



## EXTRAIT DES DELIBERATIONS N°19-171 DE LA COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION MONTARGOISE ET RIVES DU LOING

Nombre de conseillers en exercice : 56  
- - - présents : 40  
- - - votants : 50

Accusé de réception en préfecture  
045-244500203-20190627-19-171-DE  
Date de télétransmission : 02/07/2019  
Date de réception préfecture : 02/07/2019

Date de la convocation : 21/06/2019

Date d'affichage de la délibération : 28/06/2019

**Objet : Rapport d'activité 2018 de la commission d'accessibilité des établissements recevant du public (ERP) et des personnes handicapées**

L'an DEUX MILLE DIX-NEUF, le VINGT-SEPT JUIN à dix-huit heures, les membres du Conseil de la Communauté, dont les noms suivent, se sont réunis dans la salle Girodet - 1 rue du Faubourg de la Chaussée à MONTARGIS, sous la Présidence de Monsieur Frank SUPPLISSON.

Présents : Mmes et MM. DUPATY, HAGHEBAERT, LAVIER, GUET, ABRAHAM, LELOUP, PEPIN, HEUGUES, BERTHELIER, BOURILLON, RICARDOU, MASTYKARZ, BEGUIN, LANGRAND, GODEY, BERNARD, SUPPLISSON, DIGEON, TERRIER, MALET, DOOR, PARE, RIBEIRO-GONCALVES, NOTTIN, GABRIELLE, CHARPENTIER, PROCHASSON, GAILLARD, DELAVEAU, PARASKIOVA-ANTONINI, LELIEVRE, DARDELET, BILLAULT, MASSON BENEDETTO, SERRANO, TOURATIER, GADAT-KULIGOWSKI, COULON, ABSOLU, FUJS.

Mme BEDU avait donné pouvoir à Mme GUET, M. GABORET à M. ABRAHAM, M. SCHOULEUR à Mme LELOUP, M. DEMAUMONT à Mme HEUGUES, Mme CLEMENT à M. PEPIN, M. RAMBAUD à Mme BERTHELIER, Mme CHAPILLON à M. BOURILLON, Mme BUTOR à M. TERRIER, M. MARCOTTE à M. CHARPENTIER, M. LAURENT à Mme PROCHASSON.

Excusés : Mme DELAPORTE, M. ÖZTÜRK, Mme JEHANNET, M. WATELLE.

Madame PARASKIOVA-ANTONINI remplit les fonctions de secrétaire de séance.

Le Conseil de la Communauté d'agglomération ;

Vu la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, notamment son article 46 ;  
Vu le Code général des collectivités territoriales, notamment son article L2143-3 ;  
Vu la délibération n° 07-162 du 29/10/2007 sur la constitution de la Commission Accessibilité pour les Personnes Handicapées ;  
Vu l'avis de la Commission Accessibilité des Personnes Handicapées du 14 juin 2019 ;  
Vu l'avis du Bureau du 20 juin 2019 ;

Considérant l'obligation d'établir et de présenter un rapport annuel de la commission ;

Après en avoir délibéré,

**Article 1 :** PREND ACTE de la présentation du rapport d'activité 2018 de la commission d'accessibilité des ERP et des personnes handicapées.

**Article 2 :** La présente délibération ainsi que le rapport correspondant seront transmis à Monsieur le Sous-Préfet, Monsieur le Président du Conseil départemental du Loiret et Monsieur le Directeur départemental des territoires.

Fait à Montargis, le 1<sup>er</sup> juillet 2019.

Le Président de la Communauté d'Agglomération,  
\* Certifie sous sa responsabilité le caractère exécutoire  
de cet acte à compter du : **02 JUL. 2019**

\* Informe que la présente délibération peut faire l'objet d'un recours devant le Tribunal Administratif dans un délai de 2 mois à compter de la date de sa publication. Le Tribunal Administratif peut être saisi par l'application informatique « Télérecours citoyens » accessible sur le site internet <https://www.telerecours.fr>

Le Président,  
Frank SUPPLISSON

Le Président,  
  
Frank SUPPLISSON

## Rapport d'activités de la Commission d'accessibilité des ERP et des personnes handicapées

**Conseil communautaire du  
27 juin 2019**

## Table des matières

1. Données générales.....	3
2. Commission Accessibilité des ERP (Etablissements recevant du public) et des personnes handicapées de l'Agglomération Montargoise.....	5
2.1. Accessibilité des ERP .....	5
2.2. Travaux de la Commission Accessibilité des ERP .....	6
2.3. Accessibilité des personnes handicapées .....	10
2.4. Rappel du cadre réglementaire en matière d'accessibilité.....	10
2.5. Travaux de la Commission Accessibilité des Personnes Handicapées de l'Agglomération Montargoise .....	11
3. Plan de mise en accessibilité de la voirie et des espaces publics (PAVE).....	11
4. Offre de logements accessibles aux personnes handicapées .....	12
5. Accessibilité des ERP de l'Agglomération Montargoise .....	14
6. Accessibilité du réseau de transports urbains Amelys .....	15
6.1. Le schéma accessibilité des transports urbains de l'Agglomération Montargoise	15
6.2. Le service de substitution Moov'Amelys .....	22
7. Voirie.....	25
8. Culture et handicap.....	26

## 1. Données générales

L'Agglomération Montargoise est une communauté d'agglomération constituée des 15 communes suivantes :

• Amilly.....	13 411
• Cepoy .....	2 443
• Chalette-sur-Loing .....	13 106
• Chevillon-sur-Huillard .....	1 443
• Conflans-sur-Loing .....	402
• Corquilleroy .....	2 896
• Lombreuil .....	319
• Montargis .....	15 112
• Mormant-sur-Vernisson .....	118
• Pannes .....	3 773
• Paucourt.....	930
• Saint-Maurice-sur-Fessard .....	1 240
• Solterre .....	496
• Villemandeur.....	7 199
• Vimory .....	1 224
	<b>64 112 habitants<sup>1</sup></b>

La superficie de l'agglomération montargoise est de 232 km<sup>2</sup>. La densité de la population est de 274.

Le siège de l'Agglomération Montargoise est fixé au 1, rue du faubourg de la Chaussée à Montargis.

Ses compétences d'intérêt communautaire concernent le développement économique ; l'aménagement de l'espace communautaire ; l'équilibre social de l'habitat ; la politique de la ville ; la gestion des milieux aquatiques et prévention des inondations ; l'accueil des gens du voyage ; la collecte et le traitement des déchets ; la voirie d'intérêt communautaire et les parcs de stationnement ; l'assainissement ; l'eau ; les équipements culturels et sportifs d'intérêt communautaire ; le Comité des Œuvres Sociales ; la protection de l'environnement et développement durable ; rivières et canaux ; l'Institut Médico Educatif ; les politiques culturelles et sportives d'intérêt communautaire ; l'Office des Retraités et Personnes Agées de l'Agglomération Montargoise ; la lutte contre l'illettrisme ; le Comité des Œuvres Sociales ; l'exercice du droit de préemption urbain ; la participation au SDIS ; le soutien aux actions de formation ; la construction, aménagement et gestion des bâtiments pour l'accueil de services publics d'intérêt communautaire ; les centres médico-scolaire et médico-sportif ; la gestion du cimetière intercommunal et du crématorium ; la fourrière animale ; la gestion des eaux pluviales urbaines.

<sup>1</sup> Population totale 2016 entrant en vigueur au 01/01/2019

L'Agglomération Montargoise est dotée d'un plan de déplacement urbain (PDU) et d'un programme local de l'habitat (PLH) approuvés respectivement par délibération du Conseil communautaire du 10 juillet 2006 et du 17 décembre 2009.

Le PDU préconise des actions prioritaires en matière d'accessibilité du réseau de transports collectifs urbains : accessibilité des personnes à mobilité réduite au matériel roulant et aux différents points d'arrêts ; de pérennisation de la commission accessibilité de l'Agglomération Montargoise ; d'élaboration et de mise en œuvre du plan d'agglomération de mise en accessibilité.

Le PLH veille à l'application de la loi du 11 février 2005 pour « l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » pour ce qui concerne le logement des personnes handicapées.

Le rôle de l'Agglomération Montargoise, dans le cadre du PLH est de s'assurer du respect de la loi et d'une utilisation optimale de l'offre adaptée sur son territoire.

Par délibérations du Conseil communautaire du 20 novembre 2014 et du 28 mai 2015, l'Agglomération Montargoise s'est engagée dans l'élaboration du Plan Local d'Urbanisme intercommunal valant Programme Local de l'Habitat et Plan de Déplacement Urbain (PLUiHD).

L'Agglomération Montargoise est également membre du Pôle d'Equilibre Territorial et Rural du Montargois-en-Gâtinais (PETR). Le territoire concerné par ce syndicat rassemble 96 communes appartenant à un même bassin d'habitat, de vie et d'emplois.

Le PETR exerce les compétences suivantes :

- Elaboration et mise en œuvre du projet de territoire, qui a pour objet le développement économique, touristique, écologique, culturel et social dans le périmètre du PETR,
- Elaboration, approbation, suivi, révisions et évaluation du SCOT,
- Suivi des politiques territoriales suivantes : contrat global Loing en Gâtinais, Plan Climat Air Energie Territorial, contrats d'objectifs territoriaux souscrits avec l'ADEME, Contrat Local de Santé, études sectorielles (Schéma d'Accueil des Entreprises, «Pays à Vélo», trame verte et bleue, zones humides, circuits courts), et plus généralement toute politique conforme aux objectifs poursuivis.

Il convient de souligner que l'Agglomération Montargoise est engagée dans un agenda 21. En effet, le 6 juin 2013, le Conseil communautaire a validé le programme d'actions de l'Agenda 21 de l'Agglomération Montargoise. Ce programme d'actions se décline en axes et actions cadres.

Au titre de l'axe D « Avoir un territoire au développement urbain cohérent et durable » est prévue une action cadre portant sur le développement du caractère piéton de l'agglomération et la prise en compte de l'accessibilité. L'action opérationnelle correspondante consistera à favoriser la mise en place d'un schéma d'accessibilité sur l'ensemble des communes membres et réaliser leur suivi-évaluation.

En effet, il est proposé de développer et de mettre l'accent sur le caractère piéton de l'agglomération montargoise pour favoriser ce mode de déplacement silencieux, praticable à tous les âges, n'émettant aucun gaz à effet de serre et qui est bénéfique pour la santé. Les bénéficiaires de ce projet sont les habitants de l'agglomération, les personnes en situation de handicap. Les partenaires du projet seront les associations représentant les intérêts des piétons, les associations de personnes handicapées, les communes.

## 2. Commission Accessibilité des ERP (Etablissements recevant du public) et des personnes handicapées de l'Agglomération Montargoise

**En 2018, les membres de la Commission étaient les suivants :**

Vice-Président responsable de la Commission :	René BEGUIN
AMILLY :	Michel PECHER
CEPOY :	Thierry BEYER
CHALETTE-SUR-LOING :	Musa ÖZTÜRK
CHEVILLON-SUR-HUILLARD :	Christian BOURILLON
CONFLANS-SUR-LOING :	Catherine MASTYKARZ
CORQUILLEROY :	René BEGUIN
LOMBREUIL :	Eric GODEY
MONTARGIS :	Benoît DIGEON
MORMANT-SUR-VERNISSON :	Francis MARCOTTE
PANNES :	Hélène DE LAPORTE
PAUCOURT :	Bernard DELAVEAU
SAINT-MAURICE-SUR-FESSARD :	Christophe MOINEAU
SOLTERRE :	Jean-Paul BILLAULT
VILLEMANDEUR :	Claude TOURATIER
VIMORY :	Félix FUJS

### **2.1. Accessibilité des ERP**

Il existe à l'Agglomération Montargoise une Commission d'Accessibilité des Etablissements Recevant du Public. Cette commission a été créée par arrêté préfectoral du 18 décembre 1995.

Cette instance a pour mission d'être consultée sur les demandes d'autorisation de travaux et sur les demandes de permis de construire concernant les établissements recevant du public de 2<sup>ème</sup>, 3<sup>ème</sup>, 4<sup>ème</sup> et 5<sup>ème</sup> catégories. Elle procède aux visites de réception avant ouverture des bâtiments pour les 2<sup>ème</sup>, 3<sup>ème</sup>, 4<sup>ème</sup> catégories ; elle peut également en faire à la demande du maire pour les établissements recevant du public de 5<sup>ème</sup> catégorie.

**Les membres de droit sont les suivants :**

- Le président de la commission,
- Le maire de la commune concernée,

- La Direction Départementale du Territoire – Unité Territoriale d’Aménagement,
- Le directeur départemental du SDIS,
- Le directeur départemental de la sécurité publique,
- L’officier commandant la gendarmerie sur les communes de Cepoy, Chevillon-sur-Huillard, Conflans-sur-Loing, Corquilleroy, Lombreuil, Mormant-sur-Vernisson, Pannes, Paucourt, Saint-Maurice-sur-Fessard, Solterre et Vimory,
- Messieurs André TOQUET (Les plus grands invalides de guerre) et Antonio RODRIGUES (Association des paralysés de France) sont les représentants des associations des handicapés.
- La Direction de la Jeunesse et des Sports (établissement sportif, centre de vacances, centre aéré, vestiaire, gymnase),
- La Direction Départementale de la Cohésion Sociale et le Président du Conseil départemental du Loiret (maison de retraite, établissement sanitaire, hôpital, clinique, maison de cure, foyer d’accueil),
- L’Inspecteur d’hygiène et de sécurité au Rectorat et l’Inspecteur académique du Loiret (écoles),
- Le Président du Conseil départemental du Loiret (collèges),
- Le Président du Conseil régional Centre Val de Loire (lycées).

## **2.2. Travaux de la Commission Accessibilité des ERP**

Les membres de la Commission Accessibilité des ERP se sont réunis 10 fois au cours de l’année 2018.

A cette occasion, ils ont étudié 80 dossiers en commission pour autoriser les établissements recevant du public (ERP) à effectuer des travaux en vue de leur réaménagement intérieur ou de leur ouverture au public. Le nombre d’études de dossier 2018 est stable (- 12,5 %) par rapport à 2017.

En 2018, les exploitants ont continué de réaliser des travaux dans les établissements ayant subi des dégâts pendant les inondations du 31 mai 2016. Des efforts de mise en conformité en matière d’accessibilité sont constatés, notamment dans les établissements municipaux.

Sur ces 80 dossiers, 4 ont reçu un avis défavorable.

La commission Accessibilité des ERP contrôle le respect du Code de la construction et de l’habitation et s’assure de la conformité des ERP en matière d’accessibilité en faveur des personnes à mobilité réduite. A ce titre, les membres de la commission déplorent le désintérêt des exploitants dans ce domaine.

De plus, les membres de la commission ont procédé à la visite de 6 établissements. Pour un de ces établissements, les membres n’ont pas été en mesure d’émettre d’avis.

Un tableau présente ci-dessous l’activité de la commission pour 2018.

De nouvelles obligations règlementaires s’imposent aux ERP en matière de mise en accessibilité.

En effet, les ERP de la 1<sup>ère</sup> à la 5<sup>ème</sup> catégories non accessibles au 31/12/2014 avaient l'obligation de déposer un agenda d'accessibilité programmé (Ad'AP) avant le 27/09/2015 (article 111-7-5 du code de la construction et de l'habitation).

Si l'ERP était accessible au 31/12/2014, celui-ci avait l'obligation d'adresser une attestation d'accessibilité avant le 1<sup>er</sup> mars 2015.

Suivant les informations dont disposent les services de l'Agglomération Montargoise et transmises par le SDIS, il existe 1 494 ERP au 31/12/2018 contre 1 458 ERP au 31/12/2017 (de la 1<sup>ère</sup> à la 5<sup>ème</sup> catégories) implantés sur le territoire de l'agglomération montargoise.

L'Agglomération Montargoise a l'obligation d'organiser le recensement, par voie électronique, des ERP accessibles et des ERP engagés dans une démarche d'Ad'AP.

Dans ce cadre, les communes membres de l'Agglomération Montargoise transmettent régulièrement les informations qu'elles reçoivent des exploitants relatives à l'accessibilité de leurs ERP.

Par ailleurs, la Direction Départementale des Territoires du Loiret a établi une liste des ERP qui ont déposé une attestation d'accessibilité ou qui sont engagés dans une démarche de mise en accessibilité (Ad'AP). Ces informations sont publiées sur le site internet, conformément à la réglementation.

Le lien est le suivant :

<http://www.loiret.gouv.fr/Politiques-publiques/Amenagement-du-territoire-construction-logement/Habitat-Logement-Accessibilite/Construction-et-Accessibilite/Accessibilite-des-etablissements-recevant-du-public2/ERP-accessibles-ou-lances-dans-la-demarche>

Le dépôt et l'instruction de dossiers d'Ad'AP sont arrivés à leur terme le 31 mars 2019, à l'issue d'une période de transition prévue afin de permettre à l'ensemble des propriétaires ou exploitants d'ERP concernés d'en être informés et de pouvoir déposer encore leur dossier d'agenda d'accessibilité programmée.

A l'issue de cette période transitoire - commune avec celle des schémas directeurs d'accessibilité (SD'AP) dans le champ des transports publics -, les gestionnaires d'ERP devront, pour répondre à leurs obligations de mise en accessibilité, déposer des demandes d'autorisation de travaux ou de permis de construire de mise en conformité totale, sous peine de sanctions administratives et pénales.

Cette règle générale ne connaîtra de dérogations - c'est-à-dire la possibilité d'intégrer, après le 31 mars prochain, des ERP au dispositif des Ad'AP - que dans les cas suivants :

- celui des gestionnaires d'ERP ayant un Ad'AP en cours dont la situation évolue, à la suite d'une extension de leur patrimoine ou d'une dégradation de leur situation financière ;

- celui des dossiers déposés avant le 31 mars 2019 et en cours de traitement, parce qu'incomplets ou sous avis défavorable avec un délai supplémentaire pour les redéposer.

L'objectif principal reste le même : maintenir, voire amplifier, la dynamique de mise en accessibilité du cadre bâti.

Afin de mobiliser les gestionnaires d'ERP hors Ad'AP, l'Etat utilisera plusieurs leviers d'action, notamment :

- le lancement d'une campagne de communication nationale, déclinée au niveau local, sur la fin de la période du dépôt d'Ad'AP et l'obligation de mise en accessibilité ;
- le déploiement progressif du dispositif des ambassadeurs de l'accessibilité à destination des commerces de proximité et des membres des professions libérales ;
- le recours aux sanctions pécuniaires de manière ciblée et dissuasive ;
- et le suivi rigoureux des Ad'AP en cours par les bilans des travaux et autres actions de mise en accessibilité réalisés à la moitié de la durée de l'agenda.



### **2.3. Accessibilité des personnes handicapées**

La Commission Accessibilité des personnes handicapées de l'Agglomération Montargoise a été créée par délibération du Conseil communautaire du 29 octobre 2007, en application de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances.

Cette Commission dresse le constat de l'état d'accessibilité du cadre bâti existant, de la voirie, des espaces publics et des transports et prévoit l'établissement d'un rapport annuel de la Commission présenté en Conseil communautaire. Ce document doit faire toutes propositions utiles de nature à améliorer la mise en accessibilité de l'existant.

#### **MEMBRES ASSOCIES AUX TRAVAUX DE LA COMMISSION ACCESSIBILITE DES PERSONNES HANDICAPEES**

Délégué du réseau de transport urbain : AMELYS

Sociétés de transports : Transports DARBIER, SNCF, RFF

Logement : VALLOGIS, LOGEMLOIRET, ADIL 45

Commerçants : Union Commerciale de la Chaussée

Représentants des personnes handicapées ou à mobilité réduite : APF Délégation du Loiret, PGIG du Loiret-Gâtinais, Les Papillons Blancs ADAPEI du Loiret, UNAFAM, l'AMITIE, France ALZHEIMER 45, FNATH, ORPADAM-CLIC

Institutions : DDT, Conseil départemental du Loiret, Conseil régional Centre-Val de Loire

### **2.4. Rappel du cadre réglementaire en matière d'accessibilité**

**La loi 2005-102 du 11 février 2005** pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées précisait notamment que « *La chaîne du déplacement... est organisée pour permettre son accessibilité dans sa totalité aux personnes handicapées ou à mobilité réduite. Dans un délai de dix ans à compter de la publication de la présente loi, les services de transport collectif devront être accessibles aux personnes handicapées et à mobilité réduite* ».

**Pour les quatre risques moteur, visuel, auditif et cognitif, mental ou psychique**, notre commission exerce 4 missions :

- dresser le constat de l'état d'accessibilité du cadre bâti existant, de la voirie, des espaces publics et des transports
- établir un rapport annuel présenté en conseil municipal
- faire toutes propositions utiles de nature à améliorer la mise en accessibilité de l'existant
- et organiser un système de recensement de l'offre de logements accessibles aux personnes handicapées

**L'ordonnance n° 2014-1090 du 26 septembre 2014 relative à la mise en accessibilité des ERP, des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie pour les personnes handicapées, ainsi que les deux décrets d'application du 4 novembre 2014**

(n° 2014-1321 et n° 2014-1323) **ont renforcé la fonction d’observatoire local de l’accessibilité de la commission (inter)communale pour l’accessibilité.**

Cette ordonnance a confié une mission supplémentaire à la commission : celle de **tenir à jour, par voie électronique, la liste des établissements recevant du public situés sur le territoire communal qui ont élaboré un agenda d’accessibilité programmée (Ad’AP) et la liste des établissements accessibles aux personnes handicapées.**

**Cette ordonnance prévoit également la réalisation d’un agenda d’accessibilité programmé (Ad’AP) des établissements recevant du public (ERP) et la mise en place d’un outil d’application volontaire, le schéma directeur d’accessibilité – agenda d’accessibilité programmée (SDA Ad’AP) pour les transports.**

## **2.5. Travaux de la Commission Accessibilité des Personnes Handicapées de l’Agglomération Montargoise**

La Commission Accessibilité s’est réunie une fois en mars 2019 pour examiner son rapport d’activités.

### **3. Plan de mise en accessibilité de la voirie et des espaces publics (PAVE)**

S’agissant de la voirie et des espaces publics de l’agglomération montargoise, l’Agglomération Montargoise est compétente statutairement en matière de voirie d’intérêt communautaire.

L’article 9 de l’ordonnance du 26/09/2014 modifie l’article 45 de la loi du 11 février 2005 sur deux points : sont précisées que les communes de moins de 500 habitants peuvent ne pas avoir à élaborer le plan de mise en accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics (Pave) et que celles de 500 à 1 000 habitants peuvent se limiter aux voies les plus fréquentées de la commune pour son élaboration.

Je rappelle que le PAVE est à l’initiative des maires, sauf dans le cas où celles-ci appartiennent à un EPCI qui s’est vu déléguer la compétence « élaboration du PAVE » par l’ensemble de ses communes membres.

*Ce PAVE fixe notamment les dispositions susceptibles de rendre accessible aux personnes handicapées et à mobilité réduite l’ensemble des circulations piétonnes et des aires de stationnement d’automobiles situées sur le territoire de la commune ou de l’établissement public de coopération intercommunale. Ce plan de mise en accessibilité **fait partie intégrante du plan de déplacements urbains quand il existe** » (ordonnance n° 2014-1090 du 26 septembre 2014).*

Dans notre Agglomération, les communes de moins de 500 habitants non soumises à cette obligation sont :

- Conflans-sur-Loing,
- Lombreuil,
- Mormant-sur-Vernisson.

Les communes de 500 à 1 000 habitants qui peuvent se limiter aux voies les plus fréquentées sont :

- Paucourt,
- Solterre.

Les communes de notre agglomération qui ont réalisé un PAVE sont :

- La commune d'Amilly,
- La commune de Chalette-sur-Loing,
- La commune de Villemandeur,
- La commune de Saint-Maurice-sur-Fessard,
- La commune de Pannes,
- La commune de Corquilleroy a réalisé un diagnostic accessibilité des ERP municipaux prenant en compte la chaîne de déplacement correspondante,
- La commune de Lombreuil (aménagement du cœur de village prenant en compte la chaîne de déplacement),
- La commune de Montargis.

#### **4. Offre de logements accessibles aux personnes handicapées**

S'agissant du logement accessible, la Commission accessibilité doit organiser un système de recensement de l'offre de logements accessibles aux personnes handicapées.

Les logements accessibles répondent aux critères réglementaires permettant l'utilisation ultérieure par une personne handicapée, moyennant des aménagements éventuels. **Ils permettent la visite de personnes en situation de handicap et des séjours de courte durée.**

Les principaux points pris en compte pour définir l'accessibilité sont :

- Cheminement accessible depuis la place de stationnement ;
- Accès aux parties communes ;
- Unité de vie accessible : 1 chambre, séjour, cuisine, wc, salle de bain.

Les données communiquées ci-dessous ont été transmises par les bailleurs sociaux (Vallogis, LogemLoiret, France Loire et Immobilière Centre Loire) présents sur le territoire de l'agglomération montargoise.

2018		2018						2017					
COMMUNES	BAILLEURS	Logements accessibles						Logements accessibles					
Recensement des logements accessibles 2018		T1	T2	T3	T4	T5	TOTAL	T1	T2	T3	T4	T5	TOTAL
Amilly	Logem Loiret		3	29	6		38		4	28	6		38
	Vallogis		49	75	59	1	184		41	63	55	1	160
	France Loire		6	6			12		6	6			12
Cepoy	Logem Loiret						0						0
	Vallogis				1		1				1		1
Chalette-sur-Loing	Logem Loiret		1	5	2	1	9		1	5	2	1	9
	Vallogis		6	26	25	13	70		6	16	21	5	48
Montargis	Logem Loiret		9	19	10	1	39		9	19	9	1	38
	Vallogis				2		2				2		2
	Immobilière Centre Loire						0			9	13		22
Pannes	Logem Loiret						0						0
	Vallogis		2	17	6	2	27			12			12
Villemandeur	Logem Loiret	2	8	10	8		28	2	2	2	6		12
	Vallogis		11	25	10		46		11	25	10		46
Vimory	Logem Loiret		10	19	8	1	38						0
	Vallogis			4			4			4			4
<b>Agglomération Montargoise Et rives du loing</b>	<b>Ensemble des bailleurs</b>	<b>2</b>	<b>105</b>	<b>235</b>	<b>137</b>	<b>19</b>	<b>498</b>	<b>2</b>	<b>80</b>	<b>189</b>	<b>125</b>	<b>8</b>	<b>404</b>

## 5. Accessibilité des ERP de l'Agglomération Montargoise

Conformément à l'ordonnance du 26 septembre 2014, l'Agglomération Montargoise a réalisé l'Ad'AP (agenda d'accessibilité programmée) de ses ERP et s'est engagée par délibération du Conseil communautaire du 17/09/2015 dans la réalisation d'un Ad'AP des ERP communautaires.

L'Ad'AP est un outil de stratégie patrimoniale de mise en accessibilité adossée à une programmation budgétaire des travaux à réaliser. Il ne revêt pas un caractère obligatoire mais son application volontaire suspend, durant la durée de son élaboration, les sanctions prévues par l'article L 152-4 du CCH (Code de la Construction et de l'Habitation) en cas de non-respect des règles d'accessibilité (amende de 42 000€ pour une personne physique et 225 000 € pour une personne morale pour non-accessibilité). En effet, en l'absence de démarche, tout ERP reste soumis à l'obligation d'accessibilité.

L'Agglomération Montargoise gère 20 ERP et 2 IOP :

- 4 ERP (le local de Police Intercommunale, les bureaux de l'Agglomération Montargoise au centre commercial de la Chaussée, la Maison de la Santé et les bureaux hébergeant le CCAS et le SSIAD) et 1 IOP (l'aérodrome) sont accessibles aux PMR (Personnes à Mobilité Réduite).
- 1 ERP : le Musée Girodet est en cours de travaux consécutivement aux inondations du 31/05/2016.

L'Agglomération Montargoise a déposé son Ad'AP le 25/09/2016 comprenant 15 ERP et 1 IOP. Le Préfet du Loiret l'a validé le 19/01/2016 (avis formulé par la Sous Commission Départementale d'Accessibilité) sous le numéro AA 045 208 15 A 0179 pour deux périodes de 3 ans pour un coût global estimé de 317 580 € TTC.

### **Inventaire des travaux de mise en accessibilité des ERP de l'Agglomération Montargoise réalisés en 2018 :**

En application des textes législatifs et réglementaires relatifs aux Ad'AP, l'Agglomération Montargoise doit fournir, chaque année au Préfet le bilan et le suivi de l'avancement des travaux prévus.

Les travaux de la période 2018 sont reportés et seront réalisés en 2019.

### **La programmation pluriannuelle des travaux 2018-2019 à réaliser dans les bâtiments communautaires de l'Agglomération Montargoise se présente ainsi :**

Sites	Montant des travaux	Montant des travaux TTC
Vélodrome	18 210 €	21 852 €
Etangs de Cepoy	3 270 €	3 924 €
<b>TOTAL</b>	<b>21 480 € HT</b>	<b>25 776 € TTC</b>

Sites	Montant des travaux	Montant des travaux TTC
Complexe sportif Château blanc (entrée, accueil, sécurisation des escaliers)	60 900 €	73 080 €
<b>TOTAL</b>	<b>60 900 € HT</b>	<b>73 080 € TTC</b>

## 6. Accessibilité du réseau de transports urbains Amelys

### 6.1. Le schéma accessibilité des transports urbains de l'Agglomération Montargoise

Il correspond à l'action 28.2 de l'Agenda 21.

La loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées a instauré l'obligation de réalisation d'un schéma directeur d'accessibilité (SDA) des transports urbains et la mise en œuvre des actions correspondantes pour février 2015.

Le Conseil communautaire de l'Agglomération Montargoise a approuvé son SDA en octobre 2009 et a réalisé dans ce cadre :

- la mise en accessibilité du parc de véhicules à 100 %,
- la mise en accessibilité de 50 points d'arrêt,
- la mise en œuvre du service Moov'amelys,
- le déploiement du système d'information en temps réel aux points d'arrêt.

L'ordonnance du 26 septembre 2014 a changé en profondeur les obligations des collectivités. En effet, les AOT (autorités organisatrices de transport) n'ayant pas entièrement mis en œuvre leur SDA en février 2015 peuvent élaborer un Agenda d'Accessibilité Programmée (SDA-Ad'Ap) avant le 27 septembre 2015 afin de poursuivre en toute sérénité leur programme de mise en accessibilité.

Les décrets n° 2014-1321 et 2014-1323 du 4 novembre 2014 définissent :

- le contenu et les conditions d'approbation des SDA-Ad'Ap,
- les principes de détermination des arrêts à rendre accessible de façon prioritaire.

**Le Conseil communautaire de l'Agglomération Montargoise du 17/09/2015 a approuvé son nouveau schéma d'accessibilité des transports urbains. Ce schéma organise la programmation des dépenses sur trois exercices pour achever la mise en accessibilité des transports urbains de l'Agglomération Montargoise.**

Il préconise la mise en accessibilité de 28 arrêts prioritaires selon les critères du décret sur les 4 communes desservies par les lignes régulières. Il propose également la mise en accessibilité d'un point d'arrêt minimum par communes pour les communes non desservies par les lignes régulières, soit 11 points d'arrêt supplémentaires.

Point d'arrêt (sens)	Commune	Ligne(s)
23 Aout	CHALETTE	1
4 Saisons (sens Aller)	MONTARGIS	3
4 Saisons (sens Retour)	MONTARGIS	3
Antibes (sens Aller)	AMILLY	2
Baraudière	VILLEMANDEUR	4
Base de Loisirs (sens Retour)	CHALETTE	2
Château Blanc (sens Retour)	CHALETTE	1
Chautemps	MONTARGIS	1
Clériceau (sens Retour)	AMILLY	3
Coquillet (sens Aller)	MONTARGIS	2
De Lattre (sens Aller)	MONTARGIS	1
De Lattre (sens Retour)	MONTARGIS	1
Folie (sens Aller)	CHALETTE	1
Jaurès (sens Aller)	CHALETTE	2
Jaurès (sens Retour)	CHALETTE	2
Libération (sens Retour)	AMILLY	3
Nobel	VILLEMANDEUR	4
Petit Louis (sens Retour)	AMILLY	1
Plantes (sens Retour)	VILLEMANDEUR	4
Ponte de Lima	CHALETTE	1
Solin (sens Retour)	CHALETTE	1
Sous-Préfecture (sens Retour)	MONTARGIS	1,2
St Dominique	MONTARGIS	1
St Gabriel (sens Aller)	AMILLY	3
St Jacques (sens Aller)	AMILLY	2
Ursulines	MONTARGIS	2
Usines (sens Retour)	AMILLY	3
Z.I. (sens Retour)	AMILLY	3

**28 points d'arrêts prioritaires**

Il convient également de prévoir au minimum un arrêt à rendre accessible par commune pour les communes n'étant pas directement desservie par les lignes régulières. Le schéma préconise la mise en accessibilité des 11 points d'arrêts suivants :

Commune	Point d'arrêt à rendre accessible
Cepoy	Rue des Alouettes
Chevillon-sur-Huillard	Bourg-Mairie
Conflans-sur-Loing	Bourg
Corquilleroy	Rond-point Bûges
Lombreuil	Mairie
Mormant-sur-Vernisson	Mairie
Pannes	Sainte Catherine
Paucourt	Mairie
Solterre	Les Sables
Saint-Maurice-sur-Fessard	Rue de l'Huillerie (nouvel arrêt)
Vimory	Mairie
<b>TOTAL</b>	<b>11 arrêts</b>

La programmation des dépenses est la suivante :

- 39 points d'arrêt prioritaires à aménager sur 3 ans, soit 12 000 € TTC par arrêt en moyenne, soit 468 000 € TTC au total, soit 156 000 € TTC par an sur 3 ans.

La programmation des travaux retenue est la suivante :

Années	Communes desservies par les lignes régulières		Autres communes	Total points d'arrêts
1 <sup>ère</sup> année	Ligne 1	11	2	<b>13</b>
2 <sup>ème</sup> année	Ligne 2	7	6	<b>13</b>
3 <sup>ème</sup> année	Ligne 3 et 4	10	3	<b>13</b>

Le schéma prévoit également des dispositions concernant la formation professionnelle en terme d'accessibilité des conducteurs et personnels d'accueil du réseau Amelys.

Ainsi, les conducteurs bénéficient de la formation continue à la connaissance des différents types de handicap et à la bienveillance (fiches de sensibilisation ci-jointes utilisées en support de formation, et diffusées en affichage permanent en salle de prise de service conducteurs).

## Fiche réflexe - Bientraitance

Cette fiche a pour but d'**aider les personnels en contact** (conducteurs et personnels d'accueil, conseillers clientèle à distance) à **connaître les gestes et attitudes bienveillantes**, de manière à mieux accueillir nos voyageurs sur le réseau **Amelys**.

### Définition de la bienveillance :

La bienveillance (littéralement : "veiller au bien") recouvre tous les gestes, attentions et attitudes qui favorisent le bien-être et l'épanouissement de la personne, en s'adaptant à ses besoins (psychologiques, physiologiques, affectifs...) et qui lui permettent un développement harmonieux.

La bienveillance est une culture inspirant actions individuelles et relations collectives, visant à promouvoir le bien-être du client et prévenant du risque de maltraitance.

La bienveillance impose :

- un ensemble de comportements et attitudes respectueuses de la personne
- la recherche d'un environnement adapté
- l'exigence de professionnalisme

### Les bons réflexes pour garantir la bienveillance des clients en situation de handicap du réseau Amelys :

#### Je prends soin du client :

- en toute circonstance, je tâche de préserver l'autonomie du client en faisant "avec lui" plutôt qu'à sa place
- je valoriser et j'encourage ce que le client est capable de faire
- j'explique les gestes et le déroulé des opérations de prise en charge / dépose, d'arrimage à bord, pour faciliter la compréhension par le client des gestes métier réalisés par le conducteur
- je fais preuve d'empathie à l'égard du client, je reste attentif à ses besoins, à ses demandes
- pour les clients réguliers du service, dans la mesure du possible je fais en sorte de prendre en compte l'évolution de l'état de santé / du handicap du client
- à aucun moment je ne laisse le client seul, je le préviens quand je m'éloigne de lui (pour aller ouvrir la porte arrière du véhicule, par exemple)

#### J'adapte ma communication avec le client :

- pour communiquer avec le client, je m'adapte à son handicap (je me positionne à sa hauteur s'il est en fauteuil roulant, par exemple), je parle poliment en bannissant toute expression familière ou grossière
- durant la prise en charge / le transport / la dépose, je respecte le silence du client si celui-ci ne souhaite pas parler
- lorsque je m'adresse au client, j'emploie un ton respectueux et chaleureux, et non pas infantilisant, rabaisant, agressif ou ironique
- je ne porte pas de jugement de valeur sur le client, son handicap

### Quels sont les gestes / paroles constitutifs de maltraitance ?

#### Les faits et gestes suivants sont constitutifs d'une maltraitance envers un client :

- violence physique : manipulation brusque, coups, abus sexuels...
- violence psychique : grossièretés, chantage, humiliation, menaces, intimidation, infantilisation...
- violence financière : extorsion de fonds
- négligence passive ou active : manque d'aide (délibérée ou non) dans la mobilité du client

La maltraitance est un acte souvent involontaire, et peut résulter d'une méconnaissance / mauvaise application des gestes métier, ou bien de conditions rendant l'accompagnement de la personne difficile.

### En toute circonstance, avec nos clients du réseau Amelys :

- adoptez une attitude **empathique** et **bienveillante** envers chacun de nos clients
- **rassurez-les** : toute situation imprévue est potentiellement source de stress et d'inquiétude
- **anticipez** leurs demandes, **soyez proactifs**
- indiquez-leur que **vous êtes à leur service**, pour les **aider** et pour **faciliter leur voyage**
- faites preuve de **patience**, soyez **disponible** et à **l'écoute**
- **signalez** à votre responsable de service **toute prise en charge difficile** ou **toute situation manifeste de maltraitance**

Date :	23/02/2017	Référence :	KM - Fiche réflexe Bienveillance	Statut :	Rédacteur : Thibaud Deletraz
Version :	A	Titre :	Fiche réflexe Bienveillance	Non confidentiel	Vérificateur : F. de la Charlerie

Un audit de suivi de la labellisation transport & handicap Handeo est en cours de réalisation par le réseau Amelys. Les travaux de rédaction du référentiel de certification « transport & handicap » ont démarré début 2019, en collaboration avec Handeo et l'AFNOR. L'objectif est de publier le nouveau référentiel fin 2019.

### Travaux de mise en accessibilité des points d'arrêts :

La programmation pluriannuelle (2016-2018) des travaux de mise en accessibilité des points d'arrêts se présente ainsi :

## ARRÊTS DE BUS A METTRE EN ACCESSIBILITE – SDA AD AP

Année 2016

Année 2017

Année 2018

Points d'arrêts	Commune	Ligne	Date de réalisation	Observations
23 Aout	Châlette sur loing	1	Février 2017	
Ponte de Lima	Châlette sur loing	1	Février 2017	
Solin retour	Châlette sur loing	1	Février 2017	
Sous-préfecture retour	Montargis	1,2		Faire projet car compliqué
St Dominique	Montargis	1	Février 2017	
Château Blanc retour	Châlette sur loing	1	Février 2017	
Chautemps	Montargis	1	Février 2017	
De Lattre	Montargis	1	Février 2017	
Folie Aller	Châlette sur loing	1	Février 2017	
Petits Louis	Amilly	1	Février 2017	
Antibes	Amilly	2		Déjà accessible –
Base de Loisirs retour	Châlette sur loing	2	Travaux printemps 2018	

Coquillet Aller	Montargis	2	Travaux printemps 2018	Accessible
Jaurès aller	Châlette sur loing	2	Travaux printemps 2018	Accessible
Jaurès retour	Châlette sur loing	2	Travaux printemps 2018	Accessible
St Jacques aller	Amilly	2	Février 2016	
Ursulines	Montargis	2	Travaux printemps 2018	Accessible
Baraudière	Villemandeur	4	Fev 2016	Aller et retour
Clériceau Retour	Amilly	3	Travaux programme 2018	Attendre aménagement parking
Libération retour	Amilly	3		Attendre aménagement commune
Nobel	Villemandeur	4	Février 2016	Aller et retour
Plantes retour	Villemandeur	4	Février 2016	Aller et retour
St Gabriel aller	Amilly	3	Travaux programme 2018	
Usines retour	Amilly	3	Travaux programme 2018	Voir Amelys pour déplacement
ZI retour	Amilly	3	Travaux programme 2018	Voir Amelys pour déplacement
4 saisons aller	Montargis	3	Travaux programme 2018	
4 saisons retour	Montargis	3	Travaux programme 2018	

Arrêt commune

Points d'arrêts	Commune	Ligne	Date de réalisation	Observations
Alouettes	Cepoy		Septembre 2016	
Bourg- Mairie	Chevillon sur Huillard		juillet 2017	
Bourg	Conflans sur Loing		Travaux programme 2018	
Buges	Corquilleroy		octobre 2016	
Mairie	Lombreuil			En attente nouvelle DSP transport
Mairie	Mormant sur Vernisson		Travaux programme 2018	
St Catherine	Pannes			En attente nouvelle DSP transport
Mairie	Paucourt		Travaux printemps 2018	Accessible
Les sables	Solterre		Travaux programme 2018	
Rue de l'huilerie	St Maurice sur Fessard			Dans le cadre de l'opération de l'aménagement du parvis – attendre projet commune
Mairie	Vimory		Travaux programme 2018	

L'Agenda d'Accessibilité Programmée pour l'accessibilité des transports (Sd'AP), d'une durée de 3 ans, va bientôt arriver à échéance. Par courrier du 19 octobre 2018, la DDT du Loiret a demandé que l'Agglomération Montargoise établisse le bilan des actions effectuées pour la mise en accessibilité des transports urbains pour transmission au Préfet du Loiret.

## **6.2. Le service de substitution Moov'Amelys**

Le service Moov'Amelys, dédié au transport à la demande des personnes à mobilité réduite, fonctionne sur l'amplitude du réseau à savoir de 5h51 à 19h38 du lundi au samedi hors jours fériés. Le règlement du service Moov'Amelys, ainsi que le règlement du réseau Amelys ont été modifiés en ce sens.

### Éléments statistiques de fréquentation du service Moov'Amelys :

Le nombre d'utilisateurs du service Moov'Amelys s'élève à 62 et le nombre de trajets effectués en 2018 à 1 798 contre 1 851 en 2017, soit - 2,86 %.

Depuis le 1<sup>er</sup> mars 2015, les voyageurs en fauteuil roulant sont acceptés à bord des bus des lignes régulières, à condition que leur arrêt se fasse entre 2 points d'arrêt accessibles.

Le service Moov'Amelys est accessible aux voyageurs affectés par tout type de handicap, et non plus pour les seuls voyageurs en fauteuil roulant ; pour autant, la part de voyageurs handicapés hors fauteuil roulant reste marginale.

Depuis cette date, la principale évolution du service est intervenue le 1er juillet 2016, avec l'autorisation donnée à tout voyageur handicapé de pouvoir voyager avec un accompagnateur mineur à bord du service Moov'Amelys.

En 2017, le réseau Amelys a mené un travail sur l'information voyageurs. Les formations et la sensibilisation des conducteurs aux différents types de handicap se sont poursuivies sur les méthodes pour mieux appréhender, accueillir et renseigner la personne en situation de handicap.

Le réseau a également travaillé à l'élaboration de protocoles de sécurité avec les principaux établissements desservis sur l'Agglomération Montargoise : Intermarché Villemandeur, Super U Chalette-sur-Loing, Clinique de Montargis, l'ADAPT Loiret, Géant Casino Amilly, le CHAM. Ces protocoles décrivent les conditions de prise en charge et dépose des clients PMR (lieu, modalités d'accès et de retournement, procédures de sécurité,...).

La procédure de prise en charge du client PMR en fauteuil roulant a été modifiée pour mettre en conformité le service avec les dernières évolutions réglementaires :

- Montée d'une personne en fauteuil roulant en marche arrière sur la plateforme du véhicule PMR (sauf dérogation par signature d'un courrier de décharge de la part du client).
- Modalités d'accompagnement obligatoire du client selon la mention portée sur sa carte d'invalidité.

La base de données des usagers inscrits au service Moov'Amelys fait l'objet d'une mise à jour annuelle avec collecte des copies de cartes d'invalidité à jour pour vérifier les conditions de transport des clients.

De plus, le réseau Amelys s'est engagé dans une démarche de labellisation Egalité professionnelle, qui doit garantir à tous un traitement juste et équitable. Dans le cadre de cette labellisation, **une fiche réflexe** a été éditée qui prend notamment en compte le risque d'inégalité pour les personnes en situation de handicap.

Pour finir, des actions de sécurisation de l'exploitation du service Moov'Amelys ont été mises en œuvre.

- Dotation des conducteurs de chaussures de sécurité et de parkas haute visibilité pour sécuriser les opérations de prise en charge / dépose des voyageurs lors des phases nocturnes (tôt le matin et en fin d'après-midi).



## Fiche réflexe Accueil - Personnels en contact

Cette fiche a pour but d'aider les personnels en contact (conducteurs et personnel d'accueil, conseillers clientèle à distance) à traiter les demandes d'informations de la part des voyageurs (en particulier les voyageurs en situation de handicap), de manière à apporter une réponse adaptée, précise et compréhensible, pour faciliter l'accès de tous au réseau Amelys.

### Pour tous nos clients :

- partez toujours du principe que la personne qui vous sollicite ne connaît pas le monde du transport : ce qui est évident pour vous ne l'est pas forcément pour elle
- **anticipez les demandes** de votre interlocuteur, posez des questions pour comprendre son besoin avant d'y répondre
- avant de proposer une solution de mobilité à votre interlocuteur, demandez-lui s'il a des **difficultés particulières pour se déplacer** : parent avec un enfant en bas âge, personne âgée et/ou handicapée... dans le cas d'une personne handicapée, **interrogez-la sur son handicap** en lui indiquant que cette information vous aidera à mieux l'orienter et la conseiller
- en fin d'échange, **assurez vous que la personne vous a compris**, et demandez-lui si elle a d'autres besoins avant de prendre congé

### Informez et orientez une personne mal-voyante :

- dans le cas d'un accueil physique, **guidez la personne avec votre voix** (pour l'orienter vers le guichet de l'agence / le comptoir du bus) en évitant les références à des repères visuels ; indiquez plutôt "à droite", "à gauche", "devant vous"...
- si la personne mal-voyante est accompagnée, adressez-vous toujours à la personne mal-voyante elle-même, et non à son accompagnateur
- ne saisissez jamais le bras d'une personne mal-voyante par surprise : avertissez-la de vos gestes au préalable
- **signalez-lui les éventuels obstacles** (poteau de l'agence commerciale, barre centrale de porte avant d'un bus)
- une personne visuelle mémorise généralement facilement les informations : pour faciliter cette mémorisation, délivrez-lui des **informations claires, précises, concises**
- **ne laissez pas de silence** dans la conversation : verbalisez ce que vous êtes en train de faire (rechercher un horaire, rendre la monnaie pour l'achat d'un ticket...) ; si vous devez vous absenter un instant pour aller chercher un document en salle de back-office, prévenez de votre courte absence
- dans le cas d'une demande d'abonnement, **remplissez le formulaire vous-même** et lisez-le à haute voix au client ; si le document doit être signé, guidez la main de la personne mal-voyante en faisant pointer son index sur la zone de signature
- les chiens-guides d'aveugles sont acceptés gratuitement à bord des bus Amelys

### Informez et orientez une personne mal-entendante :

- dans le cas d'un accueil physique, adressez-vous à la personne sur papier libre pour l'inviter à exprimer sa demande par écrit
- positionnez-vous face à votre interlocuteur, parlez lentement et en articulant, en faisant des phrases courtes
- il est inutile de parler fort, en revanche assurez-vous que vous n'êtes pas à contre-jour pour que la personne puisse lire sur vos lèvres
- pour énoncer des chiffres ou des noms propres, privilégiez l'écrit
- si votre interlocuteur ne comprend pas un mot en particulier, ne le répétez pas et utilisez des synonymes
- en cas de question multiple, précisez sur quel point vous répondez

### Informez et orientez une personne en situation de handicap moteur :

- dans la mesure du possible, pour s'adresser à une personne en fauteuil roulant, **positionnez-vous à sa hauteur**
- pour orienter la personne en situation de handicap moteur, **indiquez-lui un cheminement accessible**
- pour un trajet à réaliser en bus, assurez-vous que les **arrêts de départ, de correspondance et de destination sont bien accessibles**
- si vous devez aider une personne en situation de handicap moteur à se déplacer, **évités les mouvements brusques** qui peuvent la déstabiliser, **annoncez vos manœuvres**
- si la personne est accompagnée d'un chien d'assistance, celui-ci est accepté à bord des bus gratuitement

### En toute circonstance, avec nos clients du réseau Amelys :

- adoptez une attitude **empathique et bienveillante**
- **rassurez-les** : toute situation imprévue est potentiellement source de stress et d'inquiétude
- **anticipez leurs demandes, soyez proactifs**
- indiquez-leur que **vous êtes à leur service**, pour les aider et pour **faciliter leur voyage**
- faites preuve de **patience**, soyez **disponible et à l'écoute**
- **signalez** à votre responsable de service **toute prise en charge difficile**

Date :	21/11/2016	Référence :	KM - Fiche réflexe accueil personnel en contact	Statut :	Rédacteur : T. Deletraz
Version :	B	Titre :	Fiche réflexe personnel en contact	Public :	Vérificateur : F. de la Charlerie

## Fiche réflexe - Connaître les différents handicaps

Cette fiche a pour but d'**aider les personnels en contact** (conducteurs et personnel d'accueil, conseillers clientèle à distance) à **connaître les différents types de handicap**, de manière à mieux accueillir les voyageurs en situation de handicap, pour **faciliter l'accès de tous au réseau Amelys**.

### Handicap moteur :

Le handicap moteur est un **trouble de la motricité** par lequel une personne **perd tout ou partie de la capacité de mouvement**. Cela peut parfois s'accompagner de troubles de la communication, de difficultés à contrôler ses gestes ou à s'exprimer (ce n'est pas systématique). Elles n'altèrent pas pour autant les capacités intellectuelles. Les personnes ayant un handicap moteur peuvent être en fauteuil roulant, se déplacer avec une canne, il peut s'agir de personnes âgées... Les personnes atteintes d'un handicap moteur sont fatigables et peuvent se trouver en difficulté lors de déplacements sur de longues distances, en station debout sans appui, ou en situation d'attente prolongée.

#### Quelques attentions à avoir envers nos clients handicapés moteurs :

- en cas d'informations sur un trajet, indiquez un cheminement accessible, et un trajet réalisable selon le handicap
- conducteurs de bus : **attendez que la personne soit installée** à bord pour redémarrer
- selon l'invalidité de la personne, informez-la sur le service Moov/Amelys et les modalités d'inscription

### Handicap visuel :

Le handicap visuel peut être :

- **total**, c'est-à-dire les personnes aveugles qui ont une **cécité totale** et qui utilisent leurs autres sens pour s'orienter
- **partiel**, c'est-à-dire les personnes malvoyantes dont la **vue - même faible - leur permet de distinguer leur environnement** mais qui ont toutefois des perceptions différentes (vision de près, de loin, floue...)

Les personnes qui ont un handicap visuel peuvent, selon le cas, avoir des incapacités totales ou partielles pour lire et écrire. Elles peuvent avoir un champ visuel réduit, être gênées par un faible éclairage, avoir des mauvaises perceptions de couleurs. Elles peuvent se trouver en difficulté pour se repérer, s'orienter, se déplacer ou utiliser certains appareils comme les automates, s'ils ne sont pas conçus accessibles. Ces personnes sont confrontées à des problèmes notamment de sécurité dans un environnement non accessible.

#### Quelques attentions à avoir envers nos clients mal-voyants :

- avoir des explications claires et précises (descriptions des cheminements, difficultés...) pour faciliter leur guidage et repérage ; attention notamment aux obstacles (en hauteur, au sol) qui ne seraient pas perçus par leur canne
- pour les personnes atteintes d'une cécité partielle, l'éclairage ne doit pas être éblouissant mais suffisant
- la signalétique doit être claire : écriture avec des caractères facilement lisibles et contraste suffisant
- les consignes doivent être données à l'oral, de manière claire et concise, à s'adressant à la personne mal-voyante (et non à son accompagnateur si elle est accompagnée)
- conducteurs de bus : **indiquez au client malvoyant l'emplacement du valideur et des places réservées, demandez-lui son arrêt de descente et** proposez-lui de l'avertir à l'approche de sa destination

### Handicap auditif :

Le handicap auditif peut être total (personnes sourdes) ou partiel (personnes malentendantes, équipées ou non de prothèses auditives)

Les personnes ayant un handicap auditif compensent souvent par la vue. Beaucoup de situations sont difficiles pour les personnes atteintes d'un handicap auditif, comme les guichets multiples, les endroits sonores (en raison de la réverbération), les lieux de passage très fréquentés, les annonces par haut-parleur, les situations imprévues...

Les personnes handicapées auditives ont parfois des difficultés de compréhension et d'écriture.

#### Quelques attentions à avoir envers nos clients malentendants :

- parler face à la personne, en essayant d'articuler pour faciliter la compréhension
- s'assurer régulièrement que la personne a bien compris, tout au long de la conversation
- le recours à de l'information au format papier est facilitateur : la personne aura toutes les informations nécessaires (plans, horaires, modalités d'accès au bus...)
- si besoin, écrire sur un papier sa question et/ou les informations nécessaires au client

### Handicap mental et/ou cognitif :

Le handicap mental est un handicap de la compréhension, de la communication et de la décision. Les degrés d'autonomie sont différents en fonction du handicap (léger, moyen et lourd). Les personnes handicapées mentales peuvent avoir des difficultés à se situer dans le temps et dans l'espace, ainsi que de mémorisation. Certaines ont des difficultés à lire, à écrire, à maîtriser le calcul et le raisonnement logique, à retenir les informations, à fixer leur attention et à se concentrer, à utiliser des appareils, des automates...

#### Quelques attentions à avoir envers nos clients déficients mentaux :

- avoir des explications claires, simples et concrètes (si possible par écrit), éviter les détails, reformuler, faire répéter la consigne pour s'assurer qu'elle est comprise
- prendre le temps d'écouter et de comprendre leur demande, sans manifester d'impatience
- proposer une signalétique avec des pictogrammes simples et compréhensibles
- conducteurs de bus : demandez au client son arrêt de descente et **proposez-lui de l'avertir à l'approche de sa destination**

### En toute circonstance, avec nos clients du réseau Amelys :

- adoptez une attitude **empathique** et **bienveillante**
- **rassurez-les** : toute situation imprévue est potentiellement source de stress et d'inquiétude
- **anticipez** leurs demandes, **soyez proactifs**
- indiquez-leur que **vous êtes à leur service**, pour les **aider** et pour **faciliter leur voyage**
- faites preuve de **patience**, soyez **disponible** et à **l'écoute**
- **signalez** à votre responsable de service **toute situation en charge difficile**

Date :	21/11/2016	Référence :	KM - Fiche réflexe Connaître les handicaps	Statut :	Rédacteur : Thibaud Delétraz
Version :	B	Titre :	Fiche réflexe Connaître les handicaps	Non confidentiel	Vérificateur : F. de la Charlerie

## 7. Voirie

A chaque chantier de rénovation du domaine public, les contraintes d'accessibilité sont prises en compte (abaissement de bordures, dalles podotactiles, quai bus,...) par les maîtres d'ouvrages Mairies et Agglomération Montargoise.

Mise en accessibilité des trottoirs, passages piétons et points d'arrêt se situant sur les tracés

### Travaux réalisés en 2017 :

- ⇒ Rue Fbg de la Chaussée/bd Durzy à Montargis : Abaissement trottoir (4200 € TTC)
- ⇒ Réaménagement de trottoirs et mise en accessibilité passage piéton Rue Marcel Paul à Chalette-sur-Loing (55 000 € TTC)
- ⇒ Reprise de trottoirs et mise en accessibilité passage piéton Route de Viroy à Amilly (83 000 € TTC)
- ⇒ Aménagement de trottoirs Grande Rue à Chevillon-sur-Huillard (51 000 € TTC)
- ⇒ Aménagement de la rue des Alouettes Cepoy trottoirs et chaussée dernière tranche (125 000 € TTC)
- ⇒ Aménagement carrefour des Bénédictines à Montargis trottoirs et chaussée (449 000 € TTC)

### Travaux réalisés en 2018 :

- ⇒ Aménagement du centre bourg de Villemandeur (Tranche 1)
- ⇒ Aménagement cheminement piéton cycle contournement des petits Louis Amilly

### Les travaux à réaliser :

- ⇒ Aménagement centre bourg de Pannes (en études) → 2019/2020
- ⇒ Aménagement carrefour du Gros Moulin (en études) → 2019/2020

## 8. Culture et handicap

En 2018, de nombreuses activités ont été mises en place au sein des services culturels de l'Agglomération Montargoise pour favoriser l'inclusion des personnes dites empêchées.

### **La charte « Accessibilité et Droits Culturels »**

Le groupe de travail « accès à la culture » a rédigé une **charte « Accessibilité et Droits Culturels »** que les différents acteurs, qu'ils soient du milieu social, médico-social, sanitaire, ou du champ culturel peuvent adopter dans leur structure. La charte définit 8 articles que les signataires s'engagent à respecter.

### **Le musée Girodet sort de ses murs**



Le musée Girodet a développé un musée mobile : le musée Nomade. Cette exposition hors les murs peut être reçue dans les établissements scolaires, les EHPAD, à l'hôpital de jour... Aisément transportable elle est animée par une médiatrice qui l'adapte en fonction des publics.

Cette activité a été organisée dans les établissements suivants :

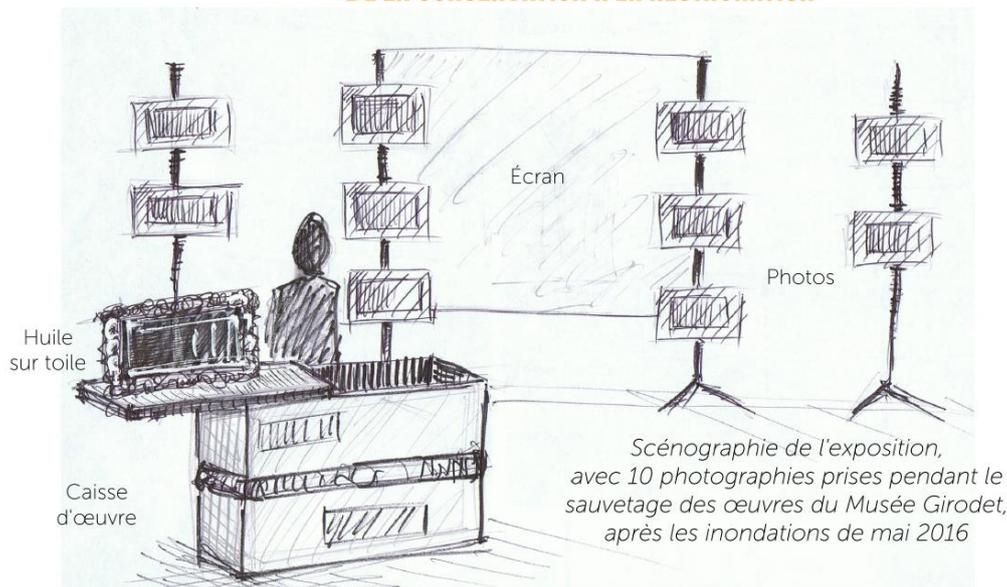
- EHPAD La Colline à Château-Renard, le 16 mars (28 personnes)
- EHPAD de Lorris, le 26 avril (environ 25 personnes)
- Foyer d'accueil La Grimbonnerie de Villemandeur, le 18 juillet (31 personnes)

→ Suite à l'intervention du musée nomade à la Grimbonnerie, la Grimbonnerie a mené un projet artistique et culturel avec le musée en 2019 dans le cadre du dispositif national « Dis-moi dix mots ».

## FICHE TECHNIQUE

# « MUSÉE NOMADE »

### DE LA CONSERVATION À LA RESTAURATION



Scénographie de l'exposition,  
avec 10 photographies prises pendant le  
sauvetage des œuvres du Musée Girodet,  
après les inondations de mai 2016

**Les œuvres du musée semblent immuables.**

**Elles sont là, exposées, admirées par des générations, sans que nous nous rendions compte qu'elles aussi vieillissent.**

**Mais qui s'occupe d'elles ? Qui en prend soin ? Qui les préserve des dégradations naturelles et artificielles ? Qui prolonge ainsi leur vie ?**

**Le musée Girodet vous propose, à travers « Musée Nomade », de comprendre comment « la perception de l'œuvre d'art est inscrite dans un présent éternel ».**

### Objectifs :

- Mise en lumière de la mission des musées concernant la préservation des œuvres.
- Mise en évidence des notions de conservation préventive, curative, et de restauration, en focalisant sur la conservation curative, en l'occurrence sur les mesures d'urgence pour stopper les différentes altérations des œuvres, suite à un sinistre.

### Caractéristiques :

- Action culturelle autonome (gratuite pour les institutions situées sur le territoire de l'Agglomération Montargoise Et rives du loing (AME), 25 euros pour celles hors Agglomération) sur demande auprès du musée Girodet, au 02 38 98 07 81 ou [info@musee-girodet.fr](mailto:info@musee-girodet.fr).
- Animation d'1H00 environ (avec montage 45 mn et démontage 45 mn).
- Possibilité de laisser l'exposition sur place pendant une journée, après l'intervention d'un médiateur du musée.
- Adaptée à un maximum de 40 personnes, assises.
- Adaptée pour tout type de public / pour les scolaires, à partir du CM1
- Montage et démontage, réalisés par l'intervenante du musée

### Contraintes :

- La salle nécessaire de se trouver de plain-pied ou d'être accessible par un ascenseur
- Pour une meilleure visibilité, prévois une possibilité de faire le noir - images projetées et vidéo.
- Un espace d'au moins 5m x 4m est nécessaire pour accueillir le « Musée nomade »
- Hauteur nécessaire sous plafond, d'au moins 2m50

## Un « Musée nomade » à la Résidence d'Émilie

Le Journal de Gien 3 Mai 2018



Cette exposition a enchanté les résidents de la maison de retraite.

Le musée Girodet a fait étape à la Résidence d'Émilie jeudi après-midi, à l'initiative de Sylvie Bogaert, directrice de l'Ehpad et de Marijo, l'animatrice sociale de l'établissement.

En attendant sa réouverture au public, prévue en décembre, le musée

Girodet ne reste pas inactif. Les inondations de mai-juin 2016 ont noyé les réserves du siège de l'agglomération montargoise où étaient entreposées les œuvres du musée. Un nouveau vitrage a immédiatement été mis en place avec des spécialistes, pour stopper les altérations des tableaux et autres pièces. C'est cet

épisode et la restauration des œuvres touchées qui sont racontés dans « Musée nomade » par Anne-Marie Du Boucher, médiatrice culturelle. Avec un bon nombre d'illustrations, la médiatrice a répondu aux questions des résidents de façon pédagogique. « Musée nomade » s'adresse à un public très large.

### **La médiathèque**

La gratuité du réseau de lecture publique Agorame a été mise en place le 1<sup>er</sup> septembre 2018. L'objectif de cette gratuité pour tous est de favoriser le développement de la lecture publique et de conquérir de nouveaux publics.

Une signalétique accessible à tout public a été mise en place dans tous les espaces de la médiathèque, installée en octobre 2018 (pictogrammes...).

Les horaires d'ouverture ont été étendus de 29 h 30 à 33 h depuis janvier 2018.

Un partenariat a été mis en place avec certains EHPAD (Centre Hospitalier de l'Agglomération Montargoise, Notre Foyer et La Boiserie) afin de proposer aux résidents qui ne peuvent pas se déplacer un accès aux documents.

### **La programmation des spectacles**

En matière d'inclusion des publics empêchés sur les propositions du Pôle Spectacle Vivant, plusieurs types de collaborations sont mis en place. La volonté de proposer des représentations en journée afin que les structures encadrantes puissent accompagner résidents et usagers est affirmée. Ainsi, en 2018, une quarantaine de représentations sur l'ensemble des

programmations Plein Les Mirettes (jeune public) et Sortir sont accessibles à qui ne pourrait être autonome en soirée.

181 personnes de structures telles qu'EHPAD, CATTP, IME, ou Foyer de vie d'ESAT, ont pu accéder au spectacle vivant sur ces représentations. Par ailleurs, certains liens ténus se confirment entre équipes encadrantes de santé, éducateurs spécifiques et agents du Pôle spectacle vivant, ce qui permet la mise en place d'actions culturelles (ateliers participatifs, de médiation autour de la musique classique) au sein même de structures, notamment en EHPAD ou hôpital de Jour.