



# Usage de l'accessibilité : des données pour passer du faire à faire savoir

Actes des 9<sup>e</sup> Assises nationales de l'accessibilité



# Sommaire

## 1. Ouverture des Assises nationales de l'accessibilité

par Carole GUÉCHI, déléguée ministérielle à l'accessibilité

p. 6

## 2. Usage et qualité d'usage dans les transports

### Faciliter l'usage des transports : informer sur le déploiement des aménagements et des services

Animation : Muriel LARROUY, experte transports à la délégation ministérielle à l'accessibilité

- ▶ Thématiques
  - Politique de mise en accessibilité des réseaux de transports collectifs
  - Mise en place de la tarification accompagnateur pour les porteurs de la CMI
  - Nouvelles règles facilitant l'accès aux transports spécialisés (TPMR)
  - Service accompagnateur et certification Handéo

p. 10

### Des bases de données sur l'accessibilité de la voirie et des transports : un prérequis pour l'information voyageurs à la charge des collectivités Conseils et recommandations

Animation : Muriel LARROUY, experte transports à la délégation ministérielle à l'accessibilité

- ▶ Thématiques
  - Des obligations de création de bases de données harmonisées sur l'accessibilité pour répondre à des besoins d'information
  - Une responsabilité à la charge des collectivités locales et une gouvernance à construire
  - De la collecte à la mise à jour de la donnée : un ensemble de conseils et repères
  - Usage et valorisation de la donnée : l'évolution des calculateurs d'itinéraires

p. 15

### Unifier et simplifier la réservation des prestations d'assistance et de substitution dans le ferroviaire

Animation : Muriel LARROUY, experte transports à la délégation ministérielle à l'accessibilité

- ▶ Thématiques
  - En quoi l'Europe facilite la vie des voyageurs handicapés et à mobilité réduite en train : les nouveautés du règlement sur les droits des passagers ferroviaires
  - Comment la France construit une plateforme unique de réservation des prestations d'assistance en gare

p. 21

### 3. Usage et qualité d'usage des logements et des établissements ouverts au public

#### Logement évolutif : de l'adaptabilité de la salle d'eau à l'habitabilité des logements

Animation : Julia ZUCKER, experte cadre bâti à la délégation ministérielle à l'accessibilité

- ▶ Thématiques
  - Constructeur mobilier SDB
  - Constructeur bac douche
  - Centre de ressources, d'information et de conseil en aides techniques et accessibilité
  - Rapport de la mission sur la qualité du logement

p. 26

#### Établissements recevant du public : Comment effectuer et diffuser l'information d'accessibilité au grand public

Animation : Julia ZUCKER, experte cadre bâti à la délégation ministérielle à l'accessibilité

- ▶ Thématiques
  - Suivi mise en œuvre des Ad'AP
  - Ambassadeurs de l'accessibilité
  - Acceslibre
  - Retour d'expérience de collecte et des ambassadeurs à Clichy

p. 33

### 4. Usage et qualité d'usage en voirie et dans les espaces publics et des destinations touristiques

#### Des données à forte valeur ajoutée pour les destinations touristiques

Animation : Julia ZUCKER, experte cadre bâti à la délégation ministérielle à l'accessibilité

- ▶ Thématiques
  - Comment communiquer sur les destinations accessibles ?
  - Présentation du projet « Hérault Mobility »

p. 42

#### Quels défis et outils face aux nouvelles pratiques de mobilité dans les espaces publics ?

Animation : Muriel LARROUY, experte transports à la délégation ministérielle à l'accessibilité

- ▶ Thématiques
  - Retours d'usage
  - Enjeux et recommandations
  - Retour d'expérience

p. 49

# Sommaire

## 5. Installation de l'Observatoire de l'Accessibilité des Chiens guides d'aveugles et chiens d'assistance (OBAC)

### Ouverture par Paul CHARLES, président de Canidéa

*Le développement du rôle des chiens guide et d'assistance auprès des personnes handicapées. Quels sont les principaux enjeux ? Quels sont les besoins d'évolution réglementaire ?*

**p. 56**

---

### Présentation de l'OBAC et de ses missions

Animation : Carole GUÉCHI, déléguée ministérielle à l'accessibilité et Paul CHARLES, président de Canidea

**p. 57**

---

### Rapport annuel sur les refus d'accès aux chiens guide et d'assistance par l'Association Nationale des Maîtres de chiens guide (ANM)

par Philippe BURY, vice président et Stéphane ROSSETTI, responsable accessibilité

**p. 63**

---

### Prise de parole des partenaires de l'OBAC

**p. 64**

---

MINISTÈRES  
TRANSITION ÉCOLOGIQUE  
COHÉSION DES TERRITOIRES  
MER

Liberté  
Égalité  
Fraternité



Mme Carole GUÉCHI, déléguée ministérielle à l'accessibilité, discours d'ouverture des Assises de l'accessibilité 2021

1

# Ouverture des assises nationales de l'accessibilité

# Ouverture par Carole GUÉCHI, déléguée ministérielle à l'accessibilité

## Des données pour faciliter l'usage de l'accessibilité : passer du faire au faire-savoir



Bonjour à tous,

J'ai l'honneur d'ouvrir ces 9<sup>e</sup> assises de l'accessibilité dont l'objectif est de fournir un éclairage sur l'actualité à la fois réglementaire et sur la façon dont cela s'applique dans la vie au quotidien.

J'étais auparavant directrice de l'accessibilité pour le groupe SNCF et depuis le début de l'année, j'ai pris la succession de Brigitte THORIN, ancienne déléguée ministérielle qui a fait avoir ses droits à une retraite bien méritée après 40 ans

dans la fonction publique.

On assiste à un retour à la vie ordinaire de tous, ce qui veut dire aussi un retour aux problèmes de la vie ordinaire.

Avec la crise sanitaire, les Français confinés ont vécu tous les jours ce que vivent au quotidien des milliers de personnes handicapées et, en particulier, cet empêchement de faire ce que l'on veut, quand on veut qui de fait a marqué tout le monde.

Le télétravail avec ses bons et ses mauvais côtés et la vie familiale 24 heures sur 24 en huis-clos, en particulier dans des logements exigus, source de tensions familiales voir d'états anxieux ou dépressif. L'impossibilité d'aller faire ses courses, de voir un film au cinéma ou de profiter de ses temps de loisirs comme bon nous semble. C'est ce que me disent vivre au quotidien les personnes handicapées lorsqu'elles sont empêchées d'aller et venir en autonomie.

Sur ce dernier trimestre de l'année 2021, je constate que la fracture entre ceux qui recommencent à aller et venir facilement et ceux qui ne peuvent toujours pas réapparaître, ce qui pose question. Des efforts importants, parfois coûteux, restent à faire pour proposer à chacun à un même niveau d'accès aux équipements, aux biens et aux services.

En matière d'accessibilité de la chaîne de déplacement, pour poursuivre la dynamique de mise en accessibilité des lieux et espaces publics, des transports ou du cadre bâti, force est de constater que la Covid ne nous a pas rendu service depuis deux ans.

Je pensais que cette période pourrait être mise à profit, pour poursuivre la dynamique de travaux de rénovation ou d'aménagement mais dans de nombreux secteurs, la Covid a entraîné un arrêt des projets, un ralentissement des mises en chantier, un gel des investissements, une réorganisation des priorités. Et, sur un plan plus humain, une perte de confiance.

En France, la crise sanitaire a entraîné un recul des bonnes pratiques en matière d'accessibilité, à l'instar des sens de circulation dans les commerces mis en place dans

l'urgence, par exemple, ou le développement des terrasses empiétant sur les trottoirs au point de gêner considérablement la circulation des piétons a fortiori ceux à mobilité réduite. Les priorités s'enchaînent sur le plan économique, climatique, sociétal, et les acteurs ont tendance à se focaliser sur la nouvelle urgence à traiter en oubliant les questions antérieures qui passent en arrière plan sans être réglées pour autant.

Mon rôle à la DMA n'est pas d'agir en réaction à ces urgences, mais bien de veiller à la conduite dans la durée des politiques publiques telles qu'elles ont été définies. Faire qu'elles soient toujours d'actualité, que les engagements pris en matière d'accessibilité, des transports, de la voirie ou du logement, ne se diluent pas au fil des ans et qu'ils soient tenus.

Le ministère de la Transition écologique continue de déployer une politique publique extrêmement importante pour l'inclusion de chacun dans la société. Cette politique n'est plus négociable et l'objectif que poursuit le gouvernement et l'administration, c'est de veiller à sa mise en oeuvre pour en finir avec les situations discriminantes que vivent les personnes à mobilité réduite. Comme toute politique publique ses résultats se mesurent dans la durée et par le maintien d'un cap visant à la réduction des inégalités entre les français, en tout point du territoire national.

En matière d'espace public, de transport, de logement, je rappelle qu'adapter l'existant reste un processus de long terme.

Cette partie reste techniquement difficile, parfois coûteuse, quand bien même de nouvelles solutions techniques apparaissent chaque année pour aider à la rénovation et faciliter la mise aux normes.

En revanche, construire du neuf, offrir de nouveaux services, aménager de nouveaux établissements recevant du public, créer de nouveaux moyens de transport, et se rendre compte que ces objets du XXI<sup>e</sup> siècle ne sont pas nativement accessibles et utilisables par tous, c'est inexcusable.

L'accessibilité sert au plus grand nombre et tout le monde est d'accord sur ce point. Aujourd'hui, voir le monde économique, les autorités organisatrices de transport, les acteurs décisionnaires en matière de mobilité ou de construction, ignorer l'accessibilité n'est pas entendable. Non seulement parce que le socle législatif et réglementaire construit par étapes depuis 1975 nous indique la bonne direction mais également parce que, d'un point de vue sociétal, on est aujourd'hui en pleine augmentation des déficiences. Qu'il s'agisse de celles liées aux handicaps et de celles liées au vieillissement. Cette convergence des déficiences ne permet plus de considérer l'accessibilité des équipements, des biens et des services comme une question subsidiaire à traiter par les acteurs publics ou privés. Elle est même un pré-requis pour avancer vers une désinstitutionnalisation des personnes.

Pour aider chaque maître d'ouvrage à concevoir un projet nativement accessible, une bonne pratique qui a fait ses preuves passe par la concertation avec les associations, et avec les utilisateurs finaux concernés au quotidien par ces sujets.

Hélas, je constate que, cette étape est souvent éludée pour de mauvaises raisons liées à des questions de temps, de méthodologie ou d'organisation.

Quand on réalise accessible, on fait œuvre d'utilité publique, pas seulement pour les personnes en situation de handicap, qui sont tout de même 12 millions en France.

La France vieillit, les baby-boomers arrivent à un âge certain et n'ont pas envie de s'exclure de la société parce qu'elle ne leur est plus accessible.

Comme sans doute la majorité d'entre vous ici présent, je n'ai pas envie de préparer une société qui ne correspond pas à mes besoins et je comprends l'aspiration de chacun d'entre vous à poursuivre une vie en autonomie sans être contraint d'aller dans un espace dédié aux personnes à mobilité réduite. Les seniors sont concernés par la malmarchance, la malentendance, la malvoyance, qui sont des problèmes de handicap plus ou moins bloquant, mais qui obligent avec le temps à faire différemment.

Aujourd'hui, nous sommes tous responsables du cadre de vie tel qu'il est et tel qu'il doit évoluer. Notre action quotidienne ne doit plus être tournée vers les besoins d'hier, mais vers ceux d'aujourd'hui et de demain compte tenu de ces évolutions.

L'accessibilité est un droit fondamental, la crise sanitaire l'a fait un peu oublier, et notre rôle est de remettre ce sujet au-dessus de la pile des urgences.

Ces 9<sup>e</sup> assises sont devenues au fil des ans un rendez-vous incontournable où vous pouvez poser vos questions, interagir et obtenir des informations actualisées.

Je tiens à remercier tous ceux qui sont présents, les experts qui vont participer à ces tables rondes et dont les éclairages sont importants. Je remercie les personnes en situation de handicap qui témoigneront aux tables rondes. Je félicite les collectivités territoriales qui font beaucoup en matière d'aménagement. Il y a de très bons élèves, et des entreprises qui sont de véritables fer de lance. Tous...

Tous ces contributeurs sont issus de la société civile et sont des témoins fondamentaux pour nous.

Encore une fois, ce sujet doit être partagé par le plus grand nombre. Je remercie, bien sûr, les associations qui sont toujours à nos côtés et font pression pour qu'on ne lâche rien.

En conclusion, je dirai que nous essayons tous ici de bâtir une société plus inclusive. Compte tenu de ces deux années très difficiles que nous venons de vivre, une société plus solidaire a tout son sens, aujourd'hui encore plus qu'hier. Il faut réfléchir à ces valeurs, aux valeurs d'ouverture, d'acceptation des différences de chacun.

Le comité de l'ONU a auditionné la France en août et s'est demandé comment et pourquoi, une société riche, développée, n'allait pas plus loin dans la mise en œuvre d'une accessibilité universelle alors que nous avons des moyens que la moitié du monde n'a pas.

Ce dossier n'est pas clos, l'accessibilité doit sans cesse, grâce à votre action, être mise au-dessus de la pile en dépit des urgences et des sujets du moment. Je rêverais que la loi de 2005 ne soit plus notre boussole, mais nous aurons encore besoin de la pugnacité de chacun, des témoignages, de la collaboration, de l'implication, des valeurs que vous véhiculez, pour faire avancer ce sujet.

Je vous souhaite d'excellentes assises.





*Intervention de Christiane DUPART, Fédération nationale des usagers des transports, depuis la salle lors de la table ronde n° 1 du mercredi matin.*

# 2

## **Usage et qualité d'usage dans les transports**

# Faciliter l'usage des transports :

## informer sur le déploiement des aménagements et des services

### Muriel LARROUY, experte transports à la délégation ministérielle à l'accessibilité

Je vous propose de commencer par la présentation du Cerema.

L'objectif est de disposer d'un état des lieux de la mise en accessibilité des réseaux, c'est-à-dire l'application la loi de 2014 sur l'accessibilité des arrêts de bus mais aussi de nouvelles obligations contenues dans la loi d'orientation des mobilités de décembre 2019. Le Cerema a eu la lourde tâche d'aller chercher des informations auprès des réseaux. Ce sont ces résultats qui vont vous être présentés.

### Pauline GAUTHIER, cheffe de projet accessibilité au Cerema

Bonjour à tous. Je tiens tout d'abord à remercier la DMA de m'avoir invitée à cette table ronde et à tous vous remercier pour l'intérêt que vous portez à l'accessibilité.

Je travaille sur le sujet de l'accessibilité, notamment des espaces publics et de la voirie au sein du Cerema. Je rappelle que le Cerema est un établissement public sous la double tutelle du ministère de la Transition écologique et le ministère de la Cohésion des territoires. Nous sommes sur l'appui des politiques publiques sur différentes thématiques, à savoir l'aménagement durable, le climat, les territoires de demain. Parmi nos missions, celle d'assurer le suivi de la mise en accessibilité des réseaux. C'est le travail de ma collègue Géraldine BODARD qui n'a pu être présente aujourd'hui.

Nous avons réalisé des enquêtes auprès des collectivités et des autorités organisatrices de la mobilité.

Je vais vous présenter les résultats pour l'année 2020, en me concentrant sur les réseaux urbains. Cette enquête nationale auprès des autorités organisatrices de la mobilité était destinée à suivre la mise en œuvre des politiques d'accessibilité de leurs transports.

Nous avons 316 AOM et seulement 31 ont bien voulu nous répondre.

Nous avons relevé le nombre d'arrêts commerciaux, le nombre d'arrêts prioritaires et nous avons relevé un pourcentage de 40% d'arrêts accessibles qui regroupent les arrêts prioritaires et non prioritaires. Quelques AOM comme le Syndicat mixte de transport de Toulouse, le Syndicat des mobilités de Touraine, celui de Limoges Métropole, vont plus loin en essayant de mettre tous leurs arrêts en accessibilité.

S'agissant de la tarification pour l'accompagnateur, 14 réseaux sur 31 ont mis en place des mesures pour les accompagnateurs de voyageurs ayant une carte Mobilité Inclusion, mesure obligatoire et d'application directe de la loi d'orientation des mobilités. Dans la plupart de ces réseaux, les accompagnateurs bénéficient de la gratuité.

### Muriel LARROUY

Je rappelle que l'objectif de la loi d'orientation des mobilités était de faciliter l'usage de cette accessibilité et donc de faciliter la venue de l'accompagnateur, sachant que la présence humaine peut avoir une valeur indispensable pour réaliser ses déplacements. Il s'agissait de supprimer le coût supplémentaire pour la personne handicapée et de permettre à l'accompagnateur soit de bénéficier d'un tarif réduit, soit de la gratuité.

### Pauline GAUTHIER

Concernant les personnes à mobilité réduite, il s'agit de transports adaptés. Sur les 31 AOM répondantes, 21 possèdent un ou plusieurs réseau(x) de TPMR sur leur périmètre, et parmi elles, 14 ont mis en place des facilités d'accès à ce service.

### **Muriel LARROUY**

Ces facilités d'accès visaient à lever un certain nombre de difficultés récurrentes que rencontraient les personnes handicapées, notamment le fait que les réseaux étaient généralement réservés aux personnes habitant le territoire, c'est-à-dire que tout visiteur ne pouvait bénéficier du réseau de TPMR. Nous avons fait supprimer cette obligation.

L'autre point de blocage était l'obligation de repasser devant une commission médicale malgré une reconnaissance de l'Etat au travers la délivrance d'une carte Mobilité Inclusion, dite CMI. Nous avons également fait supprimer cette obligation pour les porteurs d'une CMI Invalité.

Il appartient ensuite aux collectivités de choisir la politique qu'elles souhaitent mettre en place localement.

A ce propos, comment Ile-de-France Mobilité a-t-elle gérée cette obligation à l'échelle de la région ?

### **Elisabeth LAPIERRE, Transports scolaires et adaptés, IDF Mobilité**

Bonjour à tous.

Je suis en charge du transport des personnes en situation de handicap au sein d'Ile-de-France Mobilité, l'autorité organisatrice des transports collectifs en Ile-de-France, et je suis actuellement chef de projet Régionalisation du PAM, le service de transport spécialisé délégué aux sept départements et à la Ville de Paris. Ce sont eux qui organisent le service, passent les marchés et gèrent en direct la compétence.

Suite au vote de la loi LOM, nous avons réagi très rapidement puisque dès janvier 2020, nous nous sommes mis d'accord pour permettre à toutes les personnes titulaires d'une CMI, quel que soit le département ou la commune de résidence, d'accéder au service. Pour l'instant, sur l'ensemble des services, une centaine de personnes sont inscrites, essentiellement sur Paris.

### **Muriel LARROUY**

A l'échelle de l'Ile-de-France, du fait qu'il n'y ait plus d'obligation de résidence, avez-vous pu optimiser les courses entre les départements limitrophes ?

Car il faut savoir que les véhicules d'un département ne pouvaient pas prendre en charge les habitants d'un autre département, conduisant à un pourcentage élevé de courses réalisées à vide lorsque PAM 75 déposait un parisien dans le 92 et revenait à vide par exemple.

### **Elisabeth LAPIERRE**

Ce n'est pas possible partout car nous sommes tenus par des marchés de transport qui lient les opérateurs aux départements, d'où le choix fait en début d'année 2021 de régionaliser le service PAM, c'est-à-dire de reprendre la compétence pour réorganiser le service à l'échelle de la région Ile-de-France et permettre cette interopérabilité et de gommer des disparités dans les règles de fonctionnement, dans les règles d'inscription, dans les tarifications appliquées. Ce long processus aboutira à partir de 2023, l'objectif étant que cette bascule se fasse sans rupture pour les usagers et surtout sans rupture de service.

### **Muriel LARROUY**

D'une contrainte imposée par la loi, vous avez pu en faire une force à l'échelle régionale ?

### **Elisabeth LAPIERRE**

La question de la régionalisation du service s'invitait régulièrement dans les débats de notre conseil d'administration et c'est vrai que la LOM a mis en évidence les limites du système dans lequel nous fonctionnions et le fait qu'il fallait évoluer vers quelque chose de différent.

## Faciliter l'usage des transports :

### Muriel LARROUY

Au niveau de la ville d'Evreux, une réaction sur le TPMR ?

### Francine MARAGLIANO, adjointe au maire d'Evreux

A Evreux, nous avons rendu accessible le transport de droit commun, c'est-à-dire les bus, plus de 300 quais, donc un gros travail pour vivre ensemble.

Nous nous sommes rendu compte que le TPMR était dédié à une poignée d'utilisateurs. Nous avons donc retravaillé le règlement intérieur qui n'avait pas été revu depuis quarante ans. Il a fallu trois années de concertation avec les associations. Au final, nous avons rebaptisé ce bus «Samibus».

La loi LOM est ouverte à plusieurs mobilités différentes. Au départ, le Samibus ne desservait que la ville, il dessert aujourd'hui les 74 communes de la communauté d'agglo et s'adresse aussi aux personnes âgées ayant des problèmes de mobilité, qu'ils soient cognitifs, moteurs, etc. Combien de personnes qui bénéficient d'une reconnaissance 80% par la MDPH et sont en capacité de prendre des bus de droit commun ? D'un côté, on prône l'inclusion et, de l'autre, ces personnes deviennent utilisatrices du bus à la demande. Cela veut dire qu'il faut tout repenser. On constate que le Samibus est toujours à la limite de la saturation et qu'il est majoritairement utilisé par les travailleurs d'ESAT, les centres d'aide par le travail, les personnes en accueil de jour alors même que ces structures devraient prendre en charge le transport des personnes. De nombreux acteurs, comme la CPAM, se sont désengagés de la mobilité. Il faut donc remettre les acteurs au centre, y compris ceux du médicosocial.

### Muriel LARROUY

Des démarches pertinentes sont mises en place par la SNCF en matière de qualité d'usage. Que pouvez-vous nous en dire quelques mois après l'obtention de la certification Cap'Handéo Mobilité pour le service d'accompagnement en gare entre les gares d'Aix et de Marseille ?

### Laëtitia MONROND, directrice accessibilité, SNCF Réseau

A la SNCF, sur la partie accompagnement au niveau national, nous proposons les services Accès plus Accès TER dans l'ensemble des régions et Accès Plus Francilien en Ile-de-France, qui permettent de réserver des prestations d'assistance en gare.

Ces prestations vont permettre au client d'être accompagné de l'entrée de la gare ou d'un point de rendez-vous dans la gare jusqu'à son train et, dans l'autre sens, de descendre du train. Ce service existe depuis quelques années.

Lors de groupes utilisateurs courant 2021, j'ai pu constater que ce service était encore méconnu, beaucoup de personnes disaient ne pas pouvoir prendre le train car elles ne pouvaient pas monter dedans et ne connaissaient pas ce service. Peut-être n'avons-nous pas suffisamment communiqué.

En matière de qualité, nous réfléchissons depuis un moment à la façon de labelliser ou certifier ce service.

Nous avons mené une expérimentation avec la certification Cap'Handéo Mobilité sur la ligne TGV Aix-Marseille. A l'origine, Cap'Handéo était surtout positionné sur le service à la personne et il a fallu de nombreuses adaptations pour que cela corresponde aux besoins de la SNCF.

L'objectif de Cap'Handéo est de fournir un certain nombre de critères qui vont permettre de faire un audit du service et de voir quelles sont les améliorations à apporter à ce service pour qu'il soit pertinent pour les personnes qui vont l'utiliser.

### Muriel LARROUY

Cap'Handéo est le seul organisme de certification de la qualité de l'usage de l'accessibilité dans les transports.

### Laëtitia MONROND

Dans cette expérimentation sur la ligne TGV Aix-Marseille, il a fallu adapter les outils de Cap'Handéo pour faire un audit du service allant de la réservation du client jusqu'à son arrivée

## informer sur le déploiement des aménagements et des services

en gare, ce qui suppose de savoir auditer les équipements qui vont être utilisés par le client en gare, sa montée dans le train, sachant qu'il n'y a pas d'accompagnement spécifique à bord, puis sa descente du train.

On s'est rendu compte que les process étaient bien rodés et qu'au final, assez peu de points demandaient à être revus.

Le service a donc été certifié Cap'Handéo en juin 2021.

Aujourd'hui, l'objectif étant d'améliorer le service et sachant que nous avons relevé peu de points dans l'audit, nous n'allons pas poursuivre cette démarche au niveau national avec Cap'Handéo.

Au niveau régional certaines autorités organisatrices contactent Cap'Handéo Mobilité pour auditer l'accessibilité des services de transport régionaux, nous aurons donc ce relais.

De notre côté, nous continuerons à nous appuyer sur nos enquêtes client qui montrent que le taux de satisfaction dépasse 95%, que huit clients sur dix recommandent le service, que 60% des personnes interrogées affirment que si ce service n'existait pas, elles ne pourraient pas voyager.

Depuis quinze ans, nous menons des concertations avec les associations nationales représentatives des personnes en situation de handicap, nous avons une réunion tous les mois, nous analysons tout ce qui nous remonte et nous arrivons à intervenir finement sur des points comme la posture des agents, les délais de prise en charge.

### Joëlle TURCAT, maire-adjointe d'Anglet (64)

Dans ma commune des Pyrénées Atlantiques. J'ai été témoin du cas suivant. Je revenais de Brive par un train omnibus et à une gare sont montés deux jeunes en fauteuil avec lesquels j'ai pu discuter. La jeune fille m'a expliqué que lorsqu'elle prenait le train, elle était obligée de mettre des couches parce que les toilettes ne sont pas accessibles, ce qui m'a beaucoup choquée.

### Laëtitia MONROND

Je vous remercie pour votre témoignage.

Un monsieur m'a interpellée hier à ce sujet, notamment sur du Toulouse-France.

Il est clair que si nous n'avions que du matériel neuf, nous aurions des toilettes accessibles partout.

Ce sera le cas dans le futur TGV en 2024, mais nous ne savons pas mettre en accessibilité les toilettes de tous les trains. Il faut savoir que lorsqu'un nouveau matériel roulant est mis en place, c'est pour quarante ans.

Nous essayons d'améliorer au fur et à mesure, nous travaillons beaucoup avec les associations sur l'aménagement des toilettes, et c'est une des problématiques les plus difficiles à résoudre étant donné la taille des trains.

Sur certains TER, les toilettes sont sur des plateformes et sont très accessibles. Dans la rame Océane, c'est un peu mieux, mais nous sommes contraints par l'escalier. Je ne peux que partager votre témoignage.

### Carole GUÉCHI

Je rejoins les propos de Laëtitia MONROND. Il y a quarante ans la réglementation concernant l'accessibilité des trains n'était pas la même qu'aujourd'hui, et notamment la réglementation européenne ferroviaire. Mais ce qui est préoccupant c'est de voir ces 5 dernières années rouler en France des trains neufs, régionaux ou d'opérateurs étrangers qui n'ont pas été livrés avec la meilleure accessibilité qui soit. Pourquoi ? Souvent parce que l'autorité organisatrice des transports ou la compagnie n'ont pas souhaité inscrire en dur dans les cahier des charges la livraison de trains avec des portes communicantes pour permettre l'autonomie de monter et descente des personnes aveugles ou avec des combles lacune au sol pour l'autonomie d'accès à bord des personnes en fauteuil. Cela est d'autant plus gênant que ces nouveaux trains sont appelés à être exploités pendant les 30 prochaines années et que faute de pouvoir proposer de l'autonomie à tous voyageurs, il sera nécessaire de maintenir des services d'assistance humaine pour y pallier.

## Faciliter l'usage des transports

Aujourd'hui, tout se transforme en matière de mobilité, il y a des innovations extraordinaires, silencieuses, bas carbone, et l'accessibilité est toujours en option ?

### Christiane DUPART, FNAUT

Je prends souvent des TER et des TER récents, mais les toilettes sont souvent fermées. Il y a donc aussi un problème d'organisation qui est sans doute à revoir au niveau de la SNCF. Vous avez parlé de mobilité inclusive et solidaire. Hélas, il n'y a plus beaucoup de personnels dans les gares, des gares sont même fermées, des guichets sont fermés, mais la mobilité inclusive signifie aussi pouvoir trouver des interlocuteurs, ce qui est de plus en plus rare. Internet, ce n'est pas vraiment de la mobilité inclusive.

En termes de mobilité solidaire, on parle beaucoup de billets à bas prix, ce qui est très important pour que tout le monde puisse prendre le train et les transports collectifs en général. Mais ces billets à bas prix ne sont accessibles que par internet.

Il faut parler d'accessibilité pour tous et en tous lieux. Pour cela, il faut de la présence humaine.

### Muriel LARROUY

L'accessibilité, c'est une somme d'actions complémentaires : l'aménagement, la présence humaine, l'information, et pour que l'usage soit rendu possible, l'implication de tous les acteurs est nécessaire.

Je remercie les premières intervenantes.



Participantes à la table ronde n° 1 du mercredi matin. De gauche à droite Laëtitia MONROND, directrice accessibilité SNCF réseau, Elisabeth LAPIERRE, Ile de France Mobilité, Francine MARAGLIANO, adjointe au maire d'Evreux, Pauline GAUTHIER, Cerema et Muriel LARROUY, délégation ministérielle à l'accessibilité.

# Des bases de données sur l'accessibilité de la voirie et des transports :

## un prérequis pour l'information voyageurs à la charge des collectivités - Conseils et recommandations

**Muriel LARROUY**, experte transport à la délégation ministérielle à l'accessibilité

La loi d'orientation des mobilités a vraiment été très axée autour de l'usage et de facilités d'usage de l'accessibilité déjà présente.

Pierre-Emmanuel ROBERT, que vous faut-il pour pouvoir vous déplacer lorsque vous utilisez les transports en commun ?

**Pierre-Emmanuel ROBERT**, APF France Handicap

Généralement, il me faut pas mal de préparation et un peu de courage car il y a souvent des problèmes.

J'essaie tout d'abord de trouver l'information sur internet, mais elle n'est pas toujours disponible, de prendre contact si besoin pour vérifier les accès, notamment à travers Accès Plus.

Cet été je souhaitais prendre l'autocar pour me rendre à Bordeaux pour les vacances. Sur le site du transporteur régional, sachant que la région Nouvelle Aquitaine, ce sont douze départements et des millions d'usagers, il n'y a pas un mot sur l'accessibilité du réseau.

Heureusement, la ligne que je souhaitais utiliser était accessible.

Cet exemple illustre bien le problème.

Les grandes structures ont bien intégré la dimension accessibilité et inclusion, ce qui n'est pas encore le cas des plus petites structures, comme par exemple le théâtre ou le restaurant du quartier où il faut systématiquement appeler ou envoyer un mail pour avoir des informations sur l'accessibilité.

**Muriel LARROUY**

La loi d'orientation des mobilités fixe une double obligation aux gestionnaires de transport mais aussi aux gestionnaires de voirie, à savoir créer des bases de données sur l'accessibilité des réseaux de transports et sur l'accessibilité de la voirie.

L'objectif de ces bases de données est de fournir de l'information qui pourra être utilisée dans les calculateurs d'itinéraires, dans les applications.

C'est un énorme chantier qui s'ouvre, complémentaire à ceux déjà lancés de mise en accessibilité des réseaux et de la voirie.

Bertrand GERVAIS, quels conseils pourriez-vous être amené à donner ?

**Bertrand GERVAIS**, Handimap/Someware

J'ai créé Handimap il y a dix ans en partant du constat que les GPS s'appuient sur de la donnée routière et pas du tout sur de la donnée piétonne.

Quand on calcule un itinéraire, l'information est dérivée de la donnée pour les voitures, où ne figurent ni les trottoirs, ni les passages piétons, ni les chemins.

Mon objectif était donc de cartographier la mobilité piétonne et son accessibilité.

Depuis dix ans, Handimap aide les collectivités à communiquer sur l'accessibilité de leur territoire, à se doter de jeux de données de l'accessibilité de leur territoire.

Mon intervention dans le cadre du guide méthodologique a porté sur ce qu'il était possible de faire avec des données, donc des cartes, des calculateurs d'itinéraire, sachant qu'ils ne donnent pas forcément l'itinéraire le plus court entre un point A et un point B, mais l'itinéraire le plus accessible, parfois le plus frais l'été, ce qui n'existe pratiquement pas aujourd'hui.

Si Handimap travaille aujourd'hui avec seulement trois territoires, c'est parce qu'il n'y a toujours pas de données.

## Des bases de données sur l'accessibilité de la voirie et des transports :

### Muriel LARROUY

En matière de données sur l'accessibilité, pour que l'information soit intéressante pour les usagers, elle doit être homogène en tous points du territoire. Demander aux personnes handicapées de changer de langue, de vocabulaire d'une ville à une autre, est impossible.

Cette collecte de données doit donc être harmonisée, standardisée, et les collectivités ont donc l'obligation de respecter deux standards de données : un standard pour les transports, un transport pour la voirie. Il s'agit de parler avec les mêmes termes de la même réalité.

Cyril CHABERT, quel est votre rôle, et que pouvez-vous donner comme conseil en matière de données pour les collectivités ?

### Cyril CHABERT, Wegoto

Nous développons des solutions, matériels et logiciels pour que les collectivités puissent collecter l'ensemble des données d'accessibilité, de mobilité, qui vont permettre de remplir l'ensemble des modèles standards déployés par la loi LOM, qu'il s'agisse des modèles CNIG pour la voirie ou NeTEx pour les transports.

Notre travail consiste à aider les collectivités à concevoir ce modèle de données, à établir le modèle de base pour qu'il rende l'ensemble des services demandés, c'est-à-dire faire du calcul d'itinéraire, de la carte d'accessibilité, mais aussi gérer le mobilier urbain, l'espace de la ville en général pour l'ensemble des personnes, particulièrement les personnes à mobilité réduite.

Pour ce faire, il faut utiliser des outils spécifiques, qui ont été réfléchis en termes de géolocalisation, de temps passé sur le terrain.

### Muriel LARROUY

Et si les collectivités ont déjà des données, quel conseil leur donneriez-vous ?

### Cyril CHABERT, Wegoto

Il faut commencer par un audit qui va identifier les données existantes, leur pertinence, et voir comment les utiliser dès maintenant, si la façon dont elles ont été conçues est compatible avec les services qui seront déployés derrière.

Cette première phase est essentielle. C'est à la fois une phase d'analyse de l'existant et surtout une phase qui va permettre de déployer un plan stratégique prenant en compte l'ensemble des services qui vont être demandés à ces données.

Lorient agglomération a plus de quinze ans d'expérience sur cette collecte, gestion et utilisation des données,

### Kevin EVANNO, chargé de mission mobilité - Lorient agglomération

Nous avons souhaité constituer il y a plusieurs années une base de données sur l'accessibilité, ce qui passe d'abord par un portage politique assez fort de la prise en compte de l'accessibilité dans toutes les politiques de l'agglomération.

La communauté d'agglo compte 25 communes, 200 000 habitants.

Sur Lorient, nous avons la compétence d'autorité organisatrice en matière de mobilité mais pas la compétence voirie qui est gérée par les communes.

Il a donc fallu trouver l'articulation avec l'agglomération ayant des compétences à l'échelon communautaire et des communes ayant des compétences en matière de voirie, et mettre en place un cadre de travail assez pertinent pour faire l'état des lieux des données en matière d'accessibilité, mais aussi assurer au quotidien la mise à jour de ces données sur le long terme. Des comités de suivi multidirectionnels regroupant les directions concernées par l'accessibilité ont été constitués pour travailler avec les communes de manière régulière.

Dans chacune des 25 communes de Lorient agglomération, nous avons désigné des référents accessibilité pour faire remonter les travaux liés à l'accessibilité.

Les agents communaux ont un questionnaire pour indiquer si la voirie ou l'arrêt de transport



## un prérequis pour l'information voyageurs à la charge des collectivités

### Conseils et recommandations

collectif est accessible et nous procédons à des vérifications avec des membres de la commission intercommunale de l'accessibilité, des personnes en situation de handicap.

Les deux étapes importantes sont :

- ▶ la formation de ces référents, étape indispensable pour assurer la complétion de ces données,
- ▶ et l'association des personnes en situation de handicap dans ce dispositif pour définir les critères d'accessibilité.

#### Muriel LARROUY

Donc du portage politique, du portage technique.

On voit toute l'implication de la gouvernance pour arriver à s'organiser entre collectivités de manière à aller jusqu'au bout d'une démarche complexe et qui ne peut se limiter à la commune.

Arthur ALBA, vous avez sans doute des apports sur le collaboratif dans ce vaste chantier.

#### Arthur ALBA, Street Co

Street Co est un GPS piéton collaboratif, regroupant une communauté d'utilisateurs, soit un peu plus de 25 000 personnes en France qui utilisent notre application pour signaler des obstacles permanents, comme des escaliers, ou des obstacles temporaires, comme des zones de travaux, et c'est grâce à ces informations que nous allons pouvoir proposer des itinéraires qui évitent ces obstacles.

Cette démarche est totalement complémentaire avec celles d'Handimap ou Wegoto qui sont plutôt des experts de la cartographie.

En 2020, nous avons réalisé une étude auprès de nos utilisateurs pour leur demander quel était le pourcentage des obstacles les plus gênants.

Entre 60 et 70% des obstacles rencontrés par nos utilisateurs sont temporaires. Connaissant bien leur ville, ils sont capables d'éviter les obstacles permanents, mais les obstacles temporaires sont impossibles à prévoir et c'est souvent ce qui est le plus gênant dans la chaîne des déplacements.

C'est la raison pour laquelle il faut des solutions de mise à jour de la donnée.

La donnée est intéressante à condition d'avoir un service derrière.

Collecter des données d'accessibilité permet de proposer des itinéraires adaptés à la mobilité de l'utilisateur.

Nous utilisons des outils d'intelligence artificielle, mobilisons les associations locales, les lycées, les universités locales pour mettre à jour les données ayant pu être collectées lors d'un audit accessibilité.

Toutes les villes n'ont pas forcément la capacité de gérer une communauté pour mettre à jour ces informations sur les obstacles temporaires, les zones de travaux, les véhicules mal garés, les encombrants sur un trottoir. L'équipe de street co est alors un allié indispensable.

#### Muriel LARROUY

Ces obligations de collecte des données d'accessibilité tant dans les transports qu'en voirie ont été introduites par la loi d'orientation des mobilités en décembre 2019. Des décrets d'application ont été publiés en juin et juillet. Pauline du Cerema, pouvez-vous nous présenter ces décrets ?

#### Pauline GAUTHIER, Cerema

Ces deux décrets viennent en application de la loi d'orientation des mobilités, et ils concernent plus spécifiquement la collecte des données d'accessibilité pour les transports et pour la voirie.

Le Cerema a réalisé un article de décryptage de ces deux décrets qui s'articule en questions /

## Des bases de données sur l'accessibilité de la voirie et des transports :

réponses et qui est disponible sur le site du Cerema.

Le Cerema a également participé à l'élaboration d'un standard de données permettant d'échanger quel que soit le réseau de transport ou l'espace public, qui a été validé hier, mardi 12 octobre.

Ces standards, c'est une langue commune, une façon identique de décrire l'accessibilité. Nous avons donc maintenant un langage commun pour les données d'accessibilité. Et le Cerema, qui a participé à ce groupe de travail, peut vous accompagner dans la collecte qui sera obligatoire en 2022 et 2023.

### Muriel LARROUY

Pour parfaire l'information autour de ces obligations de collecte des données d'accessibilité, un guide collaboratif a été réalisé.

Il est disponible sur le site de la délégation ministérielle à l'accessibilité [www.accessibilite.gouv.fr](http://www.accessibilite.gouv.fr). Il fournit des points de repère aux collectivités et surtout des conseils pratiques. Il y a aussi toute la question de l'usage de la donnée.

Certains d'entre vous participent sans doute aux commissions communales ou intercommunales d'accessibilité. Quel pourrait être l'usage de ces bases de données, de cette information au sein de ces commissions ?

### De la salle

Je suis président au sein d'une commission en tant qu' élu. Ces données nous servent pour l'aménagement futur de la ville, la construction des voiries. A ces commissions participent la préfecture, les élus, les associations. La commission sert aussi à voir nos échecs, ce qui doit nous servir pour construire le futur. Et tout cela me servira dans ma commission à l'avenir.

### Muriel LARROUY

Cela vous servira d'autant plus que c'est une obligation introduite par la loi d'orientation des mobilités d'utiliser ces données pour faire le bilan du niveau d'accessibilité autour des arrêts de bus et programmer la mise en accessibilité en fonction de ce bilan.

On a essayé d'utiliser les outils déjà existants localement pour que ces données soient mises en open data pour les usagers mais aussi pour les collectivités afin de leur permettre de faire leur programmation d'accessibilité.

Ces données sont la propriété des collectivités qui se doivent de les ouvrir et de les mettre à disposition. Les données mobilité tombent dans le champ réglementaire européen et toutes les données mobilité doivent être ouvertes.

Quant à la difficulté de trouver ne serait-ce que la liste et la localisation des arrêts prioritaires, c'est le rôle des autorités organisatrices des transports de les mettre à disposition des collectivités locales, des communes qui, en tant que gestionnaires de voirie, auront à faire la collecte autour de leurs arrêts de bus.

Un nouveau chantier s'ouvre autour de la donnée, laquelle va aller plus loin que les données sur les transports et la voirie.

L'idéal serait d'avoir l'information jusqu'à l'accessibilité de l'ERP, l'établissement recevant du public au bout de la chaîne. Cette accessibilité de l'ERP passe par une plateforme collaborative nationale acceslibre.info.

Les ERP sont au nombre de deux millions et on ne pouvait pas demander à chacun de faire le travail qui est demandé aux collectivités. Une plateforme nationale a donc été mise en place aussi bien pour aller chercher l'information que pour l'alimenter avec les informations dont vous disposeriez localement.

Et ces données sont normalisées. Le mot accessibilité ne suffit pas à donner l'information sur l'accessibilité. Il est possible d'aller chercher la donnée au sein de cette plateforme nationale avec les calculateurs d'itinéraires et donc, avec une simple application, en indiquant le point de départ et le point d'arrivée, avoir les données d'accessibilité sur la voirie, les transports et l'ERP final.

## un prérequis pour l'information voyageurs à la charge des collectivités

### Conseils et recommandations

#### Alain TIXIER, conseiller municipal chargé du handicap et de l'accessibilité au Teich

Je suis aujourd'hui élu sur une commune du bassin d'Arcachon où je préside la partie accessibilité et handicap. Le logiciel Acceslibre est très simple et très pratique, car il indique comment se rendre aux ERP, s'il y a un arrêt de bus à proximité. Il est gratuit et peut servir à tout le monde.

#### Pierre-Emmanuel ROBERT, APF France Handicap

Qu'en est-il du PAVE, Plan de mise en accessibilité de la voirie et des espaces publics ? Est-il reconduit ou remplacé par de nouveaux dispositifs ?

#### Muriel LARROUY

Les diagnostics réalisés à l'occasion des PAVE sont souvent à actualiser, l'obligation de collecte autour des arrêts prioritaires peut orienter l'action de la collectivité dans cette direction et à partir de ce diagnostic, prioriser les aménagements autour de ces arrêts, qui concentrent la majorité des déplacements en ville.

#### Marie-Angeline BARRAULT, Tisseo Collectivités

Je travaille au Syndicat mixte des transports en commun de Toulouse. Nous avons 108 communes sur le syndicat et plus de 3 000 arrêts prioritaires, ce qui veut dire un énorme travail sur la collecte de données. A chaque arrêt nous mettons à disposition du public l'information sur l'accessibilité ou non de l'arrêt. Il y a 200 critères à remplir par arrêt. Sont-ils tous à remplir, y aura-t-il cinq critères prioritaires, est-ce à nous de déterminer les critères ?

#### Muriel LARROUY

En matière de description des cheminements en voirie, il y a beaucoup de critères, mais il est tout à fait possible de les prioriser. Dans le modèle, il y a ce qui est obligatoire, ce qui est complémentaire et ce qui est optionnel. Vous pouvez vous concentrer sur les critères obligatoires, ensuite faire du complémentaire et de l'optionnel. Vous pouvez remplir tous les critères pour les gares, le métro et les arrêts de bus concentrant la majorité des montées du réseau et pour les autres arrêts de bus ne faire que l'obligatoire. Dans le guide, nous vous avons donné des idées de priorisation, mais il nous a aussi été demandé de respecter la libre administration des collectivités. Nous allons mettre en place des webinaires pour que vous puissiez échanger entre collectivités, avec le Cerema, avec les acteurs qui ont contribué à l'élaboration du modèle voirie. Nous allons tester le module avec la région Pays de la Loire en décembre puis nous le déploierons.

#### Arthur ALBA, StreetCo

Nous avons fêté nos cinq ans il y a quelques semaines, et notre première difficulté quand nous avons lancé Street Co a été le manque de données.

A l'époque, il n'y avait que J'accède qui proposait l'accessibilité du lieu mais pas l'itinéraire pour s'y rendre. Notre volonté a toujours été de proposer un service, mais nous ne sommes pas des experts de la collecte de données d'accessibilité, nous voulons que les personnes aient un itinéraire adapté. Il y a des GPS pour les voitures, les vélos, les randonneurs, mais pas un seul GPS qui prenne en compte la mobilité de l'utilisateur, du piéton.

Nous avons mis beaucoup plus de temps que prévu car nous avons dû prendre en charge également la partie cartographie, sachant que les villes n'avaient pas toutes le même format, les mêmes besoins.

La normalisation des données transport, ERP et voirie, la validation du modèle CNIG, sont d'excellentes nouvelles pour nous puisque cela va nous permettre de nous concentrer sur notre service, notre innovation.

La France est très critiquée pour son retard en la matière mais ce que nous faisons tous ensemble ici aujourd'hui est très fort et j'espère que cela va inspirer d'autres pays en Europe.

### Cyril CHABERT, Wegoto

La collecte de données est notre cœur de métier, et la méthodologie que vous allez choisir pour collecter vos données va être essentielle puisqu'elle va déterminer l'ensemble des solutions et des opportunités.

L'important est d'avoir une organisation permettant de mettre à jour vos données de la façon la plus simple possible, les inscrire dans un cycle de vie permanent, les rendre accessibles à divers services de la collectivité, au-delà de l'accessibilité, pour faire vivre la ville, mais également pour servir d'autres entreprises, comme celle d'Arthur qui va développer des services avec ces données auprès des usagers de vos collectivités.

### Kevin EVANNO, Lorient agglomération

Au sein des territoires, des collectivités, il ne faut pas hésiter à associer les personnes en situation de handicap aux différents projets, car elles sont les plus à même de savoir si les arrêts prioritaires sont accessibles. Il y a les critères réglementaires, mais aussi les critères d'usage.

A Lorient, nous avons également des bateaux bus et nous allons tester une nouvelle rampe pour pouvoir y accéder. Dans ce cadre, nous avons mobilisé des personnes en situation de handicap pour tester son accessibilité et éventuellement voir ce qui peut être fait pour l'améliorer.

Les personnes en situation de handicap, les membres de la commission intercommunale accessibilité, sont une ressource importante des territoires.

### Bertrand GERVAIS, Handimap/Someware

La représentante du Syndicat mixte des transports en commun de Toulouse a évoqué le chantier que représente le fait de se doter des données d'accessibilité de la voirie.

Les villes aujourd'hui disposent d'un standard de données voirie, le PCRS, Plan de corps de rue simplifié, qui décrit la voirie, le mobilier urbain, et ce qui touche aux réseaux enterrés.

Il faut penser votre chantier comme un complément de relevés sur le terrain des données dont vous disposez déjà et qui sont mises à jour au quotidien par vos agents.

Nous avons mené une expérimentation l'an dernier pour exploiter de la donnée PCRS qui a montré que c'est extrêmement pertinent sur le sujet de l'accessibilité.

### Pauline GAUTHIER, Cerema

Je porte à votre attention des événements qu'organise le Cerema sur l'accessibilité, notamment des webinaires, des formations. Le 18 octobre est programmé un webinaire sur la préparation des Jeux olympiques et para-olympiques de France 2024

### Muriel LARROUY

Cet événement ne concerne pas que de la préparation des jeux, mais toute la méthodologie proposée pour travailler l'accessibilité de sa voirie, à partir de sites accueillant les JO P 2024, et cette méthodologie est transposable partout. Elle est disponible sur le site du Cerema

# Unifier et simplifier la réservation des prestations d'assistance et de substitution dans le ferroviaire

Muriel LARROUY

Nous commençons par un premier témoignage avec Pierre-Emmanuel.

**Pierre-Emmanuel ROBERT, APF France Handicap**

Le service Accès Plus, Accès TER et Accès Francilien, fonctionne globalement bien. Toutefois, quelques points mériteraient d'être améliorés, comme le délai de réservation d'une prestation d'assistance de 48 heures d'heure à heure, qui n'est pas indiqué sur le site Accès Plus. Dans certains pays européens, ce délai est inférieur.

Par ailleurs, il n'est pas toujours facile de se repérer dans les différents dispositifs Accès Plus. Par exemple, j'ai appris que pour prendre le RER, il faut désormais faire un Accès Plus, mais je ne vais pas faire un Accès Plus 48 heures avant pour aller de Châtelet à Denfert-Rochereau.

**Christine FOURTANÉ, ministère de la Transition écologique, DGITM / SFR2, Direction Générale des Infrastructures, des Transports et de la Mer, bureau de l'interopérabilité ferroviaire**

Je participe notamment aux négociations européennes en concertation avec la délégation ministérielle à l'accessibilité. Je m'inscris dans la continuité des propos de Carole GUÉCHI, il existe un corpus juridique solide, sophistiqué et important, notamment au niveau européen.

L'Union européenne se préoccupe de l'accessibilité depuis des décennies. Elle a posé des bases avec un cadre juridique et rappelé les droits fondamentaux, comme la non-discrimination, l'inclusion sociale, professionnelle et dans la vie de tous les jours.

Elle a présenté des stratégies décennales par deux fois, et la stratégie actuelle va se poursuivre jusqu'en 2030. Dans l'Union européenne, environ une personne sur six est en situation de handicap, soit 80 millions de personnes sur 510 millions d'habitants dans l'Union.

S'agissant du transport ferroviaire, il existe deux textes importants de 2007.

- ▶ D'une part, un règlement appelé spécification technique d'interopérabilité (STI) qui fixe des règles très précises pour le matériel roulant, pour l'infrastructure. Sachez que ce texte prévoit au millimètre près la dimension que doivent faire les toilettes dans les trains pour permettre à une personne en fauteuil d'y accéder. Il est compliqué de reprendre la conception des matériels existants, et ce règlement s'applique donc au nouveau matériel mais aussi lorsqu'il est procédé à des réaménagements importants ou substantiels.

- ▶ D'autre part, l'actualité concerne le nouveau règlement sur les droits des voyageurs ferroviaires paru en mai 2021 au Journal Officiel de l'Union européenne après trois ou quatre ans de négociations intenses et qui remplace totalement un règlement datant de 2007. Désormais, les services de transport ferroviaire de voyageurs nationaux sont ouverts à la concurrence et c'était donc le moment d'accompagner l'achèvement de cette ouverture en France, en s'assurant que les droits des voyageurs étaient pris en compte et renforcés si nécessaire. Ce règlement sera applicable en 2023 pour la plupart de ses dispositions, sachant que d'ici là des chantiers vont être mis en œuvre et que le règlement est d'application directe.

Ce règlement « Droits et obligations des passagers ferroviaires » promeut d'accessibilité la plus large, non seulement aux personnes en situation de handicap, mais aussi les personnes à mobilité réduite en raison de l'âge.

Son champ d'application est très vaste puisqu'il concerne les services internationaux et nationaux dans l'Union européenne, non seulement les services longue distance mais aussi les services régionaux, y compris urbains ou suburbains, ce qui est une évolution majeure par rapport au précédent règlement.

Les mesures prévues dans le texte et qui concernent les personnes en situation de handicap et à mobilité réduite s'appliquent intégralement aux services régionaux sans plus aucune possibilité de dérogation.

## Unifier et simplifier la réservation...

Le texte prévoit que toutes les informations nécessaires à la préparation d'un voyage, avant et pendant, doivent être communiquées selon un format accessible aux personnes en situation de handicap, et là aussi, il n'y a plus de dérogation possible à cette exigence de communication.

Les droits fondamentaux sont réaffirmés, comme la non-discrimination. Il est d'ailleurs demandé aux opérateurs et aux gestionnaires d'infrastructures d'établir des règles d'accès non-discriminatoires pour les personnes en situation de handicap, de les publier dans des formats accessibles, de concerter ces dispositifs avec les associations.

S'agissant des modalités d'assistance, une règle de base est prévue dans le règlement, à savoir que dès lors que vous avez du personnel formé et en service dans une gare ou à bord d'un train, il doit prêter assistance à une personne en situation de handicap ou à mobilité réduite. Il est important de le rappeler au moment où le marché s'ouvre à la concurrence et où il y aura plusieurs opérateurs.

Par ailleurs, il s'agit d'un règlement européen, nous sommes dans un marché à 26 Etats membres, et ce type de vérité est toujours bon à être rappelé.

Dans le règlement de 2007, le délai de réservation de la prestation était de 48 heures, et il va passer à 24 heures à compter de 2023. Les Etats membres pour lesquels la mise en œuvre de ce délai de 24 heures poserait des difficultés, il sera possible de le porter à 36 heures jusqu'en 2026.

Il ne faut pas oublier qu'un événement mondial va concerner la France mais également les autres pays européens, ce sont les Jeux para-olympiques de 2024.

### Thierry JAMMES, vice président de la Fédération des aveugles et amblyopes de France

Je suis responsable national accessibilité pour la déficience visuelle et responsable européen sur la thématique transport pour les déficients visuels.

Quand je prends l'avion, je peux réserver sur le même formulaire des prestations d'accompagnement, mais dès qu'il s'agit du train en France, je dois aller sur le site pour l'achat du billet puis aller sur un autre site où je dois remettre tout mon pedigree de personne handicapée pour réserver ma prestation d'accompagnement.

Ne serait-il pas plus simple de pouvoir cocher les prestations d'accompagnement directement dans le formulaire initial ?

C'est insupportable d'être obligé systématiquement d'acheter d'un côté son billet de l'autre sa prestation, sachant que si l'on doit prendre un TGV plus un train régional il faut répéter l'opération.

Un formulaire unique permettrait d'acheter nos billets de train et de réserver nos prestations d'accompagnement.

### Carole TABOUROT, directrice de l'Expérience clients et des services en gare, SNCF Gares & Connexions

Au sein de Gares & Connexions, s'agissant de tout le système ferroviaire, français ou étranger, nous allons créer la plateforme unique d'information et de réservation pour les personnes en situation de handicap et à mobilité réduite.

C'est une obligation de la loi LOM, mais cela répond quand même beaucoup à la question d'un point de contact unique pour toutes les personnes qui en ont besoin, là où elles sont obligées aujourd'hui, notamment dans des itinéraires à correspondance, de demander une assistance. C'est d'autant plus important du fait de l'entrée de nouveaux opérateurs sur les réseaux français.

## ...des prestations d'assistance et de substitution dans le ferroviaire

Cette plateforme de réservation unique verra le jour début 2024, sachant que la tâche est fastidieuse.

Il s'agit de mettre en œuvre un seul centre de réservation là où aujourd'hui, des personnes œuvrent pour cette prestation dans 16 centres de réservation répartis dans l'hexagone. Il s'agit aussi de rendre les outils interopérables.

Et il y a l'aspect accompagnement du changement, l'aspect social. Il faut que les personnes qui œuvrent dans le centre de relation client pour Voyages, dans le centre de relation pour Transilien ou dans les 12 centres de relation client TER, puissent basculer dans un seul et même centre, ce qui va prendre du temps.

L'objectif est bien un seul et même numéro en 2024 qui vous fournira toute l'information et l'assistance. Qui dit assistance dit un seul et même numéro pour vous assister tout au long du trajet.

Il y a parfois des aléas que ce centre sera en capacité de gérer en temps réel en vous proposant des solutions immédiates de substitution.

Je viens de mettre ce gros projet en œuvre en termes de gouvernance. Beaucoup d'acteurs sont intéressés pour co-construire ce centre.

Cette semaine, nous lançons tous les kick-off qui vont permettre d'arriver à bon port en 2024.

### Thierry JAMMES

Certes, il y aura la plateforme unique, que j'ai moi-même poussée avec la DMA.

Mais sur le formulaire d'achat de mon billet, je veux pouvoir faire aussi ma réservation de prestation d'accompagnement. La plateforme m'obligera à faire deux démarches alors que je veux n'en faire qu'une.

### Muriel LARROUY

La réponse viendra peut-être aussi de l'Europe qui réfléchit à mettre en place un système de plateforme européenne de réservation des billets.

### Carole TABOUROT

Vous évoquez la partie distribution des titres de transport, dont nous aurons l'occasion de reparler au conseil consultatif la semaine prochaine.

Dans ce domaine, il s'agira pour tous les transporteurs et surtout les distributeurs des transporteurs de travailler avec la plateforme unique pour que le passage de l'achat du billet, c'est-à-dire du distributeur au prestataire de plateforme unique soit le plus fluide possible. Cela relève du parcours client, de l'expérience client.

Il ne faudrait pas aboutir à un routage automatique de toute personne handicapée qui achète un billet car certaines personnes ne réservent pas forcément l'assistance. Il faut donc bien déterminer les parcours clients.

Avant 2024, nous allons offrir aux voyageurs un module d'information qui renvoie systématiquement sur tous les numéros de plateformes et de centres de relation client en fonction du trajet, sachant qu'environ 20 % de nos clients font des trajets à correspondance.

En 2022, nous créons le module d'information, en 2024 la plateforme est créée et s'adresse au réseau ferroviaire.

Et en 2025 nous ouvrons cette plateforme aux transports urbains et de bus des villes qui le souhaitent.

Ce travail va se faire progressivement avec les autorités organisatrices. Nous travaillons évidemment avec tous les prestataires de réservation et d'assistance et tous nos donneurs d'ordre, dont les autorités organisatrices.

## Unifier et simplifier la réservation des prestations

### Muriel LARROUY

L'objectif est vraiment de faciliter l'usage des transports et de l'accessibilité des transports. On a donc pensé l'intermodalité dès le démarrage au niveau de la loi d'orientation des mobilités avec une plateforme qui permettra de réserver l'assistance et la substitution aussi bien dans le ferroviaire que dans tous les autres modes de transport.

### Pierre-Emmanuel ROBERT

Nous attendons avec impatience ces perspectives tout à fait intéressantes.



À la table ronde n° 2 du mercredi matin. De gauche à droite, Arthur ALBA, Street Co, Cyril CHABERT, Wegoto, Kevin EVANNO, chargé de mission mobilité - Lorient agglomération, Bertrand GERVAIS, Handimap/Someware, Pauline GAUTHIER, Cerema, Muriel LARROUY, DMA, Pierre-Emmanuel ROBERT, APF France Handicap.





*Participants et participantes à la table ronde n° 2 du mercredi après midi.*

*De gauche à droite Sophie TCHENG, intrapreneuse Acceslibre, Angélique MATHIEU, Cerebra, Julia ZUCKER, DMA, François MORVAN, Adjoint au maire, en charge de l'accessibilité dans la ville de Clichy, Frédéric WAURZYŃIAK, Directeur de la mission handicap et accessibilité.*

# 3

## **Usage et qualité d'usage des logements et des établissements ouverts au public**

## Logement évolutif :

### de l'adaptabilité de la salle d'eau à l'habitabilité des logements

**Julia ZUCKER**, experte cadre bâti à la délégation ministérielle à l'accessibilité

Est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2021, l'abaissement à zéro pour le ressaut de douche, c'est-à-dire que depuis cette date, dans les logements qui sortent de terre, individuels ou collectifs, les salles d'eau doivent proposer une douche sans ressaut, appelée plus communément douche à l'italienne. Cette table ronde a pour objectif d'évoquer la mise en œuvre de cette disposition, attendue par les associations, mais qui soulèvent quelques défis techniques.

**André AUGST**, vice président du Cep-Cicat, centre de ressources, d'information et de conseil en aides techniques et accessibilité

J'œuvre depuis trente ans en tant qu'ingénieur expert dans le domaine de l'accessibilité et j'ai rejoint cette structure suite à un accident de la route qui m'a conduit à initier dès 1991 la notion de vivre, vieillir et retourner chez soi. Je commencerai par évoquer la définition universelle «design for all», c'est-à-dire la conception de produits, d'équipements, de programmes, de services utilisables par tous. La conception universelle consiste à répondre à un critère généraliste dont tout le monde pourra, à un instant T, profiter en toute liberté et sérénité, et dont l'évolution sera de la personnalisation.

Dans le monde du cadre bâti, on a longtemps construit en excluant la personne handicapée, la personne âgée, en ne prenant pas en compte ses besoins. Puis il y a eu la ségrégation, avec les valides d'un côté et les personnes dépendantes de l'autre. Ce n'est pas de l'intergénérationnel, ce n'est pas de l'inclusion. Puis il y a eu l'intégration partielle, c'est-à-dire les valides et les non valides dans la même enceinte mais séparés.

Et aujourd'hui, nous sommes dans l'inclusion qui consiste à concevoir, réaliser un établissement, un lieu, utile et utilisable par tous, et ce de l'enfance à l'âge adulte, en passant par les accidents de la vie, jusqu'à la problématique qui nous atteint tous, valides ou invalides, c'est-à-dire le vieillissement.

La loi de février 2005 sur l'accessibilité a permis d'encadrer les établissements recevant du public, les logements neufs, les logements anciens avec salle de bain, et le passage très doux d'une salle de bain à une salle d'eau.

En février 2012, les cahiers techniques du CSTB (Conseil Scientifique et Technique du Bâtiment) initiaient cette douche avec ressaut. Jusqu'à l'an dernier, une douche accessible comportait deux centimètres de ressaut, mesurait 0,90 m sur 1,20 m, mais ce n'était pas forcément le cas sur tous les chantiers.

En décembre 2015, de nouvelles orientations sont prises pour les logements neufs, avec des définitions de rayon de rotation, de superposition des espaces de manœuvre, mais qui ont été mal comprises. Puis, peu à peu, l'usage s'est transformé en usage généraliste.

En septembre 2020, un arrêté sur la douche zéro ressaut est paru.

Pour tous les logements dont le permis de construire a été délivré au 1<sup>er</sup> janvier pour les rez-de-chaussée et les maisons individuelles, et au 1<sup>er</sup> juillet pour les étages, il est désormais obligatoire d'avoir une douche zéro ressaut qui va permettre une accessibilité généraliste totale de l'appartement.

Cette nouvelle douche, qu'elle soit à l'italienne ou préfabriquée va faire 1,20 m mesurée entre murs terminés et 0,90 en profondeur. Elle va être accessible par son grand côté, ce qui est une nouveauté.

Au moment du permis de construire, on a le choix entre une douche de cette dimension, accessible dès l'origine, et une baignoire à condition de prouver la réversibilité vers la douche. Ce texte a permis d'encadrer les transformations futures pour permettre aux personnes de vivre chez elles après un accident de la vie et de vieillir chez elles.

Simple au demeurant, le texte pouvait se lire de différentes façons, et avec l'appui de la DHUP (Direction de l'Habitat, de l'Urbanisme et des Paysages), nous avons posé les bases de la réflexion avec la Fédération française du Bâtiment, avec le CSTB et nous avons énuméré tous les problèmes potentiels.

- ▶ D'une part, le fait que la douche devait être intégrée dans un plancher dont il fallait augmenter l'épaisseur.
- ▶ D'autre part, le problème de l'étanchéité, où nous nous sommes rendu compte qu'aucun texte ne permettait de traiter l'étanchéité au sol pour les douches zéro ressaut.
- ▶ A cela s'ajoutaient des risques de projection d'eau. Les personnes en situation de handicap nous ont dit que la paroi de douche était un obstacle pour la rotation du fauteuil, mais l'absence de paroi de douche, l'eau s'écoule dans la pièce, sachant que chacun utilise sa douche différemment. Lorsqu'il n'y aura pas de paroi de douche, il faudra prévoir une pente dans la salle de bain. Il a donc fallu se poser des questions sur la durée de la paroi, sur son remplacement éventuel par un rideau ou par une porte à mi-hauteur si l'on est aidé par une tierce personne.

Tous les fabricants se sont associés à ce groupe de travail.

Le texte est maintenant gravé dans le marbre, il va falloir l'appliquer intelligemment. Nous allons essayer de construire quelque chose d'intelligent, de constructible, de mieux conçu avec l'aide des architectes, des promoteurs, les fabricants qui vont devoir s'engager à appliquer cette conception universelle.

Demain matin, nous avons une réunion avec la DHUP et le CSTB pour fixer le cahier technique du guide des salles d'eau zéro ressaut.

### **Ludovic ROGER, directeur prescription nationale chez Chêne vert, fabricant de meubles de salles de bain**

Chêne vert est un fabricant français de mobilier de salle de bain. La société existe depuis plus de 35 ans et œuvre depuis plus de dix pour apporter des solutions, notamment d'universalité au niveau de nos produits et de confort d'usage.

L'ensemble de la production est localisé en France et nous couvrons l'intégralité de l'hexagone et des Dom Tom pour tout ce qui concerne l'équipement de logement, d'ERP, notamment au niveau des salles de bain et des pièces d'eau.

Nous développons une gamme complète autour de l'évolutivité, de l'intergénérationnalité, et du confort d'usage à travers une série de produits. Les premiers produits ont été développés en 2011.

Le principal objectif est d'apporter dans le plus grand nombre de logements un produit universel, répondant au confort d'usage et prenant compte le vieillissement, le handicap, la déficience visuelle, mais aussi les problèmes de dos. Donc apporter une solution de base évolutive à même de répondre aux problématiques et aux besoins de chacun.

Nous sommes accompagnés par différents experts en la matière, nous travaillons en partenariat avec des promoteurs, des architectes, des résidences seniors.

En 2011, notre premier produit s'appelait le mobilier Declips.

Dans sa version non déclinée, il s'agit d'un meuble tout à fait traditionnel, donc non stigmatisant, utilisable par tous, évolutif grâce à la déconnexion de la partie basse de ce rangement pour arriver à une solution adaptée. Le produit peut revenir à une solution dite traditionnelle.

En 2012, nous avons fait évoluer ce produit à travers le mobilier Retract.

Il s'agit d'un mobilier plus abouti car il ne nécessite pas d'être démonté au niveau du caisson mais seulement sa rétractabilité car celui-ci a été conçu en double peau et permet, grâce à un système mécanique très simple, de transformer son mobilier traditionnel en une solution universelle.

Ce mobilier peut être adapté à tous types de logement, qu'il s'agisse du logement privé ou social, d'ERP, du logement sénior ou du logement étudiant.

En 2013, nous avons sorti un produit beaucoup plus minimaliste mais répondant à ce besoin, Evolucio.

## Logement évolutif :

Pour revenir au mobilier Retractable, il a fait l'objet de labels et de certifications, il a reçu la Médaille d'argent au concours Lépine, le premier prix du Congrès Synamome.

Nous travaillons, bien sûr, sur les éclairages pour avoir un luminaire adapté au plus grand nombre, des systèmes de miroirs très larges et très hauts pour offrir une amplitude la plus large possible, des systèmes de modules complémentaires pouvant être positionnés latéralement à des hauteurs permettant de se baisser le moins possible.

Un autre produit, le Tidy, est le fruit collaboratif de notre société et d'un gestionnaire de résidences seniors qui a souhaité intégrer des usagers de ses établissements.

Nous avons intégré trois ou quatre usagers pour identifier leurs besoins, leurs attentes en termes de produit. Il existe une version de ce produit avec machine à laver intégrée, un système de coffre pouvant servir de rangement et d'assise ponctuelle.

L'objectif est donc de s'entourer des bonnes personnes et d'apporter une valeur ajoutée au produit.

Ces produits permettent d'optimiser les volumes des salles de bain, mais également de réduire le coût dans la conception de celles-ci pour pouvoir intégrer le surcoût du meuble spécifique, et ainsi d'avoir une salle de bain adaptée à tous les usagers.

### Valérie WEISS, directrice marketing chez Villeroy-Boch pour la division salle de bain

L'entreprise Villeroy & Boch a été créée il y a près de 300 ans, en 1748, spécialisée dans la fabrication de produits en céramique à l'origine, puis a développé des projets et des produits aussi bien pour les particuliers, pour l'hôtellerie, la gestion immobilière, la santé. Nos valeurs sont la tradition, le savoir-faire, la compétence en design.

Nous nous appuyons sur les connaissances acquises depuis près de trois siècles pour développer tout type de produit autour de la céramique. Tout au long de notre histoire, nous nous sommes attachés à développer des produits innovants en termes de matériaux, céramique ou matériaux de synthèse, d'innovations technologiques dans le respect des réglementations et des normes, des produits les plus universels possibles sur les différents marchés.

Notre chiffre d'affaires s'est élevé à 800 M€ en 2020. Près de 7 000 personnes travaillent dans nos entreprises à travers le monde. Nous avons 13 sites de production dont 11 en Europe et un en France. Nous sommes présents dans 12 000 showrooms dans 125 pays.

### Laurent SANTARELLI, directeur de l'usine Villeroy & Boch de Valence d'Agen (82)

Notre usine d'Agen est spécialisée dans la fabrication de receveurs de douche en céramique destinés à répondre aux évolutions du marché. Cette usine a été construite en 1973 avec la volonté, à travers un actionariat familial, de préserver l'outil de production en France. Des investissements sont faits régulièrement, et un projet important est en cours en termes de responsabilité environnementale et durable afin d'offrir une autre perspective à cet outil de production français dont nous sommes très fiers.

### Valérie WEISS

Pour faire évoluer notre gamme, nous avons prévu de produire un certain type de receveur céramique en janvier 2020, mais une nouvelle réglementation est arrivée en septembre 2020, ce qui a conduit à trouver une nouvelle solution de receveur céramique sans ressaut qui s'appelle le Valence.

C'est donc un receveur zéro ressaut, franco-français, qui sera disponible en cinq dimensions, en blanc. Il a la norme PN18 et il n'y a donc aucun risque de glisser à l'intérieur de la douche. Ses côtés sont émaillés, il peut être posé dans n'importe quel sens, et il possède une bonde très design, rectangulaire et non plus ronde.

Nous sommes parvenus à conjuguer les contraintes réglementaires et un design afin de proposer une solution universelle. Nous avons également proposé un kit d'étanchéité.

La notoriété de Villeroy & Boch nous oblige à proposer des produits de qualité reconnue et qui va même au-delà de certaines exigences.

## de l'adaptabilité de la salle d'eau à l'habitabilité des logements

Notre savoir-faire de longue date nous permet de nous adapter et de proposer des produits répondant aux besoins du marché. Nous avons une équipe commerciale en France dédiée aux projets résidentiels.

Notre distribution nationale permet de proposer nos produits dans toute la France.

Nous sommes fiers de cette fabrication de receveurs céramique française de A à Z avec une production française durable.

### Julia ZUCKER

L'objectif de ces deux exemples est de montrer que des choses sont possibles, que l'on peut sortir du style médical de nombreuses salles de bain accessibles et qu'il est tout à fait possible de faire de l'accessible, de l'évolutif, tout en préservant une esthétique.

Ce sont des process longs de fabrication, et quand arrive une nouvelle réglementation, c'est tout un secteur derrière, un nombre d'acteurs important, qui doivent se remobiliser, ajuster le process et la mise en œuvre, tous ensemble, pour répondre à l'objectif fixé par le législateur. Dans le cas de Villeroy & Boch, cela signifie une application qui a dû être différée pour un certain nombre de logements et donc un décalage entre les attentes et les besoins des uns et des autres.

François LECLERCQ vous êtes co-auteur d'un rapport sur la qualité du logement qui a été remis à Emmanuelle WARGON, ministre du Logement.

Comment analysez-vous ces évolutions en matière d'accessibilité, en l'occurrence de la salle d'eau, en regard des constats que vous avez pu faire avec Laurent GIROMETTI dans votre rapport sur la qualité du logement et l'évolution de la qualité du logement ces dernières années ?

### François LECLERCQ, architecte et co-auteur du rapport de la mission sur la qualité du logement

Toute cette question de nouveau référentiel de logement est partie d'une période de confinement.

Je me suis exprimé dans différents médias pour dire que les logements que l'on construisait actuellement étaient globalement beaucoup trop petits.

La plupart des gens sont restés confinés chez eux, et c'est ce que connaissent les personnes âgées ou en situation de handicap. C'était une nouveauté pour beaucoup de personnes, le logement ayant toujours été conçu comme un lieu de passage entre le travail, les loisirs.

La perception qualitative, presque sensitive de l'espace est toute autre. J'ai donc pris des positions et Madame la ministre nous a confié une mission à ce sujet, c'est-à-dire le logement est-il aux bonnes normes, d'autant plus que l'organisation du travail se modifie avec le télétravail.

Nous avons étudié ce qu'il se passait dans les pays voisins qui sont généralement beaucoup plus généreux que nous et nous avons répondu à des points très précis, notamment concernant les surfaces.

Les surfaces se sont réduites de manière assez importante depuis vingt ans.

Quand j'ai commencé à dessiner des appartements, un trois pièces faisait toujours autour de 63 à 64 m<sup>2</sup> contre 55 m<sup>2</sup> aujourd'hui. La surface des logements se réduit de façon continue. Du fait des surfaces importantes des salles de bain et des circulations adaptées, on arrive à des séjours servant aussi de cuisine et d'entrée qui peuvent ne faire que 21 m<sup>2</sup>, ce qui n'existait pas auparavant. Les chambres sont beaucoup trop petites, pouvant faire 9 m<sup>2</sup>, voire 7,5 m<sup>2</sup> si on y adjoint un placard.

Notre rapport propose des surfaces minimales par rapport au type d'appartement, aux pièces à vivre, c'est-à-dire une chambre de 12 m<sup>2</sup>, les autres chambres autour de 11 m<sup>2</sup>, et un séjour modulable, c'est-à-dire séjour + cuisine correspondant à une surface autour de 27 ou 28 m<sup>2</sup>, éventuellement séparables, mais le choix d'une grande pièce avec une cuisine ouverte appartient à la personne qui réside dans le logement, c'est-à-dire que cette adaptabilité relève du choix des personnes.

## Logement évolutif :

Les pièces extérieures, qu'il s'agisse des loggias, des balcons, un peu confortables et larges, sont des éléments importants.

La notion de l'extérieur correspond également à la question du changement climatique.

Un logement doit être traversant ou doublement orienté, alors que la plupart des logements aujourd'hui sont mono orientés, souvent plein sud, et ne peuvent être ventilés. Ce sont des choses extrêmement simples par rapport à des personnes confrontées à du temps long dans leur logement.

Le troisième volet sur lequel nous avons largement insisté concerne l'adaptabilité, la modularité, construire en poteaux poutres, avec le moins de béton possible, que tout soit évolutif.

Le rapport s'est largement préoccupé de savoir qui pouvait porter ces réformes. Elles peuvent l'être dans le privé par des mesures fiscales, comme l'aide fiscale Pinel, mais surtout par les maires.

Pour répondre à votre question, la salle de bain ou la salle d'eau un peu grande, ne me dérange pas à condition que ce ne soit pas au détriment du reste. On ne doit pas être dans la gestion de la pénurie, mais demander des logements plus grands.

### Julia ZUCKER

L'intérêt de ce rapport est qu'il met en lumière deux réalités qui se percutent, celle que vous décrivez, à savoir des logements qui ont perdu en surface au fil des ans, et une réglementation qui, de par les dispositions qu'elle impose, nécessite du mètre carré dans des endroits spécifiques. Ce peut être une chambre, la salle de bain ou la salle d'eau. Quand on se retrouve dans ces petits logements, l'accessibilité de la salle de bain va se faire au détriment d'une chambre ou du séjour.

La porte de sortie est largement évoquée dans votre rapport.

André AUGST, que pouvez-vous nous dire sur le rôle d'un maire, d'une collectivité ? Comment peuvent-ils agir pour interférer sur ces constructions de logements et sur les aménagements d'un logement habitable ou encore plus habitable ?

### André AUGST

Je vais prendre un exemple du CEP-CICAT. Nous avons trente ans de recul autour des besoins de la personne.

Avec la communauté européenne d'Alsace et l'Eurométropole, nous avons pu initier un accompagnement sur un sujet essentiel qui est le logement social. Nous avons réussi à faire un levier d'accompagnement de ces bailleurs sociaux vers cette qualité d'usage, vers ce développement du respect de l'accessibilité.

Au départ, il s'agissait de savoir comment les accompagner par anticipation au respect législatif, et nous continuons aujourd'hui à travers des missions.

Nous accompagnons, par exemple, une structure d'étudiants, le CROUS et un autre bailleur social, autour du logement adapté et évolutif tout handicap. C'est-à-dire que l'on ne fait plus un pourcentage de logements, mais on réalise des logements pour tous.

Le déficient visuel va profiter d'une cuisine adaptée, colorisée, d'une salle de bain colorisée, dans la même évolution que les autres chambres étudiantes.

Nous avons obtenu un levier sur le parc immobilier de la région Alsace et Eurométropole en travaillant une charte de qualité sur l'habitat, son évolutivité, sa conception.

Nous avons initié avec les collectivités locales, les élus, une démarche de sensibilisation à grande échelle, et elle est passée par cet accompagnement des permis de construire des bailleurs sociaux, des promoteurs.

Cela signifie qu'il s'agit d'un travail d'équipe, du donneur d'ordre, de l'architecte, du bureau d'étude et des fabricants car pour réaliser un beau projet il nous faut des beaux produits.

### Jacky DAVID, Association France Parkinson

J'ai réalisé une étude il y a dix ans pour l'Union sociale pour l'habitat portant sur la comparaison des logements construits avant la loi de 2005 et ceux construits après 2007.

## de l'adaptabilité de la salle d'eau à l'habitabilité des logements

J'ai pu noter que la surface moyenne habitable des logements avait diminué de 4 m<sup>2</sup>. La tendance à la réduction de la surface des logements doit être mise en rapport avec la situation urbaine, c'est-à-dire que plus les villes sont attractives et plus les prix augmentent, et plus le foncier augmente.

La régulation des surfaces des logements passe par la régulation des marchés immobiliers. A France Parkinson, je gère un fonds d'adaptation de l'habitat pour les personnes atteintes de la maladie de Parkinson.

La plupart du temps, les personnes habitent dans des constructions anciennes et la question de la baignoire à la douche se pose de manière tout à fait différente par rapport au système d'évacuation.

Il conviendrait de prévoir, au-delà de la construction neuve, en cas de réhabilitation, des reprises des colonnes d'évacuation de façon à permettre d'équiper les logements de douches de plain-pied.

### André AUGST

C'est ce que nous réalisons en prévention en Alsace, mais il s'agit d'une rénovation collective qui travaillera sur les colonnes. Techniquement, c'est réalisable.

Dans l'habitat individuel, où il y a des syndicats de copropriété, on a souvent quinze copropriétaires qui s'opposent à un seul, mais il existe aujourd'hui des solutions comme les maisons départementales de l'autonomie.

Dans le Bas-Rhin, la plateforme du CEP est la porte d'entrée à toutes les réponses technologiques, c'est-à-dire qu'il n'y a pas seulement la visite de l'ergothérapeute en soutien, mais une assistance technique architecturale.

On peut donc répondre à la rénovation, elle n'est pas législative, mais nous avons des solutions technologiques.

### François LECLERCQ

Je n'ai pas parlé de l'économie du projet par rapport à ce référentiel, mais un effort est à faire sur le foncier.

Dans le secteur privé, le prix d'une construction correspond à un prix final composé d'un coût de construction et d'un coût du foncier. Le prix final est fixé par les banques.

On peut considérer que le coût de construction est améliorable, mais c'est quand même une constante. Si plus d'efforts sont demandés aux promoteurs pour des logements plus grands, cela veut dire qu'ils donneront moins pour le foncier.

Le foncier, qui est toujours considéré comme une valeur un peu sacrée, peut être considéré comme la variable d'ajustement.

En fait, la variable d'ajustement n'est plus la surface du logement mais peut basculer sur le foncier. Les contraintes fixent le prix du foncier.

### De la salle

Il reste à travailler l'accessibilité des balcons et terrasses. Où en est-on ?

### André AUGST

Ce dossier est sur le bureau de l'Association française de normalisation depuis six ou sept ans. Nous savons que nous devons traiter le problème de l'accessibilité des balcons, mais nous ne pouvons pas le traiter avant celui des salles d'eau, qui a une incidence constructive d'évacuation, et c'est encore pire sur le balcon puisque l'on a une obligation de 15 cm de décalage. Ce dossier est sur la table, nous allons le travailler.

Quand on le conçoit avec un promoteur, on arrive à faire des balcons accessibles de l'intérieur à l'extérieur avec un ressaut de moins de 2 cm. C'est un changement d'état d'esprit, il faut juste apprendre à travailler différemment. Je pense que l'approche de la salle d'eau va ramener des solutions d'accessibilité au balcon puisque le plancher, la dalle béton va se transformer.

### De la salle

S'agissant de la salle de bain, qu'est-ce qui justifie la position de l'espace d'usage en parallèle de l'espace de douche 90 x 120, alors qu'en ERP, cet espace d'usage est positionné en parallèle du siège potentiel de la douche ?

### André AUGST

Ce qui justifie, c'est que 90% des réalisateurs de chantier positionnent le siège de la douche sur le mauvais élément. Le siège de douche se pose toujours sur le petit élément, c'est-à-dire dans le sens des pieds, et la robinetterie devrait se situer sur le grand côté.

Les cahiers techniques du CSTB sur la mise en œuvre d'une salle d'eau accessible et utilisable de 2012 précisaient ces valeurs sans les imposer. C'est une notion d'usage.

Quand je me transfère de mon siège de douche, de mon tabouret ou de mon déambulateur vers ma douche, je vais faire un transfert horizontal, si je mets le siège sur le grand côté, mes pieds vont être en dehors, et je vais donc provoquer des problèmes d'étanchéité, d'où la position de l'espace d'usage parallèle au grand côté aligné sur un des petits côtés.

### De la salle

Depuis les années 1980-85, en tant qu'enseignant dans une école d'architecture, j'ai impulsé l'enseignement de la situation de handicap dans toutes les écoles d'architecture.

J'ai beaucoup travaillé avec le ministère, mais le handicap est rejeté, il fait peur, les lois de 1975, 1991, 1995, les décrets et les arrêtés sont un échec.

Dernièrement, nous avons analysé une centaine de logements à Montpellier attribués à des personnes en situation de handicap et en fauteuil.

Elles devaient rentrer dans les toilettes en marche arrière, les terrasses n'étaient pas accessibles. Les choses n'avancent pas, même si énormément de personnes y travaillent.

Le thème que nous avons envie de développer est celui de la convenance et la qualité d'usage, c'est-à-dire la qualité de ce qui est approprié aux besoins et usages d'un espace et offre à l'utilisateur la faculté de l'utiliser sans inconvénient.

L'inconvenance, c'est l'indécence, l'incivilité, l'impolitesse, la grossièreté, l'irrespect. Par exemple, aucune plage en France, hormis celle de Giens, ne donne une accessibilité de façon autonome à une personne en fauteuil.

Nous venons de rédiger un document qui propose une orientation. L'architecte, le bailleur, doivent se mettre à la place de. Nous avons un énorme retard dans la prise de conscience.

### André AUGST

Vous avez raison. Il y a la formation, la sensibilisation.

Les gens viennent de vivre des moments difficiles avec la pandémie, et je pense que cela va beaucoup les aider à cette prise de conscience.

En 2000, les fabricants ont réalisé les premières douches accessibles, en 2012 les premiers mobiliers. Le marché n'était pas prêt, et les architectes sont les premiers à devoir apprendre aux autres qu'il faut changer de regard et prévoir notre avenir de demain, qui est le vieillissement.

### Julia ZUCKER

La réglementation est nécessaire, mais elle ne peut pas tout, ce n'est qu'un moyen. Il faut une mise en œuvre cohérente et sensée de ces dispositions.

La réglementation a fait la démonstration que l'on pouvait être tout à fait conforme et parfaitement inutilisable, ou en tout cas avec une très faible qualité.

Certains constatent ce hiatus très fréquemment, même dans des projets de construction récents. Le texte est la première étape. Derrière, il y a des humains, avec leurs compétences et leur expertise qui vont permettre la réalisation et la bonne réalisation.

Si l'on ne donne pas du sens à l'accessibilité, on ne la comprend pas et on la met mal en œuvre. Ce sont ces compétences qui permettent, in fine, de produire et de faire sortir de terre des bâtiments qui ont du sens pour un maximum de monde. Je remercie les intervenants.



# Accessibilité des établissements recevant du public (ERP)

## Comment collecter et diffuser l'information d'accessibilité au grand public

Julia ZUCKER

Le monde de la data pénètre peu à peu le champ de l'accessibilité et les établissements recevant du public (ERP) n'y échappent pas. Durant cette table ronde, nous parlerons collecte et mise à disposition des informations d'accessibilité des ERP. Angélique MATHIEU va d'abord faire un point sur le suivi de la mise en œuvre des Ad'AP, puis nous enchaînerons avec une présentation du dispositif des ambassadeurs de l'accessibilité et de la plateforme Acceslibre.

**Angélique MATHIEU, chargée d'affaires bâtiment- accessibilité du cadre bâti au Cerema**

Nous menons cette étude, en partenariat avec la DMA, depuis 2015 et la mise en œuvre des Ad'AP. Il s'agit d'un suivi qualitatif et non quantitatif. Nous avons interviewé 25 gestionnaires de bâtiments avec un panel assez varié entre du privé, du public et des patrimoines d'une dizaine de bâtiments pouvant aller jusqu'à 600 bâtiments.

Cela nous a permis d'évaluer le dispositif à date, savoir s'il avait bien été compris, d'accompagner les porteurs de projet, pouvoir répondre à leurs questions techniques sur la mise en œuvre de l'Ad'AP, et capitaliser des éléments de connaissance sur cette mise en œuvre. En 2021, nous avons décidé d'organiser des ateliers participatifs et d'ouvrir à d'autres gestionnaires que ceux initialement sollicités.

Les collectivités nous ont fait remonter quelques points de difficulté.

Les délais et les différences de traitement des dossiers, principalement quand il s'agit de déposer les dérogations et les autorisations de travaux. La mobilisation des professionnels, d'autant plus avec la Covid l'année dernière, sachant que ce sont des travaux très spécifiques et localisés sur des emplacements de bâtiment très spécifiques. Les entreprises ont donc du mal à répondre à ce type d'appel d'offres. Les gestionnaires ont de plus en plus de mal à trouver les moyens humains pour mobiliser les crédits financiers, rédiger les appels d'offres, faire les travaux en régie et suivre leur mise en œuvre.

Face à ces difficultés, nous avons identifié des bonnes pratiques.

- ▶ D'une part, établir une stratégie évolutive dès le départ.
- ▶ D'autre part, identifier un pilote de l'Ad'AP, ce qui va permettre d'avoir un interlocuteur unique pour tous les services de la collectivité, de l'entreprise, des services instructeurs par exemple, ce qui facilite le traitement des dossiers.

Cela permet de communiquer en interne, mais aussi avec les associations, les utilisateurs, sur la prise en compte des besoins et sur la pérennisation des travaux.

Quelques points de vigilance ont toutefois été identifiés pour lesquels nous n'avons pas encore de réponse.

Le premier concerne le panel où nous nous sommes rendu compte que tous les gestionnaires que nous avons en face de nous étaient plutôt de bons élèves avec une mise en œuvre et un suivi régulier, mais ils avaient malgré tout des craintes quant à l'objectif de 2024 pour la mise en accessibilité totale de leur Ad'AP. Ils se posent donc la question des sanctions, des délais, de la possibilité de mobiliser les prorogations de délai d'exécution.

L'étude n'est pas terminée, il reste encore trois ans, et nous allons faire une communication sur le site du Cerema et vous êtes les bienvenus.

## Accessibilité des établissements recevant du public (ERP)

### Julia ZUCKER

Même si le concept des Ambassadeurs de l'accessibilité n'est pas nouveau, n'est pas inédit. En revanche, une nouvelle mouture du dispositif vient de voir le jour destinée à valoriser, faire savoir, et comprendre à quoi sert l'accessibilité, cette réglementation, et surtout amener les personnes à rentrer davantage dans la démarche de mise en accessibilité de leur ERP et d'information sur l'accessibilité proposée.

Douze millions de personnes en situation de handicap sont recensées en France, et 10 millions de seniors, c'est-à-dire des personnes de plus de 70 ans.

Ces chiffres ne sont pas anodins et pourtant, l'accessibilité est une notion qui ne va toujours pas de soi pour beaucoup. Certains considèrent que c'est important mais ne voyant pas de personne handicapée dans leur ERP, ne se sentent pas concernés.

Mais peut-être que si ce problème d'accessibilité était réglé, des personnes en situation de handicap viendraient justement plus facilement dans ces ERP. Il s'agit donc de sortir de ce cercle, et les Ambassadeurs sont là pour cela.

La France compte environ 2 millions d'ERP, et six ans après le lancement des Ad'AP, 50% des ERP ne sont pas connus des services administratifs. Cela ne veut pas dire qu'ils sont mauvais, certains sont probablement conformes parce qu'ouverts dans des bâtiments neufs, mais ils ne se sont pas déclarés et on ignore s'ils sont conformes en matière d'accessibilité.

De plus, l'immense majorité de ces ERP inconnus sont des ERP de cinquième catégorie. Les plus éloignés de l'administration, mais aussi ceux qui ont du mal à joindre les deux bouts, et pour lesquels l'accessibilité n'est pas une priorité. Ce sont pourtant souvent les commerces de proximité, du quotidien, donc ceux dans lesquels on se rend le plus.

L'objectif de ces Ambassadeurs est justement d'aller au-devant de ces commerçants pour expliquer, faire comprendre, faire savoir, pour mieux convaincre de l'intérêt de mise en accessibilité de leur patrimoine. Rien de tel que d'entrer dans une démarche parce qu'on a compris pourquoi on y va plutôt que de le faire sous la contrainte.

Ces ambassadeurs, qui sont-ils ?

Ce sont toujours des jeunes en service civique. Le ministère a créé une mission, les Ambassadeurs de l'accessibilité, dont l'objectif est :

- ▶ d'une part, de sensibiliser au handicap, c'est-à-dire aller au contact des gestionnaires d'ERP pour casser certaines craintes, des préjugés que l'on peut avoir sur le handicap et l'accessibilité, expliquer à quoi sert de se rendre accessible.
- ▶ D'autre part, conseiller sur les actions pour améliorer cette accessibilité. Ils ne remplacent pas les bureaux d'étude, car ils ne sont pas formés et n'ont pas les compétences, mais ils sont recrutés par la ville, travaillent au nom de la ville à cette sensibilisation. Ils sont là pour partager et faire connaître les différentes ressources locales et/ou numériques à la disposition du gestionnaire d'ERP pour initier une démarche de mise en conformité.
- ▶ Le troisième axe des ambassadeurs est de valoriser le niveau d'accessibilité des ERP en France pour permettre aux personnes de savoir ce qui existe autour d'eux ou dans le lieu où ils souhaitent se rendre, s'ils peuvent s'y rendre ou non et si oui, dans quelles conditions.

Ce travail de valorisation à travers la collecte des informations d'accessibilité est inclus dans le dispositif des Ambassadeurs et c'est une nouveauté.

Un jeune en service civique est recruté par la collectivité pour huit mois en moyenne, avec un nombre d'heures plancher.

Il n'est pas salarié, mais perçoit un défraiement, on ne peut donc attendre de lui les mêmes choses que ce que l'on attendrait d'un salarié. Il est en mission et il est accompagné par un tuteur. Les jeunes sont équipés de matériel, ils ont accès à différentes formations, les formations obligatoires au service civique, à savoir les premiers secours, la formation civique et citoyenne.

Comme, ils ont aussi pour mission d'aller au-devant de commerçants pour les sensibiliser sur un contenu qui ne va pas forcément de soi, ils disposent d'une formation supplémentaire. Ils sont sensibilisés au handicap, à l'accessibilité, à l'outil acceslibre.info qu'ils utilisent pour collecter.

Cette formation est assurée par un organisme, l'UFCV, avec lequel nous collaborons sur ce dispositif. L'entité qui accueille le jeune lui verse une indemnité de 107 € par mois, le reste est complété par l'Etat, soit un total d'environ 500 € par mois pour la mission.

Nous avons tiré les leçons des différents dispositifs des Ambassadeurs antérieurs. A la question de savoir pourquoi il y a eu peu d'embauches, un des leviers était d'être plus nombreux à porter ce dispositif, à agir autour et à l'intérieur de ce dispositif pour répondre à certaines craintes et faire tomber certaines barrières.

Trois acteurs pour accompagner les collectivités et les jeunes :

► Unis-cité

Pour des collectivités qui sont prêtes à recruter mais qui n'auraient pas le temps de faire le tutorat, de faire le recrutement, de dédier tout ce temps nécessaire à l'accueil des jeunes, Unis-Cité, association historique à l'origine du concept de service civique qui fait le lien entre les études et le monde du travail, propose différentes prestations d'accompagnement, de recrutement, de tutorat ou de co-tutorat moyennant finance, et jusqu'à un accompagnement plus poussé avec un portage administratif et juridique fait auprès de la collectivité.

► UFCV

L'autre acteur important est l'UFCV, l'Union française des Centres de vacances qui est également un centre de formation, notamment à distance. Nous avons travaillé avec eux sur ce créneau. Ce sont eux qui ont réalisé le module de formation dédié aux Ambassadeurs. Cette formation à distance permet de régler la question des recrutements partout en France.

► Make.org

Enfin, Make.org, association citoyenne qui a fait du handicap une de ses grandes causes nationales, et qui s'investit pour la promotion et la réussite des Ambassadeurs.

### Sophie TCHENG, intrapreneuse Acceslibre

L'open data est la mise à disposition du grand public, via le web, de données d'intérêt général collectées par des organismes soit privés, soit publics.

Quand une base est publiée en open data, on vise l'exhaustivité. Ce sont des données brutes, c'est-à-dire qu'elles n'ont pas été traitées, seulement collectées sur le terrain, et elles sont libres de droit, ce qui signifie que tout un chacun peut les exploiter comme il le souhaite, les présenter, les utiliser pour développer un nouveau service, une application.

L'open data est un peu une révolution culturelle.

Auparavant, avoir des données signifiait en quelque sorte avoir du pouvoir, elles représentaient une valeur économique, alors qu'aujourd'hui, les données d'intérêt général appartiennent à tous, sont un bien commun et doivent être disponibles pour tout le monde en toute transparence.

L'open data offre toute la puissance du collaboratif puisque tout un chacun peut améliorer une base de données en open data, la mettre à jour, ce qui va permettre d'avoir une base de bonne qualité. Cela permet aussi de favoriser l'innovation, de développer un nouveau service. Sur le plan réglementaire, toute donnée d'intérêt général doit être en open data. Si l'on collecte des données d'intérêt général par un organisme privé ou en régie, il est obligatoire de les publier en open data.

Autre obligation issue de la loi d'orientation pour les mobilités, collecter les données d'accessibilité des réseaux de transport et de la voirie sur 200 mètres autour des points d'arrêt selon un standard spécifique et donc en open data.

Aujourd'hui, nous disposons de tous les outils pour faire de la collecte sur le transport, la voirie, les établissements, donc l'entièreté de la chaîne du déplacement est désormais couverte par des standards ou projets de standards.

Nous avons des outils très pratiques qui arrivent, avec un outil mis à disposition début 2022 pour la collecte des données transport et voirie et un outil Acceslibre pour collecter sur les

## Accessibilité des établissements recevant du public (ERP)

bâtiments. Des outils existent pour collecter les données accessibilité dans tous les domaines. Collecter globalement a du sens pour l'usager. A charge au secteur privé de s'emparer toutes ces données pour développer les applications, mais le rêve d'un GPS porte à porte est aujourd'hui possible. De plus, pour les collectivités, cela permet la transversalité entre les services voirie, bâtiment et transport.

Le projet Acceslibre est développé en mode startup d'Etat, nouvelle façon de mener l'action publique en remettant l'usager au centre.

Nous utilisons de nouvelles méthodes avec beaucoup d'allers-retours sur le terrain pour s'assurer de répondre au maximum aux besoins et d'avoir un impact réel sur le terrain.

Nous sommes une équipe de six personnes, à temps partiel sur ce projet titanesque, et nous avons donc besoin de tout le monde.

Comme l'a dit Julia, la France compte 12 millions de personnes en situation de handicap, 10 millions de seniors et pourtant, aujourd'hui, une personne souhaitant se rendre dans un lieu qu'elle ne connaît pas, comme un restaurant, ne trouve pas l'information sur internet pour savoir si ce lieu va lui être accessible ou pas.

Il y a très peu d'informations sur l'accessibilité des lieux recevant du public à l'heure actuelle sur internet, elle est difficile à trouver, étant dispatchée sur différents sites, et elle est de mauvaise qualité car pas homogène, peu mise à jour et donc peu fiable.

Face à ce constat, nous avons lancé le projet Acceslibre qui s'appuie sur deux axes.

- Le premier axe est la collecte.

La base de données d'accessibilité n'existe pas, il faut la créer. Pour ce faire, nous avons besoin de tout le monde. Nous avons mis en ligne une plateforme sur laquelle vous pouvez vous inscrire, en cliquant sur le bouton « ajouter un établissement », vous pouvez nous aider à collecter de la donnée sur les établissements en France, soit 1,8 million d'ERP. Nous avons beaucoup travaillé avec les associations sur les données d'accessibilité à collecter. Nous sommes arrivés à une collecte de 70 champs par ERP (établissements recevant du public).

- Le deuxième axe du projet est la diffusion des données d'accessibilité.

Cette diffusion est assurée à travers les sites que les personnes ont l'habitude d'utiliser, Allo ciné ou Sortir à Paris, par exemple. La gendarmerie a collecté les données d'accessibilité sur 3 500 gendarmeries en France, et ces données sont désormais affichées sur le site de plainte en ligne.

Les deux principales fonctionnalités sont la géolocalisation du lieu, un restaurant par exemple, et les informations d'accessibilité, après quoi il vous est proposé de remplir le formulaire de collecte afin de nous permettre d'améliorer l'information.

### François MORVAN, adjoint au maire, en charge de l'accessibilité dans la ville de Clichy

La philosophie de la ville de Clichy n'est pas très originale, elle tient en deux mots : inclusivité, transversalité.

Lorsque j'ai débuté mon mandat sur le sujet, j'ai d'abord souhaité sortir le handicap du domaine social.

Comme dans beaucoup de communes françaises, la mission handicap était une subdivision du CCAS (centre communal d'action sociale).

Or, les personnes handicapées ont besoin d'aide sociale, mais comme toutes les autres personnes de la société, et le problème du handicap et de l'accessibilité est d'abord un problème de société, ce qui signifie que la prise en charge des problèmes liés au handicap traverse toutes les activités sociales, et en particulier les activités publiques.

C'est la raison pour laquelle la mission handicap de la ville de Clichy est devenue un service transversal, placé directement auprès de la Direction générale des services et qui a pour mission de faire en sorte que ces problèmes de handicap et d'accessibilité soient pris en charge dans tous les aspects du travail et de la responsabilité de la municipalité.

Si ce travail a permis de progresser et va être poursuivi, c'est grâce à un travail très étroit entre la mission handicap et le service du développement économique en charge des commerces que nous avons pu mettre au point cette opération.

Un aspect de l'inclusivité est essentiel.

Il s'agit de faire comprendre à la population française que le problème du handicap n'est pas celui d'une minorité. Or, le discours dominant est celui de l'aide aux minorités. Tout le monde veut faire partie d'une minorité opprimée, et c'est au nom de celle-ci que l'on se tourne vers la majorité pour revendiquer. Ce discours minoritaire alimente, en retour, des réticences, que l'on retrouve lorsque l'on aborde les commerçants.

Prendre en charge les problèmes du handicap et de l'accessibilité au niveau de la société est bénéfique pour tout le monde.

Si l'on aménage un centre-ville pour le rendre parfaitement accessible, non seulement c'est bien pour les personnes en fauteuil, mais pour les mères avec des poussettes, pour les personnes âgées, et c'est plus agréable pour tout le monde.

Outre accompagner le commerçant sur un plan pédagogique, il est essentiel de lui expliquer que dès l'instant où aucune contrainte technique ne l'empêche de mettre en place telle ou telle disposition d'accessibilité, si le commerçant, l'avocat, le pharmacien, le médecin mettent leurs surfaces en accessibilité, ce sera un gain global en termes d'image, de réputation, pour leur activité, un meilleur accès pour l'ensemble de la population.

C'est le message essentiel à faire passer en matière d'inclusion, on ne travaille pas pour une minorité, mais pour l'ensemble de la collectivité.

### Frédéric WAURZYNIAK, directeur de la mission handicap et accessibilité au sein de la ville de Clichy-la-Garenne (92)

Quand on parle d'Acceslibre, on parle de l'accessibilité d'usage.

Quand on accède à l'information, on a une information de type accessibilité réelle qu'il faut distinguer de l'accessibilité réglementaire. On peut être conforme sur le plan réglementaire et ne pas être accessible réellement. La différence entre les deux, ce sont les dérogations.

A Clichy, les Ambassadrices sont allées au-devant des commerçants et un certain nombre d'entre eux se sont montrés rétifs au fait que l'on vienne leur parler d'accessibilité, ils craignaient que cela leur coûte de l'argent.

Nous avons co-rédigé un courrier à destination des commerçants avec l'élus aux commerces et aux professionnels de santé, ce qui a permis de réduire les questionnements, voire les insatisfactions ou les non-disponibilités.

Les Ambassadrices ont donc pu bénéficier de la plateforme Acceslibre et à remplir les données d'usage. Cela nous a permis d'avancer assez rapidement, puisque nous avons réussi à faire 400 commerces. Clichy compte 60 000 habitants, 1 200 commerces et professionnels de santé.

Parfois, les Ambassadrices étaient face à des commerçants qui n'avaient pas vu depuis un certain temps un responsable de la ville qui suit les commerçants ou peut-être le service santé de la ville, et ils avaient des choses à demander.

Leur rôle s'est un peu élargi et elles ont pu remonter des informations aux services ad hoc. Le binôme d'Ambassadrices a bien fonctionné.

Il s'agit d'un contrat tripartite entre la délégation interministérielle à l'accessibilité, la ville, et l'ambassadeur ou l'ambassadrice.

Lors des formations des ambassadeurs, nous avons fait venir des responsables du développement économique et d'autres services techniques. Au-delà d'enregistrer les données d'accessibilité d'usage, cela permet de savoir où en sont les commerçants du point de vue réglementaire pour éventuellement les aider à faire les démarches. Nous avons réussi à faire 30% de nos ERP renseignés dans l'interface Acceslibre.

Nous avons essayé d'embarquer les usagers, les habitants par rapport à l'application Acceslibre, mais le succès n'est pas encore au rendez-vous.

Nous prévoyons de réitérer l'opération avec un second binôme d'Ambassadeurs pour clore l'ensemble de nos ERP à Clichy.

François Morvan a souhaité raccorder les données collectées sur la plateforme Acceslibre au SIG, Système d'information géographique.

## Accessibilité des établissements recevant du public (ERP)

### Jérôme RENOTTE, Direction de l'Accessibilité SNCF Réseau

Avec la base Acceslibre que deviennent les outils comme J'accède ou autres. Les données de J'accède sont-elles récupérées et transférées sur Acceslibre ou inversement ?

### Julia ZUCKER

L'outil Acceslibre est en open data et quiconque veut récupérer les données peut le faire. J'accède est donc largement invité à enrichir sa base des ERP qu'il n'aurait pas et que nous aurions. C'est donnant-donnant.

Acceslibre est aujourd'hui la seule en open data, mais les choses bougent dans le secteur, notamment grâce à la LOM (loi d'orientation des mobilités). Nous n'avons pas ce cadre réglementaire côté ERP en dehors de l'argument de la discrimination, mais la dynamique est prise. Si le web est silencieux sur les informations d'accessibilité sur les ERP, c'est en partie parce que les acteurs qui existent pour certains depuis quinze ans ont continué à travailler de leur côté alors même qu'il y a deux millions d'ERP à collecter.

La force de l'open data, c'est le collaboratif et plus nous serons nombreux plus nous pourrons tendre vers une exhaustivité.

### Jérôme RENOTTE

Les gares sont aussi un ERP (établissement recevant du public). Dans quelle catégorie sommes-nous, avons-nous des collectes de données à faire dans le cadre des transports, seront-elles obligatoirement remises dans Acceslibre ? J'ai cru comprendre que n'importe qui peut créer une fiche sur un ERP, les données sont-elles vérifiées ?

Le gestionnaire de gare, par exemple, peut-il avoir un œil dessus pour les valider, les contrôler, les corriger et une gestion des doublons est-elle faite, c'est-à-dire comment s'assure-t-on qu'un ERP n'est présent qu'une seule fois dans la base ?

### Julia ZUCKER

Les gares sont des ERP qui peuvent tout à fait trouver leur place dans Acceslibre. Toutefois, il y a 70 items maximum, ce qui est à la fois beaucoup et peu, et surtout le défi a été de trouver des questions communes à l'ensemble des ERP. Acceslibre est un périmètre de questions communes sur l'ensemble des ERP. Cet exercice peut présenter des limites.

La gare est un ERP très complexe, avec plusieurs entrées, de nombreux cheminements possibles, ce qui va être compliqué dans Acceslibre puisque nous avons pris le parti de simplifier au maximum. Acceslibre se limite à une entrée, un cheminement, jusqu'à un accueil. On peut malgré tout renseigner des informations pertinentes concernant l'accessibilité d'une gare dans Acceslibre.

Sur la question des doublons, Acceslibre offre deux possibilités. La première s'appuie sur le collaboratif.

En cas de deux fiches sur un même lieu, dès lors que vous avez un compte contributeur, il vous est possible de corriger ce problème et donc d'améliorer la base de données. Vous pouvez également signaler le problème aux administrateurs qui suppriment le doublon. Autre possibilité, quand vous rentrez un ERP, il y a un système d'alerte permettant de limiter la création de doublons.

S'agissant de la vérification, soit les informations n'appartiennent à personne parce qu'elles sont libres, auquel cas, cela périclitera, soit on considère qu'elles appartiennent à tout le monde, auquel cas il appartient à tout le monde de prendre en charge la collecte et la mise à jour de ces informations.

Nous avons créé des alertes. Le responsable de gare qui crée une fiche, par exemple, peut s'abonner aux alertes et dès lors que des modifications sont faites, il est notifié et peut avoir la maîtrise de la vie de cette fiche pour vérifier qu'elle est correcte et toujours à jour.

### Jacques DEJEANDILE, conseiller municipal à Nice, en charge du handicap et de l'accessibilité

L'aspect collaboratif me fait peur car il faut des compétences pour parler d'accessibilité et je ne sais pas si tout le monde a ces compétences. Votre fichier et votre questionnaire sont sans doute bien faits, mais il suffit que la barre d'appui soit mal posée dans des toilettes, par exemple, pour que celles-ci ne soient pas accessibles.

Par ailleurs, à partir de 2015, les préfetures devaient être chargées d'établir chaque année une liste des ERP traitées, où en sommes-nous ? Sachant que cela rejoint ce que vous faites.

### Sophie TCHENG, Acceslibre

Concernant le questionnaire, nous avons essayé de poser des questions très simples pour que tout le monde puisse répondre. C'est de l'observation. S'il y a le logo, on considère que le sa-nitaire est adapté. Je vous invite à regarder le questionnaire.

Concernant la base des préfetures, il y a énormément de données dans leurs fichiers et notre objectif était de les rendre plus lisibles et mieux utilisables.

Nous avons été déçus car la seule information concerne la conformité ou non ou le fait que l'établissement est rentré dans une démarche d'Ad'AP ou pas. Nous n'avons aucun descriptif de la situation, du projet de travaux, et la seule information de conformité ne suffit pas à l'usa-ger, sachant que de très nombreux établissements font des demandes de dérogation. Donc conforme ne veut pas dire accessible et ne veut pas dire grand-chose quand on est usager.

Par ailleurs, beaucoup d'établissements ont fermé ou changé de propriétaire et plus d'un quart des informations étaient déjà obsolètes quand nous avons voulu récupérer les données.

### Frédéric WAURZYNIAK

J'ajoute que les Ambassadeurs de l'accessibilité ont entre 18 et 25 ans, 29 ans s'ils sont en si-tuation de handicap, et au départ ils ne connaissent rien à l'accessibilité. Le dialogue avec le commerçant sur l'aspect réglementaire est exclu. Ce sont des mises en situation.

### Raphaël GIRAUD, Mairie de Besançon

Quel est le point d'entrée et quelles sont les modalités concrètes pour rentrer dans le disposi-tif des Ambassadeurs de l'accessibilité.

### Julia ZUCKER

Le premier contact, c'est la DDTM (Direction Départementale des Territoires et de la Mer, service déconcentré de l'Etat) qui dispose d'une valise à destination des collectivités qui sou-haitent en savoir plus sur le dispositif, regroupant des documents de présentation sur les pres-tations que les différents acteurs peuvent vous proposer.

Si toutefois vous n'avez pas trouvé toutes les réponses dans la valise, vous pouvez vous adres-ser à moi.

### Frédéric WAURZYNIAK

A Clichy, nous avons déjà eu l'occasion de dialoguer avec d'autres villes qui souhaitent se lan-cer dans la démarche et je suis moi-même à votre disposition.

### De la salle

Avez-vous des échéances spécifiques au niveau des administrations par rapport à 2024, et quelles pénalités peuvent encourir ceux qui ne sont pas en accessibilité sur cette période ? Vous avez indiqué que seulement 50% des ERP ont terminé leur Ad'AP et il ne reste que deux ans pour se mettre en conformité.

### Julia ZUCKER

Le dispositif des sanctions tel que prévu dans la réglementation est aujourd'hui en vigueur,

## Accessibilité des établissements recevant du public (ERP)

c'est-à-dire qu'un préfet a toute latitude et dispose du cadre réglementaire nécessaire pour appliquer les sanctions.

Certaines villes ou gestionnaires de patrimoine aujourd'hui dans un Ad'AP risquent de ne pas avoir terminé ou d'avoir pris du retard du fait du Covid.

En fin d'Ad'AP, il sera possible soit de proroger le délai d'exécution de l'Ad'AP d'un an pour cause de difficultés techniques, soit de le proroger de trois ans renouvelable pour cas de force majeure - et la Covid peut être considéré comme tel, sachant en revanche que justifier trois ans de prorogation va être une véritable gageure.

Malgré ce délai supplémentaire, il est probable que vous ne serez toujours pas dans les clous.

L'important pour les services instructeurs est de maintenir la dynamique dans le temps jusqu'à la fin effective des travaux et de l'engagement pris.

### **Fabienne MATHEVON, chargée de mission handicap et accessibilité à Vaulx-en-Velin (69)**

Du point de vue de la métropole de Lyon, je peux remercier Clichy qui nous a apporté son aide dans la démarche. J'ai également eu affaire à un service de la DDT du Rhône très dynamique.

A Vaulx-en-Velin, nous avons eu deux jeunes Ambassadeurs qui ont appris avec les associations, avec les personnes. Nous avons envie de faire partie de cette grande aventure.

Pour l'instant, nous sommes assez peu de communes et nous savons que le volume comptera, que c'est l'affaire de tous. C'est un beau projet transverse.

### **Jean-Paul PIPON, représentant des commerces à la Chambre de Commerce de France**

Sur chaque territoire, les chambres de commerce sont présentes également, et ont deux ou trois salariés dédiés à la mise aux normes des ERP.

Il serait sans doute bon de les solliciter, de même que les chambres des métiers, et de les mettre en relation avec les DDTM pour développer le projet Acceslibre, qui est une belle proposition pour faire avancer la mise en accessibilité de nos ERP. Il ne faut pas opposer les uns et les autres mais que nous puissions agir tous ensemble.

### **Julia ZUCKER**

Vous avez tout à fait raison et nous reprendrons contact prochainement. Merci à tous.





Participants et participantes à la table rond n° 2 du jeudi matin. De gauche à droite  
Nicolas MERILLE, APF France Handicap, Marion AILLOUD, Cerema, Thierry JAMMES, CFP-  
SAA, Emilie CABELLO, élue Montpellier, Muriel LARROUY, DMA.

# 4

## **Usage et qualité d'usage de la voirie, des espaces publics et des destinations touristiques**

# Des données à forte valeur ajoutée...

## ...pour les destinations touristiques

### Julia ZUCKER, délégation ministérielle à l'accessibilité

Dans cette table ronde, nous allons parler d'informations, d'accessibilité dans le cadre du tourisme. Annette MASSON, Présidente de l'association « Tourisme et Handicap » débutera, puis Bertrand GERVAIS, Claude BLAHOPONCE, et David COSTE présenteront un projet se déroulant dans l'Hérault.

### Annette MASSON, présidente « Tourisme et Handicap »

Je pense que beaucoup d'entre vous connaissent l'association « Tourisme et Handicap » qui, depuis 20 ans, sensibilise et aide les professionnels du secteur du tourisme à se rendre accessibles.

Un label « Tourisme et Handicap » a été créé par l'association, et permet d'identifier plus de 4 000 lieux touristiques vérifiés accessibles, grâce à des critères nationaux, et qui obtiennent la marque pour deux, trois, ou quatre déficiences.

Notre objectif est de sensibiliser ces lieux touristiques à des critères de réglementation, et de qualité, avec l'aide des Comités régionaux et départementaux du tourisme, ainsi que des offices de tourisme. En effet, de nombreuses personnes en situation de handicap nous contactaient pour savoir comment trouver des lieux accessibles.

Cette année, nous avons donc décidé de refaire notre site Internet, et de l'ouvrir au grand public, puis nous communiquons auprès des professionnels du tourisme pour leur demander d'utiliser des outils adaptés, au travers de l'accessibilité des sites Internet.

Je rappelle qu'il existe un référentiel général d'amélioration de l'accessibilité, le RGAA, avec le ministère du numérique, qui est trop souvent oublié par un certain nombre de partenaires. Nous invitons tous les établissements privés à mettre ces règles sur leur site Internet, et les services publics numériques et certains services privés ont l'obligation d'être accessibles de façon équivalente à tout citoyen, qu'il soit en situation de handicap ou pas.

Nous nous engageons donc à faire cette communication depuis quelque temps, pour sensibiliser tous les opérateurs.

Nous avons également développé des fiches-conseils pour les offices de tourisme, pour qu'ils construisent au mieux leur site web, car ils oublient cet aspect d'accessibilité RGAA, et même des informations qualité.

En effet, les sociétés réalisant les sites web connaissent malheureusement peu de choses sur le sujet. Nous avons également fait des fiches pour les hébergements ERP ou non, et bientôt, nous allons le faire pour tout ce qui est patrimoine, musées, loisirs.

Nous demandons également une rubrique informative, afin que, dès la première page, on puisse trouver « tourisme et handicap », « accessibilité », « handicap » ou « comment préparer votre visite ? » pour aider les visiteurs en situation de handicap.

Notre site Internet a été refait, et comprend trois grandes rubriques :

- ▶ l'association,
- ▶ les marques nationales que nous tentons de développer comme « tourisme et handicap », les destinations pour tous,
- ▶ et un certain nombre de nos actions de terrain.
- ▶ Nous avons également deux grands carrés :
  - ▶ l'espace professionnel pour tous ceux qui s'intéressent à l'accessibilité de leur lieu touristique,
  - ▶ et un espace grand public qui permet d'aller sur ce point, en trois clics.

Je me suis aussi permis de mettre le petit bonhomme qui permet d'agrandir le lettrage, de contraster des couleurs, de changer un certain nombre de choses, afin d'adapter la lecture. En

bas de page se trouvent des pré-conseils pour les labellisés, pour leur dire sur quoi il faut être vigilants quand ils demandent à une société de les aider dans ce domaine.

Nous avons trois rubriques :

- ▶ une rubrique tourisme international, parce que nous sommes très sollicités par des personnes en situation de handicap souhaitant aller à l'étranger, mais ne trouvant pas d'informations. Ainsi, nous demandons aux offices de tourisme étrangers les endroits où nous pouvons trouver de l'information en français ou en anglais, et nous la vérifions.
- ▶ Le tourisme en France, avec les sites Web de nos partenaires (comités régionaux et départementaux du tourisme) qui ont des pages de tourisme accessible. Nous ne vendons rien, nous donnons de l'information.

Puis nous avons une page sur laquelle se trouvent tous les lieux labellisés « tourisme handicap », avec une possibilité de tri, avec des informations sur l'hébergement, mais aussi les loisirs adaptés autour de ce type d'hébergement. La marque « tourisme et handicap » est en avant avec les pictogrammes de chacun, mais on retrouve aussi la marque « Qualité tourisme », « Gîte de France » ou « Clévacances », qui sont nos deux partenaires principaux. Il y a des photos, et un texte déroulant, qui permet évidemment de mieux préparer sa visite. Un lien renvoie également au site Internet.

Concernant la promotion du tourisme accessible, depuis cette année, nous avons mis en place un magazine numérique, lisible en PDF.

Il existe encore beaucoup de choses à faire, mais nous voulons déjà communiquer sur les choses positives telles que les sites Web, les magazines, et les trophées du tourisme accessible, remis avant-hier pour 2021.

### Julia ZUCKER

Merci madame MASSON. Les présentations seront mises en ligne sur le site Internet de la DMA, et l'information sera également diffusée via notre newsletter.

Je passe la parole à Hérault Tourisme.

### Claude BLAHO-PONCE, responsable de la mission Accessibilité, Tourisme Handicap, à Hérault Tourisme

Nous allons commencer par vous diffuser un film pour vous présenter Hérault Mobility. (Diffusion d'une vidéo).

### Claude BLAHO-PONCE

Je vais vous présenter rapidement les missions de l'Agence départementale du tourisme de l'Hérault, qui est une association loi 1901.

Elle accompagne les territoires, et les offices de tourisme pour la qualification de l'offre, la promotion et l'organisation, et l'observation des métiers. Elle est prestataire de services auprès du Conseil départemental, des professionnels, pour mettre en œuvre la politique touristique du département, dans le cadre d'un schéma départemental du tourisme et des loisirs. En France, chaque ADT a un schéma départemental de tourisme et des loisirs qui donne les grands axes.

Pour ce qui concerne la politique du tourisme accessible, nous avons deux axes, l'accessibilité en général avec la promotion de la marque « Destinations pour tous », et l'organisation sur les territoires et les villes de cette marque.

Puis nous avons évidemment la marque nationale « Tourisme Handicap » qui est qualifiée, et qui correspond à ce qu'attendent les territoires pour une qualification de l'offre.

L'axe filière promotionne la marque Tourisme Handicap, et accompagne les prestataires à la développer. Cette marque de « Tourisme Handicap » correspond à des cahiers des charges nationaux qui permettent d'évaluer le degré d'accessibilité des sites selon les quatre déficiences.

Dans l'Hérault, l'axe territoire a été développé, avec des programmes départementaux et la

## Des données à forte valeur ajoutée...

marque nationale « Destinations pour tous », qui est plus « exigeante », et qui concerne le transport, la voirie, les espaces publics, le cadre bâti, les services et commerces, et les services à la personne, c'est-à-dire faire que chacun puisse se déplacer de manière autonome dans la ville.

### David COSTE, consultant, Mission Tourisme

L'Hérault est effectivement une destination touristique de premier ordre.

### Claude BLAHO-PONCE

Notre nouveau site internet handitourisme est certifié RGAA, c'est à dire accessible numériquement, mais nous avons des difficultés à faire remonter la marque « Tourisme Handicap », et l'information accessibilité sur l'ensemble des sites Internet de nos prestataires labellisés « Tourisme Handicap » ou repérés accessibles.

Seuls 145 sites sont labellisés, par contre, nous avons trois territoires volontaires labellisés « Destination pour tous » qui essaient de travailler sur cette démarche la plus globale pour offrir une offre de séjour la plus complète.

Une centaine d'entreprises nous suivent, et nous les accompagnons, il faudra donc faire attention pour la migration des données avec le nouvel outil de l'État. 15 offices de tourisme sont également labellisés « Tourisme et handicap », et nous accompagnons des territoires dans le cadre de la démarche « Destination pour tous ».

Nous avons un programme départemental « La mer ouverte à tous », développé par le Conseil départemental, avec toute une dynamique d'état des lieux des plages accessibles.

Nous avons également un programme départemental, « Port ouvert à tous », pour inciter les ports départementaux et fluviaux à se mettre en accessibilité, à travailler sur le côté navigation et sur le côté berges.

Nous avons aussi des actions thématiques « Activités de pleine nature », et des plans d'action marketing et communication autour de la démarche « Tourisme accessible » et confort d'usage pour tous.

Il faut aller au-delà du handicap pour parler du confort d'usage pour toutes les clientèles. L'application numérique va nous permettre de mieux communiquer, et de vous expliquer comment nous boostons la communication des destinations accessibles dans l'Hérault.

### David COSTE

Depuis 2010, Mission Tourisme accompagne Hérault Tourisme sur l'accompagnement des territoires vers une meilleure accessibilité. Il existe de nombreuses initiatives sur le territoire, mais elles sont finalement peu connues, et nous ne savions pas comment aller d'un point A à un point B, et avoir un itinéraire facilité.

Nous avons donc tout d'abord pensé à faire un livret pour aider les personnes pour savoir où aller, mais le papier est un peu désuet, et nous avons décidé de faire une application « Hérault Mobility ».

Pour nous, c'était avant tout un outil touristique, et il était important de définir un véritable périmètre touristique, avec de vraies richesses, et de remonter les points d'intérêt importants. Nous ne voulions pas créer une autre base de données qui allait vivre en parallèle, car elles sont très rapidement désuètes en cas de saisie manuelle.

Nous souhaitions donc avoir une remontée d'informations assez rapide, et qu'il soit possible de l'avoir avec soi, mais nous ne connaissions pas cette fonctionnalité GPS piéton. De plus, nous voulions être sûrs d'avoir une donnée qualifiée pour être labellisée « Tourisme et handicap », et l'agréger sur une technologie.

Or, à l'époque, il n'existait pas trop d'outils, de systèmes permettant de donner des codes couleur, nous avons donc imaginé une technologie qui permette de travailler sur cette remontée de données en fonction de trois codes couleur.

## ...pour les destinations touristiques

### Claude BLAHO-PONCE

Pour compléter, pour les agences départementales du tourisme, l'important est d'avoir des bases de données qualifiées.

En France, nous avons des systèmes d'informations touristiques dans chaque département, dans chaque office de tourisme, qui remplissent des données, ce qui nous permet d'avoir des remontées d'informations qualifiées. Hérault Mobility travaille dessus depuis 2014.

### David COSTE

Dès le début, nous avons voulu nous intéresser aux personnes à mobilité réduite, principalement handicap moteur et visuel, et nous avons réfléchi à la façon dont les touristes, la population locale, et le territoire pouvaient s'emparer de cette technologie.

Nous allons donc essayer de développer un peu plus ces éléments dans la nouvelle technologie, puis de réfléchir à cette notion d'accessibilité universelle et de chaînes de déplacement. Nous proposons cet outil à la fin de l'accompagnement des territoires, mais les collectivités demandaient aux départements les modalités pour rentrer sur cette application.

### Claude BLAHO-PONCE

Si nous n'avons pas d'informations pour inciter et sensibiliser, voir les progrès restant à faire, cela limite la démarche.

### David COSTE

C'est devenu un outil de marketing de destination, un outil complémentaire au marketing territorial.

### Claude BLAHO-PONCE

Sauf qu'elle n'était que sur trois territoires spécifiques, en cours de labellisation « Destinations pour tous », et le projet Hérault Mobility 2 est de la développer sur plus de 16 territoires, pour permettre une intégration beaucoup plus large.

### David COSTE

La technologie est sortie en 2014, elle est donc un peu désuète aujourd'hui. Notre projet est donc de travailler sur un site Internet responsive, dédié et visible sur le site Handitourisme. Par ailleurs, nous voulons travailler avec le département de l'Hérault pour avoir des liens entre les différents sites institutionnels. Les fonctionnalités seront quasiment les mêmes, avec la géolocalisation, le GPS piéton, et faire remonter l'ensemble des informations (transport, stationnement, commerces, services, loisirs) avec des codes couleur.

### Claude BLAHO-PONCE

Il y a 7 ans, l'objectif était de faire remonter que de la donnée qualifiée « Tourisme et handicap », et aujourd'hui, on est pris par l'ouverture à l'open data, qui fait remonter de l'information autre. L'idée est donc de voir comment articuler les informations collectées par l'open data et travailler avec la donnée qualifiée.

### David COSTE

Les couleurs permettent de voir ce qui est accessible ou pas pour une personne en fauteuil roulant, et peuvent aider les territoires à voir les maillons manquants, et prioriser leurs travaux.

### Claude BLAHO-PONCE

Nous avons du mal à faire vivre cette information, alors qu'elle peut permettre d'avoir des programmes annuels visant une mise en accessibilité réussie.

## Des données à forte valeur ajoutée...

### Bertrand GERVAIS, Handimap/Someware

Je représente Someware, société spécialisée dans le domaine de la cartographie et de la donnée. Notre sujet principal est Handimap, dont l'objectif est d'aider les territoires à informer le grand public sur leur accessibilité.

Depuis 2014, je travaille avec Claude, et David, à la création d'Hérault Mobility, pour informer le grand public sur l'accessibilité d'une quinzaine de territoires, grâce à des outils et des cartographies adaptés. Il faut exploiter diverses sources de données, et faire du relevé de voirie, ce qui n'existe pas vraiment aujourd'hui. Nous remontons aussi de l'information venant de portails open data disponibles au niveau des départements et régions. En effet, beaucoup de portails sont peu utilisés, et nous essayons de les valoriser, puisqu'ils permettent d'enrichir les cartographies.

Nous allons ainsi concevoir une application de calcul d'itinéraires adapté aux handicaps, sous forme de site web responsive, avec une facilité d'intégrer de nouveaux territoires. Le cabinet Divercities va nous aider sur cette version qui devrait sortir au printemps prochain.

### Claude BLAHO-PONCE

Nous avons souhaité réfléchir aux enjeux, et à l'intérêt de la donnée qualifiée, la remontée de données faite par des plateformes collaboratives ou des plateformes comme Accès libre.

### David COSTE

Notre situation est comparable à ce qui s'est passé dans l'hébergement touristique, où il fallait alimenter plusieurs bases de données. Désormais, des channel managers (logiciel de gestion hôtelière) permettent d'alimenter toute l'information à partir d'un seul système. Nous nous demandons donc comment, demain, notre outil pourra agréger des informations sur la mobilité sur les territoires, mais aussi à l'intérieur des bâtiments, et faciliter le transfert d'informations.

### Claude BLAHO-PONCE

Nous sommes à l'interconnexion de différents mondes, et les usages numériques se développent, mais nous devons réfléchir à la façon de croiser de l'information pour qu'elle soit la plus adaptée et la plus ajustée à toutes les déficiences. C'est un challenge national et même européen.

### David COSTE

Dès qu'on parle de tourisme, on parle de mobilité de proximité sur le territoire, mais nous allons aussi réfléchir à la notion d'intermodalités, car nous raisonnons en périmètres d'accessibilité.

### Claude BLAHO-PONCE

Avec Hérault Transport, la personne en situation de handicap doit s'inscrire en amont de son déplacement pour utiliser le bus, et ne peut rentrer dans le bus que si la place pour la personne en situation de handicap est disponible. J'espère qu'avec notre site et notre application Hérault Mobility, nous pourrons faire évoluer un peu ce type de services.

### David COSTE

Nous voulons une démarche très proche des habitants pour qu'ils s'en emparent, l'utilisent au quotidien, et contribuent éventuellement à son alimentation. Pour autant, il faut aussi s'interroger sur la façon dont la donnée sera accessible aux clientèles internationales.

### Claude BLAHO-PONCE

Il faut penser à une approche au-delà des frontières administratives.

## ...pour les destinations touristiques

### David COSTE

Aujourd'hui, on parle de territoires déconnectés, de slow tourisme, et il faut réfléchir à comment avoir un outil embarqué et des données accessibles de manière déconnectée.

### Claude BLAHO-PONCE

Puis faire que les usagers soient des ambassadeurs, et nous fassent remonter des données sur l'accessibilité, afin que nous puissions ensuite les agréger dans l'application pour qu'elle soit la plus adaptée et en continu possible.

### David COSTE

Dernier point, que les collectivités, les territoires puissent déconnecter une voie sur notre outil en cas de travaux.

### Claude BLAHO-PONCE

C'est très ambitieux, car depuis 7 ans, nous avons du mal, alors que ce point est fondamental dans le cadre de l'accessibilité en continu, la plus ajustée.

### David COSTE

Nous avons terminé.

### Annette MASSON

Beaucoup de sites, d'applications utilisent des coloris et des pictogrammes différents pour parfois les mêmes choses. Ce serait donc bien d'uniformiser.

### David COSTE

Et que n'importe qui puisse y accéder facilement.

### Julia ZUCKER

Votre remarque est effectivement très pertinente, puisque la valeur d'une donnée ouverte se mesure à l'aune de sa réutilisation et de son adoption par d'autres. Il est important de croiser des données ouvertes.

L'objectif est de les récupérer, et de créer de la valeur en travaillant cette donnée pour en faire sortir un sens ou faire une analyse de cette première information un peu brute, et donner des clés supplémentaires à un public. On peut également récupérer différentes données, les recroiser, et ainsi obtenir une information de meilleure qualité, et une plus-value.

Cet open data permet cela, même s'il est difficile de trouver les bonnes informations, et de les rendre interopérables. Ce travail est simplifié lorsque les informations sont standardisées. Avez-vous des questions ?

### De la salle

Merci. Bravo pour tout le travail réalisé par « Tourisme et handicap » dans l'Hérault. Cependant, pour moi, il faudrait que la personne puisse aller dans l'eau, et en sortir de façon autonome. Il est plus facile de faire du ski quand on est paraplégique que de se baigner de façon autonome en Languedoc-Roussillon. Ce serait donc bien de développer des systèmes, mais les choses n'avancent pas, car les politiques ne prennent pas ce point en compte.

### Claude BLAHO-PONCE

Dans l'Hérault, nous avons mis en place le programme départemental « La mer ouverte à tous » qui fait un état des lieux de 48 accès à l'eau, mais il y a effectivement toujours une barrière pour entrer et sortir de l'eau de manière autonome.

## Des données à forte valeur ajoutée...

### De la salle

Le document de 150 pages réalisé par le Conseil général du Languedoc Roussillon, en 2000, montre que cela n'avance pas.

### Claude BLAHO-PONCE

L'application « Hérault Mobility » permettra de connaître l'état des lieux des plages, les chemins de circulation et l'organisation des plages accessibles et labellisées.

### Joëlle TURCA, adjointe au maire à Anglet

A Anglet, nous avons un théâtre qui a deux ans, et quand nous avons voulu le faire labelliser, nous avons été surpris de découvrir de gros problèmes : manque de contraste, rampes trop courtes, indications trop hautes, etc. Nous nous sommes donc heurtés à l'architecte qui aurait dû avoir un cahier des charges bien précis en termes d'accessibilité.

### Annette MASSON

C'est réglementaire, cependant nous nous heurtons très régulièrement à des difficultés de bâtiments neufs qui devraient être accessibles, parce que malheureusement, les architectes ou maîtres d'ouvrage les modifient.

### Julia ZUCKER

C'est effectivement un constat, et le sujet a été abordé hier après-midi. Par moment, on peut se heurter à des architectes qui n'ont pas intégré les dispositions, ni le sens et les raisons.

Cette réglementation peut être très obscure si on la regarde de loin, mais dès qu'on a les clés pour la comprendre, elle s'éclaire. C'est une réglementation de l'ergonomie, et les architectes n'ont peut-être pas eu suffisamment d'informations durant leur formation pour l'appréhender.

Une réponse pour pallier cette difficulté est un cahier des charges rédigé de manière intelligente en matière d'accessibilité, avec des attendus très clairs.

### De la salle

Dernière question, les trophées du tourisme accessible sont-ils tous accessibles en transports collectifs ? Je pense qu'il faut systématiquement penser à la mobilité concrète, et que l'offre de transports collectifs soit au rendez-vous et développée.

### Annette MASSON

Je voudrais préciser que les architectes nous demandent de plus en plus de choses, et nous remettons aux architectes des cahiers des charges illustrés, afin de limiter les dégâts.

Concernant les lieux accessibles pour les trophées, nous sommes secteur tourisme, pas secteur transports, mais je comprends votre problème. Il faut donc que le transport soit mentionné sur les applications, mais notre travail ne concerne que le site en lui-même.

### Claude BLAHO-PONCE

Il faut effectivement que cette chaîne du déplacement soit la plus cohérente possible.

### Julia ZUCKER

Je vous remercie. Nous allons passer à la deuxième table ronde.



# Quels défis et outils...

## ...face aux nouvelles pratiques de mobilité dans les espaces publics ?

### Muriel LARROUY

Nous allons commencer notre deuxième table ronde relative à l'accessibilité des espaces publics dans la perspective de penser la rue autrement que pour les voitures.

*(Présentation des participants à la table ronde).*

### Muriel LARROUY

Sonia Lavandino, chercheuse suisse spécialisée dans la marche, explique que sur une question aussi politique que celle du partage de l'espace, la réponse se doit d'être avant tout politique. Définissons d'abord quelle cité, quel espace nous voulons, et comment nous voulons le partager. Les solutions techniques seront ensuite choisies en fonction de ces choix. Je laisse la parole à la ville de Montpellier.

### Emilie CABELLO, adjointe au maire de Montpellier (34)

La thématique d'aujourd'hui est complexe, car l'émergence des nouveaux transports doux nous oblige à repenser le partage de la voirie.

Ainsi, à Montpellier, nous avons lancé le plan « Marchable » qui consiste à repenser l'espace public afin que chaque citoyen trouve sa place sans la chercher, sans discontinuité et en totale sécurité, grâce à des trottoirs suffisamment larges, des voies dédiées aux transports doux, et des voies pour les bus et les véhicules.

Pour cela, la ville travaille en concertation permanente avec le comité de liaison qui regroupe une cinquantaine d'associations qui œuvrent pour les questions d'accessibilité.

Ils nous accompagnent sur chaque projet, et nous saisissent chaque fois que l'accessibilité n'est pas respectée, sur la réglementation ou sur les usages.

La volonté est d'agir sur tous les axes de la conception universelle pour l'accès aux droits, à l'emploi, au sport, à la culture, aux transports, à la formation, au logement, à la formation des professionnels.

### Marion AILLOUD, responsable du secteur Espace public et voirie urbaine au Cerema

Je souhaiterais d'abord rappeler pourquoi nous travaillons sur l'espace public.

Il y a d'abord le niveau vraiment très local, qui est le niveau de l'aménagement lui-même, de la rue, de l'espace public, de la place, du parvis qui va arriver à rééquilibrer les usages en diminuant la place fortement occupée par les véhicules motorisés, au profit de mobilités plus douces.

Le deuxième échelon est celui de la ville, du centre bourg. Il existe de forts enjeux à répondre aux différents enjeux de transition environnementale, écologique, énergétique. On retrouve les problématiques de sobriété, d'inclusion, de qualité du cadre de vie, de convivialité, d'animation locale.

Enfin, le troisième niveau est vraiment l'échelle des territoires, et travailler sur les questions d'accessibilité pour tous, c'est rendre les territoires plus attractifs, et rendre la ville en ville plus agréable, dans des espaces urbanisés denses. Travailler sur des espaces publics qualitatifs permet d'avoir des territoires attractifs, dynamiques au niveau commercial, mais aussi conviviaux.

Nous sortons d'une période exceptionnelle, et avant la crise sanitaire, nous avons déjà impulsé des dynamiques à tous niveaux, visant un partage plus équilibré de la voirie, avec un fort déploiement des transports en commun, des aménagements en faveur des piétons, des vélos, et un apaisement de la vitesse de circulation en ville.

## Quels défis et outils...

Avec la crise sanitaire, les choses se sont accélérées, avec un effondrement du trafic routier, et une désaffection du public pour les transports collectifs.

Ainsi, nous avons vu un fort essor du vélo, accompagné d'un fort développement de la marche, avec des extensions de zones à priorité piétonne, un élargissement des trottoirs, un engouement pour l'apaisement des vitesses.

Certaines associations ont ainsi lancé des projets tels que « Le baromètre des villes marchables », « les premières assises de la marche en ville » à Marseille.

Une autre thématique qui est ressortie fortement est la question des abords des écoles, avec une volonté d'améliorer l'accès aux écoles, sécurisé.

Certaines difficultés ont été rencontrées, parce que dès lors qu'on fait des aménagements provisoires, on est dans un mode un peu plus dégradé, et par exemple, la question du conflit entre piétons et cyclistes s'est posée.

Cela dit, globalement, les piétons et les cyclistes ont plus d'espace, au détriment des espaces pour les véhicules motorisés car l'espace public n'est pas extensible et donc lorsque l'on souhaite donner plus de place aux modes actifs, il faut la prendre au mode qui occupe le plus de place. .

### Muriel LARROUY

Nous allons demander le point de vue des associations.

### Thierry JAMMES, vice-président de la fédération des aveugles et amblyopes de France

Depuis des décennies, la personne aveugle et malvoyante se déplace avec un fil d'Ariane, qui peut être le mur du riverain ou la bordure du trottoir, et désormais, avec plusieurs éléments techniques.

Or, l'arrivée des tramways a remodelé les centres-villes et les quartiers, avec l'abaissement de la voirie, et la personne aveugle a perdu ses repères, sans compensation.

Aujourd'hui, pour une personne déficiente visuelle, il est donc plus difficile de se déplacer qu'il y a 20 ans. Je lance donc un cri d'alarme. C'est une triste réalité. Notre société évolue et laisse de côté les personnes les plus fragiles. On a pensé qu'une fois traitée la problématique des utilisateurs de fauteuil roulant, le problème serait réglé pour le handicap, mais c'est faux. On oublie le handicap visuel.

Très peu appliquent la loi de 2005, article 45 : « Se guider et s'orienter dans l'espace public ». Bien sûr, il y a la volonté de faire, mais il faut faire, c'est indispensable, sinon les personnes déficientes visuelles seront mises à l'écart.

Le problème de base est la formation. Les architectes ne connaissent rien, et appliquent bêtement les textes réglementaires. Pour comprendre le handicap, il faut s'y confronter. J'alerte donc la DMA, il faut vraiment insister sur la formation, la sensibilisation, et que tous les services de l'Etat prennent conscience que la déficience visuelle est difficile à traiter, car on a peu de repères dans l'espace public.

L'espace public est extrêmement compliqué pour moi, et la déficience visuelle n'est pas comprise, mais cela concerne tous les handicaps. C'est bien que d'autres modes remplacent la voiture, mais il y a un vrai travail à faire en matière de sécurité. Alors bougeons-nous !

### Muriel LARROUY

Comment ce plan « Marchable » a-t-il été construit à Montpellier, et comment diffusez-vous son sens auprès des agents ? Comment arrivez-vous à les former pour qu'ils soient en mesure de le mettre en application ?

### Emilie CABELLO

Le plan « Marchable doit effectivement être pour tous, et cela passe par la formation de nos agents qui œuvrent sur la voirie, dans les transports en commun et les agents d'accueil, et comme le disait Thierry JAMMES pour être formé, il faut connaître.

## ...face aux nouvelles pratiques de mobilité dans les espaces publics ?

Nous allons donc étudier cela ensemble, avec le Comité de liaison auxquels participent des experts, pour nous aiguiller sur chaque type de handicap. Les experts handicaps visuels et les utilisateurs de fauteuil roulant nous accompagnent au quotidien, et chaque fois que nous ré-parons la ville, que nous l'envisageons d'une autre façon, ils sont à nos côtés pour nous alerter sur les différentes problématiques.

Nous travaillons ainsi sur la mise en accessibilité des lignes de tramway à Montpellier, sur les passages piétons, sur la voie dédiée aux piétons en sortie de tramway.

Nous faisons également un gros travail sur la vérification des feux sonores et l'intensité du volume qui permet d'entendre les indications. Les transports ont effectivement évolué depuis la Covid.

La voiture doit être mise au second plan, et on doit privilégier les transports en commun et les moyens de transport doux.

### Muriel LARROUY

Comment travaillez-vous, avec les habitants, les agents, sur cette idée de penser l'usage de l'espace différemment ? C'est quand même une autre manière de voir la vie de la cité.

### Emilie CABELLO

Pour les transports doux, nous travaillons avec Vélo-Cité qui nous explique les usages des cyclistes effectuant des trajets domicile-travail, qui doivent être confrontés aux piétons qui se déplacent pour des raisons personnelles ou pour du transport domicile/travail ou domicile/école.

Le Comité de liaison nous aide donc à réfléchir sur les modes de transport pour les piétons pouvant être en adéquation avec les autres moyens de transport.

### Muriel LARROUY

Le Cerema propose des formations sur la marche. Comment envisagez-vous votre offre de formation pour accompagner les collectivités sur ces changements de pratiques ?

### Marion AILLOUD

Le Cerema développe effectivement une offre de formation soit interentreprises, soit intra-entreprises. L'intérêt de l'offre intra-entreprises est de permettre à certaines personnes d'être sensibilisées aux problématiques d'accessibilité.

Nous avons également développé une offre de formation sur les politiques cyclables, ainsi que des formations sur la marche, et l'accessibilité.

### Muriel LARROUY

Je m'adresse aux agents des collectivités et aux élus, lorsque vous partez faire votre formation à l'extérieur, en revenant, êtes-vous capables de faire bouger toute votre structure ? C'est très difficile, et c'est pour cela que différents organismes proposent des formations en interne, parce que l'accessibilité est une imbrication d'actions de toutes les directions de votre collectivité.

Je vais passer la parole à Nicolas MÉRILLE de l'APF France Handicap.

### Nicolas MÉRILLE, APF France Handicap

Merci. Tout d'abord, je souscris entièrement aux propos de Thierry JAMMES, et son témoignage est absolument éloquent. APF France Handicap veut co-construire une société inclusive, où chacun a sa place, en tenant compte des besoins de tous les usagers, et le plus important pour faire cela est la volonté politique.

Nous nous réjouissons donc qu'une mairie comme Montpellier marque sa différence en affichant son volontarisme politique.

Malheureusement, cela ne suffit pas, il faut aussi une autre méthode de travail.

## Quels défis et outils...

Ainsi, APF France Handicap et le Crïdev aimerait promouvoir la HQU, Haute Qualité d'Usage, c'est-à-dire la qualité de ce qui convient à tous les usagers, quelles que soient leurs spécificités pour arriver à la satisfaction des besoins des usagers. Or, la réglementation est lacunaire, car elle ne prend pas en compte tous les types de besoins, et les formations initiales devraient comprendre un module sur l'accessibilité ou l'accueil des personnes en situation de handicap, mais ce n'est pas le cas.

Certaines collectivités font des choses, et nous appellent après, mais c'est trop tard, car nous allons pointer les insatisfactions, et cela va générer de la frustration pour les élus qui auront investi.

Il faut donc absolument nous faire intervenir en amont de la rédaction du cahier des charges, en réunissant les usagers, et en recueillant leurs besoins. Evidemment, les élus ne pourront pas tout faire, en raison de contraintes budgétaires. Il faut donc créer une autre maîtrise à côté des trois existantes : la maîtrise d'ouvrage, la maîtrise d'œuvre et la maîtrise d'exécution.

Pour donner des exemples positifs, en 1987, Grenoble a construit le premier tramway accessible au monde, grâce à la méthode de la HQU, et a généré 10 % d'économies de fonctionnement, en optimisant le flux voyageurs montant et descendant. Prendre en compte la parole des usagers peut donc aussi générer des économies de fonctionnement.

### Muriel LARROUY

Et c'est du confort pour tous.

### Nicolas MERILLE

Exactement.

Nous avons également appliqué cette méthode avec la SNCF, il y a quelques années, pour le futur TGV qui va arriver en 2024, et nous avons pu obtenir satisfaction sur quatre des cinq demandes.

C'est donc un schéma gagnant-gagnant, et c'est pour cela que je voudrais promouvoir cette nouvelle méthode de travail.

### Muriel LARROUY

Ce chantier de mise en accessibilité de l'espace est énorme. Auriez-vous un conseil pour prioriser et agir de manière plus méthodique, étape par étape ?

### Marion AILLOUD

Il y a deux grands volets,

- ▶ l'aspect des recommandations techniques liées à la conception et à l'entretien,
- ▶ puis le volet plutôt méthodes.

En termes de recommandations méthodiques, une chose qui ressort souvent est les questions d'interface, qui est souvent oubliée.

Or, la continuité des déplacements est fondamentale. Par exemple, pour la mise en accessibilité des points d'arrêt de bus, nous avons publié un guide de recommandations techniques, et le dispositif des SDAP a aussi beaucoup aidé. Les choses progressent.

### Muriel LARROUY

Comment arriver à savoir par où commencer ?

### Marion AILLOUD

Je vais terminer sur le technique, et je viendrais ensuite sur le volet méthodologique. Avoir des dispositifs tactiles et visuels tout au long du cheminement dans des espaces de plus en plus partagés ressort comme une des problématiques importantes à traiter, mais il faut aussi penser à la qualité et au confort des revêtements.

La logique de l'encombrement de l'espace public revient également souvent, puisque c'est le lieu de toutes les mobilités. Il faut donc y réfléchir au moment de la conception, mais il faut

## ...face aux nouvelles pratiques de mobilité dans les espaces publics ?

surtout anticiper les contraintes liées à l'entretien, et au fait que les espaces vivent, et que cela ne se passe jamais comme prévu au départ.

La méthode passe par de l'observation fine des usagers, de l'immersion au plus près des personnes qui ont des difficultés, afin de comprendre les freins, et les solutions à apporter. Cette association des usagers et de toute personne qui va agir sur l'espace public est fondamentale, et doit avoir lieu en amont, pour mieux comprendre les stratégies de déplacement, avant même tout projet d'aménagement.

En termes de programmation, il y a effectivement une question de hiérarchisation, et les nouvelles obligations de collecte de données vont justement essayer de mettre l'accent sur des zones prioritaires, autour des arrêts de bus majeurs du réseau. Cela risque d'entraîner une accélération de la mise en accessibilité des espaces publics et de la voirie, autour des points d'arrêt de transport collectifs structurants. C'est un premier pas.

### Muriel LARROUY

Lundi, le Cerema va présenter une méthode de priorisation et d'identification des itinéraires majeurs autour des sites olympiques, et cette démarche est transposable dans vos territoires, autour de vos pôles majeurs.

Pour la priorisation des aménagements, Rennes, pour avoir une démarche globale sur l'accessibilité, le handicap, dans le sens d'habiter la cité et vivre dans la cité, a fait un diagnostic quartier par quartier pour vérifier si les 7 fonctions nécessaires (boulangerie, supérette, kiné, infirmière, médecin...) pour vivre dans le quartier, pour une personne plus ou moins dépendante, étaient présentes. Les quartiers ayant ces fonctionnalités ont été traités en priorité en termes d'aménagement de voirie, pour pouvoir les utiliser. De plus, les appartements vendus dans ces quartiers ont été préemptés pour être aménagés pour des personnes âgées ou handicapées du quartier, afin de ne pas les désocialiser. Ils ont ensuite priorisé les quartiers dans lesquels il manquait une ou deux fonctionnalités, afin de pouvoir les apporter.

L'approche de l'accessibilité est donc aussi une approche globale de penser la cité dans et en dehors de l'appartement, et le fait d'avoir des frictions est un bon signe, parce que cela signifie que les personnes ne sont plus cantonnées chez elles, ce qui va permettre d'aller vers la qualité d'usage.

Nous allons pouvoir conclure.

### Thierry JAMMES

Aujourd'hui, il existe des textes, et tout devrait donc être fait, et nous ne devrions pratiquement plus parler de handicap. Or, ce n'est pas le cas.

### Nicolas MERILLE

Je rejoins Thierry, nous en sommes quand même à trois lois en 46 ans, mais nous n'avons toujours pas la même liberté d'aller et venir que tout un chacun. Il faut donc insister sur la formation, parce qu'il n'y aurait pas besoin de réglementation si les gens connaissaient les besoins et les usages des personnes. Puis co-construire une société inclusive, c'est promouvoir la qualité d'usage en termes d'objectifs, mais aussi de méthode de travail.

### Muriel LARROUY

Et potentiellement de l'information, parce que pour avoir de l'usage, il faut de l'information. Les nouvelles obligations sur les collectivités territoriales, au-delà des aménagements, au-delà de la qualité d'usage, de la qualité de l'information sera donnée pour donner l'usage.

L'ensemble des collectivités ont désormais l'obligation, d'ici décembre 2023, d'aller collecter l'information sur l'accessibilité de la voirie autour des points d'arrêts prioritaires, qui sont en fait les portes d'entrée dans les réseaux de transport. Cette information doit répondre à un modèle, et être collectée de la même façon, avec les mêmes mots, en tous points du territoire. Ces bases de données permettront ensuite d'alimenter des calculateurs d'itinéraires.

## Quels défis et outils...

Ainsi, les personnes handicapées, au lieu d'être limitées par un calculateur indiquant l'accessibilité de la ligne, auront une information sur la façon de rejoindre l'arrêt de transports en commun. Il est aussi nécessaire de connaître le niveau d'accessibilité du bâtiment, et la chaîne de déplacement demande d'avoir des bases de données sur l'accessibilité des établissements recevant du public.

La nouveauté, depuis la loi d'orientation de 2019, est de donner l'usage aux aménagements d'accessibilité qui sont encore parcellaires, et il faut donc une information de qualité, et fiable.

Avez-vous des questions ?

### **Laurence GELY, adjointe au maire de Mauguio-Carnon (34)**

En tant qu'élus, nous sommes là pour six ans, renouvelables parfois, mais pas toujours, et il est parfois difficile de rentrer dans le rôle, et de s'imprégner de l'accessibilité.

### **Muriel LARROUY**

Il existe donc une vraie complémentarité entre la vision politique et les aspects techniques de cette politique, et il nous faut une vision politique pour conduire l'accessibilité localement.

### **Olivier ESCOTS, adjoint au maire de Bordeaux (33)**

Je suis entièrement d'accord avec le fait de permettre aux services d'aller au-delà de la norme, et de s'intéresser à la notion d'usage, mais aussi de faire des échanges de pair à pair. En effet, les services mettant en œuvre l'accessibilité de l'espace public ont besoin de voir les bonnes pratiques mises en place dans d'autres villes.

Il faut également mener une bataille sur le sujet du free floating, parce que les trottinettes et les scooters sont en train d'envahir l'espace public. Enfin, les élus doivent quotidiennement mener une bataille avec les architectes, et le législateur doit donc faire quelque chose là-dessus.

### **Muriel LARROUY**

Concernant le free floating, je vous invite à vous rapprocher de nos collègues de la Direction générale des infrastructures, des transports et de la mer, qui a un service dédié à cela.

### **Marion AILLOUD**

Pour le pair à pair, en tant que collectivités, il existe un réseau des villes inclusives auquel participent des villes souhaitant partager des bonnes pratiques en matière d'accessibilité. Il se déplace de ville en ville, avec des interventions d'élus sur le terrain, et des ateliers techniques sont également réalisés chaque année.

### **Muriel LARROUY**

Je vous propose de faire la pause repas, et d'en profiter pour échanger entre vous. Merci de votre attention.



*Participants et et participantes à la conférence débat autour de l'OBAC, l'observatoire de l'accessibilité des chiens d'assistance. de gauche à droite, Michel ROSSETTI, Vice-président de la FFAC et ancien Président de l'ANM chiens guides, Florine MUNIER, Responsable d'Acadia, Janelle DROUIN, Bernadette PILLOY, Maîtresse de chien guide.*

# 5

## **Installation de l'Observatoire de l'Accessibilité des Chiens guides d'aveugles et chiens d'assistance (OBAC)**

# Ouverture

par Paul CHARLES, président de Canidea

*Le développement du rôle des chiens guide et d'assistance auprès des personnes handicapées. Quels sont les principaux enjeux ? Quels sont les besoins d'évolution réglementaire ?*



Mesdames, Messieurs, merci de votre présence si nombreuse. L'enceinte dans laquelle nous nous trouvons accueille depuis quelques jours le Salon Autonomic Paris 2021. L'autonomie est la faculté d'agir librement, en toute indépendance, se gouverner soi-même, selon ses propres règles. Cette autonomie doit s'accompagner impérativement des valeurs suivantes : le respect de la personne, son approbation à l'aide apportée, la sécurité, le confort des déplacements, l'intégration dans le monde du travail, et les loisirs.

Les chiens guides d'aveugles et chiens d'assistance sont présents pour vous apporter, eux aussi, leur aide si précieuse dans l'accompagnement des personnes en situation de handicap. Les chiens sont là pour assister les bénéficiaires dans tous leurs actes du quotidien, les protéger, et leur apporter ce soutien important.

Tout le monde ne l'interprète pas de la même manière, et certains essaient même de trouver des artifices fallacieux pour s'affranchir de l'accueil des chiens dans les lieux publics.

Il nous faut lutter quotidiennement au bon respect de l'accessibilité. Il est ainsi intolérable, en 2020, d'avoir enregistré plus de 50 cas de refus déclarés à nos associations, sans compter les taxis qui ne s'arrêtent pas pour prendre un client accompagné d'un chien guide.

Nous avons donc choisi le parti pris de l'information, de la négociation, de la participation et de la communication auprès des organismes et acteurs de la vie publique.

Le débat portera sur le développement du rôle des chiens guide et d'assistance auprès des personnes handicapées, les principaux enjeux, et les besoins d'évolution réglementaire.

Ce débat sera suivi de l'installation de l'OBAC, et la signature de la charte de fonctionnement par les organisations professionnelles et représentants des lieux ouverts au public, désirant par là même concrétiser leur engagement à nos côtés.

Merci encore pour votre présence, votre soutien et l'encouragement que vous nous portez.



# Présentation de l'OBAC et de ses missions

## animé par la déléguée ministérielle à l'accessibilité, Carole GUÉCHI et le président de Canidea, Paul CHARLES

### Michel ROSSETTI, vice-président de la FFAC et ancien président de l'ANM chiens guides

Monsieur le Président. Comme cela vient d'être dit, l'objectif de cette journée est l'intronisation de l'OBAC, Observatoire de l'Accessibilité des chiens d'assistance.

Je vais faire quelques rappels.

Ainsi, en 1952 a été remis le premier chien guide à une personne déficiente visuelle. Il faudra ensuite plusieurs années pour que le mouvement de chiens guides se développe, et qu'apparaisse, dans les années 60, l'école de Nice. Ces deux associations se sont ensuite regroupées en 1972 pour créer la Fédération. C'est d'ailleurs cette même année que, pour la première fois, un organisme public, la RATP, a autorisé les chiens guide à utiliser les transports.

L'association des maîtres de chiens guides a été créée, quant à elle en 1979, afin d'éduquer. Cette association s'est créée en 1979 et a commencé ses actions auprès de pouvoirs publics pour obtenir le libre accès.

En 1982, le règlement sanitaire départemental a été modifié, et a autorisé, pour la première fois, les chiens accompagnant les personnes déficientes visuelles à accéder aux restaurants et magasins d'alimentation, et en 1984, aux centres de soins.

En 1987, après un lobbying auprès des parlementaires, l'article 88, notre article de référence, a été promulgué pour la première fois, autorisant les personnes accompagnées d'un chien guide ou un chien d'assistance à accéder à tous les lieux publics.

En 2005, la loi a reconnu l'aide animalière comme une compensation du handicap, et a élargi le champ d'action de ce fameux article 88, à l'ensemble des lieux.

Cependant, ce n'est pas encore le cas, mais l'action de l'OBAC devrait permettre d'obtenir encore des avancées.

La loi du 11 février 2005 a également permis de labelliser des écoles qui garantissent la bonne éducation des chiens, et leur bonne tenue dans tous les lieux publics.

Aujourd'hui, les refus d'accès sont de moins en moins nombreux, mais la participation des partenaires qui vont rejoindre l'OBAC aura certainement un poids très important.

### Paul CHARLES

Merci pour cette remise en mémoire. Nous allons passer la parole à Christine DUPUY.

Christine DUPUY, vice-présidente d'Handi'chiens

Je représente aujourd'hui Robert KOHLER, Président d'Handi'chiens.

Cette association a été créée en 1989, et fête cette année les 30 ans de la première promotion de chiens d'assistance en France. Cette association reconnue d'utilité publique éduque, et remet gratuitement des chiens à des personnes en situation de handicap et de vulnérabilité.

Initialement, cette association remettait essentiellement des chiens à des personnes à mobilité réduite, en fauteuil roulant, mais elle s'est adaptée aux nouveaux besoins des personnes en situation de handicap.

Cette diversification nous a finalement permis de mettre l'accent sur cette notion de handicap invisible, qui touche 80 à 85 % des personnes en situation de handicap.

Enormément de travaux ont été réalisés par Canidea, mais le rapport de l'OBAC 2020 met l'accent sur le nombre important de refus, et sur le très long chemin qu'il reste à parcourir.

En 30 ans, nous sommes passés de l'image de la personne handicapée, en fauteuil, à l'image

## Présentation de l'OBAC et de ses missions

de la personne en situation de handicap, qui est debout, ce qui entraîne des difficultés, notamment au niveau des refus. Il va donc falloir prévoir des modules de formations spécifiques dédiés.

Aujourd'hui encore, le refus et la difficulté d'insertion des chiens est beaucoup plus marquée en milieu scolaire et médico-social, ce qui est préoccupant, et requiert un accompagnement à différents niveaux, pour l'insertion de l'enfant en milieu scolaire, mais aussi et surtout la sensibilisation et la formation des professionnels éducatifs.

Pour terminer sur une note un peu plus encourageante, les associations accueillent de plus en plus, parmi les familles d'accueil, des enseignants, et des professeurs des écoles. Ceci leur permet d'œuvrer dans le sens de la prise de conscience et de sensibilisation du handicap auprès des enfants, mais aussi auprès de l'intégration des chiens d'assistance au sein de leur établissement.

Je vous remercie.

### Paul CHARLES

Je passe la parole à Florine MUNIER, responsable d'Acadia.

### Florine MUNIER, responsable d'Acadia

Je suis Florine Munier, coordinatrice de l'association Acadia, qui est la première association en France à former des chiens d'assistance pour les jeunes diabétiques, qui ont besoin d'un contrôle glycémique régulier. C'est un handicap, invisible, mais pourtant très invasif pour l'enfant, comme pour les parents et ses proches.

Le chien d'assistance pour jeune diabétique permet de détecter les variations de glycémie, de donner l'alerte quelques minutes avant une crise, et permet au jeune de s'injecter de l'insuline. Cependant, certaines familles nous ont fait remonter des difficultés d'accessibilité dans différents lieux.

Nous n'avons pas encore beaucoup de chiens par rapport aux chiens guides, mais ils sont très importants, puisqu'ils permettent une stabilité du niveau de diabète. Je vais laisser la parole à Janelle.

### Janelle DROUIN

Je suis bénéficiaire de Moon depuis deux ans, qui me suit au quotidien. Je voudrais parler de ma difficulté par rapport à l'insertion professionnelle. Ainsi, j'ai fait une trentaine de demandes de stage, toutes refusées, en raison de mon chien.

Il est donc important de faire connaître les chiens d'assistance, parce que les personnes ont des blocages importants. Ma chienne m'a sauvé la vie de nombreuses fois, il est donc important de présenter nos soucis.

### Paul CHARLES

Merci Janelle, vous avez très bien retracé l'utilité de ce magnifique chien d'assistance. On va revenir aux chiens guides d'aveugle.

### Bernadette PILLOY, maîtresse de chien guide

Je suis la compagne de route de Mara depuis trois ans. Je suis heureuse, je trace avec mon chien guide à travers les transports en commun, les magasins. J'ai connu des refus, je m'en suis même occupée à l'Association nationale des maîtres de chiens guides, et maintenant, je rentre partout. L'amour qui lie le chien et l'être humain est merveilleux.

### Paul CHARLES

Merci Bernadette. Je voudrais saluer le travail accompli par la DMA, et par les associations sur la définition du logo universel. Arthur va nous expliquer la création de ce logo.

### Arthur AUMOITE, administrateur de l'association nationale des maîtres de chiens guides

Il y a maintenant presque trois ans, mon chien guide et moi-même avons malheureusement été victimes d'un refus d'accès assez quotidien, mais celui-ci a été très violent.

Avec du recul, cela a été l'opportunité de pouvoir faire comprendre au grand public les situations que connaissent malheureusement trop souvent les maîtres de chiens guides, et de chiens d'assistance.

Nous nous sommes réunis, avec la Direction ministérielle à l'accessibilité, avec des associations de chiens guides, de chiens d'assistance pour réfléchir à une solution.

Nous sommes tous très différents, avec des handicaps différents, et des chiens très différents aussi.

Nous avons donc travaillé sur un signe distinctif unique, facilement reconnaissable, pour tous les chiens guides et chiens d'assistance en France, pour faire comprendre ce droit fondamental d'accéder à un endroit ou à un autre, comme tout citoyen.

Pour faire comprendre ce droit, nous avons rajouté une Marianne, et un drapeau tricolore. A partir d'aujourd'hui, vous pourrez voir fleurir ce logo un peu partout sur les harnais de nos chiens guides, et chiens d'assistance. Je vous remercie pour votre attention.

### Paul CHARLES

Dans la continuité de ce que nous avons dit jusqu'à maintenant, il nous faut lutter de manière quotidienne face à tous ces abus. Nous venons d'apporter la vision de la mise en œuvre et de l'application des textes réglementaires à l'accessibilité des chiens guides et d'assistance.

Il est toujours extrêmement difficile de faire connaître à l'ensemble des organisations professionnelles, collectivités territoriales, représentants de l'Etat, les textes en vigueur dans notre pays autorisant la libre circulation de nos amis chiens guides et d'assistance.

Une première initiative a été concrétisée le 12 mars 2015 par les associations de chiens guides, avec la création de l'Observatoire d'accessibilité des chiens guides. Cette installation de l'OBAC s'est tenue lors d'un colloque à l'Assemblée nationale, lieu emblématique de vote des lois de notre République.

Depuis quelques années, il nous paraît nécessaire d'élargir les fonctions de l'OBAC, non seulement aux chiens guides d'aveugles, mais également à tous les chiens guides et d'assistance. L'aide à la personne par le chien, portée par la Confédération nationale des organisations de chiens d'aide à la personne, Canidea, acteur unique en Europe ne pouvait être absent de cet observatoire de l'accessibilité.

Nous sommes le jour J de l'installation d'un Observatoire d'incivilités des chiens guides d'aveugle et d'assistance, qui a pour mission d'accompagner, de coordonner et d'informer, grâce à trois collèges : le collège institutionnel avec les représentants de l'Etat et des collectivités territoriales, le collège associatif et le collège des usagers.

Le plan d'action sera réalisé en relation avec le secrétariat d'Etat aux personnes handicapées, et la déléguée ministérielle à l'accessibilité, et Canidea assurera la coordination générale. Les différents collèges s'installeront progressivement dans le temps, pour permettre à chacun d'assurer pleinement sa quote-part dans les instances de l'OBAC. Faire vivre l'OBAC nécessitera des moyens financiers, pour l'accompagnement de sa mission, dont la première est la création d'une plateforme de déclaration de refus, de formations, d'informations sur les droits et devoirs de chacun. J'appelle tout particulièrement les organismes professionnels présents concernés par les refus d'accès, à leur mécénat de compétence pour leur contribution financière participative à notre budget de fonctionnement.

Faire connaître les lois de la République n'est pas aisé, mais demander à chacun de nos concitoyens de faire un effort pour participer à l'accessibilité de ceux qui sont en situation de handicap n'est pas insurmontable, mais seulement une ligne de conduite à partager. Nous allons faire une pause en attendant que notre ministre arrive. Je vous remercie pour l'intérêt tout

## Présentation de l'OBAC et de ses missions

particulier que vous portez à ce nouvel OBAC, et pour votre disponibilité. Nous devons transmettre ce message, pour qu'il y ait une inclusion parfaite dans notre monde et que personne ne se sente mis de côté.

Juste après la prise de parole de notre ministre, j'appellerai chacune des professions présentes à venir signer notre charte, signe d'engagement à nos côtés. Merci. En attendant la ministre, vous pouvez poser vos questions.

### De la salle

Je voulais savoir si c'était la même chose au niveau des chiens d'assistance et d'écouteur, en termes de parcours de formation du chien ?

### Christine DUPUY, Association Handi'Chiens

La sélection du chiot est extrêmement importante, et elle est faite auprès d'éleveurs et de lignées connus d'Handi'chiens, pour éviter au maximum le risque de sortie de programme en raison de tares.

Les chiots sont confiés à des familles d'accueil bénévoles, dès l'âge de deux mois, jusqu'à leurs 18 mois. Tous les 15 jours, un cours permet d'évaluer la progression du chiot dans son processus d'éducation qui passe toujours par le plaisir.

Pour préparer la séparation, des rotations de deux à trois semaines sont faites pour permettre au chien de comprendre que les ordres qu'il a pu apprendre, il doit être capable de les restituer avec n'importe quelle personne, et dans les circonstances de la vie quotidienne.

A 18 mois, les chiens entrent dans un des quatre centres d'éducation labellisés Handi'Chiens, et pris en charge par des éducateurs canins spécialisés, pour parfaire leur éducation. Cette phase va permettre à l'éducateur de repérer les qualités du chien, et de l'orienter vers le chien d'assistance PMR, vers le chien d'éveil ou pour stimuler l'autonomie de la personne, lui redonner de la vie, redonner envie.

Le binôme chien/bénéficiaire a un lien unique, et il faut que le bénéficiaire corresponde au chien et réciproquement.

### De la salle

Comment devient-on éducateur de chien guide ?

### Michel ROSSETTI

Pour devenir éducateur de chien guide, il faut s'adresser à une école de chien guide. C'est une formation en alternance, et la personne doit d'abord être embauchée dans une école, pour être ensuite envoyée en formation durant deux ans pour être moniteur. A la fin de ces deux ans, elle peut débiter un deuxième cursus pour devenir éducateur de chien guide. Pour les prérequis, généralement, le niveau bac est demandé.

### Cathy

Nous sommes labellisés, ce qui veut dire que nos chiens sont issus d'élevage, ils sont LOF. Les chiens reviennent régulièrement à l'association, pour pouvoir mettre en place le lâcher prise de la famille d'accueil.

### Michel ROSSETTI

Je voudrais noter l'importance des professionnels et des maîtres en familles d'accueil. Les familles d'accueil sont importantes pour sensibiliser les chiens au milieu dans lesquels ils vont évoluer, et elles peuvent elles aussi être confrontées à des difficultés d'accès, surtout pour les chiens d'éducation. Il reste du travail à faire.

Autre chose, ce sont des chiens de travail, mais là aussi, nous avons encore des actions à mener pour permettre à ces chiens de s'ébattre plus librement, et certaines villes ont répondu à nos attentes.

**Paul CHARLES**

Nous allons accueillir Madame la Ministre. Je la remercie de nous honorer de sa présence.

**Carole GUÉCHI**

Merci à tous. Je vous prie de nous excuser pour les minutes de retard. Hier soir a été présentée la nouvelle campagne gouvernementale de sensibilisation aux personnes en situation de handicap, cette campagne était attendue depuis 15 ans. Elle débutera le 18 octobre, et se poursuivra jusqu'en janvier.

## Sophie CLUZEL, Secrétaire d'État aux personnes handicapées



Bonjour à toutes et à tous, désolée de mon retard, nous étions avec le Président de la République pour la pose de la première pierre du village olympique et paralympique, qui sera 100 % accessible.

Comme l'a dit Carole GUÉCHI, c'est une très belle campagne qui démarrera le 18 octobre, dont l'objectif est de faire tomber les préjugés sur les situations de handicap. Cela fait quinze ans qu'il n'y en avait pas eu. Elle va durer 4 mois au travers des médias et des réseaux sociaux.

L'Observatoire est très important pour l'accessibilité des chiens guides, et beaucoup de travaux ont été faits.

J'ai été saisie de discriminations, c'est-à-dire de refus de pouvoir rentrer avec son chien dans des établissements recevant du public. C'est un combat permanent, et il était temps de se fédérer pour porter un message, et avoir une formation certifiée. Un logo, unique, repérable facilement a ainsi été créé, et nous sommes le premier pays d'Europe à travailler sur cette notion de coordination des acteurs.

Cet Observatoire a pour but de remonter les dysfonctionnements, et de pouvoir réagir le plus vite possible. Je me permettrai d'être la garante de cet Observatoire, de son utilité pour agir, interagir, pour améliorer le quotidien des personnes. Lutter contre ces discriminations est ce qui nous anime tous ici, et nous pourrons ensuite en faire état avec les autres pays d'Europe.

### Carole GUÉCHI

Merci, Madame la Ministre, d'être à nos côtés ce soir. Vous êtes la première à signer, mais nous avons déjà une quinzaine de partenaires signataires, que ce soit des entreprises, des fédérations professionnelles, patronales, syndicales. L'idée est que tous les ans, d'autres partenaires puissent s'engager sur ce mouvement, et signer la charte à leur tour. Madame la Ministre à vous l'honneur...

- **Signature de la charte de fonctionnement par l'ensemble des acteurs présents et photo de groupe.**

### Paul CHARLES

Je vais rappeler Philippe BURY, afin qu'il présente le rapport 2020 de Canidea.

# Rapport annuel sur les refus d'accès aux chiens guide et d'assistance

## par l'Association Nationale des Maîtres de chiens guide (ANM)

### Philippe BURY, vice-président ANM Chiens guides

Je suis très heureux de représenter Madame Dominique Latgé, Présidente de l'ANM chiens guides, qui n'a pu être parmi nous aujourd'hui. Nous tenons à remercier très chaleureusement les membres historiques de l'OBAC pour leur implication, et nous nous réjouissons d'accueillir les nouveaux membres qui rejoignent cet observatoire. L'OBAC est né il y a six ans, fruit d'une collaboration étroite entre la FFAC et l'ANM chiens guides. Nous souhaitons la bienvenue aux associations de chiens d'assistance.

Les chiffres 2020 du rapport sont bien entendu à replacer dans le contexte difficile dû à la pandémie : moins de déplacements de maîtres, mesures de distanciation sociale, et refus d'accès des chiens qui seraient vecteurs du Covid, même si ces affirmations ont été très rapidement démenties par des études vétérinaires.

Au fil des dernières années, nous avons constaté un net recul des refus d'accès, en raison d'une meilleure information des maîtres de chiens guides ou d'assistance et des prestataires sur le droit d'accès. Ces chiffres sont liés aux signalements, et ne sont donc pas exhaustifs. L'aspect humain est capital, et c'est pour cela que les associations accompagnent les maîtres, et leur apportent le soutien moral dont ils ont besoin. Ce déni du droit d'accès peut prendre deux formes : une difficulté d'accès ou un refus d'accès. Je vous remercie.

### Stéphane ROSSETTI, responsable accessibilité ANM Chiens guides

Un constat a été fait montrant l'importance de créer une plateforme sur laquelle mettre à disposition les droits d'accès, et les différents textes législatifs pour les maîtres de chiens guide et de chiens d'assistance, puis leur permettre d'avoir des informations concernant le handicap et les bonnes pratiques permettant un bon accueil des personnes en situation de handicap.

Cette plateforme devra être accessible numériquement, et permettra notamment aux maîtres de chiens guides de déclarer, et de signaler des difficultés ou des dénis de droit d'accès. La personne aura également la possibilité de transmettre son signalement à une association tierce qui jouera le rôle de médiateur auprès de la personne responsable du déni de droit d'accès.

Le rôle des associations est réellement de faire de la pédagogie, parce que dans la plupart des cas, ces refus ou dénis d'accès sont liés à une méconnaissance de la loi, et une difficulté à reconnaître le handicap. Cette plate-forme ayant un coût non négligeable, nous comptons sur votre soutien. Merci à vous et bonne fin de journée.

### Paul CHARLES

Merci. Je vais laisser la parole à nos partenaires.

# Prise de parole des partenaires de l'OBAC

## Annette MASSON

Monsieur le Président, merci de nous avoir associés à l'OBAC.

Aujourd'hui, près de 5 000 sites touristiques sont sensibilisés, informés sur l'accueil des chiens d'accompagnement, des chiens guides. C'est évidemment important pour nous en termes de formation. Ces dernières années, nous avons d'ailleurs diffusé plusieurs milliers de vitrophanies représentant un chien barré et un chien d'accompagnement. Nous n'en avons plus, mais nous allons procéder à d'autres types de diffusions. Merci, nous continuerons de collaborer.

## Eric COSSET, directeur des Opérations chez Disneyland Paris

A Disneyland Paris, l'accessibilité est une valeur très forte, et une de nos priorités aussi bien dans le parc que dans les hôtels. Certains chiens peuvent d'ailleurs venir dans les attractions et s'amuser.

Nous sommes très fiers de notre engagement au sein de l'OBAC, pour faire évoluer les choses, et apporter notre expérience. Merci beaucoup.

## Jacques DAVY, directeur des Affaires Juridiques et Fiscales de la Fédération du commerce et de la distribution

Je représente la première fédération française représentative du commerce. J'ai compris que le refus d'accès était le sujet principal, peut-être dû à des préjugés ou des mauvaises compréhensions de consignes.

L'accueil des personnes handicapées, et de leur chien aidant fait évidemment partie de notre métier, c'est indissociable. C'est une obligation, tous les clients doivent être accueillis et servis de la même manière, et je suis sûr que les enseignes que nous représentons le partagent.

Comptez sur l'engagement de notre fédération pour informer les enseignes, diffuser les bonnes pratiques, participer à leur rédaction si besoin. Nous pouvons aussi remonter des signalements qui pourraient justifier une intervention. Le sujet doit aussi être partagé avec nos partenaires et prestataires, en particulier la sécurité entrante ou sortante des magasins, qui ont des missions particulièrement compliquées. Je vous remercie.

## Armand JOSEPH-LOUDIN, directeur Général Délégué de G7

Je vous remercie à nouveau de nous avoir associés à cet observatoire, puisque les taxis jouent un rôle important dans la mobilité pour tous. Il y a sans doute des choses à parfaire en termes de formation, d'information.

Le simple lancement de cet événement va donc permettre de recalibrer quelques éléments, et nous souhaitons continuer à améliorer l'accueil de tout un chacun dans les taxis. Bonne journée.

## Paul CHARLES

Merci. Je ne doute pas que ce sera fait parfaitement dans vos taxis.

## Bertrand LECOURT, président d'honneur de l'Union des métiers et des industries de l'hôtellerie

L'UMIH, l'Union des métiers et des industries de l'hôtellerie, créée en 1946, était déjà présente lors de la création de l'OBAC en mars 2015. Elle est présente sur tout le territoire, et représente les hôtels, les cafés, les restaurants, et les discothèques.

Nous sommes donc dans une logique évidente de participation pour tout ce qui concerne l'accès des chiens guides dans tous ces établissements.

L'Umih va donc relancer cette communication indispensable vers tous ses adhérents exploitants, mais malheureusement, seuls 80 % des établissements adhèrent à mon syndicat..



En termes de communication, l'Umih dispose d'un service efficace de diffusion, et des messages pourront être mis en ligne, afin de rappeler à la profession les obligations réglementaires s'agissant de l'accueil des couples chien-guide/non-voyant.

Nous distribuons également des pictogrammes, et rappelons les bonnes pratiques lors d'assemblées générales et du congrès annuel. Merci de votre attention.

### **Ingrid MARESCHAL, déléguée Générale de la Fédération Nationale des Transports de Voyageurs**

La Fédération nationale des transports de voyageurs regroupe mille chefs d'entreprise dans toute la France, qui représentent le transport public et privé.

Nous avons une culture de l'accessibilité dans notre profession depuis quelques années, notamment pour l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite, où beaucoup d'efforts ont été faits depuis 2015. Il nous paraissait donc naturel de participer à cet Observatoire. Nous sommes à la disposition de tous les acteurs de l'Observatoire pour alimenter la feuille de route, et faire de la pédagogie auprès de nos entreprises, et des transporteurs.

### **Cédric PAULIN, secrétaire général du Groupement des Entreprises de Sécurité**

En parcourant le rapport, j'ai vu que certaines agences de sécurité étaient à l'origine de refus et de dénis d'accès. Je n'en suis absolument pas surpris. Ce groupement comprend 200 adhérents sur 3 500 entreprises, soit 80 000 agents de sécurité, sur un secteur qui en réunit environ 170 000.

Nous faisons des actions de communication, de sensibilisation, via des pictogrammes, des formations. Nous sommes d'ailleurs déjà en train de diffuser sur les réseaux sociaux. Nous participons à l'OBAC, parce que la sécurité privée travaille aux interfaces, aux contrôles d'entrée et sortie dans les lieux publics et privés. Beaucoup d'agents de sécurité privés sont d'anciens maîtres-chiens, et ont une sensibilité à tout ce qui touche aux activités cynophiles. Nous n'aurons donc pas de problème pour élargir la sensibilisation. Nous sommes à votre service.

### **Nouredine DAMAHN, secrétaire Général de FO UNCP Taxi**

D'abord, je voudrais vous remercier de nous avoir conviés à signer cette charte de l'OBAC, car notre organisation a toujours œuvré pour les personnes à mobilité réduite ou malvoyantes.

Dans un passé récent, nous avons soutenu la création d'une centaine de licences PMR par la préfecture de police, et nous luttons contre la discrimination dans notre profession. En 2018, sur Handicap.fr, aucun refus n'a été signalé. Nous avons aussi une commission de discipline, et j'ai vu quelques cas passer de refus de charge de chien guide, mais ces chauffeurs de taxi sont lourdement sanctionnés. Il s'agit donc de lutter contre ce phénomène qui n'est, heureusement, pas récurrent dans la profession.

C'est une obligation de prendre les chiens guides dans la réglementation des taxis, mais rien n'est précisé pour les chiens d'assistance. Il faudra peut-être le rajouter. En tout cas, nous nous engageons par signature de la charte, avec l'OBAC, à améliorer l'accès. Merci à tous.

### **Dorian LAMARRE, directeur des Affaires Publiques du Conseil National des Centres Commerciaux**

Merci de cette initiative, et de nous associer aux travaux de l'OBAC, parce que la question de l'accès est prégnante dans les centres commerciaux.

Les adhérents du CNCC sont engagés dans des démarches RSE depuis plusieurs années, et il nous paraît important de permettre à tout le monde de pouvoir accéder facilement et librement aux centres commerciaux.

Notre objectif, en rejoignant l'OBAC, est donc d'avoir un travail d'information, de sensibilisation très important auprès de nos adhérents, et un travail de pédagogie en leur qualité de donneur d'ordres pour faciliter les accès. Dans cette dynamique d'inclusion, la semaine prochaine, nous signerons une charte pour les autistes et leurs accompagnants. Merci à tous.

## Prise de parole des partenaires de l'OBAC

### **Sandrine BIZE, cheffe de Département de la Confédération Générale de l'Alimentation en Détail**

Merci, Monsieur le Président. J'ai beaucoup aimé votre intervention sur le vivre ensemble, car c'est le point fédérateur des actions de l'OBAC. J'ai reconnu des personnes avec lesquelles nous travaillons depuis 2015 sur la vitrophanie, pour rappeler les chiens autorisés à pénétrer dans les commerces, car beaucoup de professionnels ont gardé en tête « pas d'animaux domestiques » sans connaître le rôle des chiens guides d'aveugle, et des chiens d'assistance. Notre rôle a donc été de construire des guides de sensibilisation de nos entreprises, en partenariat avec les différentes associations, et nous souhaitons ce travail au sein de l'OBAC, parce que je pense qu'il y a une part de méconnaissance, peut-être une crainte aussi des chiens. C'est apprendre à mieux se connaître, à mieux définir les attentes des personnes en situation de handicap. Nous sommes à vos côtés et nous rappelons notre engagement. Merci beaucoup.

### **Ali GALLOUZI, chargé d'affaires à la mission accessibilité à la RATP**

A la RATP, nous sommes fiers de signer ce partenariat avec vous, et nous avons créé un pictogramme pour limiter la discrimination de l'accessibilité des chiens. Nous les avons installés dans les 4 700 bus, pour permettre d'éliminer toutes les discriminations. Nous travaillons également énormément sur la pédagogie pour les agents RATP, mais surtout pour nos clients qui ont peur quand ils voient un chien.

### **Christophe JACOPIN, président de la Scop GAT, Directeur de Gescop, Gérant d'Alpha Taxis, Secrétaire Général de CSSCTP**

Tout d'abord, notre groupement est très fier, et vous remercie pour l'invitation à rejoindre vos rangs pour apporter notre édifice contre la discrimination vis-à-vis des handicapés. Je représente la Scop qui gère un millier de chauffeurs de taxi, et à travers notre filiale, nous véhiculons les valeurs de l'économie sociale et du taxi, mode de transport accessible à tous les publics. Alpha Taxis est la seule compagnie parisienne à imprimer ses cartes commerciales en braille, et à offrir des abonnements à tarif réduit pour les personnes à mobilité réduite. Il y a quelques années, nous avons sensibilisé nos chauffeurs à l'accueil spécifique des chiens guides en diffusant un communiqué dans notre journal interne. En 2019, nous avons relayé le rappel à l'ordre du défenseur des droits, en rappelant à nos chauffeurs la loi et les sanctions.

Nous sommes convaincus que l'accueil des chiens guides et d'assistance est affaire de pédagogie et de bonnes pratiques à instaurer. Le taxi reste le seul transport porte à porte qui fonctionne 24 heures/24, avec une mission de service au public. Les chiens guides ou d'assistance sont, à l'instar des taxis, des acteurs de la mobilité, de l'autonomie, et ont évidemment leur place dans nos véhicules. Voilà pourquoi nous avons rejoint l'OBAC, et j'en suis très fier. Merci.

### **Ahmed SENBEL, président de la fédération nationale de taxis indépendants**

Monsieur le Président, Mesdames et Messieurs, je suis ravi de représenter notre organisation professionnelle au sein de l'Observatoire d'accessibilité des chiens guides d'aveugles. Nous devons être sensibles à l'égard des personnes à mobilité réduite. Nous avons d'ailleurs travaillé avec la Préfecture de police pour la création d'ADS exclusivement réservée au transport des personnes à mobilité réduite, pour les recevoir dans de bonnes conditions de transport.

Notre rôle est de former et d'informer nos adhérents, ce que nous faisons à travers nos formations initiales et continues, pour faciliter la vie des personnes nécessitant le besoin de chiens guides ou d'assistance. Il ne devrait plus y avoir de personnes refusées à ce jour. Nous n'avons pas de données claires à ce sujet, mais les trois dernières années, aucune commission de discipline n'a eu lieu sur ce sujet. Avec la création de la plateforme, nous pourrions avoir des données claires afin de cibler là où nous devons travailler. Avec l'implication des acteurs ici présents, nous pouvons jouer un rôle important dans le

transport de ces personnes. Par contre, personnellement, je ne connaissais pas la loi pour les personnes ayant un chien d'assistance.

Pour toutes ces raisons, notre fédération a signé cette charte, et j'espère que nous pourrons continuer à nous impliquer activement. Merci à tous.

#### **Mahécore DIOUF, secrétaire général de Sud-Taxis**

Je suis fier et honoré de participer, et de marquer ma présence et notre solidarité pour accompagner dans cette démarche pour un futur meilleur, et ne plus avoir aucun refus des taxis. Je participe à plusieurs commissions de discipline, et je n'ai jamais tremblé par rapport à un refus de charge, et soyez rassurés, cela va continuer. Merci à vous.

#### **Paul CHARLES**

Je crois que nous arrivons au terme de cette magnifique installation. Je rappelle à mes côtés Madame GUÉCHI pour conclure. Merci pour votre travail, et votre implication qu'on va mesurer dans la durée. C'est à vous tous de nous aider dans notre tâche, et surtout, d'aider les personnes présentes, qu'elles ne subissent plus ces discriminations. Tout le monde a le droit à la même liberté. Merci, et à très bientôt pour faire un nouveau rapport.

*(Fin des débats).*



## La délégation ministérielle à l'accessibilité

Elle veille au respect des règles d'accessibilité, coordonne et assure la cohérence des actions menées par le ministère dans ce domaine. Soucieuse d'une meilleure intégration des personnes handicapées, elle veille à créer les conditions du dialogue, par un travail d'écoute et d'échange avec tous les acteurs de l'accessibilité et notamment les associations de personnes handicapées, pour faire émerger les synthèses nécessaires au déploiement de la politique d'accessibilité.

Plus d'informations sur [www.accessibilite.gouv.fr](http://www.accessibilite.gouv.fr)

Inscrivez vous à la news-letter mensuelle de la DMA :  
[dma.sg@developpement-durable.gouv.fr](mailto:dma.sg@developpement-durable.gouv.fr)

Secrétariat général



Délégation ministérielle à l'accessibilité

Grande Arche paroi sud - 92055 La Défense cedex - Tél : 01 40 81 21 22

Conception graphique : SG/DAF/SAS/SET/SET2 - E. Rillardon, B. Cudelou

Impression : SG/DAF/SAS/SET/SET2 - Atelier de reprographie.

Crédits photo : © Cerema (couverture) ; DMA

Imprimé sur du papier certifié ecolabel européen  

[www.ecologie.gouv.fr](http://www.ecologie.gouv.fr) - [www.cohesion-territoires.gouv.fr](http://www.cohesion-territoires.gouv.fr) - [www.mer.gouv.fr](http://www.mer.gouv.fr)



**MINISTÈRES  
TRANSITION ÉCOLOGIQUE  
COHÉSION DES TERRITOIRES  
MER**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*