

## **Projet de Carte de Mobilité – Carte d'Invalidité de l'UE**

### *Enquête préliminaire – les résultats*

Comme vous le savez, l'objectif du Projet, conformément aux orientations européennes, est de faciliter l'accès des personnes handicapées au système de transport et aux propositions et offres culturelles, sportives et récréatives d'une manière homogène sur l'ensemble du territoire national, en coordination avec les initiatives européennes analogues.

La FISH, porteur du projet, et la FAND, partenaire de ce dernier, ont rassemblé au cours des dernières décennies, bien que de manière non systématique, beaucoup d'informations et d'expériences concernant les avantages et les modalités pour y accéder réservés aux personnes handicapées.

Ce bagage d'expérience ne concerne pas seulement les domaines purement inhérents au projet, mais aussi les critères et les modalités adoptés pour accéder à d'autres avantages, notamment en matière d'imposition et du point de vue fiscal.

La construction d'une surveillance, structurée ou informelle, repose sur trois questions de nature logique :

- en quoi consiste l'avantage ?
- qui a droit à cet avantage ?
- que faire pour obtenir cet avantage ?

Nous utilisons le terme générique «avantage», pour indiquer des concessions tarifaires, des réductions, mais aussi des supports et des soutiens pour l'accès à certaines opportunités.

Sur la base de ces informations, la FAND et la FISH, ainsi que de nombreux autres opérateurs gérant des comptoirs d'information, ont construit et revu au fil des ans leurs activités de diffusion, information et soutien aux citoyens, en détectant souvent, dans leurs expériences quotidiennes, les différences, les complications bureaucratiques, le manque de sensibilisation aux droits et aux opportunités disponibles.

Cette richesse d'expérience consolidée, telle que mentionnée ci-dessus, est importante mais pas suffisamment structurée pour garantir également la solidité méthodologique du Projet en question.

L'effort accompli dans la phase préparatoire de la recherche a été double:

- collecter certaines données significatives et les analyser (objectif qualitatif) ;
- élaborer un ensemble d'indicateurs de référence qui serviront ensuite pour construire certaines propositions opérationnelles (objectif instrumental).

Le personnel a donc consacré une attention toute particulière à la définition des blocs d'éléments, afin de comprendre et de décrire les parcours et les conditions d'accès à certains avantages spécifiques, de mettre en évidence les éventuelles divergences par rapport à un parcours standard hypothétique, de décrire le type d'avantage.

La synthèse maximale de chaque élément a été intentionnellement privilégiée afin de ne pas accentuer davantage les différences de micro-application qui ont peu d'intérêt dans la perspective générale actuelle. Par exemple: lorsque l'accès à un avantage prévoit des plafonds de revenu, l'enquête n'a pas collecté les informations sur les plafonds ou les montants, considérant que la réalisation de la limite de revenu est déjà exhaustive.

Il n'échappe pas aux rédacteurs de cette enquête la pondération de la valeur d'impact des cas individuels. En effet, il est évident que, par exemple, la fiche d'enquête unique pour la Région Émilie-Romagne en matière de transports publics touche un nombre de territoires et de citoyens beaucoup plus élevé que ceux qui se rendent chaque année à la Pinacothèque de Brera, qui fait l'objet d'une autre fiche.

Mais cette pondération est également – à ce stade – marginale, car elle vise en fait à comparer des modèles et des parcours qui, au moins du point de vue logique, ont la même valeur qualitative.

Voyons, par blocs, les éléments pris en compte, non pas pour une raison de transparence méthodologique, mais en vue d'explicitier les domaines qui pourraient être centraux lors de l'élaboration successive du projet.

### **Données générales**

Les données collectées sont le nom de l'organisme, son siège ainsi que l'indication de la région et de la commune; ces données ne doivent pas être confondues avec le cadre territorial d'intervention. Une première distinction classique est faite concernant le type d'organisme: public, public/privé, privé.

Parmi les organismes publics on trouve, par exemple, les Régions et les Communes. Parmi les organismes de droit privé à participation publique citons, par exemple, Trenitalia.

Les organismes privés constituent, en revanche, un éventail beaucoup plus varié: les sociétés de transport privées (relativement peu nombreuses par rapport à celles à participation publique), les tour-opérateurs, les clubs sportifs et les gestionnaires de musées, parcs, concerts, etc.

### **Cadre territorial**

Un groupe spécifique d'éléments permet de décrire le cadre territorial où s'applique l'avantage faisant l'objet de l'enquête : National, Régional, Suprarégional, Local, Structure ou structures ou structure ou simple lieu/espace ou événement.

Le dernier élément concerne en particulier les musées, les stades, les théâtres, les concerts et les spectacles de toutes sortes.

Il permet de comparer les différents paramétrages d'exigences et de parcours par domaine de façon combinée avec le bloc d'éléments suivant.

### **Cadre de l'avantage**

Dans ce cas, l'enquête établit une distinction par domaine auquel l'avantage se réfère, en tenant compte des objectifs du projet qui privilégient la mobilité, la culture et le sport.

Le premier bloc d'éléments est dédié à la mobilité : transports urbains, transports urbains et suburbains, transport ferroviaire, transport aérien, transport maritime.

Il a été opté pour le maintien à la fois des éléments «urbain» et «urbain et extra-urbain», même s'il apparaît clairement la prééminence quasi absolue, mais non totale, de la deuxième typologie.

Le second bloc est réservé à la culture et compte deux éléments: les structures muséales ou autres biens culturels, les événements culturels. Les «biens culturels» englobent les sites et les zones archéologiques, ainsi que les structures non strictement muséales, etc.

Parmi les éléments concernant le sport, il a été établi une distinction entre les installations sportives (où les sports peuvent être pratiqués) et les événements sportifs (matches, championnats, compétitions, etc.).

Le dernier bloc recense les activités de loisirs : événements musicaux ou spectacles, parcs d'attractions ou parcs à thème, parcs et sentiers naturels, circuits, voyages, excursions.

### **Avantages et bénéfices supplémentaires**

Avec les deux blocs centraux de l'enquête, nous avons essayé de délimiter d'une part les avantages de nature tarifaire afin de savoir s'ils étaient prévus, s'il s'agissait de réductions ou d'exemptions, et

si ces formules concernaient directement la personne porteuse de handicap ou son accompagnateur ou les deux. Le choix reflète bien entendu une approche et une attitude différentes, même s'il s'agit d'une considération à élaborer en aval de l'enquête.

D'autre part, nous avons concentré notre attention sur l'activation de bénéfices supplémentaires, à savoir des soutiens (facilitateurs) pour profiter d'un service, d'un événement, d'une opportunité. Il s'agit là d'éléments non négligeables en raison de leur fonction d'accommodation raisonnable qui peut déclencher d'autres réflexions systémiques.

Nous nous sommes ensuite demandé si les points suivants étaient pris en compte: réservation de la place, service d'assistance, service d'interprétation gestuelle, dispositifs ou produits de support à la mobilité, dispositifs ou produits d'aide à l'orientation (aveugles ou malvoyants), dispositifs ou produits de support à la compréhension (par exemple, guides audio/vidéo, applications) ou autres.

Il a également été expressément prévu la réponse «aucun» qui revêt toute son importance dans ce contexte.

### **Limitations**

Ce groupe d'éléments a été inséré pour délimiter les principales limitations des fonctions et des structures corporelles prises en compte pour l'octroi de l'avantage. Nous avons opté pour un langage non parfaitement conforme au codage ICF afin d'éviter les confusions et d'assurer une plus grande continuité avec les systèmes «classificateurs» encore adoptés.

À savoir: déficience motrice avec empêchement ou réduction de la déambulation, déficience motrice sans égard à la limitation de la déambulation, déficience visuelle, déficience intellectuelle ou relationnelle, surdité. Le champ est, bien entendu, un champ à réponse multiple.

Nous avons également ajouté d'autres éléments qui ne sont pas strictement liés aux limitations des fonctions et des structures corporelles, car l'on sait que dans certains cas, ils constituent une condition limitative additionnelle, à savoir: les limites de revenu, la limite d'âge, la limite de résidence.

### **Documentation requise**

Le dernier bloc d'éléments est celui qui a suscité le plus de réflexion et d'attention en vue de regrouper les cas autant que possible. L'expérience sur le terrain a montré que, dans certains cas (par exemple, pour certains avantages tarifaires concernant les transports), diverses conditions et statuts sont exigés. Par ailleurs, la réglementation italienne en matière de «statut» des conditions invalidantes est soumise à une fragmentation et à une différenciation considérable en ce qui concerne l'étiopathogenèse, les commissions chargées de l'évaluation des états invalidants, le type d'invalidité. Cette situation, sans anticiper les conclusions, influencera également les propositions pratiques et opérationnelles concernant le droit à une future carte d'invalidité.

Il a par conséquent été prévu une gamme limitée et raisonnée de documents susceptibles d'être demandés par les organismes qui octroient des avantages: rapport ou certificat d'invalidité, handicap, invalidité, etc. avec des seuils (pourcentages) spécifiques, carte pour handicapés (pour la circulation ou le stationnement), auto-certification (par exemple, zone aéroportuaire), à la discrétion des opérateurs, autres documents. Ici encore, les champs sont des champs à réponse multiple.

Il a également été expressément prévu la case «aucune documentation».

Les enquêteurs ont pris des informations directement auprès des organismes, en se servant dans certains cas de documentation ou de délibérations déjà disponibles sur la toile, c'est-à-dire déjà rédigées sous forme de diffusion pour le citoyen.

Tous les enquêteurs concernés ont partagé les buts et les objectifs de la recherche et de chaque question afin de garantir une homogénéité maximale des réponses.

## Premiers résultats de l'enquête

### L'échantillon

L'enquête a été menée du 17 mai au 25 juin 2016.

Prudentiellement, l'enquête se poursuivra, en mettant encore plus l'accent sur le secteur des transports locaux, même si dès la première enquête, on distingue déjà un modèle de voie à suivre suffisamment consolidé et homogène : les critères et les règles sont généralement fixés par des délibérations régionales qui se répercutent ensuite sur l'ensemble des entreprises de transport public urbain et suburbain du cadre territorial. Il est donc superflu d'effectuer – aux fins de la recherche – une enquête auprès de chaque société de transport urbain/suburbain qui doit se conformer à cette délibération.

Au total, 218 organismes, incluant des institutions publiques et des organisations privées, ont été cartographiés dans tout le Pays. La part la plus importante se trouve dans le Nord-Ouest (31,7%), puis dans le Centre (27,5%). Les Régions les plus concernées sont le Latium (34 organismes) et la Lombardie (33).

Dans 61,9% des cas, il s'agit d'organismes et de structures privées: musées, monuments historiques, cinémas, théâtres, clubs sportifs, stades, parcs d'attractions. Dans 34,9% des cas, en revanche, il a été recensé des organismes et structures publics: institutions, musées, monuments historiques, sites archéologiques. Les 3,2% restants concernent des sociétés de droit privé à participation publique, comme Trenitalia ou l'Aquarium de Gênes.

Dans la majorité des cas, les domaines de gestion des organismes analysés concernent la Culture (48,2% des cas) et les Loisirs (40,4%). On parle donc d'avantages pour les personnes handicapées concernant, surtout, l'accès aux structures muséales ou à d'autres biens culturels (46,8 %) et la jouissance d'événements musicaux ou de spectacles (36,7 %). Le sport vient ensuite avec 9,6% des organismes qui gèrent des structures et des événements sportifs.

Toutefois, cette répartition ne doit pas être trompeuse. En effet, si, du point de vue du nombre d'organismes analysés, le domaine de la Mobilité résulte, dans cette enquête, fortement minoritaire, au contraire, en référence aux utilisateurs potentiellement concernés, nous enregistrons un impact nettement plus significatif. En faisant une analyse croisée des champs de gestion des organismes impliqués dans le cadre territorial des avantages relevés, nous constatons que l'ensemble des organismes appartenant aux domaines de la Culture, du Sport et des Loisirs ont un rayon d'action étroitement lié au lieu/événement/service dont ils sont gestionnaires. Alors que, en ce qui concerne le domaine de la Mobilité, les avantages accordés par les organismes concernés ont un impact national (par exemple, Trenitalia) ou régional (avec des retombées sur des dizaines d'entreprises de transport à participation publique), en impliquant un nombre de personnes porteuses de handicap certainement plus important.

### Les avantages

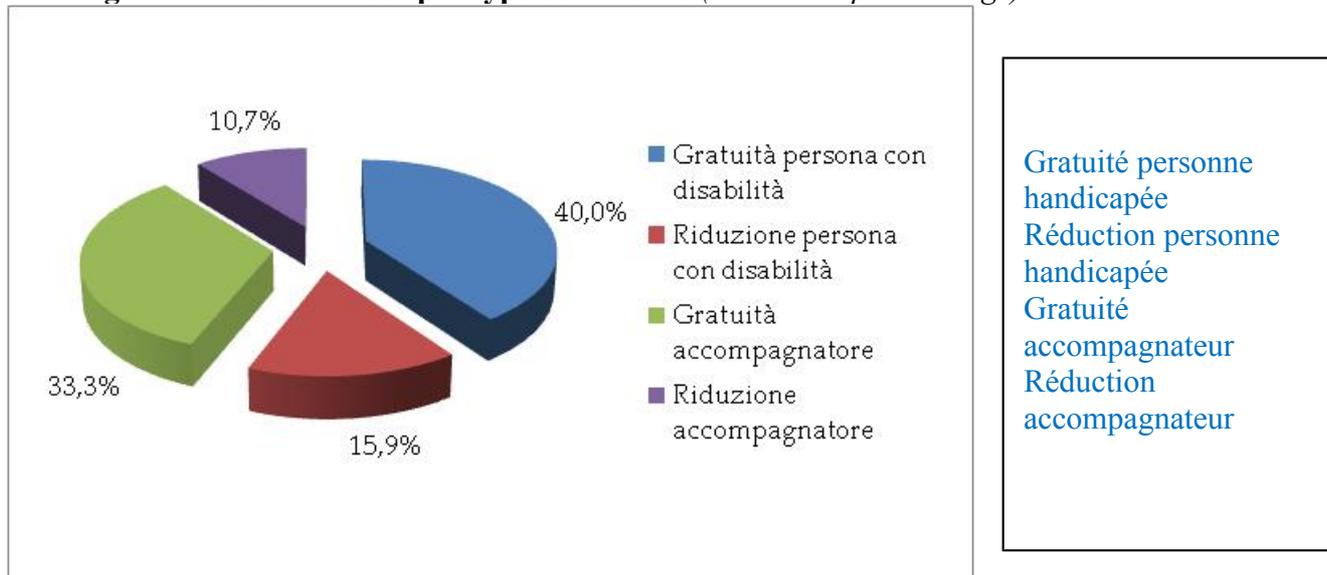
Comme nous l'avons déjà mentionné en ce qui concerne le type d'avantages accordés, ceux-ci ont été ventilés entre les avantages de nature tarifaire et les services supplémentaires de nature non monétaire, à savoir les supports pour l'accessibilité et la jouissance d'une structure, d'un lieu, d'un spectacle, d'un événement sportif ou d'un service destiné à la collectivité.

Tous les organismes analysés prévoient une certaine forme d'avantage sur le prix du billet ou sur le coût du service fourni. Plus de 70% des avantages prévus portent sur la gratuité pour la personne handicapée (161 organismes) et/ou pour son accompagnateur (134 organismes). Dans une minorité des cas (respectivement 15,9% et 10,7%), les avantages portent sur des réductions du prix facturé à la personne (64 organismes) et/ou à l'accompagnateur (43 organismes).

Habituellement, les avantages économiques concernent à la fois la personne handicapée et son accompagnateur, mais on recense cependant 5 organismes qui ne prévoient pas de gratuité ou de

réduction pour la personne handicapée, mais seulement pour l'accompagnateur, et 45 organismes qui ne prévoient pas d'avantages pour ce dernier. Enfin, il existe 16 organismes proposant des formules de gratuité et de réduction, selon les cas, pour la personne handicapée même (par exemple, sur la base de divers pourcentages d'invalidité) ou pour son accompagnateur. En amont de la décision d'appliquer la réduction uniquement à l'accompagnateur (par exemple, Trenitalia), il y a probablement la considération du fait que celui-ci constitue un surcôt strictement nécessaire pour la personne handicapée, dont la dépense est compensée par le gestionnaire.

#### Avantages tarifaires accordés par type de bénéfice (valeurs en pourcentage)



#### Les services supplémentaires

En ce qui concerne les services supplémentaires, c'est-à-dire les supports, les dispositifs et les facilitateurs fournis pour assurer l'égalité d'accès et de jouissance aux personnes handicapées, face à 37 organismes qui n'offrent pas de tels bénéfices, on en compte 181 qui en fournissent un ou plus. Parmi les plus fréquents figurent la place réservée (31,4%) pour la personne et/ou son accompagnateur et les dispositifs et produits favorisant la mobilité (29,4%), tels que les plateformes fixes ou mobiles, les fauteuils roulants électriques ou manuels, les monte-escaliers, les ascenseurs conçus pour permettre d'accéder aux espaces et services.

Des pourcentages très faibles (3,2%) sont enregistrés pour la présence d'interprètes pour les sourds dans la langue des signes (ILS).

Bien que parmi les dispositifs et les produits d'aide à la compréhension, l'on compte des guides vidéo ILS, seulement deux organismes parmi ceux analysés prévoient le sous-titrage: un cinéma pour la projection des films et un musée pour l'utilisation du guide vidéo correspondant.

Pour les aveugles et les malvoyants, dans certains cas (7,1%), des dispositifs et des supports pour l'orientation sont fournis, tels que des cartes tactiles, des panneaux d'indication en relief, des textes en braille, mais aussi, dans certains cas, des visites guidées pour les personnes ayant une déficience visuelle ou des parcours tactiles dans les musées ou d'autres patrimoines culturels.

On trouve rarement des services supplémentaires pour surmonter les obstacles et les barrières rencontrés par les personnes handicapées mentales, intellectuelles et relationnelles: dans un cas, c'est un guide en «langage simplifié», dans un autre cas il s'agit de parcours muséaux et d'ateliers spécifiques, dans un autre encore on trouve une classification des attractions en fonction des sensations et des émotions qu'elles peuvent éveiller.

L'enquête montre, en termes d'amélioration de l'utilisabilité des services, des bonnes pratiques qui existent certes, mais qui sont plutôt rares.

### Services supplémentaires fournis par type d'avantage (valeurs absolues et pourcentages)

Services supplémentaires	v. a.	%
Place réservée	97	31,4
Assistance	19	6,1
Interprétation dans la langue des signes	10	3,2
Dispositifs ou produits d'aide à la mobilité	91	29,4
Dispositifs ou produits d'aide à l'orientation	22	7,1
Dispositifs ou produits d'aide à la compréhension	32	10,4
Autres	38	12,3
<b>Total</b>	<b>309</b>	<b>100,0</b>

### Limitations fonctionnelles et avantages

Venons-en à l'un des aspects les plus pertinents du Projet de la Carte d'Invalidité: les différents avantages concernent quelles limitations des fonctions et des structures corporelles ?

77,1 % des organismes considérés reconnaissent des avantages aux personnes handicapées, indépendamment du type de limitation des structures et des fonctions corporelles. Pour les 22,9% restants, les avantages ne sont accordés que pour certains types d'invalidité.

Les limitations motrices et visuelles sont celles qui sont le plus souvent associées aux avantages et aux services fournis. Alors que celles qui reçoivent comparativement le moins d'attention sont les déficiences intellectuelles et relationnelles.

### Limitations des structures et des fonctions corporelles qui donnent accès aux avantages prévus (valeurs absolues et pourcentages)

Limitations	v. a.	%
Déficience motrice avec limitation dans la déambulation	216	99,1
Déficience motrice sans limitation dans la déambulation	199	91,3
Déficience visuelle	208	95,4
Déficience intellectuelle ou relationnelle	181	83,0
Surdité	195	89,4
<b>TOTAL DES ORGANISMES RECENSÉS</b>	<b>218</b>	<b>100,0</b>

Outre la prise en compte des limitations des fonctions et des structures corporelles, l'enquête a ajouté les éléments tels que la «résidence» et les «plafonds de revenus».

Il est également confirmé dans l'enquête que ces deux éléments restrictifs des avantages déjà connus de ceux qui ont conduit la recherche concernent presque exclusivement l'octroi d'abonnements ou de billets à des tarifs préférentiels dans les transports urbains et suburbains, même si les Régions ont adopté des choix diversifiés sur ces aspects.

Par exemple, la Région Sardaigne et la Région Lombardie prévoient un système articulé de diversification des avantages, en les corrélant à la fois au plafond de revenu et au degré d'invalidité. D'autres Régions admettent les avantages sans égard au revenu, en n'appliquant cette restriction qu'aux personnes âgées de plus de 65 ans. Sur ces aspects également, les choix régionaux sont assez différenciés en fonction du degré de détail d'indication des bénéficiaires, en arrivant dans certains cas à indiquer également des situations sanitaires spécifiques (porteurs de pacemaker).

### La documentation requise

Afin de bénéficier des avantages et services prévus, seuls 9 organismes ne demandent aucun document attestant la condition de limitation des fonctions et des structures corporelles.

113 prévoient la présentation obligatoire d'un seul type de document, tandis que 37 en indiquent plusieurs types. La part des organismes (59 en tout, soit 27,1 % de l'échantillon) qui ne communiquent pas d'informations à ce sujet est également significative, ce qui suggère une certaine marge discrétionnaire.

Parmi les documents les plus souvent demandés figure le rapport ou certificat attestant de la présence d'états invalidants (56,3%), suivi de la carte d'handicapé pour la circulation et le stationnement des véhicules à leur service (22,3%).

Il s'ensuit qu'une grande partie de la documentation (78,6%) provient d'une vérification préalable de la part d'une commission publique chargée de l'évaluation des états invalidants (qu'il s'agisse de minoration civile ou handicap, incapacité de travail, pour service, INPS, etc.). Ce qui présuppose la possibilité pour les opérateurs de lire ces rapports ou certificats. Sur ce dernier aspect et sur les éventuelles difficultés, l'enquête n'a pas recueilli d'éléments qualitatifs.

Enfin, l'élément «Autre documentation» (qui concerne 12 organismes) comprend, par exemple, l'indication de la part des groupes de classe de la présence d'un ou plusieurs élèves handicapés, à savoir la documentation ou des déclarations supplémentaires demandées, par exemple, lorsque des avantages de groupe sont activés.

### **Documentation nécessaire pour avoir accès aux avantages prévus (valeurs absolues et en pourcentage)**

<b>Documentation</b>	<b>v. a.</b>	<b>%</b>
Rapport ou certificat d'invalidité, handicap, déficience, etc.	111	56,3
Carte d'handicapé	44	22,3
Auto-certification	11	5,6
À la discrétion des opérateurs	10	5,1
Autre documentation	12	6,1
<b>total</b>	<b>197</b>	<b>100,0</b>

### **Considérations finales**

Les premières données collectées, au vu des approfondissements complémentaires mentionnées dans les pages précédentes, nous permettent d'ores et déjà d'esquisser un scénario caractérisé par plusieurs éléments suffisamment consolidés :

- le corpus d'avantages est essentiellement lié à des services publics essentiels ou à des services à caractère commercial (incluant dans ceux-ci également l'accès aux structures muséales) ;
- on constate une identification plus rigoureuse des critères pour les bénéficiaires potentiels des services publics essentiels (transports);
- les avantages sont encore majoritairement de nature tarifaire ou monétaire, alors que les facilitations permettant une meilleure utilisation d'un service (qu'il s'agisse d'un service de mobilité, culturel ou sportif) restent marginaux;
- dans le domaine des avantages économiques, le choix du type d'avantage à appliquer est fragmenté : à la personne handicapée, à l'accompagnateur, aux deux ;
- dans l'ensemble des avantages, l'attention accordée aux personnes ayant une déficience intellectuelle ou relationnelle est moindre ;
- il n'existe pas de modèle prédominant dans le parcours «indication des critères» – «présentation de la documentation»; les critères adoptés dépendent généralement de la politique de chaque organisme, de l'entreprise ou de la structure ;

- la documentation requise est principalement d'origine publique (commissions); étant donné la diversité des rapports ou certificats possibles, cela nécessite des compétences spécifiques de la part des opérateurs impliqués;
- le panorama des avantages ne comporte aucun élément d'interopérabilité ou de transférabilité de ceux-ci (par exemple, la documentation présentée pour l'accès au stade San Siro ne permet pas de profiter des mêmes avantages dans un autre stade, sauf sur présentation de la même documentation).

À cela s'ajoute une dernière note qui indique certaines tendances :

- certaines Régions (dans le cadre des transports publics) ont déjà prévu une carte spécifique ;
- Trenitalia (et RFI) adoptent une «carte bleue» spécifique ;
- la «carte d'handicapé» – dans le nouveau format européen – est parfois utilisée comme «carte» pour l'accès à certaines prestations qui ne sont pas liées à la mobilité ;
- certaines sociétés accordent des avantages (des réductions notamment) sur présentation de cartes de membre de certaines associations.