



# Déficiences cognitive, santé mentale et transports

*Vers une accessibilité pour tous*



## FORUM INTERNATIONAL DES TRANSPORTS.....

Le Forum International des Transports est une institution intergouvernementale appartenant à la famille OCDE. Le Forum est une plate-forme mondiale pour les décideurs politiques et les parties intéressées. Son objectif est d'aider les responsables politiques et un public plus large à mieux appréhender le rôle des transports en tant qu'élément clé de la croissance économique, ainsi que leurs effets sur les composantes sociales et environnementales du développement durable. Le Forum organise une Conférence pour les Ministres et les représentants de la société civile chaque année au mois de mai à Leipzig, Allemagne.

Le Forum International des Transports a été créé par une Déclaration du Conseil des Ministres de la CEMT (Conférence Européenne des Ministres des Transports) lors de la session ministérielle de mai 2006. Il est établi sur la base juridique du Protocole de la CEMT signé à Bruxelles le 17 octobre 1953 ainsi que des instruments juridiques appropriés de l'OCDE. Son Secrétariat se trouve à Paris.

Les pays membres du Forum sont les suivants : Albanie, Allemagne, Arménie, Australie, Autriche, Azerbaïdjan, Bélarus, Belgique, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Canada, Corée, Croatie, Danemark, ERYM, Espagne, Estonie, États-Unis, Finlande, France, Géorgie, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Japon, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Mexique, Moldavie, Monténégro, Norvège, Nouvelle-Zélande, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Russie, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Turquie, Ukraine.

L'OCDE et le Forum International des Transports ont créé en 2004 un Centre conjoint de Recherche sur les Transports. Ce Centre mène des programmes coopératifs de recherche couvrant tous les modes de transport, recherches qui visent à aider la formulation des politiques dans les pays membres. A travers certains de ses travaux, le Centre apporte également des contributions aux activités du Forum International des Transports.

*Publié en anglais sous le titre :*

***Cognitive Impairment, Mental Health and Transport: Design with Everyone in Mind***

**Des informations plus détaillées sur le Forum International des Transports sont disponibles sur : [www.internationaltransportforum.org](http://www.internationaltransportforum.org)**

© OCDE/FIT 2009

Toute reproduction, copie, transmission ou traduction de cette publication doit faire l'objet d'une autorisation écrite. Les demandes doivent être adressées aux Éditions OCDE [rights@oecd.org](mailto:rights@oecd.org) ou par fax 33 1 45 24 99 30.

# TABLE DES MATIÈRES .....

Remerciements .....	4
Avant-propos .....	5
Introduction .....	7
<b>Accessibilité des transports : contexte et progrès</b> .....	7
<b>Déficience cognitive et santé mentale : une lacune dans les politiques menées et dans la prestation des services de transport</b> .....	9
<b>Objectifs du présent rapport</b> .....	9
<b>Combien sont-ils ? Qui sont-ils ?</b> .....	11
<b>Déficience cognitive</b> .....	11
<b>Problèmes de santé mentale</b> .....	13
<b>Quels sont les problèmes de transport ?</b> .....	14
<b>Que peut-on faire ?</b> .....	16
<b>Conception universelle</b> .....	16
<b>Sensibilisation</b> .....	17
<b>Mesures concrètes</b> .....	17
Avant le déplacement .....	17
Pendant le déplacement .....	19
<b>Conclusions et recommandations</b> .....	27
<b>Avant le déplacement</b> .....	28
<b>Pendant le déplacement</b> .....	28

## REMERCIEMENTS.....

Le Forum International des Transports tient à exprimer ses sincères remerciements :

- À Mesdames Agneta Ståhl et Susanne Iwarsson, de l'Université de Lund en Suède, pour leurs importants travaux de recherche menés dans ce domaine ainsi qu'aux responsables du projet MAPLE financé par la Commission européenne.
- À la contribution de Inclusion Europe, de Santé mentale Europe et du Forum européen des personnes handicapées au présent rapport.
- À Madame Ann Frye, consultante experte en accessibilité, pour la préparation de cette publication.

Le Forum International des Transports adresse également ses remerciements à Merseytravel (Royaume-Uni) pour l'avoir autorisé à utiliser les images extraites de la brochure du projet MAPLE.

## AVANT-PROPOS . . . . .

Les déficiences cognitives touchent une population de plus en plus nombreuse. Le terme “déficiences cognitives” recouvre tout un ensemble de problèmes dont les causes peuvent être très variées, depuis l’autisme ou la démence sénile jusqu’à l’accident cardiaque. Les problèmes de santé mentale ont également un impact sur une part importante de la population et toucheront une personne sur quatre à un moment ou à un autre.

Pour les personnes atteintes de déficiences cognitives ou touchées par un problème de santé mentale, l’utilisation des transports publics peut être une expérience difficile et traumatisante, voire carrément impossible.

Si l’on fait beaucoup pour améliorer les véhicules et les infrastructures afin de répondre aux besoins des personnes atteintes de déficiences physiques ou sensorielles, les problèmes de la déficience cognitive et de la santé mentale sont en revanche largement négligés. Or, les personnes qui manquent actuellement de la confiance ou de la compréhension nécessaires pour effectuer leurs déplacements constituent un segment inexploité non négligeable du marché des transports.

Ces dernières années, un nombre limité de travaux approfondis de recherche a été mené pour mieux comprendre ces problèmes et proposer des solutions aux difficultés de transport que rencontrent les personnes atteintes de déficiences cognitives ou de problèmes de santé mentale.

Les solutions possibles sont souvent simples et peu coûteuses, et l’application des principes du “design” universel peut également être bénéfique pour l’ensemble des voyageurs.

C’est ainsi que l’utilisation des transports publics peut être grandement facilitée pour les usagers si l’on dispense aux personnels des services de transport une formation adaptée et qu’on aide les personnes atteintes de déficiences cognitives ou de problèmes de santé mentale à se familiariser avec le système

de transport, pour qu'elles puissent prendre ou reprendre confiance en leur capacité de l'utiliser.

L'information revêt également une importance primordiale et la présentation classique des horaires et des autres renseignements relatifs aux transports doit être réexaminée. Il est également essentiel de présenter l'information sous forme sonore et visuelle, et d'utiliser une signalétique simple et sans équivoque. Les caractéristiques d'aménagement physique et la présence de personnel peuvent également aider les voyageurs à prendre confiance.

Le présent rapport a pour but d'aider ceux qui planifient, conçoivent et exploitent les systèmes et infrastructures de transport à comprendre les problèmes qui touchent cette part importante de la population que constituent les gens atteints de déficiences cognitives ou souffrant d'un problème de santé mentale et à trouver ainsi des solutions pratiques pour améliorer les services et les installations qu'ils fournissent à l'ensemble des voyageurs.

# INTRODUCTION .....

## Accessibilité des transports : contexte et progrès

Il est désormais largement admis que la qualité, l'efficacité et la viabilité d'un système de transport sont étroitement liées à son accessibilité. Cette accessibilité n'est plus considérée comme étant le sujet de préoccupation d'une minorité seulement de voyageurs constituée notamment par les personnes handicapées, dont les besoins en matière de déplacement seraient considérés comme différents de ceux de la population en général.

L'évolution démographique indique très clairement que la part des personnes âgées dans la population va croître de façon sensible. Par exemple, en Europe, la proportion de la population âgée de plus de 65 ans augmentera de 40 % au cours des 30 prochaines années et celle des personnes âgées de plus de 80 ans doublera. Il est également bien établi qu'il existe une étroite corrélation entre âge et handicap : les deux tiers des personnes handicapées sont âgées et plus de la moitié des plus de 75 ans souffre d'un handicap quelconque<sup>1</sup>.

Les personnes âgées constituent le segment de la population dont la croissance est la plus rapide dans la plupart des pays développés.

Le déséquilibre qui se creuse entre les personnes en âge de travailler et les personnes âgées aura de profondes répercussions sociales et économiques. En effet, la population jeune ne sera pas suffisamment nombreuse pour financer une population âgée en perte d'autonomie. Or, la mobilité personnelle et l'accès aux transports publics sont des éléments essentiels de la vie autonome.

Ces évolutions doivent être examinées en prenant en compte la population déjà importante qui éprouve des problèmes de mobilité. Entre 20 et 30 % des voyageurs ont une difficulté de mobilité. Dans les pays de l'Union européenne, plus de 45 millions de personnes (c'est-à-dire grosso modo une sur six) sont atteintes d'un handicap.

---

1. [www.internationaltransportforum.org/europe/ecmt/accessibility/pdf/CM200607Ff.pdf](http://www.internationaltransportforum.org/europe/ecmt/accessibility/pdf/CM200607Ff.pdf)

La Conférence Européenne des Ministres des Transports (CEMT), devenue le Forum International des Transports, s'emploie depuis plus de 20 ans à sensibiliser les responsables politiques aux besoins des personnes handicapées et des personnes âgées en matière de transport et à proposer des solutions pratiques à cet égard - à la fois en ce qui concerne les politiques à mener et sur le plan technique (voir le site web [www.internationaltransportforum.org/europe/Archives.html](http://www.internationaltransportforum.org/europe/Archives.html)).

Les Ministres des transports ont adopté et soutenu ces initiatives, en souscrivant aux principes suivants<sup>2</sup> :

- *Toutes les initiatives ou évolutions des politiques des transports et d'aménagement du territoire devront comporter une évaluation de leur impact potentiel sur la sécurité et l'accessibilité pour les personnes âgées et à mobilité réduite.*
- *Tous les maillons de la chaîne de transport doivent être améliorés de façon à créer un environnement accessible de porte à porte et des efforts redoublés doivent être faits afin d'assurer des liens entre les différents moyens de transport et de créer ainsi un système de transport intégré, sûr et accessible.*
- *En particulier, tous les nouveaux investissements dans le secteur des transports devront tenir compte des besoins des personnes à mobilité réduite et âgées selon la Charte déjà agréée par les Ministres à Varsovie en 1999<sup>3</sup>.*
- *Une étroite collaboration entre les gouvernements, les autorités publiques, les fabricants, les opérateurs et les personnes concernées est essentielle.*

En se fondant sur ces principes, de nombreux pays ont pris des initiatives fortes et mis en œuvre une législation, une réglementation ou d'autres formes d'aide ou d'incitation pour intégrer l'impératif d'accessibilité à la politique et au développement des transports.

---

2. [www.internationaltransportforum.org/europe/acquis/dis20013f.pdf](http://www.internationaltransportforum.org/europe/acquis/dis20013f.pdf)

3. [www.internationaltransportforum.org/europe/acquis/tphCharterfr.pdf](http://www.internationaltransportforum.org/europe/acquis/tphCharterfr.pdf)

## Déficience cognitive et santé mentale : une lacune dans les politiques menées et dans la prestation des services de transport

Il existe néanmoins deux catégories de personnes dont les besoins de mobilité ne sont guère compris, ni par les pouvoirs publics ni par les prestataires de services de transport : celles qui sont atteintes de déficiences cognitives ou de problèmes de santé mentale.

La CEMT a mis en évidence cette lacune dans la politique d'accessibilité des transports. Un document récapitulant les principaux messages stratégiques sur l'amélioration de l'accessibilité des transports pour tous, présenté au Conseil des Ministres de Dublin en 2006<sup>4</sup>, faisait remarquer que :

*“ces déficiences continuent à être le parent pauvre de la politique en matière de transports accessibles. Les formes de déficience sont multiples et il ne suffit pas de se contenter de répondre aux besoins des personnes en fauteuil roulant ou qui présentent des difficultés de locomotion. Les personnes souffrant de troubles de la vue ou de l'audition (très fréquemment associés au vieillissement) et celles qui ont des problèmes de santé mentale ou des déficiences intellectuelles ont également des besoins particuliers qui peuvent être satisfaits sans dépenses considérables.”*

Dans le cadre d'une récente initiative conjointe sur l'amélioration de l'accès aux transports publics, la CEMT et l'UITP (l'Union Internationale des Transports Publics) ont publié des principes directeurs à l'intention du personnel des entreprises de transport<sup>5</sup>. Cette publication souligne la nécessité de former le personnel des services de transport pour qu'il soit en mesure de reconnaître et de comprendre les besoins des personnes atteintes de déficiences cognitives ou de problèmes de santé mentale.

### Objectifs du présent rapport

Le présent rapport a pour objet de mettre en évidence les difficultés que les transports publics peuvent occasionner aux personnes souffrant de problèmes de

---

4. [www.internationaltransportforum.org/europe/ecmt/accessibility/pdf/CM200607Ff.pdf](http://www.internationaltransportforum.org/europe/ecmt/accessibility/pdf/CM200607Ff.pdf)

5. “Améliorer l'accès aux transports publics : Principes directeurs pour le personnel des entreprises de transport”. (75 2006 09 2 P), mai 2006, 27 pages + CD-ROM, ISBN 92-821-1330-2.

santé mentale ou de déficiences cognitives, de montrer comment ces difficultés influent sur la capacité des personnes concernées à utiliser les transports publics et à se déplacer de façon autonome, et de proposer des mesures pour y remédier, du point de vue pratique et en ce qui concerne les politiques à suivre.

L'accessibilité des transports aux personnes atteintes de déficiences cognitives ou de problèmes de santé mentale, comme aux personnes souffrant d'autres types de handicap, n'est pas seulement un problème social. De solides arguments économiques militent également en faveur de mesures visant à permettre à ces catégories de la population d'accéder à une mobilité autonome, de la conserver ou de la retrouver. Le coût que la société doit assumer pour aider les gens qui sont incapables de mener une vie indépendante est en effet très élevé.

Les besoins des personnes qui, pour la plupart, ne conduisent pas et pour lesquelles les transports publics sont la seule solution, constituent pour les industries des transports un marché non négligeable, qui se situe dans une large mesure, pendant les heures creuses.

On ne dispose pas à cet égard d'une abondance de données de recherche quantitative, mais il existe en revanche des travaux significatifs de recherche qualitative, notamment des études sur les groupes de personnes atteintes de diverses déficiences cognitives ou problèmes de santé mentale. Le présent rapport s'inspire largement des travaux réalisés pour la CEMT par Mmes Agneta Ståhl et Susanne Iwarsson, de l'Université de Lund, en Suède<sup>6</sup>, lesquelles s'appuyaient elles-mêmes sur le projet MAPLE financé par la Commission européenne<sup>7</sup> ainsi que sur un projet suédois en cours<sup>8</sup> à l'Université de Lund.

Les recommandations formulées dans le présent rapport prennent également en compte l'apport d'organisations et de personnes qui sont confrontées à ces problèmes ou représentent ceux qui le sont<sup>9</sup>.

---

6. Personnes atteintes de déficiences cognitives et transports publics (CEMT/CS/AI(2005)5/REV2).

7. Améliorer la mobilité et l'accessibilité pour les personnes atteintes de déficiences cognitives en Europe (MAPLE).

8. "Accessibilité des transports publics aux personnes atteintes de déficiences cognitives – État de la question, développements méthodologiques et solutions novatrices dans le domaine des technologies de l'information" (REKO).

9. Santé mentale Europe, Inclusion Europe, MENCAP (RU), Centre Rencontres pour personnes traumatisées cérébrales (Suisse).

## COMBIEN SONT-ILS ? QUI SONT-ILS ? .....

Ensemble, les déficiences cognitives et les problèmes de santé mentale touchent une part importante de la population selon les pays.

Le présent rapport aborde les déficiences cognitives et les problèmes de santé mentale essentiellement sous un angle fonctionnel plutôt que médical. L'objectif ici est d'examiner ce que les personnes trouvent difficile ou impossible dans l'utilisation des transports publics et comment les obstacles et problèmes que nos systèmes de transports publics leur imposent actuellement peuvent être supprimés ou atténués.

Bien que les personnes souffrant de déficiences cognitives ou de problèmes de santé mentale puissent rencontrer des difficultés très différentes, elles en ont aussi certaines en commun. Une personne peut souffrir de déficience cognitive et également avoir des problèmes de santé mentale, et inversement. En termes fonctionnels, et dans un contexte de transport, bon nombre des problèmes qui se posent sont communs aux deux catégories, tout comme les solutions pour y remédier, et celles-ci, du reste, peuvent souvent profiter également à un public beaucoup plus vaste.

### Déficience cognitive

Le terme "déficience cognitive" englobe une foule de problèmes dont les causes peuvent être très diverses : difficultés d'apprentissage, autisme, lésions cervicales traumatiques, démence sénile, accident cardiaque. En termes fonctionnels, la déficience cognitive concerne toute personne dont l'état de santé affecte la capacité de "percevoir, organiser et intégrer l'information"<sup>10</sup>.

Le terme "difficulté d'apprentissage" désigne un état durable, qui remonte en général à la naissance ou qui se manifeste avant l'âge de 18 ans.

---

10. Abreu BC & Togliola JP(1987) "Cognitive rehabilitation: a model for occupational therapy".

Il s'agit d'un état permanent et les personnes qui en souffrent peuvent se trouver handicapées dans leurs facultés cognitives, linguistiques, motrices ou sociales.

Mais les aptitudes et capacités des personnes ainsi atteintes sont également très variables. Certaines personnes peuvent mener une vie autonome et n'auront besoin d'aide que dans certaines activités précises (par exemple, elles pourront lire mais éprouveront des difficultés avec les chiffres, tandis que d'autres pourront compter et calculer mais avoir du mal à dire l'heure).

Étant donné le rapport étroit qui existe entre les déficiences cognitives et l'état de santé essentiellement lié à l'âge – par exemple les accidents cardiaques et la démence – et compte tenu du vieillissement de la population, la proportion de la population atteinte de ces déficiences est en augmentation.

La démence et les affections neurologiques connexes touchent 10 % des personnes âgées de plus de 65 ans. Parmi les plus de 85 ans, environ la moitié souffre d'une déficience cognitive quelconque, allant de la démence bénigne à la démence grave.

L'accident cardiaque est l'une des causes les plus courantes de déficience cognitive. Ainsi, pour ne prendre que deux exemples, 25 à 30 000 personnes en sont victimes chaque année en Suède et environ 150 000 au Royaume-Uni. De plus en plus, les victimes survivent à leur accident cardiaque (on en compte près d'un million en Grande-Bretagne aujourd'hui) mais bon nombre d'entre elles en gardent des séquelles physiques ou cognitives. Les effets secondaires courants d'un accident cardiaque sont la fatigue et la perte de concentration. Nombreuses sont les victimes d'accident cardiaque qui renoncent à utiliser les transports publics ou y ont beaucoup moins recours, ou qui cessent de conduire.

La déficience cognitive n'est toutefois pas uniquement liée à l'âge. Elle est également fréquente chez de nombreux enfants et personnes jeunes. Les lésions cervicales traumatiques, par exemple, sont une autre cause courante de déficience cognitive. Leur taux d'occurrence, largement imputable aux accidents de la circulation, est de l'ordre de 235 pour 100 000 à l'échelle européenne.

## Problèmes de santé mentale

Les personnes atteintes de déficiences cognitives éprouvent surtout des difficultés de concentration et de communication ainsi que des troubles de la mémoire, tandis que celles souffrant de problèmes de santé mentale auront vraisemblablement de la difficulté à maîtriser leurs émotions, leur comportement et en général, à faire face à un environnement difficile.

Une personne sur quatre souffrira de problèmes de santé mentale à un moment ou à un autre de sa vie<sup>11</sup>.

Les personnes atteintes de maladie mentale sont encore souvent traitées avec mépris et sont largement victimes de préjugés et l'on insiste beaucoup aujourd'hui sur la nécessité de leur permettre de réintégrer la société. Or, la mobilité autonome est non seulement une partie indispensable du processus de réintégration, parce qu'elle aide ces gens à reprendre confiance dans l'interaction sociale, mais c'est également pour eux un moyen d'accès essentiel aux réseaux de traitement et de soutien.

---

11. Organisation Mondiale de la Santé, <http://www.euro.who.int/mentalhealth>

# QUELS SONT LES PROBLÈMES DE TRANSPORT ? . . . .

Les difficultés que rencontrent les personnes souffrant de déficiences cognitives ou de problèmes de santé mentale ne sont pas physiques, bien que certaines de ces personnes puissent également éprouver certaines difficultés de mobilité (par exemple, à la suite d'un accident cardiaque).



Leur principal problème peut être défini comme la difficulté à évoluer dans un environnement en mouvement rapide et qui change sans cesse. L'utilisateur des transports publics doit traiter l'information rapidement et, à partir de là, prendre des décisions.

Du point de vue pratique, les personnes atteintes de déficiences cognitives peuvent également éprouver des difficultés à communiquer ou à s'orienter, parce que leur capacité de concentration, de raisonnement et de mémorisation peut être amoindrie.

Les problèmes de santé mentale risquent également de limiter les facultés sociales, pouvant ainsi réduire la capacité fonctionnelle et l'aptitude à exécuter les opérations quotidiennes liées aux transports.

Les problèmes particuliers auxquels les deux groupes (déficients cognitifs et malades mentaux) peuvent être confrontés dans un environnement de transports quotidien sont les suivants :

- *Difficulté à s'orienter.*
- *Fatigue rapide.*
- *Incapacité de se concentrer ou de demeurer vigilant.*
- *Angoisse.*
- *Stress lié à la hâte ou au respect des horaires.*
- *Difficultés de compréhension liées à l'affichage de l'information en petits caractères, à une mauvaise acoustique, à la rapidité du débit des annonces vocales, etc.*
- *Difficulté à mémoriser l'information.*
- *Situations imprévues ou génératrices de stress.*
- *Manque d'information pendant le trajet.*
- *Peur de faire une chute.*
- *Manque de compréhension/d'empathie de la part du personnel des services de transport (les déficiences cognitives et les problèmes de santé mentale ne sont pas toujours perceptibles).*
- *Mépris, discrimination, mauvais traitements.*

Nous avons tous déjà été confrontés à la plupart de ces problèmes à un moment ou à un autre au cours de nos déplacements, par exemple dans un environnement inconnu, dans un pays dont nous ne connaissions pas la langue ou les coutumes, parce que nous étions fatigués ou que notre itinéraire ou notre horaire prévu avait été perturbé pour une raison ou une autre.

L'impact de ces situations sur une personne souffrant de déficience cognitive ou d'un problème de santé mentale sera cependant beaucoup plus fort, et peut-être néfaste, et risque de la dissuader de tenter d'utiliser à nouveau les transports publics.

# QUE PEUT-ON FAIRE ? .....

## Conception universelle

Comme c'est souvent le cas, les solutions à retenir seront celles qui permettront à tout le monde de se déplacer avec le moins de stress possible et le plus de confiance. La notion de conception ("design") universelle revêt à cet égard une très grande importance. L'application des principes énoncés ci-après et, surtout, la volonté de privilégier la facilité d'utilisation des transports permettent de rendre l'environnement et les systèmes de transport plus conviviaux.

Le tableau ci-après récapitule les sept principes de la conception universelle<sup>12</sup>.

Principe	Définition
<b>1 Utilisation équitable</b>	Le produit doit pouvoir être utilisé par des personnes présentant des niveaux de capacité différents et pouvoir leur être vendu
<b>2 Souplesse d'utilisation</b>	Le produit doit répondre à un large éventail de préférences et de capacités individuelles
<b>3 Simplicité d'utilisation</b>	Le produit doit être facile à comprendre quels que soient l'expérience, les connaissances, les capacités linguistiques ou le niveau de concentration de son utilisateur
<b>4 Perceptibilité de l'information</b>	Le produit doit donner les informations nécessaires de façon lisible, quelles que soient les conditions ambiantes ou les capacités sensorielles de son utilisateur
<b>5 Tolérance</b>	Le produit doit minimiser les risques et les conséquences néfastes d'actions accidentelles ou non intentionnelles
<b>6 Limitation de l'effort physique au minimum</b>	L'utilisation du produit doit se faire de façon rationnelle et confortable en causant un minimum de fatigue
<b>7 Dimensions de l'espace d'approche et d'utilisation</b>	L'espace d'approche, de manipulation et d'utilisation doit être suffisamment étendu pour tous les utilisateurs, quelles que soient leur taille, leur position ou leur degré de mobilité

12. Center for Universal Design, North Carolina State University, NC, US (Folette Story 2001).

## Sensibilisation

Les responsables de la planification et de la fourniture des services et des infrastructures de transports publics sont très peu sensibilisés aux problèmes rencontrés par les personnes souffrant de déficiences cognitives ou de problèmes de santé mentale.

Une enquête réalisée dans le cadre d'un projet récent financé par la Commission européenne<sup>13</sup> a révélé une grande ignorance ou incompréhension de la nature de ces affections et de leurs implications pour l'exploitation des transports publics.

Compte tenu de la documentation de plus en plus riche dont on dispose sur les déficiences physiques et sensorielles, il serait utile de diffuser de l'information et des orientations de base sur ces questions, dans le cadre des programmes de formation et de qualifications professionnelles pour toutes les disciplines liées aux transports.

## Mesures concrètes

Parallèlement, un certain nombre d'initiatives simples et souvent peu coûteuses peuvent donner de très bons résultats.

### Avant le déplacement

#### *Sensibilisation aux transports*

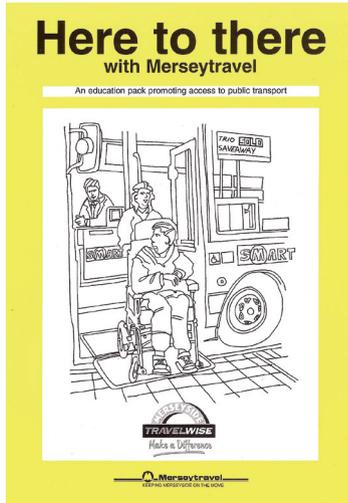
Il s'agit d'aider un individu souffrant, par exemple, de troubles d'apprentissage, à acquérir la confiance nécessaire pour effectuer un déplacement courant sans être accompagné (pour se rendre par exemple à l'école ou au collège).

Cela suppose la mise à disposition d'un formateur qui trouvera les options les plus faciles à gérer pour le déplacement et en expliquera chaque étape, y compris les stratégies à mettre en œuvre face à des événements imprévus – par exemple lorsque l'autobus n'arrive pas ou que l'itinéraire est modifié.

---

13. Améliorer la mobilité et l'accessibilité pour les personnes atteintes de déficiences cognitives en Europe (MAPLE).

Cette formule peut se révéler très efficace pour aider quelqu'un atteint de déficience cognitive ou de problème de santé mentale à s'affranchir du transport de porte à porte ou à envisager un premier déplacement par ses propres moyens.



Dans plusieurs régions, les opérateurs de transports locaux ou de services porte à porte ont mis en place des programmes d'accompagnement". Il existe également un certain nombre de programmes de soutien – en France, en Irlande, en République tchèque et en Angleterre – qui visent à permettre d'acquérir les aptitudes et la confiance nécessaires pour se déplacer seul.

Dans certaines régions, ce type de programme est complété par des outils d'information produits expressément à l'intention des personnes souffrant de déficience cognitive. Ainsi, Merseytravel, au Royaume-Uni, a produit un cahier éducatif intitulé "Here to There with Merseytravel", qui contient des pages illustrées montrant comment voyager en bus, en train ou en bateau.

Des initiatives analogues axées expressément sur les enfants peuvent également être utiles. À Athènes, un centre de formation a mis sur pied un programme qui favorise l'intégration sociale et professionnelle des jeunes âgés de 14 à 21 ans atteints de déficiences cognitives. Le programme comprend un apprentissage par la pratique : chaque élève dresse une "carte cognitive" devant lui permettre de comprendre et de maîtriser son trajet.

L'utilisation de jeux pour aider les jeunes enfants atteints de déficiences cognitives est également très utile. En Suède, on a mis en place un système d'assistance sur Internet pour les parents d'enfants souffrant de déficiences cognitives qui veulent apprendre à ces derniers à se déplacer de façon autonome et en toute sécurité.

Dans le cadre d'une démarche analogue, les autorités locales de Warrington (Royaume-Uni) ont intégré un jeu à leur "Independent Travel Package" (Trousse du voyageur indépendant).



University College London a également produit un jeu interactif de formation aux transports (voir illustration) intitulé *“Going Places”*, qui s’adresse aux jeunes atteints de déficiences cognitives<sup>14</sup>. Le jeu fait appel à des photos de points de repère et de lieux d’intérêt situés le long d’un itinéraire d’autobus donné. Il s’est révélé très utile pour aider les élèves à mémoriser les trajets en autobus et leur permettre de se déplacer de façon plus autonome.

### ***Information avant le déplacement***

Dans l’information qu’ils produisent, les opérateurs de transports partent souvent de l’hypothèse que les usagers savent utiliser les transports publics et, par conséquent, ne fournissent pas suffisamment de renseignements de base à ceux qui ne le savent pas – parce qu’ils sont atteints de déficiences physiques, sensorielles ou cognitives.

En accordant une plus grande attention à la présentation et à la diffusion de l’information concernant l’utilisation d’un itinéraire ou d’un réseau, on facilitera également la vie d’un nombre croissant de personnes âgées qui ont dû renoncer à conduire et deviennent souvent des usagers des transports publics.

### **Pendant le déplacement**

#### ***Formation du personnel des services de transports en contact avec le public***

Une formation adaptée peut être très utile pour aider le personnel à reconnaître et à aider les personnes atteintes de déficiences cognitives ou ayant des problèmes

---

14. [www.cts.ucl.ac.uk/arg/Research/Projects/Trumpet/index.asp](http://www.cts.ucl.ac.uk/arg/Research/Projects/Trumpet/index.asp)

de santé mentale. Cela ne veut pas dire que le personnel doit pouvoir poser un diagnostic de spécialiste, mais simplement qu'il manifeste de l'empathie.

L'un des principaux problèmes qui se pose actuellement est celui de la discrimination, qui repose sur l'ignorance. Trop souvent encore, les déficiences cognitives et les problèmes de santé mentale suscitent le mépris et de nombreux exemples montrent que les chauffeurs, le personnel des stations et des gares, et les autres voyageurs peuvent parfois faire preuve d'indifférence, voire de cruauté à l'égard des voyageurs qui en sont atteints.

En général, le meilleur moyen de dispenser une formation efficace à cet égard est de faire appel à des personnes qui ont elles-mêmes vécu une expérience de déficience cognitive ou ont été confrontées à un problème de santé mentale.

### ***Diffusion simultanée de l'information sous forme sonore et visuelle***

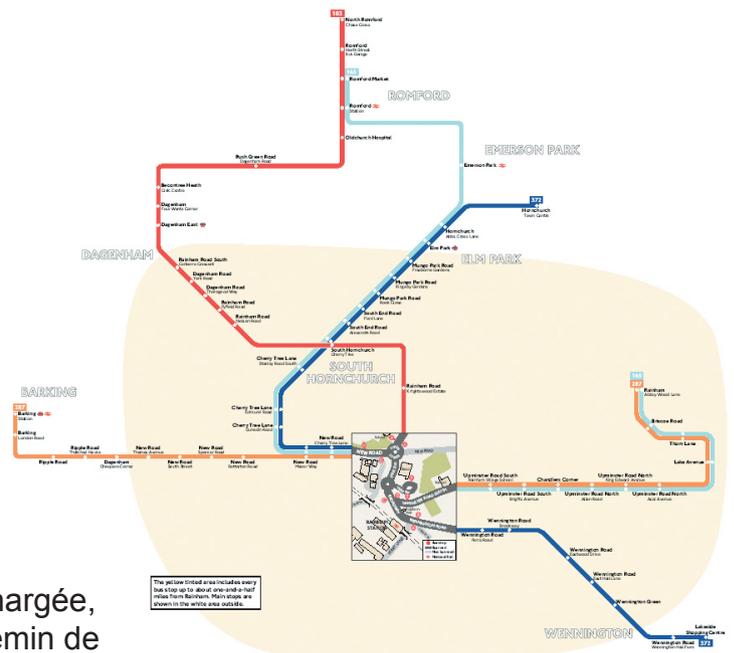
Les lois relatives à la discrimination fondée sur le handicap, en vigueur dans certains pays, prescrivent déjà que l'information doit être diffusée sous forme sonore et visuelle, mais souvent, l'usage veut encore que ce soit sous l'une *ou* l'autre forme (par exemple, dans une gare, sous forme visuelle pour les départs des trains, ou sonore pour annoncer les quais de départ).

La diffusion de tous les renseignements sous forme sonore et visuelle constitue une garantie de plus pour l'ensemble des voyageurs, revêt une importance primordiale pour les malvoyants et les malentendants, et rassure les personnes atteintes de déficiences cognitives ou ayant des problèmes de santé mentale.

### ***Simplicité et clarté de l'information et de la signalétique***

Une information trop abondante peut être, tout autant qu'une information incomplète, une cause de distraction et de confusion. L'information (diffusée sous forme à la fois sonore et visuelle) devrait se limiter à ce qui est essentiel pour permettre aux voyageurs de trouver l'emplacement, le quai, la porte de départ, le véhicule qu'ils cherchent, et d'avoir connaissance de toute modification de cette information. Là encore, c'est l'ensemble des voyageurs qui en bénéficiera.

De nombreuses personnes ont souvent du mal à comprendre les plans lorsqu'elles empruntent les transports publics. À cet égard, les plans simplifiés du réseau londonien de bus et de métro (les "spider maps"), élaborés avec l'aide de personnes atteintes de déficiences cognitives, sont très populaires auprès des voyageurs en général (voir l'illustration).



De même, une signalétique trop chargée, par exemple dans une gare de chemin de fer ou d'autobus, ajoutera à la confusion et à l'inquiétude. Les indications doivent se limiter au minimum, être claires et sans équivoque.

Les pictogrammes ou les symboles peuvent être utiles, à condition qu'ils puissent être immédiatement reconnaissables. La ville de Pise en Italie utilise des symboles de couleur pour guider les voyageurs (comme on le voit

sur l'illustration ci-contre). Cette solution peut être particulièrement utile pour les illettrés ou les personnes qui ne connaissent pas la langue du pays où ils se trouvent. Cependant, il est essentiel que la gamme de couleurs utilisées pour distinguer, par exemple les différentes lignes d'un réseau, se limite au minimum.





Les transports publics d'Umeå, en Suède, utilisent des pictogrammes conçus expressément pour aider les personnes atteintes de déficiences cognitives.

Ces pictogrammes, apposés sur le côté des autobus, illustrent de façon simple un point de repère connu associé à une destination particulière.

Un autre exemple de signalétique simple qui a fait ses preuves est celle de Liverpool. Une marque de pas de grande taille avec le mot "bus" à l'intérieur indique sur la chaussée, la route à suivre pour rejoindre l'arrêt de bus.



## **Présence de personnel dans les véhicules et aux points de correspondance**

La présence de personnel à bord des véhicules et aux points de correspondance est extrêmement rassurante pour tous les voyageurs, que ce soit pour des raisons d'information et d'assistance mais également pour une sécurité personnelle. Cela ne veut pas dire qu'il faut affecter en permanence du personnel à tous les véhicules (bien que les voyageurs y attachent beaucoup d'importance). Sur le réseau LUAS, à Dublin, tous les distributeurs de billets sont dotés d'une touche qui permet à l'usager de bénéficier d'une aide vocale ou, le cas échéant, personnelle.

Les accompagnateurs peuvent également être importants pour les personnes qui, autrement, ne seraient pas capables d'effectuer leur trajet seules, même avec une formation. À Paris, les opérateurs de transport se sont associés pour offrir un service – "Les compagnons du voyage" – qui met des accompagnateurs formés à la disposition de ceux qui éprouvent le besoin d'une compagnie pour emprunter les transports publics. Les accompagnateurs comptent dans leurs rangs des personnes formées pour répondre à plusieurs types de besoins, par exemple versées dans la langue des signes et aptes à guider des personnes aveugles.



## **Diffusion en temps réel d'informations sonores/visuelles aux arrêts**

Dans un nombre croissant de villes, les voyageurs ont accès à des informations en temps réel, aux arrêts de bus, leur indiquant le délai d'attente du prochain bus et les lignes qui desservent leur arrêt. Là encore, cela peut être particulièrement rassurant pour une personne atteinte d'une déficience cognitive mais également très utile pour le voyageur inquiet qui se demande combien de temps il devra attendre ou qui n'est pas sûr de se trouver au bon arrêt.

## Conception et aménagement physiques

La conception et l'aménagement des points de correspondance peuvent influencer beaucoup sur la confiance des usagers. L'un des principaux impératifs est de veiller à ce que le champ de vision soit dégagé dans les gares ferroviaires ou les gares d'autobus de sorte que les voyageurs puissent localiser immédiatement les différents services et savoir comment les atteindre.



Un bon exemple est celui de Malmö en Suède où l'aménagement des services de la gare a été entièrement rationalisé et simplifié. Par exemple, le nouvel aménagement dirige plus facilement le regard des voyageurs vers l'horloge de la gare. Ce type de conception universelle est utile pour apaiser les inquiétudes des voyageurs quant à leur sécurité et répondre à leurs besoins d'information et d'orientation.

*La gare de Malmö - Avant*



*La gare de Malmö - Après*

Les surfaces tactiles, qui sont principalement destinées à guider les personnes aveugles ou malvoyantes, peuvent également être utiles pour fournir des indications visuelles ou physiques aux personnes atteintes de déficiences cognitives. De tels systèmes existent à Athènes et à Washington D.C., par exemple, où des points lumineux intégrés dans le revêtement du quai s'allument quand un train entre en gare, aidant ainsi les personnes atteintes de déficiences cognitives ainsi que les malvoyants ou les malentendants.



## Technologie

Certaines aides techniques peuvent également être utiles. Par exemple, une entreprise suédoise a mis au point une montre spéciale qui indique le nombre de quarts d'heure qui restent avant le début d'une activité prédéterminée. Il existe également un ordinateur de poche avec des programmes spéciaux destinés aux personnes qui ont de la peine à trouver leur chemin.



L' *Independent Travel Pack* ("trousse du voyageur indépendant"), créée par la municipalité de Warrington, au Royaume Uni, contient une clé de sécurité électronique qui peut activer une borne de diffusion d'informations vocales en temps réel aux points d'arrêt.



## CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS . . . . .

A l'évidence, les défis liés au transport que rencontrent les personnes atteintes de déficiences cognitives ou de problèmes de santé mentale ne sont pas encore vraiment reconnus ou compris partout, que ce soit au niveau politique ou chez les cadres dirigeants du secteur des transports. Il est clair également que même si l'on peut recenser des exemples de bonnes pratiques un peu partout en Europe, celles-ci sont loin d'être généralisées, pas plus que leur efficacité ne fait l'objet d'évaluations régulières ou systématiques.

Il s'agit là d'un domaine dans lequel subsiste un important déficit d'information. Pour combler ce déficit, il importe que les pouvoirs publics prennent des mesures afin de commissionner la recherche nécessaire pour améliorer les transports.

Toutefois, beaucoup peut être fait dès maintenant. Le présent rapport montre que les prestataires et les planificateurs des services de transport peuvent améliorer sensiblement la vie d'un nombre important et croissant de personnes simplement en appliquant les principes de la conception universelle et en prenant en compte les besoins fonctionnels des usagers des transports publics dans leur ensemble plutôt que les besoins spécifiques, et par conséquent "spéciaux" ou "minoritaires", de groupes atteints de déficiences ou de handicaps particuliers.

Le diagnostic posé au sujet d'un individu ou de son histoire médicale sont sans importance en termes de transport. Ce qui importe, ce n'est pas qu'une personne soit atteinte de la maladie d'Alzheimer ou de schizophrénie, mais qu'elle éprouve, dans un cas comme dans l'autre, les mêmes troubles de la perception et de la mémoire. Cette difficulté – comme beaucoup d'autres qui ont été mises en évidence dans le présent rapport – est également celle que connaît la grande majorité des voyageurs à un moment donné et dans certaines situations.

Encore une fois, les mesures qui peuvent être prises pour atténuer les difficultés propres aux personnes atteintes de déficiences cognitives ou ayant des problèmes de santé mentale sont en général simples, peu coûteuses et avantageuses pour l'ensemble des voyageurs.

Ces mesures sont essentiellement les suivantes :

### *Avant le déplacement*

- Sensibilisation aux transports, pour pouvoir aider les voyageurs concernés à prendre confiance et à élaborer des stratégies pour maîtriser leur déplacement.
- Prise en compte dans l'information sur les horaires et les autres renseignements pris avant le déplacement du fait que les gens ne connaissent pas les transports publics et que, par conséquent, l'information de base doit être claire.

### *Pendant le déplacement*

- Formation du personnel en contact avec le public pour que celui-ci soit en mesure de reconnaître et d'aider les personnes éprouvant des difficultés et pouvoir montrer de l'empathie.
- Diffusion sous forme sonore et visuelle des informations concernant le trajet.
- Simplicité et clarté de l'information et de la signalétique.
- Présence de personnel à bord des véhicules et aux points de correspondance.
- Diffusion aux arrêts d'information en temps réel, sous forme sonore et visuelle.
- Conception et aménagement des stations/gares/points de correspondance qui doivent être simples et dégagés.
- Aides techniques, par exemple pour aider les voyageurs incapables de mémoriser un itinéraire.

Les recommandations pratiques formulées dans le présent rapport et les exemples de bonnes pratiques qui y sont recensés reposent sur le principe explicite selon lequel la planification et la prestation des services de transport, pour être efficaces, doivent être inspirées par l'empathie, ainsi que par la compréhension des gens et de leurs besoins.

Que les usagers soient atteints de déficiences cognitives, d'un problème de santé mentale ou soient simplement fatigués et distraits après une dure journée de travail, ce sont les mêmes caractéristiques de conception et principes de prestations de services qui répondront à leurs besoins et qui les encourageront à continuer d'utiliser les transports publics.



## Pour plus d'informations sur les déficiences cognitives et les problèmes de santé mentale

---



### Inclusion Europe

#### INCLUSION EUROPE IASBL

Association européenne des sociétés des personnes handicapées mentales et leurs familles  
Galeries de la Toison d'Or - 29 Chaussée d'Ixelles #393/32  
B-1050 Bruxelles - Belgique

**Inclusion Europe** est une association à but non lucratif qui défend les droits et les intérêts des personnes handicapées mentales et de leurs familles à travers l'Europe, promouvant le **respect**, la **solidarité** et l'**inclusion** et luttant contre la discrimination. Inclusion Europe coordonne des activités dans plusieurs pays d'Europe, y compris des conférences, groupes de travail et réunions d'échange. Elle réagit aux propositions de la politique européenne et conseille la Commission européenne ainsi que les membres du Parlement européen au sujet du handicap.

Pour plus d'informations sur Inclusion Europe IASBL, visitez : [www.inclusion-europe.org](http://www.inclusion-europe.org) ou contactez : [secretariat@inclusion-europe.org](mailto:secretariat@inclusion-europe.org), tél. : +32-2-502 28 15, fax : +32-2-502 80 10



#### MENTAL HEALTH EUROPE SANTE MENTALE EUROPE aisbl

Boulevard Clovis 7, B-1000 Bruxelles - Belgique

**Santé Mentale Europe** est une organisation non gouvernementale au niveau européen (ONG) dévouée à la promotion d'une santé mentale positive, la prévention de la maladie mentale, l'amélioration des soins, la défense et la protection des droits de l'homme des (ex-)usagers de services de santé mentale, des patients d'hôpitaux psychiatriques, de leurs familles et des soignants. SME représente l'intérêt commun de ses membres en développant des activités de lobbying et en formulant des préconisations au niveau européen.

Pour plus d'informations concernant Santé Mentale Europe, visitez : [www.mhe-sme.org](http://www.mhe-sme.org) ou contactez : [info@mhe-sme.org](mailto:info@mhe-sme.org), tel: +32 2 280 04 68, fax: +32 2 280 16 04.

*Toutes deux sont des organisations membres du Forum Européen des personnes handicapées.*

LES ÉDITIONS DE L'OCDE, 2, rue André-Pascal, 75775 PARIS CEDEX 16  
IMPRIMÉ EN FRANCE  
(75 2009 01 2 P) ISBN 978-92-821-0220-6