



Access•City

Award 2016

Exemples de bonnes pratiques
en matière d'accessibilité dans
les villes de l'Union européenne



**Europe Direct est un service destiné à vous aider à trouver des réponses
aux questions que vous vous posez sur l'Union européenne.**

Un numéro unique gratuit (*) :

00 800 6 7 8 9 10 11

(*) Les informations sont fournies à titre gracieux et les appels sont généralement gratuits
(sauf certains opérateurs, hôtels ou cabines téléphoniques).

De nombreuses autres informations sur l'Union européenne sont disponibles sur l'Internet via le serveur Europa (<http://europa.eu>).

Luxembourg : Office des publications de l'Union européenne, 2016

ISBN 978-92-79-55300-4

ISSN 2363-0167

doi : 10.2767/23531

© Union européenne, 2016

Reproduction autorisée, moyennant mention de la source.

Imprimé au Royaume-Uni

IMPRIMÉ SUR PAPIER RECYCLÉ SANS CHLORE (PCF)



Table des matières

Avant-propos	2
Access City Award 2016 – Introduction	3
Milan , Italie – Lauréate	4
Wiesbaden , Allemagne – Deuxième prix	8
Toulouse , France – Troisième prix et Mention spéciale « Ville intelligente »	12
Vaasa , Finlande – Mention spéciale pour son engagement à améliorer l'environnement de travail de la population âgée et handicapée	18
Kaposvár , Hongrie – Mention spéciale pour son engagement à améliorer l'accès pour les personnes âgées et handicapées	21
Participation à l'édition 2017 de l'Access City Award	23

Avant-propos



C'est avec grand plaisir que je prête ma voix au soutien de l'Access City Award, prix européen récompensant les efforts des villes qui améliorent leur accessibilité aux personnes âgées et handicapées.

Une fois encore, cette sixième édition du prix met en valeur les remarquables efforts de villes sur l'ensemble du continent, entrepris pour devenir de meilleurs lieux de vie pour TOUS. Avec plus de 250 participants depuis 2010, ce prix continue de reconnaître ces villes qui, par leur vision, démantèlent les obstacles à l'accessibilité dans toute l'Europe. L'accessibilité est une priorité de la Commission européenne, et ce prix aide à mettre en exergue les exemples d'innovation et de bonnes pratiques susceptibles d'inspirer d'autres villes faisant peut-être face à des problèmes similaires.

Cette année, la lauréate est Milan, pour ses efforts cohérents en matière d'accessibilité. Milan s'est engagée envers des projets visant à promouvoir l'emploi des personnes handicapées et à soutenir leur autonomie. Kaposvár, en Hongrie, Toulouse, en France, Vaasa, en Finlande et enfin, Wiesbaden, en Allemagne, sont également récompensées pour leur travail d'amélioration de l'accessibilité au quotidien pour tous leurs résidents, quels que soient leur âge et leur handicap.

L'Union européenne s'engage pleinement à protéger et à promouvoir les droits de tous les citoyens, notamment les personnes handicapées. Au cœur de cet engagement se trouve la politique d'accessibilité. En décembre 2015, la Commission européenne a proposé son acte législatif sur l'accessibilité, loi essentielle potentiellement capable d'améliorer l'inclusion des personnes handicapées au sein de la société en leur assurant l'accès aux biens et services importants de toute l'Union européenne.

Lors de la cérémonie de remise des prix qui s'est tenue à Bruxelles à l'occasion de la Journée européenne des personnes handicapées, j'ai chaudement félicité chacune des villes finalistes, et j'espère que les lecteurs de cette brochure seront inspirés par leur exemple et encourageront leur propre ville à participer à la prochaine édition du prix en faisant de son mieux pour améliorer l'accessibilité.

Marianne Thyssen

Commissaire chargée de l'emploi, des affaires sociales, des compétences et de la mobilité des travailleurs

Access•City Award 2016

Introduction

Le programme Access City Award a été lancé en 2010 pour promouvoir les initiatives d'accessibilité urbaine en faveur du nombre croissant de personnes âgées et de personnes handicapées en Europe.

Depuis, chaque année, le programme voit la participation de villes de toute l'Europe, chacune animée par une passion et un engagement à faciliter l'accès à tous les aspects de la vie urbaine pour leurs citoyens et leurs visiteurs.

Cette année, le prix a permis de mettre en avant une nouvelle série d'initiatives exceptionnelles déployées par différentes villes d'Europe et un fort niveau d'engagement, à la fois au niveau politique et au niveau opérationnel, en faveur de l'amélioration de la vie des personnes âgées et handicapées.

Deux nouvelles « Mentions spéciales » ont été ajoutées cette année : la première, sous l'étendard des « Villes intelligentes », récompense l'usage grandissant de la technologie dans le but d'améliorer la vie des personnes âgées et handicapées. La seconde, pour « l'accès au travail », récompense les efforts entrepris par les villes pour faciliter l'accès au travail et à l'information sur les emplois aux personnes handicapées, au travers d'initiatives de leurs services d'emplois publics et du secteur privé. Dans cette édition, les membres du jury européen ont décidé d'accorder une mention spéciale supplémentaire à une ville d'Europe pour ses efforts et son engagement continu envers l'amélioration de l'accessibilité.



Milan, Italie

Lauréate

La lauréate de l'édition 2016 de l'Access City Award est Milan, ville principale du nord de l'Italie, capitale économique et financière du pays, qui compte une population de près d'un million et demi de personnes.

Ville historique, elle a été fondée au quatrième siècle de notre ère et présente, en son centre, une zone de rues anciennes, étroites et pavées. Milan est également la plus importante plate-forme ferroviaire d'Italie.

Une culture d'accessibilité

En 2011, Milan a adopté les principes de la Convention relative aux droits des personnes handicapées de l'ONU et s'est engagée à développer une nouvelle culture d'accessibilité et une approche stratégique intégrée pour la réalisation du concept de « ville pour tous ».

Depuis, des mesures spécifiques d'accès et d'élimination des obstacles ont été incluses en tant que priorités d'un programme de travaux publics sur trois ans assorti de mesures budgétaires adaptées.

En 2014, les directives d'adoption d'un plan d'élimination des obstacles ont été adoptées pour donner à la ville un outil stratégique de planification, programmation et contrôle des initiatives d'accessibilité dans les espaces et bâtiments publics, d'intégration sociale, de sécurité et de qualité de vie.



Museo del Novecento
Piazza del Duomo



Accès aux fauteuils roulants à la gare centrale

Ce plan a pour but principal de cartographier l'ensemble des zones nécessitant des interventions et de définir les travaux à réaliser, les organismes qui les réaliseront et les coûts encourus. Un support informatique est également en place pour contrôler et évaluer chaque mesure et obtenir un retour immédiat sur son efficacité.

Ces dernières années, l'engagement envers l'accessibilité a connu un nouvel élan sous la forme des préparatifs pour l'Exposition Universelle de 2015 qui aurait attiré quelque 200 000 personnes handicapées.

Intégration du handicap

Un groupe de travail a été créé, qui compte des représentants de tous les services de la ville, sous l'égide des services techniques. Il suit un programme conçu en collaboration avec les associations de personnes handicapées qui soutiennent le conseil municipal dans la définition de toutes les actions requises pour intégrer les personnes handicapées dans chaque domaine du travail de la ville.



L'envoyé spécial de l'ONU sur le handicap et l'accessibilité, Lenín Voltaire Moreno Garcés, visite l'Exposition Universelle de 2015.

Cartographie des obstacles architecturaux

Ces dernières années, de nombreuses initiatives d'amélioration de l'accès ont été instaurées, et les travaux se poursuivent pour identifier tous les obstacles architecturaux et sensoriels afin de les éliminer selon les normes les plus strictes et les principes universels du design. Ces exigences couvrent tous les bâtiments ouverts au public, mais aussi les bâtiments commerciaux et culturels, les établissements de sport, les équipements de loisirs et les lieux de divertissement et de spectacle. Il existe même un projet d'élimination des obstacles architecturaux dans les cimetières.



**Tout s'est si bien passé !
Tout le monde a été
très obligeant. Il a été
très facile d'obtenir des
informations. Ma fille a
trouvé tout ce que nous
avons besoin de savoir sur
Internet, et nous avons
décidé de venir.**

Touriste américain handicapé à
l'Exposition Universelle de 2015



Un réseau de transport accessible

En 2011, les agences de transports et de mobilité de la ville ont commencé la cartographie du réseau de transport public et ont déterminé les priorités et les normes d'accessibilité, en coopération avec les organisations de personnes handicapées. ATM (Azienda Trasporti Milanese), l'agence de gestion des transports publics de la région de Milan, a recours à un indicateur de « pleine inclusion du handicap » pour mesurer l'accessibilité des lignes et des itinéraires pour les personnes handicapées. Actuellement, les lignes de transports souterrains les plus modernes sont entièrement accessibles, et des travaux sont en cours pour améliorer les lignes construites dans les années 1960.

Les données sur l'accessibilité de toute l'infrastructure des transports publics (gares, arrêts, etc.) sont à la disposition du public sur le site Internet d'ATM. Une ligne téléphonique de conseils et d'assistance est également disponible.

« Milan accessible »

Le site Internet de la ville est entièrement conforme aux directives internationales d'accessibilité. La section « Milano accessibile » du site détaille les services de mobilité spécifiques ainsi que 10 itinéraires touristiques accessibles. Chaque itinéraire comporte les détails des voies piétonnières, des transports publics, des monuments et d'autres points d'intérêt.



Un visiteur avec des difficultés d'apprentissage visite une galerie de la ville

Promotion de l'autonomie

Depuis 2011, le service « ProgettaMi », fourni par les associations de personnes handicapées et financé par la ville favorise l'autonomie des personnes handicapées. En 2014, cette initiative a été renforcée par le service « No Barriere alla Comunicazione » (« Pas d'obstacles à la communication »), qui fournit aux personnes sourdes et malentendantes une gamme complète de services d'assistance comprenant, entre autres, l'interprétation en langue des signes. En outre, un programme a été créé pour promouvoir la formation et les stages d'apprentissage visant à aider les personnes handicapées à se rendre sur leur lieu de travail.

« Rien ne se fera pour nous sans nous »

La ville s'engage entièrement aux côtés des personnes handicapées pour déterminer de manière collaborative les plans et les priorités qui les concernent. Depuis 2011, le plan stratégique d'aide sociale se développe sur la base d'un dialogue continu avec les parties prenantes sur les questions de handicap.

En 2014, un forum permanent sur le handicap a été établi pour soutenir la ville dans toutes ses politiques concernant les personnes handicapées. Ce forum inclut des groupes de travail thématiques qui commencent par l'analyse des besoins d'un groupe particulier, par exemple les personnes autistes ou malentendantes.

Wiesbaden, Allemagne

Deuxième
prix

Le deuxième prix des Access City Awards 2016 a été remis à la ville de Wiesbaden, capitale du Land allemand de Hesse, qui compte une population de 280 000 habitants.

Wiesbaden s'est développée au XIXe siècle pour devenir une ville d'eau renommée et a conservé de nombreux bâtiments historiques. Elle figure désormais parmi les grands centres de conférence et parmi les lieux de résidence les plus populaires de la région Rhin-Main.

Accès sans restriction

L'un des objectifs primordiaux de la ville est de s'assurer que chacun jouit d'un accès sans restriction au centre-ville et à ses espaces libres, ses parcs et ses terrains de jeu.

La ville s'est également engagée à faire en sorte que tout événement qui se tient dans un lieu public soit accessible aux personnes handicapées et que tout bâtiment municipal, neuf ou rénové, permette l'accès total à chacun.

Lancement d'un plan d'action

En coopération avec les organisations de personnes handicapées de Wiesbaden, un plan d'action a été lancé en 2013 sur la base de la Convention relative aux droits des personnes handicapées de l'ONU.

Il inclut des projets, financés par la ville, visant à promouvoir la sensibilisation du public et le soutien aux personnes handicapées, et couvrant de nombreux besoins divers, tels que les rampes mobiles et les versions audio des formulaires d'impôts.



Danse en fauteuil roulant



Plan tactile de la ville



« Nous participons »

Des informations détaillées sur l'accessibilité de 226 bâtiments publics sont fournies sur le site Internet www.wiesbaden-barrierefrei.de et les bâtiments certifiés accessibles sont identifiés par un autocollant à l'entrée, portant le slogan « Wir Machen mit » (« Nous participons »). Cet autocollant (illustré ci-contre) comporte également un code QR qui fournit des informations d'accès supplémentaires.

Une subvention annuelle de 500 000 € est accordée pour les travaux d'amélioration de l'accessibilité dans les bâtiments municipaux.

Les investisseurs privés des nouveaux bâtiments se voient offrir les conseils du service de la planification urbaine

et du bureau du travail social de la ville, sur la conception favorable à l'accessibilité.

Rues et trottoirs accessibles

Des équipements tels que les bandes tactiles et les bordures de trottoirs abaissées sont introduits progressivement, et tous les nouveaux passages piétons gérés par des feux sont équipés d'un signal sonore.

Les toilettes publiques accessibles sont aussi une priorité, et 14 d'entre elles sont maintenant ouvertes en ville.

Depuis 2010, la ville s'est également concentrée sur l'installation d'équipements répondant aux besoins des enfants handicapés, sur les aires et les terrains de jeu.

Se déplacer

Les 230 bus de la ville sont accessibles à tous. Ils présentent des planchers abaissés, des poignées tactiles et de couleur contrastée et une signalisation visuelle et sonore annonçant les prochains arrêts. Par ailleurs, des travaux sont en cours pour s'assurer aussi de l'accessibilité de tous les arrêts de bus de la ville. À ce jour, ce sont quelque 150 arrêts, principalement situés dans le centre-ville, qui ont été actualisés par une signalisation à DEL fortement contrastées et des dispositifs de conversion de la parole en texte.

L'emplacement des places de parking pour conducteurs handicapés est déterminé avec les utilisateurs de fauteuils roulants, et l'appli Wiesbaden-barrierefrei (Wiesbaden sans obstacle) offre la navigation GPS à ces places accessibles.

Wiesbaden reconnaît ses propres tendances démographiques et a créé, en conséquence, un réseau de centres de conseil sur l'autonomie des personnes âgées.

Communication

Wiesbaden estime qu'une meilleure participation des personnes handicapées à la vie de la ville passe par une bonne communication.

En plus du site Internet et de l'application, la ville produit un plan dépliant qui indique ses points d'accessibilité.

Des prospectus sont également disponibles pour informer les personnes handicapées sur l'accessibilité aux grands événements et les opportunités sportives.



En tant que membres de l'AK, groupe de travail des organisations et groupes d'intérêt de Wiesbaden pour les personnes handicapées (Arbeitskreis der Wiesbadener Behindertenorganisationen und Interessengemeinschaften Behinderter), nous sommes absolument ravis que Wiesbaden, la capitale de notre Land, ait remporté ce prix à Bruxelles.

Et en tant que personnes handicapées vivant à Wiesbaden, nous sommes particulièrement heureuses de constater la participation des parties prenantes, le développement d'idées et la volonté démontrée de faire de notre ville une ville sans obstacle, en accord avec la devise 2013 de la Convention relative aux droits des personnes handicapées de l'ONU : « Rien ne se fera pour nous sans nous ». L'objectif – bouger, entrer, progresser – reste notre priorité.

Christel Egenolf (utilisatrice de fauteuil roulant)
Barbara Knobloch (utilisatrice de canne longue)
Roland Kaiser (utilisateur de chien-guide)





Formation sur le handicap
pour le personnel de la mairie

Travailler ensemble

Une fois par an, le groupe de travail interdépartemental Wiesbaden-barrierefrei se réunit.

L'objectif est d'échanger des informations, de développer des normes pertinentes et de déterminer ensemble les activités de formation.

Depuis 2011, chaque décision prise par le parlement de la ville doit tenir compte des questions d'accessibilité et de changement démographique. Tous les documents issus du parlement sont soumis à l'unité de coordination du travail sur le handicap, à la présidence du groupe de travail pour les organisations de personnes handicapées, et aux associations représentant les intérêts des personnes handicapées.

Les personnes handicapées participent également à la planification des espaces publics et sont représentées au sein des comités politiques. Les activités relatives à l'accessibilité sont convenues lors d'une réunion annuelle du comité des affaires sociales et de la santé, et leur mise en place est contrôlée.

À partir de 2016, un programme de visites aux districts de la ville en compagnie de personnes handicapées sera organisé, pour mettre en exergue les problèmes existants et identifier les actions prioritaires.

Toulouse, France

Mention spéciale « Ville intelligente »

Troisième
prix

Au cœur du sud-ouest de la France, la ville de Toulouse est la quatrième agglomération du pays, avec une population de quelque 720 000 personnes.

Riche d'une histoire qui remonte à l'ère romaine, il y a plus de 2 000 ans, Toulouse est aujourd'hui la capitale européenne de l'aéronautique et de l'aérospatiale, à l'avant-garde de la technologie.

Toulouse a reçu à la fois le troisième prix de l'édition 2016 des Access City Awards et la mention spéciale « Ville intelligente ».

L'accessibilité au cœur de la planification urbaine

Tout le travail d'amélioration de l'accessibilité à Toulouse repose sur un solide engagement politique qui vise à dépasser les exigences minimales définies par la loi française de 2005 et à démontrer les meilleures pratiques dans ce domaine.

Les réalisations et l'engagement de la ville ont été reconnus au plan national pour leurs pratiques d'excellence en matière d'accessibilité.

« Vivre mieux chez soi »

Sous la bannière « Vivre mieux chez soi », la ville s'est concentrée sur la vie des résidents qui ont des difficultés à rester chez eux du fait de leur âge ou d'un handicap.

Un financement est accordé pour améliorer l'accès à l'extérieur du domicile (rampes, accès de plain-pied, etc.), mais aussi à l'intérieur (accès aux toilettes, mains courantes, etc.).

On peut citer à titre d'exemple un groupe de 27 maisons neuves accessibles, destinées aux personnes âgées et handicapées.



Point d'information accessible
à la mairie

Analyser les besoins d'accès

Le plan d'accès aux rues et espaces publics de la ville définit les zones problématiques et identifie les mesures nécessaires pour surmonter les obstacles à l'accès. Le plan inclut les zones piétonnières, les arrêts de transports publics et les places de parking pour personnes handicapées.

Le plan d'aménagement des espaces publics de 2015 se fonde sur l'analyse de 1 250 kilomètres de rues et d'avenues, qui a été réalisée en 2014. Les changements identifiés vont du remaniement complet des zones inaccessibles aux petites remises en état visant à éliminer les derniers obstacles.



Toulouse est une grande ville dans laquelle il est possible de se déplacer en toute sécurité, que ce soit pour aller au travail, assister à un événement sportif ou culturel, ou simplement pour se rendre d'un endroit à un autre. Il existe des transports publics complémentaires et des services à la demande, des informations sonores dans les bus, un métro sûr, une signalisation sonore aux feux et des bandes tactiles aux endroits stratégiques. Tous ces équipements font de Toulouse une ville accessible à tous.

Jean Michel Ramos-Martins
(photo)



Un réseau de transports entièrement accessible

Depuis la fin 2014, l'accès au principal réseau de transports publics a été entièrement réalisé, et d'autres services deviennent de plus en plus accessibles.

Tous les services de métro, tram et bus offrent des rampes rétractables et une signalisation à la fois sonore et visuelle. Du côté des arrêts de bus, 80 % d'entre eux sont déjà accessibles, et un budget est en place pour parachever l'initiative d'accessibilité.

Témoin de l'engagement politique envers l'accessibilité des transports publics, un poste de niveau contrôleur a été créé, pour s'assurer de répondre aux besoins des voyageurs handicapés en cas de perturbation des lignes ou services existants.

La formation du personnel de transport a bouleversé la culture et les mœurs en termes de sensibilisation aux intérêts des personnes handicapées et d'attitude à leur égard. Aujourd'hui, la communication régulière avec les représentants des personnes handicapées permet de s'assurer que tous les maillons de la chaîne d'accessibilité de la ville sont bien en place.

Pour renforcer cet engagement, Toulouse a aussi considérablement augmenté le nombre des places de parking réservées aux personnes handicapées dans le centre-ville. Bien que la loi exige qu'une place sur 50 soit accessible, Toulouse réserve 3 % de places de stationnement gratuit et illimité aux personnes handicapées.



Depuis longtemps, l'ASMTH - Handicap Défi, l'association sportive pour personnes handicapées que je représente, fait face à des problèmes, notamment d'accès, lors événements sportifs organisés dans de nombreuses villes. Cette expérience me permet de dire aujourd'hui que Toulouse a fait de l'excellent travail. Il reste encore des choses à faire pour répondre à d'autres besoins et développer des solutions novatrices pour certains types de handicaps, mais j'ai toute confiance dans les personnes impliquées, et je sais qu'elles continueront, après consultation avec les associations représentant les personnes handicapées, à créer une société inclusive qui répond aux besoins de tous.

Yves Tassot (photo)



Essai de barrières électroniques accessibles

Travailler avec les personnes handicapées

Depuis 2008, une instance de concertation, la Commission Accessibilité pour les personnes handicapées, est en place. Ses membres comptent cinq représentants élus et 15 organisations de personnes handicapées.

Cette commission a pour rôle d'identifier les priorités d'amélioration de l'accessibilité et d'en contrôler la réalisation. Son rapport annuel dresse le constat de l'état de l'accessibilité et répertorie les écarts à combler.

En outre, l'opérateur de transports publics Tisséo a créé la Commission Accessibilité Réseau Urbain Tisséo (CARUT). Cette instance comprend 50 associations de personnes handicapées et se réunit deux fois par an pour discuter de divers problèmes auxquels sont confrontés les voyageurs handicapés. Parmi les objectifs : aider les personnes malvoyantes à localiser les portes de trams et convenir des meilleurs matériaux pour les nez de marches en haut des escaliers du métro.

Utilisation des transports publics en fauteuil roulant, visite de musées, promenade sur les rives de la Garonne : Rudy Choron et son frère Julien, du site Internet « Handilol » consacré à la promotion du voyage accessible, ont beaucoup apprécié leur séjour à Toulouse et le chaleureux accueil de l'office du tourisme.

Ils espèrent revenir bientôt !

Devenir une « Ville intelligente »

Toulouse utilise les technologies de l'information pour renforcer la mobilité autonome. Les informations en temps réel sur le prochain bus, tram ou métro sont disponibles sous forme visuelle et sonore aux arrêts de bus, et des SMS transmettent des informations et des liens vers des pages Internet avec l'accès aux horaires de bus et de trams, ainsi que des informations sur le fonctionnement des ascenseurs et autres renseignements.

Le site Internet propose des informations interprétées en langue des signes, y compris sous forme de vidéos. Par ailleurs, des informations concernant les réparations affectant la signalisation sonore ou les places de parking accessibles sont fournies, pour que les personnes handicapées planifient leurs déplacements en conséquence.

Depuis 2014, dans le cadre du programme « Smart City » (« Ville intelligente »), l'autonomie est devenue une priorité à trois thèmes stratégiques : sociétal, environnemental et économique, menant à sept axes de travail.

Le développement d'un logement adaptatif évoluant selon les besoins individuels en est un exemple. Au cœur de l'espace logement se trouvera un « laboratoire de vie » offrant accueil, assistance et informations aux personnes âgées vulnérables. Ce projet sera terminé en 2017 et coûtera quelque 8 millions d'euros. Il est développé en collaboration avec l'IUT de Blagnac. Il espère traiter du problème de l'âge en trouvant des moyens d'aider les personnes à continuer de vivre de manière autonome avec l'aide d'une technologie novatrice.



Pose de couleurs contrastées sur les bords de marches

Vaasa, Finlande

Mention spéciale :

Engagement envers l'amélioration de l'environnement de travail

La ville de Vaasa, ville côtière de l'ouest de la Finlande, a reçu la mention spéciale pour son engagement envers l'amélioration de l'environnement de travail des personnes âgées et handicapées.

Vaasa est une ville étudiante pluriculturelle. Près d'un cinquième de ses 67 000 résidents est âgé de plus de 65 ans. La ville héberge également près de 2 000 résidents ayant recours aux services pour personnes handicapées et pour qui l'accessibilité est une nécessité absolue.

Engagement pour l'égalité

Le conseil municipal de Vaasa s'engage à créer un environnement dans lequel les personnes âgées et handicapées peuvent vivre sur un pied d'égalité avec les autres citoyens.

Le conseil pour les personnes handicapées de Vaasa compte des représentants d'organisations de personnes handicapées et des divers comités de la ville.

L'accessibilité est systématiquement intégrée dans toutes les activités de la ville. Des plans d'accessibilité sur trois ans sont développés et déployés. Tous les services administratifs de la ville sont obligés de prévoir un budget pour les actions concertées du plan.

Des normes plus strictes sont appliquées au centre-ville et autour des établissements de santé et des résidences pour personnes âgées et handicapées.

Mobilité autonome

À Vaasa, les transports publics sont entièrement accessibles et les organisations de transports publics travaillent en étroite coopération avec le conseil des personnes âgées et handicapées pour assurer un retour d'information sur la satisfaction de la clientèle.

Il existe aussi un service à domicile pour les personnes âgées et handicapées, basé sur les besoins individuels. La formation du personnel sur l'accessibilité fait partie intégrante du programme de formation global.



Nous investissons dans les moyens d'impliquer les clients dans le développement de notre ville et dans la planification de ses équipements et de ses services.



Tiina Mäki, médiatrice pour les questions concernant les personnes handicapées et l'accessibilité



Marché au centre-ville de Vaasa

Une administration claire et inclusive

Les réunions du service du budget municipal et les décisions du conseil sont lues à haute voix et interprétées en langue des signes, pour aider les personnes malvoyantes et malentendantes à participer plus pleinement à la vie locale. La ville gère actuellement une campagne pilote pour la promotion d'un langage administratif clair, et le site Internet a été récemment remanié pour être plus facile à suivre et à comprendre.

La bibliothèque principale dispose d'ordinateurs et d'un accès Internet destiné aux visiteurs, avec des conseils gratuits pour ceux qui en ont besoin. Des cours peuvent être également organisés pour les groupes présentant des besoins particuliers.

La ville a nommé un médiateur responsable des questions de handicap et d'accessibilité, qui travaille en étroite coopération avec les associations de personnes âgées et handicapées. Le conseil municipal a également demandé que tous les services administratifs nomment un responsable des questions d'accessibilité.

Tous les ans, le conseil pour les personnes handicapées décerne un prix à un faiseur d'opinion qui soutient l'accessibilité.

Emploi pour tous

La ville emploie actuellement 16 personnes vivant avec des handicaps intellectuels ou physiques, et une enquête sur l'accès est actuellement en cours pour aider à placer les employés dans des bureaux adaptés. Un plan est également en place pour confier des emplois d'été aux jeunes handicapés en 2016. En 2015, Vaasa a pris part à la « Job Shadow Day », initiative européenne d'observation en situation de travail, qui a contribué à sensibiliser et à influencer les attitudes vis-à-vis des personnes handicapées sur le lieu de travail.

Parmi les récentes initiatives d'ouverture des opportunités d'emploi aux personnes handicapées, un programme a été développé pour améliorer l'accessibilité aux bureaux de poste et aux points de contrôle des passeports.

Les images sur les portes des vestiaires de la piscine (photo) aident ma fille à se rappeler où elle a placé ses vêtements.

Maria Backman, mère d'une fille présentant un handicap intellectuel



Sensibilisation

La ville met tout en œuvre pour sensibiliser le public aux questions d'accessibilité et influencer sa perception du handicap. Tout le personnel de la ville reçoit une formation sur l'accessibilité, et la ville prodigue des conseils sur l'amélioration de l'accès aux propriétaires de bâtiments, y compris les cafés et les restaurants.

L'autocollant « Lieu commercial accessible » (illustré ci-contre) encourage les prestataires de services à tenter de gagner le concours annuel des services les plus accessibles.



Mon rêve, c'est de travailler dans une usine. Ma journée d'observation en situation de travail a été fantastique. J'ai appris un tas de choses à Wärtsilä.

Marcus Tolkki (qui a des difficultés d'apprentissage)

Kaposvár, Hongrie

Mention spéciale : Engagement envers
l'amélioration de l'accès

La ville de Kaposvár, au sud-ouest de la Hongrie, a reçu une mention spéciale pour son engagement à améliorer l'accès général aux personnes âgées et handicapées.

La ville, qui compte une population de 65 000 habitants, est habitée depuis l'an 5 000 av. J.-C. et a commencé à se développer au XI^e siècle. La ville est divisée par le fleuve Kapos.



Vue de la zone accessible
du centre-ville

Ces dernières années,
Kaposvár s'est
particulièrement attachée
à fournir l'accès égal aux
services publics,
tant pour les habitants que
pour les touristes.

János Hosszú

Une tradition d'acceptation et d'intégration

Depuis 1897, Kaposvár connaît une forte tradition d'acceptation sociale et d'intégration des personnes handicapées. L'objectif d'intégration figure d'ailleurs dans les statuts des établissements d'enseignement de la ville.

« Nous croyons les uns aux autres »

Tel est le titre donné au programme de politique urbaine de la ville pour la période 2014 – 2019. Il indique un engagement très clair envers les améliorations de l'accès, dans l'intérêt de la communauté tout entière.

En 2013, l'assemblée générale de la ville a approuvé le plan d'action pour l'égalité des chances, qui analyse les problèmes actuels auxquels sont confrontés les personnes handicapées et d'autres groupes défavorisés, et traite de leurs besoins.



Les bus à plancher abaissé
équipés de rampes aident
les voyageurs avec des
poussettes et les personnes
âgées et handicapées



Une personne aveugle découvre les statues « tactiles » du centre-ville

Le plan est actualisé et réexaminé tous les ans et un forum sur l'égalité des chances a été constitué, sous la présidence du directeur adjoint de la ville, pour implémenter les mesures identifiées comme nécessaires. La ville emploie également un responsable de l'égalité des chances.

Mettre les engagements en pratique

Les passages piétons sont déjà sans obstacle, et certains croisements sont équipés de systèmes d'informations sonores, pour aider les piétons malvoyants.

Le développement du centre de transports de Kaposvár (prévu pour la période 2016 – 2020) aura le plus grand impact sur l'accessibilité dans la ville. Il intégrera les transports ferroviaires, locaux et de bus interurbains, dans le cadre d'une nouvelle plate-forme de transports publics entièrement accessible.

L'informatique accessible figure également parmi les priorités, avec une page d'accueil sans obstacle sur le site Internet de la ville (www.kaposvar.hu). Des travaux sont en cours pour augmenter le nombre d'établissements de santé sans obstacle, et tous les établissements d'enseignement disposent d'un plan d'égalité des chances.



La ville devient plus accessible d'année en année. Nous sommes satisfaits des services de la société de transports publics locale, car des équipements visuels et des informations écrites sont à notre disposition.

Iván Szalkai



80 % des lieux d'art et de culture de la ville sont accessibles, et les bâtiments publics récemment rénovés intègrent des systèmes de signalisation tactile et d'autres équipements.

En 2014, la sensibilisation du public aux personnes handicapées et à leur compréhension a fait l'objet d'une attention particulière. Dans ce cadre, des réunions ont été organisées entre les travailleurs du secteur public (par exemple, les employés des transports en commun) et les personnes handicapées, pour que ces dernières fassent part de leurs inquiétudes et proposent des idées d'amélioration.

Les fonctionnaires travaillant au bureau du maire ont aussi reçu une formation organisée par l'association des personnes malvoyantes.



Réunion de personnes handicapées dans la ville

Participation à l'édition 2017 de l'Access•City Award

L'Access City Award est organisé par la Commission européenne en partenariat avec le Forum européen des personnes handicapées. Il encourage les villes à partager leur expérience et à améliorer l'accessibilité pour le bien de tous.

Vous souhaitez voir les projets de votre ville figurer dans la prochaine brochure de l'Access City Award ? Vous voulez partager vos actions et expériences avec d'autres villes ?

Participez à l'édition 2017 de l'Access City Award !

La septième édition du prix sera lancée au printemps 2016 (date à confirmer). Les candidatures peuvent être déposées en remplissant et en renvoyant le formulaire en ligne avant la date limite. Des informations détaillées seront disponibles à l'adresse

<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1141&langId=en>

La participation à l'Access City Award est non seulement l'occasion de se faire reconnaître en tant que ville accessible, mais aussi une chance unique de passer en revue la situation actuelle de votre ville à des fins d'audit interne et de mesurer les progrès réalisés. L'étude des questions posées dans le formulaire de candidature est une excellente manière d'analyser vos politiques en matière d'accessibilité et d'en identifier les points forts et les points faibles.

Qui peut déposer une candidature ?

Le candidat doit être une autorité publique d'une ville de plus de 50 000 habitants située dans l'un des États membres de l'Union européenne. Pour les États membres qui comptent moins de deux villes de cette taille, les agglomérations composées de deux villes ou plus peuvent également participer, si leur population combinée dépasse les 50 000 habitants. L'Access City Award ne pouvant être décerné à la même ville deux années de suite, la lauréate de 2016 ne sera pas invitée à participer de nouveau en 2017. Toutes les autres villes, y compris les finalistes, les deuxième et troisième prix et les mentions spéciales, sont encouragées à renouveler leur participation.

Les candidatures peuvent être préparées à l'aide de la note d'orientation et du règlement de participation disponibles dans toutes les langues officielles de l'Union européenne sur le site de l'Access City Award :

http://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=88&eventsId=1023&-furtherEvents=yes_21

Processus de sélection

Les membres du jury examineront les mesures prises et prévues dans les domaines suivants :

- Environnement bâti et espaces publics
- Infrastructures de transport et apparentées
- Information et communication, y compris les nouvelles technologies (TIC)
- Infrastructures et services publics

Les membres du jury étudieront les candidatures en tenant compte des cinq critères suivants :

1. Étendue des actions
2. Responsabilité, niveau d'engagement
3. Impact
4. Qualité et pérennité des résultats
5. Participation des personnes handicapées et des partenaires pertinents

Le processus de sélection se déroule en deux étapes : une présélection au niveau national et une sélection finale au niveau européen. Dans chaque pays, un **jury national** retient au maximum trois villes parmi les candidatures nationales, sur la base des critères d'évaluation précisés par la Commission européenne. Ces candidats nationaux passent ensuite à la deuxième étape du concours et sont évalués par le **jury européen**.

Le nom de la ville lauréate de l'Access City Award 2017 sera annoncé le 29 et le 30 novembre 2016. La cérémonie aura lieu à Bruxelles, dans le cadre de la Conférence annuelle organisée pour la Journée européenne des personnes handicapées.

Secrétariat de l'Access City Award

Le Secrétariat de l'Access City Award peut vous aider à préparer votre candidature. Pour tous renseignements complémentaires, veuillez contacter : secretariat@accesscityaward.eu



COMMENT VOUS PROCURER LES PUBLICATIONS DE L'UNION EUROPÉENNE

Publications gratuites :

- un seul exemplaire :
sur le site EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>)
- exemplaires multiples/posters/cartes :
auprès des représentations de l'Union européenne (http://ec.europa.eu/represent_fr.htm),
des délégations dans les pays hors UE (http://eeas.europa.eu/delegations/index_en.htm),
en contactant le réseau Europe Direct (http://europa.eu/europedirect/index_fr.htm) ou
en appelant le numéro 00 800 6 7 8 9 10 11 (gratuit dans toute l'UE) (*).

(* Les informations sont fournies à titre gracieux et les appels sont généralement gratuits (sauf certains opérateurs, hôtels ou cabines téléphoniques).

Publications payantes :

- sur le site EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).

