

Être handicapé à Paris

L'accessibilité progresse, mais les contraintes restent fortes

Élodie Alberola, Anne Loones

Dans la lignée du Plan handicap, la Ville de Paris est attachée à promouvoir la citoyenneté des 60 000 Parisiens en situation de handicap. Afin d'apprécier la pertinence de l'action publique dans le quotidien de ces personnes et sa perception par l'ensemble des Parisiens, les services de la médiatrice de Paris ont confié au CRÉDOC la réalisation de deux enquêtes. L'une, qualitative, auprès de 40 personnes en situation de handicap vivant à Paris et auprès de leur famille, pour apprécier leur connaissance des aides et recueillir leur opinion. L'autre, quantitative, auprès de plus de 400 Parisiens, visait à appréhender leur connaissance et leurs représentations en matière de handicap.

Les résultats montrent que les personnes valides, comme celles en situation de handicap, valorisent les efforts de la Ville de Paris pour intégrer ce public à la vie de la cité. Ces personnes soulignent toutefois une difficulté à faire valoir leurs droits par manque d'information ou découragement face aux pesanteurs administratives et à un manque d'écoute.

La politique de la ville de Paris en matière de handicap est connue des habitants

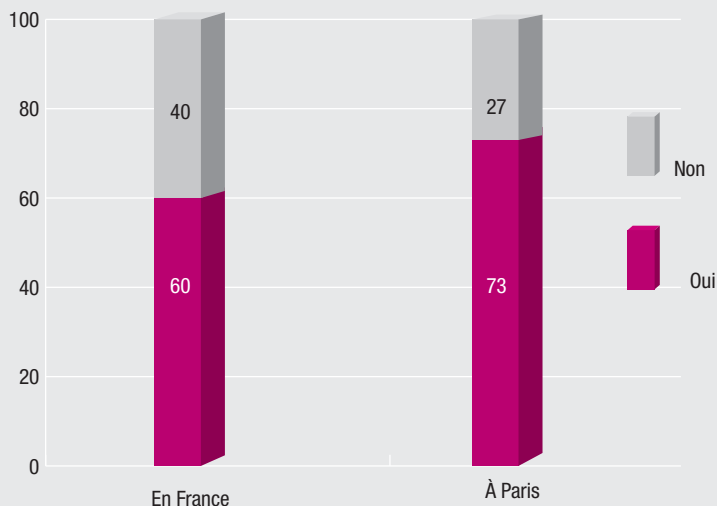
Personnes valides et personnes en situation de handicap partagent le sentiment d'une certaine préoccupation des pouvoirs publics parisiens, notamment municipaux, quant à la problématique du handicap.

Les trois quarts des individus valides interrogés estiment que la perception des Français sur les personnes en situation de handicap a évolué ces dernières années. Les deux tiers affirment même que leur propre percep-

tion a évolué. Deux raisons principales expliquent ce sentiment. En premier lieu, les Parisiens ont l'impression de voir davantage dans leur quotidien des personnes en situation de handicap. C'est le cas d'un tiers des interrogés. En second lieu, ils constatent que la société française fait de plus en plus d'efforts pour intégrer ce public : 60 % ont cette opinion pour la politique menée au niveau national et 73 % pour celle menée à Paris. Cette volonté d'intégration passe avant tout par des aménagements ou des dispositifs particuliers. 82 % des Parisiens en ont remarqué dans leur ville.

Une reconnaissance des efforts faits pour intégrer les personnes en situation de handicap

Diriez-vous que des efforts sont de plus en plus souvent faits pour intégrer les personnes handicapées à notre quotidien à Paris/en France ? (en %)

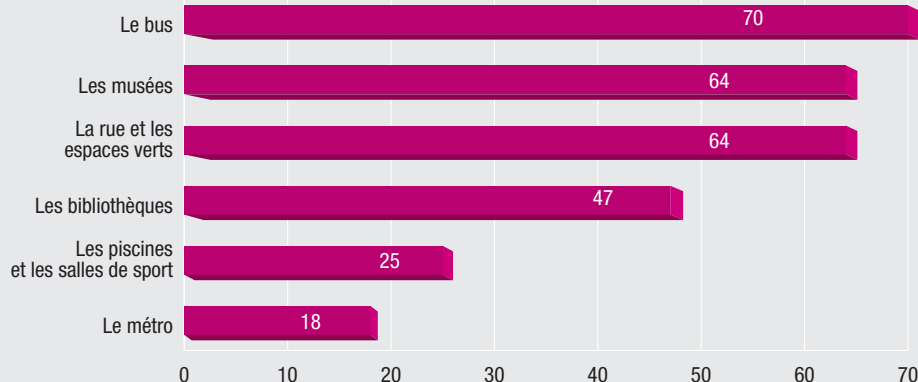


Source : CRÉDOC/Médiatrice de Paris, 2009. Sur l'ensemble de l'échantillon.

Un accès adapté dans les bus, mais pas dans le métro

À votre avis, à Paris, une personne handicapée bénéficie-t-elle d'un accès adapté dans :

Réponses «oui» en %



Source : CREDOC/Médiatrice de Paris, 2009. Sur l'ensemble de l'échantillon.

C'est avant tout le cas des aménagements réalisés dans les bus (70 % des Parisiens déclarent qu'une personne handicapée y bénéficie d'un accès adapté), puis ceux réalisés dans les musées (64 %) et dans la rue et les espaces verts (64 % également). Viennent ensuite les bibliothèques, puis les piscines et les salles de sport. Pour ces deux derniers équipements, plus du tiers ne savent néanmoins pas s'ils sont accessibles. Enfin, les Parisiens considèrent massivement qu'il n'existe pas d'accès adapté dans le métro (78 %).

Des initiatives publiques à poursuivre

Les Parisiens approuvent les aménagements réalisés ces dernières années dans leur ville (87 %). Une majorité (55 %) considère même qu'ils ne vont pas assez loin et souhaite une implication plus forte. 58 % pensent que la société française n'est pas assez attentive à la question du handicap. Leur opinion est plus favorable concernant l'implication de la Ville de Paris (41 % d'opinions négatives). De même, en matière d'écoles, d'activités de loisir ou de modes de garde pour leurs enfants, les Parisiens sont favorables à des lieux accueillant des enfants en situation de handicap. S'ils avaient le choix, 61 % choisiraient des lieux cherchant à accueillir le plus souvent possible ces personnes ; 30 % choisiraient des lieux les accueillant uniquement lorsque l'occasion se présente. Les autres sont plus réservés :

7 % n'ont pas d'opinion et 2 % préfèrent des lieux sans enfant handicapé.

Transports : les personnes handicapées perçoivent les efforts

Les personnes en situation de handicap reconnaissent les efforts entrepris par la Ville de Paris ces dernières années en matière d'accessibilité et de transport. Toutes font part des récents progrès établis dans les bus notamment. Elles évoquent l'accessibilité d'un nombre croissant de lignes, la sensibilisation grandissante des chauffeurs. Le service Paris accompagnement mobilité (PAM), qui offre un transport individualisé, est évoqué comme une réponse pertinente en dépit d'une certaine saturation. Les réponses pointent le défaut, voire l'absence, d'accessibilité du métro et ce, pour tous types de handicap. Dans la majorité des cas, les personnes évitent ou renoncent à utiliser ce mode de transport, y compris sur les segments rendus accessibles, en raison de la panne récurrente des ascenseurs permettant de sortir de la station.

« Les transports, j'ai noté une nette amélioration au niveau des bus. Pas du comportement des gens dedans. Ils ne veulent pas laisser la place prévue face à la porte. Mais les chauffeurs sont supers. Toujours un accueil très sympathique : vous allez où ? Non descendez plutôt à cet endroit, c'est mieux... vraiment une aide que je ne demandais même pas, spontanée. Les

services RATP ont dû recevoir une formation, je pense, mais en tout cas, c'est vraiment un plus. »

« Les bus accessibles ça marche aussi, à force on les connaît. Avec Internet, on peut avoir l'information facilement sur les lignes de bus accessibles et il y en a de plus en plus, ça a bien évolué. Il y a toujours des endroits où on râle parce qu'on ne peut pas passer avec le fauteuil, il faut faire des détours mais maintenant la plupart des endroits dans Paris sont accessibles. »

« Le PAM, c'est vraiment bien, pour tous types de sortie médecin, loisirs... c'est très bien. Il faut les prévenir un peu à l'avance, c'est tout. Le transport c'est crucial, sinon on est cloîtré. »

« Le métro inaccessible, même les lignes spécialisées, l'ascenseur est en panne, donc vous ne le prenez pas, par peur de rester coincé. Le RER, c'est pareil. »

L'accès à l'information et aux droits : « un parcours du combattant »

Si les personnes handicapées reconnaissent les efforts entrepris en matière de transport, elles soulignent toutefois leur difficulté quotidienne à obtenir aisément une information personnalisée et pertinente. L'ensemble des personnes interrogées évoque « un parcours du combattant » pour l'accès à une information éparsée qui est néanmoins cruciale. L'information est le plus souvent obtenue par le réseau amical, associatif, par la bouche à oreille, par la rencontre dans des circonstances inattendues d'un professionnel « extraordinaire ». Via les blogs et les forums, internet est un mode d'information très usité. En dépit de l'absence de contact « direct », il se révèle plus personnalisé que certains services paraissant déconnectés de la réalité de terrain et perçus comme simples fournisseurs de listes ou d'adresses sans adéquation à la spécificité de la demande. Les organismes ou associations en charge du handicap relayent ce discours et mettent en évidence le défaut d'information des personnes au quotidien. Elles rappellent par ailleurs que toutes les personnes en situation de handicap ne fréquentent pas néces-

sairement une association ou un établissement spécialisé.

«Obtenir l'information? Ce n'est pas l'obtenir, mais l'arracher comme tout d'ailleurs. On n'a jamais rien comme ça, ce serait trop facile. Et encore nous, on a la chance d'avoir un certain réseau personnel. Il n'y a rien d'organisé, comme un seul point d'information par exemple. Alors, on développe des stratégies: l'opiniâtreté. Le peu qu'on a, on le tient de rencontres improbables ou inattendues avec des personnes extraordinaires rencontrées à un moment. En fait, c'est une histoire de rencontres de hasard et de combat. En fait, la moindre information est une pépite.»

Une demande d'empathie

De manière générale, les personnes en situation de handicap déplorent, si ce n'est le manque de formation, tout au moins le manque de sensibilisation des services administratifs, y compris d'institutions spécialisées. Il ne s'agit pas d'exiger que les professionnels aient une connaissance exhaustive ou savante du handicap, mais qu'ils fassent preuve d'empathie. Dans le discours des personnes, l'accueil ou la considération du handicap ne nécessite pas de compétences spécifiques, mais davantage une aptitude à l'écoute.

«Quand le handicap n'est pas visible, les gens, les administrations ne vous considèrent pas. Ils pensent que vous n'êtes pas atteint, on ne vous prend pas au sérieux. Moi, je n'ai jamais reçu d'aide de travailleurs sociaux, qui n'ont jamais compris mon degré de souffrance et de handicap. Pour preuve, quand j'ai demandé à ce que mon fils aîné intègre l'école la plus proche, on m'a dit: «mais enfin madame, celle qu'on vous propose n'est qu'à cinq minutes à vol d'oiseau», alors que je mets le double du temps d'une personne valide, et que le peu que je fais m'épuise. Non vraiment, les gens et même les professionnels ne se rendent pas compte. Il manque des personnes compétentes, formées ou sensibilisées au handicap d'une manière générale. Il faut des personnes simplement à l'écoute, ouvertes à la différence.»

«Le principal problème de l'administration est que les personnes ne sont pas formées. À défaut de formation, de l'humanité pourrait parfois suffire. Les administratifs n'ont pas conscience du concret de notre situation, de la réalité de notre quotidien. Ce n'est pas faute de remplir et remplir des dossiers où l'on est encore obligé de répéter son histoire, de se justifier. C'est humiliant à la longue.»

Un non-recours au droit important

Peu de personnes en situation de handicap se révèlent informées des aides existantes, notamment extralégales, encore moins bénéficient des aides proposées par la mairie de Paris. Les aides légales, relevant de la Maison départementale des personnes handicapées, semblent plus connues en

Une grande méconnaissance des aides et dispositifs chez les valides

De leur propre aveu, les Parisiens ne se considèrent pas bien informés sur les aides et dispositifs en faveur des personnes en situation de handicap. 71 % déclarent ne pas être informés sur les aides et dispositifs nationaux et 68 % sur ceux propres à la Ville de Paris.

Les aides les plus connues sont la carte d'invalidité (83 %) et l'Allocation adulte handicapé (56 %) qui sont des aides ou titres nationaux. La première est un titre de reconnaissance donnant accès à certains droits; la seconde est un minimum social. Les aides de la Ville de Paris sont moins souvent connues. 49 % déclarent connaître l'Allocation de soutien aux parents d'enfants handicapés, 36 % connaissent le service PAM. Seuls 19 % connaissent la carte Paris à domicile qui améliore la prise en charge des services à domicile et 15 % l'allocation ville de Paris (un complément de revenu).

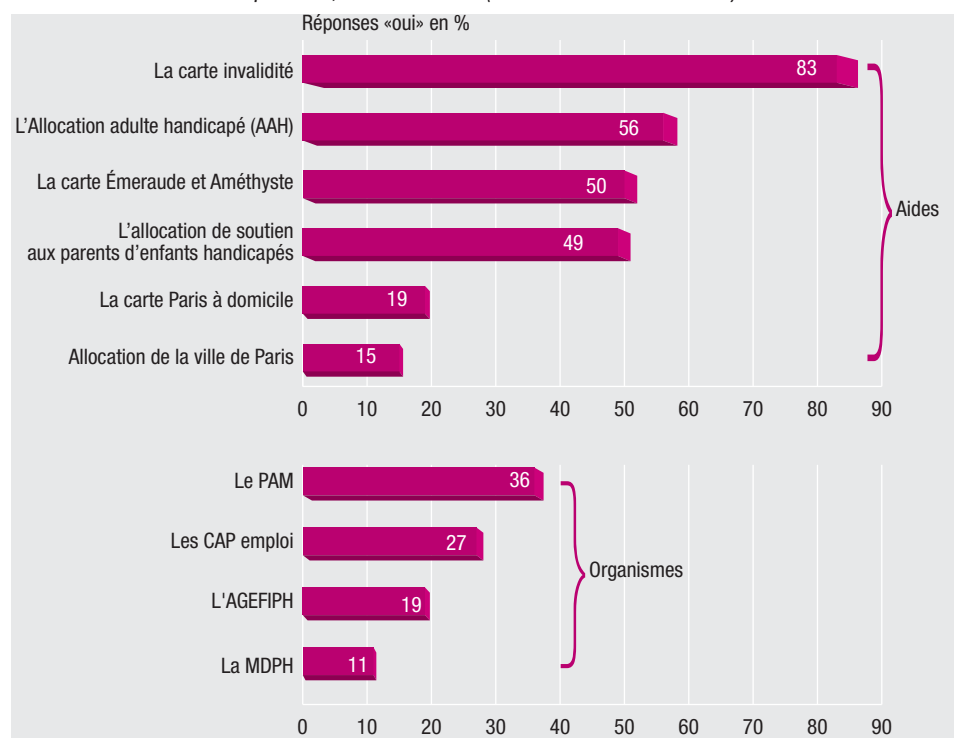
Les organismes s'occupant du public en situation de handicap ne sont pas mieux connus. Seuls 11 % des enquêtés déclarent connaître la nouvelle Maison départementale des personnes handicapées. 27 % connaissent les CAP Emploi et 19 %, l'AGEFIPH.

Enfin, si l'obligation d'emploi faite aux entreprises et aux administrations est connue par plus de neuf Parisiens sur dix et par plus de la moitié dans son contenu, 50 % n'ont pas entendu parler de la nouvelle loi sur le handicap de 2005.

Si un membre de leur entourage ou eux-mêmes se trouvaient confrontés au handicap, huit Parisiens sur dix s'adresseraient à la mairie pour s'informer sur les aides et services existants. Une majorité utiliserait Internet plutôt que de téléphoner ou aller sur place.

Une grande méconnaissance des organismes et aides dédiés au public en situation de handicap

En particulier, connaissez-vous: (sur l'ensemble de l'échantillon)



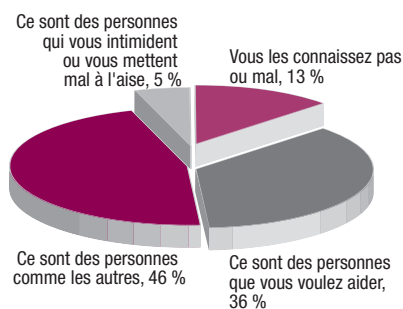
Source: CRÉDOC/Médiatrice de Paris, 2009.

dépit d'un manque d'information et d'accompagnement.

Le manque d'information est ainsi la principale raison de la faible pénétration des aides. Les personnes n'ont pas accès à leurs droits parce qu'elles

Une personne valide sur deux considère les personnes handicapées comme des égaux

Lorsque je vous parle de personnes en situation de handicap, quelle position adoptez-vous le plus facilement ?
(sur l'ensemble de l'échantillon)



Source : CRÉDOC/Médiatrice de Paris, 2009.

Sept Parisiens sur dix déclarent connaître une personne en situation de handicap dans leur entourage, amis, voisins, collègues ou amis de leurs enfants. 35% ont des enfants qui ont côtoyé des enfants handicapés à l'école, dans leurs activités de loisirs ou lorsqu'ils ont été gardés avant 3 ans. 38% des personnes travaillant ont eu ou ont actuellement des collègues handicapés.

Près de la moitié considèrent les personnes handicapées avant tout comme des personnes comme les autres. Un peu plus du tiers adoptent un comportement plus compassionnel en déclarant qu'ils veulent avant tout les aider. 5% avouent être mal à l'aise et 13%, mal les connaître.

L'enquête du CRÉDOC

418 Parisiens ont été interrogés pendant la première quinzaine du mois de juillet par téléphone. L'échantillon est représentatif de la population parisienne de 16 ans et plus en termes de sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle et répartition géographique par arrondissement.

Le nombre de Parisiens en situation de handicap est estimé à partir du nombre de dossiers d'enfants et d'adolescents connus par la MDPH (10 000) et des données de l'enquête HID (INSEE) selon laquelle 3% de la population en France de 15 à 64 ans aurait une reconnaissance administrative d'un handicap.

L'échantillon d'une quarantaine de personnes interrogées en face-à-face durant plus d'une heure respecte une diversité de parcours et de situations de handicap. Les profils tendent à être diversifiés selon le type de handicap, le fait qu'il soit de naissance ou non, et selon la situation scolaire et professionnelle de la personne concernée. Des aidants ont été également sollicités. Sept structures (association, centre de rééducation, Esat...) prenant en charge le handicap intègrent par ailleurs cet échantillon.

ne sont pas en possession des informations leur permettant de les faire valoir.

« L'allocation d'aide aux parents d'enfant handicapé, j'en ai connu l'existence que l'année dernière, et je l'ai connue parce qu'on a eu trois enfants et qu'il y avait le Pass Paris famille, et après j'ai connu cette allocation. Et pourtant, je ne suis pas la personne la plus abrutie de Paris, mais je ne sais pas, l'information n'est pas venue jusqu'à moi. Le médecin de la MDPH n'était pas très avenant, et puis c'est vachement dur de les avoir au téléphone. »

« Pendant sept ans, je ne savais pas que j'avais droit à une carte de transport parce que je suis handicapée. Je payais mes tickets alors que j'aurais pu faire au moins cette économie. Mais personne ne me l'avait dit et comme je ne peux pas lire les affiches, je ne pouvais pas m'en rendre compte toute seule. C'est un ami qui m'a demandé une fois pourquoi je payais mes tickets et c'est là que je me suis renseignée. »

Une écoute peu attentive et le caractère parfois kafkaïen de l'administration semblent aussi un facteur important de non-recours. Il s'agit d'apporter « encore une fois » la preuve de son handicap par la constitution, avec des personnes peu disponibles, de dossiers administratifs complexes.

Enfin, une partie des personnes en situation de handicap n'ont pas recours aux aides parce qu'elles considèrent que demander une aide revient à reconnaître et accepter son handicap, ce qu'elles refusent par

déni, par fierté. Elles rejettent dès lors vivement la notion d'assistance.

« Moi, les aides je n'en ai jamais voulu. Je ne voulais pas, je voulais m'en sortir par moi-même. Encore aujourd'hui, j'aurais sans doute droit à des choses, mais bon. Faudrait que je me renseigne mais je n'en ai pas envie. J'en ai certainement besoin. Notamment pour m'aider à la maison, mais bon je me débrouille avec mes voisins, mes commerçants. Mais bon, une fois, il n'y avait personne et je suis restée coincée dans mon lit sans pouvoir me lever pendant trois jours. » ■

Pour en savoir plus

● Le handicap à Paris, étude réalisée pour la Médiatrice de la Ville de Paris, CRÉDOC, septembre 2009.

CRÉDOC
Consommation et Modes de Vie

●
Publication du Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie

●
Directeur de la publication :
Georges Hatchuel

●
Rédacteur en chef : Yvon Rendu

●
Relations publiques
Tél. : 01 40 77 85 01
relat-presse@credoc.fr

●
Diffusion par abonnement uniquement
31 euros par an
Environ 10 numéros

●
142, rue du Chevaleret, 75013 Paris

●
Commission paritaire n° 2193
AD/PC/DC

●
www.credoc.fr