmes ou à leur demande et le contrôle externe exercé par un service de l'intervenant n'ayant pas de responsabilité directe vis-à-vis des coûts et des délais, dans l'exécution, ou à la demande et sous la responsabilité de ce service.
- **Convivialité**
Aptitude d'une interface à s'adapter au comportement relationnel humain.
- **Correction**
Action visant à éliminer une non-conformité détectée (NF EN ISO 9000)
- **Courtoisie**
Vertu de ce qui est bienséant.

- **Coût**

Charge ou dépense supportée par un intervenant économique par suite de la production ou de l'utilisation d'un produit ou de l'ensemble des deux (NF X 50-150).

- **Crédibilité**

Caractéristique ou probabilité d'une entité ou de résultats qui donnent confiance.

- **Critère (propriété)**

Caractère qui permet de porter sur un objet un jugement d'appréciation.

- **Cycle de la qualité**

Succession ordonnée des quatre aspects de la qualité : qualité attendue, qualité voulue, qualité réalisée et qualité perçue.

- **Décideur**

Personne mandatée pour prendre les décisions relatives à une action, les faire connaître et les faire appliquer (NF X 50-150).

Entité responsable de la définition du produit ou du service, de sa réalisation et de l'offre effectivement fournie.

- **Défaillance**

Altération ou cessation d'une entité à accomplir une fonction requise (NF X 60-500)

- **Défaut**

Non satisfaction d'une exigence relative à une utilisation prévue ou spécifiée (NF EN ISO 9000).

- **Définition**

Phase du plan de mise en œuvre du cahier de charges fonctionnel (NF X 50-152).

Elle consiste à préciser pour l'action envisagée :

- son objet et les clauses de son déclenchement
- les données du problème
- son enjeu économique
- son champ et ses limites
- ses contraintes
- ses objectifs
- ses moyens
- ses délais
- les participants.

La définition doit traduire les besoins du client, exprimés dans le descriptif, en spécifications.

- **Délai**

Différence de temps entre deux dates.

- **Démarche qualité**

Conduite mise en œuvre par chaque acteur responsable du service pour s'organiser de façon à atteindre la qualité et à en rendre compte.

- **Déplacement**

Transport d'une origine à une destination.

- **Desservir**

Assurer un service transport dans un lieu donné.

- **Détection**

Action de déceler au moyen d'une surveillance accrue, continue ou non, l'apparition d'une défaillance ou l'existence d'un élément défaillant (NF X 60 010).

- **Développement**

Démarche et suite d'opérations dont l'aboutissement est le dossier de définition du produit ou du service.

- **Développement durable**

Concept fédérateur qui intègre l'ensemble des éléments de l'action publique afin de faire prévaloir dans les politiques publiques le respect de l'environnement et de la santé collective, l'équité sociale, la démocratie participative et l'efficacité économique.

- **Diagnostic**

Mise en évidence de points forts et de points faibles à partir d'éléments observables pour formuler des objectifs d'évolution (NF X 50-750).

Le diagnostic permet d'identifier les effets constatés et les causes principales associées.

- **Directeur de programme**

Responsable nommément désigné, représentant l'autorité ayant pour attribution de mener à bonne fin le programme préalablement défini. Il est chargé d'assurer l'animation, la coordination et la cohérence des tâches qui concourent à l'avancement du programme, y compris dans ses aspects économiques (NF L 00-007).

- **Discriminant**

Qui permet d'établir une distinction.

- **Discrimination**

Inégalité de traitement entre des personnes.

- **Disponibilité**

Aptitude d'un bien, sous les aspects combinés de sa fiabilité, de sa maintenabilité et de l'organisation de maintenance, à être en état d'accomplir une fonction requise dans des conditions de temps déterminées (à un instant donné pendant un intervalle de temps donné) (NF X 60-010).

- **Dispositif d'embarquement**

Dispositif visant à faciliter l'accès des fauteuils roulants à un véhicule (directive 2001/85/CE). Parmi ces dispositifs on peut distinguer :

- « système d'agenouillement », un système qui permet d'abaisser et de relever totalement ou partiellement la caisse d'un véhicule par rapport à sa position normale de marche.

- « élévateur », un dispositif ou un système équipé d'une plate-forme qui peut être élevée ou abaissée pour permettre aux passagers d'accéder au plancher du compartiment des passagers à partir du sol ou du quai, et inversement.

- « rampe », un dispositif permettant de passer du plancher du compartiment des passagers au sol ou au quai et inversement.

« rampe portative », une rampe qui peut être détachée de la structure du véhicule et être installée par le conducteur ou un membre de l'équipage.

- **Disqualité**

Ecart global constaté entre la qualité visée et la qualité effectivement obtenue (NF X 50-120).

- **Distribution**

Ensemble des opérations visant à mettre les produits ou les services à la disposition des consommateurs.

- **Domaine (champ)**

Ensemble regroupant des éléments de même nature

Le domaine d'intervention est l'ensemble des domaines sur lesquels va porter une action.

- **Donnée**
Représentation d'une information sous une forme conventionnelle destinée à faciliter son traitement (dictionnaire des termes officiels de la langue française).
 - Donnée de référence
Donnée qui, par convention ou par expérience, peut être utilisée pour des prévisions et/ou des comparaisons avec des données observées (NF X 60-500).
- **Durée**
Laps de temps.
La durée du déplacement est la durée nécessaire pour effectuer un déplacement
- **Dysfonctionnement**
Non conformité ou défaut de fonctionnement.
- **Ecart**
Différence entre ce qui est attendu et ce qui est constaté.
- **Ecoute**
Action de prêter attention au comportement des autres en vue de comprendre une situation ou un événement. L'écoute est un outil de la communication.
- **Efficacité**
Niveau de réalisation des actions planifiées et d'obtentions des résultats escomptés (NF EN ISO 9000).
- **Efficience**
Rapport entre le résultat obtenu et les ressources utilisées (NF EN ISO 9000).
- **Elément**
Partie constitutive d'un ensemble ou d'un sous-ensemble, quelle qu'en soit la nature ou la dimension (NF X 60-012).
- **Engagement**
Action de se lier par une promesse ou une convention.
- **Enjeu**
Ce qui peut être gagné ou perdu dans une action.
- **Enquête**
Action orale ou écrite permettant de recueillir, dans le cadre d'un objectif fixé, des avis ou des informations auprès d'une population, ou d'un échantillon représentatif d'une population.
L'enquête de satisfaction client est l'enquête destinée à évaluer dans quelle mesure le client pense que ses attentes ont été satisfaites. (NF EN 13816).
- **Ensemble**
Groupement de sous-ensembles assurant une ou plusieurs fonctions techniques qui le rendent apte à remplir une fonction opérationnelle (NF X 60-012).
- **Entité**
Le terme entité comprend le terme produit, mais englobe également un concept plus large, tel qu'une activité, un processus, un organisme ou une personne (ISO/DIS 8402).
- **Entretien**
Ensemble des actions entreprises pour conserver un bien en bon état.

- **Environnement**

Ensemble des conditions naturelles (physiques, chimiques, biologiques) et culturelles (sociologiques) susceptibles d'agir sur les systèmes, les produits, les organismes vivants et les activités humaines ; on emploie les termes d'ambiance, d'atmosphère, d'entourage, de milieu, d'écologie. Combinaison de toutes les conditions externes et internes qui influent sur le produit, le système, le dispositif, tout au long du cycle de vie.

- **Environnement d'utilisation**

Combinaison de toutes les conditions externes et internes qui influent sur le fonctionnement, la fiabilité ou la survie d'un produit qu'elles soient d'origine humaine ou induites par lui-même.

- **Epreuve**

Ensemble de vérifications ou d'essais dont l'exécution est jugée nécessaire et suffisante pour caractériser un produit, le résultat d'une tâche d'exécution ou un service.

- **Equiperment**

Pièces ou combinaison d'éléments remplissant une fonction particulière (dispositifs, moyens, locaux, installations, etc ...) nécessaire au fonctionnement d'un système.

- **Ergonomie**

Aménagement de l'équipement en vue de faciliter le travail de l'homme.

- **Erreur**

Ecart entre une valeur ou une condition calculée, observable ou mesurable et la valeur ou la condition vraie prescrite ou théorique correspondante.

- **Essai**

Détermination d'une ou plusieurs caractéristiques selon une procédure (NF EN ISO 9000).

- **Etat**

Manière d'être, situation d'une entité.

- **Etat de l'art**

Etat d'avancement d'une capacité technique à un moment donné, en ce qui concerne un produit, un service, des moyens et des méthodes, fondée sur des découvertes scientifiques, techniques et expérimentales pertinentes (NF EN 45020).

- **Ethique**

Ensemble des règles de conduite.

- **Evaluation**

Examen systématique pour déterminer dans quelle mesure une entité est capable de satisfaire aux exigences spécifiées (ISO/DIS 8402).

- **Exactitude**

Qualité de ce qui est exempt d'erreur. Elle implique une combinaison de composants aléatoires et de composantes systématiques (biais). Elle s'exprime sous forme de fidélité et de justesse.

- **Exigence**

Besoin ou attente formulés, habituellement implicites ou imposés (NF EN ISO 9000).

- Exigences de la société

Obligations résultant de lois; de règlements, de règles, de codes, d'actes et d'autres considérations (ISO/DIS 8402)

- Exigences performancielles
Expression des besoins sous forme d'un ensemble de spécifications quantifiées pour définir les caractéristiques d'un produit, service, ouvrage ou partie d'ouvrage.
- Exigences pour la qualité
Expression du besoin ou traduction en un ensemble d'exigences exprimées en termes quantitatifs ou qualitatifs pour les caractéristiques d'une entité afin de permettre sa réalisation et son examen (ISO/DIS 8402).
- **Expert technique**
Personne possédant des compétences ou une expertise spécifiques sur le domaine à auditer (NF EN ISO 9000).
- **Exploitant**
Personne responsable de l'exploitation et de la maintenance de l'ouvrage après sa mise en service. C'est le plus souvent le maître d'ouvrage (NF X 50-108).
- **Exploitation**
Utilisation, mise en valeur d'un ouvrage, d'un produit ou d'un service.
- **Expression fonctionnelle du besoin**
Formalisée par un cahier des charges fonctionnel, elle constitue le point de départ indispensable de toute la construction de la qualité du produit (ou du service) (NF X 50.100).
- **Faisabilité**
Phase initiale d'un programme, centrée sur la recherche et l'évaluation des concepts susceptibles d'être employés en regard de la satisfaction qu'ils peuvent apporter au besoin opérationnel.
- **Fiabilité**
Probabilité de fonctionnement sans défaillance d'un dispositif dans des conditions déterminées et pour une période de temps définie.
- **Finalité**
But fonctionnel.
- **Flexibilité**
Ensemble d'indications exprimées par le demandeur sur les possibilités de moduler un niveau recherché pour un critère d'appréciation (NF X 50-150).
Aptitude d'un système de production à s'adapter, dans un temps déterminé, à une diversité de produits ou de tâches (NF X 50-310).
- **Flux**
Ensemble de cheminement d'entités exprimé de manière qualitative et quantitative en volume et en fréquence.
- **Fonction**
Action d'un produit ou de l'un de ses constituants exprimée exclusivement en terme de finalité (NF X 50-150) et non de solutions (NF X 50-152).
La fonction de service est l'action attendue d'un produit (ou réalisée par lui) pour répondre au besoin d'un utilisateur donné. (NF X 50-150).
- **Formalisation**
Traduction d'un concept sous forme de spécifications.
- **Fréquence**
Nombre de manifestations d'un type donné d'événement pendant une période donnée.

- **Garantir**
Rendre indéniable que les exigences requises sont satisfaites.
- **Gestion**
Ensemble des actes ayant pour objet de piloter le devenir d'un système ou d'une organisation conformément à une consigne donnée et à des règles en partie préétablies.
Elle se décompose en gestion stratégique (direction, prospective, décision, contrôle, etc ...) et gestion courante (administration, réalisation, surveillance, etc...) qui peut être déléguée.
- **Gestionnaire**
Responsable d'une entité qui en assure le pilotage.
- **Gestion de la qualité**
Aspect de la fonction générale de gestion qui détermine la politique qualité et la met en œuvre (NF EN 29004).
- **Handicapé** (voir personne handicapée)
- **Hiérarchisation**
Distribution systématique d'éléments en diverses classes ou catégories rangées par ordre d'importance d'après des critères précis.
- **Homologation**
Autorisation de commercialisation ou d'utiliser, dans un but précis ou dans des conditions prévues, un produit, un processus ou un service (ISO/CEI Guide 2).
- **Identification**
Moyen de reconnaissance, marque codifiée permettant de distinguer une entité et son état.
L'identification des points entrée/sortie correspond au dispositif de signalisation et d'identification d'un point d'entrée ou de sortie.
- **Impact environnemental**
Effet sur l'environnement dans son ensemble de la fourniture d'un service.
- **Implicite**
Qualifie un élément non identifié, non précisé, non mentionné, car naturellement admis dans le contexte donné et selon l'état de l'art et des usages.
- **Impossibilité technique avérée**
Action, aménagement qui ne peuvent être mis en œuvre faute de procédés permettant de les réaliser et dont le caractère est formellement reconnu.
- **Indicateur**
Matérialisation d'un évènement observé, prélevé, mesuré, déterminé par le calcul permettant d'identifier qualitativement ou quantitativement une amélioration positive (ou négative) du comportement d'un processus.
 - . Indicateur d'état
Indicateur permettant de caractériser une situation à un moment donné.
 - . Indicateur de moyen
Indicateur permettant de caractériser un niveau de pratique.
 - . Indicateur de résultat
Indicateur permettant de caractériser les effets d'une action, d'un événement en terme de niveau de service.
- **Indisponibilité**
Inaptitude d'une entité à être en état de fonctionner au moment où elle doit remplir sa mission.

- **Individu**

Objet concret ou conventionnel sur lequel un ensemble d'observations peut être fait.

- **Information**

Données significatives (NF EN ISO 9000).

Mise à disposition systématique de tous les renseignements concernant le système nécessaires aux utilisateurs pour programmer et effectuer leurs déplacements (NF EN 13816).

- . Information sur le service

Fourniture volontaire de renseignements sur les services prévus (NF EN 13816).

- . Information sur le déplacement

Fourniture volontaire de renseignements concernant les performances du service, les solutions de remplacements disponibles et les conseils en cas d'incidents.

- . Information sonore

Signal acoustique codé ou message parlé donnant une information destinée à être clairement comprise par tous.

- . Information visuelle

Signal lumineux, panneau ou inscription donnant une information destinée à être clairement comprise par tous.

- . Information tactile

Maquette, modèle, chiffre et indication, en relief ou en volume que l'on peut toucher facilement.

- **Ingénierie**

Ensemble des activités essentiellement intellectuelles qui ont pour objet d'optimiser l'investissement quelle que soit sa nature, dans son choix, dans ses processus, ses techniques de réalisation et dans sa gestion (NF X 50-106-1).

- **Innovation**

Concept, procédé ou produit nouveau. L'innovation transforme les idées en concepts opérationnels.

- **Interface**

Ensemble de caractéristiques physiques et fonctionnelles requises à une frontière commune entre deux ou plusieurs entités composant un système et permettant de les faire communiquer.

- **Intermodalité**

Coopération et coordination entre divers modes de transport.

- **Interopérabilité**

Faculté d'une entité d'admettre sans modification des éléments d'une autre entité tout en satisfaisant aux mêmes exigences.

- **Intervalle de confiance**

Terme statistique déterminé par la marge d'erreur due à l'incertitude.

- **Invalide**

Personne souffrant d'une affection particulière l'empêchant de mener une vie active totalement ou partiellement normale.

- **Itinéraire**

Chemin suivi au cours d'un trajet.

- **Justesse**

Etroitesse de l'accord entre la valeur de référence et la valeur moyenne obtenue à partir d'une large série de résultats d'essais. Sa mesure est généralement exprimée en terme de biais.

- **Label**

Marque attribuée par un organisme reconnu.

- **Limite d'acceptation**

Niveau de critère d'appréciation au-delà duquel (ou en de ça suivant le cas) le besoin est déclaré non satisfait (NF X 50-150).

- **Logistique**

Planification, exécution et maîtrise

- des mouvements et des mises en place des personnes ou des biens
- des activités de soutien liées à ces mouvements et à ces mises en place

au sein même d'un système organisé pour atteindre des objectifs spécifiques (NF X 50.600).

- **Maintenance**

Ensemble des actions destinées à maintenir ou rétablir une entité dans un état dans lequel elle peut accomplir une fonction requise (NF X 60-500).

Elle peut être corrective, préventive (systématique ou conditionnelle).

- **Maître d'oeuvre**

Personne physique ou morale qui reçoit mission de maître d'ouvrage pour assurer la conception et le contrôle de la réalisation d'un ouvrage conformément au programme du maître de l'ouvrage (NF X 50-108).

C'est celui qui concourt à faire exécuter la commande.

- **Maître d'ouvrage**

Personne morale pour le compte de laquelle un ouvrage est construit. Il définit le programme, les besoins à satisfaire, les contraintes, les exigences de délai. Il passe et gère les marchés d'études et de travaux. Il détient le pouvoir de direction et de contrôle. C'est le plus souvent le propriétaire et le gestionnaire de l'ouvrage.

- **Maîtrise de la qualité**

Partie du management de la qualité axée sur la satisfaction des exigences pour la qualité (NF EN ISO 9000).

- **Management**

Activités coordonnées pour orienter et contrôler un organisme (NF EN ISO 2000).

- Management de la qualité

Activités coordonnées permettant d'orienter et de contrôler un organisme en matière de qualité (NF EN ISO 9000).

Elles incluent généralement l'établissement d'une politique qualité et d'objectifs qualité.

- **Marché**

Situation à un instant donné de l'offre et de la demande concernant un ou l'ensemble des produits proposés.

- **Matériel**

Equipement physique par opposition aux moyens financiers, humains, abstraits (logiciels, formation ...) permettant d'accomplir une mission ou une exploitation (NF A 91-012).

- **Mercatique**

Ensemble des actions qui ont pour objectifs de prévoir ou de constater, le cas échéant, de susciter, stimuler ou renouveler les besoins du consommateur et de réaliser l'adaptation continue de l'appareil productif et de l'appareil commercial (d'une entreprise) aux besoins ainsi déterminés.

- **Message**
Mise en forme d'une information.
- **Mesure**
Evaluation quantitative d'une caractéristique.
 - . Mesure de performance
Mesure de l'écart entre la qualité voulue et la qualité réalisée.
 - . Mesure de satisfaction
Mesure de l'écart entre la qualité perçue et la qualité attendue.
- **Mesure d'accompagnement**
Mesure de nature humaine, organisationnelle ou technique, pour faciliter la mobilité de la personne handicapée ou à mobilité réduite.
- **Mesure de substitution**
Mesure de nature humaine, organisationnelle ou technique prévue pour faire face à une impossibilité technique avérée d'accessibilité.
- **Méthode**
Ensemble des démarches raisonnées, suivies pour parvenir à un but.
- **Mission**
Objectif auquel participe un système au moyen d'un ensemble d'actions.
- **Mobilité**
Aptitude à se déplacer.
- **Mode de transport**
Type, moyen de transport.
- **Moyens**
Ressources, instruments, procédés mis en œuvre pour parvenir à une fin.
- **Multimodalité**
Domaine ou activités qui impliquent ou affectent plusieurs modes de transport.
- **Niveau d'un critère d'appréciation**
Grandeur repérée dans l'échelle adoptée pour un critère ou une batterie de critères de qualité.
 - . Niveau de pratique
Définition précise au niveau d'un opérateur des tâches à effectuer pour atteindre un niveau de service prescrit.
 - . Niveau de service
Degré de satisfaction spécifié ou atteint par un critère ou une batterie de critères de qualité.
 - . Niveau d'exigence
Pourcentage minimal d'une population qui doit bénéficier du service de référence.
- **Non conformité**
Non satisfaction d'une exigence (NF EN ISO 9000).
- **Norme**
Document établi par consensus et approuvé par un organisme reconnu, qui fournit, pour des usages communs et répétés, des règles, des lignes directrices ou des caractéristiques, pour des activités ou leurs résultats, garantissant un niveau d'ordre optimal dans un contexte donné (NF EN 45.020).

- **Nuisance**

Ensemble des facteurs d'origine technique ou sociale qui gênent, perturbent, les conditions d'existence, l'environnement de l'homme.

- **Objectif**

But à atteindre dans un délai déterminé. Un objectif doit être mesurable.

- **Obligation**

Exigence, nécessité.

- **Obligation de moyens**

Exigence, nécessité d'utiliser certains moyens

- **Obligation de performance**

Exigence, nécessité d'atteindre un certain niveau

- **Obligation de résultats**

Exigence, nécessité d'obtenir les résultats spécifiés

- **Offre de service**

Description du service offert en termes de mode concerné de zone géographique desservie, de période pendant laquelle le service est effectivement offert, de services associés et de tarification.

- **Ordonnancement**

Sélection des tâches en vue de leur allouer du temps et un ordre entre elles.

- **Organisation**

Ensemble de responsabilités, pouvoirs et relations entre les personnes (NF EN ISO 9000).

- **Organisme**

Ensemble d'installations et de personnes avec des responsabilités, pouvoirs et relations (NF EN ISO 9000).

- **Panel**

Echantillon permanent ou recruté pour une durée définie, d'une population auprès de laquelle des enquêtes sont menées de manière continue ou répétitive (NF X 50.057).

- **Paramètre**

Variable à laquelle est attribuée une valeur particulière pour obtenir un résultat correspondant à une situation donnée.

- **Partenariat**

Relation contractuelle entre deux ou plusieurs personnes physiques ou morales concourant à réaliser un projet par la mise en commun de moyens matériels intellectuels, humains ou financiers (NF X 50-750).

- **Pénalité**

Clause de compensation forfaitaire du préjudice subi par le client du fait de la déficience des résultats que le titulaire s'était engagé à atteindre (retards, performances insuffisantes, dépassement de budget, etc ...) (NF X 50-108).

- **Personne à mobilité réduite (PMR)**

Les personnes à mobilité réduite sont définies par la directive 2001/85/CE du Parlement et du Conseil européen du 20 novembre 2001. Il s'agit de « *toutes les personnes ayant des difficultés pour utiliser les transports publics, telles que, par exemple, personnes souffrant de handicaps sensoriels et intellectuels, personnes en fauteuil roulant, personnes handicapées des membres, personnes de petite taille, personnes âgées, femmes enceintes, personnes transportant des bagages lourds et personnes avec enfants (y compris enfants en poussette)* ».

- **Personne handicapée**

Il s'agit de toute personne en situation de handicap, celui-ci étant défini par l'article L.114 du Code de l'Action Sociale et des Familles comme « *toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durant ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant* ».

- **Pertinence**

Exprime la cohérence et la cohésion entre plusieurs éléments d'un système.

- **Phase**

Partie d'un programme au cours de laquelle est exécuté un ensemble cohérent et ordonné de tâches nécessaires pour atteindre un objectif prédéterminé (NF L 00-007).

- **Plan d'action**

Moyen destiné à mettre en place un ensemble de tâches cohérentes et coordonnées.

- **Plan de communication**

Moyen destiné à mettre en place une stratégie de communication comprenant les messages, les cibles, les acteurs, les vecteurs.

- **Plan d'intervention**

Moyen destiné à mettre en place une stratégie opérationnelle comprenant les objectifs, les acteurs, les moyens, les modalités.

- **Plan Qualité (PQ)**

Document spécifiant quelles procédures et ressources associées doivent être appliquées par qui et quand, pour un projet, un produit, un processus ou un contrat particulier (NF EN ISO 9000).

- **Planification**

Activité ayant pour but de définir un ensemble de travaux et leur enchaînement, d'établir une estimation du volume de ces travaux, des ressources nécessaires à leur réalisation et de répartir dans le temps et l'espace les prévisions de consommation de ces ressources tout en respectant les échéances prédéterminées (NF Z 61-102).

- **Point d'entrée/sortie**

Point situé sur l'itinéraire principal prévu pour les échanges entre réseaux ou entre modes de transport.

- **Politique**

Choix cohérents et interdépendants pris, dans un contexte donné, sur la base de valeurs et de principes en matière de grandes orientations, d'objectifs généraux et de stratégie en vue de satisfaire des finalités répondant à des enjeux.

- **Ponctualité**

Indique dans quelle mesure les horaires sont respectés. (NF EN 13816)

- **Pondération**

Attribution d'un coefficient numérique proportionnel à l'importance (poids) de l'élément considéré.

- **Prescripteur**

Personne physique ou morale qui a reçu mission du décideur de définir avec précision la commande puis de la faire exécuter par un prestataire (ex. : maître d'œuvre).

- **Prestataire**
Personne physique ou morale qui a reçu mission du décideur (ou du prescripteur) d'exécuter les activités nécessaires à la fourniture du service (ex. : entreprise).
- **Prestation de service**
Activités du fournisseur nécessaires à la fourniture du service (ISO/DIS 8402).
- **Prévention**
Ensemble des mesures mises en œuvre pour éviter qu'un événement néfaste se produise ou pour l'empêcher d'avoir des conséquences graves.
- **Prévision**
Opération ayant pour but le calcul de la valeur prévue d'une grandeur (NF X 60-500).
La prévision consiste, en utilisant des méthodes probabilistes appropriées, à déterminer les probabilités d'occurrence des événements influents dans un projet, procédé au processus.
- **Principe**
Règle générale reposant sur des valeurs et correspondant à une éthique qui guide la conduite.
- **Prix**
Equivalent monétaire d'un produit lors d'une transaction commerciale (NF X 50-150).
- **Procédure**
Manière spécifiée d'effectuer une activité ou un processus (NF EN ISO 9000).
- **Processus (process)**
Ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie (NF EN ISO 9000).
- **Production**
Ensemble des actions réalisées pendant toutes les phases conduisant au produit fini.
- **Produit**
Ce qui est (ou sera) fourni à un utilisateur pour répondre à son besoin (NF X 50.150).
Résultat d'une activité, le produit peut être un bien, un service, un système, un processus, etc ... ou toute combinaison de ces derniers.
Résultat d'un processus (NF EN ISO 9000).
Le terme produit inclut le service, le matériel, les produits issus de processus continus ou une combinaison de deux-ci.
Un produit peut être considéré comme un support de service.
- **Programmation**
Activité ayant pour but de prévoir, lister, estimer, fixer l'échéancier et arrêter l'ensemble des opérations que l'on se propose d'accomplir.
- **Programme**
Ensemble coordonné de tâches techniques administratives et financières destiné à concevoir, développer et réaliser un produit ainsi qu'à préparer son utilisation et en assurer son soutien (NF L 00-07).
- **Projet**
Processus unique qui consiste en un ensemble d'activités coordonnées et maîtrisées comportant des dates de début et de fin, entrepris dans le but d'atteindre un objectif conforme à des exigences spécifiques, incluant les contraintes de délais, de coûts et de ressources (NF EN ISO 9000).

- **Propriété**

Le terme « propriété » peut être utilisé pour signifier un critère de qualité.

- **Prospective**

Fonction permettant l'évolution et l'adaptation d'une organisation à son environnement.

- **Protection de l'environnement**

Préservation de l'environnement de dommages inacceptables dus aux effets et à l'exploitation de produits, processus ou services (NF EN 45 020).

- **QQOQCPC**

Initiales des questions préalables à se poser lorsque l'on aborde un problème.

Quoi, Qui, Où, Quand, Comment, Pourquoi, Combien ?

- **Qualification**

Processus démontrant qu'une entité est capable de répondre aux exigences spécifiées (ISO/DIS 8402).

- **Qualité**

Aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences (NF EN ISO 9000).

- Qualité de service attendue

Niveau demandé par le client, de façon plus ou moins explicite (NF X 50-805).

- Qualité de service perçue

Impressions du bénéficiaire concernant la qualité du service réalisée (NF X 50-805).

- Qualité de service réalisée

Niveau atteint selon des critères objectifs mesurables (NF X 50-805).

- Qualité de service voulue

Niveau que les acteurs responsables du service prévoient d'atteindre (NF X 50-805).

- Qualité d'usage

Expression des besoins sous forme d'exigences fonctionnelles que doivent respecter le produit, service, ouvrage ou partie d'ouvrage.

- Qualité totale

Objectif final de l'ensemble des actions qualité.

- **Réalisation**

Activité pendant laquelle le système et les produits sont conçus dans le détail, mis au point, qualifiés en termes de développement puis de production.

- **Référentiel**

Liste d'une série d'actes, de performances observables, détaillant un ensemble de capacités ou de compétences (NF X 50-750).

- **Règlement**

Document qui contient des règles à caractère obligatoire et qui a été adopté par une autorité (NF EN 45020).

- **Règle de l'art**

Disposition technique reconnue pour une majorité d'experts représentatifs comme reflétant l'état de l'art (NF EN 45020)

- **Régularité**

Constance, continuité et exactitude.

- **Régulation**

Action de régler, d'assurer un bon fonctionnement, régulier et équilibré.

- **Remise à niveau**

Ensemble des opérations permettant de ramener un élément dans son état initial.

- **Répétabilité**

A) Qualitativement : étroitesse de l'accord entre les résultats successifs obtenus avec la même méthode sur une matière identique soumise à l'essai dans les mêmes conditions :

- même opérateur,
- même appareil,
- même laboratoire,
- court intervalle de temps.

B) Quantitativement : valeur au-dessous de laquelle est située avec une probabilité spécifiée, la valeur absolue de la différence entre deux résultats individuels obtenue dans les conditions ci-dessus.

(ISO 3534)

- **Reproductibilité**

A) Qualitativement : étroitesse de l'accord entre les résultats individuels obtenus avec la même méthode sur une matière identique soumise à l'essai, mais dans des conditions différentes :

- opérateurs différents,
- appareils différents,
- laboratoires différents,
- intervalles de temps différents.

B) Quantitativement : Valeur au-dessous de laquelle est située, avec une probabilité spécifiée, la valeur absolue de la différence entre deux résultats individuels obtenues dans les conditions notées ci-dessus.

(ISO 3534)

- **Réseau**

Gamme et étendue des services de transport offerts en terme de mode concerné et de caractéristiques spatiales et temporelles.

- **Responsabilité**

Capacité à prendre une décision sans en référer préalablement à une autorité supérieure et obligation de supporter les conséquences de cette décision.

- **Résultat**

Valeur d'une grandeur mesurée.

C'est aussi un élément sortant d'un processus, d'une tâche, d'une action ou d'une activité.

- **Retour d'expérience**

Conservation, capitalisation et régénération des savoir-faire.

- **Retour d'information**

Toute information relative au produit ou service portée à la connaissance du fournisseur et qui permet d'assurer un suivi de la qualité, une amélioration du produit (conception, fabrication, mise en œuvre, soutien après la vente) (NF EN 29004). C'est une des fonctions de la mercatique.

- **Revue**

Examen entrepris pour déterminer la pertinence, l'adéquation et l'efficacité de ce qui est examiné à atteindre des objectifs définis (NF EN ISO 9000).

- **Risque**
Mesure d'un danger associant l'occurrence et ses effets aux conséquences humaines, économiques, matérielles.
- **Satisfaction (du client)**
Perception du client sur le niveau de satisfaction de ses exigences (NF EN ISO 9000).
- **Savoir**
Ensemble des connaissances théoriques et pratiques (NF X 50-750).
- **Savoir-faire**
Mise en œuvre d'un savoir et d'une habileté pour une réalisation spécifique (NF X 50-750).
- **Schéma fonctionnel**
Schéma simplifié représentant la disposition logique des éléments d'un système. Il indique les caractéristiques essentielles et le repérage des différents éléments nécessaires à la compréhension du principe de fonctionnement (NF X 50-106-2).
- **Sécurité**
Absence de risque de dommage (y compris humain) inacceptable (NF EN 45020).
- **Sélection**
Action de faire un choix selon des critères déterminés.
- **Service**
Résultats générés par des activités à l'interface entre le fournisseur et le client et des activités internes du fournisseur pour répondre aux besoins du client (ISO/DIS 8402).
- **Service d'accompagnement**
Service d'aide humaine pour faciliter la mobilité de la personne handicapée ou à mobilité réduite.
- **Service de référence**
Service optimal spécifié.
- **Service de transport collectif**
(p. m.)
- **Service public des transports**
En vertu de l'article 5 de la LOTI, le service public des transports comporte l'ensemble des missions qui incombent aux pouvoirs publics en vue d'organiser et de promouvoir le transport des personnes et des biens.
 - Services publics réguliers de transport routier de personnes
Selon l'article 25 du décret n° 85.891 du 16 août 1985, les services publics réguliers de transport routier de personnes sont des services offerts à la place dont le ou les itinéraires, les points d'arrêt, les fréquences, les horaires et les tarifs sont fixés et publiés à l'avance.
 - Services publics à la demande de transport routier de personnes
Selon l'article 26 du décret n° 85.891 du 16 août 1985, les services publics à la demande de transport routier de personnes sont des services collectifs offerts à la place, déterminés en partie en fonction de la demande des usagers et dont les règles générales de tarification sont établies à l'avance, et qui sont exécutés avec des véhicules dont la capacité minimale est fixée par décret. Ces services peuvent être organisés en faveur de catégories particulières d'usagers.

- Services de transports publics de personnes

En vertu de l'article 7 de la LOTI, il s'agit des transports réguliers ou à la demande de personnes, organisés par l'Etat ou dans la limite de leurs compétences, les collectivités territoriales ou leurs groupements agissant en tant qu'autorités organisatrices.

• Seuil d'inacceptabilité

Limite au-dessous de laquelle le service est considéré comme non rendu.

• Sondage

Moyen statistique permettant d'apprécier à un moment donné une situation.

• Sous-ensemble

Groupement d'éléments associés en fonctionnement et entrant dans la composition d'un ensemble (NF X 60-012).

• Sous-système

Association de composants destinée à remplir une ou plusieurs fonction (s) opérationnelles (s) au sein d'un système (NF X 60-012).

• Sous traitant

Personne à qui le titulaire d'un contrat confie tout ou partie de la conception et/ou de la réalisation de l'ouvrage sans lien contractuel avec le maître de l'ouvrage. Le titulaire conserve l'entière responsabilité de son propre contrat (NF X 50-108)

• Spécification

Document formulant des exigences (NF EN ISO 9000).

• Standard

Document (texte, dessin, ou les deux) comportant l'ensemble des paramètres permettant d'étudier et/ou de définir un élément de matériel ou de construction utilisé d'une façon répétitive, sans modification, pour un projet donné (NF X 50-106-2).

• Statistique

Fonction des valeurs observées provenant d'un échantillon (ISO 3534).

• STI/ITS

Systèmes de Transport Intelligents (Intelligent Transportation Systems)

• Stratégie

Art de coordonner les actions mises en œuvre au plan tactique en vue d'atteindre un objectif fixé par une politique.

• Structure

Ensemble d'objets (matériels et/ou immatériels) organisé.

• Suivi

Le suivi est une fonction consistant à s'enquérir de façon permanente d'une situation, à la comparer aux exigences et à définir les actions correctives éventuelles. Le suivi d'une commande est l'ensemble des activités relatives à l'évolution des obligations contractuelles réciproques fournisseur - client (NFX 50-106-1).

• Sûreté

Propriété d'une chose qui n'offre aucun danger, aucun risque et dans laquelle on peut avoir confiance.

La sûreté de fonctionnement est l'ensemble des propriétés qui décrivent la disponibilité et les facteurs qui la conditionnent : fiabilité, maintenabilité et logistique de maintenance (NF EN ISO 9000).

C'est la propriété d'un système telle que ses utilisateurs puissent placer une confiance justifiée dans le service qui leur délivre dans des conditions définies. On peut ajouter 3 facteurs supplémentaires à ceux définis ci-dessus : la disponibilité, la sécurité et l'ergonomie.

- **Surveillance de la qualité**

Vérification et suivi permanents (ou fréquents) de l'état des procédures, des méthodes, conditions d'exécution, procédés, produits et services, et analyse des résultats enregistrés par comparaison au référentiel en vue de s'assurer que les exigences spécifiées pour la qualité sont en voie d'être remplies (NF X 50-120).

- **Système**

Ensemble d'éléments corrélés ou interactifs (NF EN ISO 9000).

- Système de gestion de la qualité

Combinaison de structures méthodes et moyens instaurés pour obtenir la qualité :

- système de maîtrise de la qualité,
- système de contrôle,
- contrôle.

- Système de maîtrise de la qualité

Structures, responsabilités, méthodes et moyens instaurés pour concourir à une maîtrise de la qualité qui démontre son obtention.

- Système de contrôle

Combinaison de structures, responsabilités, méthodes et moyens instaurés pour l'exercice du contrôle pour démontrer l'obtention de la qualité.

- **Système de management**

Système permettant d'établir une politique et des objectifs et d'atteindre ces objectifs (NF EN ISO 9000).

- **Système de mesure**

Ensemble complet d'instruments de mesure et autres dispositifs assemblés pour exécuter une tâche de mesurage spécifiée (NF X 07-001).

- **Système d'évaluation**

Système ayant ses propres règles de procédure et de gestion pour exécuter l'évaluation conduisant à l'émission d'un document d'enregistrement et à son suivi (ISO/CEI Guide 48).

- **Système de transport**

Ensemble organique complexe associant de nombreux services pour permettre à la population de se déplacer dans les meilleures conditions.

- **Tableau de bord**

Ensemble des indicateurs permettant de vérifier et de contrôler le comportement d'un procédé ou d'un processus.

- **Table de décision**

Tableau mettant en regard les actions à mener et les conditions d'application de ces actions.

- **Tâche**

Élément le plus fin d'un planning de réalisation qui correspond généralement à une division de l'activité. Elle se caractérise par un coût et une durée.

- **Tactique**

Art de combiner l'emploi des moyens.

- **Tarif**

Montant du prix d'un service.

- Tarifification commerciale :

Tarifification répondant à un objectif économique par le biais de réductions tarifaires destinées à fidéliser les clients, en attirer de nouveaux et augmenter la fréquentation (carnets de tickets, abonnements, etc ...).

- Tarifification sociale

Tarifification visant à garantir à chacun le droit au transport et à favoriser l'équité d'accès aux transports publics par le biais de conditions tarifaires liées aux ressources (personnes à bas revenus).

- Tarifification solidaire

Tarifification intermédiaire visant à favoriser la fréquentation de certaines catégories de population en fonction de leur statut (scolaires, personnes âgées, familles nombreuses, personnes handicapées).

- **Taux de charge**

Rapport entre le nombre d'utilisateurs et la capacité totale d'un élément.

- **Taux d'occupation**

Pourcentage de temps pendant lequel un point est occupé.

- **Temps / Durée**

Aspects relatifs au temps nécessaire pour programmer et effectuer des déplacements (NF EN 13816).

- Temps d'accès

Temps nécessaire pour entrer dans le réseau à partir d'un point pris comme origine du voyage (NF EN 13816).

- Temps de correspondance

Temps nécessaire pour effectuer une correspondance entre deux itinéraires ou deux modes de transport différents (NF EN 13816).

- Temps de parcours

Durée nécessaire pour accomplir un trajet spécifié.

- **Territoire**

Etendue géographique considéré par rapport à un discriminant.

- **Tolérance aux fautes**

Permet de limiter les effets d'une perturbation, c'est à dire d'accroître la probabilité qu'une erreur soit acceptée ou tolérée par le système.

- **Traçabilité**

Aptitude à retrouver l'historique, la mise en œuvre ou l'emplacement de ce qui est examiné (NF EN ISO 9000).

- **Trajet**

Déplacement global d'un voyageur du point de départ au point d'arrivée.

- **Transport normal (standard, banalisé)**

Transport régulier ou à la demande ouvert au grand public.

- **Transport spécialement adapté (dédié, particulier, réservé, spécifique)**

Transport spécifique dédié à une catégorie particulière de population.

- **Transport de substitution**

Transport public accessible assurant, dans des conditions analogues, la desserte d'une ligne de transport non accessible ; cela peut être, par exemple, un service de transport public à la demande se substituant à la desserte d'une ligne non accessible

- **Unité de mesure**
Grandeur déterminée, adoptée par convention, utilisée pour exprimer quantitativement des grandeurs de même dimension (NF X 07-001).
- **Unité fonctionnelle**
Entité matérielle et/ou logicielle capable de remplir une fonction déterminée.
- **Unité d'oeuvre**
Unité de définition d'une prestation
- **Unité d'usage**
Grandeur choisie pour évaluer quantitativement un usage (NF X 60-500).
- **Usager**
Bénéficiaire d'une prestation de service public individualisée.
- **Utilisateur**
Personne (s) ou entité (s) pour qui le produit a été conçu et qui exploite (nt) au moins une des fonctions du produit au cours de son cycle de vie (NF X 50-150).
- **Utilisation**
Emploi qui est fait d'un produit ou d'un service.
- **Utilité publique**
Service rendu pour lequel la somme des avantages collectifs l'emporte sur la somme des inconvénients individuels ou collectifs.
- **Valeur**
Référence morale.
- **Valeur (d'une grandeur)**
Expression d'une grandeur sous la forme d'un nombre et d'une unité de mesure appropriée (NF X 07-001)
- **Valeur ajoutée**
Richesse additionnelle procurée par une intervention.
- **Validation**
Confirmation par des preuves tangibles que les exigences pour une utilisation spécifique ou une application prévues ont été satisfaites (NF EN ISO 9000).
- **Véhicule**
Selon la directive 2001/85/CE du 20 novembre 2001 du parlement européen et du Conseil, on entend par « véhicule », tout véhicule des catégories M₂ ou M₃ définies à l'annexe II, partie A, de la directive 70/156/CEE.

Pour les véhicules d'une capacité supérieure à 22 passagers, conducteur exclu, on distingue trois classes :
 - classe I : véhicules comprenant des zones destinées aux passagers debout et permettant de fréquents mouvements de passagers,
 - classe II : véhicules destinés principalement au transport de passagers assis et conçus de manière à permettre le transport de passagers debout dans le couloir et/ou dans une zone correspondant au maximum à deux doubles sièges,
 - classe III : véhicules conçus exclusivement pour le transport de passagers assis.

Un véhicule peut être considéré comme appartenant à plusieurs classes ; il peut alors être réceptionné pour chaque classe à laquelle il appartient.

Pour les véhicules d'une capacité ne dépassant pas 22 passagers, conducteur exclu, on distingue deux classes :

- classe A : véhicules conçus pour le transport de passagers debout ; un véhicule de cette classe comporte des sièges et des zones pour passagers debout.
- classe B : véhicules exclusivement destinés au transport de passagers assis ; ils ne comportent aucun espace pour passagers debout.

• **Vérification**

Confirmation par des preuves tangibles que les exigences spécifiées ont été satisfaites (NF EN ISO 9000).

• **Voyageur**

Personne qui utilise un mode de transport pour se déplacer.