

**DOCUMENT D'AIDE À LA RÉDACTION
DU CONTENU DE LA MISSION**

**DANS LE CADRE D'UNE COMMANDE
DE DIAGNOSTICS D'ACCESSIBILITÉ
D'ÉTABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC**



Version du 16/10/09

AVERTISSEMENT

Le présent document n'est pas un cahier des charges type mais un outil d'aide à la rédaction d'un cahier des charges, en vue de consulter un prestataire pour réaliser des diagnostics d'accessibilité d'ERP. Il ne peut être utilisé en l'état mais doit être adapté par ses utilisateurs. Structuré comme pourrait l'être le document final, il se compose de commentaires rédigés par le Certu (en italique) et d'exemples de rédaction de certains paragraphes (dans les encadrés), issus des cahiers des charges rédigés par les DDE 68, 69 et 83, l'Université de Poitiers, l'Antenne Régionale de l'Équipement (ARE) de Lyon du Ministère de la Justice et le Conseil Général des Alpes de Hautes Provence.

Sommaire

ARTICLE 1. LE CONTEXTE.....	4
1-1. LE CONTEXTE LÉGISLATIF ET RÉGLEMENTAIRE.....	4
1-2. LE CONTEXTE LOCAL	7
ARTICLE 2. OBJECTIFS DU MAITRE D'OUVRAGE.....	8
ARTICLE 3. OBJET ET CONDITIONS D'EXÉCUTION DE LA MISSION.....	9
3-1. OBJET DE LA PRESTATION	9
3-2. DÉLAI D'EXÉCUTION	9
3-3. PÉRIMÈTRE D'ÉTUDE.....	9
3-4. INTERLOCUTEURS DU PRESTATAIRE ET NIVEAUX DÉCISIONNELS.....	10
3-5. RÉUNIONS À PRÉVOIR AVEC LA MAÎTRISE D'OUVRAGE.....	11
3-6.-RESSOURCES MISES À DISPOSITION DU PRESTATAIRE.....	12
3-7. RÉGLEMENTATION APPLICABLE.....	13
ARTICLE 4. PRESCRIPTIONS METHODOLOGIQUES PARTICULIERES.....	14
4-1. RÉFLEXIONS PRÉLIMINAIRES AU DIAGNOSTIC.....	14
4-2. COMPÉTENCES ET PRESTATIONS ATTENDUES.....	14
4-3. LES FONCTIONS ÉTUDIÉES.....	15
4-4. LES HANDICAPS CONCERNÉS.....	16
4-5. PHASE-TEST.....	16
4-6. TYPE D'ANALYSES ATTENDU.....	17
4-7. QUALIFICATION DES CONDITIONS D'ACCESSIBILITÉ.....	17
4-8. TYPES DE PROPOSITIONS ATTENDUES.....	18
4-9. ESTIMATION DES COÛTS.....	19
ARTICLE 5. DÉROULEMENT DE LA MISSION	20
EXEMPLE 1 : DDE 69.....	21
EXEMPLE 2 : ANTENNE RÉGIONALE DE L'ÉQUIPEMENT DE LYON DU MINISTÈRE DE LA JUSTICE	24
ARTICLE 6. ÉLÉMENTS DE RENDU.....	27
EXEMPLE 1 : DDE 69.....	27
EXEMPLE 2 : CONSEIL GÉNÉRAL DES ALPES DE HAUTE PROVENCE.....	29
EXEMPLE 3 : UNIVERSITÉ DE POITIERS.....	30

ARTICLE 1. Le Contexte

1-1. Le Contexte législatif et règlementaire

La loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées a été adoptée en remplacement de la loi de 1975 pour donner une nouvelle impulsion à l'intégration dans la société des personnes handicapées. Cette loi génère une avancée des droits des personnes handicapées, en ce qui concerne, l'accueil, le droit à compensation, les ressources, la scolarité, l'emploi, la citoyenneté et la participation à la vie sociale, l'accessibilité et de nombreux autres points. En outre, elle définit le handicap comme : « toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant. » (Art. 2)

*L'accessibilité est traitée au titre IV : notamment, « l'accessibilité du cadre bâti, des transports et des nouvelles technologies » (qui fait l'objet du chapitre III : articles 41 à 54) constitue la référence législative du présent cahier des charges. La loi réaffirme le principe d'accessibilité pour tous, quel que soit le handicap (1), et en fait une obligation qui s'impose à l'ensemble de notre environnement, dans un souci de continuité de la chaîne de déplacement (2) ; elle impose une obligation de résultats à échéance de 10 ans à compter de sa date de publication ; elle encourage la concertation avec les personnes handicapées à travers la création de commissions communales ou intercommunales (3) et rend obligatoire le domaine de l'accessibilité dans la formation des professionnels du bâtiment(4). **Les éléments d'explication donnés ci-dessous pour le lecteur n'ont pas vocation à être repris in extenso dans un cahier des charges.***

1- La prise en compte de toutes les formes de handicap et des personnes à mobilité réduite

En plus de définir les différentes formes de handicap dans ses article 2 (voir ci-dessus) et 41, la loi élargit les bénéficiaires des mesures d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite dans ses articles 42 et 45. Les personnes à mobilité réduite sont définies par la directive 2001/85/CE du Parlement et du Conseil européen du 20 novembre 2001. Il s'agit de toutes les personnes ayant des difficultés pour utiliser se déplacer, telles que, par exemple, les personnes handicapées (y compris les personnes souffrant de handicaps sensoriels et intellectuels et celles en fauteuil roulant), les personnes de petite taille, les personnes transportant des bagages lourds, les personnes âgées, les femmes enceintes, les personnes ayant un caddie et les parents avec enfants (y compris en poussette).

2- La continuité de la chaîne du déplacement

L'article 45-I de la loi pose le principe de la continuité de l'accessibilité de la chaîne du déplacement. Celle-ci est constituée par trois « maillons » : le cadre bâti, la voirie et les espaces publics, les systèmes de transport. L'effort de mise en accessibilité de cette chaîne du déplacement se traduit en particulier par l'élaboration des documents de programmation introduits par la loi ou ses textes d'application:

- le diagnostic d'accessibilité des ERP, qui fait l'objet du présent document (cf. 2-a.) ;*
- le plan de mise en accessibilité de la voirie et des espaces publics (PAVE, cf. 2-b.) ;*
- le schéma directeur d'accessibilité des services de transports (SDA, cf. 2-c.).*

*L'existence de ces différents documents pose la question de **la coordination des actions** qu'ils prévoient et des acteurs responsables de leur suivi.*

2-a. Concernant le cadre bâti

Le décret n°2006-555 du 17 mai 2006, relatif à l'accessibilité des établissements recevant du public (ERP), des installations ouvertes au public (IOP) et des bâtiments d'habitation, contient notamment les dispositions applicables aux ERP et IOP existants ou à construire (article 4) et instaure l'obligation de réaliser un diagnostic d'accessibilité (objet du présent document) pour les ERP des 4 premières catégories¹. Ce décret est complété par l'arrêté du 1er août 2006 (modifié par l'arrêté du 30 novembre 2007) qui définit les dispositions techniques de l'accessibilité des ERP et IOP lors de leur construction ou de leur création (changement de destination). L'arrêté du 21 mars 2007 fixe, les modalités particulières d'application des règles du neuf, sous certaines conditions, pour les ERP et IOP existants.

Le décret n° 2009-500 du 30 avril 2009 modifie le délai de réalisation des diagnostics d'accessibilité des ERP, qui sont attendus :

- a) Au plus tard le 1er janvier 2010, pour tous les ERP de 1^{ère} ou 2^e catégorie, ainsi que pour les ERP de 3^e à 4^e catégorie appartenant à l'État ou à ses établissements publics ;*
- b) Au plus tard le 1er janvier 2011, pour les établissements classés en 3^e et 4^e catégories n'appartenant pas à l'État ou à ses établissements publics.*

2-b. Concernant l'accessibilité de la voirie et des espaces publics :

Les dispositions techniques pour l'accessibilité de la voirie et des espaces publics sont détaillées dans le décret n°2006-1658 du 21 décembre 2006 et dans l'arrêté du 15 janvier 2007.

*Comme l'explique la directive DGMT du 13 avril 2006 , l'article 45-I de la loi du 11 février 2005 prévoit pour toutes les communes ou, le cas échéant, pour les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) compétents en matière de voirie, quelle que soit la taille de leur population, l'obligation d'établir un **plan de mise en accessibilité de la voirie et des espaces publics** (PAVE, qui fait l'objet du décret n°2006-1657 du 21 décembre 2006). Ce document (attendu au plus tard pour le 23 décembre 2009) porte notamment sur les dispositions susceptibles de rendre accessible aux personnes handicapées et à mobilité réduite l'ensemble des circulations piétonnes et des aires de stationnement automobile situées sur le territoire de la commune ou de l'EPCI. Il doit ainsi, le cas échéant, déterminer le programme des travaux de mise en accessibilité, fixer les délais de réalisation, prévoir des mesures concernant le respect des règles de stationnement, rappeler les bonnes pratiques en matière de signalisation des obstacles au déplacement.*

*De même qu'il impacte le domaine des transports (la loi prévoit par exemple que le PAVE fait partie intégrante du plan de déplacements urbains lorsqu'il existe), le **PAVE concerne (et est concerné par) les diagnostics des ERP** reliés aux voiries et espaces publics dont il prévoit la mise en accessibilité.*

2-c. Concernant les systèmes de transport et leur intermodalité:

Le décret 2006-138 du 09 février 2006 traite de l'accessibilité du matériel roulant affecté aux services de transport public terrestre de voyageurs. Les arrêtés du 03 mai 2007 et du 18 janvier 2008 fixent les caractéristiques techniques relatives à l'accessibilité auxquelles doivent obéir le matériel roulant de transport public terrestre de voyageurs.

¹ Pour rappel, la catégorie des Établissements recevant du public, est définie par l'article R123-19 du Code de la construction et de l'habitation:

- 1^{ère} catégorie: au-dessus de 1 500 personnes
- 2^e catégorie: de 701 à 1500 personnes
- 3^e catégorie: de 301 à 700 personnes
- 4^e catégorie: 300 personnes et au dessous, à l'exception des établissements compris dans la 5^e catégorie
- 5^e catégorie: établissements accueillant un nombre de personnes inférieur au seuil dépendant du type d'établissement.

La directive d'application DGMT du 13 avril 2006 explicite, quant à elle, l'objectif et le contenu d'un **schéma directeur d'accessibilité des services de transports publics (SDA)** :

« L'objet du schéma directeur est d'assurer le respect de l'obligation d'accessibilité des services et réseaux de transports collectifs aux termes du délai de 10 ans imparti par le législateur, par une mise en œuvre progressive de mesures appropriées. Il s'agit, conformément au principe de progressivité prévu par la loi, d'un document de programmation des opérations de mise en accessibilité et de définition précise des diverses modalités selon lesquelles l'obligation d'accessibilité sera remplie pour les différents types ou catégories de services de transports relevant de l'autorité compétente (transports ferrés ou routiers urbains ou non urbains, départementaux ou régionaux, services réguliers de transports scolaires, services publics à la demande, transports fluviaux réguliers, gares, lieux d'inter modalités, pôles d'échanges, interface entre infrastructure et service, etc.). »

Là encore, **les diagnostics ERP peuvent être concernés par différents SDA** (obligatoires depuis février 2008) qui analysent l'accessibilité des lignes de Transports en Commun les desservant et établissent une stratégie de mise en accessibilité de ces dernières.

3. Le recours encouragé à la concertation avec les usagers handicapés (article 46)

La commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité (CCDSA) et la commission pour l'accessibilité aux personnes handicapées (CAPH) sont **deux commissions différentes**. La première est un organe institutionnel jouant un rôle sur le plan régional alors que la seconde est une instance de gouvernance locale.

► **La commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité** (CCDSA, cf. décret 2006-1089 du 30 août 2006). Présidée par un membre du corps préfectoral et composée de représentants de services de l'État, d'associations de personnes handicapées et de gestionnaires (selon les dossiers traités) de logements ou d'ERP ou de voirie, elle est l'organisme compétent, à l'échelon du département, pour donner des avis concernant :

- les dispositions relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public créés, aménagés ou modifiés ;
- les dérogations aux dispositions relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées dans les établissements et installations recevant du public, les logements, les lieux de travail, la voirie et les espaces publics.

► **La commission communale ou intercommunale d'accessibilité aux personnes handicapées** (CAPH, cf. loi 2005-102 du 11 février 2005, loi 2009-526 du 12 mai 2009, article L2143-3 du Code Général des Collectivités Territoriales).

Dans les communes de 5 000 habitants et plus [et EPCI de 5 000 habitants et plus, compétents en matière de transports ou d'aménagement de l'espace], il est créé une commission communale [intercommunale] pour l'accessibilité aux personnes handicapées, composée notamment des représentants de la commune [de l'EPCI], d'associations d'usagers et d'associations représentant les personnes handicapées. Cette commission dresse le constat de l'état d'accessibilité du cadre bâti existant, de la voirie, des espaces publics et des transports. Elle établit un rapport annuel présenté à l'organe délibérant et fait toutes propositions utiles de nature à améliorer la mise en accessibilité de l'existant. .

La CAPH, qui a pour vocation de dresser le constat d'accessibilité sur le territoire communal ou intercommunal, n'a pas a priori celle de réaliser elle-même les différents diagnostics prévus par la loi et ses textes d'application. Composée a minima d'élus et d'usagers, elle ne dispose souvent pas des compétences nécessaires pour réaliser ces études. Son rôle peut donc être de recenser les diagnostics réalisés (ou en cours) et d'assurer la concertation (pour bâtir les méthodologies, valider les résultats...) et la cohésion des démarches engagées sur le territoire qui la concerne.

Les communes et établissements publics de coopération intercommunale de moins de 5 000 habitants peuvent créer une commission pour l'accessibilité des personnes handicapées mais n'en ont pas l'obligation.

4-L'intégration de l'accessibilité dans la formation des professionnels du bâtiment

L'amélioration de l'accessibilité en faveur des personnes handicapées et à mobilité réduite exige des compétences : plusieurs textes réglementaires traitent des formations à cette question, en direction des ministères dispensant des formations relatives au cadre bâti. Le décret 2007-436 du 25 mars 2007 et les arrêtés des 5 novembre 2007 (ministère de l'écologie) 21 décembre 2007 (ministère de l'économie), 24 janvier 2008 (ministère de la défense), 26 mai 2008 (ministère de la culture) et 30 juin 2008 (ministère de l'éducation nationale, code de l'éducation).

En outre, le décret n°2009-500 du 30 avril 2009 précise qu'une personne réalisant un diagnostic d'accessibilité doit pouvoir justifier auprès du maître d'ouvrage d'une formation ou d'une compétence en matière d'accessibilité du cadre bâti.

Pour en savoir plus et accéder aux textes législatifs et réglementaires :

http://www.certu.fr/fr/Projets_transversaux-n206/Ville_accessible_a_tous-n208-s_thematique_projects.html

1-2. Le contexte local

[La collectivité de ... / Le service de ...], maître d'ouvrage de la présente étude, envisage de réaliser la mise en accessibilité de : [description très sommaire visant à désigner l'objet du diagnostic qui ne doit pas faire double emploi avec le périmètre défini à l'article 3-3 ci-après ou avec l'annexe descriptive.]

Il est souhaitable :

- *de mentionner les travaux ou études antérieures menés sur l'accessibilité et donner les références des personnes ou services auprès desquels le prestataire pourra s'adresser pour faire le lien avec :*
 - *un ou des plans de mise en accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics (documents à la charge des mairies ou des EPCI, cf. 1-1) ;*
 - *un ou des schémas directeurs de mise en accessibilité des transports collectifs (documents à la charge des autorités organisatrices des transports, cf. 1-1) ;*
 - *d'autres actions lancées par le maître d'ouvrage(par exemple : audit en cours sur les thèmes de l'énergie ou du gros entretien, projet d'extension ou de modification, plan d'actions pour l'emploi de personnes handicapées...) ;*
- *d'indiquer l'existence d'une ou plusieurs CAPH (cf. 1-1) sur le ou les territoires concerné(s) par le patrimoine et de s'interroger sur l'opportunité de la ou les consulter avant, pendant et après l'étude (notamment prévoir des documents en conséquence) ;*
- *éventuellement, d'indiquer très sommairement ce que le maître d'ouvrage prévoit de faire à l'aide des résultats sans empiéter toutefois sur l'article 2 ci-après, consacré aux objectifs du maître d'ouvrage.*

ARTICLE 2. OBJECTIFS DU MAITRE D'OUVRAGE

Cet article vise à expliciter les objectifs (stratégiques et opérationnels) du maître d'ouvrage, qui peuvent notamment dépasser le simple respect des obligations réglementaires (disposer d'un réel outil d'aide à la décision, produire un document d'information pour le public, ...).

Les paragraphes proposés ci-dessous à titre indicatif seront adaptés en tant que de besoin.

La maîtrise d'ouvrage se fixe les objectifs suivants :

- Concevoir un programme d'amélioration des conditions d'accessibilité, conformément aux performances exigées par la nouvelle réglementation, prenant en compte l'ensemble de son patrimoine immobilier et respectant l'échéance fixée pour la réalisation des travaux en 2015.
[inspiré du document de la DDE 69]
- Respecter les échéances fixées par le décret d'application n°2009-500 de la loi citée ci-dessus quant à la réalisation des diagnostics des conditions d'accessibilité afin, d'une part, de disposer d'une première analyse critique de ses bâtiments, recensant leurs points forts et points faibles du point de vue de l'accessibilité, puis, d'autre part, de se donner les moyens de respecter les échéances pour la réalisation effective des travaux fixée en 2015.
- Étendre l'exigence de diagnostics aux ERP de 5^{ème} catégorie afin d'assurer l'accessibilité à l'ensemble des prestations offertes, *a minima* dans une partie de l'établissement, conformément au décret d'application 2006-555.
- Compte tenu de sa politique d'insertion des travailleurs handicapés, intégrer dans sa réflexion les conditions d'accessibilité pour les personnels concernés de ses services.
[issu du document de la DDE 69]
- Intégrer dans sa réflexion des exigences fortes en matière de qualité d'usage pour les personnes handicapées allant au-delà des obligations réglementaires.
[issu du document de la DDE 69]
- Informer le public sur les conditions d'accessibilité des bâtiments en rendant leur diagnostic d'accessibilité facilement consultable.
- Disposer de scénarios de mise en accessibilité. Ces scénarios, constitués d'actions, lui permettront de réaliser les travaux éventuels avant l'échéance de 2015 fixée par la loi.
[inspiré du document de la DDE 69]

ARTICLE 3. OBJET ET CONDITIONS D'EXÉCUTION DE LA MISSION

3-1. Objet de la prestation

Le décret 2006-555 du 17 mai 2006 définit le diagnostic des conditions d'accessibilité des ERP ainsi: « Ce diagnostic analyse la situation de l'établissement ou de l'installation au regard des obligations définies par la présente sous-section, décrit les travaux nécessaires pour respecter celles qui doivent être satisfaites avant le 1^{er} janvier 2015 et établit une évaluation du coût de ces travaux.. »

La mission de prestations intellectuelles, définie dans le présent document, fera l'objet d'un marché de service, en application des dispositions de l'article 28 du code des marchés publics. Elle consiste en la réalisation de diagnostics techniques sur l'accessibilité des personnes handicapées pour les bâtiments du parc inclus dans le périmètre d'études défini à l'article 3-3 ci-après, dans le cadre des obligations définies par la loi « handicap » n° 2005-102 du 11 février 2005 et de ses textes d'application, et rappelées à l'article 1.

Cette étude comprend les éléments principaux suivants :

- *analyse des conditions existantes d'accessibilité pour les bâtiments concernés et leurs abords, faisant ressortir les enjeux hiérarchisés d'amélioration de cette accessibilité ;*
- *préconisation de solutions (techniques, architecturales, fonctionnelles,...) d'amélioration de l'accessibilité [cf. 4-8. Types de propositions attendues] ;*
- *évaluation du coût des solutions préconisées [cf. 4-9. Estimation des coûts] ;*

Sa finalité est d'établir un programme pluriannuel de travaux permettant d'atteindre une accessibilité effective pour tous avant l'échéance de 2015 fixée par la loi.

3-2. Délai d'exécution

Le délai d'exécution de la prestation, fixé à l'article XX du CCAP, est de x mois à compter de la notification du marché au titulaire.

Attention aux redondances éventuelles et surtout à la cohérence avec les éléments figurant dans le CCAP. Pour rappel, les diagnostics sont exigibles au 1er janvier 2010 ou 2011 selon les ERP (cf. 1-1. Le contexte législatif et réglementaire).

3-3. Périmètre d'étude

Il s'agit de faire ici une description sommaire, précise mais non exhaustive, qui ne doit pas faire double emploi ni avec les indications de l'article 1-2 (sur le contexte de l'étude) ni avec celles des pièces plus précises éventuellement fournies en annexe. Il convient notamment d'explicitier la composition du patrimoine concerné car les bâtiments relevant d'un même maître d'ouvrage peuvent être très divers dans leurs fonctions et typologies architecturales :

- *bureaux, restaurants administratifs, établissements scolaires, équipements sportifs, ...*
- *bâtiments inscrits ou classés à l'inventaire des monuments historiques, constructions des années 60, bâtiments préfabriqués, ...*

Les paragraphes proposés ci-dessous à titre indicatif et largement inspirés du document de la DDE 69 seront adaptés en tant que de besoin.

Les sites à diagnostiquer sont au nombre de **XX** et représentent une surface hors œuvre nette approximative de **XXXXXXXX** m². Certains sites sont constitués de plusieurs bâtiments parfois occupés par plusieurs administrations / services.

[Présenter ici en quelques mots de quoi est constitué le parc : typologies de fonction et de surfaces, nombre de bâtiments, enjeux spécifiques liés à certains bâtiments (recevant beaucoup de public, voire de personnes handicapées, patrimoine classé...), ...]

Les Établissements Recevant du Public se répartissent, par catégories, de la manière suivante :

Catégorie d'ERP	Nombre d'établissements	SHON (m ²)
IGH		
1		
2		
3		
4		
5		

L'adresse, le nombre de bâtiments, les services les occupant et les caractéristiques principales de chaque site (catégorie et type d'ERP, nombre d'étages, situation au regard des monuments historiques,...) sont fournis en **annexe XX** du CCP.

3-4. Interlocuteurs du prestataire et niveaux décisionnels

Les décisions sont prises par la maîtrise d'ouvrage ou son représentant qui, pour assurer une bonne gestion de projet, pourra s'appuyer sur un comité de pilotage qu'il présidera. Celui-ci sera composé de personnes choisies selon leurs compétences en matière de gestion immobilière et de handicap (personnels de service immobilier, correspondant handicap par site ou par bâtiment, membres de la CAPH). Il est possible que la CAPH ne soit pas représentée au comité de pilotage toutefois il est recommandé qu'elle soit **consultée** par le maître d'ouvrage à l'instar des organisations syndicales et des associations de personnes handicapées.

Le recueil de l'avis de ces organismes, ne fait pas nécessairement partie de la mission du prestataire mais il peut les interroger en tant qu'utilisateurs ou experts dans le cadre de l'établissement du diagnostic. Une personne informée du dossier et de ses problématiques (à l'échelle de l'ensemble des sites, ou par site selon le cas) doit être désignée par le maître d'ouvrage comme interlocutrice du prestataire, pour répondre à ses questions ou demandes de collaboration pour établir par exemple, le planning des visites de bâtiments et des entretiens.

Les paragraphes proposés ci-dessous à titre indicatif et largement inspirés du document de la DDE 69 seront adaptés en tant que de besoin.

- La maîtrise d'ouvrage est assurée par ...
- Le suivi de l'étude sera effectué selon les bâtiments par ...
- La conduite d'opération est réalisée par ...
- Le service **[identifier le service : celui responsable de la gestion du patrimoine ?]**, représentant la maîtrise d'ouvrage, valide les prestations sur propositions **[des chefs**

d'établissements / des personnes responsables de la gestion immobilière des bâtiments] avec l'assistance du comité de pilotage cité au CCP à l'article XXX.

- Il appartient [*à chaque chef d'établissement / au service interlocuteur défini ci-dessus*] de fournir les ressources disponibles et utiles à la mission du prestataire, de s'assurer de leur fiabilité, d'exprimer ses besoins et ses intentions relatives à la mise en accessibilité de son site. Il lui revient également de valider les prestations avant la réception contractuelle par le représentant du maître d'ouvrage.

- Si les chefs d'établissement le souhaitent, l'avis des associations de personnes handicapées citées au CCP à l'article XXX et des organisations syndicales pourraient être recueillis, selon des modalités qui seraient choisies ultérieurement et précisées au prestataire. Dans tous les cas, il ne reviendra pas au prestataire de recueillir l'avis de ces organismes.

[Il est également envisageable de confier cette mission au prestataire mais il convient alors d'en définir précisément les objectifs, les modalités et les limites dans le présent cahier des charges.]

- Le service [*identifier le service : celui responsable de la gestion du patrimoine ?*] assure un rôle de conseil auprès du comité de pilotage et est chargé du suivi technique et administratif de la prestation. Pour ce faire, il est destinataire de l'ensemble des documents produits par le prestataire, notamment pour vérifier la compatibilité des prestations avec le présent cahier des charges et pour veiller à la cohésion d'ensemble de la démarche.

[Il est même possible d'être plus précis sur ce rôle de suivi technique, comme dans la formulation suivante, largement inspirée du document de l'ARE de Lyon (Ministère de la Justice) : Le prestataire remettra ses rapports intermédiaires au conducteur d'opération. Ce dernier les transmettra aux gestionnaires locaux concernés, pour avis sur les préconisations proposées. Le conducteur d'opération pourra demander modification d'un rapport intermédiaire avant cette transmission. Chaque rapport, amendé le cas échéant en fonction des remarques du conducteur d'opération et des gestionnaires locaux, fera l'objet d'une présentation au comité de pilotage. A la suite des observations formulées par le comité de pilotage, le prestataire produira un rapport définitif.

NB : Cette mission de suivi nécessite un temps important et de solides compétences en interne à la maîtrise d'ouvrage. Selon la taille de l'étude et le niveau de suivi souhaité, une mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage pourra donc être confiée à un prestataire extérieur.]

3-5. Réunions à prévoir avec la maîtrise d'ouvrage

Il est recommandé que la réalisation de diagnostics d'accessibilité se fasse en lien étroit avec les représentants de la maîtrise d'ouvrage, afin d'aboutir à un véritable outil d'aide à la décision pour cette dernière, qu'une culture de l'accessibilité se développe en son sein et que le prestataire puisse bénéficier de sa connaissance du patrimoine et du fonctionnement de celui-ci. C'est pourquoi, il peut être judicieux de préciser les réunions à prévoir, dès le cahier des charges.

Les paragraphes proposés ci-dessous à titre indicatif et largement inspirés du document de la DDE 83 seront adaptés en tant que de besoin.

Les réunions à prévoir seront au minimum :

- Une réunion initiale de démarrage de la mission, qui permettra d'affiner le calendrier de la prestation, de déterminer l'échantillon des bâtiments à analyser en premier lieu, les modalités de transmission des documents, celles d'organisation des visites, et **[si des exemples de rendus possibles sont joints au cahier des charges]** les modalités de prise en compte des remarques que pourront appeler les différents documents type de rendu remis en annexe au présent document.
- Une réunion de mise au point du cadre de rendu définitif, à l'issue des premiers audits indiqués à l'article XX sur un échantillon de quelques bâtiments représentatifs. Le cadre de rendu définitif validé à la suite de cette réunion sera ensuite adopté pour l'ensemble du parc audité.
- Des réunions, au moins mensuelles, d'avancement de l'étude. Ces réunions d'avancement permettront de traiter les difficultés rencontrées dans le cadre des bâtiments déjà diagnostiqués et de préparer les interventions sur les autres bâtiments. Au cours de ces réunions, les modalités arrêtées lors de la réunion initiale pourront, le cas échéant, être adaptées afin de tenir compte des travaux réalisés et des difficultés rencontrées. Pour préparer ces réunions, le prestataire remettra au conducteur d'opération les rendus de chaque bâtiment dont le diagnostic est achevé. Un point sur le calendrier de la mission sera systématiquement établi à cette occasion.
- **[Dans le cas d'un marché dont l'accessibilité ne constitue qu'un des lots,]** une ou des réunions d'étape pourront être consacrées aux modalités de la prise en compte des prestations réalisées au présent lot « accessibilité » par le(s) titulaire(s) du (des) lot(s) **[« gros entretien » / « performance énergétique » / « sécurité incendie » / « synthèse »]**, et à la résolution des difficultés pouvant en découler.
- Une réunion finale de rendu de la prestation comportant une présentation claire et pédagogique de la synthèse des travaux proposés sur le parc objet du présent marché, intégrant selon les modalités arrêtées au cours de l'étude, les éléments résultant des prestations hors marché au titre du lot « accessibilité ». L'attention du prestataire est attirée sur le fait que cette réunion sera probablement doublée d'une présentation des résultats devant le comité de pilotage du projet présidé par le maître d'ouvrage.

Des réunions complémentaires pourront être programmées à la demande du prestataire ou du conducteur d'opérations si les éléments de contexte le requièrent.

3-6.-Ressources mises à disposition du prestataire

On entend par ressources tous les éléments d'informations nécessaires à l'exécution de la mission par le prestataire, que le maître d'ouvrage est tenu de mettre à sa disposition (exemples : brochure, notice, plans de repérage des bâtiments, relevés topographiques du site avec altimétrie des espaces extérieurs et des accès extérieurs des bâtiments, plans des bâtiments par niveau avec les circulations horizontales et verticales et les sorties de secours, plan pompier pour le dimensionnement des unités de passage et des sorties de secours, plans de mise en sécurité en cours, travaux déjà effectués en matière d'accessibilité, compte-rendus d'incident, ...)

La fourniture des ressources fiables, nécessaires à la mission du prestataire est de la responsabilité du maître d'ouvrage qui peut la déléguer au niveau le plus approprié suivant le cas (chef du service de gestion immobilière, chef d'établissement, responsable d'antenne, ...).

Les paragraphes proposés ci-dessous à titre indicatif et largement inspirés du document de la DDE 69 seront adaptés quant à la nature des ressources.

Afin de pouvoir effectuer sa mission, le prestataire aura à sa disposition les documents listés dans les tableaux descriptifs des bâtiments joints en **annexe XX** du CCP.

Le prestataire devra indiquer au maître d'ouvrage les ressources qu'il estime insuffisantes ou manquantes compte tenu des prescriptions du présent cahier.

Si le prestataire estime que celles-ci sont indispensables pour réaliser sa mission, il reviendra *[au maître d'ouvrage / aux chefs d'établissement]* de fournir les éléments manquants. Dans le cas contraire, les éléments manquants pourront ne pas être fournis, en contre partie de quoi le prestataire sera libéré de ses obligations relatives aux éléments de rendus correspondants.

3-7. Réglementation applicable

Les textes réglementaires appliqués dans le cadre de cette étude sont ceux en vigueur à la date du : *jour/mois/année*.

Au 31/07/2009, le prestataire devrait utiliser les textes suivants :

- *La loi n°2005-102 du 11 février 2005*
- *Le décret n°2006-555 du 17 mai 2006, modifié par le décret n°2009-500 du 30 avril 2009*
- *L'arrêté du 1er août 2006, modifié par l'arrêté du 30 novembre 2007 et complété (pour les ERP existants) par l'arrêté du 21 mars 2007*
- *Le cas échéant, l'arrêté du 26 février 2007 (bâtiments d'habitation)*
- *La circulaire (illustrée) interministérielle DGUHC n° 2007-53 du 30 novembre 2007 ainsi que la circulaire du 20 avril 2009 (qui complète la précédente en lui ajoutant notamment l'annexe relative à l'accessibilité des ERP et IOP existants) sont également deux documents qui, bien que non opposables, précisent bien les dispositions des textes précédents.*

Le cas échéant, pour les espaces publics et la voirie situés hors de la limite domaniale des établissements, les textes suivants pourraient également être utilisés en compléments :

- *Le décret n°2006-1657 du 21 décembre 2006*
- *Le décret n°2006-1658 du 21 décembre 2006*
- *L'arrêté du 15 janvier 2007*

Pour mettre à jour cette liste :

http://www.certu.fr/fr/Projets_transversaux-n206/Ville_accessible_a_tous-n208-s_thematique_projects.html
http://www.coliac.cnt.fr/article.php3?id_article=33

ARTICLE 4. PRESCRIPTIONS METHODOLOGIQUES PARTICULIERES

Les points détaillés ci-après peuvent, comme ici, faire l'objet d'un article spécifique sur les prescriptions méthodologiques ou être intégrés dans les autres parties du cahier des charges.

4-1. Réflexions préliminaires au diagnostic

L'enjeu d'une réflexion préliminaire est de préparer les choix méthodologiques qui doivent être faits pour réaliser le diagnostic et suivre ses effets dans le temps. Cette « phase amont » ou « réflexions préliminaires » au diagnostic proprement dit, consiste à collecter et analyser toutes les données nécessaires à la compréhension du contexte et à la définition des orientations méthodologiques que le maître d'ouvrage validera. Elle peut être réalisée par le maître d'ouvrage s'il en a les moyens, ou bien par un prestataire extérieur.

Il s'agit de préciser la position du maître d'ouvrage sur cette opération et sa vision sur les questions liées à l'accessibilité, ses objectifs, sa stratégie, ses priorités, ses moyens, ...

Pour un prestataire extérieur, cette phase de dialogue est notamment l'occasion :

- **de rappeler au maître d'ouvrage les 3 phases spécifiques de la démarche de diagnostic ;**
- *de le questionner sur la définition du périmètre de l'étude : Quelles sont les parties recevant du public dans son ou ses bâtiment(s) ? Est-il d'accord pour inclure les proches abords dans un souci de continuité de la chaîne du déplacement ? ;*
- *de définir les éventuelles catégories d'usagers à cibler en priorité : se mettre d'accord sur l'ensemble des déficiences visées par la réglementation [cf. 1-1], faire le choix d'étendre la problématique à l'ensemble des personnes à mobilité réduite, telles que définies à l'article 4-4, identifier d'éventuels enjeux prioritaires par rapport à certaines populations (la présence d'un équipement spécifique accueillant une population présentant un handicap spécifique peut amener la maîtrise d'ouvrage à vouloir travailler en priorité dans le temps sur la prise en compte de ce handicap), ... ;*
- *de l'impliquer dans le choix du niveau d'investigation et du type de rendu souhaité (du rapport synthétique à la mise en place d'une base de données alimentée par un SIG).*

4-2. Compétences et prestations attendues

Il n'existe à ce jour ni diplôme ni certification pour les prestataires de diagnostics d'accessibilité. En revanche, le décret n°2009-500 du 30 avril 2009 précise que la personne qui réalise le diagnostic doit pouvoir justifier auprès du maître d'ouvrage d'une formation ou d'une compétence en matière d'accessibilité du cadre bâti. En l'occurrence, les trois phases principales d'un diagnostic font appel à des compétences distinctes qu'il convient de chercher à regrouper au sein de l'équipe d'étude :

- **pour la première phase, une compétence de technicien**, connaissant à la fois la réglementation, les différentes formes de déficiences (et leurs conséquences en matière de situations de handicap) et le domaine du bâtiment et de construction (tant sous l'angle de la technique que de l'analyse fonctionnelle) ;

- **pour la seconde, une compétence de maître d'œuvre** qui s'ajoute aux compétences précédentes et permet notamment de proposer des solutions novatrices, adaptées au contexte et au fonctionnement de l'objet d'étude ;
- **pour la troisième et dernière phase, une compétence d'économiste.**

En outre, la conduite de tout ou partie d'un diagnostic d'accessibilité peut requérir des compétences et des références dans de nombreux domaines connexes à l'accessibilité, tant sur les plans technique (urbanisme, cadre bâti, gestion de patrimoine, mobilité/déplacements, sécurité incendie...) que méthodologique (gestion de projet, concertation...). Il est donc important de demander aux candidats d'explicitier les moyens et la méthode de travail qu'ils comptent mettre en œuvre pour intégrer ces différents domaines dans leur étude.

En matière de sécurité, on peut noter qu'un nouveau règlement de sécurité, intégrant les principes de la loi 2005-102 doit paraître prochainement (voir déjà, à ce sujet, le décret n° 2009-1119 du 16 septembre 2009). En attendant, il est possible de demander au prestataire d'intégrer cette problématique dans son état des lieux, à la manière de l'Université de Poitiers :

Pour chacun des bâtiments, le prestataire effectuera un état des lieux au regard de la prise en compte des dispositions techniques en matière d'accessibilité des personnes handicapées telles qu'elles sont définies dans les textes concernant les ERP et examinera la cohérence avec la politique de mise en sécurité et les mesures prises contre les risques incendie de l'établissement.

Notons enfin que la réalisation d'entretiens préliminaires (cf. Article 5) avec les gestionnaires d'établissements requiert une véritable compétence en matière de conduite d'entretiens semi-directifs et une capacité à faire ressortir une vision globale du fonctionnement et des usages d'un bâtiment, en même temps que des besoins de ses gestionnaires, utilisateurs (personnel employé) et usagers.

4-3. Les fonctions étudiées

Selon les objectifs poursuivis par le maître d'ouvrage, tout ou partie des fonctions remplies par les bâtiments pourront être incluses dans le périmètre d'étude.

A minima, les fonctions ouvertes au public devront être traitées puisque ce sont elles qui font l'objet d'une obligation de diagnostics. On peut toutefois envisager de distinguer les fonctions ouvertes au public en toute autonomie (entraînant une exigence maximum) de celles ouvertes à du public nécessairement accompagné (dans un commissariat par exemple, où certaines exigences pourraient ne pas avoir de sens).

Les fonctions dédiées au personnel pourront, en fonction du souhait du maître d'ouvrage, faire également l'objet du diagnostic, en ce qui concerne les éléments immobiliers (par opposition au mobilier dont l'ergonomie devrait faire l'objet d'une étude spécifique) Dans ce cas, il est important de souligner que le code du travail ne prend pas en compte, à ce jour, les nouvelles exigences de la loi 2005-102 et que le référentiel réglementaire est appelé à évoluer prochainement. Deux choix se présentent donc : utiliser le référentiel « code du travail » en

sachant qu'il deviendra bientôt obsolète ou utiliser le référentiel ERP en étant conscient qu'il n'est pas le référentiel réglementaire pour ces espaces.

Il est également fortement conseillé que le périmètre contienne les fonctions assurées en dehors du bâti, qu'elles soient de la compétence de l'établissement ou de toute autre personne morale, a fortiori lorsque celles-ci sont utilisées par le public et/ou le personnel, notamment pour cheminer d'un lieu proche desservi par les transports en commun ou de stationnement de véhicules vers l'établissement étudié (ex : stationnement des véhicules, caractéristique des cheminements piétons, contrôles d'accès, signalétique et jalonnements extérieurs.). Il revient au prestataire de déterminer son périmètre d'intervention sur les espaces extérieurs en fonction du contexte particulier de chaque site. Toutefois, il est possible d'exiger que ce périmètre d'intervention inclue les itinéraires entre les lieux de desserte des transports en commun et de stationnement de véhicules les plus proches et le site étudié.

4-4. Les handicaps concernés

Conformément à la loi du 11 février 2005 et au décret 2006-555, l'ensemble des handicaps moteurs, sensoriels (visuels et auditifs), mentaux, psychiques, et cognitifs seront à considérer dans le cadre de cette étude.

L'attention du prestataire est attirée sur ce point, primordial au sens de la nouvelle réglementation, qui apparaît encore difficile à traiter de manière rigoureuse et systématique sur le terrain.

Il peut être intéressant d'appuyer ce point en explicitant :

L'objectif est bien de supprimer les situations de handicap, causées par un environnement ne prenant pas en compte les usagers dans leur diversité, et notamment les personnes en fauteuil, les personnes marchant avec difficulté et se fatigant rapidement, les personnes aveugles, malvoyantes, sourdes, malentendantes ou encore ayant des difficultés cognitives (stress, désorientation, ...).

En outre, les articles 42 et 45 de la loi 2005-102 introduisent le terme de « personnes à mobilité réduite » (PMR) qui, contrairement à une erreur largement répandue, élargit la population concernée par l'accessibilité. En effet, cette expression doit être prise au sens de la définition donnée par le Parlement européen en 2001 qui indique que les PMR sont : « toutes les personnes ayant des difficultés pour se déplacer, telles que, par exemple, personnes handicapées (y compris les personnes souffrant de handicaps sensoriels et intellectuels et les passagers en fauteuil roulant), personnes handicapées des membres, personnes de petite taille, personnes transportant des bagages lourds, personnes âgées, femmes enceintes, personnes ayant un caddie et parents avec enfants (y compris enfants en poussette) ».

4-5. Phase-test

Après une éventuelle discussion entre le prestataire et le maître d'ouvrage sur les options méthodologiques à opérer, il peut être intéressant de procéder à un « galop d'essai » sur quelques bâtiments avant de généraliser la méthodologie à l'ensemble du patrimoine à diagnostiquer.

Les paragraphes proposés ci-dessous à titre indicatif sont largement inspirés du document de la DDE 69 :

Une phase test prévue par le maître d’ouvrage portera sur un échantillon du parc, représentatif en termes de fonctions et de typologies architecturales dans le but de la mise au point :

- de la méthodologie ;
- du référentiel ;
- de la forme et la qualité des livrables ;
- de la manière de qualifier les conditions d’accessibilité ;
- de la façon d’appréhender l’accessibilité des lieux de travail.

Elle permettra également au maître d’ouvrage de tester son mode d’organisation décrit à l’article xx et les circuits de transmission des documents.

4-6. Type d’analyses attendu

Il convient de préciser dans le cahier des charges si le maître d’ouvrage souhaite disposer d’une analyse de l’accessibilité par locaux ou/et par fonctions. Cette seconde possibilité mettra plus l’accent sur la continuité de la chaîne du déplacement et pourra faciliter une appréhension globale de l’accessibilité de l’établissement.

Les paragraphes proposés ci-dessous à titre indicatif sont largement inspirés du document de la DDE 69 et adoptent cette seconde approche. Ils seront adaptés en tant que de besoin.

Le diagnostic des conditions d’accessibilité s’attachera à une analyse par fonctions. Il s’agit d’aborder le fonctionnement du bâtiment par ses usages, et d’y analyser l’accessibilité dans une logique de service ou de parcours (être accueilli, prendre un repas, être reçu dans un bureau individuel, travailler dans un bureau, rejoindre le parking...) plutôt que d’espaces disjoints (banque d’accueil, restaurant, bureaux, parking, sanitaires, ...). Cette approche permettra également de comparer les bâtiments entre eux quels que soient les services occupants et quelles que soient les autres fonctions associées.

4-7. Qualification des conditions d’accessibilité

La qualification des conditions d’accessibilité est fortement liée aux besoins et aux objectifs définis par le maître d’ouvrage. Elle doit lui permettre de disposer des éléments permettant de prendre des décisions et de suivre la mise en accessibilité de son patrimoine. Deux exemples différents sont présentés ci-dessous.

Les paragraphes proposés ci-dessous à titre indicatif sont largement inspirés du document de la DDE 69. Ils seront adaptés en tant que de besoin.

Dans le cadre de sa mission, le prestataire sera amené à assister la maîtrise d’ouvrage dans la qualification des conditions d’accessibilités actuelles et futures de la fonction étudiée et plus globalement du site étudié. Le maître d’ouvrage attend d’être renseigné sur la manière dont les bâtiments qu’il occupe répondent actuellement à ses exigences fortes en matière d’accessibilité et sur les capacités de ces mêmes bâtiments à y répondre mieux

Pour ce faire, il souhaite que le prestataire tienne compte tout à la fois :

1. De la conformité ou non des items contrôlés vis à vis de la réglementation
2. a) **Dans le cas d'une situation non conforme à la réglementation**, de la possibilité ou de l'impossibilité d'accéder à la fonction (usage possible ou non)
b) **Dans le cas d'une situation conforme à la réglementation**, du confort d'usage ou de l'inconfort d'usage générés par les items observés, dans la configuration spécifique des lieux.

Il est demandé au prestataire de justifier ses analyses par des relevés de mesures et des explications littérales des aléas rencontrés (par exemple : couloir de xx m de large plutôt que couloir de largeur conforme ou non-conforme).

Les paragraphes proposés ci-dessous à titre indicatif sont largement inspirés du document de la DDE 68 :

Le constat de la situation actuelle se fait par une description des lieux et caractérisation de leur accessibilité par type de handicap et selon les différents modes de déplacement. Il est qualifié par l'un des cinq niveaux suivants :

1. **Accessible** : accessibilité sur l'ensemble du site et des bâtiments.
2. **Partiellement accessible** : accessibilité de l'ensemble du site et d'une partie des bâtiments qu'il convient de préciser. Difficultés relevées.
3. **Peu accessible** : accessibilité sur une partie seulement du site et/ ou des bâtiments qu'il convient de préciser. Difficultés relevées.
4. **Non accessible** : absence de dispositifs d'accessibilité sur l'ensemble du site et des bâtiments, avec solutions techniques envisageables.
5. **Non adaptable** : absence de dispositifs d'accessibilité sur l'ensemble du site et des bâtiments et impossibilité technique de mise en conformité.

Dans le cas où l'accessibilité ne peut être techniquement réalisée, le prestataire de la mission devra en expliquer la raison au regard des textes réglementaires et proposer des mesures compensatoires ou dérogatoires.

4-8. Types de propositions attendues

Les paragraphes proposés ci-dessous à titre indicatif sont largement inspirés du document de l'ARE de Lyon (Ministère de la Justice), qui distingue préconisations techniques et fonctionnelles :

Les préconisations techniques relèvent des dispositifs à mettre en œuvre ou des ouvrages à réaliser, à modifier : rampes, ascenseurs, revêtements de sol, signalisation, dispositifs de commande d'ouverture à distance, etc....

Les préconisations fonctionnelles pourront être les suivantes :

- la modification et l'amélioration de l'utilisation des locaux (modification des

- cheminements habituellement utilisés, des accès utilisés ...)
- la modification de l'organisation et de l'implantation de certains locaux ;
- la création de nouveaux locaux ;
- ...

Les paragraphes proposés ci-dessous à titre indicatif sont largement inspirés du document de la DDE 69, qui distingue préconisations fonctionnelles, techniques et humaines :

Les actions pourront être :

- **D'ordre fonctionnel ou organisationnel** : il peut s'agir de la réorganisation fonctionnelle des espaces du bâtiment (déplacement d'une activité, modification d'un cheminement, ...).
- **D'ordre technique ou architectural** : il peut s'agir d'installer un ascenseur, de créer une rampe d'accès ou encore de créer de nouveaux accès au bâtiment.
- **Du registre de la sensibilisation ou de la formation du personnel** : il peut s'agir de former les agents aux bonnes pratiques pour se faire comprendre de personnes malentendantes ou à prendre en charge des personnes déficientes visuellement, ...

En outre, on peut noter que certaines solutions envisageables nécessiteront l'obtention d'une dérogation. Il est donc possible d'indiquer dans le cahier des charges qu'une aide est attendue par le maître d'ouvrage de la part du prestataire pour identifier ces cas et préparer les demandes de dérogation éventuelles auprès de la CCDSA (cf. 1-1).

4-9. Estimation des coûts

L'estimation du coût des actions (et notamment des travaux) doit intégrer l'ensemble des coûts induits par l'action envisagée. Ainsi, l'Université de Poitiers précise-t-elle par exemple dans son document :

Le prestataire établira pour les espaces extérieurs et chacun des bâtiments une estimation chiffrée du coût des travaux, décomposée comme suit :

- coût des aménagements ;
- coût d'amélioration ;
- coût des travaux neufs ;
- coût de l'entretien des travaux réalisés.

En outre cette estimation est dépendante de la configuration des lieux et des prix en cours, comme le rappelle le document de la DDE 69 :

Cette estimation du coût devra être adaptée au contexte particulier de chaque site, à ses caractéristiques techniques et aux prix du marché. **Il sera indiqué la date de valeur de l'estimation. L'estimation devra être la plus précise possible compte tenu du stade de l'étude.**

ARTICLE 5. DÉROULEMENT DE LA MISSION

Outre la définition des trois étapes issues du décret 2006-555 (cf. 3-1. Objet de la prestation), les précisions complémentaires ci-après sur le contenu de la mission de base, peuvent permettre de déterminer la nature des résultats et documents à fournir par le prestataire, au terme d'étapes validées par le maître d'ouvrage.

1. **État des lieux:** C'est la recherche des dysfonctionnements d'usage, plus particulièrement pour un « public handicapé ». Cette étape se conclut par une hiérarchisation des problèmes et peut ébaucher, en guise de perspectives, différents scénarii d'amélioration. NB : Avant la visite technique, il est recommandé de démarrer cet état des lieux par un entretien avec un gestionnaire des lieux afin de définir avec lui le périmètre pertinent d'étude (parties recevant du public en autonomie ou du public accompagné, partie fermées au public, ...) et d'identifier avec lui les spécificités de l'établissement (du point de vue de sa fréquentation, des usages qu'il accueille, de ses dysfonctionnements connus, ...). Ainsi, le cahier des charges de la DDE 69 (cf. exemple 1 ci-dessous) prévoit-il la conduite d'un entretien par site, préalablement à la phase d'investigations in situ.
Premier positionnement du maître d'ouvrage : Il s'agit d'un temps de réaction au vu de l'état des lieux, menant aux premières « décisions de faire ».
2. **Recherche de solutions d'amélioration:** C'est un travail de maîtrise d'œuvre qui doit s'attacher à apporter des réponses pertinentes à l'échelle de l'objet d'étude (bâtiment seul ou patrimoine), et pas seulement une résolution ponctuelle. Ces solutions peuvent être d'ordre technique mais aussi organisationnel ou humain. Elles peuvent éventuellement prendre la forme de différents scénarii d'amélioration, en fonction de ce que souhaite le maître d'ouvrage.
3. **Chiffrage :** Un travail d'économiste doit être mené, en englobant toutes les conséquences des solutions d'amélioration et pas seulement les travaux apparents.
Second positionnement du maître d'ouvrage : De nouveaux choix sont à faire, éclairés par les coûts des travaux.
4. **Programmation pluriannuelle :** Il ne s'agit plus directement du diagnostic mais bien de sa finalité. Il convient d'établir un budget global, puis une programmation en tenant compte des urgences, des pertinences ou opportunités... et des possibilités de financement.

Les positionnements du maître d'ouvrage suggérés ci-dessus ne sont que des recommandations : ils peuvent être plus ou moins nombreux selon les opérations. Ces points de validation peuvent notamment servir de base à la détermination d'éléments de mission en vue de la rémunération du prestataire.

Des phases complémentaires, non obligatoires mais pertinentes et utiles, peuvent être ajoutées au déroulement de mission proposé ci-dessus, telles que, par exemple :

- Une phase amont ou réflexion préliminaire (cf. article 4-1. Réflexions préliminaires au diagnostic) permettant de comprendre l'objet du diagnostic et les priorités du maître d'ouvrage. Elle consiste à collecter et analyser toutes les données dont on a besoin pour « comprendre là où on est » afin de faire une approche pertinente. Elle consiste donc à rassembler un certain nombre de plans ainsi que de données (cf. annexe xx) concernant le ou les bâtiments à étudier. Cette phase peut, selon les cas, être menée préalablement à la mission de diagnostic (soit en régie par le maître d'ouvrage avant la rédaction du

cahier des charges, soit par un prestataire extérieur) ou être menée par le prestataire en charge des diagnostics (comme préparation de la mission, cf. exemples ci-dessous).

- Une phase aval consistant en la mise en place d'un outil de suivi du plan d'actions de l'opération (base de données et SIG). Cet outil permet de suivre et vérifier l'atteinte des objectifs de mise en accessibilité et de les actualiser en fonction des évolutions du contexte local. Le déroulé proposé par l'ARE de Lyon (Ministère de la Justice) intègre une telle phase à titre optionnel (cf. exemple 2 ci-dessous).

Il n'est pas proposé de rédaction type sur le déroulement de la mission mais des exemples extraits de deux cahiers des charges rédigés par des maîtres d'ouvrage aux objectifs différents et comportant plusieurs éléments remarquables, **surlignés en vert**

Exemple 1 : DDE 69

« L'audit contient cinq éléments de mission comme décrit ci-après :

5.1-Préparation (E0)

Le prestataire sera chargé, dès la notification du marché, de collecter l'ensemble des ressources, notamment les documents graphiques, auprès des chefs d'établissement, lui permettant d'exécuter dans les meilleures conditions l'audit accessibilité.

Lors de l'exécution de cet élément de mission, le prestataire devra identifier les ressources manquantes ou insuffisantes qu'il estimera absolument nécessaires pour débiter sa prestation et les signaler à la Direction du service de gestion du patrimoine comme indiqué à l'**article XX** [cf. 3-4. Interlocuteurs du prestataire et niveaux décisionnels] du présent document.

Il organisera la prise de rendez-vous, à la fois pour l'élément de mission E1, mais aussi pour l'élément de mission E2.

[On peut envisager de demander, comme dans le document de la DDE 83 : « Dès la notification du marché par le maître de l'ouvrage, le prestataire devra proposer :

- un échancier des visites du site et des bâtiments ;
- l'échancier des réunions de travail ;
- les dates prévues pour la remise du rapport définitif. »]

5.2-Entretiens préalables (E1)

Des entretiens seront organisés par le prestataire avec les chefs d'établissement ou leurs représentants, préalablement à l'intervention *in situ*. D'autres participants pourront être désignés à la discrétion des chefs d'établissement. Dans le cas où un site hébergerait plusieurs services, le prestataire veillera à rencontrer chacun des chefs d'établissement et le cas échéant le gestionnaire des parties communes.

[Les objectifs d'un tel entretien sont de permettre au prestataire, d'une part, de comprendre le fonctionnement réel et les spécificités de l'établissement audité ; d'autre part, de relever les principaux dysfonctionnements déjà connus par les usagers, utilisateurs et gestionnaires de ce dernier.]

Le prestataire communiquera au chef d'établissement la trame du questionnaire décrit ci-dessus suffisamment tôt pour lui permettre de préparer les réponses. **[Attention à la nécessaire compétence en matière de conduite d'entretiens semi-directifs pour que ces entretiens préalables puissent être menés à bien et atteindre leurs objectifs (énoncés ci-dessus)].**

A la suite de ces entretiens, le prestataire rédigera un compte rendu par entretien réalisé qui contiendra à minima les informations suivantes :

- la présentation de l'établissement ;
- la description des différentes fonctions de l'établissement ;
- la description du type de public par fonctions ;
- les effectifs maximaux du public admis et du personnel ;
- la description de toutes manifestations pouvant intervenir dans l'établissement et l'effectif s'y rapportant ;
- lorsqu'elles sont connues, les chaînes usuelles de cheminement extérieur (ex : du parking le plus proche à l'entrée du bâtiment) et les circuits intérieurs pour le personnel et le public ;
- l'organisation théorique pour l'accueil et la prise en charge du public dans le cas général comme dans le cas de manifestations plus erratiques ;
- les dysfonctionnements déjà observés par les utilisateurs ;
- les projets de services spécifiques à l'établissement ;
- les projets d'aménagements divers du bâtiment et les travaux déjà réalisés ou programmés pour améliorer les conditions d'accessibilité.

A l'occasion de ces entretiens, le prestataire devra également assister les chefs d'établissement, dans la définition des espaces recevant du public. Il distinguera les espaces où le public est libre et les espaces où le public est accompagné. Ceux-ci feront ensuite l'objet d'un repérage sur plan comme prescrit à l'article XX « Éléments de rendu ».

Il devra également convenir des dates et modalités d'investigation *in situ*, pour se garantir notamment de respecter les règles de sûreté de l'établissement.

Cet élément de mission se conclura par la validation par le maître d'ouvrage dans les conditions prévues à l'article XX [cf. 3-4. *Interlocuteurs du prestataire et niveaux décisionnels*] du présent document.

5.3-Investigation in situ (E2)

Le prestataire fera les relevés lui permettant de qualifier, en lien avec le chef d'établissement, les conditions d'accessibilité [des espaces]. (...)

Le prestataire veillera à ce que tous les handicaps aient bien été traités.

Cette phase fera l'objet d'un rapport dans les formes imposées à l'article XX « Éléments de rendu » accompagné de documents graphiques permettant de situer les problèmes.

Une restitution sera organisée par le prestataire auprès des chefs d'établissement et autres parties prenantes le cas échéant. Il s'agira d'aboutir à une vision partagée du niveau d'accessibilité avec le chef d'établissement.

Le prestataire devra lors de cette restitution assister le chef d'établissement dans la formulation des enjeux prépondérants et des priorités de traitement. Le prestataire devra également recueillir auprès du chef d'établissement les informations utiles dans le cadre de la recherche de solutions, et notamment les contraintes organisationnelles, fonctionnelles, comportementales pouvant infirmer certaines solutions envisageables par la suite.

Il rassemblera ces éléments dans un compte rendu qu'il adressera au chef d'établissement, au chargé d'étude de la DDE69 et au pouvoir adjudicateur.

Cet élément de mission se conclura par la validation du maître d'ouvrage dans les conditions décrites à l'article XX [cf. 3-4. *Interlocuteurs du prestataire et niveaux décisionnels*] du présent document.

5.4-Scénarios (E3)

[La recherche de scénarios n'est pas une obligation mais elle permet au maître d'ouvrage de se trouver face à des choix et donc d'élaborer une stratégie de mise en accessibilité, conforme à ses objectifs, à ses priorités et à ses contraintes.]

Sur la base des éléments capitalisés lors des éléments de mission précédents, le prestataire s'emploiera à rechercher les scénarios envisageables pour améliorer les conditions d'accessibilité du site.

Les scénarios seront réalisés en visant différents objectifs parmi lesquels il est possible de citer pour exemple :

- mettre en accessibilité à moindre coût [ou] viser la meilleure qualité d'usage possible pour certaines fonctions à enjeux spécifiques ;
- rendre d'emblée conforme à la réglementation l'ensemble du bâtiment [ou passer par une première étape visant à] rendre accessibles les fonctions offertes par l'établissement ;
- ...

Les chefs d'établissement pourront demander à ce que soient étudiées des variantes sans que cela ne soit disproportionné par rapport au travail requis pour cet élément de mission.

Chaque scénario regroupera un ensemble d'actions cohérentes, visant à remédier aux dysfonctionnements constatés et facteurs de non-qualité d'usage. (...)

Le prestataire devra également qualifier le niveau d'accessibilité atteint par chaque scénario.

Il devra évaluer les moyens à déployer pour mettre en œuvre les scénarios et notamment, en estimer les coûts. Les estimations se présenteront sous la forme d'un coût global par scénarios qui sera décomposé par actions à engager. Cette estimation du coût devra être cohérente avec la configuration du site, ses caractéristiques techniques, les prix du marché. **Il sera indiqué la date de valeur de l'estimation. L'estimation devra être la plus précise possible compte tenu du stade de l'étude.**

Les scénarios seront présentés dans un rapport comme défini à l'article XX « Éléments de rendus ».

Ils seront ensuite présentés lors d'une réunion de restitution aux chefs d'établissement et autres parties prenantes le cas échéant, selon les modalités prévues à l'article XX [cf. 3-4. *Interlocuteurs du prestataire et niveaux décisionnels*] du présent document.

Le prestataire proposera au chef d'établissement une manière de qualifier les conditions d'accessibilité atteintes par chaque scénario.

Enfin, il assistera le chef d'établissement dans le classement des scénarios par ordre de préférence.

5.5-Synthèse (E4)

Lorsque pour tous les établissements inclus dans le périmètre d'étude, l'élément de mission « Scénarios d'aménagement » aura été mené à son terme, le prestataire réalisera une synthèse de l'ensemble des données collectées.

Cette synthèse devra permettre au maître d'ouvrage de :

- **qualifier globalement les conditions d'accessibilité** de son parc ;
- **comparer site par site** les conditions d'accessibilité des bâtiments et fonctions qu'ils abritent ;
- **hiérarchiser les actions à mener** en fonction des niveaux d'accessibilité et des potentialités de chaque site, des enjeux en matière d'accessibilité et du coût des scénarios envisageables.

Le prestataire fournira toute information nécessaire au maître d'ouvrage pour définir le schéma directeur d'amélioration des conditions d'accessibilité de son parc.

Exemple 2 : Antenne Régionale de l'Équipement de Lyon du Ministère de la justice

Phasage de la mission

Phase 1 – Préparation, visite, analyse

Cette phase comprend au moins : la préparation de la mission, réunion avec le conducteur d'opération, prise de RDV avec les juridictions, établissement du planning des visites et d'un planning général de la mission.

la prise de connaissances des documents disponibles.

- La visite des sites.
- L'analyse des sites.
- La rédaction d'un rapport par site.
- La prise en compte des observations émises sur le rapport.
- La présentation au comité de pilotage.

La prestation comprendra :

- Une analyse fonctionnelle des sites intégrant une approche par zoning des espaces et locaux en fonction de leur nature : strictement réservés au personnel de la juridiction, susceptibles de recevoir du public, dédiés à l'accueil du public.
- Une analyse physique des sites (Repérage et analyse des accès, des cheminements extérieurs et intérieurs, des obstacles critiques et empêchements éventuels à la circulation des personnes handicapées quel que soit leur handicap)

Les éléments attendus pour cette phase sont, pour chacun des sites, les suivants :

- des documents graphiques établis sur la base des plans disponibles, montrant les points critiques en ce qui concerne l'accessibilité aux personnes handicapées, la répartition des locaux

quant à leur nature, et tout autre élément graphique jugé pertinent par le prestataire par rapport à son analyse du site ;

- une analyse qualitative des différents sites établissant, le cas échéant, une hiérarchisation des dysfonctionnements constatés, tant physiques que fonctionnels, en fonction du type de personnes handicapées concernées (public ou travailleurs), du type de handicap, ... ;

Le rapport comprendra pour chaque site une note de synthèse et l'analyse détaillée.

Après remise des rapports, une réunion de présentation de la phase 1 sera organisée avec le comité de pilotage.

Phase 2 – Préconisations techniques et fonctionnelles – présentation au groupe de pilotage et intégration des remarques

Cette phase comprend l'établissement des préconisations techniques et fonctionnelles.

Le prestataire s'appuiera sur l'analyse fonctionnelle et physique des sites réalisée en phase 1 pour établir des préconisations techniques et fonctionnelles au regard des obstacles identifiés. (...)

Pour chacune des préconisations proposées, le prestataire devra présenter les avantages et les éventuelles contraintes liées à sa mise en œuvre et évaluer le niveau d'accessibilité obtenu.

En cas de recours aux modalités particulières d'applications prévues aux articles 3 à 10 de l'arrêté du 21 mars 2007, le prestataire justifiera ce recours. (...)

Les éléments attendus pour cette phase sont, pour chacun des sites, les suivants :

- un rapport de présentation reprenant les éléments de l'analyse et exposant les préconisations qui en découlent ;

- des plans et des schémas sur lesquels les travaux et les changements d'organisation fonctionnelle envisagés seront reportés ;

Phase 3 – Proposition d'un programme de travaux, chiffrage

Pour chaque site, sur la base des préconisations retenues à l'issue de la phase 2, le prestataire établira un programme de travaux accompagné d'un coût prévisionnel détaillé par corps d'état et, dans le cas d'opérations de travaux d'envergure, d'une proposition de phasage des travaux sous forme de tranches fonctionnelles et répondant à la hiérarchisation établie au cours de l'analyse.

Les éléments attendus pour cette phase sont, pour chacun des sites, les suivants :

- un rapport de présentation reprenant les éléments de l'analyse, exposant les préconisations qui en découlent, leur coût et les propositions de phasage éventuelles ;

- des plans et des schémas sur lesquels les travaux et les changements d'organisation fonctionnelle envisagés seront reportés ;

Après remise des rapports, une réunion de présentation de la phase 3 sera organisée avec le comité de pilotage.

Phase 4 (option) – Création et fourniture d'une base de données

Cette étape comprend la création d'une base de données permettant au service gestionnaire du bâtiment :

- de consulter la liste des interventions ainsi que leur coût prévisionnel prévus dans les phases 2 et 3 pour chaque bâtiment audité ;
- d'actualiser, au fur à mesure de la conduite d'opérations de mise en accessibilité, la liste de ces interventions.

Cette base de données pourra être conçue comme un outil de suivi des préconisations répertoriant les interventions relatives à la mise en accessibilité, effectuées sur les sites depuis la conduite du diagnostic.

ARTICLE 6. ÉLÉMENTS DE RENDU

Dans le cadre d'une démarche de diagnostic qui se veut, d'une part, productrice d'un véritable outil d'aide à la décision et, d'autre part, susceptible de développer une certaine culture de l'accessibilité au sein de la maîtrise d'ouvrage (élus, techniciens, agents de maintenance, ...), il est primordial de bien définir les rendus attendus dès le cahier des charges. Il est envisageable de joindre des exemples de rendus en annexe, tout en veillant à ne pas non plus interdire toute créativité au prestataire.

*Les trois exemples ci-dessous présentent différents éléments remarquables, surlignés **en vert**.*

Exemple 1 : DDE 69

Les livrables devront être sur un support permettant leur exploitation et reproduction par le maître d'ouvrage. Ils devront notamment permettre leurs mises à jour dans une logique de gestion patrimoniale, en fonction notamment de mesures prises pour améliorer progressivement l'accessibilité. Une mise au point de ces documents sera réalisée lors de la phase « test » décrite à l'**article XX** du CCP.

6.1-Livrables de l'élément de mission E1 « entretien préalable »

a. Documents écrits

Les comptes rendus des entretiens préalables à l'investigation *in situ* devront contenir a minima les informations mentionnées à l'**article XX**

b. Documents graphiques

A ce compte rendu seront annexés les documents graphiques suivants :

- un ou des plans masses, à des échelles adaptées, **permettant de situer l'établissement dans son environnement proche** notamment par rapport au lieu de desserte des transports en commun et de stationnement des véhicules personnels et autres moyens de déplacement. Devront figurer sur ces plans les **itinéraires empruntés par le public** pour se rendre dans le bâtiment ;
- un plan par étage sur lesquels seront identifiés les espaces recevant du public (accompagné, d'une part, et autonome, d'autre part) et les circuits théoriques ;
- tout document graphique permettant la compréhension du fonctionnement de l'établissement et plus particulièrement en ce qui concerne la réception du public.

Ceux-ci seront réalisés sur la base des documents fournis par les chefs d'établissement.

6.2-Livrables de l'élément de mission E2 « investigations in situ »

Les éléments de rendu de l'élément de mission « investigation in situ » seront un rapport écrit comportant la description de l'ensemble des problèmes identifiés, des documents graphiques permettant leur compréhension et leur repérage sur le site, et le compte rendu des réunions de présentation au chef d'établissement.

Le prestataire veillera à scinder les rapports de la manière suivante:

- 1 rapport et ses jeux de plans relatifs à la partie recevant du public qui sera consultable par le public ;
- 1 rapport et ses jeux plans, relatif aux espaces affectés aux fonctions utilisées par le personnel.

a) Documents écrits

Les rapports des investigations in situ devront:

- Comporter des clichés photographiques, permettant la compréhension des problèmes ; un système de repérage sera adopté pour situer les clichés sur les pièces graphiques.
- Être organisé par espaces mais permettre pour une même fonction du bâtiment de disposer d'un bilan global. Il pourra être envisagé d'indiquer pour chaque espace les fonctions affectées et d'effectuer une synthèse en conclusion du rapport par fonctions.
- Décrire l'ensemble des problèmes relevés en les qualifiant comme indiqué à l'article XX.
- Comporter une partie consacrée à la synthèse des éléments du rapport dans laquelle seront indiqués :
 - les familles de problèmes les plus récurrentes ;
 - les dysfonctionnements importants bien que non répétitifs ;
 - Une synthèse qualifiant les conditions d'accessibilité pour le bâtiment et pour chacune de ses fonctions exprimée sous forme d'un code couleur.
 - Un commentaire littéral les justifiant est expressément demandé.

b) Pièces graphiques

Les plans, un par étage au minimum, devront être à une échelle permettant une lecture aisée. Sur ces plans devront figurer à minima :

- l'emplacement de chaque problème identifié. Une symbolisation sera proposée par le prestataire ;
- les circuits intérieurs distingués par jeux de couleur ;
- le lieu et l'angle de prise de vue de chaque cliché photographique et le code ou le repère permettant de retrouver facilement les clichés dans le document écrit.

Ceux-ci seront réalisés sur la base des documents fournis par les chefs d'établissement.

6.3-Livrables de l'élément de mission E3 « scénarios »

Pour chaque site, les scénarios d'aménagement seront présentés sous la forme d'un rapport, accompagnés de documents graphiques permettant de situer les actions proposées. Pour chacun de ces scénarios, les points énumérés ci-après devront être traités dans le rapport :

- justifier comment les actions proposées contribueront à résoudre les points de non-conformité et à améliorer la qualité d'usage ;
- indiquer les **conditions futures d'accessibilité qui peuvent-être atteintes** ;
- décomposer par actions l'estimation du coût global de chacun des scénarios. Le prestataire devra indiquer le mois de valeur de l'estimation ;
- **hiérarchiser les scénarios par ordre de priorité.**

6.4-Livrables de l'élément de mission E4 « synthèse »

L'élément de mission E4 « synthèse » fera l'objet d'un rapport contenant a minima les éléments suivants :

- des éléments introductifs décrivant le contexte de l'étude, le périmètre d'étude et la période de réalisation de l'audit ;

- une partie présentant l'état actuel des conditions d'accessibilités du parc audité composée :
 - d'une sous-partie résumant les principaux problèmes rencontrés [*on pourra également suggérer au prestataire de relever les principaux point forts du patrimoine du point de vue de l'accessibilité*] ;
 - d'une sous-partie dans laquelle il sera possible de comparer par fonctions les sites entre eux ;
 - d'une sous-partie permettant de comparer des sites affectés au même fonction entre eux ;
- des exemples d'évolution globale du parc, combinant des scénarios possibles pour chaque site, et répondant à des objectifs spécifiques comme par exemple, une évolution la moins coûteuse, la meilleure qualité d'usage, la meilleure accessibilité réglementaire. Le coût de ces évolutions sera indiqué ;
- les conditions d'accessibilité finales visées devront être qualifiées pour chaque scénario.

Exemple 2 : Conseil Général des Alpes de Haute Provence

Le titulaire du marché devra remettre un rapport détaillé comprenant :

- Un diagnostic:**
 - recherche des points singuliers ;
 - détermination des besoins et des anomalies ;
 - identification** des natures d'interventions et de leur **degré d'urgence** ;
 - identification** des **points nécessitant une demande de dérogation** à la sous-commission départementale d'accessibilité.
- Une proposition de programme d'intervention identifiant :**
 - nature des travaux tous corps d'états ou prestataires concernés (**qualifications requises**) ;
 - coûts prévisionnels ;
 - durées prévisionnelles et contraintes particulières à prendre en compte ;
 - ordre de priorité** ;
- Une édition illustrée du rapport (photos indispensables).**

Exemple 3 : Université de Poitiers

Documents à fournir par le prestataire :

- le calendrier précis de mise en œuvre de la mission ;
- un rapport provisoire comprenant, pour chacun des bâtiments, les analyses accompagnées de plans schématiques, et si nécessaire photos et montages, les premières conclusions sur le niveau d'accessibilité de l'établissement (site, bâtiments) et les préconisations d'aménagements et de travaux ainsi que leur chiffrage. Ce rapport provisoire servira de base aux discussions qui auront lieu avec les instances locales concernées avant l'élaboration du rapport définitif (groupe de travail de l'établissement et commissions communales et départementales prévues par les textes en vigueur). Ces discussions permettront de proposer des priorités d'interventions au maître d'ouvrage à partir du classement des préconisations du prestataire. Les réunions de mise au point feront l'objet de relevés de décisions synthétiques, formalisées par le prestataire ;
- le rapport définitif comprenant pour la mise en accessibilité du site et de ses bâtiments :
 - une synthèse faisant apparaître l'état des lieux global y compris, pour le site, ce qui relève de politiques urbaines locales, les préconisations techniques et l'estimation financière globale,
 - le descriptif des aménagements et travaux à réaliser,
 - le chiffrage du coût des aménagements, du coût d'amélioration, du coût des travaux neufs et du coût de l'entretien et l'estimation globale,
 - le calcul d'un ratio du coût de mise en accessibilité de chaque bâtiment ramené à l'ensemble des occupants (étudiants, personnels administratifs et enseignants),
 - la programmation des travaux à réaliser, à partir des priorités d'interventions retenues, pour 2009, 2010 et 2011.