

Brice Dury

# VILLE ET HANDICAP : EN FINIR AVEC « L'ACCESSIBILITÉ »



**GRANDLYON**  
communauté urbaine

**Direction de la Prospective et du Dialogue Public**  
20 rue du Lac - BP 3103 69399 LYON cedex 03  
[www.millenaire3.com](http://www.millenaire3.com)

Juillet 2011

# PRÉAMBULE

« L'accessibilité » n'est pas l'accessibilité. Si l'idée de rendre accessible peut supposer différentes voies pour y parvenir, matérielles et immatérielles, créatives, humaines, subtiles, « l'accessibilité » est ce que l'on en a fait, une logique qui a certes des mérites mais aussi des limites, tant elle s'est bornée à ne considérer le handicap qu'à travers une approche techniciste et normalisatrice.

Et si on allait plus loin ? Et si une approche plus ouverte, plus transversale – plus humaine également – du handicap permettait de poser de nouvelles questions et d'envisager d'autres formes de réponses ? C'est dans cette voie que s'engage cette étude.

Les problématiques mises en avant dans cette étude résultent de l'analyse de témoignages et d'observations de personnes interviewées présentant différents handicaps (personne sourde, malvoyante, aveugle, infirme moteur cérébral, souffrant de difficultés d'élocution et de communication, autiste) et de personnes âgées.

À l'approche de l'échéance de 2015 de la « loi handicap », cette étude se propose d'ouvrir de nouvelles pistes de réflexion pour une meilleure intégration des personnes handicapées dans la ville et dans la société.

# SOMMAIRE

<b>PARTIE 1 :</b>	
<b>POUR UN ÉLARGISSEMENT DE LA NOTION</b>	
<b>D'ACCESSIBILITÉ.....</b>	<b>4</b>
LES LIMITES DE « L'ACCESSIBILITÉ ».....	5
EN FINIR AVEC « LE » HANDICAP.....	7
LA VILLE ACCESSIBLE N'EXISTE PAS .....	10
UNE ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE OU SUR-MESURE ?.....	12
L'ACCESSIBILITÉ DOIT ÊTRE UN SERVICE.....	14
DU BON USAGE DES TECHNOLOGIES .....	16
<b>PARTIE 2 :</b>	
<b>POUR UN DÉCLOISONNEMENT DU « MONDE</b>	
<b>DU HANDICAP » ET DE LA SOCIÉTÉ.....</b>	<b>18</b>
DES MONDES QUI RESTENT CLOISONNÉS.....	19
VIVRE ENSEMBLE POUR SE COMPRENDRE.....	21
DES FRICTIONS TEMPORELLES.....	24
PARTAGER LES VERTUS DE LA LENTEUR .....	26
DE LA NÉCESSITÉ D'ÊTRE KAMIKAZE POUR VIVRE .....	28
FAIRE SES CHOIX.....	30

**PARTIE 1 :**  
**POUR UN ÉLARGISSEMENT DE LA NOTION**  
**D'ACCESSIBILITÉ**



## LES LIMITES DE « L'ACCESSIBILITÉ »

« L'accessibilité » auquel ce propos fait référence concerne non pas l'accessibilité dans sa définition, mais dans la manière dont elle est appréhendée et mise en œuvre aujourd'hui dans les politiques publiques. Le parti pris est ici de questionner ce concept d'« accessibilité », dans la manière dont il est érigé en mouvement global et technique de mise en conformité des espaces et des bâtiments.

Dans une étude réalisée en 2010<sup>1</sup> dans le cadre d'un concours sur le logement étudiant, le cabinet d'architecture Atelier Canal s'est insurgé contre la standardisation en cours dans ce type de logements, mettant notamment en avant l'absurdité de la réglementation PMR (Personne à Mobilité Réduite). Dans une démonstration illustrée, l'Atelier a montré comment cette réglementation conduit à réduire de moitié les espaces de vie dans l'ensemble de ces logements, alors même que ces aménagements ne concernent qu'une faible part de la population. Dans un logement étudiant de 18 m<sup>2</sup> les contraintes liées au passage d'un fauteuil roulant imposent de doubler la taille de l'espace cuisine et de la salle de bain, faisant passer la chambre, l'espace de vie, de 12 à 6 m<sup>2</sup>. Le propos de l'étude n'est évidemment pas d'aller à l'encontre d'aménagements pour les personnes handicapées, mais bien de lancer des pistes pour inventer d'autres modes de faire.

---

<sup>1</sup> Voir à ce propos l'article *Kafka en cité U*, Anne-Marie Fèvre, Libération Next, décembre 2010. <http://next.liberation.fr/design/01012306680-kafka-en-cite-u>

La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des chances, dite « loi handicap », est porteuse d'une vision large de la place de la personne handicapée dans la société mais sa mise en application, en se focalisant sur des objectifs de cheminement, d'accès à des établissements, sur des typologies de bâtiments, donne une visée étriquée à la notion d'accessibilité. L'accessibilité, en se posant comme mouvement de mise en conformité technique des bâtiments, des espaces publics et des transports, occulte l'humain, les représentations et la stigmatisation, se transforme en simple intention techniciste, fonctionnelle et figée. L'accessibilité, et à travers elle l'attention que porte la société à la question du handicap, est aujourd'hui symbolisée d'une part par la rampe, l'ascenseur, le plancher bas ou le signal sonore et d'autre part par la norme, la réglementation et l'harmonisation.

Il ne fait aucun doute que les problématiques du handicap doivent être prises en compte par la société, et que la personne handicapée doit y trouver sa place comme tout autre citoyen. Mais cette perspective d'une accessibilité techniciste est elle la seule, la bonne voie ? On n'enlèvera pas à la loi de 2005 le mérite d'avoir impulsé une dynamique, d'avoir mis en avant la nécessaire attention à porter à la question du handicap. Mais pour satisfaire à l'ambition d'« égalité des droits et des chances » et de « changer le regard que notre société porte sur le handicap »<sup>2</sup> qu'affirme cette loi, toutes les voies sont à explorer et nous n'en creusons aujourd'hui qu'une seule.

---

<sup>2</sup> <http://www.developpement-durable.gouv.fr/-L-essentiel-de-la-loi,2180-.html>



## EN FINIR AVEC « LE » HANDICAP

### « Le » handicap et ses catégories

La catégorisation des handicaps, le fait de vouloir s'occuper « du » handicap a du bon : cela permet de légiférer, d'évaluer des besoins ou de déterminer des aides pour telle ou telle personne, et pour les associations de pouvoir porter des revendications. Mais derrière « le » handicap se cache une grande diversité de réalités, que les catégorisations prennent le risque de simplifier. Cette simplification n'est pas sans effet sur la qualité et l'efficacité des réponses apportées à chaque personne handicapée et sur la manière dont ces personnes sont considérées et intégrées – ou non – à la société. Si l'on prend l'exemple des IMC (Infirmité Motrice Cérébrale), on constate rapidement les limites de la catégorisation : la plupart des personnes présentant des IMC se déplacent en fauteuil roulant et mais certaines marchent ; certains parlent et d'autres non, etc.

La notion de « handicap de situation » introduite par le lyonnais Pierre Minaire en 1983<sup>3</sup> s'inscrit en opposition avec ces approches : pour lui il n'y a pas de personnes handicapées, mais des situations handicapantes. On comprend aisément que ce changement de point de

---

<sup>3</sup> *Le handicap en porte-à-faux*, Pierre Minaire, Prospective et Santé n°26.

vue puisse poser problème – ou effrayer – car il rend nettement plus complexe la tâche des politiques publiques pour atteindre l'égalité des chances. On ne peut bien sûr pas mettre à un même niveau des difficultés dues à un handicap physique ou mental lourd et par exemple la gêne occasionnée par l'utilisation d'une poussette, mais cette notion de handicap de situation a cependant le mérite de faire passer l'idée d'une grande diversité de handicaps, dont la reconnaissance semble aujourd'hui encore largement nécessaire.

### **La route est longue...**

L'un des entretiens menés pour cette étude traduit de manière brutale le chemin à parcourir dans la connaissance de la diversité des handicaps. Les personnes présentant des DEC (Difficultés d'Élocution et de Communication) ont un handicap physique qui rend leur expression orale difficile mais aussi bien souvent ne leur permet pas de marcher et les oblige à se déplacer en fauteuil roulant. Ce handicap est une interpellation forte quand à notre connaissance du « monde » du handicap et à nos représentations, car bien qu'en pleine capacité de leurs moyens intellectuels, leur manière de s'exprimer et le fait d'être dans un fauteuil fait qu'ils sont souvent considérés comme handicapés mentaux.

Un autre aspect du témoignage de ces personnes présentant des DEC, sur une question juridique, met en exergue le chemin restant à parcourir. Pour un acte notarial ou au cours d'un procès, le citoyen doit pouvoir s'exprimer oralement, or pour s'exprimer les personnes présentant des DEC utilisent souvent des tablettes couvertes de lettres et de pictogrammes, qu'ils montrent du doigt à une personne qui prononce les mots désignés. L'anecdote évoquée lors de cet entretien relate qu'un procureur de la république saisit de cette problématique a accepté que ces personnes soit accompagnées d'un interprète en langue des signes... Que ces personnes ne parlent pas.

### **La catégorisation des handicaps à l'épreuve de la personnalité de la personne handicapée**

L'approche catégorielle du handicap, et l'accessibilité techniciste qui y répond, se trouvent confrontées à une réalité qui pour paraître évidente n'en reste pas moins un facteur majeur (et occulté) de variabilité des besoins des personnes handicapées : la personnalité.

Un point mentionné spontanément par l'ensemble des personnes interrogées dans l'enquête illustre bien cet aspect : la question de la visibilité du handicap. Les personnes présentant un handicap visible ont « l'avantage », par rapport à celles dont on ne le remarque pas, de susciter plus facilement la solidarité et d'être moins soumis à des risques puisque « repérées ». Mais la visibilité à ses revers, puisque justement elle ne permet pas de « se fondre » dans la foule, qu'elle attire le regard et risque de susciter la stigmatisation. On peut même supposer que la visibilité ou non du handicap entre en jeu dans sa reconnaissance et donc dans les aides qui lui sont accordées. En tout état de cause, on se trouve là devant une problématique pour le moins insoluble : faut-il rendre son handicap visible s'il ne l'est pas ? Se faire discret s'il l'est ? C'est dans l'éventail des arbitrages que chacun fera en fonction de sa personnalité, de son vécu et de son parcours de vie que l'on comprend combien, pour un même handicap, les besoins pourront être différents.

L'exemple des déficients visuels peut illustrer cette problématique : si historiquement leur canne a été peinte en blanc c'est justement pour être vu et pour signaler leur handicap. Les dispositifs techniques destinés à les guider dans l'espace public ou dans certains établissements sont également peu discrets : en activant une télécommande, ils peuvent

actionner le signal sonore d'un feu piéton pour traverser, et même à plus grande échelle déclencher des annonces sonores dans une gare pour s'orienter. Il n'est pas anodin de se faire ainsi remarquer dans l'espace public. Lise, malvoyante, a choisi d'utiliser ces systèmes car elle considère que l'avantage l'emporte sur le désagrément, mais tous ne le font pas.



## LA VILLE ACCESSIBLE N'EXISTE PAS

Les concepts d' « *inclusive design* », de « *design for all* », d' « usage pour tous » promeuvent l'idée d'une conception des espaces, des bâtiments et des objets qui surmonte les difficultés de chacun pour proposer des solutions non seulement accessibles à tous, mais qui offrent même un confort d'usage supplémentaire. C'est le fameux exemple de la télécommande ou du bus à plancher à bas, qui furent à l'origine conçus à destination des personnes handicapées et facilitent aujourd'hui la vie de tous. Ces démarches présentent le grand mérite de proposer une approche large et intégratrice, et le concept de « Haute Qualité d'Usage » développé par l'architecte Régis Herbin<sup>4</sup> est un bon moyen de transformer des contraintes en opportunités, notamment pour des architectes qui encore bien souvent n'intègrent la question du handicap que sous l'angle de la norme et des largeurs de porte.

Quelques limites peuvent cependant être données à cette approche « universelle ». D'une

---

<sup>4</sup> Voir une fiche sur ce concept : [http://www.robinsdesvilles.org/IMG/pdf/HQU\\_HERBIN.pdf](http://www.robinsdesvilles.org/IMG/pdf/HQU_HERBIN.pdf) et une interview de Régis Herbin (Cridev) sur Millénaire3.com : <http://www.millenaire3.com/Regis-HERBIN-Quelqu-un-qui-est-heberge-pour-une.122+M582ef1e0f20.0.html>

part, elle se concentre essentiellement sur la conception d'équipements neufs et est moins valable ou nettement plus difficile à mettre en œuvre dans des bâtiments existant. D'autre part, cette approche fonctionne si l'usage pour tous est un usage confortable, or on se doit d'être objectif : tous les aménagements ne pourront satisfaire à cette exigence. On sait bien que certains besoins entre les différents handicaps, ou avec les « valides » sont contradictoires.

En prenant acte de la multiplicité des situations d'usage de la ville, de la diversité des incapacités physiques et mentales, temporaires ou permanentes, des citoyens, et de la variabilité des besoins de ces citoyens en fonction de leur caractère et de leur personnalité, on peut alors affirmer que la ville accessible n'existe pas.

L'affirmation que « la ville accessible n'existe pas » n'est pas un constat pessimiste mais doit se comprendre comme une démarche de projet. Elle se propose de prendre acte des apports et limites de l'« accessibilité », de la catégorisation des handicaps et du concept de *design for all* pour se projeter vers l'invention de concepts nouveaux et complémentaires.



## UNE ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE OU SUR-MESURE ?

La loi « handicap » de 2005 impose des critères d'accessibilité à l'ensemble des logements neufs. On l'a vu précédemment avec l'exemple du logement étudiant : même si les intentions intégratrices de cette loi sont louables, elle n'est pas sans poser problème. De ce point de vue l'exemple du logement permet de se poser une série de question quant à cette idée du « tout accessible » : un logement peut-il être « accessible » à tous les handicaps ? Le « tout accessible » n'est-il pas rapidement obsolète ? Un logement « accessible à tous » est-il aussi accessible pour une personne présentant un handicap, qu'un logement accessible à ce seul handicap ?

Il paraît évident qu'un appartement conçu « sur-mesure » pour une personne handicapée sera plus adapté qu'un logement accessible à tous mais « générique », d'autant plus que les systèmes d'aides techniques et numériques évoluent rapidement. On peut alors dire que l'accessibilité ne serait pas le cumul des solutions à tous les handicaps, mais la fourniture de la bonne solution au bon moment.

Il semble aujourd'hui utopique d'imaginer de ne concevoir que des logements « sur-mesure », mais on peut par contre penser que dès aujourd'hui les politiques d'aménagement

et d'adaptation des logements aux handicaps pourraient s'orienter vers de nouvelles voies : développer des concepts de logements plus adaptables et plus évolutifs ; inciter le développement de systèmes d'aides techniques et technologiques amovibles (que l'on installe et désinstalle facilement dans un logement, pour l'adapter) ; repenser l'articulation entre accessibilité universelle et accessibilité sur-mesure (qu'est-ce qui relève de la conception initiale, qu'est-ce qui relève de l'adaptation, quels équipements pour le logement, pour l'immeuble, etc.).

Dans cette perspective l'accessibilité ne serait plus considérée comme un simple but à atteindre par l'aménagement, mais comme une démarche plus globale de conception et d'adaptation articulant intelligemment le « pour tous » et le « sur-mesure ».



## L'ACCESSIBILITÉ DOIT ÊTRE UN SERVICE

Comme constaté précédemment, « l'accessibilité » a tendance à devenir, par le truchement des approches réglementaires, un empilement de règles et d'aménagements techniques. Cette approche semble privilégier l'idée du « rendre accessible » au détriment peut être du « rendre agréable », ou tout du moins d'une volonté plus large d'intégration de la personne handicapée. Mais en faisant la part belle à une vision très technique, physique, de l'accessibilité, ne passe-t-on pas à côté d'autres formes de solutions ?

Christine, qui présente une IMC et se déplace en fauteuil roulant, s'approche de cette idée en réclamant une nouvelle étape dans l'accessibilité : « L'accessibilité c'est un truc énorme, c'est vrai. Mais après il y a l'accueil relationnel... [...] Par exemple chez un commerçant, si l'entrée est accessible on peut aller jusqu'au rayon. Mais si les choses que l'on désire sont là-haut au dernier rayon... S'il n'y a personne pour vous aider ? Il faut aller jusqu'au bout de la démarche d'accessibilité ».

### **Une accessibilité en mouvement**

Une acception large de l'accessibilité doit intégrer l'idée que les problématiques du handicap font loin d'être figées. On sait bien qu'aujourd'hui le handicap, sa définition et la place de la personne handicapée dans la société sont encore l'objet de débats passionnés, alors

même que la situation est aujourd'hui très différente de ce qu'elle a pu être il y a seulement quelques dizaines d'années.

La technicisation de l'accessibilité trouve ses limites dans la triple évolution des réglementations, des représentations et des technologies. Comment développer une accessibilité en phase avec l'évolution de la société et les besoins des personnes handicapées si celle-ci n'est pensée qu'en terme d'infrastructures lourdes et de dispositifs techniques coûteux ? Faut-il continuer à investir dans un « tout accessible » lourd et figé quand les technologies évoluent rapidement ?

### **Une accessibilité multiforme**

Si l'accessibilité était un service plutôt qu'une somme d'équipements, il y aurait plusieurs façons de rendre ce service.

En revenant à l'exemple des commerçants qu'évoquait Christine, et dont les problématiques d'accès sont évoquées par la plupart des interviewés, on peut trouver une première illustration de cette idée. Plusieurs formes complémentaires d'accessibilité peuvent exister pour ces commerçants de quartier : des rampes amovibles pour l'entrée du magasin, un système tel que mis en place par Christine avec certains de ses commerçants auprès desquels elle commande ses achats par téléphone avant de passer les récupérer au magasin, une simple sonnette installée à l'entrée du commerce et qui permet à la personne handicapée de se signaler ou de faire venir quelqu'un, une application sur téléphone mobile qui permet d'obtenir des informations sur les produits du magasin, par l'image ou par le son, etc.

Le projet d'une accessibilité multiforme consiste à s'affranchir de l'idée d'aménagements intégralement accessibles (ascenseurs, rampes...) pour favoriser l'invention de services d'accessibilité qui combinent équipements, aides humaines et outils technologiques.

Ces services s'appuieraient sur une complémentarité fine entre les différents moyens techniques et humains de rendre un service. Ils pourraient enrichir la démarche d'accessibilité en lui conférant les qualités d'un service : la mutualisation (des moyens humains ou techniques), la réactivité, l'adaptation au contexte et la personnalisation.



## DU BON USAGE DES TECHNOLOGIES

Robert, retraité, est devenu malvoyant à la suite d'un glaucome. Sa vision s'est altérée progressivement jusqu'à devenir aujourd'hui très limitée. Lors de l'entretien il explique qu'il utilise encore l'écriture pour des notes courtes, en écrivant très gros. Il semble intéressé par la question des outils technologiques et explique qu'il a un usage très limité du téléphone portable et ne peut notamment pas lire les SMS. Nous lui proposons alors de tenter de lire une dépêche du Monde.fr sur un iPhone. Nous commençons par zoomer au maximum sur le texte, puis activons une option d'accessibilité de l'appareil qui permet au moyen d'un double-clic à trois doigts sur l'écran d'effectuer un zoom d'ensemble de l'écran. Robert essaie de lire mais n'y parvient pas. Nous lui redonnons l'appareil en position horizontale, ce qui a pour effet d'agrandir encore un peu la taille du texte. Il commence à lire : « Le p-r-o... Le procès... De Jacques Chirac... Est reporté. C'est bien, ça ! J'ai pu lire la dépêche ! », « C'est quoi ça, c'est un iPad ? ».

Il n'est pas ici question de faire l'apologie de la technologie, car comme indiqué précédemment les outils numériques ne sont pas une fin en soi mais un moyen qui trouvera sa cohérence dans une complémentarité fine avec les aides humaines et les dispositifs techniques. Il n'en

reste pas moins étonnant de constater par une expérimentation somme toute banale qu'un simple zoom puisse permettre à un malvoyant de lire. Le professeur Jacob O. Wobbrock de l'université de Washington, qui a travaillé sur un logiciel pour ordinateur permettant aux malvoyants de créer un zoom autour du pointeur de la souris, promeut ce type de solutions<sup>5</sup> : « Les logiciels pour personnes en situation de handicap sont beaucoup plus abordables que le matériel spécialisé. Nous cherchons des moyens pour améliorer leur accès aux appareils qu'ils possèdent déjà, sans qu'ils aient à acheter du matériel coûteux ».

En ce sens, les évolutions des technologies et le développement de multiples applications pratiques constituent une vraie opportunité pour certains handicaps, car ils permettent de tendre vers une personnalisation des outils en répondant, parfois de manière très simple, à des besoins très spécifiques. Le succès de certains smartphones auprès des personnes handicapées et des personnes âgées, qui ne correspondent pas vraiment à l'image « jeune et branchée » de ces technologies, est de ce point de vue révélateur.

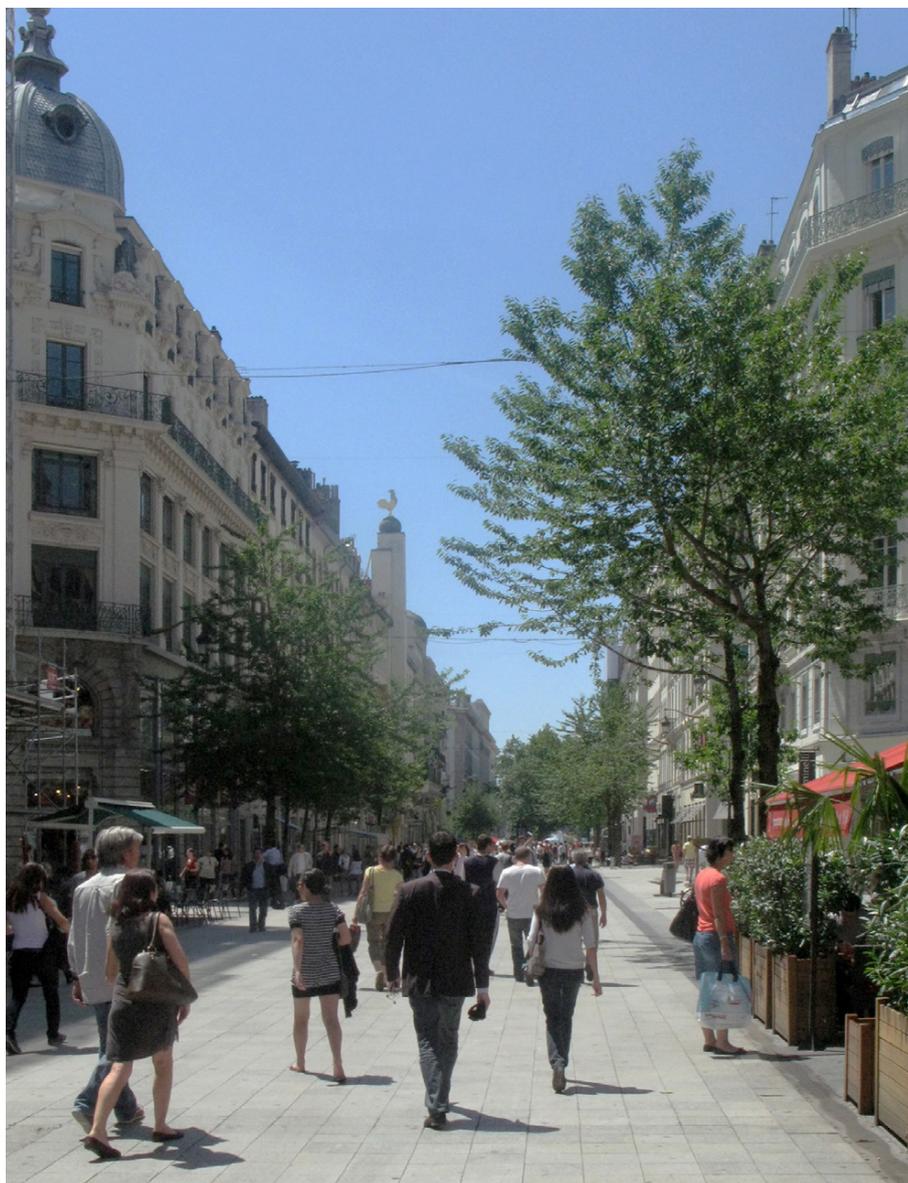
Il faut noter que, s'il est ici essentiellement question de « micro applications » pratiques, leurs conséquences en terme d'usage sont loin d'être négligeables. Elles peuvent également avoir des conséquences à une autre échelle, car on peut constater que les outils numériques tendent à s'articuler avec l'espace physique, voire à avoir une action sur la ville et ses équipements.

Pourtant, même si ces applications pratiques connaissent aujourd'hui un fort développement, il serait inexact de penser qu'il en soit de même pour les applications à des destinations des personnes handicapées. Pour stimuler une dynamique de développement de telles applications, il sera nécessaire de mobiliser les développeurs et d'avoir une approche interdisciplinaire qui permette de travailler avec les personnes handicapées tant dans le diagnostic des besoins que dans la conception de solutions réellement adaptées à leurs pratiques.

---

<sup>5</sup> Propos extraits de l'article *Un usage de l'informatique dépend parfois d'un simple zoom*, L'Atelier, 11/04/11 : <http://www.ateliernumerique.net/en/articles/un-usage-efficace-de-linformatique-depend-parfois-dun-simple-zoom>

**PARTIE 2 :**  
**POUR UN DÉCLOISONNEMENT**  
**DU « MONDE DU HANDICAP »**  
**ET DE LA SOCIÉTÉ**



## DES MONDES QUI RESTENT CLOISONNÉS

Il n'est pas anodin que l'on parle fréquemment du « monde du handicap ». Problèmes d'accessibilité, peur du regard de l'autre, nécessité d'une solidarité entre personnes handicapées... Les raisons sont encore nombreuses de ne pas voir les personnes handicapées s'intégrer pleinement à la société. « Le handicap » a ses associations, ses écoles et ses lieux qui bien souvent, et même si le chemin parcouru est considérable, fonctionnent en parallèle du reste de la société.

Le service public de transport Optibus donne une bonne illustration de cette problématique. Ce service, financé par le Sytral, est un service qui dans l'ensemble fonctionne plutôt bien. Destiné aux personnes présentant un handicap moteur ou visuel, il permet d'effectuer des trajets à la demande dans le Grand Lyon. Souvent cité par les personnes interviewées il est, malgré quelques critiques ciblées, plutôt apprécié de ses utilisateurs. Il n'est cependant pas interdit de questionner un système qui fonctionne, et l'on peut constater que le service Optibus participe à ce cloisonnement entre le « monde du handicap » et le reste de la société. Ce service de transport est en effet complètement indépendant du réseau des Transports en Commun Lyonnais. C'est en partie pour cette raison qu'il fonctionne bien : en se spécialisant sur les personnes handicapées, il gagne en efficacité. Cette efficacité a d'ailleurs ses limites,

puisque le succès d'Optibus conduit aujourd'hui le Sytral a justement mettre en place un service d'accompagnement des personnes handicapées dans les transports.

Il ne s'agit pas ici de remettre en cause un service en particulier, et on l'a dit le service Optibus est apprécié des personnes handicapées. La question qui se pose ici est prospective et dépasse cet exemple puisqu'elle concerne le positionnement de la puissance publique quant à la place donnée aux personnes handicapées dans la société. Est-ce que l'efficacité est la seule finalité d'un service ? En érigeant cette efficacité en stratégie, ne prend on pas le risque de compromettre le vivre ensemble ? On verra plus loin qu'au-delà de l'enjeu de lien social, le vivre ensemble est aussi un gage de réussite des politiques du handicap.



## VIVRE ENSEMBLE POUR SE COMPRENDRE

### **Pour la personne handicapée : le poids du regard des autres**

Il n'est ni étonnant ni nouveau d'entendre les personnes handicapées interviewées évoquer, parmi les difficultés rencontrées dans la ville, l'appréhension et la gêne du regard des autres. Le fait que ce « handicap » soit systématiquement mentionné, et bien souvent avant même les difficultés techniques d'accessibilité, l'est un peu plus. On est là certes devant une évidence, mais dont il faut bien mesurer l'importance : si ces difficultés sont citées en premier lieu, c'est bien qu'elles doivent être considérées comme l'un des enjeux centraux d'une vision élargie de l'accessibilité de la ville.

### **Pour l'autre : la difficulté d'être naturel**

Ce constat d'un handicap « social » qui s'ajoute au handicap physique ou mental de la personne handicapée dans la ville ne doit pour autant pas conduire à blâmer les personnes qu'elle côtoie dans la ville. L'exercice serait simplificateur et peu constructif, et il occulterait un peu rapidement les difficultés bien réelles et fondées que la personne ignorante du handicap peut connaître dans de telles situations.

Une personne interrogée en marge d'un entretien racontait à ce propos que, vivant dans une résidence, elle croisait régulièrement une personne âgée qui ne lui adressait jamais la parole et ne répondait pas même à ses salutations. L'ayant rapidement classifiée comme « mamie grincheuse » (selon ses termes), c'est au bout de plusieurs mois qu'elle s'est aperçu que celle-ci entendait mal et qu'à condition de s'adresser à elle en la regardant, en parlant fort et en articulant elle se révélait tout à fait sympathique et finalement plus proche de la catégorie « mamie rock'n'roll roll » (selon ses termes).

Le bon sens semble montrer que la bonne attitude à avoir, lorsqu'on côtoie une personne présentant un handicap, consiste à simplement « être naturel ». Il y aurait pourtant une certaine hypocrisie à affirmer qu'il est évident d'être naturel dans ces situations. À partir du moment où la personne que l'on a en face de soi n'a pas le même mode de communication, les mêmes capacités, ou les mêmes modes de déplacement, il faut bien admettre qu'il n'est pas toujours facile de savoir l'attitude à adopter. Dès lors, comment prendre en compte ces difficultés pour les surmonter ?

Pour prendre un autre exemple, ces difficultés ont semblé particulièrement saillantes sur les manières d'apporter son aide à une personne handicapée, par exemple côtoyée dans l'espace public ou dans les transports. Les parcours effectués dans le cadre de la présente étude ont montré qu'être « naturel » en accompagnant une personne malvoyante dans la rue tient plus du questionnement permanent que de l'évidence. Quand aider, quand laisser faire ? Faut-il prévenir à chaque obstacle, chaque personne croisée ? Les témoignages de personnes malvoyantes aidées à traverser alors qu'elles n'en avaient pas l'intention sont à ce titre révélateurs. Il semble que les valeurs civiques transmises par la société se résument à dire qu'« il faut aider les personnes handicapées »... « De toutes façons il faut tous s'aider » précise Christine. Il faut les aider... « Quand ils en ont besoin ! » ajoute Lise : « la clé c'est de proposer son aide et d'accepter que ce soit oui ou non ». Le conseil est pertinent, même si sa mise en pratique sera loin d'être aisée.

## **Le vivre ensemble comme enjeu et condition pour des politiques « du » handicap efficaces**

Dans un échange avec les lecteurs sur LeMonde.fr Régis Devoldère<sup>6</sup>, président de l'Unapei<sup>7</sup>, déclarait : « Il faut rendre visibles les handicapés mentaux à tout citoyen français. C'est une équation toute simple : le jour où les citoyens français connaîtront et reconnaîtront la personne handicapée mentale, ils seront alors capables de l'accompagner, parfois par de petites choses. Mais à partir de ce moment-là, progressivement, le handicapé sera intégré dans notre société. »

Côtoyer une personne handicapée nécessiterait donc une forme d'apprentissage, de découverte, qui permettrait de comprendre le handicap et ainsi de savoir quelle attitude adopter. Des démarches de sensibilisation vont en ce sens, en proposant par exemple lors de manifestations de se mettre en situation le temps d'un parcours en fauteuil roulant ou les yeux bandés. Mais au vu des enjeux que nous avons identifiés d'un décloisonnement du « monde du handicap » et du reste de la société, cette sensibilisation devra se poursuivre à une toute autre échelle. Cette échelle, c'est celle de la ville : c'est le vivre ensemble dans

---

<sup>6</sup> Il faut rendre visibles les handicapés mentaux, retranscription d'un *tchat* avec Régis Devoldère sur Lemonde.fr, 4/05/10.

<sup>7</sup> Unapei : Union nationale des associations de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis.

l'espace public, dans les transports, au travail ou à l'école.

Vécu comme l'une des principales difficultés de la ville par les personnes handicapées, le handicap « social », la gêne du regard de l'autre se doivent de trouver des solutions à la hauteur. L'idée de tendre vers une « coprésence naturelle » des personnes handicapées dans l'espace public est une évidence qu'il faut cultiver, qui n'est aujourd'hui ni une réalité ni une priorité. Cette coprésence ne permettra évidemment pas à chaque citoyen de connaître chaque handicap, mais elle constitue un moyen d' « apprendre à être naturel ». Si chaque handicap a ses spécificités, on peut supposer que l' « apprentissage » de l'attitude à adopter au contact d'une personne handicapée est pour partie transversale (regard, manière de proposer de l'aide, etc.).



## DES FRICTIONS TEMPORELLES

Les personnes présentant des DEC (Difficultés d'Élocution et de Communication) que nous avons évoquées précédemment ont largement la capacité de s'exprimer et de se faire comprendre. Cependant leurs modes de communication, comme par exemple celui qui consiste à indiquer des lettres et des pictogrammes sur une tablette, prend du temps. Ce décalage leur complique considérablement la vie : demander un renseignement, participer à une réunion leur sont quasiment impossible. Si ces personnes sont capables de s'exprimer mais qu'elles ne se trouvent pas en situation de pouvoir le faire, on peut dire en adoptant le concept de handicap de situation selon lequel ce sont le cadre de vie et la société qui créent le handicap, que c'est l'interlocuteur – vous, nous – qui crée le handicap...

Ces frictions temporelles se retrouvent dans de nombreuses autres situations : les difficultés ou gênes des personnes en fauteuil roulant pour s'insérer dans un réseau de transport qui « va vite », dans lequel le temps de sortie d'une rampe d'accès bouleverse le système ; des retraités qui, ayant du temps devant eux, souhaiteraient pouvoir trouver un billet d'avion ou de train sur une période plutôt que sur un jour donné pour trouver l'offre la plus adaptée à leurs besoins...

Les différences de rythmes de vie ne sont pas seulement des constats de dysfonctionnements : elles posent pour certains des questions sociétales plus larges. Le rapport d'audit de la

ville de Lyon<sup>8</sup> réalisé dans le cadre du réseau mondial des villes-amies des aînés pointe par exemple la perte de liens intergénérationnels : « Les personnes âgées regrettent la diminution des échanges avec le voisinage, pas seulement par nostalgie d'une société moins individualiste, mais avec lucidité : liés notamment à la mobilité professionnelle, les déménagements sont plus fréquents et les rythmes de vie sont tellement différents, entre les résidents, qu'ils ne favorisent pas les liens intergénérationnels ». Dans un billet posté sur son blog, une personne atteinte d'une sclérose en plaques et membre de l'APF revendique même les vertus de sa lenteur<sup>9</sup> : « C'est notre rythme, il est plus sain que votre stress ! [...] Laissez-nous faire les gestes dont nous sommes capables, ça nous valorise, même si nous sommes lents. La lenteur n'est pas une tare, c'est un art de vivre ! Que vous avez perdu... ».

L'idée développée précédemment et qui consiste à considérer le vivre ensemble comme condition d'une vraie accessibilité de la ville aux personnes handicapées nous oblige à nous questionner sur ces frictions temporelles. Faudrait-il ralentir ? Et si oui, quand ralentir ? Et comment ?

---

8 *Lyon, ville amie des aînés*, audit réalisé par des étudiants de l'atelier Master 2 Qualité Territoriale, Université Lyon 3, 2011.

<http://www.lyon.fr/static/vdl/contenu/solidarites/ville-amie-des-aines/lyon-ville-amie-des-aines.pdf>

9 <http://journalextimerecherchespoir.over-blog.com/article-10171877.html>



## PARTAGER LES VERTUS DE LA LENTEUR

En identifiant des figures de la personne âgée dans le discours des concepteurs de réseaux de transport, les anthropologues Stéphane Chevrier et Stéphane Juguet<sup>10</sup> ont montré que l'image véhiculée est celle d'une forme dégradée des autres catégories de voyageurs. Ils proposent à l'inverse la possibilité de considérer la personne âgée sous un angle positif, comme détentrice d'un autre rapport au temps : celui de la lenteur.

La valeur positive de la lenteur n'est pas réservée aux seules personnes âgées. On la retrouve dans le mouvement Slowfood fondé en Italie en 1986 par le sociologue Carlo Petrini, qui a essaimé à travers le monde et a trouvé de nombreuses déclinaisons dont notamment le mouvement des « villes lentes » (CittaSlow<sup>11</sup>). Les tenants de ce mouvement proposent cette reconsidération de la lenteur en réaction à l'accélération technologique au travail, dans les transports, dans la consommation, qui engendre une accélération de nos rythmes de vie. Ils ne prétendent pas déclarer la guerre à la vitesse, mais proposent de redonner du sens et de la qualité à nos modes de vie en recherchant un meilleur équilibre entre rapidité et lenteur. Ce mouvement de pensée a notamment été théorisé par le journaliste canadien Carl Honoré

---

10 *Personnes âgées et métros légers : les trois figures de la personne âgée*, S. Chevrier et S. Juguet, 2005, dans *Technologies urbaines, vieillissements et handicaps* (ouvrage collectif).

11 [www.cittaslow.net](http://www.cittaslow.net)

dans son best seller *Éloge de la lenteur*<sup>12</sup> : « Il s'agit de trouver un meilleur équilibre entre activité et repos, travail et temps libre. Chercher à vivre ce que les musiciens appellent *tempo giusto*, la bonne cadence, en allant vite lorsque notre activité l'exige et en se ménageant des pauses dès qu'on le peut ».

Les frictions temporelles constatées entre les personnes âgées et handicapées et le reste de la société ne pourraient-elles pas être l'occasion de questionner notre rapport au temps ? Pour ces personnes marginalisées par les différences de rythmes de vie, l'objectif reste bien sûr de pouvoir, quand ils le souhaitent, accéder à des modes de vie plus en phase avec les rythmes de la société. Cependant, la perspective de considérer ces personnes comme détentrices d'un autre rapport au temps pourrait permettre d'imaginer qu'en les côtoyant on puisse profiter d'un moment ou d'un lieu de lenteur.

Évoquant ses trajets en train pour Paris, une personne âgée nous indiquait préférer, lorsque c'est possible, prendre le train à la gare de Lyon-Perrache : « À la gare de la Part-Dieu c'est complexe, il faut un certain QI pour s'en sortir ». En effet, pour les trajets Lyon-Paris, la plupart des TGV desservent les deux gares, avec celle de Perrache pour départ et pour terminus. Le parallèle entre ces deux gares trouve un écho particulier sur cette question de la lenteur et de l'articulation des rythmes de vie, même si cette organisation n'a pas été pensée comme telle<sup>13</sup>. La gare de Perrache peut ainsi être la gare des familles et des personnes âgées : située en bout de ligne et d'une configuration plus simple, elle leur permet de prendre le temps de trouver leur train et de s'installer, de monter leurs bagages hors de la cohue ; la gare de la Part-Dieu est celle de la ville qui va vite, de l'efficacité, des touristes, des hommes d'affaires et des correspondances. Ainsi ces deux gares permettent-elles de faire cohabiter plus harmonieusement sur cette ligne Lyon-Paris deux mondes qui fonctionnent sur des rythmes différents.

À l'image de cet exemple, on peut imaginer que la prise en considération des vertus possibles de la lenteur permette d'enrichir le fonctionnement de la ville et de ses services. N'y aurait-il pas la place dans les transports en commun pour, en contrepoint des « lignes fortes » des TCL, des lignes « lentes » qui privilégierait le paysage ou les trajets directs plutôt que la vitesse ? Et pourquoi pas des moteurs de recherche pour les transports qui incluraient de nouvelles options comme le confort, également le paysage, ou simplement les fonctions d'accessibilité ?

---

12 *Éloge de la lenteur*, Carl Honoré, Marabout, 2005.

13 Lyon-Perrache est la gare historique. Après la mise en service du TGV Lyon-Paris, les correspondances se sont organisées à la gare des Brotteaux puis à la Part-Dieu, Perrache étant la gare terminus.



## DE LA NÉCESSITÉ D'ÊTRE KAMIKAZE POUR VIVRE

### L'appréhension de non-accessibilité

Ce pourrait être un détail, mais il est pourtant symbolique des limites des « politiques d'accessibilité » menées aujourd'hui et de la nécessité d'une nouvelle approche pour que les personnes handicapées « rejoignent » le reste de la société dans l'espace public et dans les transports : les témoignages de personnes handicapées montrent qu'un certain nombre d'entre eux se refusent à utiliser le métro non pas à cause de son manque d'accessibilité, mais par crainte d'une « panne d'accessibilité » (comme par exemple le fait de se retrouver bloqué devant un ascenseur en panne). Une personne se déplaçant en fauteuil roulant et faisant le choix d'utiliser le métro explique d'ailleurs que même si « on n'est pas bloqué souvent », lorsque ça arrive cela peut vite être très compliqué. On mesure l'importance de cette « appréhension de non-accessibilité » dans le propos d'une personne extrait d'un appel à témoignage du site [LeMonde.fr](http://LeMonde.fr) sur les difficultés de l'accessibilité dans les transports, et qui explique ne pas prendre le métro car « en cas de panne, je ne pourrais pas prendre les trottoirs trop étroits qui longent les rails » ! Si une personne peut en arriver à ce raisonnement, c'est que l'installation d'ascenseur est loin d'être une finalité !

Pour favoriser la présence des personnes handicapées dans la ville il serait donc nécessaire, en

plus de dispositifs d'accessibilité, d'informer sur l'état de fonctionnement des équipements et sur l'accessibilité en temps réel. De tels systèmes ne semblent pas aujourd'hui bien compliqués à mettre en œuvre par des systèmes d'alertes SMS et par l'intégration de ces données dans les moteurs de recherche des transports ou par des applications spécifiques. Ce type de dispositifs peuvent par ailleurs intéresser l'ensemble des voyageurs. Ils pourraient faire appel à la communauté d'utilisateurs, ce qui se pratique aujourd'hui fréquemment, en permettant à chacun de signaler une panne ou une remise en service. Les personnes handicapées pourraient quant à elles bénéficier d'un service de prise en charge adaptée dans ce type de situations.

Cette question de l'appréhension d'une « panne d'accessibilité » et la recherche de moyens pour « rassurer » peut nous conduire à compléter l'approche élargie de l'accessibilité développée en première partie. L'idée serait ici d'ajouter à notre vision de l'accessibilité l'idée d'une « accessibilité garantie ». Cette accessibilité garantie prendrait appui sur l'articulation entre systèmes techniques, services humains et services numériques pour être à même d'informer les personnes handicapées en temps réel et de fournir en cas de panne des solutions alternatives réactives et adaptées. Elle pourrait par exemple consister à proposer une fonction « SOS » garantissant une prise en charge dans un délai donné. Les pannes étant finalement rares et leurs conséquences atténuées par des systèmes d'alerte, la mise en place d'un tel service relèverait plus d'une intelligence de fonctionnement que d'investissements lourds.

### **L'obligation de « s'y frotter »**

En affirmant que l'une des priorités pour une prise en charge efficace des personnes handicapées est le « vivre avec », et si comme développé en première partie « la ville accessible n'existe pas », on comprend alors que pour bien vivre la ville la personne handicapée se trouvera devant l'obligation de « se lancer », de « s'y frotter ».

Le terme de « kamikaze » que nous utilisons provient du récit du parcours de vie de l'une de nos interviewés. Cette personne, malvoyante, a fait le choix de partir une année en Allemagne dans le cadre de ses études : « Pour moi ça a vraiment été une année de rupture et de transition, un bond vers l'autonomie. Parce que je pense qu'avant ça j'étais assez timorée d'une part mais aussi très protégée par l'entourage familial. Quand je suis partie en Allemagne, c'était presque un peu kamikaze. J'en avais très envie, même si je n'avais pas imaginé toutes les conséquences que ça aurait. ». Nous avons également retrouvé ce terme de « kamikaze » dans le témoignage d'une personne âgée cité dans le rapport d'audit *Lyon ville amie des aînés* : « Moi je fais la "kamikaze", je m'engage avant que la voiture ne s'arrête... ».

Il ne s'agit pas ici de dire que les personnes handicapées doivent être livrées à elles-mêmes pour apprendre la vie et la ville (!), mais ces exemples doivent nous interpeller quant à la manière dont l'accompagnement de la personne handicapée doit être pensé. Il n'est évident pour personne de prendre son autonomie, mais pour y parvenir certains devront sans doute être plus « kamikazes » que d'autres... L'idée n'est bien sûr pas de blâmer les entourages « trop » protecteurs : c'est d'un changement de point de vue plus large dont il est ici question. Comment accompagner vers l'autonomie ? Quel rôle de l'entourage, des collectivités, des associations ? Quels dispositifs (techniques, de service, d'accompagnement) peuvent inciter et aider la personne handicapée à « se lancer », à essayer ? Il est intéressant de noter qu'une stratégie qui viserait à rendre les personnes handicapées plus présentes dans la ville permettra à la fois à ceux qui les côtoient d'apprendre la bonne attitude à adopter et à elles-mêmes de tendre vers l'autonomie.



## FAIRE SES CHOIX

### Vers l'autonomie de la personne handicapée

De plus en plus les associations s'intéressant au handicap tendent à mettre en avant l'importance de l'autonomie de la personne handicapée. La mise en avant de cette thématique correspond à une évolution importante des représentations et de la prise en charge de la personne handicapée. En passant d'un certain isolement dans les centres spécialisés, à une prise en charge à domicile par la famille, puis avec l'aide d'auxiliaires, pour enfin en arriver à l'idée d'une certaine autonomie de la personne handicapée, c'est la place même de ces citoyens dans la société qui évolue.

L'autonomie ne signifie pas que l'entourage n'a plus de rôle à jouer, mais il implique sans doute des changements sensibles dans l'accompagnement de la personne handicapée. Si l'on reprend l'exemple de cette personne malvoyante évoqué juste avant, elle explique bien comment son « voyage initiatique » (selon ses termes) en Allemagne lui a permis d'apprendre à connaître et exprimer ses besoins : « Il a bien fallu que je commence à demander de l'aide quand j'en avais besoin, et même justement à prendre un peu plus conscience de ces besoins et à savoir les exprimer ». Même si chacun n'aura pas forcément la force de caractère et

les capacités pour se lancer dans ce type d' « aventure », on voit bien dans cet exemple le changement de point de vue qui est en jeu.

### **Vers des usagers acteurs du système de prise en charge**

Les personnes handicapées et leur entourage développent de fait une certaine connaissance du handicap, des systèmes d'aide et des associations s'y intéressant. Cette connaissance acquise « sur le tas » leur permet de faire des choix de prise en charge, de scolarité et d'aides techniques en fonction de multiples critères (moyens financiers, réseaux, places disponibles dans des structures spécialisées, etc.). Dans les faits ces choix sont bien souvent limités, d'abord par le facteur financier, mais aussi par les systèmes d'organisation de la prise en charge des handicaps. Parmi les personnes interviewées, la mère d'un enfant autiste que nous avons rencontrée insiste sur ce point, critiquant les systèmes d'allocation qui ne s'adaptent pas à l'usage qui est fait de l'argent distribué : « Ça je trouve ça idiot. Une année où j'ai fait beaucoup de formations (Ndr : aux méthodes éducatives pour les enfants autistes), ils m'ont donné la même chose qu'une année où je n'avais rien fait ». Pour elle, « faire ses choix cela passe par la finance ». Elle regrette le fonctionnement par secteur qui leur a imposé un hôpital proposant une prise en charge psychanalytique de leur enfant avec laquelle ils sont en désaccord, et à laquelle ils auraient préféré une prise en charge éducative : « il faudrait demander le souhait de la famille. L'argent qu'on a perdu dans cet hôpital, je ne l'aurais pas mis là, je l'aurais mis bien ailleurs. Je n'avais qu'une envie, c'est que cet argent on nous le donne, et que moi je l'utilise comme bon me semble ». De la même manière, elle juge le mode de transport vers l'école mis en place par le département très inadapté et a contacté la collectivité pour que le coût de ce transport lui soit reversé afin qu'elle l'utilise pour un autre mode, quitte à compléter, ce qui lui a été refusé.

Ces souhaits sont assez proches d'un service développé en Grande-Bretagne par l'association In Control<sup>14</sup>, en partenariat avec les pouvoirs publics. Pour cette association, les bénéficiaires d'allocations (personnes âgées et handicapées notamment) doivent pouvoir s'impliquer dans le système d'aides en choisissant leurs services plutôt que de simplement les utiliser. Le service créé leur permet de déposer un plan d'organisation et de répartition de l'argent perçu, qui une fois approuvé leur permet d'acheter les prestations correspondantes. Parmi les personnes bénéficiant de ce système, 76 % affirment que leur qualité de vie s'est améliorée. L'association relève également que d'une manière générale les prestations choisies sont sensiblement différentes de celles proposées dans les parcours habituels, avec une forte orientation vers les loisirs, qui leurs permettent de « se sentir mieux ».

Cette perspective de voir les usagers acteurs du système de prise en charge suppose la mise en place d'un accompagnement à la fois neutre, adapté et complet, qui donnerait les bases de connaissances nécessaires à la réalisation de ces choix.

On peut également noter que cette implication de l'utilisateur et les choix qu'il lui sera donné d'effectuer relèvent également d'un enjeu de citoyenneté. La personne présentant une IMC (Infirmité Motrice Cérébrale) rencontrée lors de l'étude revendique cette citoyenneté, en militant pour que son Allocation Compensatrice pour Tierce Personne lui soit versée à elle plutôt que directement à la personne qu'elle emploie.

---

<sup>14</sup> [www.in-control.org.uk](http://www.in-control.org.uk). La description de ce service s'appuie notamment sur le compte-rendu d'un voyage d'étude en Grande-Bretagne de la 27<sup>ème</sup> Région (p 31 et 32).  
<http://www.slideshare.net/loichay/innovation-sociale-et-politiques-publiques-lexperience-de-la-grande-bretagne>

Étude réalisée pour la Direction de la Prospective et du  
Dialogue Public du Grand Lyon par Brice Dury, designer.  
bricedury@hotmail.com / 06 79 63 42 75

Juillet 2011