



# **Ville accessible à tous :**

## **« Quelles démarches pour le cadre bâti existant ? »**

Compte rendu de la journée  
25 novembre 2008 - Lyon

décembre 2008

**Centre d'études sur les réseaux, les transports,  
l'urbanisme et les constructions publiques**



Programme de la journée du 25 novembre 2008	
<b>9h00</b>	<b>Accueil des participants</b>
<b>9h45</b>	<p><b>Ouverture</b>  <b>Benoit Walckenaer</b>, Certu et <b>Serge Massis</b>, AITF</p> <p><b>Introduction</b>  <b>Bernard Fiole</b> et <b>Maryvonne Dejammes</b>, pilotes                      "Ville accessible à tous", Certu</p>
<b>10h15</b>	<p><b>Le diagnostic accessibilité :</b>                      Session animée par <b>Bernard Fiole</b>, Certu                      Principes généraux <b>Laurent Saby</b>, Certu                      Villeurbanne <b>Roger Mazana</b> et <b>Myriam Bonneton</b>                      Noyant <b>Christelle Girard</b></p>
<b>11h30</b>	<p><b>L'articulation entre les acteurs :</b>                      Session animée par <b>Michèle Tilmont</b>, déléguée ministérielle à l'accessibilité DMA                      CCAS Aix-en-Provence <b>Joëlle Parra</b>                      Grenoble <b>Emmanuelle Frossard</b>                      CHAT collectif associations handicaps <b>Pierre Houriez</b> et <b>Karim Bennaï</b></p>
<b>12h40</b>	<b>Synthèse</b> animée par <b>Sylvie Mathon</b> , Cete Nord-Picardie
<b>13h00</b>	<b>Déjeuner</b>
<b>14h30</b>	<p><b>Vers des solutions à inventer :</b>                      Session animée par <b>Patrick Grépinet</b>, MILOS Lyon                      Musée de Nantes <b>David Chatelier</b>                      Référentiel AFNOR <b>Éric Alexandre</b>, DMA                      Balaruc-les-Bains <b>Yan Renaut</b> et <b>Pierre Lary</b>                      Genève <b>Philippe Meylan</b> et <b>Joëlle Oudard</b></p>
<b>16h30</b>	<b>Synthèse</b> animée par <b>Sylvie Mathon</b> , Cete Nord-Picardie
<b>16h50</b>	<b>Clôture</b> <b>Christelle Besson</b> , CNFPT Rhône-Alpes Lyon et <b>Bernard Fiole</b> VAT
<b>17h00</b>	<b>Fin de la journée</b>

## Sommaire

<b><u>Ouverture</u></b> .....	4
<b><u>Introduction</u></b> .....	4
<b><u>Le diagnostic accessibilité</u></b> .....	7
• <u>Diagnostic des établissements recevant du public : quels points de repère ?</u> .....	7
• <u>Gestion du diagnostic d'accessibilité tous handicaps Partage d'expériences</u> .....	12
• <u>Voirie et loi handicap : Ville de Noyant</u> .....	16
<b><u>L'articulation entre les acteurs</u></b> .....	22
• <u>CCAS Aix-en-Provence</u> .....	23
• <u>La commission communale d'accessibilité aux personnes handicapées de Grenoble</u> .....	27
• <u>Collectif Handicap Accessibilité pour Tous (CHAT)</u> .....	32
<b><u>Synthèse</u></b> .....	36
<b><u>Vers des solutions à inventer</u></b> .....	40
• <u>Référentiel bonnes pratiques AFNOR</u> .....	40
• <u>Balaruc-Les-Bains et le handicap</u> .....	43
• <u>Musée d'histoire de Nantes Château des Ducs de Bretagne</u> .....	47
• <u>Genève accessible</u> .....	52
<b><u>Synthèse</u></b> .....	59
<b><u>Clôture</u></b> .....	61

## Ouverture

### **Bernard FIOLE, CERTU**

Bonjour à tous. J'anime avec Maryvonne Dejammes, à ma droite, le programme : « Ville accessible à tous » et nous avons le plaisir d'organiser cette journée avec l'AITF et le CNFPT. Le directeur adjoint du CERTU, Benoît Walckenaer à ma gauche, en dira plus que moi là-dessus. Je souhaite excuser l'absence de Bruno Verdon, Directeur du CERTU, qui a des réunions très importantes pour notre avenir.

## Introduction

### **Benoît WALCKENAER, Directeur adjoint du CERTU**

Cette journée s'inscrit dans le cadre de partenariats entre le CERTU et les collectivités territoriales et plus particulièrement, aujourd'hui, l'AITF et le CNFPT.

Plus particulièrement, les travaux du jour : le programme de recherche et d'actions « Ville accessible à tous » ; le réel défi est de rendre accessible l'ensemble de la chaîne de déplacements. Nous avons une foultitude de maîtres d'ouvrage : bâtiment, espaces publics, transports publics et le lien dans tout cela, c'est le défi qui nous est donné, le sujet sur lequel chacun d'entre nous œuvre à longueur de journée. Et certes, il est important.

Au titre des travaux du Grenelle de l'Environnement, la question du bâtiment et de l'accessibilité a été fortement traitée, avec un lien en termes de réhabilitation du patrimoine bâti, réhabilitation énergétique et simultanéité de mise en accessibilité. Donc, nous couplons ces deux préoccupations pour avoir un bâtiment réputé exemplaire, notamment pour l'Etat.

### **Serge MASSIS, AITF**

Nous sommes ici à la suite d'une convention signée avec le CERTU. Une convention cadre dans un premier temps CERTU/AITF, qui s'est déclinée ensuite avec une convention entre le CERTU et le groupe de travail Architecture et bâtiments. Cette convention permettait d'unir les réflexions que nous pouvions mener. Nous pouvons nous féliciter qu'elle n'ait pas été une simple signature et quelques bonnes intentions. Nous souhaitons qu'elle se traduise concrètement par des actions. Tout d'abord en accueil du CERTU, à Lyon, pour le groupe de travail architecture et bâtiment, ce qui permet de nous retrouver avec nos collègues locaux et régionaux ; des participations du CERTU à nos assises, avec des interventions dans les différents ateliers que nous organisons chaque année ; des participations du CERTU à différents colloques que nous avons organisés, comme celui de Montpellier l'année dernière, les 10 et 11 juin 2007, sur le thème « Ecogestion et maintenance de bâtiments publics » et l'organisation de journées comme celle-ci, avec la présence de notre partenaire, le CNFPT.

Je me réjouis aussi de voir une assistance aussi nombreuse. C'est un gage de qualité et d'intérêt de l'ensemble des participants, sur cette manifestation.

Le thème de notre journée est l'accessibilité : « Ville accessible à tous : quelles démarches pour le cadre bâti ». Effectivement, l'accessibilité doit être de tous et à tout dans une ville durable. De tous, pour prendre en compte tous les types de handicaps ; à tout en développant

le thème de la continuité et de la chaîne du déplacement, depuis la voirie, jusqu'au cadre bâti, en passant par les transports. Et l'accessibilité, on s'en rend compte maintenant, avec une fonction qui devient de plus en plus large, puisqu'elle est un outil d'urbanisme ; elle est aussi un vecteur de lien social et elle représente un enjeu environnemental.

Avec ses multiples facettes, l'accessibilité doit évoluer vers de plus en plus de responsabilités, bien évidemment de mobilité, ce qui nécessite la prise en compte de nombreuses innovations techniques. Une réflexion plus large et des évolutions de pratiques dans les différents services municipaux, qui dessinent et construisent la ville. Dans une démarche de plus en plus urbaine, puisque l'on sait que plus de la moitié de la population mondiale réside en ville, l'accessibilité ne peut se penser de la même façon que par le passé, c'est-à-dire en ne prenant en compte que les aspects autoroutiers, routes, avec l'application de simples normes. Mais, elle doit s'élargir avec la prise en compte de problématiques plus complexes, diverses et parfois plus mouvantes, qui sont celles de l'homme et de l'urbain.

A travers la journée d'aujourd'hui, nous allons avoir trois séquences. Deux premières : le diagnostic accessibilité et l'articulation entre les acteurs qui vont permettre de poser la problématique. La troisième séquence, vers des solutions à inventer, qui apportera, je l'espère, beaucoup de réponses à toutes les interrogations que nous pourrions avoir.

### **Bernard FIOLE**

Merci Serge. Vous avez été tous les deux à présenter CERTU et AITF et je n'oublierai pas le CNFPT et je tenais à remercier la présence de Christelle Besson et de Didier Mekerke, du CNFPT Rhône Alpes, qui viendra clôturer la journée. Le partenariat se fait bien à trois. J'en profite pour remercier aussi toute l'équipe Ville accessible du CERTU. Nous étions assez nombreux sur cette affaire.

Cette journée est la sixième du nom depuis 2003. L'an dernier, le thème était : « Comment planifier la problématique des déplacements », avec les aspects voirie, espaces publics, transports. Aujourd'hui, nous concluons pour tenter de répondre aux obligations de tous les acteurs de l'aménagement urbain, sur l'accessibilité et le cadre bâti. Maryvonne va vous présenter très rapidement notre programme et le lien avec la journée.

### **Maryvonne DEJAMMES**

Bonjour à toutes et à tous. Dès 2002, au CERTU, nous avons cherché à aborder la question de l'accessibilité de la ville, en plaçant l'utilisateur citoyen au centre des préoccupations des acteurs de la ville. Nous voulions une approche globale et avons lancé le concept « Ville accessible à tous », dans lequel nous avons identifié trois acceptions du terme « accessibilité ». C'est l'accessibilité que nous avons appelée « physique », qui n'est pas tout à fait un bon terme, mais nous n'avons pas trouvé mieux, en pensant aux personnes à mobilité réduite ; l'accessibilité géographique qui, concerne l'accès à toutes les activités d'une ville et l'accessibilité sociale, qui englobe plus les questions sociales, culturelles et économiques.

Nos objectifs s'inscrivent dans ce que cherche à faire le CERTU pour répondre aux attentes des collectivités locales. Notre programme est basé sur la recherche d'échanges, le partage d'expériences, françaises et étrangères. Sur le cas des expériences étrangères, nous les exploitons au cours de nos études et productions. Mais, nous avons une investigation spéciale dont la synthèse sera faite et disponible l'année prochaine.

Nous cherchons aussi à mettre à disposition des outils méthodologies, pour mieux prendre en compte, d'une façon globale, l'accessibilité dans l'aménagement urbain. Comme nous avons commencé dès 2003, nous avons anticipé les questions de la loi de février 2005. Ensuite, nous avons effectivement comme objectif, de fédérer les approches qui étaient encore sectorielles il y a peu de temps et pour lesquelles les façons de travailler de tous les acteurs doivent évoluer.

Avec la parution de la loi du 11 février 2005, nous avons orienté notre programme presque exclusivement sur l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite. Depuis, nous avons organisé des journées d'échanges, pour lesquelles nous faisons une parution des actes. Les sujets que nous avons traités dans les cinq premières journées étaient l'accessibilité aux activités commerciales, l'accessibilité aux équipements publics ; nous avons déjà traité les outils de diagnostic de 2004 ; ensuite, comment aborder tous les handicaps, puisque la loi a comme spécificités et grandes avancées, de ne pas considérer seulement le handicap moteur, comme cela avait été un peu trop le cas précédemment. Ensuite, s'organiser pour planifier des déplacements était le thème de la journée de l'année dernière.

Nous avons développé des sites Intranet et un site Internet que je vous invite à consulter ; avec une porte d'entrée « Ville accessible à tous » et des liens vers des thèmes traités plus spécifiquement dans d'autres départements.

Nous avons donc toute une collection de dossiers et rapports d'études, qui porte sur des éléments de méthode et des recommandations. Un mini catalogue est paru l'année dernière, dans lequel vous trouverez tous les documents que nous avons pu faire paraître. Nous avons aussi réalisé une plaquette de synthèse qui présente ce programme.

Je voudrais présenter ici des nouveautés qui ne sont pas dans le catalogue : une fiche technique « Une voirie accessible », mise à jour d'une plaquette qui avait été publiée suite aux décrets et arrêtés de 1999 sur la voirie. Elle a été éditée sous forme de dépliant, mais elle est également disponible sous forme de fichier. Ensuite, un additif au guide méthodologique qui était déjà paru en 2001, sur « Bus et leurs points d'arrêts accessibles à tous ». Ces deux publications ont comme objectif de présenter de façon plus pédagogique et didactique, les exigences publiées dans les arrêtés de 2006 et 2007, sur les sujets correspondants. Troisième nouveauté : schéma directeur d'accessibilité des services de transports urbains ; éléments de méthodes. Les schémas directeurs d'accessibilité sont exigés à l'initiative des autorités organisatrices de transport des trois niveaux (urbains, départements et régions). Nous avons là une présentation spéciale de recommandations pour des éléments de méthode, sachant que ces schémas directeurs auraient dû être approuvés avant février 2008. Pour information, une analyse des premiers schémas directeurs est en cours, à la demande du ministère.

Cette sixième journée d'échanges intéresse très directement les collectivités locales, pour leur patrimoine. Elle vise à faire connaître des méthodes d'élaboration des diagnostics d'accessibilité, dans la continuité de la chaîne du déplacement, même si aujourd'hui, le titre de la journée est bien sur le cadre bâti existant. Mais, qui dit « cadre bâti », dit toujours interface avec la voirie, ainsi que le besoin d'un lien le plus facile possible avec les transports collectifs.

Nous voudrions, au cours de cette journée, donner l'occasion d'échanger sur l'articulation entre les acteurs, les collectivités locales, sans oublier les associations d'usagers, mais en particulier représentant les personnes handicapées, avec qui il est impératif d'établir une concertation. Nous chercherons à mettre en perspectives des solutions innovantes.

**Bernard FIOLE**

Merci, Maryvonne. J'en profite pour dire qu'une bonne accessibilité passe par un bon accès à l'information. Alors, je vous demande si tous arrivent à lire. Notamment, Sylvie, qui va faire notre synthèse tout à l'heure : il serait bien que tu sois correctement positionnée.

A la fin de chaque demi-journée Sylvie Mathon, du CETE Nord-Picardie, nous fera une restitution en live des messages principaux. Nous avons pris un prestataire externe pour faire les actes de synthèses de toutes les interventions. Nous nous sommes donné dans l'obligation, pour éviter les errements antérieurs, de faire une restitution tout début janvier.

<h2 style="text-align: center;">Le diagnostic accessibilité</h2>
--

**Bernard FIOLE**

Lors de cette session, nous allons faire témoigner des éléments méthodologiques et des pratiques de diagnostic d'accessibilité dans deux collectivités de taille différente. Villeurbanne, 135.000 habitants et Noyant, 2000 habitants. Le diagnostic d'accessibilité pour le cadre bâti notamment, mais des diagnostics d'accessibilité plus généralement, ce sont les enjeux du moment, avec des échéances, des dates, des obligations. C'est un moment fort pour les collectivités qui ont l'obligation de tout mettre en accessibilité en 2015, et les services de l'Etat. Nous allons débattre sur la manière dont les différentes autorités ont pu s'emparer du sujet et en tirer des premiers enseignements, puisqu'elles ont pu avancer là-dessus.

Le diagnostic, c'est ce qui n'est pas un état des lieux ; c'est aussi une dimension de prospective. L'autre aspect, c'est la notion de chaîne de déplacement : chaque objet de la ville ne peut pas être pris séparément, il faut bien l'appréhender dans son ensemble pour que cela ait du sens. Il faut toujours ramener à cette notion de sens de la politique publique : que fait-on ? Pour quoi faire ? Pour qui ? Pour quelles personnes ? Derrière, ce sont les usagers, des personnes, des êtres humains, des citoyens, des habitants, tout le monde.

Laurent Saby va nous présenter les éléments méthodologiques de diagnostic que le CERTU a pu sortir très récemment, au mois de septembre 2008.

**Diagnostic des établissements recevant du public :  
quels points de repère ?**

**Laurent Saby, CERTU**

A mon arrivée au CERTU, en septembre dernier, on m'a confié comme mission d'observer un certain nombre de pratiques en matière de diagnostic, qui avaient pu déjà commencer au sein du Réseau scientifique et technique du ministère, donc dans les CETE , en accompagnement des DDE pour faire du diagnostic, pas seulement en bâtiment d'ailleurs.

En remarque préliminaire, la présentation que je vais vous passer est un petit peu plus légère que celle que l'on vous a imprimée. Nous allons prendre une vingtaine de minutes pour examiner les éléments méthodologiques que nous avons pu tirer des différentes démarches

que nous avons collectées au sein du réseau, en collaboration avec cinq CETE. Mon propos s'articulera en quatre points :

- qu'est-ce qu'un diagnostic, pourquoi faire ?
- la notion de diagnostic qui s'insère dans un projet et qui en est la première étape ;
- la notion de différents projets à articuler tout au long de la chaîne du déplacement ;
- un quatrième point d'ouverture vers les deux présentations de collectivités qui nous seront faites ensuite, sur le fait qu'il n'y a pas une méthodologie unique de diagnostic, mais bien des options un peu diverses et variées.

Qu'est-ce qu'un diagnostic ? D'abord, un point de départ, sans vous refaire tout le tableau sur la loi du 11 février : quelles sont les trois grandes nouveautés de cette loi qui impactent la manière de faire du diagnostic ? D'abord, la prise en compte de tous les types de handicaps ; la notion de continuité de la chaîne du déplacement, qui n'est pas sans conséquence sur la manière de mener les diagnostics et de les articuler entre eux ; l'importance prise par la concertation ; l'idée que cette loi fixe des objectifs ambitieux, qui traduisent des attentes fortes de la part notamment des usagers en situation de handicap, mais qui, du coup, puisqu'ils ont été impliqués au moment de l'écriture des textes, induisent des attentes fortes de ces usagers. Pour relever ce défi proposé à la collectivité, il est apparu au législateur qu'il allait y avoir besoin d'outils pour les personnes qui allaient être en responsabilité pour réaliser cette mise en accessibilité du cadre de vie. Parmi ces outils, le décret 2006-555 de mai 2006 instaure la nécessité de procéder à un diagnostic d'accessibilité des établissements recevant du public des catégories 1 à 4 – les plus gros – avant le 1er janvier 2011, sachant qu'un décret est en cours de signature, qui avancera la date de réalisation des diagnostics pour les ERP de catégories 1 à 2 d'un an et de toutes les catégories pour les bâtiments État.

Pourquoi faire ce diagnostic ?

- Donner l'opportunité aux gestionnaires d'un bâtiment ou d'un patrimoine d'engager leur réflexion et de se doter d'un outil de programmation. Puisqu'il faut être accessible en 2015, il ne faut pas se réveiller en décembre 2014 et se dire : « A partir du mois de janvier et février, je suis dans l'illégalité et je vais au-devant de problèmes ». Il faut commencer par engager les réflexions et l'idée de mettre le diagnostic à peu près à mi-chemin entre la parution de la loi et l'obligation de mise en accessibilité, c'était bien de poser ce premier jalon et d'aider les gestionnaires à se doter d'un outil de programmation.
- Permettre aux gestionnaires de s'approprier la thématique de l'accessibilité. Dans la plupart des démarches de diagnostic faites au sein du réseau scientifique du ministère, il y avait toute une phase de sensibilisation aux différentes situations de handicap. Ainsi, le portage se fait bien mieux par la suite au niveau des gestionnaires.
- Poser les bases d'un travail en commun entre les différents acteurs. C'est notamment la place importante faite à la concertation.
- Faire le lien entre l'accessibilité et de nombreuses autres thématiques connexes, comme la gestion de patrimoine, la sécurité incendie, les performances énergétiques d'un bâtiment, etc. et donc ne pas prendre l'accessibilité par le « petit bout de la lorgnette », mais bien faire attention au fait que tout cela est un petit peu interconnecté avec d'autres thématiques.

Le deuxième élément ressorti des démarches, c'est la différence entre diagnostic et contrôle. C'est un point important de sémantique : on contrôle ce qui est neuf ; on diagnostique ce qui existe. C'est une démarche dans laquelle nous essayons de voir comment fonctionne un patrimoine existant et comment nous allons pouvoir le faire coller aux exigences réglementaires. Quand on contrôle, on réalise une liste de conformités ou de non-conformités. Quand on fait un diagnostic, on essaie d'avoir une compréhension globale, on analyse le



fonctionnement d'un objet, donc d'un bâtiment ou d'un patrimoine dans son ensemble et on essaie de décider, derrière, comment agir. Il y a une dimension stratégique dans le diagnostic, une dimension d'étude que nous n'avons pas dans le contrôle.

Trois phases successives, selon la définition donnée par le décret : une analyse de l'état d'accessibilité ; la production de préconisations ; une estimation de coût.

Attention : la notion de diagnostic en accessibilité dépasse la simple phase 1 d'état des lieux, alors que dans certains autres domaines, le diagnostic est en fait un simple état des lieux avec une analyse derrière. Il n'existe pas aujourd'hui de diplôme de diagnostiqueur, pas plus de certification ou de label officiel en la matière. Cela est aussi fait pour laisser la marge, d'un point de vue local, pour que les personnes qui veulent faire du diagnostic en régie puissent le faire en acquérant des compétences, et derrière diagnostiquent un patrimoine. Ces trois étapes font appel à des compétences distinctes. Analyser un état d'accessibilité demande une bonne connaissance de la réglementation, des situations de handicap d'un point de vue de l'usage ; la production de préconisation est une compétence de maîtrise d'œuvre et l'estimation de coût est une compétence d'économiste. Donc, attention, il n'est pas facile de réunir toutes ces compétences en une même personne. Il faut derrière être vigilant dans la manière dont on confie des missions à des personnes pour faire du diagnostic.

Ces étapes donnent lieu à des positions de maître d'ouvrage, comme dans toute démarche de projet. Si au-delà des trois phases un peu « réglementaires », on essaie de donner la proposition d'un phasage un peu plus opérationnel, on estime qu'une première phase de collecte et d'analyse de données sera utile pour permettre de comprendre le fonctionnement et les enjeux de l'établissement et, derrière, d'adapter la méthodologie aussi aux besoins et aux attentes du maître d'ouvrage. L'état des lieux, lui, recense effectivement un certain nombre de dysfonctionnements, mais surtout, il les hiérarchise. Un premier positionnement du gestionnaire est souhaitable à ce moment-là, parce qu'il est important que le gestionnaire joue le jeu de cet effet miroir. La recherche des solutions pertinentes doit intégrer différents leviers d'actions (travaux, technique, technologique, architectural, mais aussi organisationnel et fonctionnel). Les actions de sensibilisation et de formation sont aussi très importantes pour faire de l'accueil de personnes handicapées. Enfin, avoir une réflexion globale à l'échelle d'un patrimoine, de la chaîne du déplacement, en prenant en compte le contexte.

Le chiffrage des préconisations est une compétence spécifique qui doit intégrer tous les coûts – attention aux copier/coller de ratios un peu rapides. A ce moment-là, un second positionnement du maître d'ouvrage est nécessaire pour opérer des arbitrages et, derrière, nous débouchons bien, même si ce n'est pas dit dans le décret – sur une programmation pluriannuelle et un suivi dans le temps de la mise en œuvre de cette programmation. En termes de gestion de projets, il est important de bien repérer les phases de travail et les résultats attendus de chacune de ces phases. Il est aussi important de distinguer :

- le pilotage stratégique, c'est-à-dire les personnes qui vont prendre les décisions, arbitrer, choisir ce qui est prioritaire, ce qui ne l'est pas, dans quel ordre nous faisons les choses, pour ne pas tout faire en même temps ;
- et le pilotage technique qui dit ce qui va, ce qui ne va pas, fait des propositions, d'un point de vue technique, sur l'amélioration de l'accessibilité.

C'est la même chose au moment du suivi du plan d'action. Cela renvoie donc aussi à l'importance de l'appropriation des résultats de ce diagnostic : comment faire pour ne pas juste rendre un gros rapport qui servira à caler un meuble ou à être rangé dans une armoire ? Comment faire pour que ce rapport soit ingéré par le maître d'ouvrage et qu'il s'en serve ?

Le triptyque d'acteurs essentiels : les gestionnaires, les techniciens et les usagers, voire les utilisateurs du bâtiment, c'est-à-dire ceux qui y travaillent, d'où l'importance de la concertation.

La question de l'articulation tout au long de la chaîne du déplacement. Jusqu'à maintenant, nous avons parlé du diagnostic ERP, mais les gestionnaires d'ERP n'étaient pas les seuls à avoir besoin d'outils. Cela concerne aussi les personnes qui ont à gérer de la voirie et des espaces publics, ainsi que les personnes qui gèrent du transport collectif. Dans ces différentes démarches, les schémas directeurs d'accessibilité des transports, les plans de mise en accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics répondent aussi à la définition du diagnostic telle que nous l'avons faite : un état des lieux avec une hiérarchisation ; une production de préconisations ; un chiffrage et derrière, une programmation de travaux. Pour atteindre l'objectif inscrit dans la loi de continuité de la chaîne du déplacement, il faut se demander comment les articuler : à la phase diagnostic, puis à la phase travaux. Les trois types de diagnostics menés en parallèle, parfois par des acteurs différents, comment en assurer la cohérence à l'échelle d'un territoire ? Cela pose un certain nombre de questions, auxquelles nous n'avons pas forcément les réponses, mais que je vous soumetts : comment on articule le schéma directeur des transports avec le plan de mise en accessibilité de la voirie, notamment au niveau des points d'arrêts ; ou, avec les diagnostics d'ERP au niveau des gares, des pôles d'échanges, etc. Les parcs, ou en tout cas leurs circulations principales, qui sont définies comme des installations ouvertes au public et qui, du coup, relèvent de la réglementation cadre bâti seront-elles diagnostiquées comme des ERP ou intégrées dans les plans d'accessibilité de la voirie ? Etc. Il faut aussi faire attention au fait que d'autres démarches en cours sur des thématiques connexes peuvent soit imposer des contraintes, soit au contraire offrir des opportunités pour la mise en accessibilité. Nous connaissons cela, au niveau de l'État, avec les suites du Grenelle où il a été décidé de coupler mise en conformité thermique et mise en accessibilité. La mise en accessibilité sera-t-elle tirée par la locomotive de la thermique, qui, aujourd'hui, a le vent en poupe ? Ou bien, sera-t-elle effacée par cette question du thermique ? C'est un vrai point de vigilance. Nous pouvons soit avoir une contrainte, soit une opportunité à ce niveau. Pareil, pour la gestion de patrimoine, le gros entretien, la sécurité, etc.

Les périmètres des diagnostics sont à définir, parce que seules les parties ERP des catégories 1 à 4 des bâtiments sont concernées par les diagnostics. Cela demande donc, quand nous approchons un bâtiment, déjà de voir quelles sont ces parties qui reçoivent du public. Mais, en même temps, il peut être pertinent de s'intéresser à certains ERP de catégorie 5, parce que ces ERP de catégorie 5, même s'ils n'ont pas d'obligation de diagnostic, doivent être mis en accessibilité pour 2015. Donc, par exemple, dans une petite commune où le seul ERP est une mairie de catégorie 5, il est peut-être bien de le « diagnostiquer » et de savoir comment nous allons nous y « attaquer » pour remplir l'objectif 2015. La question des locaux de travail, puisqu'un nouveau référentiel réglementaire est à venir, mais pour le moment n'est pas sorti. Est-ce que nous l'intégrons au moment du diagnostic ?

Quelle limite fixons-nous pour chaque diagnostic ? Puisque nous avons dit que pour la continuité de la chaîne du déplacement, il faut être vigilant aux connexions et aux interfaces entre ces différents domaines. Quand nous faisons un diagnostic sur un ERP, il convient de s'interroger sur la manière dont on y arrive en voiture, en transport en commun, à pied, en fauteuil, etc., donc aller un petit peu plus loin que la limite domaniale de l'ERP. De la même manière qu'il peut être judicieux de s'intéresser aux points d'arrêt et à leur environnement un peu élargi, quand nous traitons de réseaux de transport et pas juste du réseau lui-même.

Les options méthodologiques sont nombreuses. Il y a différents choix à faire avec le maître d'ouvrage. Nous venons de parler du choix du périmètre d'études qui serait pertinent. Il est intéressant de savoir s'il y a des cibles particulières à identifier. Est-ce que l'on va avoir une approche plutôt normative ou pragmatique, étant donné que le référentiel réglementaire est la base pour tout le monde, mais est-ce que nous avons l'entrée par ces référentiels réglementaires ou est-ce que nous essayons d'abord d'avoir l'entrée par l'usage du bâtiment et derrière, d'interroger le référentiel réglementaire par rapport à cela ? Il y avait déjà là un premier rapport du CERTU qui était paru en 2006<sup>1</sup>. Je vous y renvoie. Il est en téléchargement gratuit sur le site Internet du CERTU. Quels types d'indicateurs on se donne ? Nous verrons tout à l'heure les différents types d'indicateurs qui peuvent ressortir des démarches sous forme de codes de couleur, de symboles, de chiffrage, de pourcentage, etc., la forme du rendu. Et puis, pour réaliser l'état des lieux, comment nous faisons la saisie sur le terrain, quels outils de mesure on se donne ? Derrière la mesure, quelle tolérance nous donnons-nous sur la mesure ? Quels outils de repérage, aussi, nous donnons-nous sur le terrain, du simple plan dessiné à la main, comme vous allez en voir un sur une de mes prochaines diapositives, jusqu'à un système par GPS, avec base de données géolocalisées, etc. On en voit aussi apparaître, donc après, il faut adapter, en fait, aux besoins du maître d'ouvrage et de l'étude.

Voilà donc différents types de rendus. Nous voyons ici une forme de tableau qui avait été proposé au départ par le CETE Normandie Centre. Ils sont ensuite arrivés sur des choses plus sous forme de fiche, comme celle-là, donc avec la chaîne du déplacement sur le côté, le repérage sur un plan de l'endroit dont ils parlent. Une illustration, donc une photo – important, les photos, quand on fait du diagnostic – le constat, le rappel réglementaire, et un commentaire ou une piste d'amélioration, mais qui n'est qu'une piste qui dessine - voire des pistes qui dessinent - les scénarios possibles d'aménagement. Avec en haut, aussi, un degré d'urgence d'intervention et le type de handicap concerné. Et puis, un petit plan dessiné à la main, sur lequel on pouvait reporter un certain nombre de codes de couleur, de smileys, de petits symboles, etc. qui permettent d'y voir plus clair et d'avoir une vision un peu synthétique de cette question de l'accessibilité.

En conclusion, il n'existe pas de méthode de diagnostic unique. Le diagnostic, ce n'est pas un contrôle, c'est un outil pédagogique. Il est important de se saisir de l'opportunité de réalisation d'un diagnostic pour s'approprier les enjeux de l'accessibilité, entamer une réelle démarche de projet transversale, concertée, plutôt que de chercher, à se « débarrasser » d'une obligation réglementaire. Certes, il existe une obligation réglementaire, mais elle n'est pas une fin en soi. Il est important que les gestionnaires fassent ce diagnostic, parce que cela peut leur être utile et non parce que cela leur est demandé dans un texte. L'offre privée est en cours d'émergence et de structuration. Il n'est pas toujours facile, aujourd'hui, de trouver les personnes pour réaliser les diagnostics. Le réseau scientifique essaie de proposer des éléments de méthodes, comme ceux que l'on vient de vous présenter. A suivre, c'est le guide que nous venons de sortir, accompagné de la petite plaquette<sup>2</sup>. Cela se présente sous cette forme. Il est en téléchargement gratuit sous forme PDF sur le site du CERTU. Pour la version bien présentée, CD-rom, avec toutes les pièces annexes, etc., il est en vente à 20 € sur le catalogue.

Merci de votre attention. Vous voyez ici une copie d'écran du site Internet du CERTU dont on vous a parlé tout à l'heure, avec le fameux onglet projet transversal, ville accessible à tous,

1 Diagnostic d'accessibilité urbaine. Analyse comparative de cas et propositions. (Dossier, paru en janvier 2007 : [http://www.certu.fr/spip.php?page=article\\_theme&id\\_article=321&id\\_rubrique=604&lang=fr](http://www.certu.fr/spip.php?page=article_theme&id_article=321&id_rubrique=604&lang=fr))

2 [http://www.certu.fr/fr/\\_Projets\\_transversaux-n206/Ville\\_accessible\\_a\\_tous-n208/Diagnostics\\_d&039;accessibilite-n604/Elements\\_de\\_methodologie\\_sur\\_les\\_diagnostics\\_d&039;accessibilite-a1310-s\\_article\\_theme.html](http://www.certu.fr/fr/_Projets_transversaux-n206/Ville_accessible_a_tous-n208/Diagnostics_d&039;accessibilite-n604/Elements_de_methodologie_sur_les_diagnostics_d&039;accessibilite-a1310-s_article_theme.html)

avec une rubrique spéciale diagnostic d'accessibilité. C'est mieux si vous l'avez vu avant. Cela vous aidera à vous y repérer. Je vous remercie.

## **Gestion du diagnostic d'accessibilité tous handicaps** **Partage d'expériences**

### **Roger MAZANA, Directeur des bâtiments, Ville de Villeurbanne**

Notre propos est un témoignage d'une action en cours à la Ville de Villeurbanne. Elle s'inscrit dans un cadre : mars 2008, des élections ; une nomination d'une adjointe en charge de toutes les formes de handicap ; un cadre économique avec une programmation pluriannuelle d'investissements, avec deux grandes thématiques complètement sorties des thématiques budgétaires classiques, en l'occurrence par thématiques de bâtiments, d'usages, etc., qui ne sont pas affectés à chaque délégation, qui restent au-dessus du budget et attribuées à une gestion plus, au niveau de l'adjoint au handicap ou du maire, sur le Grenelle de l'environnement et la qualité des enveloppes thermiques du bâtiment, et la mise en accessibilité du parc immobilier de la ville. Ce contexte de départ dans lequel l'on se situe va être également un élément qui va permettre d'avancer et de passer un peu tous les problèmes de handicap.

Il y a un peu plus d'un an, à la sortie de l'été 2007, on a effectivement décidé de se jeter dans l'opération des diagnostics. Ce n'était pas évident, parce que nous n'avions pas trop de repères. Peu de personnes avaient réalisé de diagnostic à des échelles importantes. Certains avaient fait de temps en temps quelques essais sur des échantillons de patrimoine. Au mois de mars, nous avons la sortie de l'attestation d'accessibilité pour tout ce qui était le neuf et on a dit : « Il faut que l'on arrive ; on verra bien comment cela se passe ». Donc, nous sommes partis sur le montage d'un dossier à bons de commande, parce que nous ne savions quand il commençait, mais pas quand il finirait. Nous savions que nous devions faire les premières à quatrièmes catégories, mais nous voulions également pouvoir faire des cinquièmes catégories, en fonction de réalités d'usage – la mairie, de cinquième catégorie, doit être diagnostiquée, sous peine de traiter toute une partie du parc ERP sur un mode d'approche et d'arriver à la fin de l'échéance sans élément de comparaison et d'arbitrage.

Au niveau de la production, nous avons fait une consultation : automne 2007, passation d'un marché en début 2008 et nous avons exécuté d'ores et déjà, dans le premier semestre de l'année 2008, la totalité du secteur scolaire, qui représente quand même presque la moitié des patrimoines dans les collectivités. Actuellement, ce travail est terminé. Les rendus sont faits et un plan d'action de synthèse a été réalisé sur ce secteur. Il est en voie de se mettre en œuvre dès l'année 2009. Nous recherchons actuellement un technicien spécialisé pour suivre cette partie. Ce sont des millions d'euros à la clé et la Ville de Villeurbanne a globalement estimé que sur tout son patrimoine, elle était dans une économie de l'ordre de treize millions d'euros.

Après, nous nous trouvions confrontés à un dilemme : que faire, un diagnostic de conformité ou de la mise en accessibilité ? Monsieur Saby l'a bien expliqué tout à l'heure, l'attestation d'accessibilité et l'accessibilité telle que nous la connaissions, c'était toute la production pour les bâtiments neufs. Alors, nous sommes partis en nous disant : « Demain, nous allons prendre l'attestation d'accessibilité et nous allons utiliser cela pour diagnostiquer l'existant ». Rapidement, nous nous sommes rendu compte que c'était quelque chose qui allait nous échapper, donc nous nous sommes reposés la question de notre priorité. 1) Une obligation de diagnostic, donc de hiérarchisation, de s'inscrire dans une politique générale, et d'avoir un

outil de pilotage. Et, qui dit outil de pilotage ne dit pas obligatoirement exhaustivité de tous les éléments de déficit du handicap. C'est-à-dire que la question s'est vite posée de savoir ce que nous étions capables de manager si nous avions devant nous des milliers de pages avec, à chaque fois, non hiérarchisé, d'une certaine manière, des déficits sur une poignée de porte, sur quelques luminaires qui ne sont pas bons, une couleur de sols qui ne correspond pas au bon code couleur, des marches ou une main courante qui n'étaient pas tout à fait au bon format. Donc, nous avons fait le choix délibéré d'aller vers ce que l'on appelle un diagnostic action, donc qui n'avait pas pour but de tout traiter, mais de nous donner un cadre général des parties les plus essentielles de déficit et de pouvoir permettre à une équipe de pilotage d'arbitrer, à la fois dans les priorités au niveau d'un plan de déplacement – si tant que nous soyons dans les avancements, aujourd'hui capables de mettre toute la chaîne des déplacements dans une même logique -, mais à la fois, mai 2015. Il y a bien un besoin de hiérarchiser et de prioriser, ne serait-ce que pour pouvoir avancer, mais on avance sur un laps de temps qui est à la fois aussi très court. C'est-à-dire que le risque de se tromper et de faire tel bâtiment plutôt que tel autre, se pose d'une année sur l'autre. Il y a des négociations, des partenaires dans cette démarche, mais nous n'avons pas pris, non plus, un risque immodéré par rapport à cela.

Dans le diagnostic, effectivement qui se veut un diagnostic action, nous nous éloignons aussi de l'élément exhaustif et normé de l'attestation, dans le sens où nous nous sommes donnés, de temps en temps, quelque tolérance dimensionnelle et nous n'avons pas traité l'exhaustivité, notamment car nous ne sommes pas allés dans les salles de classe, mesurer le niveau d'éclairage de la salle de classe ou l'ensemble des déficits, une couleur de peinture en sol, des choses comme cela, avec une entrée en disant : « Aujourd'hui, nous voulons diagnostiquer le plan d'action et la stratégie. De l'autre côté, le patrimoine continue à vivre. Tous les jours, l'on agit sur le patrimoine. Au titre de l'accessibilité, nous n'allons pas tout arrêter pour tout remettre dans le filtre de l'accessibilité. Donc, à l'autre bout de la chaîne, nous avons décidé que nous allions donner des outils aux gens qui sont des acteurs courants de l'intervention ». En l'occurrence, chez nous, il s'agit de toute la fonction ouvrière, les agents de maîtrises, les techniciens qui suivent la gestion courante des bâtiments. Nous leur avons fait une formation, notamment à partir des référentiels, telles les circulaires de l'été 2008, qui permettent d'avoir du visuel, de comprendre que quand on est dans un sanitaire, la barre d'appui est ainsi et pas autrement positionnée. Nous avons trouvé plus intéressant d'avoir cette double entrée : une entrée très hiérarchisée, très méthodique, là où se trouvent les enjeux stratégiques et les enjeux économiques et techniques, en disant, à certains moments : il faut regarder la collectivité, où l'on rend un service unique (piscine, hôtel de ville), par rapport à là où je rends des services effectivement présents et relativement maillés sur la collectivité et le fait qu'il est nécessaire à un moment donné, de s'approprier la problématique de l'accessibilité. Comme nous le constatons aujourd'hui, pour ceux qui sont des conducteurs d'opération, nous commençons à voir nos partenaires, architectes entre autres, qui intègrent la nouvelle réglementation. Il y a quelques années en arrière, les textes sur l'accessibilité ne leur parlaient pas beaucoup. Aujourd'hui, cela leur parle un peu plus et nous nous sommes dit que dans la chaîne de la gestion, nous devons avoir cette culture ; nous pouvions nous retrouver, à un moment donné, avec une intervention d'un certain nombre de personnes, comme cela, qui pouvait éventuellement dégrader l'accessibilité qui aurait été faite que par des spécialistes. Donc, ce risque-là, nous l'avons mesuré et nous avons décidé de le traiter dans le cadre d'une gestion plus courante, où les gens doivent être eux-mêmes les acteurs du changement sur le terrain.

Afin qu'il n'y ait pas d'ambiguïté, nous avons inséré en préambule de tous nos diagnostics, de dire que nous faisons un diagnostic pour lequel nous allons nous baser sur la réglementation,

sur l'attestation d'accessibilité où nous allions traiter tous les items, mais, à la fois, tout en les visualisant, nous avons pris certaines libertés par rapport à eux. Donc, nous avons voulu le formaliser, en tête de chacun des diagnostics, pour que tout lecteur aujourd'hui, demain, une commission qui analyse le dossier, sait que nous avons fait un diagnostic action qui met en avant les principaux déficits en matière d'accessibilité, mais ne traite pas tout dans la mesure où il aurait été estimé par des diagnostiqueurs que ce n'était pas un niveau discriminant ou suffisamment discriminant. Il nous a paru important de l'afficher, pour qu'il n'y ait pas de tromperie vis-à-vis des personnes. Nous avons renvoyé à des phases d'exécution, cette entrée-là. Le diagnostic, c'est un plan d'action. Ce sont de grandes manœuvres. La réalisation, elle, aura à reprendre toutes les problématiques des non-conformités ou, à défaut, avoir dans certains cas, des dérogations, voire des politiques d'échéanciers. Ces thématiques sont fortement connues en matière de travaux sur la sécurité. il est très fréquent que nous ayons des échéanciers de travaux, parce qu'il est impossible, parfois même techniquement, sans vider l'activité d'un équipement, de pouvoir mener toutes les actions sur un laps de temps relativement court, qui est celui d'une année scolaire, par exemple.

### **Myriam BONNETON, Ville de Villeurbanne**

Bonjour. Roger Manzana vous a parlé de tout ce qu'il s'est passé avant la réception de ces diagnostics. Je vais prendre la suite et vous présenter le résultat de ces diagnostics, dont nous avons une première partie. Nous en sommes à mettre en place des plans d'action.

La première décision a été de rendre accessible, le plus rapidement possible, les établissements qui proposent un service qui n'est rendu qu'à un seul lieu de la ville. Sur les premiers diagnostics, nous avons traité les groupes scolaires. Nous nous retrouvons avec un centre de plein air, qui reçoit tous les enfants de tous les groupes scolaires. Ce bâtiment sera donc traité en priorité. Nous avons également décidé de programmer en parallèle différents types d'équipements. Ce n'est pas parce que nous avons commencé nos diagnostics par les groupes scolaires, que nous allons rendre les groupes scolaires accessibles en premier. Nous allons essayer de rendre accessibles, le plus vite possible, un groupe scolaire par quartier, mais aussi une bibliothèque, une piscine, un gymnase, etc., de façon qu'il y ait une cohérence. Nous nous sommes également trouvés confrontés au problème des établissements associés. C'est-à-dire que si nous rendons notre groupe scolaire accessible, il est important que la chaîne continue, c'est-à-dire que le gymnase associé soit accessible, ainsi de la piscine.

Cependant, des priorités ne peuvent pas être définies par la seule collectivité. Une concertation est nécessaire avec le Grand Lyon. Le travail se fait en parallèle pour l'instant ; nous avons encore un peu de mal à nous rejoindre. Le schéma directeur d'accessibilité de la voirie est engagé au Grand Lyon, mais nous avons bon espoir d'arriver à faire se rencontrer les deux chemins. D'ores et déjà, nous avons pris en compte le Pédibus – trajet collectif des enfants à pieds jusqu'au groupe scolaire le plus proche – qui nous permettait d'élargir notre périmètre, de ne pas commencer notre diagnostic au portail du groupe scolaire.

Parmi ceux que nous avons relevés de façon plus courante, des travaux de voiries vont relever du Grand Lyon. Nous devons leur répercuter le résultat de nos diagnostics. Nous avons ensuite une problématique ascenseur, des rampes d'accès à créer, des remplacements de portes et d'antipince doigt, des problèmes de visiophones, des sanitaires à aménager, beaucoup de bandes d'éveil podotactiles à poser, des mains courantes, ainsi que la nécessité de créer des parkings pour les personnes à mobilité réduite dans l'enceinte des ERP. En gros, dans les travaux, nous avons créé neuf catégories, dont je vais vous présenter quelques exemples concrets.

### **Roger MANZANA**

L'accessibilité, c'est de l'ingénierie. Pour ceux qui n'ont pas encore décidé de se lancer dans l'accessibilité, allez-y très vite. Très rapidement, dès l'année prochaine, nous aurons des pénuries en la matière. Déjà, aujourd'hui, le bureau d'études qui travaille pour nous, nous déclarait le mois de dernier commencer à refuser de répondre à des consultations.

### **Myriam BONNETON**

Voilà pour les premiers travaux, que nous ne traiterons pas, nous, Ville, puisque nous sommes dans une communauté urbaine, c'est tout ce qui concerne la voirie (places de parking inexistantes à proximité de notre équipement, traversées de chaussées), ensuite une problématique ascenseur (photo avec implantation virtuelle d'un éventuel ascenseur, localisation succincte sur un plan, estimation financière), des rampes d'accès (présentation identique, avec photo de l'existant, localisation du problème, pente, longueur, nécessiter de paliers et estimation du coût des travaux), des largeurs de portes (groupes scolaires à doubles vantaux qu'il faudra passer en vantaux tiercés), le réaménagement de blocs sanitaire et des travaux un peu moins habituels, qui ont pour but d'améliorer l'accessibilité aux escaliers, avec des linéaires de bandes podotactiles à poser faramineux et beaucoup de mains courantes à reprendre, qui ne sont pas assez longues ou existantes. Chose surprenante, nous allons jusqu'au mobilier, qui nous pose également des soucis : table d'examen dans un cabinet médical, vestiaires de gymnase, etc. Donc, le diagnostic va un petit peu plus loin que le bâti et traite parfois des équipements mobiliers.

Je voulais enfin vous parler de la nécessaire appropriation des résultats. Nous recevons effectivement des rapports assez conséquents. Quelqu'un de la collectivité doit absolument trier dans ces rapports, se les approprier. A partir de ces rapports, pour chaque observation, nous avons essayé de regarder qui allait pouvoir traiter la conformité. Une première partie sera traitée par nos ateliers municipaux (réglages de ferme-porte, remplacement de portes en tiercé). Nous avons ensuite regardé les travaux qui se feraient sans maîtrise d'œuvre, ceux qui nécessiteraient une maîtrise d'œuvre, tout ce qui est mobilier et tout ce qui relève du Grand Lyon. A partir du résultat du diagnostic, beaucoup de travail demeure. Pour s'approprier et les résultats et préparer un plan d'action, nous avons reporté nos résultats des 25 groupes scolaires sur le plan de la ville, de façon à optimiser. Pour ce faire, nous avons reporté ces résultats sur un plan pour pouvoir faire des choix.

Aujourd'hui, nous aboutissons à une première planification pluriannuelle. Nous sommes à peu près à mi-chemin de notre démarche de diagnostic ; celle-ci devrait être terminée dans l'année 2009. Les études de maîtrise d'œuvre devraient être lancées sur les premiers projets. En termes de programmation budgétaire, nous sommes partis sur cinq tranches de travaux, de 2010 à 2014, avec un montant aux alentours de 2 millions d'euros annuels pour l'instant, une diversité de bâtiments traités (4 à 5 groupes scolaires, 5 bâtiments sportifs, 2 bâtiments culturels, 1 bâtiment administratif, 1 bâtiment associatif, 1 centre social), le but étant de panacher. Pour ce faire, nous devons embaucher un technicien territorial.

### **Roger MANZANA**

Dans un diagnostic, il est important d'avoir une information précise. Car, certaines choses ne seront mises en œuvre que dans cinq ou six ans. Il ne s'agit pas de perdre des informations. Le diagnostiqueur doit donc décrire, donner de l'économie, ainsi qu'un support sur lequel le dossier pourra vivre. Ainsi, nous avons fait un ratio entre le coût d'investissement sur

l'équipement concerné et le niveau du résultat du niveau d'accessibilité. Au mieux, nous arrivons à 70 ou 80 % sur de telles actions. Mais, cela nous donne une sorte d'élément conducteur, avec des moments où l'on peut ne pas avoir obligatoirement la même chaîne d'entrée, par exemple sur les groupes scolaires très maillés dans une collectivité. Cela peut être ensuite croisé à la capacité de faire. Là aussi, à certains moments, certaines actions sont sans doute plus faciles à mettre en œuvre et demanderont moins d'études. Elles bousculeront moins les utilisateurs quant aux positions pour régler le déficit.

### **Voirie et loi handicap : Ville de Noyant**

#### **Christelle GIRARD, Secrétaire général de la Mairie de Noyant, Maine-et-Loire**

Bonjour. Je vais vous présenter rapidement le diagnostic accessibilité réalisé par la ville de Noyant. Noyant est une toute petite commune de presque 2000 habitants, située à quelques 60 km de grands centres urbains, entre Angers, le Mans et Tours, sur un terrain relativement plat.

En 2006, la DDE de Maine-et-Loire nous a contactés, pour être ville pilote au niveau de l'accessibilité. Ils nous ont proposé de nous faire le diagnostic accessibilité, voirie et bâtiment de la commune gratuitement. Les élus ont accepté. Sachant que sur la commune, le maire est pharmacien, à l'époque une adjointe l'était également, donc des personnes plutôt intéressées par l'accessibilité. Quand le diagnostic a été lancé, ils pensaient que tout était accessible, qu'ils avaient tout bien fait, notamment au niveau de la voirie où la rue principale avait été refaite une dizaine d'années auparavant. Il s'est avéré que non, même si Noyant n'avait pas à rougir. La notion de chaîne de déplacement a principalement été mise en avant, parce que les deux diagnostics ont été réalisés conjointement, de manière à rendre accessible l'ensemble du bâtiment, pour s'orienter, circuler, accéder et l'utiliser, notamment des ERP.

Le programme de l'étude était le diagnostic d'accessibilité des ERP pour une mise en conformité avant 2015. Concernant l'espace public, il était question de l'interface entre ERP et voirie. Il était normalement obligatoire de réaliser un schéma directeur d'accessibilité des transports, mais nous n'en avons pas la responsabilité. Par contre ont été pris en compte les points d'arrêts des bus du conseil général pour les transports notamment scolaires, de façon à ce que l'accès à ces points soient rendus accessibles. La démarche de la commune a été de créer dans un premier temps une commission communale d'accessibilité. Nous n'y étions pas obligés, par contre, les élus ont trouvés intéressant de la créer. Nous avons donc contacté l'ensemble des associations de handicap de la commune ; l'association « *le club des aînés ruraux* ».

Nous avons également essayé d'associer tout ce qui est association de parents d'élèves notamment pour les écoles. Malheureusement, ils ne sont pas venus. Par contre, les autres associations ont participé à tout le cheminement et toute l'élaboration. Donc, du début de l'étude jusqu'au rendu, l'ensemble des associations ainsi que les élus, les politiques et les techniciens de la commune, l'ensemble des acteurs se sont vraiment impliqués dans le projet. De ce fait, les élus étaient parfaitement au courant de l'évolution du projet, ils se sont vraiment appropriés la chose, ce qui a permis de réaliser l'étude en une année.

La première chose qui a été faite était le recensement des bâtiments et des espaces publics pour ensuite faire la réalisation du prédiagnostic bâtiment avant le plan de mise en



accessibilité. En termes de périmètre de l'étude, nous avons choisi de le limiter au bourg, à l'exclusion de tous les hameaux, ainsi que les zones industrielles.

Ensuite nous avons listé les bâtiments qui allaient faire l'objet de l'étude : tous les bâtiments appartenant à la commune, ceux qui sont ouverts au public ; tous les bâtiments recevant du public, quelle que soit leur catégorie. Nous avons peu de catégories 1 à 4 (3). Alors qu'il est quand même important de savoir si la mairie est accessible ou pas - ce qui n'est pas le cas mais nous le savions d'avance. Nous avons exclu les logements communaux, les ateliers relais au niveau industriel également loués à des entreprises.

Tous les établissements, tous les bâtiments, toutes les salles qui recevaient et étaient mis à la disposition du public, ont été diagnostiqués de manière plus ou moins poussée. Ainsi, notre salle de cinéma a été diagnostiquée en profondeur, alors que les petites salles ou les associations font leurs activités, ont été regardées beaucoup plus rapidement.

Ensuite, nous avons listé les chaînes de déplacement qui allaient être diagnostiquées d'un point de vue voirie et espace public. Elles ont été choisies parce qu'il y avait un ERP dans le secteur. En réalité, nous avons diagnostiqué et nous allons faire en sorte de rendre accessibles tous les cheminements empruntés par la population pour accéder à un bâtiment recevant du public.

Traiter en même temps la voirie et les bâtiments a été intéressant, parce que nous avons vraiment limité le diagnostic voirie au cheminement pour accéder aux établissements recevant du public.

Sur le terrain, la DDE a créé un document d'étude pour diagnostiquer le bâtiment et la voirie. Ce document s'inspire des documents d'accessibilité des permis de construire. Il s'est agi de faire un diagnostic de chaque bâtiment exhaustif de l'accessibilité de chacun. Le choix de faire ou de ne pas n'intervient qu'après, au moment de la hiérarchisation. Nous disposons d'un diagnostic complet exhaustif de chaque bâtiment, c'est-à-dire de tout ce qui ne va pas.

Un exemple : la salle de cinéma. Cette salle de cinéma, salle de spectacle, a une capacité de 278 personnes et sert à la fois au spectacle, au cinéma tous les 15 jours, au théâtre, répétition théâtre, musique, aux spectacles diverses et variées, aux assemblées générales d'associations. C'est un bâti qui a 70 ans déjà qui a été rénové pour la dernière fois il y a 20 ans et qui n'est pas accessible. La DDE a listé par code couleur les travaux faciles, les travaux que l'on a faits, que l'on fait, et que l'on a faits nous-mêmes jusqu'aux travaux importants et coûteux qui remettent carrément en cause la structure du bâtiment. Ils nous ont fait des tableaux de synthèse présentant les difficultés. Par exemple pour les cheminements extérieurs, la salle n'est pas accessible, c'est des gravillons, ensuite il nous manque les stationnements handicapés sur la place d'accès à la salle. Je ne vais pas tout détailler, mais principalement, il nous manque l'accessibilité des personnes malvoyantes, que ce soit d'un point de vue voirie ou bâtiment. La difficulté principale consiste à la nécessité d'élargir les circulations, de supprimer des sièges, en somme repenser complètement le bâtiment. Bien évidemment, la scène n'est pas accessible non plus. Les sorties de secours ne vont pas, les banques d'accueil et le bar sont trop hauts. Tous ces éléments sont repris dans le tableau de synthèse que nous avons vu précédemment, avec les parties qui ne sont pas évaluées.

Suite à ces diagnostics de chaque bâtiment, la DDE nous a préparé un tableau de synthèse, nous indiquant pour chaque domaine, ce qui va, ce qui va pas, et ce qu'il faut faire pour rendre accessible. Pour les cheminements extérieurs, il faut créer des guides et repères pour

les malvoyants, le revêtement de salle est à changer; pour l'extérieur, la matérialisation des places de stationnement. Au niveau de la salle, il faut élargir les circulations latérales, etc. Ils nous ont ensuite chiffré les travaux. Honnêtement la salle, je pense qu'il faut la repenser complètement et estimer un coût de mise en accessibilité à 30.000 euros me paraît très peu, même s'il n'est pris en compte que l'accessibilité et pas tous les autres travaux annexes qui peuvent être faits pour des remises aux normes, des rénovations. Au niveau chiffrage, nous avons une sous-estimation au niveau de notre diagnostic. Ensuite, au niveau politique, les choix qui allaient être faits au niveau de la mise en accessibilité ont été hiérarchisés. Pour cela, un certain nombre de critères ont été définis : la fréquentation du lieu, la difficulté de mise en œuvre et le coût.

Nous avons deux difficultés au niveau diagnostic : les salles communes, toutes deux inaccessibles au niveau de la scène. La question s'est posée d'une demande de dérogation, puisqu'il n'est pas possible de mettre la scène accessible d'un point de vue technique. Par rapport à tous les bâtiments qui ont été diagnostiqués, nous avons fait un tableau de mise en accessibilité, jusqu'en 2015.

Suite à cette étude par rapport à cela, la commune a lancé un audit des salles. Nous allons faire diagnostiquer plus précisément nos salles communales, d'un point de vue rénovation, étude thermique, étude acoustique, utilisation du bâtiment, travaux de remise aux normes électriques, tous les travaux qui doivent être faits dans les salles y compris l'accessibilité. Une fois cet audit fait, nous devons décider d'une remise en accessibilité et en conformité les bâtiments ou d'une reconstruction. Sachant que d'autres locaux ne sont pas du tout accessibles et nous coûtent très très chers en mise en accessibilité : les petites salles prêtées aux associations pour leurs petites activités de dessin, d'art floral, etc. Aussi, la commune commence à réfléchir à construire un bâtiment qui regroupe notre salle de cinéma, notre salle des fêtes, les locaux mis à disposition des associations, etc. L'audit va être lancé. Suite à cette mise en accessibilité, les élus ont vraiment pris conscience qu'il y avait un vrai travail de fond. L'intérêt d'avoir fait l'étude accessibilité au tout début, c'est que d'ici 2015 nous avons le temps de penser correctement notre programme de mise en accessibilité notamment des bâtiments et de pas faire les choses à la va-vite, de pas mettre, enlever une rangée de siège juste pour avoir la bonne largeur, dépenser de l'argent un peu à tort et à travers, alors que nous pourrions rationaliser la dépense en ayant un vrai programme de remise aux normes complet des bâtiments d'un point de vue technique et d'un point de vue accessibilité.

## QUESTIONS-RÉPONSES

### **Alain BERGER, Ville d'Echirolles**

Comment mettre en œuvre la dimension concertation ? Notamment quand et où ? Est-ce que cela doit être avant le diagnostic ou même avant la consultation des bureaux d'étude ou pendant pour choisir tous les éléments stratégiques au moment du diagnostic ou après le diagnostic ? Ou est-ce au travers d'instances comme la commission accessibilité comme cela s'est fait pour Noyant ? Cela doit-il se faire plutôt par des enquêtes ? Derrière se pose la question de savoir comment mener des enquêtes : est-ce que nous le faisons auprès des professionnels, les professionnels d'accompagnement, les associations gestionnaires de centre, ou pouvons-nous le faire auprès directement des personnes handicapées en tant qu'usagers ? Comment le faire avec les problèmes de fichier et d'éthique par rapport au fichier informatique ? Comment accéder à ces citoyens-là pour poser quelques questions ?

### **Bernard FIOLE**

La question de la concertation va être pensée en amont de toute façon, savoir à quel moment là c'est des stratégies et des positionnements différents sur les collectivités. Nous allons demander à Villeurbanne, à Noyant en quelques mots, de nous dire par rapport aux questions posées, comment vous avez fait.

### **Roger MAZALA**

Oui, c'est peut-être un peu tôt, c'est-à-dire qu'il y a effectivement la structure que le législateur a prévue pour prioriser les actions quelles qu'elles soient. Aujourd'hui, la commission ad hoc est un lieu du débat. Ensuite, il y a des endroits où elle est sans doute constituée depuis longtemps et d'autres où elle ne l'est pas. Tous les cas de figure sur le territoire français existent. Après effectivement, c'est un travail avec les associations qui représentent, en parallèle avec d'autres. Aujourd'hui, la Direction des bâtiments que je représente n'est qu'un des acteurs. Il y a d'autres thématiques sur le handicap que celui du quatre bâti *stricto sensu*. Du travail va se faire en partenariat. Je ne pense pas qu'il a été imaginé à l'autre bout de la chaîne d'aller faire de l'enquête, par voie de document.

### **Christelle GIRARD**

Cela s'est fait de manière très pragmatique. Dans notre petite commune, tout le monde se connaît, donc le maire est allé voir les présidents des associations leur demandant s'ils voulaient bien participer. Ils ont répondu positivement. Au niveau du bâtiment par exemple, ce n'est pas trop possible, parce que c'est un domaine relativement technique ; par contre, au niveau de la voirie, nous avons créé trois groupes de travail, avec le technicien de la DDE sur le terrain pour voir l'accessibilité. Quand ils se sont tous retrouvés en commission accessibilité à étudier le diagnostic, à avancer sur les questions à hiérarchiser, ils savaient de quoi ils parlaient. Cela a été fait de manière très pragmatique, sans hiérarchie, sans cadre très contraint, mais tout le monde a vraiment participé, cela a donné un bon rendu. Pour revenir à votre question d'enquête, nous avons utilisé l'enquête pour les salles communales. Comme les questions d'accessibilité et du coût se posaient, après le diagnostic, nous avons fait une enquête auprès des utilisateurs pour savoir si le dimensionnement des salles convenait à l'utilisation, s'il n'y avait des soucis, de manière à avoir un audit complet des salles.

### **Laurent SABY**

Effectivement, vous aurez vu que ça faisait partie des bonus du document. J'avais prévu de parler de la concertation et notamment, mon message principal est qu'il n'y avait pas de recette unique. On observe autant de pratique que de diagnostics menés. Ainsi du Grand Lyon, qui a fait ses diagnostics voirie et qui s'est interrogé sur les cheminements, quels ERP étaient prioritaires, etc., et qui m'ont notamment dit qu'ils avaient fait une hiérarchisation a priori de ce qui leur paraissait prioritaire, ensuite de la concertation et qu'ils se sont aperçus que certaines de leurs hypothèses étaient complètement inverses de ce que demandaient les associations. Alors, derrière, ils ont pu corriger. Cela dépend aussi beaucoup du terreau associatif sur place, etc. Tous les cas de figure qui se présentent sur le terrain.

### **Annette RIMBERT**

Vous avez eu la chance d'avoir un audit. Je suis élue municipale dans une petite commune de 4.000 habitants dans le nord, Baisieux. Comment cela se passe-t-il quand vous n'êtes pas ville pilote et que vous avez l'intention de faire quelque chose, qui finance, et est-ce que des aides sont prévues ?

**Roger MAZALA**

La Ville finance. Je n'ai pas connaissance d'aides particulières autres que méthodologiques. Les représentants du Certu sont là pour en attester. L'Etat est présent au côté des collectivités dans cette démarche partenariale en termes de méthodologie.

**Annette RIMBERT**

Est-ce qu'il y a des aides au niveau du conseil général par exemple ?

**Roger MAZALA**

Effectivement, dans les formations et actions qu'on a menées. Certains départements, des conseils généraux ont mis au point des dispositifs pour aider à la réalisation des diagnostics eux-mêmes, donc subventionnels. D'autres, certains services préfectoraux de la DGE, aussi, ont aidé. L'Etat, parfois, peut promouvoir certaines politiques, au niveau départemental. C'est aussi un jeu d'acteurs à opérer localement .

**Yann DEMEYER, ville de Cognac**

Dans les présentations qui sont faites, une chose me gêne : on ne répond pas à la loi. Car, la loi dit qu'il faut mettre en conformité les espaces publics. Avec la ville de Villeurbanne, par exemple, vous choisissez de ne pas traiter l'ensemble des handicaps sur un établissement ; or, en principe on doit traiter l'ensemble des handicaps. Par moment, vous avez parlé de dérogation, notamment sur la ville de Noyant, auprès de qui obtenez-vous la dérogation ? Ensuite, quel est le coût du diagnostic externalisé au niveau de la ville de Villeurbanne ?

**Roger MAZALA**

Mon propos peut avoir un côté un peu provocateur, mais ce n'est pas mon esprit. Quand je dis que nous avons priorisé un volet audit-action par rapport à un volet exhaustif. Certes, à terme, nous tomberons dans le respect de la loi. 2015 est la mise en conformité par rapport à l'accessibilité. Notamment, aujourd'hui, le législateur n'a pas prévu que les cinquièmes catégories soient diagnostiquées ; pour autant en 2015, ils doivent avoir répondu. Nous nous sommes dits : nous voulons faire un audit, notre patrimoine est important, nous avons besoin d'avoir des clés de lecture. L'exhaustivité, à ce niveau-là de la démarche, n'est pas obligatoirement un élément, parce que la profusion d'informations qu'elle a à en sortir un, c'est plus de travail, c'est plus d'éléments. Alors, nous avons préféré travailler sur tout ce qui était le plus discriminant, plutôt que de dire je suis dans l'exhaustivité et il y a des éléments qui ne me permettent pas obligatoirement là de faire de la stratégie. Ainsi, quand je disais que je renvoyais à une autre approche le traitement, entre aujourd'hui et 2015, je vais avoir changé des points lumineux dans mes équipements. Alors que l'ascenseur, lui, je vais le faire, je vais le planifier ou la rampe d'accès ou l'escalier, etc. Donc, c'est plutôt en disant que l'on se donne des clés de lecture préhensibles et que l'on peut mener, plutôt que d'avoir énormément de choses qui seront fausses rapidement parce qu'on aura agi et on aura fait des choses dans nos bâtiments, on aura changé des sols, on aura fait la lumière, on aura changé des portes - je ne parle pas bien sûr des éléments discriminants d'entrée, la porte d'entrée principale du bâtiment reste dans les actions, même si elle ne pèse économiquement lourd. Mais, sur le reste la vie de l'équipement continue et nous avons besoin d'un outil méthodologique pour faire des plans d'action et décider avec les élus, les financiers, comment le porter.

**Myriam BONNETON**

Au niveau du coût, nous avons traité en fonction de la surface des équipements, c'est-à-dire que nous avons un coût variable en fonction de l'établissement. Ainsi, un établissement

moyen était estimé à 1200 euros hors taxe par bâtiment. Mais, chez nous un établissement moyen c'est déjà quelque chose d'un peu gros.

### **Christelle GIRARD**

Nous, au niveau du coût, c'était bien. Par contre, parallèlement au bâtiment ont été traités les espaces publics. Effectivement, nous n'avons pas fait toutes les rues, tous les trottoirs. Seuls les axes principaux ont été choisis. A partir du moment où une commune est sensibilisée à l'accessibilité, tous les travaux de rénovation urbaine qui vont être enclenchés sur la commune vont prendre en compte l'accessibilité, parce que les élus y penseront. Donc, c'est aussi une question de pragmatisme. Il est évident qu'on ne peut pas rendre tout accessible d'un coup, d'un seul. Ainsi de la question des bâtiments : je ne sais pas combien cela va nous coûter, mais à mon avis j'ai au moins deux à trois budgets de fonctionnement pour les remettre en accessibilité complète. Donc, il est évident qu'en 2015 on ne pourra pas absorber financièrement la mise en accessibilité de tous les bâtiments communaux. Alors, nous essayons de la rationaliser. Nous nous focalisons sur un certain nombre de bâtiments qui nous semblent essentiels, donc principalement les salles communales parce qu'elles sont très utilisées, et ensuite viendra la mairie. Après quand il est possible de mettre en accessibilité très rapidement en interne, cela est fait. Au niveau des dérogations, la DDE nous avait informés que des dérogations éventuelles étaient possibles. Je n'ai pas la procédure pour les obtenir donc je vais passer la parole à Laurent Saby. Une chose est sûre, c'est que la commune de Noyant aimerait éviter de demander des dérogations, d'où l'audit qui est en cours pour savoir s'il n'est pas plus intéressant de construire des salles neuves.

### **Laurent SABY**

La question des dérogations nous ramène à la question sur la concertation puisque la concertation va notamment se faire au niveau de deux commissions très importantes en accessibilité : celle dont on va parler dans la session qui vient, la nouvelle commission créée par la loi de 2005 et qui a une fonction de concertation amont pour essayer de réfléchir en amont sur qu'est-ce qu'on diagnostique en priorité, qu'est-ce qu'on fait en priorité etc. ; mais la concertation elle est aussi présente au niveau de la CCDSA, la commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité ou sa sous-commission d'accessibilité. Là aussi, des représentants associatifs sont représentés. Plus nous aurons travaillé en partenariat en amont et plus les dérogations seront le moins nombreuses possible, concertées, réfléchies et donc mieux acceptées en aval par cette commission.

### **Raymond EXCOFFIER, service technique Meythet, Haute-Savoie**

Notre commune prépare un dossier de consultation pour un bureau d'études extérieur concernant l'aménagement du plan d'accessibilité de notre patrimoine au niveau des ERP. Nous dépendons d'une intercommunalité, l'agglomération d'Annecy, qui compte environ 138.000 habitants. Aujourd'hui, au niveau de l'intercommunalité, il n'y a pas encore de commissions intercommunales. Donc, nous avons commencé notre étude nous-mêmes au niveau de la commune en tant que techniciens et avec l'aide des associations. La commission d'accessibilité a été commencée la semaine dernière. Nous avons aussi mis l'accent sur le recensement des collectifs gérés par des bailleurs sociaux. Là, je pense qu'une autre étude au niveau de notre bureau d'étude qui va être retenu aura cette charge de faire le pas vis-à-vis des collectifs, pour voir un petit peu où ils en sont. Je ne sais pas si Villeurbanne fait partie du grand Lyon, est-ce qu'une commission intercommunale y a été créée ? Est-ce qu'elle fait partie du pôle de transport et de l'environnement ? Est-ce que Villeurbanne retouche des fonds financiers par rapport à l'intercommunalité, puisqu'elle a mis en route sa propre démarche personnelle ? Est-ce que ma commune pourra également, quand l'intercommunalité

aura créé sa commission, demander des répercussions financières puisqu'elle aura fait la part de travail, puisqu'elle est supérieure à 5000 habitants ?

### **Chantal DALMAIS**

Je suis en charge de la commission d'accessibilité version commission de sécurité et d'accessibilité. Cette commission existe à Villeurbanne depuis 1996 et continue à émettre des avis sur les dossiers d'ERP qui sont en travaux ou en création. Au titre des dérogations, ce ne sont pas les commissions communales qui émettent des dérogations, mais les commissions départementales. Par contre, l'avis du maire est donné à ces dérogations. D'autre part, au niveau de la communauté urbaine, le Grand Lyon est en train de créer la commission intercommunale d'accessibilité. Il existait avant un comité de veille et de l'accessibilité qui traitait exclusivement la voirie, alors que les compétences des commissions intercommunales sont sur tous les niveaux. Dans la future commission du Grand Lyon, tous les niveaux seront traités, en sous-commission. Il n'y a aucun financement pour les villes de Villeurbanne.

### **Muriel BENSID, Rilleux la Pape**

Rilleux la Pape fait également partie de la communauté urbaine du Grand Lyon. Ils nous ont quand même bien spécifié de mettre des commissions locales.

### **Serge MASSIS,**

Nous avons abordé tout à l'heure le coût de l'accessibilité, Laurent Saby nous a rappelé que le Grenelle de l'environnement conjugait à la fois l'accessibilité et la mise aux normes techniques. Lorsque l'on additionne le coût d'accessibilité, la mise aux normes techniques, est-ce que ne se pose pas la question de la conservation du patrimoine existant ?

### **Bernard FIOLE**

Noyant en a parlé tout à l'heure. Les audits mènent à et réinterrogent la fonction aux gestions de patrimoine dans son ensemble. L'accessibilité peut devenir une porte d'entrée pour se reposer toutes ces questions sur une vraie gestion de patrimoine.

### **Christelle GIRARD**

Noyant n'a pas de patrimoine historique. Pour les communes qui ont du patrimoine historique classé, cela doit être beaucoup plus compliqué.

## **L'articulation entre les acteurs**

### **Michèle TILMONT, déléguée ministérielle à l'accessibilité DMA**

Bonjour à tous, nous allons engager la deuxième séquence de cette matinée sur l'articulation entre les acteurs, c'est-à-dire la question très importante de la concertation. Vous avez déjà évoqué cette question lors du débat de ce matin sur les diagnostics. Nous ne pouvons travailler en pertinence que si tous les acteurs sont autour de la table. C'est ce que nous allons essayer de montrer maintenant avec nos partenaires. Joëlle Parra représente le Centre communal d'action sociale de la ville d'Aix-en-Provence. Elle va nous parler de l'adéquation entre l'offre et la demande de logement accessible ou adapté, sur le périmètre de la ville, mais également sur le périmètre du pays d'Aix, puisque les bassins de logement se situent beaucoup plus au niveau intercommunal qu'au niveau communal quand on veut rendre cette adéquation la plus aisée possible. Ensuite nous irons à Grenoble, pour entendre Emmanuelle Frossard, qui nous parlera du rôle joué par la commission communale pour l'accessibilité.

Alors, ce n'est pas la commission communale d'accessibilité, mais la commission communale ou intercommunale du reste pour l'accessibilité. Les personnes en situation du handicap sont très sensibles à cette différence de langage. Ensuite, donc le président du CHAT, qui pour la ville de Valenciennes et plus largement l'agglomération, a eu un rôle de pionnier dans l'invention d'un dialogue au démarrage un peu à sens unique, stabilisé maintenant dans des relations tout à fait quotidiennes et efficaces avec les instances politiques de cette région.

La concertation est une des vertus de la loi de 2005. Tous les handicaps, la chaîne de déplacement, les échéances et les sanctions, mais il est vrai que ce qui restera de la loi de 2005, même si tout n'est pas mis en accessibilité en 2015, parce que vous l'avez vu, entendu déjà ce matin, les enjeux financiers, mais aussi les enjeux techniques, et donc la capacité de mobiliser des acteurs techniques pour rendre cette accessibilité d'ici 2015 ne seront pas tous au rendez-vous. Il faut donc une espèce de stratégie d'accessibilité, il faut mettre des priorités pour aller au plus urgent, et là le dialogue avec les représentants des associations est extrêmement pertinent, précieux et indispensable. La vertu de cette loi de 2005 est d'avoir institué des instances à tous les niveaux, au niveau local mais aussi au niveau départemental, et puis bien sûr au niveau national avec le comité national consultatif des personnes handicapées qui donne un avis sur tous les projets de texte et qui a donné de nombreux avis sur les textes pris en matière de réglementation. C'était la garantie que l'arsenal juridique mis en place soit le plus efficace possible pour remplir cette ambition de cette loi de 2005 que la France attendait.

La délégation ministérielle à l'accessibilité, c'est un effort de transversalité au sein du MEDAAT, historiquement aussi du ministère bien sûr en charge du logement et puis aussi historiquement au secrétaire d'Etat au ministère, selon les époques, du tourisme. Cette transversalité n'est pas facile à créer, dans toutes les instances politiques, mais aussi au niveau de l'Etat. Mon rôle est essentiellement d'être la bonne conscience et d'essayer de rappeler aux uns et aux autres, dans le fonctionnement administratif - assez lourd en ce moment - que la politique d'accessibilité doit s'envisager dans sa globalité, dans son ensemble.

Je passe immédiatement la parole à Joëlle Parra pour ce témoignage de cet effort entrepris depuis plusieurs années, pour essayer de recenser des logements accessibles adaptés qui pourront être offerts aux personnes en situation de handicap. La loi donne comme mission aux commissions communales ou intercommunales pour l'accessibilité d'effectuer un recensement des logements accessibles.

### **CCAS Aix-en-Provence**

#### **Joëlle PARRA, CCAS, Aix-en-Provence**

Je suis directrice du secteur handicap au CCAS d'Aix-en-Provence. Tous les CCAS n'ont pas un service ou une direction spécialisée dans le domaine du handicap ; c'est un choix politique de la Ville. Nous nous sommes engagés dans un dispositif, qui, a priori, ne nous concernait pas directement, mais parce que dans la mesure où nous avons un service qui accueille du public, des personnes handicapées pour la formation et l'orientation, la question du logement revenait de façon très importante. Nous avons souhaité nous attacher à étudier cette question, puisque les personnes avaient des difficultés à trouver les logements accessibles ou qui leur conviennent, qui aient les adaptations qui leur conviennent, et elles se tournaient le plus souvent vers le parc social parce qu'elles avaient des ressources relativement faibles. Par

ailleurs, au CCAS mais aussi dans d'autres organismes, parce que nous on avait une ligne budgétaire pour financer ce genre de choses, nous savions que des logements adaptés avaient été financés, mais dont nous perdions la trace ensuite. A l'origine, nous avons voulu faire respecter une loi qui n'était pas celle de 2005, qui dit que les logements qui ont été construits ou adaptés pour des personnes handicapées doivent être attribués à des personnes handicapées et réattribués lorsqu'ils se libèrent à des personnes handicapées, ce qui n'était pas forcément le cas. Alors, nous sommes dits que nous devons recenser et identifier tous ces logements, et organiser une gestion spécifique pour mettre en relation l'offre et la demande. Parce que, de façon paradoxale, quand un logement adapté quelquefois se libérait et qu'un bailleur recherche une personne handicapée qui puisse l'habiter, elle n'avait pas en face la personne qui correspondait. La situation était extrêmement difficile à gérer.

D'abord, nous avons voulu repérer tous les partenaires concernés. Nous les avons informés par courrier, nous les avons rencontrés, et nous avons organisé un comité de pilotage et des réunions thématiques pour petit à petit traiter le cœur du sujet. Il s'agit de 9 organismes HLM, les services réservataires (sous-préfectures, bureaux de logement, Conseil général, la Ville, UNICIL), des organismes financeurs (CRAMP, \*, CCAS, MSA et d'autres organismes plus spécialisés sur notre département), des associations de personnes handicapées (APF, AFTC, AFM, Handitoi\*, et Parcours 13). Puis nous avons eu les acteurs classiques du logement, les services politiques de la ville et de la CPA, donc la communauté urbaine du pays d'Aix, les services d'information géographique, l'association des HLM, l'ADI13, l'OPAC, et la DDE 13.

Nous avons commencé à repérer les logements. Nous les avons recherchés, en demandant à tous les partenaires s'ils connaissaient des logements adaptés. Nous avons regroupé les sources et, petit à petit, nous avons établi une liste. Nous avons visité les logements, c'était un choix d'un groupe de travail de dire qu'il suffit pas de savoir qu'il y a eu des travaux, mais qu'il faut aussi savoir très précisément ce qui a été fait, au niveau des sanitaires, au niveau des entrées, des choses plus particulières. Nous avons souhaité créer une base de données, que nous avons pu géoréférencer, avec les services informatiques de la Ville.

Je vais vous présenter rapidement les outils mis en place. La base de données : nous avons fait une fiche de diagnostic par logements et nous les avons classés par catégorie. Le système d'information géographique et ensuite, en parallèle, et fait par une autre personne, le fichier des demandeurs au CCAS, donc repérer les personnes handicapées en recherche de logement ou de relogement.

Alors le SIG, là, c'est l'affiche qui correspond à chaque logement. Nous avons l'adresse et ensuite, sur chaque zone le détail de l'accessibilité. Nous voyons là le cheminement du parking aux accès, mais nous avons la même chose pour chaque endroit : les entrées, les cheminements intérieurs et ensuite à l'intérieur de l'appartement, chaque pièce est décrite avec précision et on donne à chaque fois ce qui est accessible et ce qui ne l'est pas.

Pour classer les logements, nous avons défini quatre espaces significatifs pour un appartement : l'entrée et les espaces extérieurs, les espaces collectifs, les circulations internes, la salle de bain et le WC et puis les autres équipements du logement. Pour chaque espace, nous avons défini des niveaux d'accessibilité de 1 à 4, du plus ou moins accessible et ensuite par combinaison de critères, un niveau d'accessibilité pour chaque logement. Il y avait des logements pour lesquels l'entrée était de niveau 1, les sanitaires de niveau 3 et les autres



équipements de niveau 4 ; cela a permis des combinaisons, c'est un petit peu complexe, mais cela donne une grille de repérage.

Ici, vous voyez l'exemple d'un logement pour lequel, les entrées et les espaces extérieurs sont de niveau 1, les circulations internes de niveau 2, la salle de bain de niveau 2 et les autres équipements de logement de niveau 2. Cela donne un logement classifié dans la catégorie 5.

Là, c'est une présentation de l'outil informatique, du service informatique des logements adaptés. Nous pouvons rechercher les logements par Internet et tous les partenaires ont accès à cette base de données, avec des critères de recherche. Ensuite, on arrive sur un quartier : par exemple, là, sur un bâtiment, nous avons toute la liste des logements adaptés avec leur type T2, T3, etc. et leur catégorie.

Le résultat de ce recensement : nous avons réussi à récupérer 170 logements. Cela peut paraître peu. Nous avons près de 2000 logements sociaux sur la ville ; à l'origine, nous en connaissions 17. Alors, nous trouvions que cela avait bien augmenté la base. Finalement, nous en avons retenu 153, puisque nous avons quand même mis des critères qui permettaient d'éliminer des logements et en particulier les logements qui étaient au-delà d'un étage. Nous ne les avons pas retenus, même s'il y avait des aménagements. Je prends un exemple d'une personne handicapée moteur et visuel qui habitait en deuxième étage pour lequel des travaux avaient été faits, elle ne sortait jamais de chez elle, mais elle ne voulait pas déménager. Donc, des travaux avaient été faits pour rendre son logement accessible, mais nous n'avons pas retenu ce logement, parce qu'il était vraiment trop spécifique et nous n'aurions pas pu retrouver quelqu'un qui puisse ensuite en bénéficier.

106 logements ont été adaptés par travaux et 47 adaptés à l'origine. Pour nous un logement « adapté » signifie qu'il a fait l'objet de travaux spécifiques pour une personne handicapée. Quand cela était à l'origine, cela s'est fait dans le cadre d'une convention entre un des organismes bailleurs, la Ville et le Conseil général et qui faisait un logement par groupe, entièrement adapté pour une personne à mobilité réduite, en fauteuil roulant : donc douche à l'italienne, toutes les portes larges, tous les interrupteurs à niveau, enfin ce qui maintenant va devenir plus ou moins la norme, mais qui ne l'était pas à l'époque.

Pour le reste, ce sont des adaptations au cas par cas et individuelles. Cela ne veut pas dire, au sens de la loi que ce soit un logement forcément accessible. Une douche a été mise à la place d'une baignoire, une rampe, un pan incliné a été installé à l'entrée d'un bâtiment.

Là, c'est juste un point d'étape sur la situation de la demande. A un moment donné, nous avions 71 demandes de logement adapté ; actuellement, nous en avons 92 ou 95. Un effet de bouche à oreille fait que la demande croît de façon importante.

Comparer la demande et l'offre a également permis de mettre en évidence les besoins en logement. Par exemple dans la catégorie de logement 1 et 2, il aurait fallu à un point d'étape particulier, 25 logements pour les personnes en attente, et nous ne disposions que de huit logements. Cela mettait bien en évidence, pour les bailleurs, la nécessité de construire ou d'aménager des bâtiments qui existaient déjà.

Nous avons également mis en place un dispositif pour réattribuer les logements, sans court-circuiter les commissions existantes, les commissions d'attribution, les particularités des uns et des autres, à travers un circuit d'information et de propositions de candidature.

L'étude s'est déroulée sur pratiquement deux ans. 5 comités de pilotage ont regroupé tous les partenaires, 4 groupes de travail télématiques qui ont eu 12 réunions et 153 logements qui ont été visités. Nous avons abouti à des procédures de gestion, la classification, la base de données et également une charte de partenariat d'une quinzaine d'articles, qui définit dans ce dispositif de gestion les engagements des uns et des autres partenaires.

Sur les 22 participants à l'étude, nous avons eu 18 signataires. Les quelques signatures qu'il manque le sont pour des raisons parfois un peu complexes, voire politiques. Ils ont bien voulu s'engager, mais ils n'ont pas voulu signer.

De façon plus globale, la loi a été respectée dans les réattributions : quand un de ces 153 logements se libère, il est réattribué à une personne handicapé. En revanche, cela crée de logement supplémentaire et les gens qui occupent ces logements qui ont souvent été adaptés pour eux, ne les quittent pas facilement, donc le turnover reste assez faible. Il y a donc une meilleure connaissance de l'offre, de la demande et donc des besoins ; des possibilités de repérer sur un logement bien décrit, comment on peut encore l'améliorer. Ainsi, nous pouvons quelquefois faire passer un logement d'une catégorie à l'autre avec pas grand-chose. Ce qui est important aussi, c'est la connaissance respective des acteurs, puisqu'ils ne se connaissaient pas pour la plupart, ils ne s'étaient quasiment jamais rencontrés. L'Association des Paralysés de France, par exemple, ne connaissait pas les services réservataires de la Ville. Une réelle sensibilisation aussi des bailleurs aux problématiques du handicap. Quand nous avons démarré l'étude, la loi de février 2005 était sortie, mais pas depuis longtemps. Ce n'était pas encore quelque chose qu'ils avaient bien assimilé. Sur le plan local, notre étude a contribué à faire en sorte qu'ils se saisissent de cette loi, aussi bien dans leur politique de construction que dans leur politique d'attribution.

Des effets secondaires ont été appréciables pour les personnes handicapées : malgré tout, les bailleurs étant sensibilisés, quand ils avaient un logement en rez-de-chaussée qui leur semblaient à peu près accessibles, ils nous le signalaient quand même, comme n'étant pas dans la base, mais pouvant convenir, quitte à y faire des travaux par la suite. De même, quand des personnes handicapées étaient dans un logement et, pour x raisons, ils avaient connaissance de difficultés, ils proposaient plus facilement qu'avant de faire de petits travaux. Et puis, nous avons également eu des propositions de logement adapté sur d'autres communes.

Il y a eu une prise de conscience très progressive au niveau de la communauté d'agglomération, qu'ils avaient l'obligation de création de la commission pour l'accessibilité. Là aussi, les élus comme les techniciens n'étaient pas convaincus qu'il leur incombait de le faire. Cela a longtemps fait l'objet d'un débat local, bien que les textes soient relativement clairs. Ils ont mis longtemps à se décider. Ils ont progressivement réalisé qu'il leur fallait recenser les logements accessibles et que de ce fait, même si notre étude ne concernait pas les logements accessibles, mais les logements adaptés, posait des bases pour ce recensement et qu'il convenait quand même de nous soutenir. La première année, nous avons obtenu le financement de cette étude par la Fondation de France et par des fonds propres du CCAS ; nous n'avions prévu qu'une année, mais le processus a été beaucoup plus long que nous ne le pensions, en particulier toute la phase de sensibilisation des acteurs. La phase des visites des logements était plus longue que prévue et donc, la deuxième année, d'une part nous avons eu un prix de l'Union nationale des CCAS au titre de l'innovation sociale et puis surtout, la Communauté du Pays d'Aix a accepté de nous financer la poursuite du poste, ce qui nous a permis de terminer l'étude. Ils nous l'ont financé au titre de la commission pour l'accessibilité

bien qu'elle ne soit pas encore créée. Cette commission a été créée en décembre 2007 ; elle n'a pas fonctionné, en grande partie à cause des élections. Une séance d'installation a eu lieu assez récemment, en octobre 2008, et un groupe de travail sur le logement est prévu pour janvier 2009. Actuellement sont en cours, l'intégration des données de notre étude dans un atlas du logement social communautaire et dans le service d'information géographique communautaire. La communauté a fait appel à un bureau d'études pour les 33 autres communes. Dans le cadre de la mise à jour de l'atlas des logements sociaux, ils ont introduit cette donnée des logements adaptés. Le recensement est en cours, mais sans visite. Ils ont essayé de contacter les bailleurs, les associations ; nous devrions avoir les résultats bientôt. Ceux-ci seront sans doute moins nets que ce que nous avons obtenu, pour différentes raisons. Ainsi, sur Vitrolles, le bureau d'études n'a trouvé que quatre ou cinq logements adaptés. Cela m'étonne un peu. Je pense qu'il en existe d'autres et qu'il faut continuer à chercher, mais que le bureau d'études n'a pas eu les moyens que nous avons. Le CCAS a participé au comité de suivi de cette nouvelle étude et est bien intégré dans la démarche. Une mise à jour est envisagée tous les deux ans. De notre côté, nous allons continuer la mise en relation offre/demande. Pour les autres communes, je ne sais pas ce qu'il va se passer. Je terminerai juste sur les questions qui sont à traiter par le groupe logement de cette commission pour l'accessibilité. Bien qu'ils réalisent que la réponse que nous avons faite et qu'ils ont continuée sur les 33 autres communes est incomplète, parce qu'elle vise, nous, les logements adaptés et eux, les logements accessibles, il faut qu'ils définissent cette notion. Parce que, si on le prend au sens strict de la loi de février 2005, les logements accessibles n'existent pas encore. Ceux qui correspondent sont ceux venant des permis construire déposés depuis janvier, et encore aucun bâtiment n'est sorti. Chaque commission doit se faire sa propre définition du logement accessible pour arriver à faire quelque chose d'utilisable. Ensuite, il convient de réfléchir sur les rôles respectifs des acteurs et en particulier sur la place des CCAS dans ce genre de procédure. Nous l'avons fait par choix, sans légitimité pour. Nous sommes très contents que la communauté le reprenne. Mais, nous aimerions conserver une place et organiser le nouveau recensement.

### **Michèle TILMONT**

C'était un exemple d'une initiative tout à fait spontanée d'un centre communal d'action sociale, qui a sensibilisé les élus grâce à cette action et qui a eu un effet d'entraînement à la fois sur les autres aspects accessibilité pour une politique d'ensemble et au niveau territorial, puisque maintenant, le pays d'Aix se sent concerné par ces actions de rapprochement de l'offre et de la demande de logement.

Nous allons demander à la Ville de Grenoble, si à l'inverse la démarche est plus dans la logique des textes et où on en est dans ce processus d'avancer vers l'échéance de 2015.

## **La commission communale d'accessibilité aux personnes handicapées de Grenoble**

### **Emmanuelle FROSSARD, chef de projet handicap à la Ville de Grenoble**

Mon rôle est à la fois de travailler avec les associations et d'être reconnue comme un interlocuteur, une interface avec les différents services de la ville. En découle le suivi et l'animation de la commission communale d'accessibilité de personne handicapée. Dans le cadre de mes missions, j'ai aussi beaucoup de travail à faire sur tout ce qui est action de sensibilisation au handicap, que soit du grand public ou des professionnels. Et enfin le

développement de l'accessibilité pour les personnes handicapées notamment dans les champs sociaux, économiques, culturels, éducatifs et sportifs en lien avec les services municipaux concernés.

Donc de mon point de vue, l'animation de cette commission communale se fait de manière essentielle avec les services techniques concernés, et en particulier le service déplacement accessibilité qui a la charge lui, de travailler aussi avec les autres services du département de la ville urbaine concernant la mise en accessibilité de la voirie et des espaces publics notamment.

Grenoble, je vais vous en restituer le contexte parce qu'il me paraît très important en ce qui concerne notre ville de voir dans quel contexte s'est mis en place cette commission communale. Nous avons déjà un passé riche, notamment en termes de relation avec les associations. Grenoble est une ville de 157.000 habitants environ. D'autre part, sa spécificité est d'avoir très peu de dénivelé, c'est une ville quasiment plate, ce qui n'est pas sans jouer un rôle du point de vue de l'accessibilité. Enfin, c'est une ville dans laquelle il existe une réelle dynamique associative, notamment en ce qui concerne les associations de personnes handicapées, très bien implantées, très actives sur Grenoble. On en recense au moins une quarantaine, dont le siège social n'est pas toujours à Grenoble, mais dont la majorité des membres sont souvent grenoblois.

En 1995, se met en place une politique assez ambitieuse en faveur des personnes handicapées avec l'arrivée d'un élu qui sera délégué à l'accessibilité, à la qualité de vie qui est lui-même en situation de handicap et qui est aussi une personne qui auparavant s'était beaucoup investie dans le milieu associatif. Cela va faciliter beaucoup les relations avec les associations. A ce moment-là, il est mis en place un service déplacement accessibilité, qui comprendra trois ingénieurs et des budgets spécifiques sont alloués à la mise en accessibilité dès 1995. Ainsi, pour la mise en accessibilité des bâtiments, 125.000 euros étaient prévus, pour la voirie et plus particulièrement les trottoirs, 250.000 euros, sans compter 250.000 euros pour les zones 30. Quand on inclut l'ensemble des budgets alloués à l'accessibilité sur 2007, nous avons plus d'un million consacré à la mise en accessibilité avec des recettes venant plus particulièrement de nos partenaires Grenoble, Alpes Métropole, notamment, communauté d'agglomération.

En 2003-2004, à l'occasion de l'année européenne du handicap, il y a la volonté d'aller plus loin notamment dans le travail avec les associations. Cela se fera à travers une charte intitulée « Pour une ville citoyenne accessible à tous » qui sera coélaborée avec les associations représentant les différents types de handicap et qui sera ensuite cosignée par les partenaires institutionnels. Cette charte engage chacun des partenaires, selon son champ de compétence, à mettre en place des actions visant à favoriser l'accessibilité des personnes handicapées. Parmi les partenaires, nous avons notamment la communauté d'agglomération, la métropole, le Conseil général, l'Etat représenté par la préfecture. En ce qui concerne Grenoble, la charte prévoit la création d'un schéma directeur d'accessibilité et des conférences bisannuelles avec les associations. Dès 2004, on a déjà une préfiguration de ce que sera la commission communale pour l'accessibilité des personnes handicapées avec ces conférences organisées de manière biannuelle avec les associations.

L'une des conférences avait pour objectif d'évaluer, de donner un avis sur cette mise en place du schéma directeur d'accessibilité, qui est en fait un outil de programmation de la mise en accessibilité des espaces publics et de la voirie, mais aussi des bâtiments communaux. Elle prévoyait également la mise en place d'actions de sensibilisation en handicap qui existait déjà, mais de le renforcer, de travailler sur la question du logement – logement préadapté et

accessible – et d’une politique volontariste dans le champ de l’emploi communal. Enfin, un poste de chargé de mission handicap est alors créé.

En 2005, on a le vote de la loi du 11 février 2005, dont l’article 46 prévoit la création des commissions communales pour l’accessibilité aux personnes handicapées dans les communes de plus de 5 000 habitants. A Grenoble, la décision est vite prise de mettre en place cette commission. Au niveau de la ville, il a été souhaité d’avancer, et de mettre en place une commission. Ceci, dans l’idée que la ville serait compétente dans le cadre de cette commission sur tout ce qui dépendait d’elle directement (voirie, bâtiments et logements), et que dépendrait de l’intercommunalité plus particulièrement ce qui relève des transports, de l’aménagement urbain en général, et d’établir la concertation en fonction de ses compétences.

La commission communale est imaginée et appréhendée comme une opportunité, à la fois pour renforcer le dialogue avec les associations qui représentent les personnes handicapées, avec lesquelles il y avait déjà un dialogue continu, faciliter les échanges entre associations, et notamment avec les associations d’usagers. C’est aussi l’occasion, à travers le rapport que doit établir cette commission, de mieux informer les élus de la ville, mais aussi nos partenaires institutionnels de ce que fait la ville en matière d’accessibilité et d’accès à la vie sociale.

Au niveau de la méthode, en 2006, nous avons d’abord commencé par prendre des contacts avec les associations, par courrier, par relation directe, de manière à essayer d’assurer une représentation la plus diversifiée possible, des personnes handicapées au sein de la commission. De ce point de vue, nous avons eu un retour très favorable de l’ensemble des associations contactées. Nous avons aussi la préoccupation de nous dire : il faut que les associations dont le siège social n’est pas à Grenoble nous « envoient » des personnes qui soient elles-mêmes de Grenoble, puisqu’il s’agit quand même d’une communauté d’agglomération où toutes les villes sont concernées par la mise en place de cette commission. Donc, nous avons le souci que les personnes membres de la commission grenobloise soient des grenoblois, de manière à être dans une vraie interaction avec des personnes connaissant le terrain. Dans les faits, ce n’est pas toujours tout à fait le cas aujourd’hui, après renouvellement des membres de cette commission. Là-dessus, je pense que nous pourrions progresser.

Nous contactons également les associations des usagers des bâtiments et espaces publics communaux, comme cela est prévu dans l’article 46. Là, nous avons essayé d’avoir des associations qui représentaient différents types de public, d’usagers, dont les représentants de parents d’élèves, des représentants des maisons des jeunes et de la culture, des représentants bien sûr des unions de quartiers, des personnes âgées. Également, en ce qui concerne le logement, nous avons contacté des associations représentant les familles des usagers du logement social, en l’occurrence la CSF (Confédération Sociale des Familles) qui est membre de la commission. Par ailleurs, nous avons sollicité les élus qui représentaient l’ensemble des domaines d’actions dans lesquelles la ville intervenait ou avait un projet de développer l’accès des personnes handicapées. C’est-à-dire que nous avons étendu le rôle de cette commission au-delà des seules questions d’accessibilité matérielle de la voirie et des bâtiments, l’idée étant de travailler également à un accès adapté, à un accueil adapté des personnes handicapées dans différents services ou dans différents équipements. C’est peut-être une deuxième phase, mais sur laquelle nous travaillons déjà, c’est-à-dire de savoir par exemple dans le champ culturel, comment est-ce qu’on peut développer davantage de services et d’informations qui permettent effectivement aux personnes en situation d’handicap d’accéder à l’offre culturelle.

Fin 2006, le Conseil municipal crée la commission communale pour l'accessibilité aux personnes handicapées. Elle est composée de 10 élus. Bien sûr, le champ de l'urbanisme et celui de la voirie circulation y sont inclus.

Au niveau des associations représentant les différents handicaps, 22 associations sont membres de cette commission, 7 associations d'usagers, ainsi qu'une organisation syndicale communale. Comme je l'ai mentionné tout à l'heure, dans le cadre de la charte, un travail avait été fait pour développer l'emploi communal destiné à des personnes en situation de handicap. La commission est présidée par le Maire, et par délégation, par l'Adjoint à l'accessibilité et à la qualité de vie.

Ensuite, en 2007, nous allons voir cette première année de fonctionnement de cette commission, qui a un caractère assez officiel, dans laquelle nous rendons compte plus particulièrement de l'action de la ville au niveau de l'accessibilité et où, les associations sont amenées à faire des remarques.

Cette commission est loin d'être le seul lieu de dialogue avec les associations, en particulier dans le champ du handicap. Il s'agit plus d'une information des associations de ce qui a été fait tout au long de l'année pour la mise en accessibilité, sur laquelle les associations sont amenées à réagir, à donner leur point de vue. Néanmoins, tout au long de l'année, nous avons d'autres réunions avec les associations, notamment sur le terrain, en matière de voirie. A la même époque, l'élú adjoint à l'accessibilité, François Suchod, avait sollicité la préfecture de manière à pouvoir créer une commission émanant de la sous-commission départementale d'accessibilité et de sécurité concernant les établissements recevant le public grenoblois. Cette commission a été créée à Grenoble. Villeurbanne a parlé tout à l'heure d'une commission similaire. Depuis 2006, cette commission examine tous les projets de construction neuve ou d'aménagement d'établissements recevant du public. Dans ce cadre, nous avons un sous-groupe représentatif des associations, avec un dialogue très soutenu avec ces associations, puisque cette commission se réunit toutes les trois semaines environ.

Au niveau de la commission communale pour l'accessibilité, nous avons eu une première réunion en assemblée plénière, c'est-à-dire avec l'ensemble des associations en février 2007. A ce moment-là, nous avons élaboré une sorte de règlement intérieur de la commission. Il est proposé aux associations d'avoir environ deux réunions plénières par an maximum, leur permettant de prendre connaissance de l'ensemble des actions et travaux d'accessibilité réalisés, des projets que la collectivité envisage de mettre en œuvre l'année suivante, d'exprimer leurs avis, ensuite de valider un rapport issu des différents échanges, qui sera présenté en Conseil municipal. Le principe de mise en place de groupes restreints sur des thèmes particuliers est également retenu.

Première réunion de l'Assemblée plénière en février 2007, au cours de laquelle les travaux et les actions en 2006 ont été présentés. Comme nous n'avons pas pu réunir cette commission en 2006, nous avons regroupé l'année 2006-2007 de manière à avoir un bilan qui porte sur ces deux années. Ensuite, un prérapport a été élaboré par les services. Un sous-groupe de travail se tient en novembre 2007, avec une dizaine d'associations, qui va pouvoir travailler plus en détail sur un certain nombre d'aspects du rapport qui sera élaboré. Enfin, une deuxième réunion de l'Assemblée plénière a lieu en fin 2007, qui va compléter par ses observations le projet de rapport et qui l'approuvera dans la foulée par vote. Le rapport de la commission communale sera présenté en janvier 2008 au Conseil municipal par un des membres de la commission et l'élú délégué à l'accessibilité.

Le rapport présenté au Conseil municipal me paraît assez important, parce qu'il est une manière de rendre visible ce qui est fait par la collectivité, mais aussi le dialogue avec les associations, à différents niveaux. Il est composé de cinq parties :

- une partie concernant le budget de l'accessibilité, son évolution depuis 2002 en l'occurrence,
- une partie sur l'accessibilité des espaces publics – la voirie – l'accessibilité des équipements communaux. Les projets spécifiques que la ville peut avoir. Quand on entend « projets spécifiques », on a notamment un contrat de tourisme adapté et c'était un des points importants sur un périmètre assez restreint du centre-ville, mais qui inclut notamment l'Office du Tourisme, deux musées etc. Il y avait ce projet-là sur lequel il était important de faire le point régulièrement. Il y a également tout un travail qui est conduit sur l'accessibilité des commerces. Là aussi, nous pouvions en rendre compte. Là aussi, les associations sont fortement impliquées. Puis, une formation du personnel communal à l'accessibilité a été proposée.

Enfin, le projet « accès des personnes handicapées à la vie sociale » dont je m'occupe plus particulièrement, était également présenté dans ses différentes dimensions. Chaque partie, sauf celle concernant le budget, comporte à la fois un état des lieux des réalisations sur 2006-2007, les projections pour 2008, et les observations de la commission.

Les observations étaient de nature variable, parfois très localisée sur des points particuliers ou beaucoup plus générale. J'ai donné quelques exemples pour vous montrer un peu quel est le type de dialogue et quelles suites ont pu être données aux observations faites. Sur les zones 30, on a notamment une demande toujours existante d'installation de bandes blanches sur les traversées piétonnes, puisque dans les nouvelles zones 30, en principe, conformément à certaines recommandations, on n'installe plus de bande blanche. Or, cette absence de bande blanche perturbe beaucoup les chiens des personnes déficientes visuelles et cela pose un réel souci. Ce problème ayant été soulevé, par la suite, un travail a été mené sur la zone où cela posait problème. Il y a eu différents essais de différents types de bandes blanches, notamment dans des villes périphériques à Grenoble, qui avaient fait d'autres figurines sur le sol pour signaler la traversée piétonne. Cette question n'est pas résolue à l'heure actuelle.

Sur le schéma directeur d'accessibilité, nous avons à l'époque six niveaux d'accessibilité assez complexes et assez proches les uns des autres. Là, il y a eu une demande pour que la lecture soit rendue plus facile pour les personnes en situation de handicap, sachant que ce schéma directeur d'accessibilité est visible sur le site Internet de la ville. Trois niveaux d'accessibilité ont été retenus suite à une réunion qui s'est tenue après celle de la commission communale. On a, à ce moment-là, retenu trois niveaux d'accessibilité : « accessible », « partiellement accessible » – dans ce cas-là, le parcours où l'accès au bâtiment peut nécessiter l'aide d'un tiers – ou « non accessible ».

Il y avait également le constat que la liste des hôtels dit « accessibles » proposée par l'Office du Tourisme, était loin d'être tout à fait exacte. Il a été demandé sa mise à jour. Une étude a ensuite été réalisée par une stagiaire en juin 2008, en lien avec la mission d'ingénierie touristique Rhône-Alpes, qui a pu nous montrer qu'en matière d'hôtels accessibles, seuls trois ou quatre hôtels l'étaient réellement. Le travail se poursuit sur ce sujet-là.

Concernant le logement adapté, l'APF en particulier, portait une demande d'une plus grande concertation sur ce travail. Des réunions étaient programmées au cours de l'année 2008 avec un certain nombre d'associations pour rendre les choses plus transparentes.

Finalement, en termes de résultats et concernant la lisibilité de l'action communale, nous avons vraiment l'occasion de rendre effectivement cette action plus lisible, à la fois pour les associations, que ce soit celles du secteur du handicap, ou que ce soit celles des usagers des équipements et espaces publics communaux - à travers les échanges qui s'instaurent au moment des réunions -, pour les élus - à travers la présentation au Conseil municipal -, pour lesquels finalement, cela a été souvent non pas une découverte, mais une surprise pour certains. D'autre part, nous avons eu courant 2007, des demandes beaucoup plus importantes concernant plus particulièrement les handicaps sensoriels.

En 2008, suite aux élections municipales, nous avons eu un renouvellement des membres, avec un nouvel arrêté municipal. Nous avons à nouveau une commission de 40 membres dont la première réunion s'est tenue cette année uniquement le 2 octobre, et pour laquelle nous avons assisté à une participation un petit peu en diminution.

Au niveau des questions que nous avons aujourd'hui à propos du rôle de cette commission, qui peuvent expliquer la participation un peu en baisse des associations du 2 octobre dernier, c'est comment renforcer le rôle de proposition de cette commission à être peut-être moins dans l'information et plus dans le dialogue ? Comment articuler la prise en compte des besoins particuliers liés à tel ou tel type de handicap et l'intérêt général de l'ensemble des usagers ? Enfin, comment maintenir la participation des associations qui se sentent moins concernées par les bilans présentés ?

### **Michèle TILMONT**

Merci beaucoup Emmanuelle en ce temps très réduit de nous avoir fait un panorama des politiques d'accessibilité de la ville de Grenoble, Grenoble étant la ville que l'on cite toujours en premier dans les bons élèves en matière d'accessibilité. Il y a toute une histoire et peut-être qu'aujourd'hui, les progrès ont été suffisamment notoires pour que nous fassions confiance à la municipalité pour continuer sur ces politiques, et apporter le mieux pour ces habitants.

## **Collectif Handicap Accessibilité pour Tous (CHAT)**

### **Pierre HOURIEZ, Président du CHAT de Valenciennes**

Valenciennes est une ville intra-muros de 42 000 habitants, mais surtout un arrondissement de 350 000 habitants, avec trois agglomérations.

Pourquoi le CHAT ? Tous les mots me font plaisir parce que cela nous fait connaître et cela a été un des moyens de faire connaître l'handicap et les personnes à mobilité réduite. Avant de tomber en cécité, j'avais l'honneur d'être Maire adjoint pendant 18 ans de la ville de Valenciennes. J'étais même Vice-président du Conseil Régional Nord-Pas-de-Calais. Puis, en 2001, au moment des élections nouvelles de la municipalité, j'ai entendu parler qu'un nouveau tramway allait traverser complètement la ville de Valenciennes et des villes environnantes, que le Maire de Valenciennes en profitait pour transformer, chambouler complètement son centre-ville, le moderniser, l'adapter, en amont, faire des travaux gigantesques. Je me suis dit, le connaissant : je vais lui demander de créer une commission d'accessibilité - le terme n'était pas à la mode. Il m'a tout de suite dit : « *c'est ok* ». Ce que je ne savais pas, c'est que d'autres amis que je ne connaissais pas, dont Karim Bennaï et Laurence Pollet ici présente, et d'autres, ont souhaité et ont fait la démarche de sorte que nous nous sommes rencontrés un jour et nous avons essayé d'expliquer à cette commission ce que nous souhaitions parce que nous, handicapés, voulons être des citoyens comme tout le monde.



Nous ne voulons pas de privilège, nous ne voulons pas d'avantages, mais nous voulons pouvoir nous déplacer, vivre agréablement dans notre cité. Que ne fût pas notre surprise que de voir présider cette commission par une adjointe qui est une de mes amies, mais qui s'occupait du côté œuvres de bienfaisance. Je m'excuse de cette expression, ce n'est pas péjoratif, mais ce n'était pas cela que nous voulons. Pendant deux ans, nous échouions lamentablement. Nous souhaitions voir les travaux en amont et non pas quand ils étaient terminés. Nous souhaitions voir les plans avant pour pouvoir les modifier, les corriger.

Les services d'urbanisme ne nous voyaient pas d'un bon œil, nous étions les empêcheurs de tourner en rond. La première rue qui a été aménagée, fut une catastrophe. Au lieu d'améliorer la voirie de cette rue, elle avait baissé de 18 cm. Le géomètre s'était trompé, et les commerçants qui avaient une marge s'en sont retrouvés avec deux marches, voire trois. J'ai dit : ce n'est pas possible, il faut faire quelque chose. En plus, nous n'arrivions pas, entre handicapés moteurs, handicapés malentendants, handicapés sensoriels, à nous mettre d'accord entre nous. Alors, nous nous sommes réunis et nous nous sommes dit : il faut faire quelque chose, cela ne peut pas durer. Nous nous sommes dits que nous allions pouvoir éventuellement ester en justice devant des énormités désastreuses. Nous voulions, nous nous sommes réunis, on a dit : qu'est-ce que nous voulions entre nous ? Savoir s'il fallait les 2 centimètres, s'il fallait le plan, s'il fallait des points de repères pour les aveugles, etc. Vous voyez les rapports humains et amicaux. Nous avons donc créé un collectif qui regroupe individuellement – mais chacun restant fidèle à sa propre association de base - d'handicapés pour l'accessibilité CHA. Ma mère était institutrice et je ne voulais pas faire de faute d'autographe, alors j'ai mis un T. Avec Laurence, nous nous sommes dits : le T c'est quoi ? La définition de l'handicap, c'est-à-dire pour Tous. Parce que quand on travaille pour l'handicap, pour les PMR, on travaille pour toute la population. Si un PMR peut passer à un endroit, tout le monde peut passer.

Je me souviens de la réunion suivante de la commission d'accessibilité de la ville. Nous nous sommes présentés : Karim s'est présenté, Vice-président du CHAT ; Laurence s'est présentée, Secrétaire du CHAT ; je me suis présenté, Président du CHAT. L'architecte de la ville et l'adjoint délégué se sont dits : mais qu'est-ce que c'est ce CHAT ? Ils viennent de découvrir que le CHAT existait. Nous avons demandé un rendez-vous à Monsieur le Maire de l'époque, et cela s'est passé très mal pendant une demi-heure. Nous étions accompagnés d'une avocate en fauteuil et nous avons dit qu'il n'était plus possible que cela continue comme cela. Il m'a dit : « *Pierre, qu'est-ce que..., en fin de compte, j'en ai marre. Tu nous casses les pieds* ». Etc. Puis, à un moment donné, il s'est dit : « *mais qu'est-ce que tu veux ?* » Je veux tout simplement que nous travaillions en partenariat, ensemble, c'est-à-dire en amont, c'est-à-dire en permanence, quand il y a une réunion de chantier au moment difficile d'y assister, de pouvoir discuter avec les chefs de chantier, discuter avec tout le monde. En même temps, où il y avait une réussite là parfaite, le tramway était en train de se réaliser et que le Syndicat intercommunal des transports de l'arrondissement – le SITUR\* – nous avait également conviés à faire une commission tout de suite, d'accessibilité. Nous avons vu les plans mètre par mètre de l'avancée des travaux. Nous avons même été au SITUR à La Rochelle puisque c'est Alstom qui a fait le tramway. Nous avons vu la première rame et nous l'avons modifiée partiellement pour pouvoir rendre le tramway complètement accessible. Nous avons donc une réussite d'un côté avec un syndicat intercommunal et un échec avec la ville. Il fallait donc que l'échec se transforme en succès. Sur ces entrefaites, j'ai emmené les bailleurs sociaux que nous avons rencontrés, tous les bailleurs sociaux de l'arrondissement de Valenciennes. Nous avons décidé, avec les bailleurs sociaux, de rencontrer mon ami à l'époque qui était Ministre du Logement, Marc-Philippe Dau-Bresse. Nous avons rencontré ces bailleurs et nous avons

décidé de se mettre ensemble pour réaliser quelque chose avec les agglomérations. Nous avons discuté sous la présidence d'une commission à l'agglomération, la première agglomération Valencienne métropole, et nous avons signé une charte qui engage tous les bailleurs sociaux à faire des logements adaptés et tous les logements neufs adaptables, à moindre coût. Cette charte est à votre disposition, vous pourrez la consulter. Elle est de 2004. En 2005, la deuxième agglomération n'a pas voulu demeurer en reste. Elle a signé une charte presque identique. De sorte que nous avons réalisé – presque un rêve, 10 ans. Dans l'avenir, dans le futur, au-delà de nous, on pourra vivre agréablement à Valencienne et dans sa région parce que les logements seront accessibles. Je suis un naïf, je crois toujours au rêve, mais j'y arriverai, nous y arriverons. Ils seront toujours accessibles, le transport accessible et bien entendu les voiries accessibles. Evidemment, il a fallu transformer complètement la conception même des élus, la pensée des élus, leur dire qu'un handicapé, un PMR n'était pas quelqu'un qui empêchait la ville de tourner ou était quelqu'un de budgétivore. Nous faisons parfois faire des économies. Cette ville de Valencienne a été transformée complètement. Je me suis dit : mais après tout, quand le centre-ville est très agréable, les handicapés - en tout cas mes amis en fauteuil - se déplacent pour faire des courses, vont des périphéries dans les hyper parce qu'au centre-ville, les commerces étaient inaccessibles. Nous avons fait du lobbying auprès des commerces, de l'Union du commerce, de la CCI, de la Chambre des métiers, et nous leur avons expliqué que rendre un commerce accessible, c'était dynamiser le commerce et le centre-ville, dynamiser le commerce local, et en même temps, attirer toute la population en centre-ville.

Nous avons fait des réunions. Nous leur avons expliqué, fait du porte-à-porte, rédigé un document. Bien entendu, nous travaillons bénévolement. Nous n'avons jamais demandé un centime à personne pour deux raisons : un, parce que c'est notre passion ; deux, nous ne voulons pas être dépendant d'une collectivité. C'est-à-dire que quand on n'est pas content, on peut le dire franchement. Tandis que si on dépend du budget de la commune, évidemment, c'est beaucoup plus difficile. J'ai été un élu, je me permets de vous le rappeler.

Nous avons décidé de faire un label d'accessibilité : le label du CHAT. Nous remettons tous les ans un diplôme à des commerces qui sont rendus complètement accessibles, c'est-à-dire de l'entrée jusqu'au comptoir, jusqu'à la caisse, jusque le téléphone éventuel, jusqu'au lecteur de carte bleue. Ce label a été remis pour la première fois il y a deux ans en présence de Madame le Ministre des handicapés. Nous avons décidé de faire un annuaire, de tous les commerces qui sont accessibles un peu et beaucoup. Bien sûr, ceux qui n'y sont pas du tout ne figurent pas dans l'annuaire. Cet annuaire a été fait cette année. Il sera renouvelé tous les deux ans pour l'actualiser, et il a été – vous en doutez bien – édité en braille.

C'est un effort de communication. La commission d'accessibilité existe depuis 2001, nous y avons introduit d'autres associations. Réglementairement, par décision du Conseil municipal de Valencienne, il y a quatre élus et quatre représentants associatifs. Nous y avons mis des suppléants, des suppléants des suppléants. En réalité, c'est une commission ouverte à tous, également aux personnes âgées ou à des personnes avec d'autres problèmes (autisme ou autres). Nous avons également demandé aux agglomérations de créer leur commission d'accessibilité. L'agglomération Porte du Hainaut l'a créée. Vendredi, la commission d'accessibilité de Valencienne métropole sera créée. Nous avançons et nous faisons des démarches dans les villes qui nous appellent. Je prends l'exemple d'une ville voisine qui est Fresnay sur Escaut où un de mes amis très proches avait aménagé sa place impeccable pour les handicapés moteurs, et complètement oublié les aveugles.

J'ai fait du lobbying également dans une autre commune qui n'était pas conforme à nos souhaits et j'ai posé la question à l'architecte - parce qu'il faut aussi faire du lobbying auprès des architectes. Je leur ai dit : dans les travaux que vous venez de réaliser, il n'y a aucune bande d'éveil. Il m'a répondu : « *il n'y a pas d'aveugle dans ce quartier* ». Evidemment, je ne peux donc ni habiter ni aller voir mes amis. C'est en faisant part de ces démarches vis-à-vis des labels de qualité pour le commerce, des difficultés que nous avons rencontrées avec la municipalité, que nous avons bien entendu développées en long et en large dans la presse, que la population maintenant se rend compte des avantages des trottoirs, quand il y a une poubelle. Quand une voiture, maintenant, se met en stationnement interdit, ils ont un peu honte. Je prends le cas tout à fait – non pas par hasard – mais à 100 mètres, à 50 mètres du commissariat de police, il y a deux trottoirs magnifiques très larges. Bien entendu, c'est toutes les voitures des policiers qui se mettent sur le trottoir. J'ai demandé au Procureur de la République de venir faire un petit tour. Voyez-vous, je crois que c'est tout un ensemble.

A Valenciennes, nous avons la chance d'avoir une Ecole nationale des techniciens d'équipements – l'ENTE avec qui nous travaillons en parallèle et en pôle. Karim fait partie des commissions d'ERP et visite avec les techniciens d'équipements. En faisant de la communication, en faisant comprendre aux élus, en dialoguant avec eux, en leur expliquant ce que nous voulons, nous pouvons y arriver et nous y arriverons.

### **Karim BENNAÏ**

Je fais partie bénévolement de la DDE. Une fois par mois, je vois tous les plans d'architecture de la DDE avec d'autres associations, les APF etc. Nous voyons si nous pouvons mettre « favorable » ou « défavorable ». Ce n'est pas toujours évident. Il y a des moments où l'on ne met pas « défavorable », parce qu'il s'agit de petits détails pas trop graves. Mais cela dépend des associations. Il faut qu'on se mette tous d'accord aussi bien sûr.

### **Michèle TILMONT**

Merci beaucoup. Il faut frapper à la porte du bureau du Maire, puis aller lui dire son fait, si j'ai bien compris. Pas besoin de commission communale pour l'accessibilité, ou alors c'est pour formaliser et aller plus dans le détail. Mais, il faut avoir une force de conviction qui se trouve bien sûr parmi les militants des associations représentatives des personnes en situation de handicap.

## **QUESTIONS-RÉPONSES**

### **Gilles GERMAIN, APF**

Est-ce que l'on a un diagnostic sur le taux de création des commissions communales en France ? Le taux d'efficacité de celles qui sont créées ? Parce que ce n'est pas le tout de les créer, mais encore faut-il qu'elles travaillent. Je voulais que surtout ne soit pas occulté l'imbroglio commissions communales et commissions intercommunales parce que actuellement, sur le terrain, c'est quand même un frein énorme à l'efficacité.

### **Michèle TILMONT**

Sur l'efficacité des commissions, je ne me hasarderai pas à faire un diagnostic. Sur leur création, nous avons très peu d'éléments de connaissance. Un grand nombre était créé avant la loi. Heureusement ; c'était informel, mais cela marchait très bien. Ce sont ces villes-là du reste qui sont les plus en pointe actuellement. Les villes qui ont commencé avant la loi, qui

ont été les précurseurs et pionnières dans ce champ, qui aujourd'hui ont, bien sûr, des résultats tangibles plus que les autres.

Sur l'imbroglia, il est vrai que la loi est relativement mal rédigée. Mon discours est de dire qu'il faut une solidarité territoriale, des solidarités socioéconomiques et l'on ne peut les trouver qu'à une échelle autre que celle de la commune. D'abord, ces commissions n'ont pas de rôle décisionnel. Elles mettent au contact, permettent aux différents interlocuteurs concernés par ces questions d'accessibilité de se rencontrer et de dialoguer. C'est le premier des bénéfices qu'on peut en attendre. Ensuite, elles ont un rôle d'examen de rapports, plus ou moins en remontée d'informations de la base, plus ou moins de façon descendante depuis les structures des communes. Chacun trouve son régime le plus favorable au dialogue. Il n'empêche que cela reste une instance de concertation.

Monsieur Houriez le disait bien, c'est le slogan aussi des européens. « Rien pour nous sans nous », c'est vraiment quelque chose de très important. On ne peut pas décider de prendre des mesures sans qu'elles soient acceptées et bien mesurées à l'aune de la spécificité des situations de handicap. Je crois que c'est leur première vertu.

Si l'on fait une analyse uniquement juridique, et pas du tout justement dans l'informel, dans ce rôle de concertation, il est évident que la plupart des commissions communales sont illégales, puisque la compétence obligatoire aménagement de l'espace ou aménagement du territoire est entre les mains des intercommunalités.

En ce qui concerne la voirie, c'est uniquement les communautés urbaines. N'empêche qu'il ne reste plus que le cas de figure des 3 000 ou quelques communes isolées qui n'appartiennent pas à un EPCI en France sur les 36 000. Parmi ces 3 000, font-elles toutes 5 000 habitants, on nous n'en sommes pas sûr. Nous sommes de toute façon devant une situation d'intercommunalité. L'on peut bien sûr avoir des niveaux de dialogue et de concertation qui se complètent. Dans les grandes villes, à Paris, par exemple, en matière de commission communale pour l'accessibilité, si elle n'a pas tout à fait ce nom-là, elle existe et elle fait ce travail de concertation, elle est obligé de se démultiplier selon les thématiques (le logement, la voirie, les espaces verts). Il faut savoir quand même que beaucoup de personnes handicapées ne sortent pas de chez elles, parce qu'elles ont peur. Elles ne sortent pas d'abord parce que les logements ne sont pas accessibles au niveau des parties collectives, mais aussi parce qu'il y a une insécurité physique, matérialisée dans le spatial angoissante et stressante. Il faut y remédier.

La concertation peut s'organiser comme cela est souhaitable partout à tous les niveaux et tout le temps, et sur tous les sujets. Reste qu'en termes juridique, des structures intercommunales doivent se mettre en place, essayer de faire des synthèses à partir des remontées d'informations de tous ces niveaux et essayer de faire prévaloir des équilibres socioéconomiques d'investissements, de travaux, de progrès, pour l'ensemble des territoires concernés à cette échelle-là. Voilà la réponse que je pourrais tenter aujourd'hui.

## Synthèse

### Sylvie MATHON

Je retiendrai des interventions précédentes, le mot « cohérence » qui a été transversal à toutes les interventions. Nous avons besoin de cohérence mais l'exercice s'avère fastidieux, proche

d'un exercice de grand écart entre le besoin d'avoir des approches techniques tout en se défiant du risque de recettes toutes faites. La cohérence peut passer par le besoin de professionnalisme mais ne doit pas empêcher la dynamique du projet qui peut passer par des démarches pragmatiques, sans attendre de disposer de méthodes pour agir. *Or, comment trouver l'équilibre entre la nécessité d'agir tout en veillant à la cohérence d'ensemble?*

Une autre difficulté de cohérence tient à la multitude d'acteurs: c'est particulièrement vrai pour les ERP. La cohérence renvoie à la capacité d'appréhender un système, en particulier le système d'acteurs et de leurs interactions. La cohérence permet de lire les choses: Comment vérifier que les échelles s'interfacent ? Que les itinéraires sont bien continus ? Que les méthodes de diagnostic qu'on utilise les uns et les autres sont compatibles entre elles ? Que la concertation est menée au bon niveau et que l'ensemble soit lisible ? En matière d'accessibilité, compte-tenu du morcellement des compétences, du nombre d'acteurs et du défaut de méthodes, le système des territoires n'assure pas de régulation automatique de la cohérence d'ensemble.

*Aujourd'hui, quels sont les points d'incohérence sur lesquels nous devons être vigilants ?*

Le contexte actuel a dépassé la phase des pionniers qu'ont pu être les uns et les autres il y a un ou deux ans. La phase actuelle est celle de l'accélération des projets. On sent bien que les collectivités locales sont en train de s'y mettre. Monsieur Mazana disait à l'instant, qu'il y aurait un risque aujourd'hui, d'être confronté à la rareté de l'offre des bureaux d'études dans un contexte d'accélération des projets portés par les collectivités locales et/ou les gestionnaires d'ERP. Il évoquait également les limites de capacité des associations à se mobiliser au fur et à mesure que les projets se mettent en œuvre. L'augmentation du nombre de diagnostics et de sollicitations pose la question du dimensionnement de la maîtrise d'œuvre et des modalités de mobilisation des partenaires à associer. Jusqu'à présent, le faible nombre d'initiatives donnait le temps pour travailler aux uns et aux autres. Mais demain, les bureaux d'études ne seront pas forcément en nombre suffisant ou surtout, en qualité suffisante pour répondre à la demande et surtout, les associations risquent de s'essouffler très rapidement face aux diverses sollicitations. *Dans quelle mesure la commande publique va-t-elle influencer l'organisation du milieu professionnel et sur la qualité de la réponse, dans un contexte de rareté?*

Le milieu professionnel est en train de se constituer sans référentiel d'agrément ou de diplôme spécifique. Mais peut-être est-ce un point fort à condition que la commune publique soit exigeante et fasse évoluer la réponse technique dans un sens pluridisciplinaire. Il y a un champ pour les économistes, un champ pour les sociologues, les architectes, les ergonomes. Il Un seul bureau d'études ne peut répondre aujourd'hui, à l'ensemble de ces attentes, la commande publique peut permettre d'inciter à des regroupements de compétences associées.

Un autre facteur d'incohérence lié au milieu professionnel tient à la segmentation de l'activité des bureaux d'études: certains bureaux d'études sont spécialisés pour le bâti, ils n'ont pas les mêmes compétences que les bureaux d'études se positionnent sur les diagnostics de voirie qui n'ont eux-même pas les mêmes compétences que les bureaux d'études qui travaillent sur les diagnostic des transports. Chacun des bureaux d'études ne connaît pas forcément le domaine de l'autre et sont en difficulté d'apporter un regard de cohérence sur la chaîne de déplacements.

Sur la cohérence de prise en compte de « tous les handicaps », je reste un peu sur ma faim. J'ai le sentiment que nous ne sommes pas forcément cohérents sur la prise en compte de

l'ensemble des handicaps. En particulier, les handicaps auditifs, psychiques et mentaux restent partiellement appréhendés. Un point positif cependant: la préoccupation de la chaîne de déplacement est commune à tous. Chacun a rappelé la nécessité d'appréhender l'origine et la destination pour permettre à quelqu'un de sortir de chez soi, de prendre la voirie, d'aller en transport en commun, et d'arriver à l'ERP. Il s'agit d'un progrès suffisamment essentiel pour le souligner: c'est de mon point de vue, l'apport majeur de la loi 2005 par rapport aux autres lois: cette préoccupation est en cours d'appropriation par les acteurs.

L'accès aux ERP est assimilé plus largement à l'enjeu d'accessibilité aux services publics, ce qui est tout à fait intéressant: cette acception dépasse la seule accessibilité physique, le franchissement d'une marche ou d'un obstacle, pour renvoyer à une notion plus large d'accessibilités aux aménités urbaines dont font partie les ERP. Les ERP, c'est une partie des services de la ville. Le logement a été évoqué mais dans ce domaine, le champ du travail est énorme et reste moins défriché que celui des ERP.

Parmi les facteurs d'incohérence sur lesquels la vigilance doit porter, se situent les questions du patrimoine bâti neuf et de l'ancien. D'abord, les méthodes de diagnostic et de contrôle diffèrent: l'on passe d'une logique de mise en conformité (dans le neuf) à une logique de diagnostic d'accessibilité pour l'ancien. Dans une certaine mesure, mettre en accessibilité un bâtiment « neuf » semble techniquement et financièrement plus facile que de rendre accessible un bâtiment existant, a fortiori s'il est ancien. Cela est vrai également pour la voirie et les espaces publics. Cela est vrai aussi pour les transports mais cela est particulièrement vrai pour les ERP.

Or, parmi les solutions évoquées ce matin pour rendre accessible un bâtiment ancien, le retournement des entrées voire la reconstruction d'un nouveau bâtiment, ailleurs, apparaissent intéressantes et logiques. La question d'incohérence à se poser collectivement est la suivante: *ne risque-t-on pas, si le phénomène se multiplie, de changer le tissu urbain?* Par exemple, le changement de l'accès d'un bâti peut avoir des incidences sur la pertinence des actions menées par ailleurs sur la voirie ou les transports. Imaginons que le diagnostic de transports urbains (SDA) ait identifié la nécessité de rendre accessible le cheminement entre l'arrêt de bus et un ERP donné mais que parallèlement, le diagnostic de l'ERP conclut à la nécessité de changer l'endroit d'accès principal du bâtiment: on risquerait de générer une situation absurde où, le cheminement transport+ voirie serait accessible mais ne permettrait plus d'accéder à l'entrée principale de l'ERP.

La solution de localisation différente pose un problème d'incohérence plus important encore. Imaginons que la mise en accessibilité conduise à décider de déplacer plusieurs ERP anciens dans d'autres quartiers ou territoires d'une agglomération, la forme urbaine pourrait en être impactée. *En effet, de nombreux services publics se situent en particulier dans les centres historiques, dans quelle mesure, si l'on n'y prend pas garde, la délocalisation de ces services ne pourrait-il pas comporter le risque d'une déstructuration de l'urbanité?*

Pour veiller à cette cohérence, l'approche d'urbanisme permettrait de veiller à ces enjeux de cohérence, il est le grand absent des réflexions menées. *Dans quelle mesure le Plan d'aménagement et de développement durable n'est-il pas le lieu du projet ou le lieu de cohérence?*

La déclinaison des politiques d'accessibilité au travers des politiques d'urbanisme permettrait également, d'appréhender les questions d'articulation entre les ERP/Logement, la voirie/espaces publics et les transports. A plusieurs reprises dans les présentations de ce matin, sont apparues les préoccupations de l'échelle de l'intercommunalité. *Finalement, ces*

*questionnements renvoient à la question du rôle de l'échelle intercommunale comme lieu de la cohérence. L'échelle de la commune, de la ville serait celle du projet alors que celle de l'intercommunalité serait celle du pilotage général et du recensement des actions menées par les uns et les autres.*

Enfin, l'articulation entre les acteurs institutionnels et la question de la gouvernance. Il existe maintenant des outils de méthodes pour établir des diagnostics mais encore peu d'outils de pilotage. L'échelle des projets à mon sens, semblerait communale. C'est à cette échelle que l'on veille à ce que l'ERP soit compatible avec la voirie, avec le transport. Le cadre naturel de la cohérence serait celui du PADD du PLU, le plan local d'urbanisme pourrait ensuite traduire dans ses principes d'aménagement, les caractéristiques d'accessibilité des ERP.

En revanche, l'échelle intercommunale cherche sa place, celle du recensement des projets et de la cohérence d'ensemble. Est-ce qu'on passe d'une ville à une autre de manière cohérente quelle que soit la nature du handicap? *Pour prendre la mesure de son rôle, l'échelon intercommunal n'aurait-il pas besoin d'outils de pilotage, de suivi, de recensement? N'est-ce ce pas le rôle des commissions intercommunales d'accessibilité?*

Quelques suggestions: L'outil cartographique pourrait être l'outil commun qui, à l'échelle intercommunale, permette de rendre lisible la cohérence des projets menés à l'échelle des communes. L'exemple du CCAS d'Aix en Provence qui a utilisé un SIG pour organiser le recensement des logements accessibles montre les potentialités d'un tel outil, à la fois pour recenser, suivre, articuler les actions des uns et des autres et procurer un vrai service aux habitants en permettant d'alimenter des sites d'information (liste des hôtels accessibles aux personnes handicapées mais également, des logements, des ERP, des réseaux de transports, des itinéraires, etc.). Il y a certainement un travail autour du système d'information qui pour des raisons d'économie et de rationalisation, s'effectuerait plutôt à l'échelon intercommunal.

En conclusion, au-delà de l'obligation des textes, le besoin d'une commission intercommunale s'exprime. Au fur et à mesure, les élus, les associations commencent s'accorder sur la nécessité de disposer d'un lieu pour recenser et assurer le suivi des actions, harmoniser les méthodes et veiller à la la cohérence. Mais aussi un lieu de rationalisation de la concertation pour éviter la dispersion des associations par une sollicitation tous azimuts. Un lieu enfin de mise en commun de l'information à l'usager et de la formation professionnelle des élus et techniciens d'une même agglomération.

**Michèle TILMONT**

Merci à tous les intervenants.

*Fin de la matinée.*

## Vers des solutions à inventer

### Patrick GREPINET

Nous sommes dans une session relative à *La ville accessible à tous* et notamment l'accessibilité aux services et aux établissements *recevant du public*. Lorsque j'entends cela, c'est bien la bonne conception – établissements publics et privés. Or, l'accessibilité d'une personne à mobilité réduite pour accéder à la mairie, à l'espace culturel ou au gymnase, cela vaut aussi pour la boulangerie, la banque et un certain nombre de services privés. Les services privés de première à quatrième catégories, c'est-à-dire du premier groupe, ont la même obligation que les services publics, de mise en accessibilité et en conformité avant le 1<sup>er</sup> janvier 2015. Nous sommes également en obligation d'établir des diagnostics avant le 1<sup>er</sup> janvier 2011. Le public présent montre qu'au niveau des collectivités, la sensibilité commence à passer ; c'est moins le cas dans les services privés comme les commerces par exemple. Au niveau des commissions communales d'accessibilité, dans leur rôle d'incitation et d'information, il est souhaitable qu'un travail soit mené au niveau des ERP privés.

Une expérience récente nous montre que quand un certain nombre de commerçants sont réunis, à peu près 80 % ne savent absolument pas quelles sont leurs obligations pour le 1<sup>er</sup> janvier 2015, et encore moins leurs obligations en termes de diagnostic. C'est une information à connaître parce que pour les personnes à mobilité réduite, la boulangerie du coin a autant d'importance que le cinéma ou le gymnase.

Maintenant que mon premier intervenant est arrivé, je vais rapidement vous présenter les intervenants qui feront leurs présentations dans un délai le plus court possible. Une première intervention d'Eric Alexandre vous donnera des informations concernant un travail mené sur la problématique. Les premières marches d'accès à un établissement public constituent un réel problème. La réflexion menée aboutit alors à un référentiel de bonnes pratiques diffusé par l'AFNOR. Je lui laisserai le soin de nous présenter ce référentiel. Nous passerons ensuite à trois témoignages d'expériences très variées : d'abord la ville de Balaruc-les-Bains, ville thermale avec toutes les problématiques d'établissements privés recevant du public, ville côtière qui va témoigner de tout le travail mené dans ce domaine. Ensuite, la ville de Nantes avec un témoignage sur un établissement un peu particulier, le Musée de Nantes, le Palais des Ducs de Bretagne. Ce bâtiment pose de nombreuses difficultés en termes d'accessibilité. Enfin, dernier témoignage, nous allons partir à Genève qui va présenter la politique menée en termes d'accessibilité et les actions engagées et une action atypique pour terminer.

### Référentiel bonnes pratiques AFNOR

#### Eric Alexandre, Référentiel AFNOR

Je vais vous présenter le Référentiel bonnes pratiques AFNOR concernant l'élimination des difficultés d'accès liées à la présence d'une marche. Lorsque l'accessibilité globale n'a pas été pensée dès la conception d'un espace recevant du public, le mettre aux normes peut coûter très cher. C'est le cas de nombreux établissements recevant du public, qui ont une dénivellation entre leur accès et la voirie sur laquelle ils sont rattachés. EDF a souhaité mettre en place l'accessibilité sur l'ensemble de son réseau d'agences commerciales ouvertes au public. Deux grands défis étaient à relever : la prise en compte de l'ensemble des handicaps et non plus seulement le handicap fauteuil roulant, qu'ils soient physiques, sensoriels, cognitifs,



mentaux ou psychiques. En effet, la loi de 2005 a également intégré le handicap psychique comme un handicap à part entière, ce que ne prévoyait pas la loi de 1975.

Le second défi pour EDF était de trouver la solution la plus rapide pour le maximum d'efficacité. Le Président d'EDF souhaitait que cette opération soit réalisée dans le délai le plus court, pour faire une communication homogène sur l'ensemble du territoire. C'est pourquoi le Président a souhaité que ce soit un référentiel de bonnes pratiques et non pas une norme, la norme ayant dans sa constitution et toutes ses phases d'élaboration une durée beaucoup plus longue qu'un référentiel. Le groupe de travail s'est donc réuni et EDF a souhaité qu'il n'y ait que des professionnels et pas de représentant d'associations de personnes handicapées pour aboutir plus rapidement. C'était un souhait du président, je l'annonce comme tel ! Il a également souhaité que la délégation ministérielle à l'accessibilité (DMA) soit partie prenante du groupe, en tant qu'interface entre le groupe de travail et l'AFNOR d'une part et les collectifs d'associations de personnes en situation de handicap d'autre part, puisque Catherine Bachelier, ancienne déléguée ministérielle de l'époque, réunissait régulièrement les associations pour les informer des avancées des travaux et également pour avoir les remontées des associations par rapport à cette situation. EDF a donc créé ce groupe avec la DMA et l'AFNOR, avec l'objectif d'apporter des solutions et des bonnes pratiques visant à la suppression de l'entrave à l'accessibilité d'un lieu que constitue la présence d'une seule marche à l'entrée.

Les difficultés liées à la présence d'une marche à l'interface du secteur public et privé ont été abordées dans la mesure où l'empiètement sur l'espace public est réglementé et nous ne pouvons pas faire tout ce que nous souhaitons en tant que particulier ou entreprise sur le domaine public. Le problème s'est donc posé sur la hauteur des marches : en-deçà de 16 cm, des solutions existent pour résoudre le problème de la ou des marches ; au-delà, les solutions sont plus difficiles et les approches variables : soit l'ensemble de la voirie est refait dans le cadre d'un programme en concertation avec les usagers et la collectivité, soit c'est du bricolage qui est fait par les commerçants eux-mêmes, puisque certains font des petits pans inclinés avec un système de sonnette à l'entrée de l'établissement et la personne sonne, on lui ouvre, un plancher amovible est déposé sur la voirie, la personne rentre, le plancher est retiré et le même processus est répété à sa sortie. L'avantage du système est qu'il est simple et peu coûteux et qu'il répond à un besoin. Ce besoin n'est pas intégral, puisque la personne n'est pas en autonomie, mais c'est un moyen. Il y a aussi des systèmes de planchers rétractables, mais qui ne peuvent pas être mis partout suivant les contraintes du cadre bâti, notamment les sous-sols. Certains de ces systèmes ont été primés dans des salons comme celui des Maires de France l'année dernière, le Salon Autonome il y a deux ans et cette année. Certaines entreprises aussi ont reçu des prix pour ces planchers. C'est un plancher qui rentre sous la dalle du magasin et sort sur une commande du commerçant. La règle générale est qu'il est interdit d'utiliser l'espace public pour un usage privé, y compris pour un accès à un établissement recevant du public. Il faut l'autorisation de la collectivité et il y a une autorisation d'un droit de saillie réglementaire dans la réglementation générale de voirie, par rapport aux façades du bâtiment. Le principe de l'emprise au sol sur la ligne de foulée qui est l'espace au sol situé à environ moins de 30 cm du cadre bâti par rapport à la façade est caractérisé par une faible utilisation des usagers de la voirie. Sur cet emplacement, des saillies peuvent être mises, à cheval sur l'établissement recevant du public et la voirie. En revanche, il est demandé aux établissements recevant du public de mettre des protections pour éviter aux aveugles, qui longeraient le cadre bâti à la main ou à la canne, de rencontrer un obstacle. Un écart de passage de la personne est alors provoqué par des bacs à fleurs ou du mobilier en prenant en compte que ce soit accessible et non dangereux, sans angle et arête.

Là où nous rencontrons des difficultés sur la suppression de la première marche, c'est dans le cas d'un établissement dont le sol est le plafond d'une cave. Dans les centres-villes, il y a beaucoup de caves voûtées et peu d'espace entre le sous-sol et la surface. Dans ce cas, l'empiètement sur le domaine public est privilégié, tout comme sur les terrasses de café. Les terrasses étant déjà un empiètement sur la voirie, le fait que le pan incliné se trouve sur la voirie et rentre ensuite dans la terrasse est pris en compte.

Pour savoir de quelle manière aborder cette problématique de la marche, le groupe a cherché à déterminer la typologie des dénivelés existants et il s'est reporté sur un travail réalisé à Grenoble. L'intervenante de Grenoble nous a fait part des réalisations de la ville et cette typologie des accès est double. Elle permet de proposer des solutions techniques adaptées à différentes plages de hauteur des marches et elle permet de définir une stratégie bénéficiant de meilleurs ratios coût/efficacité. Comme l'avait dit Madame Fressard, Grenoble est exemplaire, donc, le groupe a travaillé sur Grenoble et pour ces statistiques, le périmètre de la Place Victor Hugo et de toutes ses rues adjacentes a été étudié. Cela représentait environ 120 ERP de différentes tailles et le groupe, au vu de ces résultats, a considéré que c'était représentatif de la configuration d'un centre-ville ancien. Toutes les villes nouvelles sont sur des problématiques différentes. Le but était de coller le plus à la généralité.

Par cette typologie, il ressort que deux lieux sur trois ont un dénivelé inférieur ou égal à 16 cm et si la solution prend en compte une hauteur de marche de 20 cm, près de 75 % des cas des lieux recevant du public dans les centres villes et villages seront potentiellement résolus. EDF avait bien conscience qu'elle ne pouvait pas trouver la solution seule, d'autant plus que ce n'est ni son métier, ni son objectif. Elle a souhaité se concerter avec des entreprises disposant comme elle d'un vaste réseau sur le plan national d'établissements recevant du public. EDF a donc fait appel à GDF, au Groupe La Poste, le Crédit Lyonnais, le Crédit Agricole, la Société Générale, la SNCF et Thalès. Ils ont souhaité également les services d'un architecte pour valider les travaux. Enfin, l'administration a également été sollicitée à travers la DMA, le ministère des Transports, de l'Équipement, du Tourisme et de la Mer qui avait en charge les aménagements sur la voirie et également le ministère de la Culture, qui a également un vaste réseau d'ERP, que ce soit sur les musées et les écoles d'architecture. La Culture offrait une double entrée : on touchait à la fois une structure qui gère un grand nombre d'ERP, mais également la structure travaillant sur les écoles d'architectes. L'objectif fixé par le Président Rousseli pour élaborer ce travail était de six mois. Le référentiel a été élaboré en dix mois. La DMA a souhaité repousser la parution de ce référentiel dans la mesure où il y avait à ce moment-là la rédaction des différents décrets sur la voirie. Nous souhaitons que le référentiel colle au décret et ne soit pas en avance, quitte à ne pas répondre complètement aux règles du décret. La parution du référentiel a donc été repoussée de douze mois.

Le CERTU souhaitait que je vous présente des visuels, mais nous n'en avons pas puisque ce qui nous semblait être une démarche innovante au début, c'est-à-dire supprimer la première marche et rendre les commerces accessibles est devenu un automatisme pour l'ensemble des intervenants. Aucun organisme participant à ce groupe de travail n'a pensé à créer une photothèque des réalisations. Je n'ai donc pas de visuel, mais il y en a dans la norme. Pour avoir des informations sur cette norme, vous pouvez contacter l'AFNOR, à - [www.afnor.org](http://www.afnor.org) - sachant que ce référentiel est payant - ou consulter les documentations du CERTU qui a commenté cette norme ou qui en a fait allusion dans les différents documents sur la voirie.

### **Patrick GREPINET**

Passons au témoignage concernant Balaruc-les-Bains. Je vous passe la parole pour nous présenter le contexte et les actions engagées en vingt minutes s'il vous plaît.

## **Balaruc-Les-Bains et le handicap**

### **Monsieur Pierre LARY, Directeur de l'Office de Tourisme, Balaruc-les-Bains**

Nous allons vous présenter la démarche de Balaruc-les-Bains au niveau de la mise en accessibilité d'une station. Le projet est toujours en cours et ne s'arrêtera jamais. La ville est sensibilisée depuis plusieurs années à l'amélioration de l'accessibilité pour les personnes handicapées. Plusieurs dispositifs ont été installés depuis 2004, depuis l'installation de l'audioplage et le projet ne cesse de se développer avec différents partenaires.

Balaruc-les-Bains est une ville de 6 000 habitants, un peu plus de 860 hectares. C'est la deuxième station thermale de France, 37 000 curistes par an. Nous sommes labellisés Station Kid et le label tourisme-handicap est en cours pour les établissements publics et privés puisqu'aujourd'hui, il est impossible de labelliser une station tourisme-handicap. Pour la capacité d'accueil, nous sommes dans des chiffres touristiques : 10 000 lits, 1,5 million d'unités, liés à l'activité thermale. Ce n'est pas de la publicité, mais c'est en lien avec ce que je dirai ensuite. Je ne reviens pas sur le parc hébergement que vous voyez sur le diaporama. Fréquentation l'été, supérieure à 115 000 clients.

Le positionnement de la démarche : une volonté politique de développer le tourisme pour tous, l'offre touristique adaptée et élargie est le fil directeur de la mise en accessibilité globale de la station. Ce qui nous semble intéressant, c'est de partir d'un volet touristique au départ pour aboutir à une mise en accessibilité globale du cadre bâti et de la chaîne de déplacements.

Origine de la démarche : l'installation du système « Audioplage » a été l'opportunité pour élargir l'offre adaptée. Il a été installé en 2004, nous avons été les premiers en Europe et heureusement, maintenant il y en a un peu partout. Il a été installé par l'association Cap Horizon, dont le Président, Pierre Rousseau, est non-voyant et très présent dans le département de l'Hérault. Ce système permet aux mal ou non-voyants de se baigner en toute autonomie dans le bassin de Thau, relié à la mer, avec des bracelets émetteurs et qui prévient le baigneur en arrivant au niveau de la balise 1, 2, 3 ou 4 de la profondeur de l'eau et de la distance du bord. Le système « audioplage » est installé en face du poste de secours et ne fonctionne qu'en période d'ouverture du poste de secours. Suite à l'audioplage, nous avons essayé de développer une offre touristique globale pour proposer aux visiteurs utilisant ce système un hébergement, un lieu de restauration, d'autres loisirs adaptés et un cheminement si possible adapté. Rien n'est abouti aujourd'hui, tout avance bien, c'est pour cela que je disais que le projet ne prendra jamais fin.

Dans un premier temps, la démarche touristique s'est faite à travers le label tourisme-handicap lancé par le ministère en 2001, développé au sein des départements par le Comité Départemental du Tourisme. Labellisation de l'Office de tourisme d'abord, que nous avons obtenue il y a un mois et demi à peu près. Nous y travaillons depuis longtemps. Il était important pour nous, pour sensibiliser mieux et plus rapidement les structures privées. Sans rentrer dans les détails, je vous présente quelques installations effectuées à l'Office de Tourisme pour obtenir ce label : label handicap physique, auditif et mental, puisque le visuel est en cours ; formation des agents à l'accueil des personnes handicapées, formation dispensées par le CDT ; nous avons rajouté une formation complémentaire interne à laquelle nous avons associé les autres agents de structure recevant du public, bibliothèques, mairies, mairies annexes, le CCS et le Centre Nautique pour essayer de globaliser cette mise en accessibilité et de ne pas la restreindre à l'Office de Tourisme. Une banque d'accueil avec espace bas, pour accueillir les personnes en fauteuil roulant en sachant que nous essayons,

dans la mesure du possible, d'utiliser les espaces pour tous les publics. Cet espace bas est également utilisé pour les prises de rendez-vous pour tout type de clientèle qui souhaiterait avoir un accueil plus personnalisé, plus long qu'un simple accueil pour la demande d'un dépliant par exemple, des présentoirs bas qui accompagnent cet espace bas également. J'ai un peu détaillé, mais cela fait partie des techniques pour signaler des obstacles, d'installer une plante lorsque les plafonds sont bas par endroits, comme c'est le cas chez nous, un amplificateur vocal pour les malentendants, une borne sonore à l'extérieur du bâtiment pour repérer l'entrée de l'Office de Tourisme. Nous pouvons mettre le message que nous souhaitons : généralement, ce sont les périodes d'ouverture de l'Office du Tourisme, une liste visible de l'extérieur, des numéros d'urgence avec pour chacun un logo pour les personnes qui ne savent pas lire : hôpital, médecin, dentiste, tous les numéros utiles. L'élaboration d'un document répertoriant les structures touristiques adaptées à Balaruc-les-Bains. Nous avons plusieurs degrés d'accessibilité, cela a été jugé en interne, même si nous nous appuyons sur le CDT. Nous avons tenu à mettre les structures d'hébergement qui n'étaient pas forcément parfaitement accessibles, mais qui présentaient un degré d'accessibilité correct. Ce qui était important pour nous, c'était de mettre en avant les obstacles que pouvait rencontrer la clientèle, lorsqu'elle rentrerait en contact avec les hébergeurs, pour savoir d'avance si cela était compatible. Nous mettons en avant les structures les plus motivées, mais dans le document sont toujours mentionnés les obstacles qu'elles peuvent rencontrer.

Rubrique accessibilité sur le guide touristique avec présentation de ces fameux hébergeurs les mieux adaptés. Ceci est pour essayer de motiver les structures et d'aller chercher celles qui sont un peu moins dynamiques dans le projet. Traduction en braille d'un texte de présentation de l'Office Touristique, classique mais nécessaire, achat d'un MP3 pour enregistrement de l'offre touristique ou des différents sites touristiques pour tous les types de publics.

La labellisation tourisme-handicap de l'Office de Tourisme a apporté plus de légitimité à la ville pour sensibiliser les partenaires touristiques. Cela avance assez lentement avec les structures publiques, mais cela avance malgré tout. Paradoxalement, ici à Balaruc, nous avons des difficultés avec les organismes privés, d'hébergement ou de restauration. Sensibilisation des socioprofessionnels à la mise en accessibilité de leurs établissements : nous argumentons sur l'accessibilité pour tous, plutôt que l'accueil des personnes handicapées, pour globaliser la démarche, car cela effraie autant si nous restreignons au niveau de l'argumentation.

Assistance, conseil, mise en relation des partenaires volontaires, nous ne sommes pas des spécialistes, nous commençons à avoir certaines connaissances, mais nous sommes là, Office du Tourisme, pour mettre en relation les porteurs de projets de structures privées avec le CDT ou différentes associations qui peuvent leur apporter les éléments techniques ou des conseils.

Développement du projet avec les plus motivés pour créer une dynamique. A quoi cela sert-il de lancer une démarche s'il n'y a que deux hôteliers, un seul restaurant qui souhaitent vous suivre ? Sauf qu'au départ, si nous ne faisons pas avancer le train, nous aurons de grosses difficultés à développer le projet. Nous avançons avec quelques hôteliers, quelques restaurateurs, les structures publiques suivent aujourd'hui, et au fur et à mesure de notre avancée, des structures viennent chercher des conseils auprès de nous et intégrer la démarche. A ce niveau, nous commençons à avoir des retombées intéressantes.

Mise en avant des partenaires intégrant la démarche, c'est avec les outils de la communication interne, au niveau de la presse en externe (insertion gratuite dans les guides, bulletins d'information des adhérents, etc.), pour les mettre en valeur et les remercier.

Accessibilité des deux campings municipaux qui concerne l'activité touristique : amélioration de l'existant et mise en place de nouveaux outils permettant de favoriser l'accueil et le déplacement des personnes handicapées. Un diagnostic est en cours avec le service technique pour le cheminement et les emplacements réservés. Il y a une évolution au niveau des blocs sanitaires réhabilités en 2008, un projet est à venir.

Accessibilité plages, baignade et activités nautiques. Nous revenons au septième audioplage que je vous ai décrit pour se baigner en toute autonomie. Voici quelques visuels sur l'audioplage. C'est cet élément-là qui a déclenché cette volonté de mise en accessibilité globale de la station avec le volet touristique au départ et la démarche globale qui est en cours et qui a suivi. Le tir à l'eau, rien de nouveau, mais cela fait partie de l'offre au niveau de la plage, le fauteuil adapté pour les personnes ayant un handicap physique. Le Centre Nautique Municipal a un pack de matériel adapté à la pratique des sports nautiques avec le mini J et le kayak de mer, accessible aux personnes en fauteuil au niveau de la circulation globale au sein du stade nautique au niveau des pontons, de la mise à l'eau avec des potences et avec des sanitaires adaptés. Il est important pour nous que des structures publiques comme l'Office du Tourisme montre l'exemple pour sensibiliser les structures privées.

#### **Yan RENAUT, Directeur Adjoint des services techniques, Balaruc-les-Bains**

Notre démarche était davantage liée au label tourisme-handicap qu'à la démarche de respecter la réglementation. Nous sommes partis de certains équipements touristiques pour créer autour une continuité de chaînes de déplacements entre ces équipements et d'autres lieux de vie de la commune et d'autres lieux d'activités touristiques adaptés. Nous avons ensuite eu un diagnostic un peu plus technique - même si dans un premier temps, nous étions plus sur un aspect touristique - pour ensuite, par rapport à un diagnostic plus global, à un plan de circulation des axes structurants du cœur de ville pour pouvoir assurer et améliorer la continuité de la chaîne de déplacements sur l'ensemble du cœur de ville et aussi vers des ERP et des bâtiments pour la population sédentaire et pas uniquement dans le but touristique. Il y a notamment eu des aménagements de stationnement adapté, des voiries structurantes et des trottoirs avec un aménagement des emprises de piétonne pour les personnes déficientes visuelles avec un cheminement tactile, la réalisation de bandes podo-tactiles avec un fil d'Ariane et de passages piétons structurés aussi bien sur la voirie que sur la promenade du bord d'étang. Balaruc-les-Bains est une presqu'île ouverte sur l'étang à 360°, avec des cheminements sur tout le pourtour de la presqu'île ; il fallait donc faire un lien entre ces cheminements et le cœur de ville au milieu de la presqu'île alors qu'au départ, la voirie faisait tout le tour de la presqu'île, mais qui était très peu accessible. Nous avons donc créé ces liens avec ce cheminement tactile, mais aussi avec des aménagements pour les PMR de la voirie, des trottoirs, du centre-ville pour les rendre accessibles, aussi bien avec des petits aménagements de voiries, de bateaux, des passages piétons sur plateaux surélevés, des chaussées inversées avec du mobilier urbain pour sécuriser et séparer les emprises piétonnes et roulantes. Nous avons également recréé de l'accessibilité: des parcs, des squares, terrains de pétanque, des différents lieux de vie du cœur de ville, notamment en revoyant tous les niveaux des revêtements et en implantant des sanitaires adaptés, et la promenade du pourtour de la presqu'île qui a un cheminement podo-tactile et un revêtement stabilisé en résine permettant une bonne accessibilité, une bonne circulation.

Ensuite, j'en viens à l'accessibilité du cadre bâti à proprement parler que l'on peut séparer en deux axes : l'accessibilité des bâtiments municipaux qui peuvent être séparés aussi en deux

catégories : ceux qui sont pour un service public à la population en général et ceux qui ont plus une vocation à la population touristique de la commune. Nous sommes une commune de 6 500 habitants, mais qui est surclassée à 20-40 000 habitants en raison de sa forte fréquentation touristique. Il y a deux populations à contenter. Notre population touristique est essentiellement une population âgée, curiste qui a des besoins spécifiques et qui doit pouvoir avoir une bonne accessibilité à tous les bâtiments. Nous sommes intervenus, notamment, au niveau des bâtiments concernant plus la population sédentaire comme le restaurant scolaire. Par rapport à un groupe scolaire existant, c'est un bâtiment sur deux niveaux, avec un rez-de-chaussée bas et un rez-de-chaussée haut, avec un accès de plain-pied depuis l'extérieur sur les deux niveaux. Nous avons profité de la topologie du terrain pour avoir ces deux accès de plain-pied sur les deux étages. Il y a également un ascenseur, des vestiaires, douches, sanitaires accessibles pour le personnel et les utilisateurs. Il y a une salle polyvalente dans un quartier où nous avons refait toute la voirie pour rehausser les niveaux et pour tous ces bâtiments, nous avons revu complètement la voirie. Puisque c'est notre fonction d'intervenir sur l'espace public, nous avons pu améliorer énormément l'accessibilité. Nous avons fait des abords rehaussés, avec une rampe de moins de 5 % de pente, des faibles ressauts inférieurs à 2 cm, une bande podo-tactile et des stationnements sur les parkings en haut et en bas de la zone. Pour rendre accessible le Théâtre de Verdure, nous avons complètement réhabilité un parc du cœur de ville en augmentant le niveau d'1m50 de tout le parc, ce qui a pu poser certaines contraintes par rapport à certains grands arbres où nous avons dû remblayer la base sur 1m-1m50, mais cela a pu être fait dans le respect des végétaux et cela a permis une accessibilité à ce Théâtre de Verdure qui, au départ, n'était accessible que par des marches d'escalier. En rentrant davantage dans le cadre de bâtiments d'ERP qui ont aussi une vocation touristique, la Maison du peuple comme le Théâtre de Verdure est également une salle de spectacles où nous avons encore cette année rehaussé tout l'espace public alentour, c'est-à-dire les espaces verts et tout le revêtement de sol alentour, pour avoir un accès de plain-pied sur les entrées latérales, alors qu'il y avait là aussi quatre ou cinq marches d'escalier. Nous sommes beaucoup intervenus sur le niveau de la voirie pour améliorer cette accessibilité dans le cadre bâti. Enfin, il y a les blocs sanitaires d'un camping municipal où à partir d'une enveloppe existante, parce que nous n'avions pas la possibilité pour des raisons d'urbanisme de détruire et de reconstruire, nous avons amélioré au maximum l'accès extérieur par des rampes et nous avons cassé les murs internes et utilisé des cabines préfabriquées, des cloisons stratifiées résine qui permettaient de gagner de la place et de créer des sanitaires accessibles.

Enfin, nous allons évoquer l'accessibilité des structures privées. Pour motiver ces structures privées, le label tourisme-handicap de l'Office du Tourisme va pointer certains établissements qui pourront être labellisés par la suite. Notamment, des établissements hôteliers ont fait une démarche pour être accessibles comme les Hôtels Mercure, Ibis, Neptune, Villages Vacances, VVF. Il faut dire que nous avons une grosse partie de la presqu'île qui est développée au niveau de ce tourisme, notamment le Village Vacances Touristra et VVF qui ont une position privilégiée accueillant une population importante. Il y a également les restaurants avec notamment un Comptoir du Sud situé sur une placette à deux niveaux qui n'était pas du tout accessible, il y avait une énorme jardinière. Nous avons complètement reconstitué cette placette, réhabilitée en libérant de l'espace et en aménageant des rampes pour avoir une accessibilité des paliers des différents bâtiments qui étaient sur plusieurs niveaux. Le restaurant du Casino est devenu accessible aussi et le Casino plus généralement.

Nous allons maintenant revenir davantage à une idée générale sur la globalité de la démarche qui englobe l'aménagement de l'espace public et l'amélioration de l'offre des structures privées. La commune souhaite proposer une offre touristique complète comprenant

l'hébergement, la restauration, les loisirs adaptés de façon à rendre les personnes handicapées le plus autonomes possible. Cette volonté nécessite un suivi régulier des installations et des normes en matière d'accessibilité. Notre démarche est partie du label tourisme-handicap. Elle se recentre sur la norme et la réglementation. Il convient maintenant de développer encore notre démarche. En revanche, il ne s'agit pas d'être le spécialiste du handicap ; nous n'avons pas cette prétention et nous ne sommes pas en avance sur plein de domaines. Nous souhaitons simplement offrir à ces personnes un accueil adapté, de qualité et améliorer cet accueil.

Je vais enfin développer brièvement les moyens qui nous aident dans toute cette démarche : la volonté municipale avec les services techniques et l'Office du Tourisme, la création de la commission accessibilité obligatoire depuis la loi 2005. Nous avons été très aidés par le soutien privilégié du Comité Départemental du Tourisme de l'Hérault, le CDT et également, le soutien de la DRT (Délégation Régionale du Tourisme) du Languedoc-Roussillon et le label tourisme-handicap qui est cet accélérateur et le pivot de notre démarche et également le prédiagnostic sur le degré d'accessibilité de la station réalisé sur l'ensemble des équipements de la station par un stagiaire qui est lui-même en fauteuil, en 2005 et qui est assez exhaustif et nous a permis de travailler. Egalement, en 2008, une étude sur l'accessibilité globale de la station financée par la DRT. Grâce à tous ces outils nous pouvons aller plus loin.

### **Patrick GREPINET**

C'était une expérience intéressante dans la mesure où nous partons d'un angle d'attaque inhabituel, c'est-à-dire une volonté politique, une démarche touristique et que nous aboutissons à une démarche correspondant aux attentes en matière de réglementation. Nous passons tout de suite à la présentation d'une autre ville et d'une autre démarche à caractère touristique : l'action de la Ville de Nantes sur le Musée du Château des Ducs de Bretagne.

## **Musée d'histoire de Nantes** **Château des Ducs de Bretagne**

### **David CHATELIER, chargé d'accessibilité au château des Ducs de Bretagne, Nantes**

Le château des Ducs accueille un musée d'histoire de la ville de Nantes. Ce dessin représente le château XVe siècle en majeure partie. Les deux grandes parties résidentielles et une tour de jonction accueillent le musée permanent qui couvre 5 000 m<sup>2</sup>, 32 salles, sur plusieurs niveaux. Un bâtiment du XVIIIe sert aux expositions temporaires. Nous avons aussi un restaurant dans une tour XVIIe. Le musée présente des objets d'histoire et un certain nombre de dispositifs multimédia pour évoquer cette histoire passée et présente.

Ce lieu est classé monument historique depuis 1862. Le musée existe depuis 1924. Après une fermeture de trois années pour travaux, nous avons réouvert en février 2007. La restauration du bâtiment, a coûté 50 millions d'euros et autant en scénographie.

Nous avons accueilli sur la première année 300 000 visiteurs dans le musée et à peu près 1,6 million de personnes dans la cour du château qui est en accès libre. Nous avons reçu **plus de 5 000 visiteurs en situation de handicap depuis 2007 dans le musée**. En 2007, Les visiteurs handicapés représentaient 1% des entrées musées ; 1,5% en 2008. Par contre, nous ne pouvons pas comptabiliser le nombre de personnes handicapées qui sont rentrées dans la cour, l'entrée étant en accès libre. Nous avons gagné le Prix des Musées pour tous, nous octroyant 25 000 euros et une bonne notoriété.

Nous avons souhaité que **l'offre culturelle** soit la plus diversifiée possible, nous voulions privilégier la visite autonome pour que chacun puisse visiter le site ou le musée, qu'il soit

handicapé ou non. Nous faisons des prêts de fauteuils roulants et de pliants gratuitement. Sur la première année nous avons prêté ces fauteuils environ 80 fois et sur la deuxième année pour l'instant nous sommes rendus à une soixantaine de fois. Les pliants partent comme des petits pains, car nous avons énormément de personnes âgées fréquentant le site. Ce service intéresse également d'autres visiteurs. En matière de confort cela peut être une alternative pour les bâtiments anciens. Nous avons réalisés des dépliants de circulation pour les personnes qui utilisent l'ascenseur.

Nous avons élaboré, un parcours tactile audio-guidé pour permettre à des personnes déficientes visuelles, malvoyantes ou non voyantes, de parcourir les 32 salles du musée. Elles peuvent avoir accès à des objets de collection à toucher, à des commentaires audio et des descriptions des salles ; à quelques salles avec ambiances sonores (chants de marins, ambiance sur le port). Il y a aussi des plaques tactiles en braille, en couleurs, en gros caractères et en relief qui ont été pensées pour être utilisées par tous les visiteurs.

La scénographie propose une diversité de supports. De nombreux dispositifs multimédia sont intégrés à la muséographie : bornes interactives sous-titrées, une reconstitution de Nantes en 3D, des films, des ambiances sonores permettant de toucher l'ensemble des publics.

Si nous favorisons la **visite autonome** pour le public handicapé et la mixité, nous faisons aussi des **visites de groupes**.

Il y a 8 ans nous recevions 30 personnes en situation de handicap par an. Nous avons mis en place progressivement des visites de groupes pour recevoir des personnes handicapées. C'est ainsi que se sont tissés les liens avec les réseaux associatifs. Aujourd'hui, la prise en compte du handicap inonde l'ensemble de nos projets (scénographie, bâti, visites...) : par exemple, les médiateurs, proposent de plus en plus d'activités poly-sensorielles et pluridisciplinaires qui fonctionnent pour l'ensemble des publics. Nous faisons aussi des **visites mixtes**, des « visites sensorielles » durant lesquelles tous les sens sont sollicités qu'on soit handicapé ou non.

**L'accessibilité physique** : le château est au cœur de la ville ; à côté il y a la gare et un quartier ancien autour, un tramway et une ligne de Bus accessibles et praticables pour les personnes handicapées (accès pmr, annonces sonores et visuelles).

Nous avons **trois entrées au château**, il n'y a pas vraiment de notion d'entrée principale, même si historiquement l'une d'elle est reliée au quartier ancien. Cette entrée reliée au quartier historique est en pavage XVIIIe, toutes les rues adjacentes aussi. Dans une des rues un dallage granit qui permet d'arriver en fauteuil à l'entrée château sans difficulté. Cependant, sur ce dallage, il y a tout le temps des voitures, des scooters. Au-delà de ces rues, le quartier ancien est équipé de pavés sciés. Une personne en fauteuil qui découvre le quartier ancien et qui désirent poursuivre sa visite vers le château est donc soudainement confrontée à un endroit peu praticable... Sous le porche, nous avons un problème de pavage : ils sont irrégulier car de type XVIIIe siècle et ils sont complètement déchaussés parce que la structure sol est plus instable et que les camions passent par là. Pourtant tous les jours, des personnes en fauteuil passent emprunte cette entrée.

La deuxième entrée du château est un accès par les douves. Une petite passerelle débouche sur des escaliers, permettant d'accéder à la cour du château. L'accès aux douves, est cependant accessible en fauteuil mais les personnes doivent demi-tour lorsqu'elles ont fait le tour du château.



La troisième, un pont entièrement conçu par l'architecte des monuments historiques pour être accessible, entrée est reliée à un parking avec stationnement pour personnes handicapées. A côté, il y a l'arrêt de tram et un cheminement adapté pour les personnes à mobilité réduite. L'inconvénient est que cet accès n'est pas du côté du quartier ancien. Ces entrées mériteraient aussi une signalétique sur l'accessibilité...

La particularité du château est d'offrir un accès aux remparts aux personnes en fauteuil. Un ascenseur a été installé sur deux niveaux, c'est aussi une sécurité de circulation pour les personnes déficientes visuelles et pour les personnes âgées. Cela permet d'accéder aux trois tours sur lesquelles. Par contre, l'ascenseur comporte 9 touches, or il y a deux étages. Cela complique l'utilisation.

il y a des visiteurs qui viennent de loin, et les nantais en situation de handicap font aussi venir leurs amis : il y a un vrai retour en matière de réputation et de rayonnement pour la collectivité.

**La signalétique des alentours** : pendant près d'un an, nous n'avions pas de signalétique autour du château, de fait les personnes à mobilité réduite longeaient parfois la ligne de tramway qui est accessible , puis voyant que l'entrée principale était un peu plus haut, il empruntaient une longue rue pavées.

Il a fallu réunir la Communauté urbaine, le Pôle Centre et des associations. Cela s'est fait aussi grâce à un contact privilégié avec le CCAS de la ville de Nantes qui a mis en place une commission accessibilité et une commission handicap et culture (les responsables de structures culturelles s'y réunissent pour échanger avec les associations sur ce qui se fait). Cette commission a réuni les acteurs pour notre problème de signalétique. Dans ce type de rendez-vous, les associations font souvent remarquer qu'il y a d'autres problèmes à régler. Ce qui peut faire avancer les choses mais aussi de créer des tensions.

Nous nous trouvons aussi parfois face à des situations un peu cocasses où les demandes des associations et les contraintes techniques et financières des techniciens sont évidentes. Concernant ce type de projet, la question des BAT et des instances de validation est à bien clarifier en amont. Le référent, « l'expert » en matière d'accessibilité doit être consulté tout au long du projet de la conception à la mise en place pour éviter des erreurs. Un bâtiment accessible sans signalétique risque de ne servir à rien. Cette question est essentielle à résoudre.

**Signalétique et installation** : avant l'ouverture, il y a eu tout un travail d'allers et retours avec le graphiste parce que les flèches n'étaient pas dans le bon sens. Cela a mis du temps. Le panneau qui indique le sens de la visite avec un pictogramme pour personnes en fauteuil était posé au premier étage des remparts ; ce n'est pas très pratique quand on est en fauteuil au rez-de-chaussée ! Il faut donc être vigilant sur les emplacements et vérifier régulièrement la signalétique (localisation, usure...).

**Les contradictions pour l'architecte en chef des monuments historiques** : son travail est de faire respecter une loi de sauvegarde du patrimoine et de restituer un bâtiment en l'état. Or, il se retrouve à gérer des contradictions : la conservation, la réglementation accessibilité et la sécurité. Le parti pris de l'Architecte Pascal Prunet, qui a fait la restauration du Château, a été d'ajouter plutôt que de retrancher. Nous sommes face à trois attentes différentes et difficilement gérables parfois : restaurer, sécuriser, rendre accessible. Mais comment faire pour tout concilier ? Par exemple, il y a un défaut et une différence de niveau entre le nouveau

plancher scénographique et le niveau d'origine car il a voulu conserver le niveau archéologique: la commission d'accessibilité n'a pas laissé passer demandant la mise en place d'un chasse-roue pour ne pas tomber. Du coup, une petite lice sert de garde-corps. Le même problème s'est posé dans les salles du musée : des embrasures de fenêtres ne sont plus accessibles parce qu'il y a ces lices. En somme on garantit l'accessibilité en empêchant d'accéder à d'autres espaces – c'est paradoxal !

Nous avons encore certains points à améliorer mais l'architecte ayant déjà fait des concessions sur l'une des trois entrées et sur les ascenseurs dans le château, c'est difficile de lui demander de faire d'autres efforts. Il ne peut pas que perdre sur son terrain et dénaturer la lisibilité du site.

L'accessibilité du château est tellement importante pour ce type de bâtiment que nous avons demandé la labellisation tourisme handicap sur les quatre types de handicap. Nous ne l'avons pas pour l'instant parce qu'il y a des choses en attente comme l'alarme visuelle dans les WC, des hauteurs de cabinets d'aisance à revoir puisque certains étaient installés à la bonne hauteur 50 cm, d'autres à 53 cm ou 57 cm. Nous avons donc eu « un contentieux » avec l'entreprise qui a dû tout réinstaller. Ce qui signifie des travaux qui auraient pu être évités et des WC fermés.

**A l'intérieur du Château-musée** : 29 salles sur 32 sont accessibles en fauteuil, parce que le musée dispose de deux ascenseurs et d'un élévateur dans les deux parties résidentielles. Les expositions temporaires, le restaurant et la librairie sont également accessibles.

Le parti pris est complètement contemporain et l'architecte en chef des monuments historiques s'occupe du bâti et un autre architecte a géré la scénographie. C'est mieux quand ils s'entendent, mais ce n'est pas toujours le cas. Sur certains endroits, le compromis est intéressant, par exemple dans une tour où il n'y a plus de plancher l'ascenseur contemporain a restitué à cet endroit la fonction que le lieu avait autrefois, c'est-à-dire faire la liaison entre le Grand Logis et le Grand Gouvernement. Ce parti pris contemporain séduit nos visiteurs en général.

**Les ascenseurs** : nos touches d'ascenseurs aussi sont contrastées en braille, elles sont lumineuses et en gros caractères ; nous avons des annonces visuelles et sonores. Cependant, si nous regardons les récents décrets, notre ascenseur n'est déjà plus aux normes. Si nous faisons un diagnostic, il manque les trois petits signaux lumineux d'alarme pour les malentendants et les sourds. Nous avons un autre problème : les fournisseurs nous ont livré un tableau de bord correct, mais qui aurait pu être mieux adapté. A l'intérieur, une charte graphique indique face aux étages les salles correspondantes ; mais il faut les refaire car c'est « illisible ». Nous avons demandé au graphiste de le refaire plus gros, ce qui a été fait mais la typographie reste inadaptée. L'accessibilité d'un tel bâtiment est en constante évolution.

**Concernant l'accueil** : nous ne pouvons pas installer de boucle magnétique dans le monument historique. Nous avons donc des boucles magnétiques « portables » sur les audioguides et au niveau de l'accueil.

**Pour le bâtiment d'expositions temporaires**, nous avons fait du « bidouillage » pour certains points, mais cela fonctionne. La touche d'ascenseur n'était pas contrastée au début, nous l'avons donc fait avec du transfert collant blanc. Nous avons aussi établi un cahier des charges pour que les expositions temporaires soient accessibles. Tous les nouveaux

scénographes qui travaillent sur nos expositions temporaires ont désormais ce cahier des charges.

### **Quelques conseils ou recommandations :**

Pour les monuments historiques, il faut essayer de lier conservation et accessibilité, sécurité et fonctionnalité. Il faut consulter en amont les associations et **atteindre un objectif partagé**. Il est important de bien faire comprendre aux uns et aux autres les limites financières, pénales ou autres. Chacun a ses contraintes et il est important de mettre les acteurs autour de la table, associations, élus, techniciens. L'idée est de continuer même si nous sommes ouverts, même si c'est « fini ». C'est pour cela que la labellisation tourisme handicap, n'est pas pour nous une finalité mais une dynamique. Nous avons commencé à déposer notre dossier presque un an après l'ouverture pour relancer la machine. Cela me permet de dire aux remobiliser les décideurs pour régler certaines choses qu'on avait mises de côté. Ce n'est pas parce que nous sommes ouverts et que nous croyons être accessibles qu'il faut relâcher la pression.

Il faut aussi **systématiser les bonnes solutions** : par exemple dans le château nous avons des endroits où il y a de super mains courantes et d'autres où elles ne sont plus très ergonomiques. Je ne sais pas si c'est lié à des dessins d'architecte ou à l'artisan qui a réalisé les mains courantes. Mais, une fois installées, on ne peut plus les démonter. C'est courant, je l'ai observé dans de nombreux bâtiments en France, dans un même équipement, vous trouvez des aberrations et de beaux exemples d'accessibilité. Vigilance donc !

### **Avec les associations :**

Il faut faire des phases de recherche communes, organiser des groupes de travail avec différents profils. Ce n'est pas parce qu'une personne aveugle vient vous donner une information qu'elle est valable pour les malvoyants. Il y a différents degrés de déficiences qu'il faut connaître. Nous avons déjà travaillé avec des gros groupes, mais pour les phases de validation, je préfère travailler avec peu de personnes qui seront par contre très pertinentes que de travailler avec 25 personnes et avoir bonne conscience : des gens qui ont conscientisé nos limites et qui ne nous feront pas de cadeau pour autant, parce qu'ils veulent être constructifs. Il faut aussi essayer d'expérimenter et convaincre les décideurs. Mettre les élus dans les fauteuils, en situation de cécité etc..

Les commissions handicap des CCAS peuvent vous aider pour ça. Personnellement, j'ai la chance de travailler avec des conservateurs du musée très ouvert.

Il faut aussi **se nourrir des expériences extérieures** au sens large. Par exemple, je regarde ce qu'on fait dans les parcs, dans les établissements modernes et je fais des photos de ce qui se fait un peu partout : pour convaincre, les photos ça vaut tous les discours. Il faut aussi **concevoir des dispositifs s'adressant à tous** pour développer le confort d'usage de tous et faire des économies, plutôt que de faire des choses et de réadapter ensuite. **Les appels d'offres** : dès le début, il faut intégrer l'accessibilité dans le projet global : les cartels en braille, les plaques tactiles, les ascenseurs, etc. Toujours faire des dispositifs qui vont servir au plus grand nombre. Il faut toujours essayer d'améliorer l'existant, **s'exposer aux critiques** en venant à des séminaires, vous êtes là, vous allez peut-être réagir et venir voir le château et peut-être que vous me direz que certaines choses ne fonctionnent pas. Les labels, les concours constituent aussi des formes d'évaluation et d'analyses de l'usage et de l'usure des dispositifs. Enfin, il est bien d'avoir un bâtiment accessible, mais si les personnes qui travaillent à l'intérieur ne sont pas sensibilisées au handicap, cela ne sert à rien.

## **Patrick GREPINET**

Je retiens que la réussite d'une mesure d'accessibilité dépend de deux choses : en amont la volonté politique et en aval, le souci du détail.

## **Genève accessible**

### **Philippe MEYLAN, Genève**

Genève, petite bourgade en périphérie de la Suisse, est une ville qui n'est pas très grande par sa taille, mais un peu plus par ses enjeux au niveau international.

Deux démarches se mènent en parallèle à Genève, sachant que la question de l'accessibilité de manière générale est un sujet pratiqué au quotidien dans la gestion du patrimoine immobilier. Celui de la ville est composé d'à peu près 800 immeubles, dont 400 dans le patrimoine public et administratif qui vont de théâtres, salles de cinéma, musées jusqu'à des immeubles d'habitations. C'est évidemment un sujet permanent et récurrent.

Je vais aborder la gestion d'un premier crédit visant à améliorer l'accessibilité au sens large dans un certain nombre de bâtiments culturels de la ville de Genève. 445 000 habitants environ au niveau du canton et la ville elle-même un peu moins de 200 000 habitants ; un premier crédit a été voté par le Conseil municipal en 2007, d'un montant d'environ 1,2 million d'euros. Nous allons nous retrouver là avec un certain nombre de questions développées, soit par le cas particulier du musée de Nantes dont on vient de parler, c'est-à-dire les questions essentiellement liées aux enjeux patrimoniaux ou comment faire coïncider les intérêts des utilisateurs, des demandeurs en termes de prestations de service, et la conservation du patrimoine. De formation architecte à la base, évidemment, ce sujet m'intéresse tout particulièrement et les accords ne sont pas forcément évidents.

Le projet tel concerne 31 lieux d'intervention sur la ville de Genève. Il y a eu une volonté politique de commencer par des bâtiments culturels. Nous ne sommes pas partis sur l'idée de panacher, prendre les installations sportives principalement utilisées, puis ensuite quelques équipements culturels, mais avec une première série de bâtiments dans le domaine culturel, sachant qu'une grande partie des installations préexistent dans les bâtiments. Certains cas particuliers qui n'ont pas été traités pour des questions de finances, de difficultés ou de complexité. Parmi ces 31 lieux d'intervention, nous retrouvons 9 théâtres ou assimilés, 13 musées et 9 bibliothèques avec comme thème important l'accessibilité, la circulation intérieure, donc l'accessibilité entre domaine public et le domaine privé, la circulation à l'intérieur des bâtiments, les équipements de services qui sont des petites prestations techniques, notamment toutes les questions liées aux installations sanitaires et puis un thème liée à la signalétique. Le travail se fait en collaboration étroite avec une structure qui s'intitule HAU (Handicap, Architecture et Urbanisme). Cette structure regroupe l'ensemble des milieux intéressés dans le domaine des handicaps. Ces structures existent depuis plusieurs dizaine d'années et font un travail très dynamique sur le terrain, en publiant et mettant à jour régulièrement des fiches techniques très bien faites et pragmatiques, permettant de résoudre la plus grande partie des problèmes architecturaux posés depuis la conception des bâtiments, la rénovation ou la mise en conformité. Nous avons à faire à un partenaire à qui nous allons demander l'approbation, la validation des différentes solutions que nous mettrons en place, d'abord sous la forme de projets ou d'avant-projets, ensuite dans le cadre de réalisations.

Quelques exemples vous confirmeront l'aspect difficile de l'intervention sur les bâtiments historiques. La première fiche est celle du Grand Théâtre de Genève. Sur ce bâtiment, nous devinons sur la droite un bloc un peu sombre. Sur l'image du centre, vous voyez un peu mieux ce bloc sombre et sur l'image tout à droite, en bas, vous voyez ce petit bloc de face qui est en fait un ascenseur créé il y a une petite dizaine d'années pour permettre l'accessibilité aux personnes en fauteuil roulant au bâtiment. Avant, nous ne pouvions pas accéder frontalement, il y avait incompatibilité avec la substance historique du bâtiment et la seule entrée qui a été négociée et acceptée comme telle, est cette entrée latérale qui mène dans le bâtiment directement à l'espace de réception, notamment, pour l'acquisition des billets d'entrée et ensuite plus loin dans les salles. La réalisation de cette toute petite chose extrêmement modeste mais efficace, a donné lieu à un débat absolument incroyable au niveau de la ville. Encore aujourd'hui, toute une partie de la population est traumatisée par la révélation de ce petit « bidule » totalement intégré, car il a un langage moderne clairement dissocié de la substance historique du bâtiment du Grand Théâtre.

Notre travail consiste à trouver des solutions, mais parfois, nous n'en trouvons pas ou nous les laissons en *stand-by* et les associations représentatives des handicapés se trouvent aussi perplexes que nous, dans un certain nombre de cas un peu pointus. En l'occurrence, là, les solutions ont été trouvées sans trop de difficultés et les travaux correspondent à de petites mises à jour notamment d'installations sanitaires.

Voilà un exemple où nous n'avons pas trouvé de solution à ce jour et pour cause. Nous nous retrouvons dans un très beau musée dans le quartier des organisations internationales, le Musée de l'Haryana, consacré principalement à la céramique et à la poterie. Dans ce bâtiment, vu de face, nous avons une magnifique volée d'escalier dans l'axe du bâtiment qui nous mène à la porte d'entrée ; devant le palier de la porte, nous avons encore deux marches qui sont un obstacle infranchissable pour les personnes à handicap moteur. Or, de fait, dans cette situation-là aussi, il est mal envisagé d'installer une rampe d'escalier ou un ascenseur d'escalier directement frontalement sur ce fronton d'entrée, d'autant plus que les portes s'ouvrent sur l'extérieur et qu'il n'y aurait pas le recul nécessaire pour laisser les portes s'ouvrir. Cela n'empêche pas trop les personnes handicapées de venir voir les expositions sachant, que le périmètre extérieur est traité en termes de revêtement de sol en graviers qui glissent vraiment. Ce n'est pas un gravier très confortable, mais il correspond à l'ambiance, à la volonté et au projet d'origine. En collaboration avec le service des espaces verts responsable de l'entretien de ces surfaces extérieures, une coordination se fait aussi et pour le moment, il est difficile d'imaginer de simplement mettre un revêtement bitumineux, parce qu'à partir du moment où on commence à le mettre sur une bande pour arriver au bâtiment, on va se retrouver sur un parking. Actuellement, la personne qui arrive avec un fauteuil roulant va accéder à gauche du plan que vous voyez, dans la partie supérieure, de préférence avec une camionnette, car c'est une zone difficilement accessible et elle va être prise en charge par l'huissier du bâtiment qui va les faire descendre au niveau du sous-sol, traverser les dépôts. Sur le plan suivant, elle va se retrouver sur le plan inférieur et pouvoir récupérer l'ascenseur qui permet d'accéder normalement aux étages supérieurs. Sur cette planche-là, vous voyez en jaune, sur l'image en bas à droite, une plate-forme technique qui sert aussi pour transporter le matériel des expositions. C'est par cette plateforme avec un accompagnant du musée que la personne en fauteuil va pouvoir accéder audit musée.

Un exemple un peu moins ardu, nous avons trouvé des solutions : la Bibliothèque de Genève, anciennement la BPU (Bibliothèque Publique et Universitaire). Elle a changé de nom il y a à peu près une année, avec tout le cortège de modifications de logo, de signalétiques que cela

entraîne. La situation est plus simple bien qu'il y ait des vieux escalier multiples et dans ces architectures néo-classiques nous rentrons au rez et c'est un rez supérieur, il n'y a pas de solution là que la plateforme d'escalier, c'est-à-dire l'installation d'une plateforme avec une structure de rails, de guide, puis une manipulation qui peut se faire de manière autonome par les personnes handicapées, puisque dans le cadre des systèmes européens, il y a des cylindres avec des clés normées européennes dont ces personnes sont équipées, qui leur permettent de manipuler elles-mêmes ces plateformes en toute indépendance, avec des systèmes de rappel qui font que lorsqu'elles quittent la plateforme sur la partie supérieure, l'appareil se remet automatiquement en position de parking, en positionnement inférieur. Nous arrivons sans trop de problème à gérer cette opération-là, en négociant avec les commissions des monuments et sites de manière tout à fait constructive, de façon à donner satisfaction à l'accessibilité générale du bâtiment. Ensuite, à l'intérieur du bâtiment, nous nous retrouvons dans une salle de lecture récente, inaugurée il y a 5 ans, où il y a eu sans doute une volonté de ne pas aller plus loin en termes d'accessibilité, sachant que de toute façon ce bâtiment comme un certain nombre d'autres bâtiments, ne pourra jamais être entièrement accessible. L'important est de faire le maximum, le plus possible et il y a certaines situations où nous n'arrivons pas à le gérer. Nous allons donc intervenir dans cette nouvelle salle de lecture pour installer un nouvel équipement de plateformes sur escalier qui permettra d'accéder à la mezzanine avec une partie de livres en libre accès sur cette mezzanine. Cependant, tout n'est pas résolu. Pour une partie des accès, notamment ici sur cet élément intérieur, il faut passer par un ascenseur qui n'est ouvert que de 8 heures du matin à 18 heures du soir parce qu'il est dans la zone de fonctionnement de la bibliothèque réservée au personnel et plus personne ne peut assurer ce transit-là pour les personnes handicapées à partir de 18 heures. Cela signifie qu'alors que la bibliothèque ferme à 19 heures, ou 19 heures 30, à partir de 18 heures, il n'y a plus d'accès à la salle de lecture. Cela n'est pas dramatique puisque lorsque nous parlons avec les structures représentatives ce qui leur importe c'est de savoir, pouvoir informer sur le site internet pour les personnes qui préparent leur déplacement. C'est une limitation relativement restreinte, c'est une petite heure ou une heure et demie en fin de journée.

L'exemple suivant concerne un petit musée au bord du lac dans un parc magnifique où la réflexion des architectes a été de nous proposer la création d'une rampe. Cette rampe est dessinée sur le bas du plan ; elle est très ténue, elle venait s'accoler sur la façade latérale du bâtiment du musée. Le dispositif était assez élégant en soi du point de vue de l'architecture. La pente de la rampe répondait aux normes et aux exigences. Il y avait deux problèmes importants : nous déplaçons l'entrée des personnes handicapées parce que ce n'est pas l'entrée du bâtiment et cela signifiait que de toute façon, une fois que la personne avait franchi cette rampe, elle devait sonner et attendre qu'un huissier vienne lui ouvrir et elle accédait au milieu d'une salle d'exposition. Le deuxième problème était un critère patrimonial moyennement bien perçu : on accédait sur ce perron qui préexiste avec une balustrade qui fait comme un balcon avec une très belle vue sur le lac. Ce perron était 20 cm en dessous du niveau du bâtiment à l'intérieur. Cela faisait encore une complication, il fallait rehausser encore tout ce dispositif pour arriver à le rendre crédible. *In fine*, nous nous sommes tournés vers une solution beaucoup plus technique et là encore, des systèmes de monte-escalier avec une plateforme élévatrice ont été retenus pour adapter ce bâtiment, sachant qu'il y en aura un à l'extérieur du bâtiment pour les cinq ou six marches à monter et puis, un autre à l'intérieur. Nous avons la chance d'avoir eu ici deux cages d'escalier à disposition : la cage principale sur la gauche du plan qui n'est pas touchée et une cage d'escalier de service dans laquelle nous allons implanter ce dispositif qui permettra d'accéder au premier étage.

Dernier exemple concret : la Maison Tavel, au centre de la vieille ville de Genève. Lorsque l'on parle de chaîne de déplacement, il y a une étroite collaboration entre les structures administratives de la ville, éclatées en 5 départements différents. Comme par hasard, lorsque nous parlons de ce genre de problème, comme 5 départements sont concernés, un travail quotidien doit être mené pour arriver à régler les questions. Nous sommes au centre de la vieille ville, en haut d'une colline dont les accès sont relativement rustiques, en partie pavée. La question se pose de l'accessibilité de la vieille ville elle-même et ce n'est pas évident ; des accès sont possibles mais pas forcément très simples. Ce bâtiment est le joyau historique de la ville, une vieille maison marchande de 1334, très bien préservée, même s'il y a eu quelques campagnes de transformation des occupants jusqu'au XVIIe siècle, suivies des phases de reprise en main et de restauration ou de réhabilitation. Dans ce genre de bâtiment à caractère moyenâgeux, l'accessibilité était sans doute le moindre des soucis à l'origine. Arriver à y faire accéder des personnes maintenant est une gageure à relever. Cela passe par des réglages infimes, avec des contraintes de conservation d'un degré beaucoup plus élevé que ce que nous avons vu jusqu'à maintenant. Nous nous retrouvons un peu dans la situation du château dont nous parlions tout à l'heure. Les compromis sont assez délicats à trouver. Néanmoins, nous avons pu créer une cage d'ascenseur il y a quelques années. Désormais, nous en sommes à quelques détails, mais ils peuvent amener à des contradictions en termes de fonctionnement. L'accès actuel se fait à travers trois marches, mais tel quel il n'est pas modifiable. Pour répondre entièrement au problème de mobilité, nous devrions repenser tout le fonctionnement du musée. Or, qui dit recomposition typologique dit aussi réflexion muséographique sur l'ensemble de la manière de présenter les choses. Il est vrai que les espaces à disposition, composés essentiellement de petites pièces deviennent très vite très délicats.

Je ne voulais pas terminer sans vous donner quelques précisions sur le thème de HAU, de son site Internet, qui permet non seulement d'avoir des conseils très pragmatiques sur la manière de faire les choses, mais aussi aux personnes handicapées de préparer leur parcours. Dire aussi deux mots sur le thème de la signalétique, sujet qui est venu se greffer sur l'opération en cours, qui va se développer encore où évidemment nous avons des contraintes de lisibilité, purement fonctionnelles qui sont évidemment premières, mais aussi des contraintes de l'ordre du design, du graphisme, de l'image que nous donnons aux choses et qui ne sont pas toujours évidentes à concilier avec les images des musées. Bien évidemment, chaque musée a son identité dont il est fier, qu'il revendique haut et fort, identité graphique, éditoriale et pas forcément toujours conciliable avec un affichage de type utilitaire que nous cherchons aussi à mettre en place de manière à aider l'orientation dans les bâtiments.

### **Joëlle OUDARD, Genève, le concept artistique**

Le projet *Genève accessible* s'insère complètement dans la politique en matière d'accessibilité menée par la ville de Genève. C'est un projet qui a plus particulièrement été développé pendant l'année de mairie de l'élus à l'exécutif de la ville de Genève qui était également chargé du département de la Culture cette année-là et qui l'est encore et qui avait placé son année de mairie sous le signe du vivre ensemble.

*Genève accessible*, c'est avant tout un projet artistique à vocation sociale. L'idée vient d'un artiste Catalan, Anthony Abad, qui a développé une démarche originale dont le but est d'utiliser les nouvelles technologies pour donner un canal d'accessibilité, d'expression à des groupes de population en situation de minorité. Il a d'abord travaillé avec des conducteurs de taxi à Mexico, ensuite avec des gitans à Lleida et dans la région de Léon en Espagne, avec des prostituées à Madrid, avec des coursiers à motocyclette à Sao Paulo, avec des immigrés Nicaraguayens à Costa Rica et enfin, avec des personnes se déplaçant en fauteuil roulant à Barcelone. Le projet barcelonais a été mené en collaboration avec le centre d'Art de Santa

Monica et a été primé à de nombreuses reprises au niveau international. Anthony Abad était notre principal partenaire pour ce projet. Notre deuxième partenaire est l'association Handicap Architecture Urbanisme, séduite à l'idée d'offrir ce canal d'expression original. Anthony Abad et son informaticien ont créé un logiciel avec un certain nombre de catégories et d'obstacles, en collaboration avec la municipalité. Ce logiciel était intégré à un certain nombre de téléphones portables. De son côté, l'association Handicap Architecture Urbanisme était chargée de recruter toutes les personnes se déplaçant en fauteuil roulant susceptibles d'être intéressées par ce projet. Il y a eu 15 émetteurs encadrés par deux coordinateurs, eux-mêmes se déplaçant en fauteuil roulant qui encadraient tout ce travail. La ville de Genève était quadrillée en différentes zones et ces émetteurs envoyés dans certains quartiers pour les couvrir à leur manière, avec une liberté totale de mouvements. Ils avaient la possibilité de prendre avec ces téléphones portables des photos et de les envoyer directement sur un site Internet. Il n'y a donc aucun intermédiaire humain ou informatique ; le site Internet se construit au fur et à mesure que les photos arrivent, une carte répertoriant toutes les inaccessibilités de la ville de Genève, mais aussi toutes les formes d'accessibilité réussies. Les émetteurs ont travaillé entre mars et juin 2008, ils se réunissaient de manière hebdomadaire au Centre d'Art Contemporain de Genève, notre troisième grand partenaire pour ce projet. Un service s'est aussi mobilisé pour construire une table de travail adaptée aux besoins de personnes se déplaçant en fauteuil roulant avec des ordinateurs évidemment, un *BEAmer*. Les émetteurs étaient aussi totalement libres d'orienter la construction du site comme ils le souhaitaient ; ces réunions hebdomadaires avaient pour but de générer des discussions, de voir dans quel sens ils voulaient aller.

Le projet s'est clôturé en mai 2008 par une exposition au centre d'Art Contemporain qui avait pour but de montrer à la population le travail des émetteurs. La dernière semaine d'exposition a également eu lieu Créateurs Singuliers, série de conférences et de performances artistiques autour de l'art en situation de handicap où entre autres, ont été accueillis le directeur du centre d'Art de Santa Monica de Barcelone, ainsi que le philosophe et photographe aveugle Eugène Bavcar et aussi un réalisateur en fauteuil roulant Steven Dwoskin ou encore une danseuse et architecte en fauteuil roulant Lila Chabha Derridj.

Cette opération a donné lieu à la création de supports visuels dont le plus original est cette carte postale qui existait déjà pour la ville de Barcelone. Nous l'avons recréée sous une autre forme. Ce sont des cartes postales faites en petits autocollants qui avaient une visée légèrement provocatrice pour le projet barcelonais. Les personnes en fauteuil roulant qui constataient par exemple des incivilités, décollaient l'autocollant et pouvaient le coller sur une voiture. Ce projet a également donné lieu à l'édition d'une petite brochure conçue par le fonds municipal d'art contemporain qui s'appelle A Découvert, première d'une série de brochures traçant un parcours au bord du Lac à Genève. Elle permet de découvrir un certain nombre d'œuvres d'art sur le domaine public. Ce parcours a été conçu également pour des personnes se déplaçant en fauteuil roulant.

*Genève accessible*, c'est un projet terminé pour la ville de Genève, mais dont nous espérons une suite prise en main par l'association Handicap Architecture Urbanisme. Nous disposons sur le canton de Genève d'un fonds privé, le fonds Hélios, que les commerces peuvent solliciter pour financer en partie des travaux d'accessibilité. La ville de Genève continuera à être active sur ce plan plutôt en tant qu'intermédiaire qu'en tant que chef de projet.

Je voulais vous montrer le site du projet complet de l'artiste Anthony Abad. Vous avez toute une série de photos des personnes ayant participé au projet et en cliquant sur ce menu, vous avez les différents projets. A peu près 2 000 photos ont été prises entre mars et juin 2008. Les



catégories dont je vous ai parlé tout à l'heure sont là : les exemples de bonne accessibilité, les dangers, les déviations, les entrées, les catégories sont de taille différente en fonction du nombre de photos qui ont été prises par rapport à l'obstacle. Les entrées constituent un vrai problème. Les catégories sont également représentées par des couleurs. Ici, par exemple, c'est un problème de marche. Vous avez la photo, l'émetteur qui a pris la photo, la date, parfois un commentaire, et vous savez exactement où cela se trouve. Vous pouvez vous promener à travers les obstacles et à travers différents menus déroulants. Il y a des catégories, le nombre de photos. Il est aussi possible de travailler par photographe, de chercher l'adresse, etc.

### **Patrick GREPINET**

Je trouve intéressant d'encadrer l'approche réglementaire par deux approches atypiques, c'est-à-dire une approche touristique d'un côté et une approche culturelle de l'autre. La réglementation est une chose, mais elle peut être abordée sous différents angles.

Une question était prête tout à l'heure et je vous donne de suite la parole.

## **QUESTIONS-RÉPONSES**

### **Gilles GERMAIN, Association des paralysés de France**

Quelles sont les réponses pragmatiques issues de la réflexion entre EDF et l'AFNOR et en quoi la non-présence du milieu associatif a accéléré le travail ?

### **Eric Alexandre**

Cette démarche n'était pas la nôtre mais celle d'EDF, nous n'avions pas à la contester ou la remettre en cause. L'AFNOR l'avait validée et nous sollicitait pour représenter les associations de personnes handicapées et qu'aucun des points de vue des associations ne soit oublié. C'est ce que nous avons essayé de faire par la concertation en miroir avec les associations. EDF souhaitait aller plus vite, dans la mesure où ils regroupaient des entreprises qui avaient la même problématique que la leur ; ils cherchaient donc plus à avoir une réflexion entre eux et ensuite, à faire valider ces résultats à travers la délégation ministérielle à l'accessibilité. Je n'ai pas à juger si cela a été plus ou moins rapide. Je ne suis pas là non plus pour juger la démarche d'EDF. Au niveau pratique, effectivement, pour des marches de moins de 16 cm, le référentiel donne des réponses techniques très simples qui permettent à environ 80 % des commerces d'être accessibles. La difficulté porte beaucoup plus sur les commerces qui sont accessibles par une marche de plus de 16 cm. La réponse technique existe, mais sur des commerces, des ERP de cinquième catégorie, en centre-ville de cette configuration, ce sont des espaces de 50 à 80 m<sup>2</sup> et l'emprise faite au sol pour pouvoir mettre un pan incliné et permettre l'accès de cette ERP représente environ 10 % de la surface commerciale. Le problème ensuite n'est plus un problème technique, mais purement économique : quel intérêt aura un gestionnaire d'ERP à rendre ou pas accessible son établissement par rapport aux solutions que le groupe de travail a déterminées ? Sachant qu'une des réponses qui a été apportée pour éviter ce coût sur le chiffre d'affaires récurrent puisque les 10 % seraient supprimés sur toute la période d'activité, consiste à demander une dérogation pour augmenter le degré de la pente. En obtenant cette dérogation, la personne en fauteuil aura peut-être plus de difficultés à l'autonomie et aura sûrement besoin d'une aide, mais le commerce sera accessible sur un emplacement moins prenant. Pour les marches supérieures à 20 cm, il existe une impossibilité technique, parce que l'emprise serait beaucoup plus grande.

J'espère avoir répondu à votre question, nous n'étions pas là pour cautionner ou pas, l'AFNOR l'avait fait, dont acte. Lorsque je vous l'ai présenté, ce n'était qu'un constat.

**Colette CHAMPION, Ville de Méribel**

Je trouve intéressant qu'EDF se soit penchée sur ces établissements ouverts au public. Nous avons fait notre diagnostic voirie et je suis choquée de voir combien en termes de voirie, les poteaux EDF ou France Telecom encombrant la chaussée. Je suis étonnée que ce problème n'ait pas été traité et qu'AFNOR n'ait pas de solution à proposer dans ce cadre.

**Eric ALEXANDRE**

L'AFNOR peut travailler à la fois sur une autosaisine si elle estime qu'il y a des besoins par rapport à l'air du temps ou par rapport à des remontées d'associations, d'entreprises ou de collectivités. Nous avons tenu à faire un référentiel sur la première marche, pour préserver les collectivités, notamment les maires en cas d'accident sur la voirie. S'il y a un accident, le maire peut considérer qu'il a quand même respecté les prescriptions du référentiel et peut montrer sa bonne foi sur le fait qu'il a cherché à prendre en compte toutes les parties, les intérêts économiques des ERP et qui permettent la vie d'un centre-ville et l'impératif des personnes en situation de handicap qui veulent avoir accès à l'intégralité de la chaîne du déplacement et à l'intégralité des lieux : accessibilité de tout pour tous. L'AFNOR permet un compromis sur ces deux positions, mais elle est aussi sollicitée au niveau européen. Nous ne travaillons quasiment plus en norme ISO franco-française. La normalisation aujourd'hui se fait essentiellement au niveau européen et au niveau ISO. Souvent à l'AFNOR ce sont des commissions miroir, mais les entreprises peuvent également solliciter l'AFNOR pour un certain nombre de points. Sur le problème des poteaux, je n'ai pas de réponse. Si vous prenez de grands sites urbains comme Paris ou autres, nous avons fait le choix de tout enterrer ; mais, en enterrant tout, aujourd'hui à Paris, le métro n'est pas accessible parce qu'il n'est pas possible de creuser en vertical, où l'on trouve du téléphone, du gaz, de l'électricité. Tout avantage a son inconvénient. Nous pouvons faire le choix de mettre l'aérien complètement accessible en supprimant la plupart des obstacles, mais vous les retrouverez dans d'autres situations. Chaque commune ensuite fait son choix.

**Colette CHAMPION, Ville de Méribel**

Ce débat vous amène tous à vous rendre compte de l'importance d'une approche globale, d'une programmation et aussi à vous accompagner de guides référentiels ou de chartes vous permettant d'anticiper. Ainsi, lorsqu'il y aura des travaux pour telle raison, vous pourrez donner vos prescriptions pour prendre en compte l'accessibilité et éviter que les poteaux soient au milieu des trottoirs.

**Patrick GREPINET**

Juridiquement, *a priori*, comme toute autre installation sur le domaine public, les installations de poteaux par EDF ou France Telecom font l'objet d'autorisation d'occupation du domaine public. Ce sont des autorisations révocables à tout moment et nous n'allons pas mettre toute la responsabilité sur ces concessionnaires de service public, dans la mesure où les collectivités installent régulièrement un certain nombre de dispositifs, panneaux publicitaires sur la voie publique qui l'encombre largement. Il vaut donc mieux travailler en partenariat entre l'ensemble des acteurs sur la voirie publique, plutôt que de vous lever les uns contre les autres. Tout le monde a intérêt à améliorer l'accessibilité de la voirie publique.

## Synthèse

### **Sylvie MATHON, CETE Nord-Picardie**

Comment intéresser les communes, les professionnels que sont les architectes, les entreprises, les fournisseurs, mais aussi les professionnels de maintenance d'espaces verts ? Il est important que tous soient sensibilisés. Nous avons aussi parlé des ERP privés, les commerces, les libraires par exemple. *Comment intéresser tous ces acteurs à la prise en compte de l'accessibilité ? Autrement dit, est-ce que l'accessibilité peut être un argument de vente d'un service? dans quelle mesure elle pourrait devenir un atout d'attractivité, d'un service et un atout à dimension économique ?*

Mais d'abord, l'approche des structures culturelles et touristiques a certainement beaucoup à nous apprendre sur la prise en compte des handicaps que nous avons du mal à intégrer, en particulier dans les transports et l'espace public et les autres bâtis. L'exemple du Château de Nantes est très intéressant: il montre qu'on peut apporter des réponses à la prise en compte de tous les handicaps par des solutions innovantes empruntées au champ de l'art et de l'apprentissage qui sollicitent davantage l'ensemble des facultés sensorielles des individus, en particulier le toucher, l'odorat ou l'ouïe.

Il serait intéressant de capitaliser ces diverses solutions pour en faire profiter le milieu des professionnels de l'accessibilité, à la recherche de méthode pour répondre aux besoins du handicap sensoriel, psychique et auditif. Cette approche au-delà du handicap, peut intéresser aussi les enfants, les personnes âgées et le tout-venant. Nous retrouvons cette approche très ouverte et moderne également dans le cas du Musée de Genève. Dans les deux cas, les frontières psychologiques ont été poussées pour essayer de répondre à l'accessibilité par des solutions innovant et ludiques dont attractives et « vendeuses » qui contribuent à rendre un service au public de meilleure qualité.

Pour intéresser les milieux professionnels, nous sentons bien qu'il faut faire et construire cet état de l'art. Nous avons beaucoup parlé de référentiel cet après-midi, de fiches techniques pour Genève en particulier, de capitalisation par le biais de photothèques, d'actualisation en permanence sous forme de référentiel ou de fiche technique, de cahiers des charges passés à des entreprises ou dans le cadre d'appels d'offres voire dans le cadre d'une négociation de DSP (Délégation de Service Public) aux concessionnaires.

Nous avons parlé aussi de label, de concours autrement dit, un dispositif qui pourrait permettre de professionnaliser et d'intéresser les professionnels à la question de l'accessibilité.

Enfin, l'Office du Tourisme de Balaruc-les-Bains l'a évoqué, il est essentiel d'acquérir une culture d'évaluation : *comment évaluer le gain procuré par l'accessibilité sur l'attractivité d'une structure hôtelière ou de l'image d'une ville ?* Si nous pouvions monétariser ces gains-là, nous pourrions commencer à contrebalancer l'argument du coût financier. Nous entendons toujours dire et c'est vrai, que cela coûte. Mais, c'est aussi parce que les contreparties positives ne sont pas estimées.

Nous n'avons peut-être pas la culture d'évaluation suffisante des gains, des retours positifs, que cela procure en termes d'attractivité, d'image et au-delà de l'accessibilité, en termes de chiffre d'affaires, en termes d'emplois créés, etc.

*L'accessibilité est-elle un argument de vente ?* 1 % des personnes qui fréquentent le château de Nantes sont handicapées, le chiffre est faible. Mais nous pouvons penser que ces personnes sont accompagnées de leur famille: dans quelle mesure ces familles seraient venues dans le cas contraire? Pour les villes thermales, la dimension économique est plus aisée à démontrer. Ce matin, Monsieur Houriez disait qu'à Valenciennes, beaucoup de personnes handicapées vont dans les centres commerciaux de périphérie parce qu'ils sont accessibles, c'est un discours que nous entendons beaucoup. Il est vrai que, pour retrouver l'attractivité des centres-villes et de leurs commerces il faut travailler sur l'accessibilité. C'est un enjeu directement monnayable en termes de gain économique.

Les idées de label et de concours évoquées cet après-midi sont immédiatement liées à cette question économique. Si nous avons besoin de labelliser, c'est que quelque part, nous pouvons avoir un intérêt quand on est commerçant, entrepreneur ou hôtelier, à être référencé « dans le guide » pour avoir un retour économique. Il y a vraiment de la recherche à faire pour matérialiser ce gain.

Enfin, sur les ERP privées, nous sentons bien que c'est difficile parce qu'ils sont multiples : les libraires, les coiffeurs, les boulangers n'ont pas forcément les moyens. L'expérience de la commune de Balaruc-les-Bains est à retenir en termes de pragmatisme: « ce n'est pas la peine d'essayer de vouloir convaincre tout le monde d'un coup, commençons déjà avec ceux qui ont envie de faire, expérimentons ».

Quant aux structures publiques, elles sont là aussi pour montrer l'exemple, avancer et cette question des labels, des guides, des annuaires, des hôtels accessibles me semble aussi être une manière de lancer la locomotive de façon pragmatique et de bonne volonté.

Pour terminer, je relève deux choses.

La signalétique d'abord et l'importance du symbole et de l'« identité graphique »: il est vrai que pour un musée ou un château, le symbole renvoie à l'identité et nous avons envie que chaque identité se démarque. Le problème, c'est que pour l'accessibilité, le symbole est une manière d'informer. Or, il n'est pas possible de faire du symbole à la fois qui permette de créer une identité et un symbole qui permette d'informer. Il y a une vraie contradiction à lever. Je n'ai pas de réponse, mais le sentiment que nous avons besoin de travailler sur la question du handicap de la gêne et mobilité qui est du repérage, de l'aide à l'orientation.

Enfin, il est intéressant de noter que la démarche très conceptuelle présentée précédemment se traduit malgré tout, par une traduction cartographique: finalement, nous réconcilions les techniciens et les artistes autour de la nécessité de traduire l'information par un état cartographique de référence.

## Clôture

Christelle BESSON, CNFPT Lyon Rhône-Alpes

Nous vous avons dit que cette journée avec été coorganisée par le CERTU, l'AITF et le CNFPT, il y en avait déjà eu auparavant sur l'accessibilité et déplacements il y a un an. Ces trois organismes ont réalisé une journée sur les déplacements et le Grenelle de l'Environnement cette année en mai 2008 au CNFPT. La prochaine sur les déplacements est d'ores et déjà programmée, toujours en collaboration CERTU-AITF et elle aura lieu au CNFPT à Lyon le 19 mars 2009 sur la thématique quels aménagements et quelles solutions de mobilité pour des déplacements durables dans des territoires périurbains et ruraux ? Parce que nous avons souvent la demande qui ressort des questionnaires et des exemples de grandes collectivités – ce n'est pas forcément le cas d'ailleurs aujourd'hui. Nous avons donc souhaité monter cette journée pour aller sur les territoires périurbains, ruraux et relever le défi.

J'ai laissé des plaquettes à votre disposition, puisque la formation a complètement été transformée par la loi de 2007 et que vous vouliez vous former ou former vos agents. L'approche est complètement différente et cette plaquette résume bien l'esprit de la loi du 19 février 2007 vis-à-vis de la formation. Nous avons aussi laissé dans les dossiers, pour aller plus loin par rapport à cette journée, notre offre de formation, un extrait à Lyon de ce que nous faisons sur le bâtiment, ce que nous faisons pour les responsables d'un service bâtiment ou un responsable de services techniques. Tout est en ligne, que ce soit sur le site du CNFPT Rhône-Alpes Lyon ou pour mon collègue de Grenoble, CNFPT Rhône-Alpes Grenoble. Autre partenariat AITF-CERTU-CNFPT, nous avons travaillé aussi cette année sur le projet voirie pour tous, ce qui a donné lieu à un itinéraire de formation et de professionnalisation aussi en ligne sur le site avec plein de modules différents concernant ce projet sur toutes les thématiques qui peuvent être abordées. Le premier module vient de commencer mais il n'est pas du tout trop tard et vous pouvez le consulter.

Voici tous les éléments que je voulais donner sur les informations, sur les formations, sur les prochaines journées d'échanges.

### **Bernard FIOLE, CERTU**

Puisque nous avons parlé de tous les handicaps, sachez que nous avons fait une journée réseau Ville accessible à tous en 2006 sur ce sujet. Il s'est passé des choses en deux ans, mais je vous invite à consulter ce que nous avons pu dire. Il y avait des médecins et plusieurs types de population et cela reste une pile de travail pour notre programme Ville accessible à tous d'approfondir ces sujets.

Je terminerai en disant que nous respecterons notre engagement de mettre en ligne les actes de colloque d'aujourd'hui au tout début 2009.

Je remercie tous les intervenants, ceux de ce matin, les organisateurs et partenaires qui ont participé à cette journée. Je suis ravi qu'il y ait tout ce monde avec beaucoup de personnes des collectivités locales, ce qui est très important pour le sens de la relation avec l'Etat et les collectivités locales. Bon retour, au revoir.