
Rapport au Premier ministre



Rapport de l'Observatoire
interministériel
de l'accessibilité et
de la conception universelle

Rapport au Premier ministre

Rapport de l'Observatoire
interministériel
de l'accessibilité et
de la conception universelle

Remis au Premier ministre le 16 mai 2011

Rapports officiels

Rapport au Premier ministre

© Direction de l'information
légale et administrative

*« En application de la loi
du 11 mars 1957*

*(art. 41) et du Code de la propriété
intellectuelle du 1^{er} juillet 1992,
complétés par la loi du 3 janvier 1995,
toute reproduction partielle ou totale
à usage collectif de la présente
publication est strictement interdite
sans autorisation expresse de l'éditeur.*

*Il est rappelé à cet égard que l'usage
abusif et collectif de la photocopie
met en danger l'équilibre économique
des circuits du livre. »*

ISBN 978-2-11-008653-2

ISSN : 0981-3764

DF : 5 HC26770

www.ladocumentationfrancaise.fr

Paris, 2011

Photos de couverture :
Premier ministre
service de la photographie
Diffuseur :
La Documentation française
Sculpteur : Marielle Polska
et photo goodshoot

Sommaire

Avant-propos	5
Introduction	7
Accessibilité des services de transport : suivi de la mise en œuvre des orientations définies lors de la table ronde du 3 juin 2010	11
Investissements programmés en matière d'accessibilité	14
Actions mises en place en matière de formation et concertation	17
Éléments statistiques une approche de la réalité des démarches d'accessibilité en quelques chiffres	23
Schémas directeur d'accessibilité des services de transport collectif (SDA) : le très bon taux de couverture des populations ne préjuge pas d'une réalisation effective de la mise en accessibilité des transports à l'horizon 2015	25
Plans de mise en accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics (PAVE) : une véritable dynamique avec de fortes disparités locales	27
Diagnostics d'accessibilité des établissements recevant du public (ERP) relevant des Communes et EPCI : majoritairement engagés	27
Commissions communales ou intercommunales pour l'accessibilité aux personnes handicapées (CCAPH – CIAPH)	29
Pour aller plus loin	
Analyse par thématiques	31
Secteur « Cadre bâti »	33
Secteur « Voirie et Transports »	51
Secteurs « Culture, Sports, Loisirs et Tourisme »	75
Secteurs « Nouvelles technologies, moyens de communication et d'information »	107
Éléments de préfiguration du futur « Centre de ressources » de l'Observatoire	129
Premières réflexions méthodologiques sur le recueil de données statistiques	133

Conclusion	141
Récapitulatif des préconisations	145
La Voirie et les Transports	147
Le Cadre bâti	149
La Culture, les Sports, les Loisirs et le Tourisme	150
Les Nouvelles technologies, moyens de communication et d'information	152
Préconisations transversales	155
Composition des groupes de travail de l'Observatoire	157
Groupe de travail « le Cadre bâti »	159
Groupe de travail « la Voirie et les Transports »	161
Groupe de travail « la Culture, les Sports, les Loisirs et le Tourisme »	162
Groupe de travail « Nouvelles technologies, moyens de communication et d'information »	163
Groupe de travail « Réflexions autour de la construction du Centre de ressources	165
Groupe de travail « Réflexions méthodologiques sur le recueil de données statistiques	166
Liste des sigles	167
Annexes	173
Annexe 1: Groupe de travail « le Cadre bâti »	175
Annexe 2: Groupe de travail « la Voirie et les Transports »	195
Annexe 3: Groupe de travail « la Culture, les Sports, les Loisirs et le Tourisme »	211
Annexe 4: Groupe de travail « les Nouvelles technologies, moyens de communication et d'information »	215
Annexe 5: Charte du centre de ressources	217
Annexe 6: Trame-type du rapport annuel des commissions communales ou intercommunales pour l'accessibilité aux personnes handicapées	221
Contributions	235
Contributions collectives	237
Contributions individuelles	241

Avant-propos

Le 11 février 2010 était mis en place l'Observatoire interministériel de l'accessibilité et de la conception universelle. Malgré sa jeunesse, il a tenu à livrer un premier rapport de ses travaux dans un délai compatible avec une présentation à la Conférence nationale du handicap.

Sur un champ d'investigation des plus vastes, l'Observatoire a mené des travaux sur les sujets qui lui paraissaient prioritaires et livre ainsi dix-neuf fiches, toutes accompagnées de préconisations.

En l'absence de système d'information instauré par la loi du 11 février 2005, ce travail s'est révélé particulièrement ardu. J'espère que ce premier rapport saura retenir l'attention des principaux acteurs de la politique de mise en accessibilité et les incitera à développer des outils d'évaluation de leurs actions en faveur de l'accessibilité.

Il me paraît important, dans nos démarches, de souligner la nécessité de prendre en charge tous les handicaps en s'attachant à travailler sur les besoins des personnes handicapées mentales et psychiques, afin de leur ouvrir le bénéfice de l'inclusion et de favoriser leur autonomie.

Si la politique d'accessibilité s'installe progressivement dans notre société, si l'acceptation de la personne handicapée lui permet de s'insérer dans la cité, il nous faut encore faire plus et inscrire notre société dans une démarche volontariste au profit de la conception universelle.

Je tiens tout particulièrement à remercier les membres de l'Observatoire qui se sont spécialement investis dans la recherche des informations, la construction et le dépouillement de questionnaires et leur analyse.

Je salue le travail effectué par les six groupes de travail et remercie aussi pour leur réelle implication, les membres associés qui ont tenu à participer à ces travaux. Il importe aussi de remercier toutes les personnes, entreprises et structures, qui ont été auditionnées pour la qualité de leurs apports, indispensables à la préparation de ce premier rapport.

Enfin, la parution de ce rapport et sa qualité sont le résultat de l'investissement du secrétaire général du Comité interministériel du handicap, de la déléguée ministérielle à l'accessibilité, de son équipe et des agents de la Direction générale de la cohésion sociale qui en ont assuré le recollement et la relecture.

Sylvie Desmarescaux

Présidente de l'Observatoire interministériel
de l'accessibilité et de la conception universelle

Introduction

La création d'un Observatoire national de l'accessibilité a été proposée par le gouvernement dans la suite de la première Conférence nationale du handicap⁽¹⁾. Le constat était posé, par le ministère du Développement durable, de la nécessité de suivre la mise en œuvre de ce volet essentiel de la loi du 11 février 2005 consacré à l'accessibilité, et du besoin de capitaliser les connaissances et les expériences innovantes en vue de leur diffusion à l'ensemble des acteurs publics et privés de l'accessibilité.

Ainsi le 11 février 2010, cinq ans après la promulgation de la loi, Mesdames Nadine Morano et Valérie Letard ont installé l'Observatoire interministériel de l'accessibilité et de la conception universelle et confié la présidence à Madame Sylvie Desmarescaux, sénatrice. L'Observatoire a pour mission d'évaluer l'accessibilité et la convenance d'usage des bâtiments d'habitation, des établissements recevant du public, des lieux de travail, de la voirie, des espaces publics, des installations ouvertes au public, des moyens de transports et des nouvelles technologies. Il étudie les conditions d'accès aux services publics, au logement et aux services dispensés dans les établissements recevant du public. Il recense les progrès réalisés en matière d'accessibilité et de conception universelle. De plus, il est chargé d'identifier et de signaler les obstacles à la mise en œuvre des dispositions de la loi du 11 février 2005 en matière d'accessibilité et les difficultés rencontrées par les personnes handicapées ou à mobilité réduite dans leur cadre de vie.

Enfin, pour diffuser les connaissances, il doit constituer un Centre de ressources chargé de rechercher, répertorier, valoriser et diffuser les bonnes pratiques en matière d'accessibilité et de conception universelle.

Il rassemble, sous l'égide du Premier ministre, les acteurs privés et publics de l'accessibilité représentant tous les secteurs de notre société. S'il est officiellement composé de 57 membres, il a su associer 126 participants qui ont rejoint ses six groupes de travail.

L'étendue de son champ d'investigation correspond aux besoins d'amélioration de ce qui fait l'essentiel du «vivre ensemble» et aux attentes des

(1) Cf. p. 295 du rapport du Gouvernement au Parlement.

citoyens dans leur vie propre. De ce fait, un tel périmètre ne pourra que difficilement être expertisé pendant les six années de travail de l'Observatoire⁽¹⁾.

De plus, il serait ambitieux en dix mois de fonctionnement, avec comme seule capacité de travail celle de ses membres, de vouloir dresser immédiatement et sur tous les volets, le constat de l'évolution de l'accessibilité en France et d'analyser l'état d'avancement de la mise en œuvre de la loi du 11 février 2005.

Pour mener à bien les missions qui lui sont confiées, l'Observatoire a organisé ses travaux autour des quatre thématiques structurantes que sont : « le cadre bâti », « la voirie et les transports », « la culture, les sports, les loisirs et le tourisme » et « les nouvelles technologies, moyens de communication et d'information ». Chaque groupe de travail a été établi pour cette première année, son plan de travail à partir des thèmes retenus en assemblée plénière.

La volonté de partage des informations de la part de ses membres est à souligner. Toutefois, l'Observatoire a été confronté à plusieurs difficultés : sa jeunesse, l'ampleur et l'hétérogénéité des champs à étudier, et la multiplicité des acteurs concernés. Ces facteurs expliquent qu'il n'a pas été possible de traiter et donc de livrer une analyse globale de toutes les avancées et de toutes les difficultés rencontrées en matière d'accessibilité, notamment eu égard au degré d'appropriation du sujet par les différents acteurs de l'accessibilité.

Par ailleurs, ce champ d'étude se caractérise par un manque criant en matière de données (ce qui avait fait apparaître la nécessité de créer un Observatoire), dans la mesure où la loi de 2005 n'a pas prévu de remontées d'information obligatoires de la part des acteurs ou des administrations. Les attentes des associations représentatives des personnes handicapées et la volonté des pouvoirs publics se sont rencontrées pour construire une grande loi sociétale sans aller jusqu'à intégrer les moyens de l'évaluation des objectifs assignés. Cette dimension, pourtant essentielle pour permettre un suivi des politiques menées, est totalement absente.

Certains acteurs, conscients de ce manque, se sont dotés d'outils⁽²⁾, mais aucune obligation n'existe en la matière, et encore moins de méthode permettant d'assembler chiffres et observations éparses. De plus, la multitude des acteurs intervenant dans cette politique, qu'ils soient publics ou privés, est un facteur de complexité supplémentaire. Le fait que certains soient regroupés au sein d'organismes, de fédérations, d'associations, etc., n'a pas pour autant permis que des analyses globales, qualitatives et quantitatives, de niveau national, soient disponibles. La mise en place de l'Observatoire participe de la prise de conscience d'un besoin de connaissance et d'objectivation de la matière. Ainsi a-t-il, dans sa première année d'exercice, par exemple travaillé sur certains secteurs à la construction d'enquêtes permettant une remontée d'information, et a également saisi certains organismes afin de structurer à l'avenir le suivi des avancées permises.

(1) Décret n° 2010-124 du 9 février 2010 article 11 - « *Les dispositions du présent décret cessent de s'appliquer à la date de la remise du rapport annuel de l'Observatoire suivant l'échéance fixée au deuxième alinéa de l'article 45 de la loi du 11 février 2005 susvisée* ».

(2) L'Observatoire national de la sécurité et de l'accessibilité des établissements d'enseignement, le ministère de l'Écologie, du Développement durable, des Transports et du Logement, les services du ministère des Sports, l'Association des paralysés de France, etc.

L'Observatoire a noté l'inégale implication des opérateurs sur le chantier de l'accessibilité et en particulier sur le suivi de son avancement. Il est possible que la phase de mise en œuvre opérationnelle des dispositifs ait été un frein à la construction d'outils de collecte et d'analyse des informations. L'Observatoire souhaite que ses travaux participent à la prise de conscience de ce besoin d'évaluation afin d'accompagner activement et efficacement les évolutions de notre société, et tout particulièrement les différentes échéances⁽¹⁾ prévues par la loi du 11 février 2005.

L'Observatoire souhaite inscrire ses travaux dans la construction de cette indispensable chaîne de l'information autour de la politique d'accessibilité, ce qui nécessitera du temps. Ce temps doit d'ailleurs permettre d'intégrer les avancées en matière de conception universelle et ainsi de participer au développement d'un environnement adapté à chacun, gommant et intégrant tout à la fois les différences.

S'étant vu confier la mission d'élaborer un rapport annuel rendant compte de ses travaux, dressant le bilan de l'évolution de l'accessibilité en France, et analysant l'état d'avancement de la mise en œuvre de la loi du 11 février 2005 en ce domaine, l'Observatoire livre donc, en cette année 2011, son premier rapport d'activité. Il est construit autour des travaux des quatre groupes thématiques auxquels s'adjoignent ceux liés à la création du Centre de ressources en accessibilité et à l'appui méthodologique sur les recueils de données statistiques.

Il intègre aussi des données statistiques éclairant la mise en œuvre des outils de programmation et de planification et de concertation, qui ont été collectées dans la dynamique des Journées territoriales de l'accessibilité, organisées par le ministère du Développement durable en 2010.

Enfin l'Observatoire interministériel de l'accessibilité et de la conception universelle s'est vu confier par le Gouvernement, la mission d'auditionner les opérateurs de transports sur leur politique en matière d'accessibilité. Cette mission faisait suite à une série de difficultés rencontrées dans les transports par les usagers. Deux séances ont été consacrées à la qualité des prestations proposées aux personnes handicapées et à leurs évolutions. Les éléments clés de cette étude font l'objet de la première partie de ce rapport.

L'Observatoire, comme le décret l'instituant le prévoit, a formulé des préconisations pour chacun des thèmes traités.

Ce rapport est complété par des annexes et des contributions des membres, notamment consultables dans la bibliothèque des rapports publics de La Documentation française.

(1) 2011 : accessibilité aux préfectures, aux établissements d'enseignement supérieur appartenant à l'État et les sites internet de l'État. 2012 : sites internet des collectivités locales. 2015 : accessibilité des établissements recevant du public et des services de transport.

**Accessibilité des services
de transport : suivi
de la mise en œuvre
des orientations définies
lors de la table ronde
du 3 juin 2010**

Suite à une série de difficultés rencontrées par des usagers handicapés ou à mobilité réduite dans les transports aériens et ferroviaires au printemps 2010, une table ronde organisée par les ministres en charge des Personnes handicapées et des Transports s'est tenue le 3 juin 2010. Elle a réuni les représentants des associations de personnes handicapées et des entreprises du secteur des transports ainsi que Sylvie Desmarescaux, sénatrice du Nord et présidente de l'Observatoire interministériel de l'accessibilité et de la conception universelle, et Thierry Dieuleveux, secrétaire général du Comité interministériel du handicap.

Un état des lieux précis des actions entreprises par tous les acteurs a été dressé. Les difficultés rencontrées pour la mise en accessibilité avant l'échéance fixée à 2015 par la loi du 11 février 2005 ont aussi été évoquées.

Après avoir rappelé que l'accessibilité ne concernait pas que les personnes à motricité réduite mais tous les types de handicap (physique, mental, sensoriel, cognitif, psychique ainsi que les polyhandicaps et les troubles de santé invalidants) et que tous les Français étaient en réalité concernés dès lors que leur mobilité peut être affectée (familles, enfants, personnes âgées...), les ministres ont demandé qu'un bilan des actions programmées pour garantir le respect de l'échéance de 2015 soit présenté par les opérateurs de transports devant l'Observatoire.

Par ailleurs, il a été demandé que les opérateurs associent davantage les représentants des personnes handicapées, par la mise en place d'instances consultatives, à la définition de leur politique d'accessibilité.

Les ministres ont encouragé les opérateurs à intégrer dans les plans de formation de leurs salariés des thématiques sur le handicap et sur la gestion de la relation-client avec des personnes handicapées ou à mobilité réduite.

Enfin, ils ont confié à la présidente de l'Observatoire le suivi de la mise en œuvre de ces orientations pour faire de l'accessibilité des transports pour toutes les personnes handicapées, une priorité.

C'est pourquoi, lors des assemblées plénières de l'Observatoire du 21 septembre 2010 et du 8 février 2011 les grands opérateurs du transport de voyageurs ou leurs représentants ont présenté le bilan des investissements programmés et les démarches mises en place ou projetées pour garantir le respect de l'échéance de 2015 ainsi que les actions en matière de formation et de concertation.

Investissements programmés en matière d'accessibilité

RATP

De manière globale, c'est un programme d'investissement «accessibilité» de l'ordre de 150 M d'euros qui est prévu sur trois ans. Ce programme repose également sur les collectivités et notamment le Syndicat des transports publics d'Île-de-France (STIF), et traduit une accélération des investissements qui, jusqu'à présent, étaient de l'ordre de 30 M d'euros par an.

L'état de l'accessibilité par mode de transport et les prévisions d'aménagements sont les suivants :

Le réseau de bus

Le réseau parisien est accessible aux utilisateurs en fauteuil roulant⁽¹⁾. Les efforts sont poursuivis au niveau du réseau de banlieue dont la mise en accessibilité dépend de travaux de voirie à la charge des collectivités. Près de 85 % du parc sera accessible fin 2012.

La RATP s'appuie sur ses agences territoriales qui travaillent étroitement avec les élus au recensement, ligne par ligne, des difficultés d'accessibilité et des travaux nécessaires.

Le réseau métro

L'article 45 de la loi du 11 février 2005 exonère de l'échéance de mise en accessibilité les réseaux souterrains ferroviaires guidés. Néanmoins la ligne 14 est accessible.

Des actions sont toutefois menées pour améliorer les espaces et les matériels au service des personnes déficientes sensorielles (ex. : systèmes d'information visuels et sonores embarqués...).

Le RER

L'ensemble des gares sera accessible à l'horizon 2015; en septembre 2010, cinquante-six gares sur soixante-cinq étaient déjà accessibles. Une amélioration des matériels ferroviaires au gré d'un renouvellement accéléré est d'ores et déjà engagée sur certaines lignes, dont la ligne A.

Le réseau tramway

En raison de sa construction récente, le tramway constitue le mode de transport parisien le plus accessible.

(1) La RATP déclare une ligne de bus accessible si la totalité des bus sont accessibles et si au moins 70 % des arrêts de bus sont aménagés.

La mise en place des nouvelles rames intègre les modifications de matériels sur les dispositifs sonores et visuels et améliore l'information sur quais par un accès sonore.

Concernant les équipements de vente, un programme d'investissement de 5 M d'euros est en cours pour la mise en place d'appareils distributeurs à interface vocale.

Sur tous ses modes, la RATP poursuit l'amélioration de l'accessibilité de l'information des voyageurs : écrans d'information, systèmes d'information, aide à la navigation...

SNCF

La SNCF s'est engagée, dès 2006, à investir 500 M d'euros en fonds propres pour la mise en accessibilité des gares et trains sur une période de dix ans. Cette programmation fait partie intégrante du schéma directeur national d'accessibilité voté en 2008.

État et objectifs de mise en accessibilité :

- gares nationales : l'intégralité des 168 gares « grandes lignes » seront accessibles en 2015 pour 150 M d'euros ;
- gares TER : des actions sont menées avec les régions pour le traitement de 235 gares pour la mise en accessibilité avec assistance ;
- gares du réseau Transilien : en 2012, 400 gares environ seront accessibles ;
- déploiement du service « Accès Plus » (12 M d'euros) : le service est actuellement présent dans 360 gares et à terme, dans 418 gares. Ce service assure une prestation d'accueil et d'accompagnement sans rupture depuis l'entrée de la gare de départ jusqu'à la sortie de la gare d'arrivée. Fin 2010, un service équivalent était disponible dans cinquante et une gares du réseau Transilien ;
- matériel roulant :
 - pour ce qui concerne le matériel neuf, l'obligation d'accessibilité est intégrée aux appels d'offres de manière systématique depuis 2008 ;
 - s'agissant du matériel existant, 60 rames TGV sur 440 sont à rénover à compter de 2011 ; elles proposeront alors trois places aux personnes en fauteuil roulant par rame. D'ici 2012, 108 rames duplex verront terminer leurs aménagements supplémentaires, avec notamment une deuxième place pour un fauteuil roulant. 184 rames bénéficieront dès 2012 de nouveaux sanitaires accessibles aux personnes handicapées moteurs ;
 - concernant le matériel TER, le financement acquis correspond à la mise en accessibilité de 45 % du parc à l'horizon 2015.

Réseau ferré de France (RFF)

Une politique active est menée par RFF depuis 2008 grâce à la signature d'un contrat de performance avec l'État prévoyant la mise en accessibilité de 250 gares sur la période 2008-2012, pour un investissement en cofinancement de 450 M d'euros impliquant les collectivités territoriales.

En parallèle, des études préliminaires sont menées afin de proposer des aménagements d'accessibilité d'ici 2015 (en 2010, 200 études ont été menées ; en 2011-2012, 8 M d'euros seront investis, ce qui aboutira à un total de 1 000 opérations en cours fin 2012, toutes phases confondues).

En France, il existe 3 100 gares dont 1 700 points d'arrêts non gérés (PANG) et 1 400 qui sont prioritairement à aménager dans les années à venir.

Union des aéroports français (UAF)

Le règlement européen 1107-2006 du 5 juillet 2006 prévoit l'assistance à apporter, dans les aéroports et dans les aéronefs, aux personnes à mobilité réduite.

Il existe un référentiel qualité de service au client, signé en 2007 par les gestionnaires d'aéroports et les partenaires de tous les aéroports, compagnies aériennes, prestataires et sous-traitants et publié au Journal officiel qui met l'accent sur les personnes à mobilité réduite et la mise en place de services d'assistance. Des contrôles réguliers sont effectués dans les aéroports pour vérifier le bon fonctionnement de ces services.

S'agissant des aéroports régionaux, les diagnostics accessibilité ont tous été effectués au 1^{er} janvier 2010. Les plans d'investissement sont étudiés avec les commissions d'accessibilité et certains avec les associations de personnes handicapées. Le poste d'investissement le plus lourd porte sur les ascenseurs.

Fédération nationale de l'aviation marchande (FNAM)

Des réflexions sont menées au sein de l'Agence européenne de sécurité aérienne afin d'améliorer la prise en charge des passagers à mobilité réduite. Son rapport 2009 propose des pistes qui pourraient aboutir à une modification de la réglementation européenne, notamment concernant la taille des issues de secours les plus petites.

Air France

Les efforts à mettre en œuvre se révèlent assez modestes : en effet la flotte Air France est récente (moyenne d'âge : huit ans).

Depuis 2005, l'ensemble de la flotte (avions courts, moyens et longs courriers) dispose de toilettes accessibles et d'accoudoirs relevables. L'ensemble de la flotte est également aujourd'hui équipé de chaises de transfert permettant à la personne d'être transférée depuis son fauteuil et de circuler dans l'avion et fin 2010, l'achat de planches de transfert, facilitant le passage du fauteuil à la chaise de transfert était également prévu. Il a été procédé à la traduction des consignes de sécurité en braille.

Air France travaille actuellement à la mise en accessibilité des équipements de divertissement (écrans vidéos), pour les handicaps visuel et auditif car il n'existe pas encore de solution technique proposée par les constructeurs de matériels ou par les constructeurs d'avions.

Des actions sont engagées par Air France permettant de mieux accompagner les personnes handicapées mentales voyageant seules afin de leur garantir une prise en charge de qualité à bord des avions et au sol, par les sociétés d'assistance des gestionnaires d'aéroports.

Easy-Jet

En 2010, Easy-Jet a engagé trois actions afin d'améliorer les modalités de prise en charge des voyageurs handicapés :

- la mise en place d'un service dédié aux personnes à mobilité réduite, avec un rappel automatique des personnes concernées 24 heures avant leur vol pour organiser leur prise en charge et s'assurer de l'organisation adéquate dans les plates-formes de départ et d'arrivée. Un message est systématiquement inséré à la réservation pour informer le personnel au sol et le personnel à bord ;
- une nouvelle version du site internet permettant aux personnes qui le souhaitent d'être contactées afin de se voir rappeler les conditions de prise en charge et être ainsi rassurées ;
- une concertation engagée avec la Direction générale de l'aviation civile (DGAC) et l'autorité de tutelle britannique, sur la mise en place de ces deux nouveaux outils.

Environ 235 000 personnes ayant des degrés de handicap de tous types sont transportées par cette compagnie britannique chaque année.

Actions mises en place en matière de formation et concertation

RATP

Formation

Un module de sensibilisation aux handicaps et à l'accueil des personnes à mobilité réduite a été intégré depuis 1995 dans toutes les formations initiales. Fin 2010, plus de 60 % des agents au contact du public avaient reçu une formation initiale incluant l'accessibilité. La quasi-totalité sera sensibilisée à la fin 2011.

De manière continue, des formations sont assurées au fur et à mesure du déploiement de nouveaux équipements, de l'évolution des fonctions

et métiers (ex. : vente). Des outils du type « Guide de bonnes pratiques pour l'accueil des personnes handicapées » ou films pédagogiques expliquant les techniques d'accompagnement pour les personnes aveugles ont été élaborés, qui participent à ces actions de formation et de sensibilisation.

Les maîtres d'ouvrage, maîtres d'œuvre et chefs de projet sont également formés : présentation de la politique générale de l'entreprise, explication détaillée du dispositif législatif, sensibilisation et mise en situation sur les différentes natures de handicap et examen de cas pratiques.

Concertation

La mise en place d'un Comité consultatif de l'accessibilité (CCA) en 2009 a permis de consolider une démarche de concertation déjà ancienne, avec huit associations représentant le monde du handicap. Deux séances plénières annuelles sont organisées, alimentées par des « chantiers de travail » tout au long de l'année, au rythme des besoins des associations et de la RATP. Au cours de l'année 2010, quarante séances de travail ont réuni les associations autour de différents sujets.

SNCF

Formation

25 000 agents en contact avec les clients sont concernés : agents d'accueil, d'escale, agents d'accompagnement des trains. Des modules de formation sont dispensés au niveau régional depuis 2006, articulés autour de trois thèmes : le comportement, les gestes techniques, et les questions juridiques. Ces formations ont lieu sur deux jours (pour les spécialistes du contact avec le client et la prise en charge aux escales) ou une journée (pour chefs de bord ou agents des petites gares). Cette formation a lieu à l'embauche et également en formation continue. Actuellement, 6 700 personnes ont été formées.

Une nouvelle formation a été mise en place en 2010 : la formation des aménageurs de gare (architecte, maître d'œuvre...). Cette formation est dispensée sur deux jours.

Concertation

Un Conseil consultatif des personnes handicapées a été mis en place en 2006, il se réunit deux fois par an et est décliné en commissions qui se réunissent une fois par mois. Des travaux concrets relatifs à l'aménagement des gares et des trains sont menés et discutés avec les personnes handicapées qui y siègent.

Réseau ferré de France (RFF)

Formation

Un module de formation a été mis en place pour tous les chargés de projet intervenant pour l'aménagement de gares (*cf. supra*). Des actions de sensibilisation sont également organisées pour l'ensemble du personnel sur les enjeux de l'accessibilité. Un exposé sur cette question va être mis en place à l'avenir dès le séminaire d'accueil des nouveaux collaborateurs.

Concertation

La concertation se fait surtout au niveau régional, avec des comités sur le handicap organisés deux fois par an. Au niveau national, une réunion annuelle est organisée, RFF participant également au Conseil consultatif mis en place par la SNCF.

L'Union des transports publics et ferroviaires (UTP)

Des cursus de formation ont été développés depuis 2005 visant différentes catégories de personnels : conducteurs, encadrement, formateurs et dans certains réseaux, les personnels des agences commerciales. S'agissant des personnels de conduite, des modules «accessibilité» ont été intégrés en formation initiale et formation continue (tous les cinq ans), et durent d'un à deux jours, avec un module comportemental, une approche technique des équipements et aménagements, et un volet conduite.

Il existe également des formations dédiées aux conducteurs accompagnateurs de transports spécialisés aux personnes à mobilité réduite (PMR). L'encadrement, les dirigeants de réseaux sont quant à eux sensibilisés (législation, types de handicaps, contraintes...) sur une journée. Enfin certains réseaux mettent en place des formations, en partenariat avec les associations représentatives, pour les personnels d'accueil (vente, information), formations abordant l'adaptation des comportements en fonction des caractéristiques de chaque handicap.

La Fédération nationale des transports de voyageurs (FNTV)

En complément des éléments évoqués par l'UTP, la FNTV indique que les conducteurs (60 000 en tout en France) reçoivent des formations à la manipulation des différents outils présents dans les véhicules, et qu'en matière de transports scolaires, des formations à l'accueil et à la gestion de tous les voyageurs sont organisées.

En matière de concertation, l'élaboration des schémas directeurs d'accessibilité est le moment privilégié pour réunir les autorités organisatrices et les associations de personnes handicapées et permettre cette concertation.

Air France

Formation

Les obligations de formation sont prévues par les règlements européens et les conventions internationales.

Deux types de personnels reçoivent des formations chez Air France : les personnels en contact direct avec la clientèle (environ 6 000 personnels au sol d'escale, l'assistance étant désormais sous la responsabilité des gestionnaires d'aéroports) et ceux fournissant une assistance directe aux personnes handicapées ou à mobilité réduite (environ 15 000 hôtesses et stewards).

Tous reçoivent une formation « théorique » comprenant une partie réglementaire, une partie « connaissance des divers types de handicap », une partie « bonnes pratiques ». Les personnels navigants reçoivent également une formation « pratique » incluant l'assistance aux personnes atteintes de handicaps moteurs, de handicaps sensoriels et de handicaps psychiques, cognitifs ou mentaux. Par ailleurs, environ 1 000 personnels navigants ont reçu une formation plus approfondie dite « de référence ». Ils sont affectés, de façon préférentielle, sur des vols où voyagent un nombre important de personnes handicapées (ex. : les vols « handisport »). Ils sont également employés comme « tuteurs » pour les autres personnels navigants.

Deux ans sont nécessaires pour former la totalité du personnel concerné.

Le personnel navigant reçoit trois niveaux de formation : à l'embauche, intégrée à la formation « sécurité » de base ; une formation spécifique PMR : avec une actualisation tous les trois ans environ.

Concertation

Les contacts avec les associations entretenus par Air France se situent au niveau européen (tout particulièrement avec le Forum européen des personnes handicapées) et au niveau national, avec les principales associations françaises représentant tous les types de handicap. Un partenariat avec ces associations a permis de travailler par exemple à l'élaboration des formations des personnels référents et à la création du service de réservation et d'information spécialisé en 2002. De manière générale, les associations sont informées et/ou consultées sur des sujets qui font difficultés ou sur lesquels un avis est souhaité.

La Fédération nationale de l'aviation marchande (FNAM)

Elle précise que les éléments détaillés par Air France sur les formations assurées sont valables pour toutes les compagnies aériennes françaises.

Easy-Jet

Formation

La formation des personnels de bord délivrée par Easy-Jet comprend un module PMR. Cette formation aborde les réglementations applicables, l'échange avec la personne handicapée, les matériels pouvant être apportés à bord et l'accueil des chiens guides.

Concertation

Easy-Jet participe à tous les forums britanniques et souhaite développer les échanges avec les associations françaises.

Préconisations

L'Observatoire a pris note des avancées réalisées par les opérateurs tant sur les infrastructures que sur les services apportés aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.

Préconisation 1 : *il souhaite qu'en 2012 les opérateurs de transport présentent l'avancement de leurs actions dans le champ de l'accessibilité (infrastructures et services, tout particulièrement le volet « information des voyageurs »).*

Préconisation 2 : *il préconise auprès de chacun des opérateurs de transport (quel que soit le mode) qui n'en serait pas encore doté la création d'une instance d'échanges réunissant les différentes associations de personnes handicapées ou à mobilité réduite.*

Préconisation 3 : *il préconise la poursuite des actions de formation des conducteurs de bus à l'utilisation des véhicules et de leurs équipements - les Journées territoriales de l'accessibilité ayant confirmé les difficultés rencontrées dans ce domaine.*

**Éléments statistiques :
une approche de la réalité
des démarches
d'accessibilité
en quelques chiffres**

La loi du 11 février 2005 prévoit la mise en accessibilité d'ici 2015 des établissements recevant du public et des services de transport. Elle a également imposé une méthode de travail :

- diagnostiquer les établissements recevant du public (ERP), les services de transports, ainsi que la voirie et les espaces publics ;
- confronter ces états des lieux avec les besoins des personnes handicapées et des PMR ;
- programmer les travaux nécessaires.

Ainsi chaque autorité organisatrice des transports (AOT), commune, et exploitant d'ERP doit respectivement réaliser un schéma directeur des services de transport (SDA), un plan de mise en accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics (PAVE) ou un diagnostic d'accessibilité de l'ERP.

Un autre principe fondateur de la loi du 11 février 2005, celui de la concertation, s'est traduit dans l'obligation de création par les communes et des établissements publics de coopération intercommunale de plus de 5 000 habitants des commissions (inter)communales pour l'accessibilité aux personnes handicapées (CAPH). Ces commissions ont le double rôle de constituer des observatoires locaux et de mettre en cohérence toutes les initiatives, publiques et privées, locales.

L'Observatoire a pu bénéficier de données statistiques sur ces différents sujets mises à sa disposition par le ministère du développement durable. Il s'agit plus précisément :

- des données collectées auprès des collectivités locales à l'occasion des Journées territoriales de l'accessibilité organisées par les préfets en juin 2010 ;
- et des résultats d'une enquête menée par la Délégation ministérielle à l'accessibilité directement auprès des AOT en janvier 2011.

Schémas directeurs d'accessibilité des services de transport collectif (SDA) : le très bon taux de couverture des populations ne préjuge pas d'une réalisation effective de la mise en accessibilité des transports à l'horizon 2015

La loi spécifie que les SDA devaient être approuvés pour le 11 février 2008 : cela n'a pas été le cas pour l'ensemble des AOT.

Les chiffres exposés ci-après synthétisent les réponses de 296 AOT.

Tous types d'AOT confondus

- 83 % des SDA sont adoptés ou en cours.
- 53 % des SDA ont été adoptés.
- 17 % des SDA ne sont pas engagés.

Examen des avancées selon les types d'AOT

- 100 % des SDA régionaux sont adoptés.

● SDA départementaux :

- 63 % des SDA sont adoptés, couvrant 73 % de la population ;
- **95 % des SDA sont adoptés ou en cours, couvrant 95 % de la population ;**
- 5 % de SDA non engagés, couvrant 5 % de la population ;
- parmi les 32 % de SDA en cours (22 % de la population), on retrouve :
 - a) 4 % de SDA au niveau «appel d'offres», pour 2 % de la population ;
 - b) 19 % de SDA au niveau «concertation sur les priorités d'actions», pour 15 % de la population ;
 - c) 10 % de SDA au niveau «prêt à être soumis à l'organe délibérant», pour 6 % de la population.

● SDA urbains :

- 43 % des SDA sont adoptés, couvrant 69 % de la population ;
- **76 % des SDA sont adoptés ou en cours, couvrant 93 % de la population ;**
- 24 % de SDA non engagés, couvrant 7 % de la population ;
- parmi les 34 % de SDA en cours (25 % de la population), on retrouve :
 - a) 8 % de SDA au niveau «appel d'offres», pour 6 % de la population ;
 - b) 20 % de SDA au niveau «concertation sur les priorités d'actions», pour 14 % de la population ;
 - c) 5 % de SDA au niveau «prêt à être soumis à l'organe délibérant», pour 4 % de la population.

Année d'adoption des SDA

- 2006 : 1 % de l'ensemble de tous les SDA adoptés.
- 2007 : 6 %.
- 2008 : 38 %.
- 2009 : 35 %.
- 2010 : 18 %.
- 2011 : 1 %.

L'Observatoire constate que, sur le plan quantitatif et sans préjudice du contenu de ces SDA, les obligations auxquelles sont soumises les AOT en matière de planification peuvent être considérées comme majoritairement atteintes, mais avec trois ans de retard.

Plans de mise en accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics (PAVE) : une véritable dynamique avec de fortes disparités locales

La réglementation spécifique que les PAVE devaient être approuvés pour le 22 décembre 2009.

Une dynamique

- Près de 60 % des PAVE sont en cours d'élaboration ou achevés, couvrant 82 % de la population.
- 5 % ont été adoptés couvrant 13 % de la population.

Des disparités

- Dans trois départements toutes les communes ont engagé leur PAVE.
- Dans onze départements plus de 90 % des communes ont adopté leur PAVE ou sont en cours de travaux.
- Dans treize départements le seuil de 90 % de population couverte par des PAVE adoptés ou en cours d'élaboration est dépassé.
- Cinq départements dépassent le seuil de 20 % de PAVE adoptés.

L'Observatoire constate un réel engagement des communes les plus peuplées sur les réflexions de programmation et de planification en matière de voirie, six mois après l'échéance prévue par la réglementation.

Diagnostics d'accessibilité des établissements recevant du public (ERP) relevant des communes et des établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) : majoritairement engagés

La loi spécifique que les diagnostics devaient être approuvés pour le :

- 1^{er} janvier 2010 pour les ERP de première et deuxième catégories (accueil simultané de plus de 1 500 et 700 personnes).
- 1^{er} janvier 2011 pour les ERP de troisième et quatrième catégories (accueil simultané de moins de 700 et 300 personnes).

Répartition par catégories des ERP des communes et des EPCI

- 67 % des communes sont dotées d'ERP de troisième et quatrième catégories.
- 51 % des EPCI sont dotés d'ERP de troisième et quatrième catégories.
- 20 % des Communes sont dotées d'ERP de première et deuxième catégories.
- 25 % des EPCI sont dotés d'ERP de première et deuxième catégories.

Les diagnostics réalisés: une implication plus importante de la part des communes par rapport aux EPCI

- 47 % pour les ERP de première et deuxième catégories des communes.
- 34 % pour les ERP de première et deuxième catégories des EPCI.
- 32 % pour les ERP de troisième et quatrième catégories des communes.
- 25 % pour les ERP de troisième et quatrième catégories des EPCI.

Des disparités géographiques très marquées

- Dans dix départements le taux d'ERP communaux de première et deuxième catégories diagnostiqués est supérieur à 70 %.
- Dans douze départements le taux d'ERP communaux de troisième et quatrième catégories diagnostiqués est supérieur à 50 %.

De nombreux diagnostics engagés: soit réalisés ou en cours de réalisation

- 68 % pour les ERP de première et deuxième catégories des communes.
- 60 % pour les ERP de première et deuxième catégories des EPCI.
- 58 % pour les ERP de troisième et quatrième catégories des communes.
- 55 % pour les ERP de troisième et quatrième catégories des EPCI.

Quelques indicateurs intéressants

- 60 % des communes gestionnaires d'ERP de première et deuxième catégories ont engagé tous les diagnostics.
- 22 % des communes dotées d'ERP de troisième et quatrième catégories ont achevé le diagnostic de tous leurs ERP.
- 44 % de la population concernée vit dans une commune qui a diagnostiqué tous ses ERP de première et deuxième catégories.
- 58 % des EPCI propriétaires d'ERP de première et deuxième catégories ont engagé tous les diagnostics de leurs ERP.

L'Observatoire constate que si la grande majorité des communes et EPCI ont effectivement engagé la démarche d'accessibilité de leurs ERP, seule une commune sur cinq a achevé ce processus à la date prévue par la loi. L'Observatoire n'a pas été en mesure d'obtenir des informations concernant les autres niveaux de collectivités.

Commissions communales ou intercommunales pour l'accessibilité aux personnes handicapées (CCAPH - CIAPH)

Une réalité

- 76 % des commissions communales pour l'accessibilité aux personnes handicapées ont été installées, représentant 70 % de la population.
- 62 % des commissions intercommunales pour l'accessibilité aux personnes handicapées ont été installées, représentant 81 % de la population.

Surtout dans les communes moins peuplées

- La taille moyenne d'une commune qui a créé sa commission communale est de 18 841 habitants, alors que la taille moyenne d'une commune soumise à l'obligation de création est de 20 650 habitants.
- Les communes de taille plus importante sont généralement dans une phase de réflexion préparatoire à la création de ces commissions.

L'Observatoire constate qu'une très grande majorité de communes et EPCI est aujourd'hui dotée d'une commission pour l'accessibilité, couvrant plus des trois quarts de la population, sans préjuger de la qualité des travaux menés au sein de ces instances.

Pour aller plus loin :

Rapport national des Journées territoriales de l'accessibilité, ministère du Développement durable, 2010 disponible sur le site: <http://www.developpement-durable.gouv.fr/Le-rapport-national-des-Journees.html>

Analyse par thématiques

Secteur « Cadre bâti »

Reprenant de manière plus ambitieuse le principe d'accessibilité au cadre bâti déjà édicté par la loi de 1975, la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées a étendu la notion d'accessibilité à tous les types de handicap (physique, sensoriel, cognitif, mental ou psychique). La loi vise une mise en accessibilité des immeubles à usage d'habitation, des locaux de travail et des 650 000 établissements recevant du public implantés sur l'ensemble du territoire.

Compte tenu de l'étendue du champ «cadre bâti», les premiers travaux se sont principalement axés sur :

- Fiche n° 1 : les diagnostics «accessibilité».
- Fiche n° 2: la formation continue des professionnels du bâtiment à la problématique du handicap et de l'accessibilité.

Fiche n° 1 : le diagnostic «accessibilité»

Présentation et enjeux de la réalisation des diagnostics

Article R. 111-19-9 du Code de la construction et de l'habitation (CCH): «*Les établissements recevant du public existants classés dans les quatre premières catégories au sens de l'article R. 123-19 font l'objet, à l'initiative de l'administration intéressée ou de l'exploitant, d'un diagnostic de leurs conditions d'accessibilité selon les modalités suivantes :*

a) au plus tard le 1^{er} janvier 2010, sous réserve des dispositions du b) ci-dessous, pour les établissements classés en première et deuxième catégories et les établissements classés en troisième et quatrième catégories appartenant à l'État ou à ses établissements publics, ou dont l'État assure contractuellement la charge de propriété ;

b) au plus tard le 1^{er} janvier 2011, pour les établissements classés en troisième et quatrième me catégories à l'exception de ceux mentionnés au a) et pour l'ensemble des établissements mentionnés à l'article R. 111-19-12 classés dans les quatre premières catégories au sens de l'article R. 123-19.

Le diagnostic, établi par une personne pouvant justifier auprès du maître d'ouvrage d'une formation ou d'une compétence en matière d'accessibilité du cadre bâti, analyse d'une part la situation de l'établissement au regard des obligations définies par la présente sous-section et établit d'autre part à titre indicatif une estimation du coût des travaux nécessaires pour satisfaire ces obligations. »

Le diagnostic «accessibilité» est la traduction de la volonté gouvernementale d'accompagner les maîtres d'ouvrage propriétaires ou exploitants, dans le processus de mise en accessibilité de leur parc immobilier existant (établissements recevant du public).

Le calendrier de réalisation des diagnostics, défini à l'origine par le décret du 17 mai 2006, a été modifié par celui du 30 avril 2009 afin d'accélérer la mise aux normes des bâtiments.

Pour les établissements classés en première et deuxième catégories et les établissements classés en troisième et quatrième catégories appartenant à l'État ou à ses établissements publics, ou dont l'État assure contractuellement la charge de propriété, les diagnostics se devaient d'être réalisés au plus tard le 1^{er} janvier 2010.

Pour les établissements classés en troisième et quatrième catégories, à l'exception de ceux mentionnés ci-dessus, et pour l'ensemble des établissements mentionnés à l'article R. 111-19-12 du CCH classés dans les quatre premières catégories (établissements pénitentiaires, établissements militaires, centres de rétention administrative et locaux de garde à vue, établissements flottants, hôtels-restaurants d'altitude et refuges de montagne, chapiteaux, tentes et structures gonflables ou non), l'échéance est fixée au plus tard le 1^{er} janvier 2011.

La réglementation précise que le diagnostic « accessibilité » doit être réalisé par une personne pouvant justifier auprès du maître d'ouvrage d'une formation ou d'une compétence en matière d'accessibilité au cadre bâti. Cette disposition réglementaire renforce le Code des marchés publics qui permettait déjà de s'assurer de la compétence professionnelle du candidat.

Au-delà du contenu prescrit par la réglementation, le rapport final fourni par le diagnostiqueur prend généralement la forme d'un document composé :

- d'un descriptif des prescriptions techniques (aménagement et travaux à réaliser) ;
- d'un chiffrage estimatif du coût des aménagements, du coût d'amélioration, du coût des travaux neufs, du coût d'entretien et éventuellement du coût global ;
- d'une liste des difficultés, techniques, liées à la préservation du patrimoine architectural ou à une disproportion manifeste entre la mise en accessibilité et les conséquences pour l'établissement, susceptibles d'aboutir à une demande de dérogation ;
- d'une suggestion de programmation des travaux à réaliser.

Une fois en possession de son diagnostic « accessibilité », le maître d'ouvrage doit être en mesure de connaître le niveau d'accessibilité de son bâtiment, la nature des travaux à réaliser ainsi que l'estimation de leur coût. La réalisation de ce diagnostic doit permettre au maître d'ouvrage de prioriser les travaux et de répartir le coût de mise en accessibilité sur plusieurs exercices budgétaires. Cette programmation pluriannuelle des travaux lui permettra d'augmenter progressivement le budget de mise en accessibilité pour atteindre l'objectif de mise en accessibilité pour 2015.

Constats

Un audit de l'ensemble du territoire sur l'état d'avancement des diagnostics est quasiment impossible à réaliser dans le cadre de l'Observatoire et dans quelque autre lieu ou cadre que ce soit, compte tenu de la multiplicité des exploitants d'ERP et de leur statut. Au regard des éléments mis à disposition, il semble que les diagnostics soient pour la majeure partie réalisés ou en cours de réalisation au niveau des communes et EPCI (voir « Diagnostic d'accessibilité des établissements recevant du public (ERP) relevant des communes et des établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) : majoritairement engagés » *supra*).

Le coût des diagnostics a fortement baissé depuis 2008. Certains bureaux de contrôle ont créé au sein de leur structure un département « accessibilité » et se sont positionnés sur ce nouveau marché économique. Le développement de la concurrence a eu pour effet de faire chuter le prix moyen des diagnostics.

Certains maîtres d'ouvrage, soucieux de se conformer à la loi, prennent l'obligation de réaliser le diagnostic comme une contrainte réglementaire et économique et non pas comme un outil de valorisation de leur patrimoine. Ce phénomène pousse certains propriétaires d'ERP à choisir leur diagnostiqueur sur la seule base du prix de la prestation. Or, dans le cadre

d'une consultation, une proposition financière pour la réalisation du diagnostic notoirement inférieure à une offre concurrente répondant au même cahier des charges doit attirer l'attention du maître d'ouvrage. La méthode employée par le diagnostiqueur, dont la proposition financière est plus faible, pourrait s'avérer inefficace voire lacunaire au regard des objectifs à atteindre.

Il a été constaté un manque de qualification de certains diagnostiqueurs. La durée de formation des diagnostiqueurs varie de trois à cinq jours de formation en fonction des organismes de diagnostic. À la suite de cette formation, généralement prodiguée par des formateurs en interne, ils effectuent quelques diagnostics avec des tuteurs. Les organismes estiment que ces formations sont suffisantes pour permettre aux diagnostiqueurs de se placer sur le marché en tant qu'experts de l'accessibilité du cadre bâti.

Les diagnostics manquent parfois de lisibilité et peuvent être lacunaires. Certains ne semblent pas traduire une évaluation par type de handicap et par secteur de bâtiment. L'estimation du coût des travaux est souvent forfaitaire (calculée à l'aide de logiciels) sans prise en compte des spécificités de l'établissement analysé. L'utilisation de taux pour déterminer le niveau d'accessibilité, souvent exigée par les maîtres d'ouvrage, peut paraître aléatoire (comment en effet appréhender un bâtiment accessible à 57 ou 62 % ?), d'autant que les méthodes de calcul retenues sont souvent peu explicitées. Pour réaliser cette mise en accessibilité, certains maîtres d'ouvrage devront confier à un professionnel de l'acte de construire une étude de faisabilité post-diagnostic.

La plupart des organismes de diagnostic ont développé leur propre interprétation de la réglementation. La confrontation des textes réglementaires avec la réalité du cadre bâti existant est parfois difficile. Les textes sont généralistes et chaque situation est particulière, d'autant plus que le lieu analysé et soumis à diagnostic n'a pas été pensé avec un objectif d'accessibilité universelle. Cela impose à l'opérateur d'apporter sa propre vision découlant de son expérience et de sa lecture des textes.

Les préconisations, figurant dans les diagnostics, sont parfois hasardeuses et sujettes à débat. Aussi, dans la mesure où les diagnostics peuvent avoir été réalisés par interprétation des textes, leurs conclusions souffrent des mêmes maux. Par conséquent, en mettant en œuvre strictement les travaux préconisés dans le diagnostic, l'établissement pourrait ne pas être considéré comme conforme par la commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité lors de l'instruction éventuelle de permis de construire, ou par l'organisme de contrôle après réalisation des travaux, et ce malgré la bonne foi du maître d'ouvrage.

Préconisations

L'Observatoire est soucieux que, pour la poursuite du chantier de l'accessibilité, notamment celui du diagnostic, un certain nombre d'éclairages soient portés à la connaissance des acteurs : ceux-ci sont décrits dans les points suivants. L'Observatoire recommande que les préfets soient saisis d'une instruction en ce sens aux fins d'une information auprès des acteurs concernés.

La précision et la qualité de la commande

Préconisation 4 : *l'Observatoire se propose de soumettre aux administrations compétentes une liste de points de vigilance qui lui paraît constituer un préalable permettant à l'exploitant de l'ERP d'être sensibilisé à la qualité et à la précision de la commande en vue du diagnostic d'accessibilité.*

Prendre en compte l'usage du bâtiment et préconiser la concertation

Préconisation 5 : *l'Observatoire propose que les besoins et usages, préalablement à la rédaction de tout rapport, soient identifiés en fonction de la destination du bâtiment. En effet, la rédaction d'un diagnostic sur la seule base d'une grille standard peut porter atteinte à sa qualité d'usage.*

Préconisation 6 : *face à la multiplicité et à la technicité apparente des normes, l'Observatoire préconise, outre leur respect, une approche pragmatique de l'accessibilité axée sur l'usage en privilégiant la concertation entre usagers et concepteurs ayant une expertise des différents types de handicap (associations de personnes handicapées, ergothérapeutes d'une part, architectes, ingénieurs, entrepreneurs et artisans du bâtiment d'autre part).*

Mettre le cadre bâti au centre de la chaîne de déplacement

Préconisation 7 : *tant l'esprit que la lettre de la loi du 11 février 2005 est de rendre accessible la cité à l'ensemble des citoyens et d'assurer la continuité de la chaîne de déplacement, cependant les différents maîtres d'ouvrage sont uniquement responsables de la mise en accessibilité de leur domaine respectif. Il serait pertinent de prendre en compte l'environnement extérieur et de veiller à la qualité des jonctions avec la voirie et les transports, soit en intégrant cet aspect dans la commande initiale, soit en collectant les résultats des diagnostics voiries et transports de l'environnement immédiat de la parcelle considérée.*

Tendre vers la réalisation de diagnostics globaux

Préconisation 8 : *la législation actuelle oblige les maîtres d'ouvrage à réaliser plusieurs diagnostics. Pour une meilleure connaissance du bâtiment, l'Observatoire préconise de mener une réflexion sur l'intérêt de regrouper la réalisation des différents diagnostics (structurelle, énergétique, patrimoniale, sécurité...). Ceci nécessite la mobilisation de compétences pluridisciplinaires sur ces différents diagnostics et d'une expertise permettant l'agrégation de ces documents.*

L'utilité d'une mission complémentaire post-diagnostic

Préconisation 9 : *en cas de problème de lisibilité ou d'exploitation des diagnostics, l'Observatoire préconise le recours par le maître d'ouvrage à la commande d'une étude de faisabilité ou, à défaut, à une assistance à maîtrise d'ouvrage.*

La nécessité d'avoir une homogénéité des réponses par les commissions consultatives départementales de sécurité et d'accessibilité (CCDSA)

Préconisation 10 : *afin d'assurer une certaine homogénéité des avis rendus par les CCDSA, l'Observatoire préconise la mise en place d'un module national de formation pour l'ensemble des membres de ces commissions.*

Les outils et bonnes pratiques identifiés par le groupe de travail :

Document d'aide à la rédaction du contenu de la mission dans le cadre d'une commande de diagnostics d'accessibilité d'ERP, CERTU, disponible sur le site : http://www.grenelle-batiment-certu.fr/IMG/pdf/2009-10-16__mission_doc_aide_redaction_CDC_VTravailFinale_cle0c48d5.pdf

Guide de l'achat public - Accessibilité des personnes handicapées rôle du maître d'ouvrage et réalisation d'un diagnostic, Observatoire économique de l'achat public, disponible sur le site : http://www.minefi.gouv.fr/directions_services/daj/guide/gpem/accessibilite/accessibilite.pdf

Accessibilité aux personnes handicapées - Guide de bonnes pratiques à l'attention des maîtres d'ouvrage pour réaliser un diagnostic d'accessibilité des établissements recevant du public existants, AFNOR, disponible sur le site : http://www.boutique.afnor.org/NEL5DetailNormeEnLigne.aspx?&nivCtx=NE LZNELZ1A10A101A107&ts=519541&CLE_ART=FA166769

Cahier des charges pour la réalisation diagnostic technique sur l'accessibilité des personnes handicapées, ministère de l'Enseignement supérieur.

Cahier des charges : consultation-type, ministère de la Culture et de la Communication, disponible sur le site : <http://www.culture.gouv.fr/handicap/pdf/cahier-chargestype.pdf>

Fiche n° 2: la formation continue des professionnels du bâtiment à la problématique du handicap et de l'accessibilité

L'Observatoire dans son premier rapport s'est concentré sur la formation continue, compte tenu du nombre de professionnels actuellement en activité. Il ne méconnaît toutefois pas que les cursus initiaux constituent également un enjeu. En raison du délai de la mise en œuvre du décret n° 2007-436 du 25 mars 2007 et de l'arrêté du 22 janvier 2009, l'Observatoire sollicitera dans le cadre d'un prochain rapport les ministères concernés afin d'effectuer un bilan.

Panorama général

Le rapport du comité de filière « métiers du bâtiment » de décembre 2009 précise: *« Le bâtiment constitue une très large filière professionnelle, composée de métiers avec des caractéristiques particulières et présentant, a minima, près de 4 millions de personnes. Préparer cette filière à la mutation qui s'engage est donc un enjeu essentiel en matière de croissance économique et d'emploi. »*

Population concernée

Acteurs	Nombre d'organismes ou d'établissements	Effectif salarial
Maîtrise d'ouvrage	186 000	1 600 000
Maîtrise d'œuvre, ingénierie	26 500	115 000 ⁽¹⁾
Entreprises de travaux	364 000 ⁽²⁾	1 192 000
Fournisseurs, industriels et distributeurs	20 674	456 857
Fournisseurs de services, exploitation, maintenance	1 100	34 000
Total	598 274	3 397 857

Source : rapport Plan Grenelle Bâtiment, décembre 2009.

⁽¹⁾ Le secteur de l'architecture compte environ 46 000 actifs, dont 30 000 architectes dont 54 % à titre libéral. ⁽²⁾ Dont 260 000 artisans.

Les besoins annuels en formation continue de l'ensemble de la filière sont de 360 000 personnes. Le même rapport constate que *« sur 150 000 actifs qui entrent dans la filière, seulement 48 000 d'entre eux sont issus d'une formation du secteur bâtiment »*. Trouver de la main-d'œuvre qualifiée est difficile de façon chronique et cela reste regrettable à l'heure où *« les professionnels doivent atteindre des niveaux de performance très élevés dans leurs opérations »*.

À quoi sert une formation, pour quels objectifs, pour quelle compétence ? Formation... ou sensibilisation ?

Pour une grande majorité de techniciens du bâtiment et de concepteurs, et à l'exception de quelques sujets très ciblés (conception de balcons accessibles, conception de douches accessibles en étage, ouverture des fenêtres avec poignées en position basse), l'accessibilité n'est pas considérée comme présentant des difficultés techniques majeures.

L'accessibilité du cadre bâti fait appel la plupart du temps aux règles de l'art habituelles, à des technologies maîtrisées, des produits courants. Elle fait cependant appel à un effort particulier de conception liée à la qualité d'usage et demande un traitement particulièrement attentif en matière de finition de travaux. Enfin, elle constitue un terrain d'innovation en matière de couple produit/usage et doit susciter l'intérêt de la filière industrielle vers la conception universelle.

Un travail très important de sensibilisation a été produit dès 2005-2006 tant par les pouvoirs publics (ex. : Délégation interministérielle aux personnes handicapées, Délégation ministérielle à l'accessibilité, DDT/DDTM, etc.) que par les organisations professionnelles, organismes consulaires, etc. qui a servi à mobiliser de très nombreux acteurs. L'appel à la formation s'est effectué rapidement une fois réalisé le travail de recensement des premiers besoins identifiés et les objectifs ciblés.

Seule une formation aux problématiques de l'accessibilité permettra de remettre en cause les habitudes professionnelles :

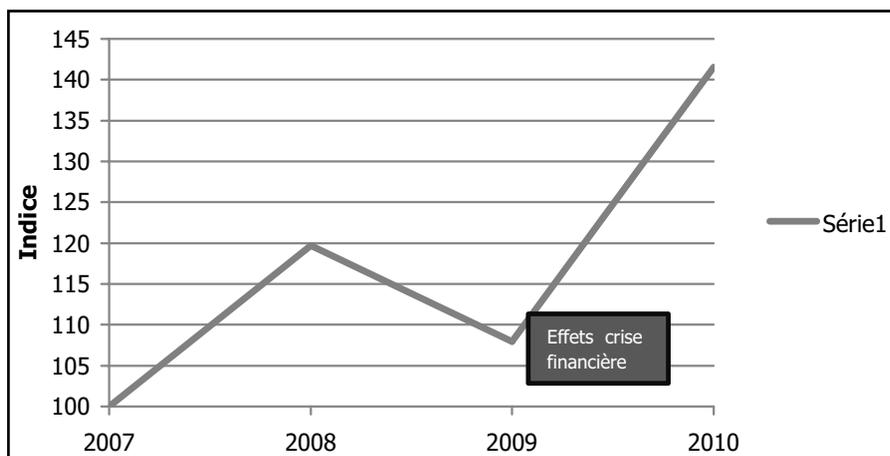
- Maîtres d'ouvrage : mieux estimer les besoins, repenser le fonctionnement et les services ?
- Concepteurs : comment concilier confort d'usage pour tous et accessibilité pour chacun ? Et cela pour un coût maîtrisé ?
- Entreprises de travaux : comment apprécier les règles de l'art à l'aune de l'accessibilité : travailler avec plus de précision. Se retrouver face à la problématique constante de la gestion des interfaces : Qui fait quoi ? Qui doit quoi ? Quand ? Qui est responsable du fini ?

Constats chiffrés de la demande de formation continue

Sur la base des données recueillies, l'Observatoire est en mesure de présenter les éléments suivants.

La demande montre une tendance croissante rapide en quatre ans, malgré les effets de la crise financière (2009) où les organismes de formation ont subi un report important des commandes de formation en accessibilité.

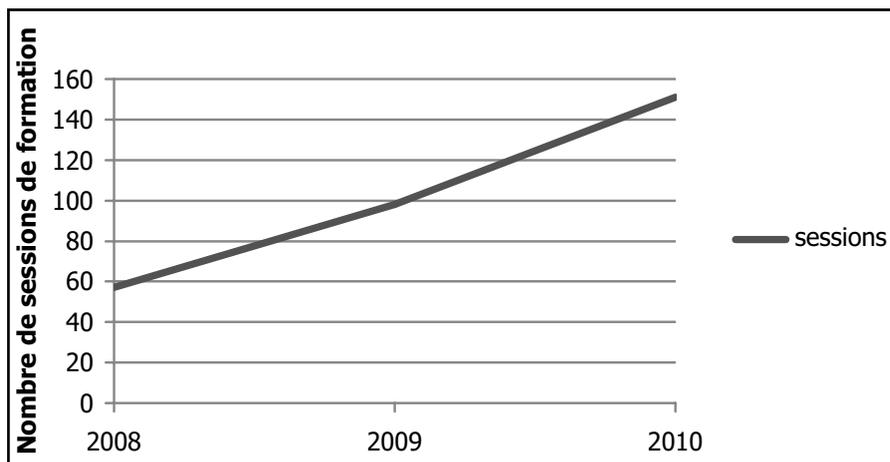
Demande en formation continue



Source : Observatoire interministériel de l'accessibilité et de la conception universelle.

De même, le nombre de sessions n'a cessé de croître entre 2007 et 2010.

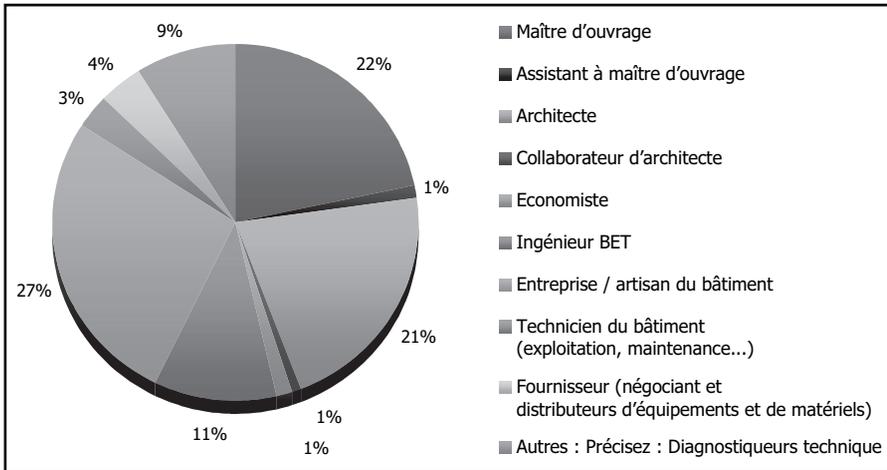
Sessions cumulées



Source : Observatoire interministériel de l'accessibilité et de la conception universelle.

La typologie des stagiaires se répartit de la façon suivante : les architectes, ingénieurs, maîtres d'ouvrage et entreprises y sont les plus représentés.

Typologie des stagiaires



Source : Observatoire interministériel de l'accessibilité et de la conception universelle.

Cette population est aussi la plus représentée dans les réunions d'information ou de sensibilisation organisées par les organisations professionnelles. La population d'économistes et de techniciens du bâtiment est probablement sous-représentée.

Les durées des formations sont en moyenne de deux jours (avec un écart allant de un à trois jours) et le nombre moyen de stagiaires par formation est de quinze (avec un écart allant de cinq à vingt-cinq).

La formation en matière d'accessibilité permet ainsi **d'éveiller les consciences**, et d'**accélérer la compréhension**. Aujourd'hui concentrée dans des modules spécifiques, elle a vocation à être également transversale.

Les formations continues dédiées à l'accessibilité voire à la conception universelle sont un **outil pratique de diffusion des connaissances et de consolidation des compétences**. Elles ont cependant un coût qui n'est pas toujours compensé par un gain de compétences assuré lorsqu'elles ne sont pas mises en application rapidement. En outre l'actualisation des connaissances reste, pour beaucoup, empirique.

Le secteur du cadre bâti utilise largement la formation continue, pour essayer de maîtriser les règles d'application de la réglementation sur l'accessibilité du cadre bâti, en particulier depuis l'adoption de la loi de 2005. Selon les cas, il peut s'agir de « formation pour la conformité »⁽¹⁾, de « formation-accompagnement pour le projet »⁽²⁾, ou de « formation-acquisition de compétences complémentaires »⁽³⁾ ou de « formation-compréhension des enjeux »⁽⁴⁾.

(1) Formation pour la conformité : la vocation de ce type de formations est de donner dans un temps très court la synthèse de ce qui doit être connu pour être appliqué dans le cas soit d'une construction neuve dont le projet a été défini avant la mise en application des textes, soit lorsqu'une mise en conformité de bâtiment existant est demandée. Architectes, bureaux d'études et surtout maîtrise d'ouvrage/exploitants constituent le public principal de ce type de formation mis en place dès la sortie des textes réglementaires. Les organismes formateurs sont de toutes natures et nombreux *a priori*, les bureaux de contrôles ou le Centre scientifique et technique du bâtiment pouvant en être un exemple. Durée-type : un à deux jours.

(2) Formation-accompagnement pour le projet : plutôt orientée maîtrise d'ouvrage et cabinets d'architectes, destinée à anticiper les évolutions induites par la réglementation et permettant - c'est leur valeur ajoutée - d'introduire en profondeur les notions de qualité d'usage. Les formations procurées par le GEPA, l'ARHVA, etc. en sont des exemples. Durée type : deux à trois jours.

(3) Formation-acquisition de compétences complémentaires : destinées à compléter le savoir-faire opérationnel de telle ou telle famille d'acteurs sans en modifier la nature essentielle mais en apportant aussi des éléments sur les enjeux, les notions d'usage, etc. Il s'agit de formations souvent utilisées pour faire évoluer des métiers en compétence : ergothérapeutes, entreprises de travaux et artisanat, services, etc. Les formations délivrées par l'ANFE, le CNISAM, le CNFPT, ITGA, etc. en sont des exemples. Durée type : un à deux jours.

(4) Formation-compréhension des enjeux : ouvertes à tous publics (décideurs, opérationnels, etc.), ces formations visent à donner la synthèse des enjeux et à éveiller les publics concernés sur les aspects qui les concernent directement. Des organismes à vocation générale ou transversale sont actifs sur ce type de formation. Durée type : une journée.

Préconisations

Préconisation 11 : *la formation s'appuie sur les prescriptions réglementaires. Il serait nécessaire de développer des formations plus centrées sur la qualité d'usage et les contraintes rencontrées en fonction des handicaps ou des situations de handicap.*

Préconisation 12 : *l'Observatoire souhaite que les organismes professionnels procèdent au recensement des offres de formation concernant l'accessibilité et à leur diffusion.*

Préconisation 13 : *l'Observatoire préconise qu'une étude, à l'instar des travaux réalisés par le Plan Grenelle Bâtiment avec le Centre académique de formation continue (CAFOC), soit menée sur l'offre de formation continue.*

Les outils identifiés

Le groupe de travail n'a pas identifié de guide faisant référence dans le domaine de la formation continue et appelle de ses vœux la réalisation d'un tel document, tout en constatant que les lignes directrices du décret n° 2007-436 du 25 mars 2007 peuvent en constituer l'armature principale.

Le cadre législatif et réglementaire propre à l'accessibilité du « cadre bâti »

Base législative

- Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées. Cette loi :
 - impose des obligations d'accessibilité tant aux constructions nouvelles qu'aux bâtiments existants ;
 - prévoit des procédures de contrôles systématiques *a priori* (sur plan) et *a posteriori* (attestation ou visite d'ouverture) et des sanctions ;
 - étend l'obligation d'accessibilité à tous les types de handicap.

Mise en accessibilité des établissements recevant du public (ERP)

- Décret n° 2006-555 du 17 mai 2006 relatif à l'accessibilité des ERP, des installations ouvertes au public et des bâtiments d'habitation et modifiant le Code de la construction et de l'habitation (CCH). Ce décret est

codifié dans les articles R. 111-18 à R. 111-18-11 du CCH pour les bâtiments d'habitation, aux articles R. 111-19 à R. 111-19-30 du CCH pour les ERP.

- Décret n° 2007-1327 du 11 septembre 2007 relatif à la sécurité et à l'accessibilité des ERP et des immeubles de grande hauteur, modifiant le CCH et portant diverses dispositions relatives au Code de l'urbanisme. Il modifie certaines dispositions du CCH. Il précise la procédure de demande d'autorisation d'urbanisme et son contenu pour les ERP et les immeubles de grande hauteur ainsi que les procédures de demande de dérogation.

- Arrêté du 1^{er} août 2006 fixant les dispositions prises pour l'application des articles R. 111-19 à R. 111-19-6 du CCH relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des ERP et des installations ouvertes au public lors de leur construction ou de leur création.

- Arrêté du 30 novembre 2007 modifiant l'arrêté du 1^{er} août 2006 fixant les dispositions prises pour l'application des articles R. 111-19 à R. 111-19-3 et R. 111-19-6 du CCH relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des ERP et des installations ouvertes au public lors de leur construction ou de leur création.

- Arrêté du 21 mars 2007 fixant les dispositions prises pour l'application des articles R. 111-19-8 et R. 111-19-11 du CCH, relatives à l'accessibilité pour les personnes handicapées des établissements existants recevant du public et des installations existantes ouvertes au public.

- Arrêté du 22 mars 2007 fixant les dispositions prises pour l'application des articles R. 111-19-21 et R. 111-19-24 du CCH, relatives à l'attestation constatant que les travaux sur certains bâtiments respectent les règles d'accessibilité aux personnes handicapées.

- Circulaire interministérielle n° 2007-53 DGUHC du 30 novembre 2007 relative à l'accessibilité des ERP, des installations ouvertes au public et des bâtiments d'habitation. Elle regroupe l'ensemble des textes réglementaires commentés et précisés. Sont détaillés en particulier les circuits d'instruction des demandes d'autorisation et des demandes d'ouverture concernant les ERP, ainsi que les modalités de dépôt et d'instruction des demandes de dérogation. Les annexes 1 à 5 illustrent le circuit d'instruction de ces demandes. Les annexes 6, 7 et 8 donnent le détail des règles applicables respectivement aux bâtiments d'habitation collectifs, aux maisons individuelles et aux ERP. Les annexes 9 et 10 sont relatives respectivement aux bâtiments d'habitation collectifs existants et aux ERP existants.

- Circulaire du 20 avril 2009 relative à l'accessibilité des bâtiments d'habitation collectifs existants, et des ERP et installations ouvertes au public existant, modifiant la circulaire interministérielle DGUHC n° 2007-53 du 30 novembre 2007. Elle ajoute deux annexes relatives à l'accessibilité des bâtiments d'habitation collectifs existants, et des ERP et les installations ouvertes au public existants.

Mise en accessibilité des bâtiments d'habitation

- Décret n° 2006-555 du 17 mai 2006 relatif à l'accessibilité des ERP, des installations ouvertes au public et des bâtiments d'habitation et modifiant le CCH. Ce décret est codifié aux articles R. 111-18 à R. 111-18-11 du CCH pour les bâtiments d'habitation, aux articles R. 111-19 à R. 111-19-30 du CCH pour les ERP.

- Arrêté du 1^{er} août 2006 fixant les dispositions prises pour l'application des articles R. 111-18 à R. 111-18-7 du CCH relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des bâtiments d'habitation collectifs et des maisons individuelles lors de leur construction.

- Arrêté du 26 février 2007 fixant les dispositions prises pour l'application des articles R. 111-18-8 et R. 111-18-9 du CCH, relatives à l'accessibilité pour les personnes handicapées des bâtiments d'habitation collectifs lorsqu'ils font l'objet de travaux et des bâtiments existants où sont créés des logements par changement de destination. Il fixe les règles à respecter en fonction des travaux envisagés. En particulier, les créations de surfaces ou de volumes nouveaux dans les parties communes des bâtiments existants sont soumises à la totalité des règles applicables aux bâtiments nouveaux. Il définit également les modalités de calcul du coût des travaux à prendre en compte pour déclencher l'obligation de respecter l'ensemble des règles relatives aux bâtiments neufs.

- Arrêté du 21 mars 2007 fixant les dispositions prises pour l'application des articles R. 111-19-8 et R. 111-19-11 du CCH, relatives à l'accessibilité pour les personnes handicapées des établissements existants recevant du public et des installations existantes ouvertes au public.

- Arrêté du 22 mars 2007 fixant les dispositions prises pour l'application des articles R. 111-19-21 et R. 111-19-24 du CCH, relatives à l'attestation constatant que les travaux sur certains bâtiments respectent les règles d'accessibilité aux personnes handicapées.

- Arrêté du 26 février 2007 fixant le coût de construction servant à déterminer le seuil à partir duquel des travaux dans un bâtiment d'habitation collectif déclenchent l'obligation de mise en conformité avec les règles d'accessibilité prévues pour le neuf.

- Circulaire interministérielle n° 2007-53 DGUHC du 30 novembre 2007 relative à l'accessibilité des ERP, des installations ouvertes au public et des bâtiments d'habitation. Elle regroupe l'ensemble des textes réglementaires commentés et précisés. Sont détaillés en particulier les circuits d'instruction des

demandes d'autorisation et des demandes d'ouverture concernant les ERP, ainsi que les modalités de dépôt et d'instruction des demandes de dérogation. Les annexes 1 à 5 illustrent le circuit d'instruction de ces demandes. Les annexes 6, 7 et 8 donnent le détail des règles applicables respectivement aux bâtiments d'habitation collectifs, aux maisons individuelles et aux ERP. Les annexes 9 et 10 sont relatives respectivement aux bâtiments d'habitation collectifs existants et aux ERP existants.

- Circulaire du 20 avril 2009 relative à l'accessibilité des bâtiments d'habitation collectifs existants, et des ERP et installations ouvertes au public existant, modifiant la circulaire interministérielle DGUHC n° 2007-53 du 30 novembre 2007. Elle ajoute deux annexes relatives à l'accessibilité des bâtiments d'habitation collectifs existants, et des établissements recevant du public et les installations ouvertes au public existants.

Mise en accessibilité des locaux de travail

- Décret n° 2009-1272 du 21 octobre 2009 relatif à l'accessibilité des lieux de travail aux travailleurs handicapés. Il donne les dispositions applicables aux lieux de travail neufs⁽¹⁾.

Formation à l'accessibilité

- Décret n° 2007-436 du 25 mars 2007 relatif à la formation à l'accessibilité du cadre bâti. Il introduit une obligation de formation à l'accessibilité pour les formations conduisant à certains diplômes.

Divers

- Décret n° 2009-723 du 18 juin 2009 relatif à la procédure de dérogation visant à autoriser les travaux nécessaires à l'accessibilité de personnes handicapées à un logement existant. Il précise les modalités de dérogation au Plan local d'urbanisme pour permettre la mise l'accessibilité de logement existant.

- Arrêté du 13 juillet 2007 relatif aux diplômes délivrés par le ministère chargé de l'Agriculture relevant de l'obligation de formation à l'accessibilité du cadre bâti aux personnes handicapées.

- Arrêté du 5 novembre 2007 relatif aux diplômes délivrés par le ministère de l'Écologie, du Développement et de l'Aménagement durables relevant de l'obligation de formation à l'accessibilité du cadre bâti aux personnes handicapées.

- Arrêté du 21 décembre 2007 pris en application de l'article R. 335-50 du Code de l'éducation.

(1) Un arrêté d'application, non encore publié, complètera le dispositif réglementaire relatif à l'accessibilité des locaux de travail neufs.

- Arrêté du 24 janvier 2008 fixant la liste des diplômes et titres professionnels comportant une formation obligatoire à l'accessibilité du cadre bâti aux personnes handicapées.

- Arrêté du 26 mai 2008 fixant la liste des diplômes, titres et certifications concernés par l'obligation de formation à l'accessibilité du cadre bâti aux personnes handicapées.

- Arrêté du 30 juin 2008 relatif aux diplômes professionnels relevant de l'obligation de formation à l'accessibilité du cadre bâti aux personnes handicapées délivrés par le ministre chargé de l'Éducation.

- Arrêté du 22 janvier 2009 fixant les références communes à la formation à l'accessibilité du cadre bâti aux personnes handicapées pris en application des articles R. 335-48 à R. 335-50 du Code de l'éducation et du décret n° 2007-436 du 25 mars 2007 relatif à la formation à l'accessibilité du cadre bâti aux personnes handicapées.

Secteurs « Voirie et Transports »

L'accessibilité aux transports, à la voirie et aux espaces publics est un élément-clé de l'accès des personnes handicapées ou à mobilité réduite au travail, à l'éducation, aux loisirs et à la vie sociale et citoyenne.

L'article 45 de la loi du 11 février 2005 prévoit que la chaîne du déplacement, qui comprend le cadre bâti, la voirie, les aménagements des espaces publics, les systèmes de transport et leur intermodalité, est organisée pour permettre son accessibilité dans sa totalité aux personnes handicapées et à mobilité réduite et les services de transport collectifs soient accessibles d'ici février 2015.

Un autre élément novateur de la loi est l'obligation de prise en compte de tous les types de handicap, non seulement physiques mais aussi sensoriels, mentaux, cognitifs et psychiques.

Pour programmer l'accessibilité de la voirie et des transports, la loi prescrit l'élaboration d'un schéma directeur de transport (SDA) par les autorités organisatrices des transports (AOT) et d'un Plan d'accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics (PAVE) par le maire. Les conditions d'étude et d'élaboration de ces documents doivent permettre de garantir une harmonisation dans le temps et une pertinence territoriale, aux échelles locale, départementale et régionale, des mesures prévues pour assurer la continuité de la chaîne du déplacement.

Compte tenu de l'étendue du champ de ces deux secteurs, les premiers travaux se sont principalement axés sur l'évaluation des outils de planification prévus par la loi, et notamment :

- Fiche n° 1 : l'évaluation des SDA, sous pilotage ministère de l'Écologie, du Développement durable, des Transports et du Logement ;
- Fiche n° 2 : l'évaluation des PAVE, sous pilotage ministère de l'Écologie, du Développement durable, des Transports et du Logement ;
- Fiche n° 3 : la prise en compte de tous les types de handicaps dans les outils de programmation et de planification, sous pilotage SNCF/RATP/RFF ;
- Fiche n° 4 : la mise en place des services de substitution, sous pilotage GART ;
- Fiche n° 5 : l'évaluation du système de dépôt de plainte, sous pilotage APF.

Fiche n° 1 : évaluation des schémas directeurs d'accessibilité adoptés en 2009

Contexte

L'article L. 1112-2 du Code des transports dispose qu'un schéma directeur d'accessibilité (SDA) fixe la programmation de la mise en accessibilité des services de transport et les modalités de l'accessibilité des différents types de transport. Le SDA est élaboré, pour les services dont ils sont responsables, par les autorités organisatrices des transports (AOT) et, en l'absence d'AOT, par l'État.

Aux termes de l'article 45 de la loi du 11 février 2005, les AOT disposaient d'un délai de trois ans pour l'élaboration des SDA.

La directive d'application du 13 avril 2006 précise le contenu du SDA : programmation des investissements à réaliser et mesures d'organisation à mettre en œuvre pour obtenir un service de transport collectif accessible au 12 février 2015, modalités de l'accessibilité des différents types de transport, constatation d'éventuelles impossibilités techniques avérées (ITA) de mise en accessibilité et mise en place de services de substitution, dispositions prises pour assurer l'intermodalité avec les réseaux de transport public des autres autorités organisatrices, modalités de maintenance des équipements d'accessibilité, conditions de mise à jour du schéma au cas où des évolutions technologiques permettraient de lever certaines ITA identifiées initialement.

En janvier 2011, trois ans après la date fixée par la loi, 83 % des schémas directeurs d'accessibilité des transports collectifs étaient achevés (53 %) ou en cours d'élaboration (30 %). Une analyse plus fine révèle que 100 % des régions, 63 % des départements et 43 % des autorités organisatrices des transports urbains (AOTU) ont approuvé leur schéma directeur d'accessibilité.

L'évaluation des tout premiers SDA, adoptés en 2008, réalisée par le Centre d'études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques (CERTU)⁽¹⁾ montre que, globalement, les enjeux de la loi ont été bien compris et repris dans ces documents, en particulier la notion de chaîne du déplacement et une conception large des situations de handicap ou de mobilité réduite. Toutefois, la concrétisation en termes d'actions n'était pas toujours à la hauteur des principes affirmés.

Ces premiers éléments d'analyse ont permis de mettre en exergue les besoins de méthodes, les points de vigilance et les pistes de recherche afin d'aider les AOT qui n'ont pas encore engagé la démarche.

(1) Les schémas directeurs d'accessibilité des services de transport «premiers enseignements et pistes de progrès», CERTU, juillet 2009.

En 2010, la Direction générale des infrastructures des transports et de la mer (DGITM) a étudié certains SDA adoptés en 2009 avec pour objectifs de comparer l'évolution avec les premiers schémas et d'analyser la mise en œuvre de la loi dans le cadre de ces nouveaux SDA.

Principaux constats

L'analyse a été réalisée à partir de dix SDA sélectionnés parmi l'ensemble des SDA adoptés en 2009 (source CETE Sud-Ouest). De manière à assurer la plus large représentativité, ils ont été choisis en fonction de trois critères : l'AOT compétente (région, département, autorité urbaine), la démographie et la géographie du territoire (rural, urbain). Sur ces dix SDA, trois sont régionaux, trois départementaux et quatre concernent des AOTU.

L'analyse a mis en évidence une plus grande maturation de la réflexion, des améliorations notables tant sur la forme que sur le fond et une grande implication des AOT.

Plusieurs SDA présentent des qualités pédagogiques certaines, notamment en déclinant leur plan d'actions au moyen de fiches-actions où sont précisés les objectifs à atteindre et les moyens pour y parvenir (voir en annexe un exemple de fiche-action).

Dans les premiers SDA, la notion de **chaîne de déplacement** était abordée mais ne faisait pas l'objet d'indicateurs spécifiques ou d'actions identifiées au-delà des actions portant strictement sur les transports. Elle est désormais bien comprise et utilisée dans les SDA 2009, aussi bien au niveau de l'état des lieux que dans les actions.

L'intérêt de la mise en accessibilité pour l'ensemble du service de transport est souligné par la plupart des SDA 2009 qui insistent sur l'opportunité pour améliorer la **qualité de service pour tous**.

La consultation, notamment avec les associations représentatives des différentes formes de handicap, est un principe inégalement respecté par les autorités organisatrices. De surcroît, comme dans l'étude CERTU de 2009, on constate un manque de concertation avec les représentants de certains groupes de personnes à mobilité réduite (personnes âgées notamment).

Comme dans les SDA précédents, les autorités organisatrices ont recours à la hiérarchisation des aménagements à effectuer en fonction de critères variés tels que la fréquentation ou le maillage du réseau. Concernant la programmation, tous les SDA analysés estiment financièrement le coût et programment la réalisation des actions. En dehors du champ des études précitées, il apparaît toutefois que la programmation validée par certaines AOT dépasse l'échéance de 2015. Certains des plans d'action sont très précis (par type d'action par exemple) allant jusqu'à détailler la contribution de chaque acteur.

Les schémas de 2009 reprennent le même type d'actions que ceux de 2008 avec, en plus, les actions relatives à l'information qui figurent désormais dans tous les SDA, dont la plupart sont mis en ligne.

Des actions novatrices ont été programmées notamment en matière de formation des personnels, de certification des services, de sensibilisation des élus et des citoyens ou encore d'aménagements innovants tels que la mise en place d'escaliers avec double rampe pour les enfants et personnes de petite taille.

Il est constaté toutefois que certains aspects sont moins bien pris en compte

Des avancées ont été constatées en ce qui concerne **la coordination entre les différentes AOT, d'une part, les AOT et les autorités responsables de la voirie, d'autre part**. Pour prendre en compte l'intégralité de la chaîne du déplacement, quelques AOT font référence aux autres documents de planification et de programmation, tels que les SDA des autres AOT du territoire, les PAVE, ou plus exceptionnellement le plan de déplacements urbains. Mais cela ne se traduit pas réellement dans le contenu du schéma, ni au niveau de la programmation des actions.

Le traitement des ITA est rarement satisfaisant. Si l'ITA figure dans les SDA lors du rappel des dispositions légales, rares sont les schémas à les définir précisément. En pratique, on constate que les dérogations à la mise en accessibilité ne sont pas toujours conformes à la loi et la consultation de la CCDSA n'est pas toujours mentionnée. Tout comme dans l'étude réalisée précédemment, les dérogations sont justifiées par des raisons de disproportion économique, de topographie, de préservation du patrimoine architectural, etc. On peut regretter que des lignes entières soient rangées dans la catégorie des ITA sans au préalable examiner si un certain nombre d'arrêts ne pourraient être rendus accessibles, du moins pour certains types de handicap. Sur ce point, on peut aussi regretter que l'analyse de l'ITA ne concerne en général que le handicap moteur alors que l'accessibilité pourrait être mise en œuvre pour d'autres types de handicap.

Certains handicaps sont peu pris en compte. L'analyse des SDA adoptés en 2009 mène au même constat que l'étude du CERTU sur les premiers SDA en ce qui concerne la prise en compte des différents types de handicap. En effet, si des efforts ont été entrepris lors du diagnostic et dans les préconisations, l'essentiel des mesures adoptées s'adresse encore aux handicaps moteur ou visuel. Les actions en faveur des personnes ayant un handicap auditif, cognitif, psychique ou mental ne sont pas encore significatives et ces handicaps apparaissent mal connus des auteurs du SDA.

La prise en compte des différents handicaps est traitée de façon plus approfondie dans la fiche n° 3.

Préconisations

Les préconisations du CERTU formulées à l'issue de l'étude des SDA de 2008 demeurent valables. Il s'agit essentiellement de la mise en place d'indicateurs et de méthodes permettant de veiller à la cohérence du SDA avec les autres outils de planification sur le territoire, de la nécessaire amélioration du processus de gouvernance entre les AOT pour favoriser l'intermodalité, de l'élaboration de référentiels techniques ou de guides d'aménagement partagés entre les gestionnaires de voirie et les AOT et de l'amélioration de la programmation à long terme.

Dans ces conditions, l'Observatoire considère que l'attention des différents acteurs de l'accessibilité pourrait se concentrer sur les points suivants :

Préconisation 14 : *le vote des schémas directeurs d'accessibilité par les assemblées délibérantes. De nombreux SDA achevés tardent à être validés : 10 % des SDA départementaux et 5 % des SDA des transports urbains. Il est aujourd'hui nécessaire que ces documents de programmation soient rapidement approuvés.*

Préconisation 15 : *la mise en place d'une coordination effective entre acteurs publics, ceci dans le cadre de la Commission communale ou (inter)communale pour l'accessibilité aux personnes handicapées (CAPH) chargée de dresser le constat de l'état d'accessibilité du cadre bâti, de la voirie, des espaces publics et des transports.*

Préconisation 16 : *une meilleure intégration à la démarche SDA des associations de personnes à mobilité réduite et en particulier celles de personnes handicapées auditives, cognitives, mentales ou psychiques.*

Préconisation 17 : *de plus, l'identification et la diffusion des bonnes pratiques, sous l'égide du CERTU, doivent se poursuivre. Le Centre de ressources de l'Observatoire pourra s'en faire le relais le moment venu.*

Pour en savoir plus :

Les schémas directeurs d'accessibilité adoptés en 2009. Analyse et comparaison, MEDDTL - DGITM/DST/SFD1, à paraître.

Les commissions pour l'accessibilité aux personnes handicapées : des structures de gouvernance au service de la chaîne du déplacement, Fiche « Ville accessible à tous », n° 10, CERTU, mai 2010, disponible sur le site : http://www.certu.fr/catalogue/Projets_transversaux/c13/p2389/VILLE_ACCESSIBLE_A_TOUS_-_ACCESSIBILITE_AUX_PERSONNES_A_MOBILITE_REDUITE/product_info.html

Les schémas directeurs d'accessibilité des services de transport : premiers enseignements et pistes de progrès, CERTU, 2009, disponible sur le site : [http://www.certu.fr/catalogue/Projets_transversaux/c13/p2349/SCHEMAS_DIRECTEURS_D%27ACCESSIBILITE_DES_SERVICES_DE_TRANSPORTS_\(LES\)/product_info.html](http://www.certu.fr/catalogue/Projets_transversaux/c13/p2349/SCHEMAS_DIRECTEURS_D%27ACCESSIBILITE_DES_SERVICES_DE_TRANSPORTS_(LES)/product_info.html)

Schémas directeurs d'accessibilité des transports, Fiches « Ville accessible à tous », n°s 3 et 4 : « La démarche du Bas-Rhin et l'approche du Loiret », CERTU, septembre 2009, disponible sur le site : http://www.certu.fr/catalogue/Projets_transversaux/c13/p2389/VILLE_ACCESSIBLE_A_TOUS_-_ACCESSIBILITE_AUX_PERSONNES_A_MOBILITE_REDUITE/product_info.html

Schémas directeurs d'accessibilité des services de transport régionaux. État d'avancement et questionnements, CERTU, février 2008, disponible sur le site : http://www.certu.fr/catalogue/Projets_transversaux-Ville_accessible_a_tous/c13_307/p1961/SCHEMAS_DIRECTEURS_D%27ACCESSIBILITE_DES_SERVICES_DE_TRANSPORTS_REGIONAUX/product_info.html

Schémas directeurs d'accessibilité de transports collectifs urbains : analyse de cas, CERTU, décembre 2006, disponible sur le site : http://www.certu.fr/catalogue/Projets_transversaux-Ville_accessible_a_tous/c13_307/p1162/SCHEMAS_DIRECTEURS_D%27ACCESSIBILITE_DE_TRANSPORTS_COLLECTIFS_URBAINS/product_info.html

Guide méthodologique pour l'élaboration du schéma directeur d'accessibilité des services de transports départementaux, Association des directeurs des services techniques départementaux, décembre 2006, disponible sur le site : http://www.certu.fr/catalogue/Projets_transversaux-Ville_accessible_a_tous/c13_307/p1724/ELABORATION_D%27UN_SCHEMA_DIRECTEUR_D%27ACCESSIBILITE_DES_SERVICES_DE_TRANSPORTS_DEPARTEMENTAUX/product_info.html

Fiche n° 2: évaluation des plans d'accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics (PAVE)

Contexte

En application de la loi du 11 février 2005, un plan de mise en accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics (PAVE) doit être élaboré, dans toutes les communes, à l'initiative du maire ou, le cas échéant, du président de l'établissement public de coopération intercommunale (EPCI). Ce plan fixe, notamment, les dispositions susceptibles de rendre accessible aux personnes handicapées et à mobilité réduite l'ensemble des circulations piétonnes et des aires de stationnement situées sur le territoire de la commune ou de l'EPCI. Il fait partie intégrante du plan de déplacements urbains quand il existe.

La loi considère la compétence «élaboration d'un PAVE» comme une compétence facultative des EPCI : par défaut l'élaboration du PAVE est une compétence de la commune, si un accord politique est obtenu localement, elle peut être transférée à l'EPCI.

Ce plan aurait dû être établi dans les trois ans suivant la date de publication du décret n° 2006-1657 du 21 décembre 2006 relatif à l'accessibilité de la voirie et des espaces publics. Il précise les conditions et délais de réalisation des équipements et aménagements prévus. Il fait l'objet d'une concertation avec l'autorité compétente pour l'organisation des transports urbains. Les associations représentatives de personnes handicapées ou à mobilité réduite ainsi que les associations représentatives des commerçants implantés sur le territoire communal, sont, à leur demande, associées à son élaboration. La commune ou l'EPCI peuvent décider d'associer l'architecte des Bâtiments de France à l'élaboration du plan.

Le PAVE porte sur toutes les voies publiques du territoire concerné (communales, communautaires, départementales et nationales) et les voies privées ouvertes à la circulation publique.

Pour mieux connaître la mise en œuvre de la loi et aider les maîtres d'ouvrage qui n'ont pas commencé la démarche, le CERTU a procédé, avec l'aide des centres d'études techniques de l'équipement (CETE), à l'analyse des premiers PAVE adoptés.

Principaux constats

59 % des PAVE sont actuellement en cours d'élaboration ou achevés. Les communes disposant d'une population supérieure à la moyenne nationale étant très impliquées dans cette dynamique, les PAVE concernent 82 % de la population française. Dans treize départements, le seuil de 90 % de la population couverte par un PAVE est dépassé. Ces pourcentages cachent en fait une grande disparité géographique.

En moyenne, 4,6 % des communes françaises sont couvertes par un PAVE à compétence communale ou intercommunale représentant 13,2 % de la population française.

Toutefois, cinq départements dépassent le seuil des 20 % de PAVE adoptés et neuf départements n'en ont aucun⁽¹⁾.

16 % des communes ont transféré cette compétence à l'intercommunalité dont elles sont membres. Ce choix a notamment été pris par des intercommunalités urbanisées. En effet, la population moyenne d'une commune ayant conservé la compétence «élaboration du PAVE» est de 1 860 habitants, tandis que la population des communes qui ont transféré cette compétence est de 2 028 habitants.

L'analyse des premiers PAVE a été réalisée à partir de cinquante-deux PAVE approuvés. De manière à assurer la plus large représentativité, ils ont été choisis en fonction de plusieurs critères : autorité compétente (commune, communauté de communes, d'agglomération ou urbaine), villes touristiques, population, secteur géographique. L'analyse a été effectuée selon une grille commune aux CETE et définie au préalable en concertation avec le CERTU. Voici ce qui ressort des documents analysés.

Les PAVE sont de qualité inégale, plus ou moins bien réalisés, très succincts ou incomplets pour certains. Souvent, il n'y a pas de vision globale, pas de synthèse quant aux aménagements à réaliser et pas d'articulation entre PAVE, schéma directeur d'accessibilité de transports collectifs (SDA) et diagnostics d'accessibilité des établissements recevant du public (ERP). La plupart des PAVE ont été portés à la connaissance du public par affichage en mairie.

(1) L'absence de PAVE adoptés dans ces départements ne signifie pas que ces territoires sont inaccessibles aux personnes handicapées ou à mobilité réduite : en effet, la réglementation impose depuis 1978 que les travaux lourds de réhabilitation de la voirie ainsi que les constructions de nouvelles voiries respectent des prescriptions techniques d'accessibilité.

La prise en compte des différents handicaps

Dans l'ensemble le handicap moteur est très bien pris en compte, suivi du handicap visuel. La prise en compte du handicap est liée parfois à la présence d'une personne handicapée dans la commune ou d'aménagements qui apparaissent dans la réglementation (exemple de feux tricolores à rendre sonores ou à équiper de dispositif tactile vibrant). Les handicaps psychique, mental et cognitif sont mal connus et peu d'actions sont proposées. Seul un dossier mentionne les notions de pénibilité, les difficultés d'orientation et de mobilité.

Ainsi, les solutions adoptées sont souvent globales et concernent presque exclusivement les handicaps moteur et visuel.

La notion de continuité de la chaîne de déplacements

Elle n'est pas toujours prise en compte dans son intégralité, car il est constaté une hiérarchisation des itinéraires en fonction des services. Il y a peu de coordination avec l'accessibilité des ERP implantés dans la commune, rarement avec les dispositifs de planification et de programmation (plans locaux d'urbanisme, programmes locaux de l'habitat).

Les PAVE ont été analysés selon l'approche séquentielle suivante : analyse territoriale/état des lieux/diagnostic et plan d'action (méthode d'élaboration du PAVE préconisée par le ministère du Développement durable).

L'analyse territoriale

Cette phase est souvent absente, surtout quand le PAVE est réalisé en régie car ses auteurs ont une très bonne connaissance du territoire. Il ne s'agit souvent que d'un simple constat pour beaucoup de documents. Cependant, de bonnes analyses ont été réalisées, notamment dans des grandes villes.

L'état des lieux

Il se limite souvent à un relevé d'anomalies au regard du référentiel réglementaire et à un plan d'actions qui est un « catalogue » de travaux.

Lorsque le PAVE est réalisé en régie, l'état des lieux porte un intérêt plus important aux besoins de la commune. Dans les PAVE analysés, l'état des lieux a été réalisé pour moitié en régie ou par les directions départementales des territoires (et de la mer) et pour moitié par des bureaux d'étude.

Le diagnostic et le plan d'actions

Les parties « diagnostic » et « plans d'actions » se superposent souvent et sont présentées ensemble, alors que la phase diagnostic devrait présenter plusieurs options avec leurs estimations financières.

Dans de nombreux PAVE, les éléments de description l'emportent sur la prise en compte de la chaîne de déplacements.

Les plans d'actions consistent souvent en une énumération de travaux de voirie à réaliser sur la commune et hiérarchisés par itinéraires ou opportunités de réaliser en même temps que d'autres travaux selon les possibilités financières : par exemple lors des campagnes thématiques « feux tricolores » où l'accessibilité sera à ce moment-là prise en compte. Les chiffres des actions ne sont pas toujours indiqués ou le sont de manière très globale.

Autres observations

On note un manque de coordination avec les autres acteurs afin de mettre en adéquation PAVE, diagnostic ERP et SDA. Concernant les transports en commun, il n'est pas fait mention des SDA éventuels du département ou de la région. La concertation avec la Commission communale ou (inter)communale pour l'accessibilité aux personnes handicapées (CAPH), est mentionnée. Lorsque celle-ci est en place, son implication dans le dossier n'est pas régulière ou évidente.

La phase « suivi et révision » est rarement présente et, si elle existe, il n'y a pas d'indicateurs de suivi.

La sensibilisation et la formation sont très peu prises en compte. Cependant, quelques dossiers ont mentionné le projet de formation pour les agents des services techniques, par exemple concernant la taille des végétaux.

Peu de cas d'impossibilités techniques sont identifiés.

En conclusion

La démarche des premiers PAVE adoptés a permis de sensibiliser les élus et les personnes extérieures à cette problématique.

Le plan est essentiellement axé sur les travaux de mise en conformité de la voirie et donc principalement sur le handicap moteur, à un moindre degré sur le handicap visuel.

Les PAVE réalisés en régie sont souvent de meilleure qualité avec une approche territoriale et une connaissance plus fine des besoins locaux. Enfin, l'articulation entre les différents acteurs gestionnaires de voirie, les autorités organisatrices de transports (AOT) et l'accessibilité des ERP reste difficile.

Toutefois, l'analyse met en évidence quelques cas de concertation intéressants notamment dans des situations d'environnement historique ou de présence d'un parc naturel régional.

L'utilisation de cartes de Gulliver (*cf.* fiche synthétique en annexe) en phase de concertation montre une manière novatrice et participative de permettre aux usagers de s'approprier la démarche.

À noter qu'il est important de préciser le besoin du maintien de l'accessibilité durant les phases de travaux.

Préconisations

L'Observatoire préconise de :

Préconisation 18 : *mieux communiquer vers les commissions (inter)communales pour l'accessibilité aux personnes handicapées (CAPH) et les maîtres d'ouvrage en utilisant par exemple la presse professionnelle, en continuant de diffuser les guides existants et en valorisant les bonnes pratiques.*

Préconisation 19 : *attirer notamment leur attention sur le traitement des espaces de transition entre le bâti, la voirie et les transports (dans les SCOT, PLU...) et l'entretien et l'exploitation des aménagements (politique de stationnement, d'entretien de la voirie, d'implantation du mobilier urbain, des panneaux, des poubelles...).*

Préconisation 20 : *promouvoir la formation des services techniques et des professionnels qui interviennent sur l'espace public.*

Préconisation 21 : *sensibiliser les citoyens dans le cadre de comités de quartiers, de démarches de plans de mobilité et par l'utilisation de cartes de Gulliver.*

Pour en savoir plus :

Étude sur les premiers PAVE approuvés, CERTU, à paraître.

Les commissions pour l'accessibilité aux personnes handicapées : des structures de gouvernance au service de la chaîne du déplacement, Fiche « Ville accessible à tous », n° 10, CERTU, mai 2010, disponible sur le site : http://www.certu.fr/catalogue/Projets_transversaux/c13/p2389/VILLE_ACCESSIBLE_A_TOUS_-_ACCESSIBILITE_AUX_PERSONNES_A_MOBILITE_REDUITE/product_info.html

Les plans de mise en accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics. La démarche d'élaboration, CERTU-CETE, décembre 2009, disponible sur le site : [http://www.certu.fr/catalogue/p2483/Plans_de_mise_en_accessibilite_de_la_voirie_et_des_amenagements_des_espaces_publics_\(Les\)/product_info.html](http://www.certu.fr/catalogue/p2483/Plans_de_mise_en_accessibilite_de_la_voirie_et_des_amenagements_des_espaces_publics_(Les)/product_info.html)

L'élaboration du PAVE - Guide juridique et pratique à l'usage des maires, ministère de l'Écologie, de l'Énergie, du Développement durable et de la Mer, novembre 2009, disponible sur le site : http://www.developpement-durable.gouv.fr/spip.php?page=article&id_article=7394&num_rows=8&url_ret=%2Fspip.php%3Fpage%3DsearchSalleLecture%26query%3Daccessibilit%25c3%25a9%26motclesaisi%3Daccessibilit%25c3%25a9%26datedebut%3D%26datefin%3D%26theme%3D0%26soustheme%3D0%26auteur%3D0%26type%3D0%26collection%3D0%26langue%3D0%26niveau%3D0%26x%3D0%26y%3D0

Le plan de mise en accessibilité de la voirie dans les communes : questions/réponses, CERTU-Association des maires de France, 2009, disponible sur le site : [http://www.certu.fr/catalogue/p2483/Plans_de_mise_en_accessibilite_de_la_voirie_et_des_amenagements_des_espaces_publics_\(Les\)/product_info.html](http://www.certu.fr/catalogue/p2483/Plans_de_mise_en_accessibilite_de_la_voirie_et_des_amenagements_des_espaces_publics_(Les)/product_info.html)

Accessibilité de la voirie et des espaces publics. Éléments pour l'élaboration d'un diagnostic dans les petites communes, DDE du Finistère-CERTU, 2006 (actualisée en 2011), disponible sur le site : http://www.certu.fr/catalogue/p3849/Accessibilite_de_la_voirie_et_des_espaces_publics/product_info.html

Fiche n° 3: prise en compte de tous les types de handicap dans les documents de programmation et de planification

Contexte

La loi du 11 février 2005 sur l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, vient compléter la loi d'orientation du 30 juin 1975, par la prise en compte de tous les handicaps. L'article L.114 du Code de l'action sociale et des familles dispose : « *Constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant* ».

Les différents articles, puis les décrets et les arrêtés traduisant les grandes orientations de la loi reprennent systématiquement la notion d'accessibilité à tous et la prise en compte de tous les handicaps, notamment physique, sensoriel, mental, cognitif ou psychique.

C'est donc dans ce cadre que se situe la réflexion de l'Observatoire afin d'identifier la manière dont les différents types de handicap sont pris en compte à chaque étape du schéma directeur d'accessibilité (SDA) et ce pour chaque mode en place dans le champ de l'autorité organisatrice de transport (AOT) concernée.

Dans ce cadre, un questionnaire a été bâti (voir en annexe) collectivement par le groupe de travail « voirie-transports » et transmis, par le GART, aux quelque 270 AOT adhérentes. Les organismes qui ont répondu à l'enquête, au nombre de trente-six (dont un n'a pas élaboré de SDA), sont à part quasi égale :

- des conseils régionaux ;
- des conseils généraux ;
- des autorités organisatrices au sein d'agglomérations équipées de lignes de tramways/métros ;
- des autorités organisatrices au sein d'agglomérations de taille moyenne, disposant de réseaux de bus uniquement.

Les résultats ci-dessous portent donc sur les trente-cinq organismes qui ont élaboré (vingt-six) ou sont en cours d'élaboration (neuf) d'un SDA.

Les principaux constats

Le schéma directeur d'accessibilité et son élaboration

La phase «diagnostic»

Globalement, la réflexion menée en amont associe a minima les opérateurs de transport et généralement les associations (deux tiers des cas). Les acteurs et décideurs locaux (trois quarts des cas) ont souvent été sollicités, alors que le recours à des tiers tels que par exemple des architectes ou des représentants de l'État concerne les AOT de grande dimension.

Par ailleurs, des experts ou des consultants en matière de handicap ont été sollicités dans la moitié des cas.

L'élaboration des scénarios

Les deux tiers des AOT ont élaboré plusieurs scénarios ou hypothèses.

Les critères de choix ont en particulier porté sur l'efficacité des mesures prises en termes d'accessibilité pour tous, avant même les critères économiques ou réglementaires.

Ils ont été partagés avec les opérateurs et les partenaires locaux et, dans une moindre mesure, avec les associations.

Prise en compte des handicaps dans le schéma directeur d'accessibilité

Quel que soit le mode de transport, le constat général de cette étude fait apparaître que les types de handicap physique et sensoriel sont progressivement pris en compte jusqu'à des niveaux très importants de satisfaction (tramway). En revanche, les opérateurs, eux-mêmes, constatent une très faible prise en compte des handicaps mentaux et psychiques, à l'exception notable des opérateurs ferroviaires et de l'accès à l'information.

L'analyse des réponses révèle de vraies différences de prise en compte des types de handicap entre les AOT : cette prise en compte est directement proportionnelle à la taille de l'opérateur.

Moyens humains spécifiques d'accompagnement, infaisabilités techniques et services de substitution

L'investissement en moyens humains spécifiques concerne au mieux un tiers des AOT ayant répondu à l'enquête. Il s'agit généralement de services de transport à la demande.

Plus de la moitié des AOT ont été confrontées à des infaisabilités techniques, et pour les deux tiers des réponses, elles concernent des lignes de bus ou de cars, pour la prise en charge des personnes en situation de handicap moteur.

Les services de substitution évoqués par les AOT prennent majoritairement la forme de transports à la demande⁽¹⁾, dont l'organisation peut être déléguée à un cocontractant (SNCF, association).

Suivi et gouvernance du schéma directeur d'accessibilité

Les trois quarts des AOT ont mis en place une méthode de gouvernance et de pilotage spécifique du SDA, principalement *via* un tableau de bord de suivi des investissements et des actions.

Les associations sont largement associées au pilotage du SDA puisqu'elles y prennent part dans 80 % des cas, soit à un niveau encore supérieur à celui des opérateurs de transport. Les acteurs locaux, et notamment les élus, sont quant à eux presque systématiquement associés, souvent dans le cadre de commissions de suivi ou de pilotage.

La démarche de suivi et d'amélioration du SDA repose avant tout sur des principes très pragmatiques, soit *via* un suivi des bonnes pratiques et innovations «vues ailleurs», soit surtout selon les retours du terrain ou les réactions et attentes nouvelles des personnes concernées.

Globalement, un suivi spécifique des réclamations est organisé par un quart des AOT, et prend la forme d'un accès à un formulaire sur site, *via* internet ou téléphone avec centralisation et suivi. Dans un cas seulement, l'AOT mentionne la possibilité d'un dépôt formel de plainte.

En matière d'évolution, deux tiers des AOT ayant répondu, prévoient de faire vivre les actions sur la base de retour d'expérience, d'y intégrer des besoins nouveaux et des avancées technologiques.

Préconisations

L'Observatoire préconise de :

Préconisation 22 : *renforcer la communication pourtant déjà très dense, auprès des AOT, en particulier en matière de prise en compte de tous les handicaps. Une mutualisation des actions remarquables, les guides de bonnes pratiques élaborés, les outils de reporting créés... pourraient être mis en commun par exemple sur des systèmes transversaux du ministère chargé des Transports.*

(1) Le lecteur pourra avoir plus d'information sur les notions de «transport spécialement adapté», de «transport de substitution» et de «transport à la demande» dans la fiche suivante.

Préconisation 23 : *organiser un challenge pour valoriser et récompenser les démarches exemplaires et innovantes dans le domaine de la prise en compte de l'accessibilité pour tous dans les transports. Ce challenge pourrait par exemple présenter les actions ou démarches innovantes de politique/élus, d'opérateurs, de constructeurs, d'associations.*

Préconisation 24 : *organiser également un retour d'expérience entre AOT, associations de personnes handicapées ou à mobilité réduite, opérateurs et industriels afin de mutualiser le savoir faire au sein de la filière du transport.*

Préconisation 25 : *faire connaître les fiches et documents d'information décrivant les difficultés des personnes handicapées mentales ou psychiques pour une meilleure prise en compte de leurs besoins.*

Pour en savoir plus :

Étude réalisée par Brulé Ville Associés SA (BVA), février 2011.

Le site www.developpement-durable.gouv.fr/accessibilite propose des documents d'information téléchargeables, comme ceux réalisés par l'UNAFAM, site : <http://www.unafam.org/> ou par l'UNAPEI, site : <http://www.unapei.org/>. D'autres partenaires associatifs mettent également à disposition des brochures. L'ensemble de ces brochures constitue une aide à la spécification du besoin contribuant au développement de solutions techniques et fonctionnelles adaptées pour la prise en compte de tous les handicaps.

Fiche n° 4 : évaluation de la mise en place des services de substitution

Contexte

L'article L. 1112-1 du Code des transports, issu de l'article 45 de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, dispose que les services de transport doivent être accessibles au plus tard le 12 février 2015.

Le législateur a néanmoins prévu deux cas de dérogation à cette obligation de résultat. D'une part, les réseaux souterrains de transports ferroviaires et guidés existants à la date de promulgation de la loi du 11 février 2005 ne sont pas soumis au délai de dix ans, mais ne sont pour autant pas exonérés d'une mise en accessibilité progressive. D'autre part, une impossibilité technique avérée (ITA) peut faire obstacle à l'accessibilité.

Dans ces deux cas, l'autorité organisatrice de transport (AOT) doit mettre en place un service adapté aux besoins des personnes handicapées ou à mobilité réduite (articles L. 1112-4 et L. 1112-5 du Code des transports) dans le délai de trois ans. Il ne doit pas en résulter de surcoût pour l'utilisateur.

La directive d'application du 13 avril 2006 (du ministère des Transports) précise que les services de substitution peuvent être envisagés sous deux formes :

- l'organisation d'un service de transport accessible et assurant la desserte d'une ligne non accessible dans des conditions analogues ;
- la mise en place par l'AOT de mesures de nature humaine, organisationnelle ou technique s'apparentant à un accompagnement des voyageurs.

Pour mieux appréhender la réalité des services de substitution, une enquête a été diligentée auprès des AOT et sur les conditions de leur mise en place et de leur fonctionnement (voir questionnaire en annexe).

Constat

Quarante-quatre réponses ont été reçues, sur 270 questionnaires envoyés. La qualité et l'exhaustivité des réponses sont très variables, celles des autorités organisatrices de transport (AOTU) étant les plus fournies.

Sur les quarante-quatre réponses reçues :

- huit émanent de régions mais aucune n'a mis en place de service de transport de substitution ;
- sept proviennent de départements, dont trois ont mis en place un service de transport de substitution ;
- vingt-neuf ont été remplies par des AOTU dont quinze ont mis en place un service de transport de substitution.

Les difficultés d'appropriation du dispositif

Il ressort de la grande majorité des réponses analysées un phénomène de confusion entre les transports de substitution tels qu'ils sont prévus par la loi de 2005 et les transports de personnes à mobilité réduite (TPMR) adaptés ou spécialisés, préexistants à la loi de 2005, fonctionnant à la demande.

La directive de 2006 indique que ces services de transport spécialisés préexistants peuvent être soit maintenus indépendamment, soit intégrés aux transports de substitution.

Il convient de rappeler qu'il n'est pas obligatoire de prendre en charge l'usager à son domicile ; toutefois une prise en charge en un lieu situé en amont de la rupture de la chaîne de déplacement accessible est un facteur favorable à l'utilisation du service de transport.

Certaines AOT mentionnent leur volonté d'élargir l'offre de transport adapté en assouplissant les critères d'accès, notamment en alignant le prix sur celui pratiqué sur le réseau principal, en révisant à la baisse le taux d'invalidité minimal requis pour l'accès au service et en ouvrant l'accès aux différents types de handicap. Il faut probablement y voir là un des effets de la loi de 2005. Trois AOTU mentionnent expressément mettre le TPMR existant en conformité avec les exigences de la loi de 2005, ce qui implique l'élargissement du périmètre géographique et l'assouplissement des conditions d'accès à l'offre de transport adapté.

Les procédures de mise en place des transports de substitution n'apparaissent pas à la lecture des réponses. Il est délicat de se prononcer sur le respect du mécanisme de concertation préalable avec les associations tel que préconisé par la directive de 2006 ou encore sur le recours à l'avis de la Commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité⁽¹⁾ (CCDSA) en cas d'ITA entravant la mise en accessibilité de points d'arrêts de véhicules de transport public.

Le champ de l'offre des transports de substitution

Les offres de transports de substitution recouvrent des caractéristiques assez diverses et le respect des critères posés par la loi de 2005 est variable. Un constat général s'impose : le champ de l'offre est conçu de manière restrictive ce qui s'explique par le fait que les AOT décrivent souvent des services de transport mis en place avant 2005. Dans ces conditions, il n'y a pas toujours de lien entre l'existence d'un service de transport spécialisé et la constatation d'ITA ou l'existence d'un réseau de transport guidé souterrain.

Principales modalités de fonctionnement

Les services existants prennent souvent la forme de transports à la demande (TAD) assortis d'un système de réservation téléphonique, dont l'accès est soumis à la délivrance d'une autorisation par une commission *ad hoc*. Des

(1) CCDSA instituées par le décret n° 95-260 du 8 mars 1995.

restrictions sont fréquentes : limitation aux seuls administrés et/ou aux porteurs de carte d'invalidité, admission sur critères sociaux, nombre de trajets limité par mois.

Le coût du transport

La plupart des AOT respecte le principe d'égalité du prix posé par le législateur et certaines accordent en outre la gratuité à l'accompagnateur. Néanmoins plusieurs AOT pratiquent des coûts plus élevés sur ces lignes adaptées, le supplément variant de 40 % à 100 %.

La prise en compte de tous les types de handicap

Elle est très variable. Les handicaps moteurs, visuels et la motricité réduite sont systématiquement pris en compte, en revanche la prise en considération des handicaps auditifs, mentaux, psychiques et cognitifs est plus rare. Néanmoins, quelques réseaux assurent un service de transport de substitution accessible à tous les types de handicap.

Par ailleurs, lorsque l'accès est soumis à un taux d'invalidité minimal fixé à 80 %, constaté par la possession d'une carte, les personnes âgées valides sont exclues de fait. À cet égard, quelques AOT mentionnent leur intention d'élargir leur transport adapté aux personnes âgées.

Le périmètre géographique et l'amplitude horaire

Le périmètre couvert est en général assez souple, la plupart des AOT privilégie d'ailleurs un service de porte-à-porte. Plusieurs AOT qui limitent aujourd'hui le transport adapté à la zone du centre-ville vont l'élargir à l'ensemble du territoire.

L'amplitude horaire est assez variable, les plages sont en général plus courtes que celles du réseau principal. Seule une AOT propose des horaires plus étendus avec un service de 6 heures 50 à minuit.

L'existence d'impossibilités techniques avérées (ITA)

Lorsque la présence d'une ITA est mentionnée, elle est souvent entourée de précautions et d'incertitudes mais, dans la majorité des cas, les AOT en sont encore au stade de l'étude quand bien même elles auraient validé leur SDA. Aucune mention n'est faite quant à la consultation de la CCDSA.

Les motifs le plus souvent invoqués sont la présence de fortes pentes, la configuration particulière ou une proximité du cadre bâti ainsi que l'étroitesse des voies. Peu d'AOT détaillent les ITA relevées dans le cadre du SDA.

En conclusion, même si des services de substitution sont mis en place, le plus généralement effectués par l'intermédiaire des transports à la demande ou transport spécialisé, ils ne répondent pas entièrement aux objectifs de la loi en raison des restrictions d'accès dont ils font l'objet.

On constate par ailleurs que même si des services réguliers sont accessibles, de nombreuses personnes handicapées continuent à utiliser les transports dédiés pour des raisons de qualité de service ou parce qu'elles ne sont pas suffisamment informées.

L'Observatoire rappelle que la mise en œuvre de services de substitution doit respecter des principes de neutralité :

- aucune distinction ne peut être faite entre résidents et non résidents de la commune pour l'accès à ce service ;
- le tarif du transport de substitution doit être identique à celui du transport régulier.

Préconisations

Il paraît nécessaire que les AOT et les opérateurs veillent particulièrement à :

Préconisation 26 : *faire connaître le transport de substitution et ses modalités d'accès et de fonctionnement.*

Préconisation 27 : *encourager la formation des conducteurs, déjà effective dans certaines entreprises, en intégrant tous les types de handicap.*

Préconisation 28 : *l'Observatoire demande l'élaboration d'un guide à l'usage des AOT clarifiant les notions respectives de « transports de substitution » et de « transports spécialement adaptés ».*

Pour en savoir plus :

Accessibilité des réseaux de transport collectif, transports de substitution et transports à la demande, CERTU, à paraître.

Fiche n° 5 : évaluation de la procédure de dépôt de plainte

Contexte

L'article 45 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 édicte que :
« Dans un délai de trois ans à compter de la publication de la présente loi, les autorités organisatrices de transports publics mettent en place une procédure de dépôt de plainte en matière d'obstacles à la libre circulation des personnes à mobilité réduite ».

La directive du 13 avril 2006, émanant de la Direction générale des infrastructures, des transports et de la mer (DGITM), précise en complément qu'*« afin de mieux prendre en compte les besoins des personnes à mobilité réduite et d'assurer un meilleur contrôle du respect de la continuité de la chaîne du déplacement, en particulier dans le domaine des transports, le I de l'article 45 prévoit que les autorités organisatrices de transport public doivent mettre en place une procédure de dépôt de plainte en matière d'obstacle à la libre circulation des personnes à mobilité réduite ».*

Ces dispositions n'instituent pas une nouvelle sanction pénale mais ouvrent la possibilité aux personnes à mobilité réduite de déposer une demande ou une réclamation en vue de supprimer, réduire ou compenser des obstacles à leurs déplacements.

À cet effet, un registre devra être ouvert au siège de l'autorité organisatrice de transport ou en un autre lieu porté à la connaissance du public par les moyens de publicité appropriés, sur lequel les personnes intéressées inscriront leur demande.

Il appartiendra à l'autorité organisatrice de transport d'informer le demandeur des suites réservées à sa requête.

La possibilité d'une telle requête était déjà prévue par l'article 10 abrogé du décret n° 78-1167 du 9 décembre 1978 pour favoriser l'accessibilité des installations ouvertes au public aux personnes handicapées ».

Principaux constats

Le faible nombre de données sur cette procédure

L'Observatoire a diligenté une enquête *ad hoc* qui visait à solliciter les autorités organisatrices de transports (AOT) sur le sujet de la procédure de dépôt de plainte.

Neuf opérateurs sur trente-six ayant répondu à l'enquête, déclarent avoir mis en place des moyens de signalement des obstacles à la circulation : ils prennent généralement la forme de services de réclamation accessibles par courrier ou par mail, *via* des formulaires téléchargeables sur le site de l'opérateur.

Une AOT prévoit une communication *via* des référents dans les établissements concernés par le service à destination des handicapés, et deux opérateurs mentionnent dans les statuts la possibilité d'un dépôt de plainte.

Dans tous les cas, ces actions sont traitées et suivies selon un protocole préalablement défini.

Globalement, la moitié des opérateurs prévoit une communication spécifique durant le processus de mise en accessibilité, souvent *via* internet par la mise à jour des documents à disposition du public.

Seuls trois à quatre opérateurs manifestent un intérêt pour une trame ou une méthodologie pour mettre en œuvre ce système de signalement des obstacles à la circulation (« charte »).

Selon la dernière enquête menée par la Délégation ministérielle à l'accessibilité, 42 % des AOT n'ont pas finalisé leur schéma directeur d'accessibilité (SDA) à ce jour, ce qui pourrait expliquer, pour partie, la faiblesse de données quantitatives quant à ce dispositif de la procédure de dépôt de plainte.

Pour autant, le manque de données quantitatives peut être source d'enseignements pour tenter d'expliquer le défaut d'appropriation de ce dispositif.

Une terminologie législative inappropriée

Outre le faible nombre d'enquêtes menées sur le sujet permettant d'objectiver son suivi, il faut aussi constater que la terminologie législative, « *procédure de dépôt de plainte* », a certainement induit des effets non désirés et des réflexes de crainte chez les AOT.

En effet, faute de décret précisant cette notion, tel que l'évoque pourtant l'article 45, les AOT pouvaient légitimement craindre la mise en place d'une procédure pénale.

Même si la directive du 13 avril 2006 précise l'objectif réel recherché par le législateur, il demeure malgré tout chez bon nombre d'acteurs, une interrogation quant au caractère opposable de la directive d'un point de vue réglementaire.

Pour autant, il s'avère que l'objectif consiste à permettre aux personnes en situation de handicap de signaler les obstacles contrevenant à la continuité de la chaîne de déplacement relativement aux transports publics.

Il faut donc y voir une procédure de signalement des obstacles à la circulation, et non une procédure pénale.

Cette interprétation de « l'avis participatif » des usagers est corroborée par la volonté législative d'avoir voulu mettre en place un certain nombre d'instances ou de processus de concertation, que ce soient à travers les commissions communales ou (inter)communales pour l'accessibilité aux personnes handicapées (CAPH), les plans de mise en accessibilité de la voirie et des espaces publics, les SDA, etc.

Préconisations

Préconisation 29 : *l'Observatoire recommande que puisse être soumis au vote du Parlement un amendement de clarification et de précision de l'article L. 1112-7 du Code des transports visant à substituer à la notion de « procédure de dépôt de plainte » celle de « signalement des obstacles » - une telle clarification permettrait d'une part aux AOT d'améliorer le dispositif de recueil et de traitement de ces signalements et d'autre part aux usagers de pouvoir plus simplement exprimer les difficultés auxquelles ils ont été confrontés.*

Préconisation 30 : *il suggère d'accompagner cet amendement de clarification par l'élaboration d'un guide méthodologique sur les processus de recueil et de traitement des obstacles signalés.*

Préconisation 31 : *les méthodes de signalement des obstacles peuvent mettre en exergue le rôle coconstructif des usagers dans les mises en accessibilité des transports publics. L'enjeu de la participation active des usagers doit être explicité pour faire œuvre de pédagogie et battre en brèche la vision d'un signalement uniquement « récriminant » de la part des usagers.*

Pour en savoir plus :

Les schémas directeurs d'accessibilité des services de transports. Premiers enseignements et pistes de progrès, CERTU, 2009, disponible sur le site : http://www.certu.fr/catalogue/Projets_transversaux-Ville_accessible_a_tous/c13_307/p2132/ELEMENTS_DE_METHODODOLOGIE_SUR_LES_DIAGNOSTICS_D%27ACCESSIBILITE/product_info.html

Schémas directeurs d'accessibilité des services de transports régionaux. État d'avancement et questionnements, CERTU, 2008, disponible sur le site : http://www.certu.fr/catalogue/Projets_transversaux-Ville_accessible_a_tous/c13_307/p1961/SCHEMAS_DIRECTEURS_D%27ACCESSIBILITE_DES_SERVICES_DE_TRANSPORTS_REGIONAUX/product_info.html

Éléments de méthodologie sur les diagnostics d'accessibilité. Diagnostics d'accessibilité : pour une approche cohérente, CERTU, 2008, disponible sur le site : http://www.certu.fr/catalogue/Projets_transversaux-Ville_accessible_a_tous/c13_307/p2132/ELEMENTS_DE_METHODODOLOGIE_SUR_LES_DIAGNOSTICS_D%27ACCESSIBILITE/product_info.html

Les schémas directeurs d'accessibilité de transports collectifs urbains. Analyse de cas, CERTU, 2006, disponible sur le site : http://www.certu.fr/catalogue/Projets_transversaux-Ville_accessible_a_tous/c13_307/p1162/SCHEMAS_DIRECTEURS_D%27ACCESSIBILITE_DE_TRANSPORTS_COLLECTIFS_URBAINS/product_info.html

Guide méthodologique pour l'élaboration du schéma directeur d'accessibilité des services de transports départementaux, Association des directeurs des services techniques départementaux, décembre 2006, disponible sur le site : http://www.certu.fr/catalogue/Projets_transversaux-Ville_accessible_a_tous/c13_307/p1724/ELABORATION_D%27UN_SCHEMA_DIRECTEUR_D%27ACCESSIBILITE_DES_SERVICES_DE_TRANSPORTS_DEPARTEMENTAUX/product_info.html

Secteurs « Culture, Sports, Loisirs et Tourisme »

La loi du 11 février 2005 se fixe également pour objectif la pleine participation à la vie sociale des personnes handicapées, dans une logique d'inclusion.

À ce titre, la politique d'accessibilité concerne également les domaines de la culture, des sports, des loisirs et du tourisme, dans lesquels, au-delà de l'aspect normatif, l'enjeu consiste en l'adaptation des services et des pratiques.

L'Observatoire a exploré les thèmes culture et sports et présente, à ce titre, huit fiches :

- Fiche n° 1 : la mise en conformité des établissements recevant du public (ERP) du ministère de la Culture et de la Communication (MCC).
- Fiche n° 2 : l'accès des étudiants handicapés aux établissements nationaux d'enseignement supérieur « culture ».
- Fiche n° 3 : le plan de formation à l'accessibilité.
- Fiche n° 4 : l'accès aux œuvres et aux produits de l'industrie culturelle.
- Fiche n° 5 : l'accès aux pratiques artistiques en amateur.
- Fiche n° 6 : la mise en conformité des établissements recevant du public (ERP) sport.
- Fiche n° 7 : l'accès à la pratique sportive et aux activités physiques adaptées (demande et offre).
- Fiche n° 8 : l'accès aux métiers du sport et la formation des éducateurs sportifs.

Sur le secteur « tourisme », les travaux sont engagés et devraient permettre de livrer dans un prochain rapport des analyses sectorielles. Toutefois, deux opérations peuvent d'ores et déjà être présentées.

Fiche n° 1 : la mise en conformité des établissements recevant du public (ERP) du ministère de la Culture et de la Communication (MCC)

Contexte

La notion d'accessibilité telle qu'elle est définie par la loi couvre les besoins de chacune des situations de handicap, avec une attention toute particulière pour l'autonomie des personnes. De même, elle associe l'accès du cadre bâti à l'accès à l'offre proposée dans les établissements recevant du public (ERP).

On identifie deux types d'établissements nationaux recevant du public :

- les établissements de pratiques culturelles et artistiques ;
- les établissements d'enseignement supérieur « culture ».

La loi prévoit la réalisation d'un diagnostic d'accessibilité au 1^{er} janvier 2010 pour l'ensemble des ERP - classés de la première catégorie à la quatrième catégorie - appartenant à l'État ou à ses établissements publics, ou dont l'État assure contractuellement la charge de propriété. Ce diagnostic doit être suivi des travaux de mise aux normes en vue d'une accessibilité effective pour le 1^{er} janvier 2015. Pour les établissements d'enseignement supérieur, la mise en accessibilité doit être réalisée au 31 décembre 2010.

Afin d'accompagner les professionnels de la culture à la mise en œuvre des diagnostics d'accessibilité, le ministère de la Culture et de la Communication (MCC) a élaboré un règlement de consultation-type concernant le diagnostic des conditions d'accessibilité des ERP tel que prévu par l'article R. 111-19-9 du Code de construction et de l'habitat (CCH).

Constat général

Si le MCC agit essentiellement auprès des soixante-dix-neuf établissements culture nationaux (dont trente-neuf écoles) sur lesquels un suivi et un constat d'accessibilité peuvent être réalisés, en revanche l'Observatoire déplore un manque de visibilité de la mise en conformité des institutions culturelles (hors établissements nationaux) présentes sur l'ensemble du territoire national et sous gestion des collectivités locales ou du secteur privé.

Les directions régionales des affaires culturelles (DRAC) interviennent auprès des réseaux culturels régionaux par l'organisation de séminaires de formation sur l'accessibilité de l'offre culturelle.

De nombreux freins à la mise en accessibilité des ERP «culture» existent :

- principalement le coût des travaux ;
- une grande partie des ERP «culture» se situe dans des monuments qui n’avaient pas été conçus pour accueillir du public. Par ailleurs ils bénéficient de mesures de protection particulières tirées de leur statut «historique» qui rendent difficile la totalité des adaptations du bâtiment aux nouvelles exigences de l’accueil des publics.

Les impératifs de conservation des collections, essentiellement pour les musées et monuments : les collections présentées dans les sites culturels font l’objet de mesure de conservation et de protection dont les caractéristiques peuvent être contradictoires avec leur mise en accessibilité (ex. : niveau d’éclairage des œuvres).

En complément de l’accessibilité au cadre bâti, les établissements culturels développent à destination des publics handicapés un accompagnement humain et des dispositifs, qui permettent de préparer ou de compléter l’accès aux œuvres (patrimoines ou art vivant).

Dans certains cas, ces dispositifs apportent une réponse à des impossibilités avérées d’accessibilité du cadre bâti ou aux œuvres. Ils sont alors conçus et présentés aux visiteurs handicapés comme des outils de substitution. Ces outils de médiation sont innovants par leur mode de réalisation, leur forme ou par leur interactivité. Loin d’être réservés aux publics handicapés, ils permettent d’enrichir la visite de tous les usagers des lieux de culture.

Les groupes de travail des membres de la Réunion des établissements culturels pour l’accessibilité (RECA)

Le 28 mars 2003, le ministre de la Culture et de la Communication a confié aux établissements publics, la mission de proposer des mesures concrètes visant à améliorer, à court terme, l’accueil des personnes handicapées dans les établissements culturels. Un comité de pilotage a été mis en place. Il regroupe une vingtaine d’établissements publics. Il est présidé par M^{me} Claudie Haigneré, présidente d’Universcience.

Plusieurs groupes de travail ont été constitués. Ils abordent des thématiques concrètes qui ont abouti à des améliorations de tous ordres : architecturales, éditoriales, informatiques et techniques.

Mise en accessibilité des établissements nationaux d'enseignement supérieur « culture »

Contexte

Le MCC a la tutelle sur trente-neuf établissements nationaux d'enseignement supérieur « culture » et depuis la loi de 2005, il agit prioritairement pour leur mise en accessibilité.

Constat

L'estimation des travaux d'accessibilité pour les écoles ayant finalisé leur diagnostic d'accessibilité s'élève à 19 M d'euros.

Programmation de la mise en accessibilité des établissements d'enseignement supérieur « culture »

À ce jour, on compte :

– cinq écoles neuves ou en cours de construction, de fait accessibles au titre de la loi de 2005 : ENSA de Strasbourg (livraison courant 2011), ENSA de Nancy (livraison en 2013) et l'École nationale des arts du cirque (livrée en 2010), l'ENSA de Nantes (livrée en 2009 et ayant reçu l'agrément) ;

– vingt et une écoles récemment réhabilitées (entre 1982 et 2008) et par conséquent accessibles aux personnes à motricité réduite et sept écoles dont les dernières réhabilitations sont antérieures à 1973, auxquelles s'ajoutent six écoles (dont une école au sein des locaux du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche).

Parmi ces écoles :

– cinq écoles seront accessibles en 2011 : l'ENSA de Clermont-Ferrand, de Bretagne, de Saint-Étienne, de Marne-la-Vallée et de Grenoble ;

– cinq écoles seront accessibles en 2012 : l'ENSA de Normandie, de Paris-Belleville, de Toulouse et de Bordeaux et le Conservatoire national supérieur d'art dramatique de Paris.

Pour les vingt-trois autres écoles les travaux sont programmés ou engagés avec une mise en conformité d'ici à 2013.

Si l'échéance prévue par la réglementation pour l'accessibilité des établissements d'enseignement supérieur est bien fixée au 1^{er} janvier 2011, l'Observatoire note l'effort de programmation permettant de réaliser l'accessibilité de ces écoles à l'horizon 2013.

Mise en conformité des établissements nationaux « patrimoines »

Contexte

Le MCC a engagé dès 2008 un diagnostic pour cinq cathédrales emblématiques représentatives des différentes situations et difficultés pouvant être rencontrées dans la mise en accessibilité de ces monuments.

Depuis le second semestre 2008, le MCC a engagé des diagnostics d'accessibilité dans vingt-trois musées nationaux, les trois sites de la Bibliothèque nationale de France et un certain nombre de monuments nationaux dont il a la charge.

Constat

Les diagnostics réalisés font apparaître un coût des travaux nécessaires particulièrement important pour les rendre accessibles.

Néanmoins, des améliorations peu coûteuses ont d'ores et déjà été apportées, les rendant plus accessibles.

Mise en conformité des établissements nationaux de diffusion de la création artistique

Contexte

Dès 2010, les diagnostics ont concerné les cinq théâtres nationaux : le théâtre national de Strasbourg (y compris son École supérieure d'art dramatique), la Comédie Française, le théâtre national de la Colline, le Conservatoire national d'art dramatique de Paris et les deux conservatoires nationaux supérieurs de musique et de danse de Paris et Lyon.

Tous les publics sont pris en compte : les spectateurs, le personnel et le public élèves/enseignants des conservatoires supérieurs.

Diagnostiques d'accessibilité : *les cinq théâtres nationaux : théâtre national de l'Odéon, de Chaillot, de La Colline, de Strasbourg et la Comédie Française.*

Des équipements d'accessibilité aux personnes déficientes auditives déjà effectifs :

- boîtiers individuels de sous-titrage : Comédie Française, Chaillot ;
- surtitrage : Théâtre national de Strasbourg, La Colline ;
- casque d'amplification : Comédie Française, Odéon ;
- boucles magnétiques individuelles : Comédie Française, Chaillot.

Des équipements d'accessibilité aux personnes déficientes visuelles déjà effectifs :

– *audio-description : théâtre national de Chaillot, de La Colline, de Strasbourg et la Comédie Française, l'Odéon.*

Des ateliers spécifiques à destination des personnes ayant un handicap intellectuel déjà effectifs : *théâtre national de Chaillot.*

Développement de la labellisation « Tourisme et Handicap » des sites culturels

Contexte

En partenariat avec le ministère chargé du Tourisme a été développée la démarche de labellisation « Tourisme et Handicap » de près de 500 sites.

Préconisations

Préconisation 32 : *l'Observatoire recommande qu'un suivi des diagnostics et des mises en accessibilité des établissements territorialisés conventionnés soit organisé par les DRAC.*

Préconisation 33 : *l'Observatoire note avec intérêt la constitution de grilles spécifiques de labellisation « Tourisme et Handicap » pour les musées, les monuments et les lieux de diffusion du spectacle vivant.*

Pour aller plus loin :

Les comptes rendus des travaux de la RECA sont disponibles sur le site : <http://www.culture.gouv.fr/handicap/>

Fiche n° 2: l'accès des étudiants handicapés aux établissements nationaux d'enseignement supérieur « culture »

Contexte

L'accès des étudiants handicapés à l'enseignement national supérieur « culture » implique un suivi :

- de la mise en accessibilité effective des lieux d'enseignement appartenant à l'État pour le 1^{er} janvier 2011 ;
- de la mise en œuvre du décret « culture » relatif à l'aménagement des examens et concours ;
- de l'élaboration du décret « culture » relatif à la prise en charge des frais de transport des étudiants handicapés inscrits dans les écoles d'enseignement supérieur « culture ».

L'accessibilité aux contenus pédagogiques

Le décret n° 2009-1246 du 15 octobre 2009 a étendu au ministère chargé de la Culture les dispositions du décret n° 2005-1617 du 21 décembre 2005 relatif aux aménagements des examens et concours de l'enseignement scolaire et de l'enseignement supérieur pour les candidats présentant un handicap.

Depuis 2007, le ministère de la Culture et de la Communication (MCC) prend en charge financièrement les frais d'accueil des étudiants handicapés dans les établissements d'enseignement supérieur dont il a la tutelle. Une typologie et un barème élaborés de façon conjointe par l'équipe plurielle universitaire et l'équipe pluridisciplinaire des Maisons départementales pour les personnes handicapées (MDPH) sont mis à la disposition des établissements sous tutelle du MCC. Le volume des prestations d'accessibilité est modulable selon les maquettes d'enseignement de chacun des établissements nationaux d'enseignement supérieur « culture ».

L'accessibilité aux transports

Le Code de l'éducation prévoit une prise en charge par les départements - et par le Syndicat des transports d'Île-de-France (STIF) pour les étudiants d'Île-de-France - des frais de déplacement des étudiants handicapés qui fréquentent les établissements d'enseignement supérieur relevant de la tutelle du ministère de l'Éducation nationale ou du ministère de l'Agriculture.

Un décret est en cours d'élaboration au sein du MCC pour permettre aux étudiants handicapés inscrits dans les écoles nationales d'enseignement supérieur « culture » de bénéficier également de cette prise en charge financière.

Pour aller plus loin :

Une enquête concernant l'accueil des étudiants handicapés dans les établissements supérieurs dépendants du ministère de la Culture et de la Communication a été réalisée. Les résultats sont disponibles sur le site : <http://www.culture.gouv.fr/handicap/>

Fiche n° 3 : le plan de formation à l'accessibilité

La formation initiale: formation à l'accessibilité pour les professionnels de l'architecture et du cadre bâti

Contexte

L'arrêté du 26 mai 2008 (ministère de la Culture et de la Communication - MCC) fixe la liste des diplômes, titres et certifications «culture» concernés par l'obligation de formation à l'accessibilité du cadre bâti aux personnes handicapées.

Au-delà des diplômes d'architecture, le ministre de la Culture et de la Communication a souhaité étendre cette obligation aux professionnels participant à l'aménagement du cadre bâti et notamment aux «designers» d'objet et aux créateurs industriels, aux «designers» d'espace ou encore de la communication (graphique, multimédia).

Le référentiel interministériel de formation (arrêté du 22 janvier 2009) a été diffusé aux écoles dont la mise en œuvre fera l'objet d'une enquête en 2011.

Dans le cadre de l'examen par la commission compétente des dossiers de demande d'habilitation des programmes d'enseignement des ENSA, un expert de cette instance est plus particulièrement chargé de vérifier que les enseignements consacrés aux notions d'accessibilité et de qualité d'usage sont effectivement dispensés.

En cas de carence en la matière, les établissements sont invités, par le bureau des enseignements de la sous-direction de l'enseignement supérieur et de la recherche en architecture (SDESRA), à compléter leur dossier avant d'obtenir l'habilitation.

La formation continue des professionnels du cadre bâti au sein du ministère de la Culture et de la Communication

Contexte

Pour accompagner les professionnels de la culture dans la mise en application de la loi de 2005, un plan de formation à la mise en conformité du cadre bâti est mis en œuvre depuis 2006 par le secrétariat général, en lien avec la DG Patrimoines et le Centre des monuments nationaux (CMN): soit

six séminaires interrégionaux en 2006-2007 et quatre ateliers de l'accessibilité en 2008, 2009 et en 2010. Ces actions sont menées en lien avec les associations représentatives des personnes handicapées et les référents «accessibilité» des directions départementales des territoires (et de la mer).

On compte près de 450 professionnels du cadre bâti «culture» formés (services centraux et déconcentrés du ministère de la Culture, établissements publics).

Cette dynamique a été ponctuée par l'organisation d'un séminaire européen sur l'accessibilité du cadre bâti ancien protégé, les 17 et 18 mars 2011, au château de Versailles.

L'accompagnement des professionnels de la culture au sein des institutions culturelles (accessibilité à l'offre culturelle et au cadre bâti)

Contexte

Une politique éditoriale a été engagée depuis 2007 avec des ouvrages déclinés par secteur et/ou par public. Un travail de collaboration a été mené en lien avec les partenaires associatifs représentant les personnes handicapées siégeant à la commission nationale «Culture et Handicap» :

- premier volume de portée générale (parution 2007) ;
- deuxième volume consacré au spectacle vivant (parution 2009) ;
- troisième ouvrage dédié à l'accueil des personnes handicapées mentales dans les lieux de culture (septembre 2010) ;
- trois autres guides sont en cours d'élaboration : guide des «Expositions accessibles», guide «Bibliothèque et handicap», «Cinéma, audiovisuel et handicap».

Les DRAC organisent des séminaires régionaux de sensibilisation des professionnels de la culture à la mise en application de la loi de 2005. Ces séminaires sont déclinés par secteurs (musées, bibliothèques, spectacle vivant, etc.).

L'Observatoire salue le fait que le ministère de la Culture et de la Communication se soit approprié le sujet de l'accessibilité et constate avec satisfaction que les actions menées font l'objet d'une programmation pluriannuelle dont il souhaite être informé des mises en œuvre effectives.

Pour aller plus loin :

Les actions mises en œuvres par le ministère de la Culture et de la Communication sont présentées dans le dossier des participants à la commission nationale «Culture et Handicap» du 14 septembre 2010. Ce dossier est consultable sur le site : <http://www.culture.gouv.fr/handicap/>

Les guides de la collection «Culture et Handicap» sont téléchargeables sur le site : <http://www.culture.gouv.fr/handicap/>

Fiche n° 4 : l'accès aux œuvres et aux produits de l'industrie culturelle

L'accès au livre et à la lecture : mise en œuvre de l'exception au droit d'auteur en faveur des personnes handicapées

Contexte

La loi du 1^{er} août 2006, dite loi «droits d'auteur et droits voisins dans la société de l'information (DADVSI)», a introduit dans le Code de la propriété intellectuelle une nouvelle exception au droit de reproduction et de représentation des auteurs et des titulaires de droits voisins au bénéfice des personnes handicapées.

Cette exception permet, sans autorisation préalable ni rémunération des ayants droit, la reproduction et la représentation d'œuvres protégées sur des supports adaptés aux personnes handicapées, effectuées à des fins non lucratives par des personnes morales et par des établissements ouverts au public (comme les bibliothèques, les services d'archives, les centres de documentation, les centres médicaux spécialisés...).

Le décret du 19 décembre 2008 précise les modalités d'application de cette exception. On distingue deux types d'agréments : les organismes autorisés à adapter les œuvres (agrément simple) et les organismes autorisés en outre à demander les fichiers sources des éditeurs (agrément pour l'obtention des fichiers numériques).

Bilan de la première année de fonctionnement

La commission en charge de l'exception handicap a été installée le 30 juin 2009.

Au 14 septembre 2010, quarante-quatre structures sont d'ores et déjà inscrites sur la liste des structures agréées, liste disponible en ligne sur le site dédié : <http://www.exception.handicap.culture.gouv.fr/>

Les structures agréées sont tenues d'adresser à la commission un rapport annuel des activités d'adaptation encadrées par l'exception. L'analyse de ce rapport devrait permettre d'évaluer la progression de l'offre d'édition adaptée par genre éditorial (livres scolaires et de fiction, adultes et jeunesse, presse, partitions musicales) et par type d'adaptation (braille, gros caractères, sonore, numérique...).

La Bibliothèque nationale de France (BnF) a inauguré à la fin du mois de mars 2010 une plate-forme sécurisée de dépôt et de transfert des fichiers numériques ayant servi à l'impression des œuvres (PLATON).

Différentes améliorations au dispositif sont prévues par amendement parlementaire

Assouplissement du délai de deux ans suivant le dépôt légal pour la demande de dépôt des fichiers numériques des éditeurs auprès de la BnF et mise en place d'une date butoir avant laquelle les fichiers ne pourraient pas être demandés.

Possibilité de conservation par la BnF des fichiers déposés par les éditeurs sur la plate-forme PLATON sans limitation de temps (*cf.* lettre de mission adressée par le Service du livre et de la lecture du ministère de la Culture et de la Communication à la Bibliothèque nationale de France le 25 janvier 2011).

Engagement des associations à détruire les fichiers transmis par la BnF une fois leur travail d'adaptation effectué, afin d'optimiser la mise en sécurité des fichiers.

L'Observatoire souscrit à la démarche du MCC visant à élaborer des indicateurs de suivi de l'activité des organismes agréés et du service rendu par la plate-forme PLATON.

L'accès au cinéma

La numérisation des salles et des œuvres

Contexte

Le ministère de la Culture et de la Communication (MCC) pilote un plan devant aboutir à l'équipement numérique des salles ainsi qu'à la numérisation des œuvres, renforçant ainsi leur accessibilité aux personnes handicapées sensorielles.

Les conventions qui seront passées entre le Centre national de la cinématographie (CNC) et les ayants droit intéressés par le plan de numérisation, prévoient le sous-titrage et l'audio-description des films.

Le CNC met en place une aide spécifique au « master numérique » dont le versement sera conditionné au sous-titrage et à l'audio-description. Cette mesure va permettre de préserver l'accès de certains films aux salles numériques en particulier les films de la diversité, les films français « fragiles » qui ne bénéficient d'aucun préfinancement d'une chaîne de télévision. Ces aides seront conditionnées par la mise en œuvre du sous-titrage et de l'audio-description.

Le plan d'aide au diagnostic d'accessibilité des salles

Contexte

Le CNC a mis en place, en octobre 2009, un plan d'aide au diagnostic d'accessibilité des salles de cinémas. Le plan concerne les établissements éligibles à l'aide sélective à la création et à la modernisation des salles (salles d'art et essai notamment), soit 1 544 établissements.

En septembre 2010, 1 050 avaient déjà sollicité le bénéfice de cette aide.

Afin de sensibiliser les professionnels du cinéma et de l'audiovisuel, le CNC proposera de coéditer avec le MCC un guide pratique d'information « Cinéma et Handicap ».

Préconisations

Préconisation 34 : *l'Observatoire soutient le principe de conditionnement de l'octroi de l'aide sélective du plan de numérisation et de l'aide sélective aux travaux de modernisation des salles à l'installation d'un émetteur de sous-titrage et d'audio-description des films en salle.*

Préconisation 35 : *l'Observatoire prend note avec intérêt de l'engagement prochain par le MCC d'une action pilote impliquant l'organisation d'une concertation avec les exploitants des grands et des moyens réseaux pour :*

– *la mise en place d'équipements permettant aussi bien le sous-titrage que l'audio-description dans un minimum de salles dans chaque région ;*

– *la programmation régulière de séances accessibles, en concertation avec les regroupements d'utilisateurs (personnes déficientes visuelles et auditives).*

Préconisation 36 : *l'audio-description et le sous-titrage des films français doivent être favorisés dès leur mise en post-production.*

L'accès aux programmes télévisuels

Le sous-titrage

Contexte

Le Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA) a veillé à intégrer, dans sa politique de conventions des chaînes, des dispositions de la loi du 11 février 2005 visant à rendre accessibles les programmes aux personnes handicapées auditives. La proportion des programmes devant être accessibles varie selon l'audience de la chaîne et son mode de diffusion.

Les chaînes hertziennes dont l'audience dépasse 2,5 % doivent rendre accessible aux personnes sourdes ou malentendantes la totalité de leurs programmes, hors écrans publicitaires, à compter de 2010. En 2009, environ les deux tiers de leurs programmes sont accessibles et ces chaînes se sont engagées pour 2010 à rendre accessible la totalité de leur antenne.

Les chaînes hertziennes dont l'audience est inférieure à 2,5 % : le CSA veille à la mise en accessibilité de 40 % de leurs programmes. Pour tenir compte des difficultés financières de certaines chaînes, le CSA a décidé d'adapter les dispositions applicables à l'accessibilité en fonction de quatre critères (mode de diffusion, accès gratuit ou payant, chiffre d'affaires, appartenance à un groupe et thématique) et d'aménager des dispositifs de montée en charge permettant aux chaînes d'atteindre l'objectif fixé, soit en 2011, soit en 2012.

Le CSA a demandé aux **chaînes conventionnées, distribuées ou diffusées par câble, satellite ou ADSL** de s'engager à rendre accessibles 20 % de leurs programmes. Des dispositifs de montée en charge permettront à ces chaînes d'atteindre l'objectif de 20 % soit en 2011, soit en 2012.

Un bilan chiffré détaillé est reproduit dans les annexes de ce rapport.

Des dérogations justifiées

Comme la loi le permet, après consultation des associations de personnes sourdes ou malentendantes, le CSA a :

- écarté des obligations d'accessibilité, les mentions de parrainage et les bandes annonces, les chansons interprétées en direct et la musique instrumentale, le téléachat, les compétitions sportives retransmises en direct entre minuit et 6 heures du matin, les services de paiement à la séance et les chaînes temporaires ;
- considéré les versions multilingues et les versions originales sous-titrées comme répondant aux obligations de sous-titrage adapté pour les œuvres cinématographiques et audiovisuelles étrangères jusqu'à la fin de l'année 2012 ;
- autorisé les chaînes dont le chiffre d'affaires est inférieur à 3 M d'euros, les chaînes pour adultes, les chaînes diffusées en langue étrangère ainsi que les chaînes consacrées à la météo à ne pas avoir d'obligation chiffrée. Les chaînes, dont le chiffre d'affaires est supérieur à 3 M d'euros et inférieur ou égal à 7 M d'euros, ne seront tenues de sous-titrer que 10 % de leurs programmes ; quant aux chaînes de sport, elles pourront substituer, à l'obligation exprimée en pourcentage, un volume annuel d'événements sportifs, de programmes ou d'heures à sous-titrer.

La langue des signes française (LSF)

Le service public propose également des émissions régulières doublées en langue des signes (153 heures 51 en 2009 *vs* 133 heures en 2008, soit une augmentation de 16 %).

Les chaînes destinées aux enfants de 3 à 6 ans, qui n'ont en principe pas encore fait l'apprentissage de la lecture, doivent mettre à l'antenne chaque semaine une émission d'apprentissage de la langue des signes à partir de 2010 et une émission en langue des signes à partir de 2011. En 2010, la chaîne TIJI a déjà mis à l'antenne ces deux émissions.

La seule chaîne jeunesse de la TNT gratuite, Gulli, met à l'antenne chaque semaine une émission relative à l'univers des personnes sourdes ou malentendantes et une émission relative à la langue des signes depuis 2010.

Les trois chaînes d'information de la TNT diffusent respectivement :

- trois journaux sous-titrés et un journal traduit en langue des signes du lundi au vendredi ;
- quatre journaux sous-titrés le week-end et les jours fériés, avec répartition des horaires de diffusion pour une information accessible à toute heure de la journée ;
- sont diffusés en LSF : un journal télévisé sur des chaînes d'information privées et un journal quotidien d'informations sportives sur une chaîne de sport.

L'Observatoire note avec intérêt qu'à l'occasion du renouvellement du contrat d'objectifs et de moyens de France Télévisions, d'ici à la fin 2011, des engagements sur le développement de l'audio-description et de l'interprétation en LSF des programmes seront pris.

L'audio-description

Contexte

Le CSA a signé, en décembre 2008, une charte de l'audio-description dont l'objectif est de constituer un cadre de référence pour les professionnels, avec des règles très complètes de qualité et de déontologie.

Plusieurs dispositions législatives ont été introduites par la loi n° 2009-258 du 5 mars 2009 relative à la communication audiovisuelle et au nouveau service public de la télévision qui complète la loi du 30 septembre 1986 relative à la liberté de communication.

1) Le renvoi aux conventions et contrats d'objectifs et de moyens :

Il relève de la mission du CSA de fixer les proportions de programmes audio-décrits et la liste des chaînes concernées.

Pour les chaînes publiques, ces dispositions relèvent de leurs contrats d'objectifs et de moyens.

Ainsi, le CSA a décidé que :

- TF1, Canal+ et M6 devront audio-décrire au moins un programme inédit par mois en 2011 et au moins un programme inédit par semaine en 2013 ;
- TMC, qui vient de dépasser 2,5 % d'audience, devra commencer à diffuser des programmes en audio-description dès 2011 pour atteindre un programme par mois en 2013.

Le CSA recommande de plus aux chaînes de créer un comité éditorial avec des personnes concernées afin de recueillir leur avis sur la qualité de l'audio-description des émissions diffusées avec ce procédé.

2) La valorisation des dépenses d'audio-description dans la contribution des chaînes à la production cinématographique et audiovisuelle :

Si la réglementation permet depuis peu au sous-titrage et à l'audio-description de pouvoir se développer, leur prise en compte doit être réalisée en amont (dès la post-production). Pour ce faire, l'Observatoire considère que :

- il convient d'inciter les producteurs à prévoir la prise en charge du sous-titrage et de l'audio-description au niveau de la phase de post-production et leurs intégrations dans le « master » numérique ;
- d'accompagner les chaînes de télévision tant publiques que privées qui ont l'obligation d'investir un pourcentage de leur chiffre d'affaires, dans le cinéma et la mise en œuvre de la procédure de pré-achat, intégrant la mise en accessibilité des productions audiovisuelles et cinématographiques, développée par les chaînes de télévision (décret n° 2010-747 du 2 juillet 2010) ;
- de mettre en place, au sein du CSA, un suivi de la qualité de l'audio-description des programmes télévisuels ;
- et d'encourager le développement d'un décodeur vocal pour permettre l'accessibilité des programmes de la TNT.

Programmation

Dans cette perspective, France Télévisions s'engage à diffuser d'ici 2012 au moins un programme audio-décrit par soirée, sous réserve que ses capacités techniques et celles du réseau TNT le permettent.

De même, un projet de modification de la loi vise à imposer aux distributeurs de services de télévision (câble, satellite, ADSL, etc.) la reprise de l'audio-description des programmes diffusés sur la TNT. Cette obligation existe déjà pour le sous-titrage destiné aux personnes sourdes ou malentendantes et le CSA est chargé de veiller à son application.

Création d'un comité de suivi de l'accessibilité des programmes télévisuels à destination des personnes souffrant de déficit auditif ou visuel

Le CSA a décidé, en 2010, la création d'un Comité de suivi de l'accessibilité. Des informations seront mises en ligne sur le site du CSA concernant :

- *La réglementation, l'accessibilité des chaînes, les méthodes d'accès aux sous-titres. Le site fera un état de la reprise des sous-titres par les différents opérateurs après une constatation faite selon une méthodologie transmise aux acteurs de la CTEN pour que soient prises en compte leurs éventuelles remarques. Cette publication de l'état de la reprise des sous-titres à destination des personnes sourdes ou malentendantes en accès libre et visible de tous (éditeurs, distributeurs et téléspectateurs) sur le site Internet du Conseil devrait avoir une forte valeur d'incitation et d'accélération de la reprise.*

- *Les principes techniques et les modalités d'accès aux émissions audio-décrites.*
-

Accessibilité des DVD commercialisés en France ou des sites de vidéo à la demande (VOD)

L'accessibilité doit également concerner le support DVD et VOD. L'Observatoire souhaite que la réglementation soit adaptée afin que les films français, ayant fait l'objet d'une audio-description lors de leur sortie en salle, soient mis à la disposition dans leur version audio-décrite, dans le cadre de leur exploitation en DVD ou en VOD. De son côté, le CSA a délibéré en ce sens le 14 décembre 2010.

Préconisations

Préconisation 37 : *l'Observatoire souhaite être informé des résultats des négociations entre les chaînes et le CSA visant à augmenter le taux de sous-titrage sur certaines chaînes.*

Préconisation 38 : *l'Observatoire souhaite être informé des résultats des négociations du contrat d'objectifs et de moyens de France Télévisions sur la question du développement de l'audio-description et de l'interprétation en LSF des programmes.*

Préconisation 39 : *l'Observatoire souhaite que le CSA, en relation avec les associations représentatives de personnes handicapées, organise un suivi qualitatif du sous-titrage des programmes télévisuels qui impliquerait directement les chaînes elles-mêmes et les personnes handicapées (autocontrôle par les chaînes et signalé par le téléspectateur concerné).*

Fiche n° 5: l'accès aux pratiques artistiques en amateur

La Convention «Culture-Santé», déclinée dans le secteur médico-social

Depuis plus de dix ans, le ministère en charge de la Santé et le ministère de la Culture et de la Communication conduisent une politique commune d'accès à la culture pour tous les publics en milieu hospitalier.

Ce dispositif «Culture et Santé» a été étendu aux établissements médico-sociaux, à titre expérimental, lors du renouvellement de la Convention «Culture-Santé» le 6 mai 2010.

Un groupe de travail interministériel, installé en 2010, examine les conditions de transposition au secteur médico-social des actions entreprises dans le domaine hospitalier et veille notamment à définir les actions de qualification et de formation nécessaires.

Cinq régions ont été retenues pour être sites pilotes.

Le développement des réseaux professionnels : le réseau «Musique & Handicap»

Le réseau national «Musique & Handicap» réunit les professionnels signataires de la charte «Musique & Handicap». Il garantit un socle de valeurs communes basé sur un engagement au service du bien commun ayant comme objectif l'accès des personnes ayant des besoins particuliers au milieu culturel dit «ordinaire». Le territoire national est quasiment couvert par ce réseau.

Celui-ci permet à ses membres d'accéder à une plate-forme internet offrant gratuitement (<http://www.musique-handicap.fr>) :

- une base de contacts permettant de trouver le professionnel, partenaire potentiel de son projet, par une entrée géographique ou thématique ;
- un lieu de mise en commun des ressources de chacun disponible en ligne : actes de colloque, coupures de presse, synthèses, rencontres, dossiers thématiques, etc. ;
- une veille hebdomadaire sur l'actualité du secteur ;
- un forum de discussion pour aborder ensemble toutes les problématiques du secteur ;
- un point trimestriel sur l'actualité de chacun et les avancées du réseau *via* l'envoi d'une lettre d'information.

Préconisation

Préconisation 40 : *l'Observatoire encourage une déclinaison de la dynamique de réseaux similaire dans les secteurs du théâtre, de la danse et des arts plastiques.*

Fiche n° 6 : la mise en conformité des établissements recevant du public «sport»

Contexte

Les établissements recevant du public (ERP) dans le domaine du sport sont principalement les installations et équipements sportifs dotés d'un cadre bâti, mais il existe aussi des lieux de pratique en milieu naturel (nautique, terrestre, montagne, subaquatique, aérien). Les ERP «sport» ou installations sportives appartiennent majoritairement aux communes ou intercommunalités. La question de leur mise en accessibilité, s'agissant d'équipements souvent vieillissants, est particulièrement sensible du fait de leur coût.

La base de données nationale (RES), mise en place en 2004, recense de manière exhaustive les équipements sportifs (au sens large) et leurs caractéristiques. Après la loi n° 2005-102, cette base de données a évolué pour prendre en compte les différents types de handicap visés par la loi. Si elle n'a pas vocation à être un répertoire des diagnostics d'accessibilité et des suites qui y sont données, la base est mise à jour à raison d'un quart des données par an.

Le ministère des Sports (*via* le Centre national pour le développement du sport) a mis en place des crédits régionalisés afin d'accompagner la mise en accessibilité des équipements et conserve toutefois une enveloppe nationale pour les projets de grande envergure.

Les directions régionales de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale accompagnent les porteurs de projets dans cette démarche de mise en accessibilité, en s'appuyant notamment sur les travaux du Pôle ressources national sports et handicap (PRNSH) et sur l'administration centrale.

Afin d'accompagner les propriétaires d'ERP «sport» dans l'analyse de l'accessibilité de leurs équipements, le PRNSH édite des guides de recommandations en faveur de l'accessibilité, par type d'équipement, dont la première publication s'intitule *Guide d'usage, de conception et d'aménagement des piscines* et qui sera suivie des ouvrages consacrés aux «gymnases», aux «stades» et aux «bases nautiques».

Constat

La base de données en ligne du RES fait apparaître que 72 % des 310 000 équipements et sites de sports de nature (147 000 installations) recensés, ont plus de quinze ans. Ils sont susceptibles d'être mis en conformité avec la réglementation au moment de leur rénovation. Ils sont généralement antérieurs aux normes «accessibilité des ERP» (l'année médiane de mise en service est 1986). Seuls 4 % des équipements sont postérieurs à la loi de 2005 et construits conformément à la réglementation en matière d'accessibilité de 2006. Les élus locaux mettent en avant le coût très important des travaux à réaliser à

leur charge et soulignent la diminution des subventions. Si certaines communes ont pris le parti très tôt d'une accessibilité intégrale, en échelonnant les travaux, la plupart les ont différés, faute de pouvoir déplacer les usagers sur d'autres salles ou d'en programmer les moyens budgétaires.

Les freins à la mise en accessibilité sont principalement le coût des travaux et le vieillissement des équipements, mais également les impossibilités techniques, le peu de fréquentation par les personnes handicapées au regard du coût des investissements et le manque de créneaux disponibles pour réaliser les travaux.

État d'avancement de la mise en accessibilité des ERP « sport »

Selon le RES, 6 % des 310 000 équipements et sites de nature en France sont totalement accessibles à tous les handicaps. Cependant 60 % des équipements sportifs ont une aire d'évolution accessible et 25 % de leurs sanitaires le sont. Une enquête menée en Île-de-France montre qu'avec des aménagements peu coûteux (barre d'appui, adaptation légère de la chaîne de déplacement), il était possible de rendre 30 % des équipements totalement accessibles (enquête portant sur 330 piscines).

Préconisations

Préconisation 41 : *l'Observatoire recommande la géolocalisation des équipements accessibles afin qu'ils soient connus du public handicapé.*

Préconisation 42 : *l'Observatoire préconise de hiérarchiser les travaux en retenant en premier ceux qui immobilisent le moins longtemps les infrastructures et qui sont financièrement les plus légers.*

Préconisation 43 : *en s'appuyant sur l'expérience du RES, l'Observatoire recommande que secteur par secteur des outils statistiques de même nature soient mis en place à l'initiative des tutelles.*

Pour en savoir plus :

Site : <http://www.res.sports.gouv.fr/>

Site : <http://www.handicaps.sports.gouv.fr/>

Fiche n° 7 : l'accès à la pratique sportive et aux activités physiques adaptées (demande et offre)

Contexte

L'accès à la pratique sportive et aux activités physiques adaptées se réalise grâce à un maillage territorial de l'offre de pratique adaptée, qu'elle soit spécifique au handicap ou mixte au sein des structures dites « valides » et de l'offre de matériel. L'épanouissement de la personne handicapée dans sa pratique implique que ses conditions de prise en charge soient satisfaisantes, en fonction de son handicap, notamment d'un point de vue sanitaire, matériel, transport et formation du personnel d'accueil et d'encadrement.

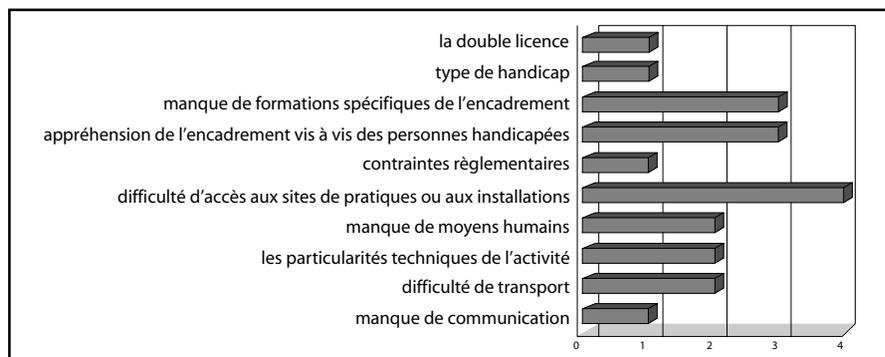
Le Pôle ressources national sports et handicap (PRNSH) a constitué une base de données nationale en ligne des associations (5400 clubs) pour permettre aux personnes handicapées de trouver une diversité de lieux et de pratiques accessibles.

Grâce au soutien de l'État et des collectivités territoriales, il a été possible d'embaucher des éducateurs qualifiés (plans sport emploi, contrats aidés et emplois sportifs qualifiés) et de permettre l'acquisition de matériel coûteux (véhicules collectifs adaptés, des pontons, des fauteuils de haute compétition, etc.). C'est ainsi qu'une centaine de disciplines peuvent être pratiquées par les personnes handicapées, et ceci dans plus de 7000 clubs et associations sur l'ensemble de la France.

Constat

Le ministère des Sports a mandaté son PRNSH pour analyser les données issues des 5 400 clubs accueillant des sportifs handicapés (handiguide. gov.fr). Les principales difficultés identifiées par les clubs sportifs sont les suivantes :

Graphique 4 : principales difficultés identifiées par les clubs sportifs



Source : Pôle ressources national sport & handicaps

La difficulté majeure concerne l'accès aux sites et aux installations.

Deux causes sont identifiées :

- le cadre bâti n'est pas conforme aux règles en matière d'accessibilité ;
- il n'y a pas de créneau horaire disponible sur l'équipement géré par la ville.

Concernant les pratiques sportives des personnes handicapées, il a été possible de disposer de données chiffrées issues des enquêtes Mission des études, de l'observation et des statistiques (MEOS) et handicaps, incapacités, dépendance (HID).

Type de pratique	Population française 15-74 ans	% population française 15-74 ans	Population handicapée	% des personnes handicapées
Total des 15 à 74 ans	47 000 000	100 %	2 700 000	100 %
Informelle (hors club)	22 560 000	48 %	945 000	35 %
En club sportif	10 575 000	22,5 %	146 000	5,5 %
Compétitive	2 820 000	6 %	28 000	1 %
Haut niveau	7 500	0 000124 %	253	0 00009 %

Pratiques comparées des sportifs handicapés et de la population Française des 15 à 74 ans (MEOS et HID)

La Fédération française handisport représente 25 000 licenciés atteints de handicaps physiques ou sensoriels. La Fédération française du sport adapté regroupe 42 000 licenciés atteints de déficiences mentales, cognitives ou psychiques, la majorité étant en institution. Il reste donc 79 000 licenciés qui sont intégrés dans des clubs ordinaires et 945 000 pratiquants sportifs qui ne sont pas licenciés. On peut constater que la pratique sportive des personnes handicapées

est, dans tous les domaines, inférieure à celle du reste de la population. Elle est, cependant, en progression constante depuis sept ans.

Il ressort de ces approches que les principaux obstacles identifiés par les personnes handicapées sont :

- l'accessibilité de certains équipements ;
- le coût du transport et de l'accompagnement humain ;
- l'adaptation de l'activité sportive au handicap ;
- le coût du matériel spécifique ;
- le manque de formation des éducateurs ;
- la réticence des clubs et la gêne sociale des personnes handicapées notamment des femmes.

L'accès à la performance et au sport de haut niveau

L'accès à la performance de haut niveau s'inscrit dans l'esprit de la loi du 11 février 2005. Les exploits réalisés par les sportifs aux Jeux paralympiques ont beaucoup fait évoluer l'image sociale et donc la reconnaissance de la personne handicapée au sein de la cité. L'image des personnes handicapées dans le sport est à présent synonyme d'effort, de courage et de dépassement.

Les conventions d'objectifs passés avec la Fédération française handisport et la Fédération française du sport adapté portent, notamment, sur la construction de la performance paralympique et la défense du rang de la France dans le classement mondial des nations. Ces conventions sont assorties de moyens humains et financiers importants. Le Centre national pour le développement du sport (CNDS) finance pour sa part les actions du Comité paralympique et sportif français.

Les sportifs handicapés de haut niveau sont pris en compte à égalité de droits, de statuts et de primes avec les sportifs olympiques. Cependant, les sportifs paralympiques n'ont pas encore toute la place qu'ils méritent dans les médias. Ce déficit d'image nuit à la perception de la performance paralympique par le public. En France 253 sportifs handicapés sont reconnus de haut niveau.

La performance paralympique est extrêmement spécifique en fonction du type de handicap. On assiste depuis deux olympiades à une régression du rang de la France due principalement à l'accroissement du niveau de la concurrence, à l'arrivée de pays émergents sur la scène internationale et à la professionnalisation des préparations paralympiques.

La France a mis en place une stratégie basée sur la coopération entre fédérations valides et spécifiques dans le cadre du parcours d'excellence sportive. Cette stratégie a porté ses fruits lors des championnats du monde 2010-2011. Elle permet de recentrer la préparation autour des besoins du sportif au plus près de son lieu d'entraînement.

Préconisation

Préconisation 44 : *l'Observatoire soutient l'approche du ministère des Sports en préconisant une meilleure information des possibilités et bienfaits des pratiques sportives et suggère un rapprochement des services déconcentrés de ce ministère avec les associations de personnes handicapées et les maisons départementales des personnes handicapées pour relayer ces informations.*

Pour en savoir plus :

Enquêtes consultables en ligne sur le site du PRNSH : <http://www.handicaps.sports.gouv.fr/>

Enquête *All Sports for All* comparant le degré de pratique et d'intégration des PSH dans les pays de l'Union européenne, à paraître.

Fiche n° 8 : l'accès aux métiers du sport et la formation des éducateurs sportifs

Contexte

L'accès aux métiers du sport dans le champ des activités physiques et sportives adaptées peut se faire selon trois filières : les diplômes jeunesse et sport, la filière universitaire STAPS (activité physique adaptée et éducation motricité), la branche professionnelle à travers les certificats de qualification professionnelle. Il est à noter que les éducateurs spécialisés qui dépendent de la convention collective de 1976 interviennent également sur ce champ dans le cadre des institutions spécialisées. Les directions régionales de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale ont en charge la certification des formations, la déclaration des éducateurs et la délivrance des cartes professionnelles. En 2009, quatre-vingt-quatre stagiaires ont été titulaires d'un diplôme ou titre du champ jeunesse et sport permettant d'encadrer les activités sportives destinées aux personnes handicapées.

À ce jour, 800 éducateurs sont en exercice, ils sont issus principalement de la filière du mouvement sportif. La filière STAPS APA délivre, quant à elle, un diplôme chaque année à 750 éducateurs sur ce champ.

Depuis 2005, il existe une commission nationale de reconnaissance des qualifications chargée d'examiner les demandes d'aménagement lors de l'entrée en formation et la délivrance de diplôme des stagiaires handicapés. Chaque année, une quinzaine de sportifs handicapés obtiennent un diplôme à l'issue des formations jeunesse et sport. Ces diplômes sont parfois assortis de prérogatives professionnelles réduites lorsque la sécurité des usagers l'exige.

Constat

Dans le champ du handicap, les besoins d'emplois sont morcelés. En effet, l'activité sportive d'une association de taille moyenne représente seulement 6 heures de face à face pédagogique par semaine. Lorsque c'est possible, l'emploi sportif est mutualisé par un groupement d'employeurs, ou porté par le comité ou la ligue qui facture des prestations (principalement auprès des centres spécialisés). Le sport pratiqué par les personnes handicapées représente un gisement d'emploi réduit, vu le peu de structuration des associations. Il est souvent préférable de proposer un module de formation complémentaire (CQH, AQSA) à des titulaires de brevet d'État ou de brevets professionnels, qui sont déjà salariés dans des clubs dits « ordinaires ». Ils représentent la majorité des éducateurs exerçant en club sportif. Il est à noter que 150 salariés issus du dispositif « 1 000 emplois STAPS » (dont 300 pour la FFH et la FFSA) ont été consolidés en emplois sportifs qualifiés dans le champ du handicap.

L'offre d'emploi sportif dans le champ handicap est insuffisante pour absorber les candidats issus de la filière STAPS. Ceux-ci exercent donc souvent dans des champs extérieurs au sport, et liés à la rééducation fonctionnelle, ou passent les concours de la fonction publique où ils peuvent exercer notamment des emplois de conseiller d'animation sportive ou conseiller technique sportif.

Il a été souligné par le ministère des Sports que le nombre de diplômes, titres et qualifications inscrits au répertoire national des qualifications professionnelles permettant d'encadrer contre rémunération les sportifs handicapés nuit à la lisibilité pour les employeurs.

Préconisations

Préconisation 45 : *l'Observatoire a pris note de la nécessité de travailler sur l'adéquation entre la capacité des filières STAPS et les possibilités d'emploi dans les différents secteurs.*

Préconisation 46 : *l'Observatoire appelle de ses vœux que soit engagée une réflexion visant à clarifier la typologie des diplômes et qualifications existants.*

Pour en savoir plus :

Observatoire national des métiers de l'animation des sports (ONMAS) : <http://www.onmas.org/>

Fiche n° 9 : les activités touristiques et leurs valorisations

À l'instar des secteurs culture et sports, des travaux sur le secteur du tourisme ont été engagés. Toutefois, ceux-ci n'ont pas permis d'aboutir, comme sur les deux thématiques précédentes, à un large panorama des actions réalisées et à entreprendre.

Ce secteur, essentiel dans l'économie française, concourt par son évolution à l'inclusion des personnes handicapées ou à mobilité réduite. Il est totalement concerné par tous les aspects de la loi du 11 février 2005, tant au niveau des locaux que de la qualité de l'accueil et de l'information qu'ils proposent.

L'année 2010-2011 a été marquée par une volonté nette des opérateurs du secteur du tourisme et de leur ministère de tutelle de voir mieux prises en compte leurs contraintes et spécificités dans le but que l'accessibilité, dont le principe n'est pas contesté, puisse être compatible avec le contexte économique dans lequel s'exerce leur activité (*cf.* contributions des acteurs économiques en annexes).

L'Observatoire souligne deux actions exemplaires participant à la diffusion de la culture « accessibilité » dans le secteur touristique. L'accessibilité est en effet, un des critères, certes non nécessairement exclusifs, du choix du lieu touristique. De plus, comme la France est la première destination touristique au monde, elle doit être très attentive aux besoins et attentes de la clientèle étrangère, habituée à un certain niveau de prestations. De même, la question de l'accessibilité dans le domaine du tourisme concerne également toutes les clientèles confrontées à des difficultés. C'est pourquoi de nombreux professionnels du secteur se sont impliqués dans les initiatives décrites ci-après.

Label «Tourisme et Handicap»

Dès 1998, le ministère du Tourisme a lancé des campagnes de sensibilisation sur l'accessibilité et a confié à une association «Tourisme et Handicaps» la gestion d'un label éponyme. L'objectif est de garantir l'accessibilité des équipements et d'apporter une information fiable aux personnes handicapées sur le niveau d'accessibilité des sites (ex. : musées, hôtels, restaurants, offices de tourisme, pontons de pêche, parcours de promenade, etc.).

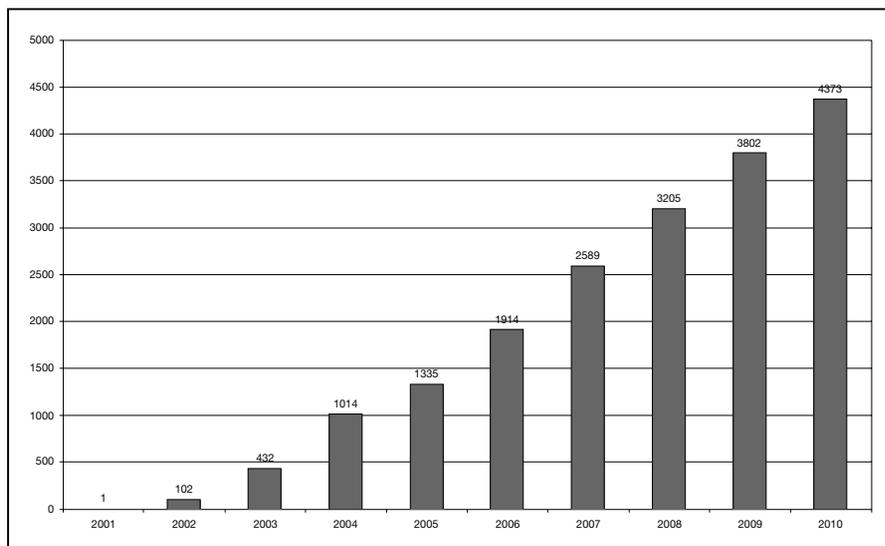
Il s'agit d'une démarche volontaire des professionnels de tourisme et prestataires de service souhaitant assurer, de façon pérenne, un accueil de qualité à la clientèle handicapée et la fidéliser.

Ce label est délivré après examen des dossiers en commissions régionales puis nationale, où siègent des représentants des professionnels du tourisme et des associations de personnes handicapées. La labellisation implique l'analyse de l'équipement par des évaluateurs issus de ces mêmes organismes, sur la base de grilles détaillées.

Le label «Tourisme et Handicap» favorise l'émergence de produits et services réellement accessibles à tous. Selon les cas, les sites peuvent être labellisés pour 1, 2, 3 ou 4 handicaps. Dans tous les cas, le personnel est sensibilisé et formé à l'accueil des publics handicapés.

Au 1^{er} janvier 2011, 4373 structures étaient labellisées, couvrant toutes les régions métropolitaines. Plus de 2000 dossiers sont en cours d'instruction et une attention particulière est actuellement portée sur les régions d'outre-mer.

Graphique 5 : évolution du nombre de sites touristiques labellisés «Tourisme et Handicap» depuis 2001



Source : association Tourisme et Handicaps

Label «Destination pour tous»

Forts des avancées acquises par le label «Tourisme et Handicap» et dans la logique de la chaîne du déplacement, les ministres en charge du Tourisme et des Personnes handicapées ont souhaité donner une vraie consistance au droit aux vacances pour les personnes handicapées ou à mobilité réduite. Ils ont ainsi décidé de mettre en place un nouveau label dénommé «Destination pour tous».

Il s'agit de faire connaître les territoires qui présentent une offre touristique globale et cohérente intégrant à la fois l'accessibilité des sites et des activités culturelles, sportives ou de plein air, mais aussi l'accessibilité des autres aspects de la vie quotidienne et facilitant les déplacements, en toute autonomie, sur ceux-ci.

Une commission nationale, composée de toutes les parties prenantes (collectivités territoriales, associations de personnes handicapées, professionnels du tourisme, du commerce et des services, services compétents de l'État, etc.),

a défini les critères de ce futur label. Ceux-ci font l'objet, au cours du premier semestre 2011, d'un test sur six sites. Ils se décomposent comme suit :

- les prestations touristiques : hébergement, restauration, activités et équipements culturels, sportifs et de loisirs ;
- les services de la vie quotidienne : commerces de proximité, services de soin, d'aide et d'accompagnement, services ouverts au public (commissariat, distributeurs automatiques de billets de banque, etc.) ;
- les déplacements : cheminements pour arriver au territoire et au sein de celui-ci (infrastructures et services de transport, voirie).

Le dispositif souligne l'importance de l'information et de sa qualité afin que les personnes handicapées puissent préparer et vivre au mieux leur séjour. Il est aussi demandé au porteur de projet de veiller à la sensibilisation des partenaires socio-économiques et la formation des équipes d'accueil.

Ce nouveau label doit permettre une mise en synergie au niveau local, des acteurs publics et privés et des associations de personnes handicapées, autour d'un véritable projet territorial de tourisme pour tous. Il viendra accompagner ces acteurs dans la réalisation des objectifs de mise en accessibilité fixés par la loi du 11 février 2005.

Il est prévu une évaluation de cette expérimentation avant que la commission nationale ne rende son rapport aux ministres. Le déploiement du label pourrait être envisagé dès le second semestre 2011.

Préconisation

Préconisation 47 : *l'Observatoire recommande que les professionnels de l'hôtellerie, de la restauration et des loisirs et les associations d'usagers, notamment celles représentant les personnes handicapées, intensifient leurs échanges visant à identifier des bonnes pratiques en matière d'aménagement des services, locaux et mobiliers et que des guides méthodologiques et pratiques à l'usage des professionnels soient produits.*

Secteur « Nouvelles technologies, moyens de communication et d'information »

Pour les personnes handicapées, pouvoir utiliser aisément les nouvelles technologies au quotidien constitue un enjeu primordial. Il convient en outre de rappeler que nombre d'adaptations pour améliorer l'accessibilité des outils et des services bénéficient également à l'ensemble des usagers. L'Observatoire s'est donné comme objectifs de réaliser une veille sur le développement des nouvelles technologies désormais présentes dans tous les domaines de la vie courante, et de s'assurer de la prise en compte des besoins des personnes handicapées.

Pour ce premier rapport, compte tenu de l'ampleur des domaines couverts par les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC), l'Observatoire a retenu comme champ d'investigation les trois grandes thématiques suivantes :

- Fiche n° 1 : la téléphonie.
- Fiche n° 2 : les sites internet publics.
- Fiche n° 3 : l'accès aux médias à travers la télévision et le cinéma.

Fiche n° 1 : la téléphonie

Le téléphone, en particulier le terminal mobile, constitue de plus en plus avec ses développements techniques et ergonomiques très rapides, un outil d'aide à la vie quotidienne (accès aux biens et services, déplacements urbains...). Pour autant, malgré le constat d'avancées importantes, l'offre de téléphones accessibles aux personnes handicapées doit progresser à un rythme qui s'accorde au plus près avec celui de l'offre commerciale. Dans cette optique, il convient d'être vigilant afin que le dialogue soit maintenu et dans certains cas renforcé entre toutes les parties prenantes : associations de personnes handicapées, partenaires institutionnels, professionnels de la téléphonie (opérateurs, constructeurs, éditeurs de contenus notamment).

Éléments de constats sur l'offre de terminaux et services accessibles

L'engagement des opérateurs

Les opérateurs Bouygues Telecom, Orange France et SFR, qui avaient déjà auparavant chacun mis en place des politiques d'offres et de services pour les personnes handicapées afin de faciliter leur accès à la téléphonie mobile, se sont en 2005 engagés collectivement sous l'égide de l'Association française des opérateurs mobiles (AFOM), pour définir des engagements communs, inscrits dans la durée et formalisés dans le cadre d'une charte qui constitue en la matière une réelle avancée.

Le champ de cette dernière concerne les terminaux mobiles, les services et l'information sur les offres. La charte spécifie que les terminaux mobiles les plus adaptés à chaque handicap sont choisis à partir de critères communs aux opérateurs mobiles définis, testés et actualisés en collaboration avec des personnes handicapées (au moyen de panels) et leurs associations.

Depuis 2006, cette charte a fait l'objet de bilans annuels successifs en présence des associations représentatives des différents types de handicap sous l'égide de l'ex-DIPH et de l'ARCEP.

La collaboration des constructeurs

Les constructeurs ont rejoint la démarche des opérateurs fin 2007, pour pouvoir développer des terminaux les plus adaptés possibles aux besoins de chaque handicap. Dans son bilan 2009-2010, l'AFOM indique que le travail partenarial avec les constructeurs va être poursuivi pour les sensibiliser à la question de l'accessibilité des terminaux tactiles.

L'inscription d'obligations au niveau réglementaire pour les opérateurs

Le décret n° 2006-268 du 7 mars 2006 (*cf.* textes de référence) instaure l'obligation pour chaque opérateur, de publier annuellement un rapport sur l'avancement des actions engagées en faveur de l'accessibilité des services de radiocommunications mobiles aux personnes handicapées, en matière de terminaux et de services, et ce pour les différentes catégories de handicap, rapport transmis à l'ARCEP. Il prévoit également l'obligation de signaler les terminaux et services les mieux adaptés à chacun des handicaps considérés, évalués sur la base de critères objectifs et transparents.

Une offre commerciale plus adaptée et plus étendue proposée par les opérateurs

D'importants progrès ont été réalisés depuis 2005 par les opérateurs afin d'améliorer le champ de l'accessibilité. Une offre plus étendue est proposée. La lecture des bilans 2009-2010 des trois opérateurs Bouygues Telecom, SFR et Orange France permet de constater les éléments suivants :

- des terminaux accessibles plus nombreux (de l'ordre de huit à quinze mobiles par opérateur sur 2009-2010) pour les différents handicaps : logiciels de vocalisation plus perfectionnés et en augmentation, grossissement des caractères, claviers à touches adaptées, simplification des touches... ;
- l'identification par des pictogrammes des différents types de handicap ;
- la lecture et le règlement plus aisés des factures : deux opérateurs proposent aux clients ayant un handicap visuel, la facturation électronique adaptée pour le mobile, en sus du braille et du caractère agrandi ;
- un meilleur accès aux documentations commerciales ;
- des sites web plus accessibles ;
- un meilleur accès aux boutiques : locaux, mobiliers, affichages, signalétique spécifique, parcours podo-tactiles, boucles magnétiques... ;
- des services clients accessibles *via* des centres relais dédiés, actuellement au nombre de trois, permettant aux personnes ayant un handicap auditif et ayant des troubles de l'élocution d'échanger selon plusieurs modes dont la LSF.

Des services en cours de constitution pour les personnes ayant un handicap auditif

Le décret n° 2008-346 du 14 avril 2008, pris en application de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005, a prévu la création du Centre national de relais des appels d'urgence (CNRAU) pour les personnes déficientes auditives.

Ce centre ouvrira au printemps 2011. Il sera hébergé au sein du centre hospitalier universitaire de Grenoble qui sera chargé de sa gestion. Dans une première étape de déploiement du centre, les personnes atteintes d'un handicap auditif contacteront ce centre par fax ou par SMS, en composant un numéro d'appel unique, le 114, qui regroupera les numéros d'appels d'urgence suivants : le 15, le 17 et le 18. Les appels seront traités par le CNRAU qui alertera le service d'urgence concerné le plus proche du domicile de la personne handicapée.

Les opérateurs, *via* la Fédération française des télécoms, participent et apportent leur expertise technique à la création de ce centre relais de réception des appels d'urgence.

Par ailleurs, la création d'un centre relais pilote pour les appels interpersonnels concernant un nombre défini d'usagers sourds ou malentendants et représentant les trois modes et supports de communication (langue des signes française, langue parlée complétée, et écrit) est actuellement en cours d'étude.

Le développement de nouvelles applications d'aide à la vie quotidienne

Le portail de services gratuits sur terminaux mobiles, «Proxima Mobile», piloté par la Délégation aux usages de l'internet, propose des applications pour les personnes handicapées (voir présentation détaillée en annexes).

Quatre applications sont actuellement disponibles : Jaccede Mobile (les lieux accessibles), Handicap.fr (les questions liées au handicap dont la recherche de places de parking réservées), GuidEnVille (déplacements en transports urbains), Signes (dictionnaire pour l'entourage des personnes sourdes s'exprimant en LSF).

Un dictionnaire de français en langue des signes pour les personnes sourdes et l'application Justbip (accès aux services en milieu urbain) devraient fonctionner au printemps 2011.

Ces applications qui concernent à l'heure actuelle l'accès aux lieux, services et commerces en milieu urbain ainsi que la langue de signes constituent une avancée importante.

Un projet de charte élargie à la téléphonie fixe

Dans le courant de l'année 2011, sous l'égide de la Fédération française des télécoms laquelle a fusionné le 1^{er} janvier 2011 avec l'AFOM, un élargissement du champ de la charte relative à la téléphonie mobile signée en 2005 va être opéré afin d'y intégrer toute la partie téléphonie fixe et internet. *Via* ce projet de charte relative aux services téléphoniques et communications électroniques, l'objectif est de voir les opérateurs s'engager à développer des offres accessibles.

Problématiques actuelles

Le développement des terminaux mobiles tactiles

Pour autant, malgré des avancées certaines décrites ci-dessus, des difficultés persistent aujourd'hui, liées notamment à l'important développement du marché des terminaux tactiles qui soulèvent des problématiques nouvelles. En effet, leur développement n'entraîne pas automatiquement une meilleure accessibilité. En ce qui concerne le handicap visuel, se pose la problématique

de leur compatibilité avec les solutions de vocalisation, et le problème de la disparition progressive des terminaux à touches, technologie bien adaptée aux besoins des personnes déficientes visuelles.

Il convient en effet de rappeler que l'offre actuelle de terminaux comporte trois cas de figures : les terminaux dotés d'emblée, dès l'achat, d'une solution de vocalisation, les terminaux sur lesquels il est possible d'ajouter un logiciel de vocalisation mais qui seront moins ergonomiques et enfin les terminaux sur lesquels aucune installation (agrandisseur ou lecteur d'écran) n'est envisageable parce que leur système d'exploitation ne le permet pas.

Le constat aujourd'hui est celui d'une offre peu développée de terminaux directement accessibles, ou pouvant être rendus accessibles. De plus, cette offre s'adresse pour l'instant à un public restreint de personnes handicapées technophiles, et peut encore dans certains cas présenter un surcoût.

Sur la base de ce constat partagé par beaucoup d'acteurs du secteur et relevé, entre autres par l'AFOM dans son dernier bilan, au-delà des engagements d'un certain nombre d'opérateurs, se posent les questions de la sensibilisation des constructeurs et des éditeurs de contenus, et du levier qu'ils peuvent constituer en la matière.

La deuxième difficulté liée au développement des technologies tactiles est la disparition progressive des terminaux à touches accessibles qui, d'un point de vue ergonomique, permettent un usage facilité des terminaux et favorise donc leur accessibilité.

La prise en compte des différents types de handicap

Il ressort également aujourd'hui le besoin d'affiner les critères d'accessibilité des terminaux concernant certains handicaps, tels que les handicaps mental, psychique et cognitif. La charte d'engagement signée par les opérateurs en 2005 a prévu un certain nombre de critères qu'il serait aujourd'hui intéressant de réinterroger et d'affiner. Cette réflexion doit également être menée s'agissant des services et de leur adaptation aux besoins de ces personnes (ex. : accessibilité des offres d'abonnement, signalétique, formation des personnels, etc.).

L'information sur l'offre accessible disponible au niveau national

Les opérateurs, dans leur fonction de distributeurs, sont obligés de travailler au recensement et au test des différents terminaux mis sur le marché. En effet, ils ne peuvent s'appuyer sur la base de données *Global Accessibility Reporting Initiative* (GARI). Cette base, recensant tous les terminaux mobiles commercialisés après le 1^{er} octobre 2008, et élaborée au niveau international, ne permet pas d'identifier l'offre en France, la recherche ne s'opérant sur le seul critère géographique « Europe ».

Préconisations

Compte tenu des éléments de constats et des problématiques identifiées, l'Observatoire retient les préconisations suivantes :

Préconisation 48 : *améliorer l'accessibilité des terminaux tactiles en veillant à :*

- *l'actualisation des critères d'accessibilité des terminaux mobiles, par rapport aux besoins à prendre en compte pour les différents handicaps, et au développement des technologies tactiles ;*
- *la prise en compte effective de tous les types de handicap au travers du panel de testeurs ;*
- *la fréquence des tests, en fonction de l'offre commerciale disponible ;*
- *la restitution aux associations et aux partenaires institutionnels du résultat des travaux des panels de testeurs ;*
- *la compatibilité entre systèmes d'exploitation et solutions de vocalisation ou d'agrandissement des caractères ;*
- *la conception de terminaux tactiles plus ergonomiques ;*
- *le suivi et la valorisation des évolutions et des recherches technologiques et des normes.*

Préconisation 49 : *maintenir une offre de terminaux mobiles à touches, compatibles avec les solutions de vocalisation.*

Préconisation 50 : *étudier les moyens de renforcer, avec les partenaires institutionnels concernés, la mobilisation des constructeurs afin d'élargir l'offre de terminaux accessibles (dès la phase de fabrication sinon après l'achat), en valorisant l'utilisation de systèmes d'exploitation qui acceptent des développements ultérieurs pour les personnes handicapées.*

Préconisation 51 : *étudier la possibilité d'améliorer l'information des usagers et des opérateurs sur l'offre de terminaux disponibles, en France, via une base de données dédiée.*

Préconisation 52 : *entretenir ou élargir le dialogue avec les partenaires associatifs et institutionnels et les professionnels, en veillant à :*

– *renforcer les temps d'échanges entre le secteur des télécoms et les associations représentatives :*

a) *lors des projets menés ;*

b) *ainsi qu'au moment des bilans annuels de la charte.*

– *approfondir la connaissance des besoins de certains types de handicap (exemple : handicaps mental, psychique et cognitif) en lien avec leurs associations représentatives, afin d'identifier les réponses à apporter et de mettre sur le marché une offre de terminaux et de services accessibles (accueil dans les boutiques, facilité de compréhension et simplification des démarches et des documentations techniques et commerciales ...).*

Préconisation 53 : conforter la Délégation aux usages de l'internet dans le soutien au développement d'applications innovantes facilitant la vie quotidienne des personnes handicapées (au-delà des six champs d'ores et déjà couverts).

Textes de référence

- Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 :
 - article 47 relatif à l'accessibilité des services de communication publique en ligne aux personnes handicapées
 - article 78 relatif à l'accessibilité aux numéros d'appel d'urgence et aux services publics
- La charte d'engagement des opérateurs de téléphonie mobile réunis au sein de l'AFOM (Bouygues Telecom, Orange France et SFR) de mai 2005.
- Décret n° 2006-268 du 7 mars 2006 relatif aux conditions d'établissement et d'exploitation des réseaux et à la fourniture de services de radiocommunications mobiles (obligation pour les opérateurs de publier un rapport annuel sur l'accessibilité ; obligation d'une signalétique sur les terminaux et services les mieux adaptés).

Pour aller plus loin :

Fédération Française des Télécoms : <http://www.fftelecom.org/>

Autorité de régulation des communications électronique et des postes (ARCEP) : <http://www.arcep.fr/>

Site : <http://www.institutionnel.bouyguetelecom.fr/developpement-durable>

Site : <http://www.sfr.fr/handicap/>

Site : http://www.orange.fr/bin/frame.cgi?u=http%3A//mobile.orange.fr/content/ge/high/v2_offre_boutique/offre/handicap/handicap.html

Base de données GARI : <http://www.mobileaccessibility.info/index.cfm?lang=fr>

Fiche n° 2 : les sites internet publics

Les enjeux

Le développement de l'e-administration conduit l'ensemble des citoyens à accomplir davantage de démarches uniquement en ligne. Quel rôle l'internet joue-t-il dans la vie des personnes handicapées ?

Vecteur potentiel d'autonomie, mais en fait très souvent d'exclusion quand les normes d'accessibilité ne sont pas respectées, l'internet a fait émerger de nouvelles pratiques dont sont écartés les publics n'ayant pas ou peu d'accès à l'information et à la communication, dans une période où les services sont de plus en plus dématérialisés au détriment de l'accueil physique (ou plus précisément humain) qui se réduit très fortement. On citera, pour s'en convaincre, des domaines relevant du secteur public tels que l'emploi, l'éducation, la citoyenneté.

Le plan France Numérique 2012, qui tend à réduire la fracture numérique, cherche à prendre en compte les millions de personnes handicapées qui n'ont parfois plus que ce recours technique pour participer à la vie publique. Cet enjeu a bien été pris en considération par le législateur dans le cadre de la loi du 11 février 2005.

Le cadre législatif et réglementaire : rappel des objectifs

La législation française (article 47 de la loi du 11 février 2005) rend obligatoire l'accessibilité des services de communication publique en ligne de l'État, des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent, dans un délai maximum de trois ans (deux ans pour l'État) après publication d'un décret d'application.

À ce jour, sur les trois canaux concernés : téléphone, télévision, internet, seul ce dernier a été pris en compte alors même que le décret d'application du 14 mai 2009 instaurait la création d'un référentiel général d'accessibilité pour les administrations (RGAA) concernant leurs services de communication publique en ligne.

Le RGAA, méthode d'application française des normes internationales WCAG 2.0 en vigueur, donne une base technique aux équipes (tant publiques que privées) en charge de la mise en conformité des sites internet publics.

Ce cadre, normatif et technique, a valeur d'exemple pour les sites internet privés, d'autant plus que le champ de l'accessibilité est souvent peu maîtrisé et concerne, outre les contenus éditoriaux (avec par exemple la problématique de la simplification des informations pour les personnes ayant un handicap mental), le graphisme et la sécurité entre autres. Il revêt donc une importance capitale alors même que la France a ratifié en décembre 2010 la Convention des Nations unies qui souligne la nécessité de favoriser l'accès à l'information pour les publics empêchés.

Éléments de constats sur les conditions de l'accessibilité

Des démarches constructives

Des exemples de politiques ministérielles volontaristes

Forts de ce nouveau contexte, certains ministères ont su s'emparer de la question pour mettre en place des politiques volontaristes et innovantes permettant, par une démarche spécifique notamment en matière de formation, de mettre en adéquation leurs sites avec les règles d'accessibilité.

Ainsi, la Direction de l'information légale et administrative (DILA), résultant de la fusion de la Direction de La Documentation française et de la Direction des Journaux officiels depuis janvier 2010, s'est engagée dans la mise en œuvre de l'accessibilité des onze sites dont elle a la responsabilité. Présent dès le début du processus de réalisation d'une rubrique ou de refonte d'un site, le respect des normes « accessibilité » est appliqué à chaque étape, de la conception ergonomique au développement des pages en passant par le graphisme. Chaque cycle du projet inclut la validation des référentiels d'accessibilité spécifiques à l'étape en cours.

La clef de réussite de ce principe d'organisation réside dans le suivi et l'appropriation de la démarche d'accessibilité par la maîtrise d'ouvrage, garante de la qualité du produit, de sa conception à son exploitation.

Pour être mise en œuvre systématiquement et poursuivie au fur et à mesure des productions de nouveaux contenus ou des évolutions des sites, la DILA a mis en place une formation « accessibilité » d'une équipe expert interne (neuf personnes) en charge de l'application du RGAA. La DILA dispose ainsi d'une qualification de niveau expert en interne, notamment pour la validation des livrables des sous-traitants ou des produits créés en interne.

Le ministère de la Culture qui gère quant à lui environ 200 sites internet, a, depuis plus de deux ans, organisé un cycle de formation pour les chefs de projet (maîtrise d'ouvrage et maîtrise d'œuvre) qui représentent une cinquantaine de personnes formées ou restant à former. Organisée sur des sessions de deux jours, elle vise à donner aux participants une sensibilisation technique et une meilleure compréhension des enjeux relatifs aux sites internet et intranet. En outre, une sensibilisation des directeurs généraux de l'administration centrale du ministère, sur le champ du handicap, est en projet.

Le ministère de la Justice et des Libertés indique qu'il mène en ce qui le concerne, une action plurielle dans le but d'optimiser l'accessibilité de son web institutionnel (40 sites internet et 90 sites extranet), l'adaptation des postes de travail des personnels handicapés et enfin l'accessibilité de ses principaux logiciels et systèmes d'information de travail. En effet, l'accessibilité des principaux logiciels « métiers », systèmes d'information et matériels informatiques et téléphoniques (outre celle du web institutionnel) fait l'objet d'une attention croissante de ce ministère, spécialement pour les personnels en situation de handicap visuel.

Pour la mise en conformité des sites Web avec le RGAA, des travaux en interne ont été réalisés afin d'adapter les documents techniques de référence, de privilégier des méthodes de travail favorables à la prise en compte des préconisations du RGAA et autres règles et bonnes pratiques, et de mener des actions de sensibilisation et de formation à l'attention des chefs de projet. L'accessibilité est ainsi systématiquement demandée aux prestataires. Les livrables font ensuite l'objet de vérifications afin d'en évaluer le niveau réel d'accessibilité.

Un groupe de travail pour les appels d'offres concernant les sites Web

Un groupe d'étude des marchés (GEM) lié à l'Observatoire économique de l'achat public a été créé fin 2010, afin de favoriser le respect du RGAA dans les marchés publics. Associant le ministère des Finances, des professionnels, des associations et des partenaires institutionnels, il vise à instaurer une clause d'accessibilité dans les appels d'offres lancés pour la création ou la refonte de sites Web. Un sondage en ligne auprès d'un panel de maître d'ouvrage va être également instauré pour mesurer la prise en compte de l'accessibilité.

Toutefois ces démarches ne peuvent occulter le retard pris en matière d'accessibilité

Malgré des démarches intéressantes dont quelques exemples ont été ci-dessus mentionnés, l'objectif d'accessibilité reste toutefois difficilement atteignable dans les délais impartis.

Le retard pris en la matière

Malheureusement, au regard des échéances (mai 2011 pour les sites d'État, mai 2012 pour ceux des collectivités locales), beaucoup reste à faire et les objectifs ne seront pas atteints dans les délais légaux et réglementaires fixés, pour la grande majorité des sites impactés.

Une insuffisance de coordination transversale

Il est constaté un manque de coordination transversale sur le pilotage de ce chantier. En effet, aucune structure ne suit clairement dans les faits l'avancée, l'application et la mise en place de tout ce qui pourrait rendre effectif le dispositif législatif et réglementaire : les initiatives restent individuelles si les structures ont eu connaissance des enjeux et ont su les intégrer, et inexistantes dans la grande majorité des autres cas. La création récente de la direction interministérielle des systèmes d'information et de communication de l'État est, aux yeux de l'Observatoire, de nature à pouvoir remédier à cette insuffisance de coordination.

Une formation à développer des acteurs concernés

Au-delà de cette question primordiale du pilotage, la formation insuffisante des acteurs (décideurs, maîtrises d'œuvre ou d'ouvrage, designers, graphistes, rédacteurs...), tant dans les équipes internes que chez les prestataires

en charge de ces questions fait cruellement défaut. Bien souvent, pour les équipes, c'est lors d'un appel d'offres, d'une refonte, parfois même de mises à jour minimales qu'elles découvrent l'accessibilité à l'internet et il est alors trop tard pour anticiper, accompagner un déploiement cohérent et intelligent de cette problématique sur l'ensemble de la chaîne de production.

Des difficultés de lisibilité du RGAA

Enfin, certaines difficultés de lisibilité du référentiel ne concourent pas non plus, à une meilleure prise en compte de cette question fondamentale pour la bonne application des règles en vigueur. La méthode d'application préconisée reste ambiguë, sans tests unitaires faciles à comprendre et à intégrer, ce qui peut laisser place à des interprétations.

La prise en compte des différents types de handicap

Le RGAA instaure la mise en accessibilité des sites internet principalement au bénéfice des personnes ayant un handicap visuel. Les autres handicaps peuvent être considérés comme abordés de façon insuffisante.

Préconisations

Quelques mesures permettraient d'améliorer sensiblement la prise en compte de l'accessibilité, bien que tardivement au regard des échéances imposées.

L'organisation du pilotage de ce dossier au niveau national

Préconisation 54 : *pour accompagner et travailler ces questions de façon transversale et dans la continuité, la direction interministérielle des systèmes d'information et de communication de l'État nouvellement créée pourrait être clairement identifiée comme pilote de ce dossier. Ceci permettrait en effet :*

- d'organiser un suivi des chantiers en cours ;*
 - d'accompagner les acteurs lors des refontes, mises à jour et déploiements à venir, en étant un pôle de ressources pour les acteurs publics ;*
 - d'accompagner les évolutions technologiques et l'évolution des normes ;*
 - de rendre compte de façon globale, de la réalité du « terrain » auprès de l'Observatoire.*
-

L'intégration, dans tous les marchés à venir, d'une clause accessibilité

Préconisation 55 : *si l'on souhaite réussir la mise en accessibilité des sites internet, il convient de s'assurer que les maîtres d'ouvrage aient un réflexe « accessibilité » lors de la passation des marchés publics relatifs à leur site Web. L'instauration d'une clause « accessibilité » à insérer aux marchés permettrait de garantir la prise en compte des exigences d'accessibilité et ainsi de rendre effectif ce droit à l'information pour tous.*

Signaler l'accessibilité des sites

Préconisation 56 : *signaler, directement sur le site, ce qui a été rendu accessible serait nécessaire. En effet aujourd'hui, il n'existe pas de procédure au niveau national permettant de distinguer les sites accessibles, il existe cependant certaines initiatives visant à labelliser les sites rendus accessibles (ex : label Accessiweb). La signalisation d'un site, par un pictogramme par exemple, permettrait dès le début d'une navigation, de savoir si le site est ou non conforme aux normes en vigueur.*

Susciter la mise en place d'actions de formation

Préconisation 57 :

- *Formation initiale : pour que l'accessibilité ne soit plus une matière à découvrir en cours de déploiement, elle doit être enseignée dans les cursus d'études (université, écoles...), ce qui passe nécessairement par l'intégration de cette problématique dans les programmes, les diplômes...*
- *Formation continue : si la proposition ci-dessus nécessite un cadre nouveau, il convient par contre de s'assurer de la mise en œuvre de l'obligation de formation continue qui est prévue par le décret du 14 mai 2009.*

L'Observatoire recommande au ministère chargé des Collectivités territoriales de sensibiliser le Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT) au renforcement de l'offre de formation « accessibilité » en direction des webmestres.

L'Observatoire recommande que la Direction générale de l'administration et de la fonction publique (DGAFP), en lien avec la direction interministérielle des systèmes d'information et de communication de l'État, recense puis, le cas échéant, développe cette même offre de formation.

Une meilleure information sur les référentiels existants

Préconisation 58 : *l'information sur tous les référentiels existants (RGAA et AccessiWeb) doit être améliorée, notamment en s'appuyant sur les actions de formation évoquées ci-dessus.*

Veiller à l'actualisation régulière du RGAA

Préconisation 59 : *l'Observatoire recommande que la Direction interministérielle des systèmes d'information et de communication de l'État se saisisse d'un projet de réécriture d'une partie du RGAA, rendu nécessaire compte tenu des évolutions normatives connues depuis sa parution. Cette réécriture permettrait de mieux prendre en compte certains handicaps comme les handicaps auditifs, psychiques, mentaux, cognitifs, moteurs. À cet égard, comme pour la téléphonie, il est important d'actualiser les critères d'accessibilité avec les associations représentatives de personnes handicapées.*

Une meilleure prise en compte des bonnes pratiques dans la conception et la refonte de sites Web

Préconisation 60 : *dans la perspective du développement souhaité par l'Observatoire des formations ad hoc, il serait souhaitable de mieux prendre en compte et de mieux diffuser les bonnes pratiques (par exemple celles qui figurent dans le guide pratique de l'accessibilité de l'UNAPEI). Les préconisations émises pour un type de handicap pourraient être profitables pour d'autres handicaps. Elles permettraient enfin de favoriser la prise en compte de l'accessibilité pour l'ensemble des handicaps dans différents domaines : conception et refonte des sites, formation des concepteurs éditoriaux notamment.*

Textes de référence

- Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 (article 47 relatif à l'accessibilité des services de communication publique en ligne aux personnes handicapées).
- Décret n° 2009-546 du 14 mai 2009 pris en application de l'article 47 de la loi du 11 février 2005 et créant un référentiel d'accessibilité des services de communication publique en ligne.

- Arrêté du 21 octobre 2009 relatif au référentiel général d'accessibilité pour les administrations (il spécifie l'adresse web où il est publié).
- Décret n° 2011-193 du 21 février 2011 portant création d'une direction interministérielle des systèmes d'information et de communication de l'État.

Pour aller plus loin :

Site : www.references.modernisation.gouv.fr/rgaa-accessibilite

Site : <http://www.accessiweb.org/>

Bonnes pratiques d'accessibilité pour les personnes handicapées mentales :

– *Guide pratique de l'accessibilité* disponible sur le site : <http://www.unapei.org/Guide-pratique-de-l-accessibilite.html>

– L'information pour tous : règles européennes pour une information facile à lire et à comprendre (guide UNAPEI 2009 avec le soutien d'Inclusion Europe et de la Commission européenne)

Fiche n° 3 : la télévision et le cinéma - amélioration des dispositifs techniques d'accès aux œuvres

Dans le secteur audiovisuel, la mise en œuvre des obligations prévues par la loi du 11 février 2005 en matière d'accessibilité des programmes télévisuels aux personnes sourdes et malentendantes, et le développement de l'audio-description pour les personnes aveugles ou mal voyantes favorisé par la loi du 5 mars 2009, nécessitent de s'assurer des bonnes conditions de diffusion de ces œuvres sur le plan technique.

Il en est de même dans le champ cinématographique, où le développement d'œuvres adaptées doit s'accompagner d'un équipement technique des salles permettant la diffusion des œuvres.

Le bouleversement du passage au tout numérique (généralisation de la TNT, plan de numérisation des œuvres cinématographiques) constitue un levier formidable dans lequel il est indispensable de s'inscrire pour s'assurer que l'accessibilité aux œuvres soit techniquement garantie.

Le Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA) et le Centre national du cinéma (et de l'image animée) (CNC-IA) mènent des actions dans ce sens, afin que la « technique » ne constitue pas un obstacle dans l'accès aux œuvres culturelles.

La télévision

En parallèle des actions menées par les chaînes de télévision et le CSA visant à favoriser la mise en accessibilité des programmes diffusés (cf. la fiche n° 4 des secteurs culture, sports, loisirs et tourisme), un ensemble d'actions sont menées également par le CSA dans le cadre du passage au tout numérique, afin de faciliter l'accessibilité des programmes sous-titrés et audio-décrits sur la TNT ou sur les réseaux des distributeurs (ADSL, câble et satellite).

De plus, bien qu'il n'existe pas de missions confiées au CSA concernant l'ergonomie des récepteurs ou des télécommandes pour les personnes handicapées, la relation privilégiée qu'il entretient avec les constructeurs lui permet d'attirer leur attention sur les moyens d'accès aux sous-titres et à l'audio-description.

Actions menées concernant l'accès aux œuvres sous-titrées

S'agissant de la diffusion d'œuvres sous-titrées sur la TNT, il existe une norme obligatoire à respecter prévue par arrêté⁽¹⁾. Cette norme « DVB-Subtitling », qui est différente du télétexte dont l'utilisation est vouée à disparaître

(1) Arrêté du 24 décembre 2001 relatif à la télévision hertzienne terrestre fixant les caractéristiques des signaux émis.

avec l'arrêt de la télévision analogique, permet d'obtenir des sous-titres avec une graphie améliorée, et donc potentiellement plus lisibles et plus agréables. Elle est recommandée par l'Union européenne de radio-télévision comme le format préféré pour les services de télévision numérique. Le CSA mène un travail auprès des éditeurs afin de les inciter à privilégier l'utilisation de ce format, technologie qui est bien interprétée par le parc de récepteurs TNT déployés sur le territoire français.

S'agissant de la diffusion des sous-titres sur les réseaux des distributeurs (ADSL, câble, satellite), aucune norme particulière n'est dans ce cadre imposée, cela relève donc du choix des distributeurs.

Par contre, ceux-ci ont une obligation légale de reprise des sous-titres⁽¹⁾ lorsqu'ils sont disponibles sur les chaînes distribuées, notamment les chaînes gratuites de la TNT.

Cette reprise n'étant pas systématique en 2009, le CSA a travaillé avec les distributeurs et les éditeurs en leur rappelant les obligations légales puis en réunissant ces acteurs de manière à ce qu'ils puissent échanger sur les détails techniques permettant la reprise efficace des sous-titres.

En 2010, face au constat de l'absence ou de la mauvaise reprise des sous-titres par les réseaux de certains distributeurs, dues à des problèmes techniques ou à la mauvaise volonté de certains, le CSA s'est doté d'un outil permettant d'évaluer, selon une méthodologie précise et validée, la disponibilité des sous-titres « sourds ou malentendants » sur tous les réseaux numériques : ADSL, câble, satellite et TNT. Les constatations établies sur cette base sur une période s'étalant de juin 2010 à janvier 2011 ont été transmises individuellement aux différents distributeurs afin de recueillir leurs remarques. Les résultats de ces constatations, qui seront publiés courant 2011 sur le site internet du CSA, vont permettre d'accélérer le processus de reprise des sous-titres, conformément à ce que la loi a prévu.

S'agissant de l'accès aux sous-titres sur les récepteurs, des progrès restent à faire au niveau des fabricants de récepteurs et de certains distributeurs, afin de faciliter l'accès aux œuvres :

- Concernant l'ergonomie des télécommandes : la plupart des fabricants de récepteurs et certains distributeurs proposent aujourd'hui une touche dédiée sur les télécommandes permettant un accès aux sous-titres pour les personnes sourdes ou malentendantes. Cette touche n'est toutefois pas normalisée ni dans son appellation (touche S-T, STT, SUB), ni dans sa couleur. Une harmonisation en ce sens pourrait s'avérer opportune afin de faciliter sa reconnaissance.
- Concernant les menus de sélection du sous-titrage à partir des offres de certains distributeurs : les menus de sélection restent complexes dans la navigation pour des personnes âgées par exemple qui sont peu familières avec les technologies numériques. Une simplification de ces menus tout du moins pour les fonctions permettant d'accéder aux sous-titres est nécessaire.
- Concernant l'affichage des sous-titres : les constructeurs de récepteurs devraient être invités à réfléchir à l'opportunité d'ajouter, à la demande du téléspectateur des bandeaux noirs, éventuellement translucide, derrière les sous-titres, de façon

(1) Paragraphe III de l'article 34-2 de la loi de 1986 : « *Tout distributeur de services met gratuitement à disposition du public les services destinés aux personnes sourdes ou malentendantes associés aux programmes des services de télévision qu'il offre. Les dispositions techniques nécessaires sont à sa charge.* ».

à améliorer leur contraste pour les téléspectateurs qui auraient des difficultés à les lire. Pour la même raison, des fonctions d'agrandissement des sous-titres seraient utiles sur tout ou partie des gammes de récepteurs.

Actions menées concernant l'accès aux œuvres audio-décrites

S'agissant des modalités de diffusion des œuvres audio-décrites sur la TNT, la diffusion aujourd'hui ponctuelle d'œuvres audio-décrites sur la TNT va être amenée à se développer prochainement, avec l'intégration en cours actuellement (sur la base des dispositions fixées par la loi du 5 mars 2009) de proportions de programmes accessibles aux personnes aveugles et malvoyantes dans les avenants des conventions des chaînes de télévision privées diffusées en mode numérique dont l'audience dépasse 2,5 % de l'audience totale des services de télévision (TF1, TMC, Canal+, M6), ainsi que dans les contrats d'objectifs et de moyens des services de télévision du secteur public. Ces avenants pourraient être signés au courant du premier semestre 2011.

Il est donc indispensable de s'assurer que les techniques utilisées pour la diffusion de l'audio-description existantes sont bien compatibles avec les récepteurs TNT déployés. Il existe actuellement deux techniques (le mode «broadcaster-mix» qui utilise une seule piste contenant le mixage de la composante audio principale et la description de la scène, et le mode «receiver-mix» qui utilise deux pistes distinctes pour l'audio principale et la description de la scène). Des tests sont actuellement en cours afin de s'assurer de la compatibilité des deux modes.

En outre, pour les programmes en **qualité standard**, l'ensemble des éditeurs concernés par l'audio-description ont retenu le mode «broadcaster-mix». Certains d'entre eux ont décidé de diffuser l'audio-description sur une piste signalée comme «audio-description», correctement interprétée sur les téléviseurs récents et ne diffusent ainsi plus l'audio-description sur la piste audio en langue «allemande». Ceci pourrait permettre de faciliter l'accès aux programmes audio-décrits à partir des touches «AD» des télécommandes (*cf. infra*).

Pour les programmes en **haute-définition**, des réflexions ont lieu entre les éditeurs et le CSA afin d'identifier en 2011 les paramètres techniques les plus appropriés pour la diffusion de l'audio-description sur la TNT (mode «broadcaster-mix» ou mode «receiver-mix»).

S'agissant des modalités de diffusion des œuvres audio-décrites sur les réseaux de distributeurs (ADSL, câble, satellite), il n'existe aujourd'hui pas d'obligations de reprise des flux d'audio-description pour les distributeurs ADSL, Câble, satellite. Cependant, des dispositions en ce sens sont en cours de discussion au Parlement. Dans ce cadre, des questions techniques se poseront certainement, sur lesquelles le CSA travaillera.

L'accès à l'audio-description sur les récepteurs : d'importants progrès doivent être réalisés par les constructeurs s'agissant de l'ergonomie des télécommandes et des fonctionnalités des récepteurs, afin de faciliter au maximum l'accès aux œuvres adaptées pour les personnes aveugles ou malvoyantes.

S'agissant de l'ergonomie des télécommandes, certains constructeurs proposent déjà une touche «AD» sur les télécommandes de leurs téléviseurs qui pourrait permettre d'accéder directement à la piste d'audio-description lorsque celle-ci est présente. Toutefois, en l'absence d'une diffusion normalisée de l'audio-description par les éditeurs de la TNT, il est pour le moment difficile d'inciter les fabricants de récepteurs TNT à implémenter correctement les fonctions logicielles permettant un accès direct à cette composante audio par une seule touche. De ce fait, le CSA encourage vivement depuis l'année 2010 les éditeurs de la TNT à retenir une solution technique normalisée et homogène pour la diffusion de l'audio-description. Un consensus, tout du moins pour les chaînes en qualité standard, pourrait être obtenu en 2011.

Dans le but de faciliter l'identification de la touche «AD» par les personnes aveugles ou malvoyantes, un repère tactile pourrait être ajouté sur cette touche.

Il pourrait également être envisagé de normaliser une télécommande à destination des personnes aveugles ou malvoyantes avec un nombre de touches limité et les fonctions indispensables : choix de la chaîne, réglage du volume sonore, sélection de l'audio-description. Cette télécommande normalisée serait remise aux téléspectateurs qui en feraient la demande par les industriels commercialisant des récepteurs audiovisuels.

S'agissant des fonctionnalités des récepteurs (postes de télévision), un système de vocalisation des menus pourrait constituer un outil précieux afin de faciliter la navigation pour les personnes aveugles ou malvoyantes. Cette vocalisation pourrait être effectuée soit par le récepteur (des fonctions logicielles complémentaires seraient alors à ajouter), soit par un équipement électronique de vocalisation raccordé au récepteur. L'implication d'industriels sur les systèmes de vocalisation pour la télévision numérique serait indispensable afin que se déploient en France des récepteurs audiovisuels avec de telles fonctionnalités. Des solutions de vocalisation pour la télévision existaient déjà en Espagne et en Grande-Bretagne. Elles mériteraient d'être étudiées et adaptées au marché français.

L'amélioration de l'information du public sur l'offre d'œuvres adaptées et les méthodes d'accès

Le CSA va publier courant 2011 une rubrique dédiée à l'accessibilité des programmes aux personnes handicapées sur son site internet. Ce portail de l'accessibilité permettra entre autres de rappeler les textes et engagements en matière de sous-titrage et d'audio-description, le pourcentage de sous-titres à destination des personnes sourdes ou malentendantes par chaîne, l'état de la disponibilité des sous-titres sur les réseaux des distributeurs, les chaînes diffusant des programmes audio-descrits.

Afin de faciliter l'accès à ces œuvres, le site indiquerait de manière synthétique les méthodes d'accès aux sous-titres à destination des personnes sourdes ou malentendantes à partir de récepteurs des principaux distributeurs (ADSL, câble, satellite et TNT) ainsi que les méthodes d'accès à l'audio-description à partir d'un récepteur TNT.

Le cinéma - l'adaptation des dispositifs d'accès aux œuvres cinématographiques

Contexte

Le bouleversement du passage au numérique constitue à l'heure actuelle une opportunité qui devrait permettre d'accélérer le processus de mise en accessibilité des œuvres et des salles de cinéma. Le Centre national du cinéma mène un certain nombre d'actions en ce sens, notamment dans le cadre du plan de numérisation des œuvres et des salles qu'il a lancé et du travail d'incitation qu'il mène auprès des producteurs et des chaînes de télévision intervenant dans le financement des œuvres (adaptation dès la phase de post-production : cf. la fiche n° 4 des secteurs culture, sports, loisirs et tourisme). Le nombre d'œuvres adaptées étant ainsi appelé à augmenter de manière significative dans les années à venir, il est nécessaire de veiller à ce que les moyens techniques permettant leur diffusion en salle soient effectifs.

Constats

Les salles

L'accès au cadre bâti et en particulier aux salles de cinéma a été traité dans la fiche n° 4 des secteurs culture, sports, loisirs et tourisme. Afin de compléter le propos, il convient de souligner qu'il s'avère indispensable de s'assurer que les travaux envisagés par les exploitants comportent de façon concomitante l'installation des équipements spécifiques nécessaires à la diffusion des œuvres sous-titrées ou audio-décrites, à savoir l'installation d'un boîtier émetteur et de casques récepteurs individuels pour les publics handicapés sensoriels.

L'accessibilité des DVD

En ce qui concerne les DVD, les personnes handicapées en ont un usage limité pour les raisons suivantes : contenu du film rarement audio-décrit d'une part, contenu graphique des fenêtres d'information et des menus de sélection peu accessible d'autre part.

Ce constat peut être également fait pour la vidéo à la demande (VOD).

Préconisations

Télévision

Préconisation 61 : *d'importants progrès en matière de diffusion des sous-titres sur la TNT, et de reprise de ceux-ci par les distributeurs ont été réalisés ces derniers temps. L'Observatoire tient à être assuré de la reprise des sous-titrages par les distributeurs lorsqu'ils sont disponibles sur les chaînes diffusées (reprise rendue obligatoire par la loi).*

Préconisation 62 : *concernant l'ergonomie et les fonctionnalités des télécommandes et récepteurs, l'Observatoire recommande qu'un travail soit organisé avec les fabricants, les distributeurs, en lien avec le ministère de l'Industrie, l'AFNOR et les associations représentatives de personnes handicapées.*

Cinéma

Préconisation 63 : *l'Observatoire souhaite que le CNC(IA) dresse un bilan annuel du lien, désormais acquis, entre l'octroi de l'aide sélective qu'il accorde dans le cadre du plan de numérisation des salles et l'installation d'équipements dédiés à l'accessibilité des œuvres pour les déficients sensoriels.*

Préconisation 64 : *l'Observatoire préconise que, tant sur les chaînes télévisées que dans les DVD, soit mise en œuvre une alternative textuelle afin de faciliter la navigation, lorsque les menus ou les fenêtres s'ouvrent sur des contenus graphiques.*

Textes de référence

Télévision

- Décret n° 210-747 du 2 juillet 2010 relatif à la contribution à la production d'œuvres cinématographiques et audiovisuelles des services de télévision diffusés par voie hertzienne terrestre.

Cinéma

- Décret n° 2010-1034 du 1^{er} septembre 2010 modifiant le décret n° 98-750 du 24 août 1998 relatif au soutien financier à la diffusion de certaines œuvres cinématographiques en salles de spectacles cinématographiques et au soutien financier à la modernisation et à la création des établissements cinématographiques.

- Loi du 30 septembre 2010 relative à l'équipement numérique des établissements de spectacles cinématographiques.

Pour aller plus loin :

Télévision

Site : <http://www.csa.fr/>

Cinéma

Site : <http://www.cnc.fr>

Éléments de préfiguration du futur « Centre de ressources » de l'Observatoire

Définition du Centre de ressources

Conformément aux dispositions du décret n° 2010-124 du 9 février 2010 portant création de l'Observatoire interministériel de l'accessibilité et de la conception universelle, l'Observatoire constitue un Centre de ressources chargé de rechercher, répertorier, valoriser et diffuser les bonnes pratiques en matière d'accessibilité et de conception universelle.

Le Centre de ressources, outil d'accompagnement de la loi du 11 février 2005, collecte les documents utiles à la sensibilisation, à la formation ou à la définition d'une méthodologie en matière d'accessibilité et de conception universelle.

Afin de bénéficier d'une large diffusion et visibilité, ce Centre de ressources prendra la forme d'un site internet spécifique.

Les travaux du groupe de travail

Les travaux du groupe ont abouti à la rédaction d'une charte de gestion d'un espace numérique destiné à regrouper les informations et les bonnes pratiques en matière d'accessibilité et de conception universelle. Un projet d'arborescence de cet espace numérique a été également défini.

La charte du Centre de ressources

Cette charte :

- définit les objectifs et les enjeux du Centre de ressources ;
- fixe la nature des informations qu'il diffuse et détermine le format et les conditions de mise à jour ;
- précise les critères garantissant la qualité des contributions.

La charte⁽¹⁾ précise les domaines de compétence du Centre de ressources qui sont déclinés en six items :

- le cadre bâti (logement, commerce, bâtiments publics, lieux de travail) ;
- la voirie ;
- le transport ;
- la culture, le sport, les loisirs et le tourisme ;
- les nouvelles technologies ;
- la conception universelle.

Ce Centre de ressources a pour vocation de s'adresser à un public très large tel que :

- les collectivités territoriales ;
- les administrations ;
- les maîtres d'ouvrage, les maîtres d'œuvre et les professionnels de l'accessibilité et de la conception universelle ;
- les personnes handicapées ou à mobilité réduite (notamment les personnes âgées, les consommateurs, les familles), leur entourage et de manière générale toute personne intéressée ;
- les organismes intervenant pour le financement, l'observation, le contrôle et la normalisation.

Le Centre de ressources ayant pour vocation de répertorier, valoriser et diffuser les bonnes pratiques, ce concept de bonnes pratiques en matière d'accessibilité a été défini dans la charte comme étant une approche de caractère souvent innovant, qui une fois expérimentée et évaluée, a fait l'objet d'un avis partagé de la part des utilisateurs et d'experts et est identifiée comme porteuse d'une amélioration en termes de qualité d'usage et de conception universelle.

La charte prévoit la mise en place d'un comité de vigilance dont les membres seront désignés par l'Observatoire. Il sera garant des contributions mises en ligne et devra veiller à la nature des informations diffusées. Ces informations devront respecter des clauses définies dans la charte tels que la loi sur les informations nominatives, le respect des droits d'auteur ou encore le respect mutuel des individus entre eux (*cf.* article 2 de la charte). Les documents proposés n'auront pas pour objet la promotion de marques, de produits ou de brevets.

Le projet d'arborescence de l'espace numérique

Ce projet d'arborescence s'articule autour des six items définis par la charte du Centre de ressources. Chaque item est décliné de la manière suivante :

- bonnes pratiques ;
- réglementations et normes ;
- liens utiles et référencés.

(1) Jointe en annexe.

Préconisation

Préconisation 65 : *l'Observatoire sollicite un arbitrage rapide sur :*

- *la création d'un nom de domaine www.accessibilite.gouv.fr*
- *le rattachement institutionnel de l'hébergement du Centre de ressources*
- *les moyens appropriés permettant sa mise en œuvre, sa maintenance ainsi que l'actualisation et l'enrichissement de ses données*

Premières réflexions méthodologiques sur le recueil de données statistiques

Un groupe transversal d'appui méthodologique

Le décret n° 2010-124 portant création de l'Observatoire inter-ministériel de l'accessibilité et de la conception universelle a notamment chargé cette instance :

- de mettre en place les procédures et outils permettant d'évaluer les progrès réalisés en matière d'accessibilité ;
- de repérer les écarts entre les réalisations et les obligations prévues par les textes législatifs et réglementaires ;
- et d'émettre des préconisations permettant d'accompagner la mise en œuvre de la politique d'accessibilité.

Les quatre groupes de travail thématiques de l'Observatoire (à savoir « Accessibilité du cadre bâti », « Accessibilité de la voirie et des transports », « Accessibilité des équipements et activités culturelles, sportives et touristiques » et « Accessibilité des nouvelles technologies, des moyens de communication et de l'information ») ont pour mission d'organiser la remontée d'information sur l'ensemble de leur champ d'intervention.

L'assemblée plénière de l'Observatoire a jugé opportun de créer un groupe de travail transversal, chargé d'appuyer méthodologiquement les groupes de travail thématiques.

Ce groupe de travail est chargé de définir les processus permettant d'une part de structurer les recueils de données statistiques pertinents et d'autre part de garantir la qualité des données collectées.

La création du groupe de travail «Réflexions méthodologiques sur le recueil de données statistiques» s'est avérée nécessaire : la loi du 11 février 2005, cœur de la politique française d'accessibilité, n'ayant pas prévu de modalités d'évaluation de sa mise en œuvre, certains organismes nationaux ont créé des systèmes d'évaluation de micro-objets ou de secteurs, qui ne permettent pas une vision et une cohérence d'ensemble.

Un référentiel méthodologique à élaborer

Dans le but de livrer le référentiel méthodologique qui lui a été commandé, le groupe de travail «Réflexions méthodologiques sur le recueil de données statistiques» a adopté l'approche suivante :

- identification des méthodes d'évaluation de la mise en accessibilité d'ores et déjà utilisées, les procédures de remontées d'information associées, de vérification et d'agrégation des informations ;
- analyse des procédures utilisées pour mettre en lumière les avantages et inconvénients de chacune des méthodes ;
- rédaction du référentiel permettant de conseiller les groupes de travail thématiques sur la méthode idoine pour suivre la mise en accessibilité de tel objet ou politique.

Les réflexions croisées au sein des groupes de travail de l'Observatoire ont fait apparaître :

- l'existence de systèmes d'évaluation de thématiques très limitées jusqu'à des secteurs plus vastes ;
- une maturation des systèmes statistiques très diverse d'une thématique à l'autre ;
- l'absence de liens entre les différents systèmes de remontée statistique, et une très forte hétérogénéité des méthodes utilisées.

Le groupe de travail «Réflexions méthodologiques sur le recueil de données statistiques» a procédé à l'audition de promoteurs de systèmes statistiques pré-existants - ceux identifiés par les groupes thématiques et ceux connus par ses propres membres. Les réflexions du groupe de travail n'ont pas encore abouti à la production d'un référentiel méthodologique, qui sera donc présenté dans un prochain rapport annuel de l'Observatoire.

Une très forte hétérogénéité des méthodes utilisées : la preuve par l'exemple

Si le groupe de travail ne peut pas encore mettre à disposition un référentiel méthodologique général, il souhaite présenter quelques méthodes utilisées par des organismes pionniers en matière de recueil de données.

La présentation successive de ces systèmes de remontée statistique montrera par l'exemple la très forte hétérogénéité des méthodes utilisées.

Enquête « Transports en commun urbains : une enquête déjà ancienne, qui questionne désormais l'accessibilité des transports

L'enquête « Transports en commun urbains (TCU) » a été mise en place dans les années soixante-dix. Il s'agit d'une enquête non obligatoire qui interroge les autorités organisatrices des transports urbains (AOTU) - des communes et établissements publics de coopération intercommunale qui exercent la compétence « transports ».

Cette enquête réunit plusieurs partenaires :

- la Direction générale des infrastructures, des transports et de la mer (direction du ministère du Développement durable) ;
- le réseau scientifique et technique du ministère du Développement durable : le CERTU qui pilote l'étude et des Centres d'études techniques de l'équipement (CETE) qui collectent les données ;
- le Groupement des autorités responsables des transports (GART) et l'Union des transports publics (UTP), représentant respectivement les autorités organisatrices des transports et les exploitants des réseaux de transport, qui relancent leurs adhérents ;
- les AOTU qui remplissent le questionnaire.

Le questionnaire de cette enquête a été modifié au début des années 2000 pour y intégrer des items relatifs à l'accessibilité des réseaux (informations sur le nombre de lignes et de points d'arrêts accessibles, sur l'adoption du schéma directeur d'accessibilité, sur l'offre kilométrique et sur les places x kilomètres offertes et sur le service spécialisé pour personnes à mobilité réduite).

Les définitions de « ligne accessible » et « point d'arrêt accessible » sont transmises aux autorités organisatrices des transports pour réduire les risques d'hétérogénéité des réponses entre AOT. Un travail de recollement et de vérification des informations est en outre réalisé par les CETE.

Accessibilité des sites internet publics

La loi et sa réglementation prévoient la mise en accessibilité des sites internet dépendant de l'État et de ses établissements publics d'ici le 15 mai 2011, ceux dépendant des collectivités territoriales d'ici mai 2012.

Le ministère des Solidarités et de la Cohésion sociale, en charge des personnes handicapées, a souhaité mieux mesurer la prise en compte de l'accessibilité dans le cadre des appels d'offres conclus en vue de la création ou de la refonte de sites internet à partir du repérage des annonces parues au *BOAMP* de janvier à octobre 2010, près de 200 acheteurs ont été questionnés sur la prise en compte de l'accessibilité par exemple sur les méthodes envisagées pour vérifier comment cet objectif sera atteint par leur prestataire extérieur.

De nombreux exemples de cahiers des charges ont ainsi pu être collectés, servant de base d'étude et de réflexion en vue de recommandations.

La méthode utilisée ne prétend pas à l'exhaustivité du niveau d'accessibilité des sites internet publics : elle se concentre au contraire sur les sites en travaux (création ou restructuration).

Cette méthode présente l'avantage de pouvoir entrer directement en contact avec les personnes intéressées au sein des organismes publics, ceux qui ont en charge la création ou la refonte d'un site internet et qui seront sans doute responsables d'autres marchés publics.

Un groupe d'étude des marchés (GEM) a été constitué sous l'égide de l'Observatoire économique de l'achat public. S'appuyant sur le travail déjà accompli, il s'est donné pour objectifs d'instaurer une clause accessibilité dans les futurs appels d'offres concernant la refonte ou la création de sites internet et d'assurer une veille sur la prise en compte de cette clause dans les marchés publics.

Accessibilité du cadre bâti

Le groupe de travail a pu constater la grande diversité des méthodes employées pour qualifier le niveau d'accessibilité d'un bâtiment :

- L'entreprise Accèsmétrie a développé une méthode qui aboutit à noter le niveau d'accessibilité entre 0 et 100 :

Tout bâtiment est décomposé en fonctions (abord, entrée, accueil, etc.), elles-mêmes détaillées en modules (place de stationnement, etc.) puis en items (largeur, signalisation, marquage au sol, etc.) correspondant aux prescriptions réglementaires. Chaque module est noté entre 0 et 100 % (moyenne arithmétique des items réglementaires respectés). De même, le niveau d'accessibilité de chaque fonction correspond à la moyenne de tous les modules (chacun des modules ayant le même poids). Des obstacles très pénalisants peuvent être identifiés : s'ils sont critiques le module sera noté 0 % ; s'ils sont disqualifiants la fonction sera notée 0 % et s'ils sont éliminatoires, le bâtiment sera noté 0 %.

Les difficultés rencontrées par les usagers du bâtiment sont aisément repérables au niveau des notes de chacun des items et modules - la valeur moyenne du niveau d'accessibilité du bâtiment étant, elle, plutôt réservée au maître d'ouvrage.

À noter que l'entreprise Accèsométrie propose à ses clients de modifier, directement sur le serveur de l'entreprise, les fiches « diagnostics » de leurs bâtiments : ces fiches se transforment alors en véritables carnets de bord et permettent de noter les travaux et progrès réalisés.

- L'association Observatoire national de l'aménagement durable accessible (ONADA) distingue l'accessibilité d'un bâtiment par type de handicap (physique, auditif, visuel et mental) :

Cette association a confronté d'une part les prescriptions techniques d'accessibilité (prescriptions réglementaires mais aussi recommandations de confort d'usage) et d'autre part les besoins des usagers : pour chacune de ces prescriptions techniques, il s'agit de déterminer si elle concerne un ou plusieurs types de déficience et de pondérer, pour chacune des quatre grandes familles de déficience, la gêne occasionnée en cas de non-respect de cette prescription technique (gêne mineure, gêne majeure, impossibilité d'accès en toute autonomie).

À partir de ces éléments, l'association ONADA a défini des indices de gêne qui synthétisent le niveau d'accessibilité du bâtiment. Pour chacun des types de déficience, le bâtiment est classé de A (accessibilité parfaite) à E (mauvaise accessibilité).

L'ONADA poursuit actuellement ses travaux : la faiblesse de l'échantillon originel nécessite d'augmenter le nombre de personnes handicapées interrogées sur leurs gênes.

- France Domaine a adopté une approche séquentielle :

Le service France Domaine, en charge de la gestion des propriétés de l'État, a développé un outil de centralisation de données des audits et de planification des investissements (OCAPI) : cet outil a vocation à fournir aux conseillers des ministres des informations agrégées sur le patrimoine immobilier de l'État. Plusieurs items sont consacrés à l'accessibilité. France Domaine n'a pas retenu une valeur agrégée mais plusieurs appréciations du niveau d'accessibilité du bâtiment, en privilégiant une approche séquentielle, de l'extérieur vers l'intérieur :

- repérer le bâtiment et y entrer depuis la voie publique ;
- être accueilli, patienter ;
- utiliser les sanitaires ;
- utiliser les services spécifiques du bâtiment (réunion, rendez-vous, restauration, etc.) ;
- conditions globales d'accessibilité de l'ERP.

Pour chacune de ces cinq activités, l'outil développé par France Domaine permet d'enregistrer 4 niveaux d'accessibilité : du réglementaire-fonctionnel au non-réglementaire et non fonctionnel.

Accessibilité d'un territoire : le baromètre de l'accessibilité de l'APF-L'Express

L'hebdomadaire *l'Express* et l'Association des paralysés de France (APF) réalisent depuis février 2010 un baromètre de l'accessibilité des villes chefs-lieux de département. Celui-ci s'appuie sur trois séries de critères :

- l'accessibilité du cadre de vie de la ville : trouver des commerces, un bureau de poste, un cabinet médical ou paramédical, un cinéma ou une piscine ;
- l'accessibilité des équipements publics : les services de la mairie, les lignes de bus accessibles, les écoles primaires, le théâtre et le stade municipaux ainsi que les places de stationnement réservées aux véhicules de personnes handicapées ;
- le dynamisme de la politique locale d'accessibilité : réflexions en cours sur le PAVE et le SDA, création, organisation de réunion et publication du rapport annuel de la CCAPH ainsi que mise en place du système de recensement de l'offre de logements accessibles.

Ces séries de critères sont respectivement notées sur 21, 20 et 21 : à partir de ce total sur 62, une note générale sur 20 est ensuite attribuée à chaque ville.

Les informations collectées proviennent de deux sources différentes :

1) L'accessibilité du cadre de vie de la ville est appréciée à partir des difficultés quotidiennes ressenties par les personnes handicapées : son évaluation est effectuée par chacune des délégations départementales de l'APF. Plus précisément, des adhérents de l'APF habitant la ville chef-lieu sont invités à s'exprimer, les informations étant validées par le directeur départemental et le représentant du conseil départemental de l'APF.

2) Les questionnaires sur le niveau d'accessibilité des équipements publics et des démarches d'accessibilité sont adressés aux municipalités. Ces questionnaires sont accompagnés par des définitions nationales des notions de «accessibilité», «cinémas accessibles», «piscines accessibles» et «lignes de bus accessibles», pour éviter les interprétations locales. Un rapide contrôle des informations transmises par les municipalités est réalisé par les délégations départementales de l'APF.

L'audition de l'Association des paralysés de France a conduit le groupe de travail à aborder le problème des non-réponses à une enquête : le baromètre de l'accessibilité prévoit une note nulle à un item non renseigné (une règle du jeu annoncée par l'APF et *l'Express* dès l'envoi du questionnaire). Une autre solution peut être adoptée lors de l'agrégation nationale de données de même nature : calculer une moyenne à partir des seuls renseignements transmis... ce qui suppose une représentativité de cet échantillon plus ou moins important.

Enfin, en raison de l'objet social de l'Association des paralysés de France, le baromètre est axé sur le handicap moteur. L'accessibilité de ces villes au regard des autres types de handicap n'est donc pas prise en compte.

Des observatoires locaux à mobiliser

Au-delà de l'analyse des systèmes de remontée statistique pré-existants qui se poursuivra en 2011 afin d'élaborer un référentiel méthodologique, le groupe de travail a produit un premier livrable : une trame-type du rapport annuel des commissions (inter)communales pour l'accessibilité aux personnes handicapées (CAPH).

Le groupe de travail a en effet constaté que ces commissions constituent de véritables observatoires locaux de l'accessibilité : elles ont notamment pour mission de dresser le constat de l'état d'accessibilité du cadre bâti, de la voirie et des transports et de publier un rapport annuel. Ces commissions ont donc vocation à alimenter les travaux de l'Observatoire interministériel de l'accessibilité et de la conception universelle, notamment ses groupes de travail « Accessibilité du cadre bâti » et « Accessibilité de la voirie et des transports ».

Toutefois l'agrégation des données - tant quantitatives que qualitatives - ne sera possible que si les rapports annuels publiés par les CAPH présentent une certaine homogénéité.

C'est pourquoi le groupe de travail « Réflexions méthodologiques sur le recueil de données statistiques », qui a bénéficié des premières réflexions du ministère du Développement durable sur le sujet, a proposé à l'assemblée plénière de l'Observatoire une trame-type du rapport annuel des commissions (inter)communales pour l'accessibilité des personnes handicapées que celle-ci a validé (trame-type reproduite en annexe).

Le groupe de travail pourra bénéficier d'un premier retour d'expériences sur l'usage de cette trame-type des rapports annuels : le réseau scientifique et technique du ministère du Développement durable procède actuellement à l'exploitation des rapports 2010.

Plan d'action du groupe de travail

Le groupe de travail relève l'intérêt des enquêtes et autres systèmes de remontée de données statistiques qui prennent en compte tous les types de handicap et identifient les difficultés et besoins particuliers des usagers, la loi du 11 février 2005 mentionnant les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite.

Il sollicitera les groupes de travail thématiques sur les informations suivantes :

– sur le vivier de données existant localement mais non collectées et agrégées par un acteur national d'une part (par exemple les rapports des commissions (inter)communales pour l'accessibilité aux personnes handicapées signalés plus haut ;

– et sur les éventuels points de blocage, qui peuvent être de divers ordres (techniques, financiers, institutionnels, etc.), pour disposer et exploiter ces données d'autre part.

En outre, le groupe de travail ayant constaté qu'aucun système de remontée de données statistiques relatif à l'accessibilité des commerces, des cabinets médicaux et paramédicaux ne lui a été signalé lors de ses entretiens avec les groupes de travail thématiques, il proposera de mettre à disposition des différents ministères tutélaires et des groupes de travail concernés l'expertise qu'il acquiert progressivement pour structurer une remontée d'information sur ces trois types d'ERP très fréquentés par les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite. Des méthodologies pourront ainsi être testées puis déclinées à d'autres secteurs.

Conclusion

Des textes exigeants et pédagogiques

La politique française d'accessibilité du cadre de vie et des activités sociales, culturelles, sportives, de loisirs... s'appuie sur une loi très ambitieuse : la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

Cette loi s'analyse comme une loi de programmation d'actions concrètes visant à adapter ce cadre de vie ou ces activités. La fixation d'une échéance de mise en accessibilité (2011 et 2012 pour les sites internet publics, 2015 pour les transports et les établissements recevant du public existants) oblige les propriétaires ou gestionnaires à examiner leurs ouvrages, leurs services et leurs pratiques au regard des besoins des personnes handicapées ou à mobilité réduite.

L'Observatoire constate avec intérêt que la dynamique créée par ces textes produit un effet incitatif au-delà des secteurs concernés par l'obligation posée par la loi et des échéanciers de mise en accessibilité. Dans ces secteurs, on constate en effet, au nom de l'intérêt économique et/ou d'une cohérence d'ensemble, une mobilisation des professionnels.

La loi du 11 février 2005 a en effet introduit de manière très opportune la notion de chaîne du déplacement : composée du cadre bâti, de la voirie, des espaces publics, des services de transport et de leurs interfaces, celle-ci doit être accessible dans sa continuité. L'intégration sociale, professionnelle, culturelle ou citoyenne de la personne handicapée ou à mobilité réduite cesse dès la première difficulté rencontrée. Chacune des parties prenantes est ainsi responsable de l'intégration des personnes handicapées ou à mobilité réduite et chacune doit prendre l'initiative de se coordonner avec les autres autorités connexes.

L'objectif final et mobilisateur de la politique d'accessibilité est clairement défini par la Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées et la notion de «conception universelle» : il s'agit de concevoir des produits et des services, afin qu'ils puissent être utilisés par tous, sans stigmatisation et sans adaptation ou conception spéciale.

Une identification des besoins des usagers à poursuivre

La conception pour tous - dès l'origine - de produits ou de services ainsi que la mise en accessibilité de l'existant nécessitent d'identifier et de mieux articuler :

- les capacités physiques, sensorielles, cognitives, etc. des personnes handicapées ou à mobilité réduite ;
- les capacités exigées pour réaliser telle micro-action (ouvrir une porte) ou activité (exercer un sport par exemple) ;
- et l'environnement technique, humain, culturel et institutionnel dans lequel est réalisée cette activité.

Ce processus s'est engagé lors de l'élaboration des décrets et arrêtés d'application définissant de nombreuses prescriptions techniques. Une seconde étape s'avère indispensable pour s'assurer du confort d'usage du service, du produit ou du lieu par son utilisateur final.

Si l'accès à tout pour tous est bien l'objectif de la politique d'accessibilité, la survalorisation en termes de représentations sociales de certains handicaps est de nature à entraver la prise en compte de l'ensemble des handicaps : ainsi la personne en fauteuil roulant et la personne aveugle ou malvoyante sont, dans l'inconscient collectif, les stéréotypes des bénéficiaires respectifs de l'accessibilité du cadre bâti et des sites internet, alors que le handicap auditif et les handicaps physique et cognitif sont encore trop peu fréquemment pris en compte dans les deux secteurs cités.

L'Observatoire appelle de ses vœux la réalisation d'études sur les besoins des personnes handicapées psychiques dans leurs activités quotidiennes, afin d'identifier les solutions techniques, humaines, organisationnelles, etc. les plus pertinentes. Il encourage la poursuite d'études similaires pour les handicaps mentaux, cognitifs, auditifs et visuels.

De plus il constate que les autres personnes à mobilité réduite, les personnes âgées et leurs représentants notamment, sont fréquemment oubliées lors des phases de concertation imposées par la réglementation. Comme le montrent les études sur les PAVE et les SDA, leurs besoins sont également peu pris en compte dans les programmes d'action. Le cloisonnement personnes handicapées/personnes âgées doit cependant être dépassé : l'objectif de la politique d'accessibilité vise à supprimer les difficultés rencontrées par l'utilisateur dans sa vie quotidienne, quel que soit son âge. L'enjeu des vingt prochaines années sur le plan démographique est celui du vieillissement de la population et corrélativement du maintien de l'accès de ces personnes à toutes les composantes de la vie de la cité.

La formation et la sensibilisation doivent donc se poursuivre afin que l'on reconnaisse les difficultés réelles rencontrées par chacun dans sa vie quotidienne, notamment lorsqu'elles sont invisibles.

Des difficultés de mise en œuvre réglementaires, techniques et financières

Les premiers travaux de l'Observatoire révèlent que la réussite de la phase de mise en œuvre se construit progressivement : les acteurs locaux connaissent de mieux en mieux, quoiqu'encore imparfaitement, la réglementation de leur secteur. De nombreux guides de vulgarisation, techniques ou méthodologiques sont mis à leur disposition au fur et à mesure de l'identification de leurs besoins. Les fédérations professionnelles se structurent pour s'approprier l'enjeu de l'accessibilité. La création du Centre de ressources de l'Observatoire participera à ce mouvement de diffusion de l'information technique, pratique et méthodologique.

Des difficultés de mise en œuvre réglementaires, techniques et financières ont toutefois pu être mises en lumière : certains acteurs s'interrogent sur l'interprétation qu'il convient de donner à diverses dispositions juridiques. Des solutions techniques ne sont pas encore développées et disponibles sur le marché. Les acteurs disposent d'une capacité financière inégale.

Si l'Observatoire reconnaît que des contraintes financières fortes restreignent les marges de manœuvre des acteurs locaux, il ne souhaite pas que le débat se concentre sur le seul coût de la mise en accessibilité. Aussi il demande qu'un programme de recherche soit lancé, à l'instar des programmes similaires lancés dans d'autres pays, pour d'une part évaluer les bénéfices, qualitatifs, quantitatifs et monétaires, de l'accessibilité et d'autre part identifier les coûts de la non mise en accessibilité - ces études devant allier une approche micro-économique et une approche plus macroscopique basée sur les comptes de la Nation.

Une indispensable évaluation, pour les acteurs publics et pour les usagers

L'Observatoire a constaté une très forte hétérogénéité des systèmes d'action des secteurs « cadre bâti », « voirie », « transports », « nouvelles technologies de l'information et de la communication », « culture », « tourisme » et « sports ». Les acteurs publics et privés, nationaux ou locaux, de la mise en accessibilité du cadre de vie et des services sont très nombreux (collectivités territoriales, fédérations professionnelles du cadre bâti, de la voirie et des transports, chambres de commerces et d'industrie, fédérations sportives, gestionnaires d'hôtels, etc.).

La multiplicité de ces acteurs est source de difficulté pour la conduite coordonnée d'un projet national (en l'espèce celui de l'accès universel) et de son suivi par la remontée d'informations fines à échéances régulières, ce qui explique l'existence très variable selon les secteurs d'un système d'information fiable.

Dans ce contexte caractérisé par une grande diversité d'acteurs, l'Observatoire ne sera en pleine capacité de pouvoir répondre à ses missions, que s'il lui est alloué, pour la durée de son mandat, des moyens propres.

L'Observatoire appelle de ses vœux, pour chacun des secteurs, la mise en place :

- d'indicateurs (en distinguant les indicateurs d'accessibilité des indicateurs d'activité) ;
- d'objectifs de résultats (avec mention des moyens associés) propres à assurer l'accessibilité des personnes handicapées ou à mobilité réduite ;
- un échéancier de mise en œuvre résultats/moyens : 2011, 2012, 2013, 2014 ;
- une claire répartition des responsabilités entre les acteurs, nationaux et locaux, en matière de remontée d'information ;
- des temps de bilan-évaluation et de diffusion de ces bilans.

Selon les secteurs concernés, les chefs de file responsables du paramétrage et de la remontée d'information, secteur d'activité par secteur d'activité, pourraient être les organisations et syndicats professionnels, les chambres consulaires, les associations ou fédérations de collectivités territoriales, et l'État.

L'Observatoire insiste sur le caractère nécessairement public et communicable des données relatives à l'état d'accessibilité du cadre de vie et des services : ces informations sont non seulement utiles pour le maître d'ouvrage mais aussi pertinentes pour l'utilisateur handicapé ou à mobilité réduite. À partir de ces informations, celui-ci peut choisir un itinéraire adapté à ses besoins ou un service accessible. D'où la nécessité d'une information publique, précise, actualisée et structurée par type de handicap.

L'Observatoire tient à faire souligner qu'en raison des données de ce rapport, le respect de l'échéance de 2015 constitue déjà un enjeu prégnant. Ce constat engage à une intensification de la mobilisation de chacun pour réussir l'objectif collectif d'une concrétisation de la continuité de la chaîne de déplacement.

L'Observatoire souhaite insister sur l'objectif final d'une cité conçue pour tous. Afin d'accompagner la mise en mouvement de la société française et en particulier de la filière industrielle dans cette voie, il est important de rendre concrète et opérationnelle la notion de « conception universelle ». À cet effet, l'Observatoire organisera une journée technique visant à mettre en exergue des réalisations exemplaires et d'identifier les enseignements qui peuvent être tirés de ces réussites, notamment sur le processus industriel suivi.

Récapitulatif des préconisations

La Voirie et les Transports

L'Observatoire a pris note des avancées réalisées par les opérateurs tant sur les infrastructures que sur les services apportés aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.

Préconisation 1 : il souhaite qu'en 2012 les opérateurs de transport lui présentent l'avancement de leurs actions dans le champ de l'accessibilité (infrastructures et services, tout particulièrement le volet « information des voyageurs »).

Préconisation 2 : il préconise auprès de chacun des opérateurs de transport (quel que soit le mode) qui n'en serait pas encore doté la création d'une instance d'échanges réunissant les différentes associations de personnes handicapées ou à mobilité réduite.

Préconisations 3 et 27 : il préconise la poursuite des actions de formation des conducteurs de bus à l'utilisation des véhicules et de leurs équipements.

L'Observatoire considère que l'attention des différents acteurs de l'accessibilité pourrait se concentrer sur les points suivants :

Préconisation 14 : le vote des schémas directeurs d'accessibilité par les assemblées délibérantes. De nombreux SDA achevés tardent à être validés : 10 % des SDA départementaux et 5 % des SDA des transports urbains. Il est aujourd'hui nécessaire que ces documents de programmation soient rapidement approuvés.

Préconisation 15 : la mise en place d'une coordination effective entre acteurs publics, ceci dans le cadre de la Commission communale ou (inter) communale pour l'accessibilité aux personnes handicapées (CAPH) chargée de dresser le constat de l'état d'accessibilité du cadre bâti, de la voirie, des espaces publics et des transports.

Préconisation 16 : une meilleure intégration à la démarche SDA des associations de personnes à mobilité réduite et en particulier celles de personnes handicapées auditives, cognitives, mentales ou psychiques.

Préconisation 17 : de plus, l'identification et la diffusion des bonnes pratiques, sous l'égide du CERTU, doivent se poursuivre. Le Centre de ressources de l'Observatoire pourra s'en faire le relais le moment venu.

L'Observatoire préconise de :

Préconisation 18 : mieux communiquer vers les commissions (inter)communales pour l'accessibilité aux personnes handicapées (CAPH) et les maîtres d'ouvrage en utilisant par exemple la presse professionnelle, en continuant de diffuser les guides existants et en valorisant les bonnes pratiques.

Préconisation 19 : attirer l'attention des gestionnaires sur le traitement des espaces de transition entre le bâti, la voirie et les transports (dans les SCOT, PLU...) et l'entretien et l'exploitation des aménagements (politique de

stationnement, d'entretien de la voirie, d'implantation du mobilier urbain, des panneaux, des poubelles...).

Préconisation 20 : promouvoir la formation des services techniques et des professionnels qui interviennent sur l'espace public.

Préconisation 21 : sensibiliser les citoyens dans le cadre de comités de quartiers, de démarches de plans de mobilité et par l'utilisation de cartes de Gulliver.

Préconisation 22 : renforcer la communication pourtant déjà très dense, auprès des AOT, en particulier en matière de prise en compte de tous les handicaps. Une mutualisation des actions remarquables, les guides de bonnes pratiques élaborés, les outils de *reporting* créés... pourraient être mis en commun par exemple sur des systèmes transversaux du ministère chargé des Transports.

Préconisation 23 : organiser un challenge pour valoriser et récompenser les démarches exemplaires et innovantes dans le domaine de la prise en compte de l'accessibilité pour tous dans les transports. Ce challenge pourrait par exemple présenter les actions ou démarches innovantes de politique/élus, d'opérateurs, de constructeurs, d'associations.

Préconisation 24 : organiser également un retour d'expérience entre AOT, associations de personnes handicapées ou à mobilité réduite, opérateurs et industriels afin de mutualiser le savoir faire au sein de la filière du transport.

Préconisation 25 : faire connaître les fiches et documents d'information décrivant les difficultés des personnes handicapées mentales ou psychiques pour une meilleure prise en compte de leurs besoins.

Préconisation 26 : il paraît nécessaire que les AOT et les opérateurs veillent particulièrement à faire connaître le transport de substitution et ses modalités d'accès et de fonctionnement.

Préconisation 28 : l'Observatoire demande l'élaboration d'un guide à l'usage des AOT clarifiant les notions respectives de « *transports de substitution* » et de « *transports spécialement adaptés* ».

Préconisation 29 : l'Observatoire recommande que puisse être soumis au vote du Parlement un amendement de clarification et de précision de l'article L. 1112-7 du Code des transports visant à substituer à la notion de « *procédure de dépôt de plainte* » celle de « *signalement des obstacles* » - une telle clarification permettrait d'une part aux AOT d'améliorer le dispositif de recueil et de traitement de ces signalements et d'autre part aux usagers de pouvoir plus simplement exprimer les difficultés auxquelles ils ont été confrontés.

Préconisation 30 : l'Observatoire suggère d'accompagner cet amendement de clarification par l'élaboration d'un guide méthodologique sur les processus de recueil et de traitement des obstacles signalés.

Préconisation 31 : les méthodes de signalement des obstacles peuvent mettre en exergue le rôle coconstructif des usagers dans les mises en accessibilité des transports publics. L'enjeu de la participation active des usagers doit être explicité pour faire œuvre de pédagogie et battre en brèche la vision d'un signalement uniquement « récriminant » de la part des usagers.

Le Cadre bâti

En matière de diagnostic, l'Observatoire attire l'attention sur la nécessité à veiller à la précision et la qualité de la commande.

Préconisation 4 : l'Observatoire se propose de soumettre aux administrations compétentes une liste de points de vigilance qui lui paraît constituer un préalable permettant à l'exploitant de l'ERP d'être sensibilisé à la qualité et à la précision de la commande en vue du diagnostic d'accessibilité.

L'Observatoire rappelle l'intérêt de prendre en compte l'usage du bâtiment et préconiser la concertation.

Préconisation 5 : l'Observatoire propose que les besoins et usages, préalablement à la rédaction de tout rapport, soient identifiés en fonction de la destination du bâtiment. En effet, la rédaction d'un diagnostic sur la seule base d'une grille standard peut porter atteinte à sa qualité d'usage.

Préconisation 6 : face à la multiplicité et à la technicité apparente des normes, l'Observatoire préconise, outre leur respect, une approche pragmatique de l'accessibilité axée sur l'usage en privilégiant la concertation entre usagers et concepteurs ayant une expertise des différents types de handicap (associations de personnes handicapées, ergothérapeutes d'une part, architectes, ingénieurs, entrepreneurs et artisans du bâtiment d'autre part).

L'Observatoire attire l'attention sur la pertinence de la prise en compte de la continuité de la chaîne de déplacement.

Préconisation 7 : tant l'esprit que la lettre de la loi du 11 février 2005 est de rendre accessible la cité à l'ensemble des citoyens et d'assurer la continuité de la chaîne de déplacement, cependant les différents maîtres d'ouvrage sont uniquement responsables de la mise en accessibilité de leur domaine respectif. Il serait pertinent de prendre en compte l'environnement extérieur et de veiller à la qualité des jonctions avec la voirie et les transports, soit en intégrant cet aspect dans la commande initiale, soit en collectant les résultats des diagnostics voiries et transports de l'environnement immédiat de la parcelle considérée.

L'Observatoire plaide pour la réalisation de diagnostics globaux.

Préconisation 8 : la législation actuelle oblige les maîtres d'ouvrage à réaliser plusieurs diagnostics. Pour une meilleure connaissance du bâtiment, l'Observatoire préconise de mener une réflexion sur l'intérêt de regrouper la réalisation des différents diagnostics (structurelle, énergétique, patrimoniale, sécurité...). Ceci nécessite la mobilisation de compétences pluridisciplinaires sur ces différents diagnostics et d'une expertise permettant l'agrégation de ces documents.

Préconisation 9 : en cas de problème de lisibilité ou d'exploitation des diagnostics, l'Observatoire préconise le recours par le maître d'ouvrage à la commande d'une étude de faisabilité ou, à défaut, d'une assistance à maîtrise d'ouvrage.

Préconisation 10 : l'Observatoire souhaite attirer l'attention sur l'importance des travaux des CCDSA. Afin d'assurer une certaine homogénéité

des avis rendus par les CCDSA, l'Observatoire préconise la mise en place d'un module national de formation pour l'ensemble des membres de ces commissions.

Préconisation 11 : la formation des professionnels de l'acte de construire s'appuie sur les prescriptions réglementaires. Il serait nécessaire de développer des formations plus centrées sur la qualité d'usage et les contraintes rencontrées en fonction des handicaps ou des situations de handicap.

Préconisation 12 : l'Observatoire souhaite que les organismes professionnels procèdent au recensement des offres de formation concernant l'accessibilité et à leur diffusion.

Préconisation 13 : l'Observatoire préconise qu'une étude, à l'instar des travaux réalisés par le Plan Grenelle Bâtiment avec le Centre académique de formation continue (CAFOC), soit menée sur l'offre de formation continue.

La Culture, les Sports, les Loisirs et le Tourisme

Préconisation 32 : l'Observatoire recommande qu'un suivi des diagnostics et des mises en accessibilité des établissements territorialisés conventionnés soit organisé par les DRAC.

Préconisation 33 : l'Observatoire note avec intérêt la constitution de grilles spécifiques de labellisation « Tourisme et Handicap » pour les musées, les monuments et les lieux de diffusion du spectacle vivant.

Préconisation 34 : l'Observatoire soutient le principe de conditionnement de l'octroi de l'aide sélective du plan de numérisation et de l'aide sélective aux travaux de modernisation des salles à l'installation d'un émetteur de sous-titrage et d'audio-description des films en salle.

Préconisation 35 : l'Observatoire prend note avec intérêt de l'engagement prochain par le ministère de la Culture et de la Communication d'une action pilote impliquant l'organisation d'une concertation avec les exploitants des grands et des moyens réseaux pour :

- la mise en place d'équipements permettant aussi bien le sous-titrage que l'audio-description dans un minimum de salles dans chaque région ;
- la programmation régulière de séances accessibles, en concertation avec les regroupements d'usagers (personnes déficientes visuelles et auditives).

Préconisation 36 : l'audio-description et le sous-titrage des films français doivent être favorisés dès leur mise en post-production.

Préconisation 37 : l'Observatoire souhaite être informé des résultats des négociations entre les chaînes et le CSA visant à augmenter le taux de sous-titrage sur certaines chaînes.

Préconisation 38 : l'Observatoire souhaite être informé des résultats des négociations du contrat d'objectifs et de moyens de France Télévisions sur la

question du développement de l'audio-description et de l'interprétation en LSF des programmes.

Préconisation 39 : l'Observatoire souhaite que le CSA, en relation avec les associations représentatives de personnes handicapées, organise un suivi qualitatif du sous-titrage des programmes télévisuels qui impliquerait directement les chaînes elles-mêmes et les personnes handicapées (autocontrôle par les chaînes et signalement par le téléspectateur concerné).

Préconisation 40 : l'Observatoire encourage une déclinaison de la dynamique de réseaux similaire au réseau «Musique & Handicap» dans les secteurs du théâtre, de la danse et des arts plastiques.

Préconisation 41 : l'Observatoire recommande la géolocalisation des équipements sportifs accessibles afin qu'ils soient connus du public handicapé.

Préconisation 42 : l'Observatoire préconise de hiérarchiser les travaux en retenant en premier ceux qui immobilisent le moins longtemps les infrastructures sportives et qui sont financièrement les plus légers.

Préconisation 43 : en s'appuyant sur l'expérience du recensement des équipements sportifs (RES) du ministère des Sports, l'Observatoire recommande que secteur par secteur des outils statistiques de même nature soient mis en place à l'initiative des tutelles.

Préconisation 44 : l'Observatoire soutient l'approche du ministère des Sports en préconisant une meilleure information des possibilités et bienfaits des pratiques sportives et suggère un rapprochement des services déconcentrés du ministère des sports avec les associations de personnes handicapées et les maisons départementales des personnes handicapées pour relayer ces informations.

Préconisation 45 : l'Observatoire a pris note de la nécessité de travailler sur l'adéquation entre la capacité des filières STAPS et les possibilités d'emploi dans les différents secteurs.

Préconisation 46 : l'Observatoire appelle de ses vœux que soit engagée une réflexion visant à clarifier la typologie des diplômes et qualifications existants dans l'animation sportive.

Préconisation 47 : l'Observatoire recommande que les professionnels de l'hôtellerie, de la restauration et des loisirs et les associations d'usagers, notamment celles représentant les personnes handicapées, intensifient leurs échanges visant à identifier des bonnes pratiques en matière d'aménagement des services, locaux et mobiliers et que des guides méthodologiques et pratiques à l'usage des professionnels soient produits.

Les Nouvelles technologies, moyens de communication et d'information

Compte tenu des éléments de constats et des problématiques identifiées, l'Observatoire retient les préconisations suivantes :

Préconisation 48 : améliorer l'accessibilité des terminaux tactiles en veillant à :

- l'actualisation des critères d'accessibilité des terminaux mobiles, par rapport aux besoins à prendre en compte pour les différents handicaps, et au développement des technologies tactiles ;
- la prise en compte effective de tous les types de handicap au travers du panel de testeurs ;
- la fréquence des tests, en fonction de l'offre commerciale disponible ;
- la restitution aux associations et aux partenaires institutionnels du résultat des travaux des panels de testeurs ;
- la compatibilité entre systèmes d'exploitation et solutions de vocalisation ou d'agrandissement des caractères ;
- la conception de terminaux tactiles plus ergonomiques ;
- le suivi et la valorisation des évolutions et des recherches technologiques et des normes.

Préconisation 49 : maintenir une offre de terminaux mobiles à touches, compatibles avec les solutions de vocalisation.

Préconisation 50 : étudier les moyens de renforcer, avec les partenaires institutionnels concernés, la mobilisation des constructeurs afin d'élargir l'offre de terminaux accessibles (dès la phase de fabrication sinon après l'achat), en valorisant l'utilisation de systèmes d'exploitation qui acceptent des développements ultérieurs pour les personnes handicapées.

Préconisation 51 : étudier la possibilité d'améliorer l'information des usagers et des opérateurs sur l'offre de terminaux disponibles, en France, *via* une base de données dédiée.

Préconisation 52 : entretenir ou élargir le dialogue avec les partenaires associatifs et institutionnels et les professionnels, en veillant à :

- renforcer les temps d'échanges entre le secteur des télécoms et les associations représentatives :
 - a) lors des projets menés ;
 - b) ainsi qu'au moment des bilans annuels de la charte ;
- approfondir la connaissance des besoins de certains types de handicap (exemple : handicaps mental, psychique et cognitif) en lien avec leurs associations représentatives, afin d'identifier les réponses à apporter et de mettre sur le marché une offre de terminaux et de services accessibles (accueil dans les boutiques, facilité de compréhension et simplification des démarches et des documentations techniques et commerciales, etc.).

Préconisation 53 : conforter la Délégation aux usages de l'internet dans le soutien au développement d'applications innovantes facilitant la vie quotidienne des personnes handicapées (au-delà des six champs d'ores et déjà couverts).

L'Observatoire propose une organisation du pilotage de la mise en accessibilité des sites internet public ce dossier au niveau national.

Préconisation 54 : pour accompagner et travailler ces questions de façon transversale et dans la continuité, la direction interministérielle des systèmes d'information et de communication de l'État nouvellement créée pourrait être clairement identifiée comme pilote de ce dossier. Ceci permettrait en effet :

- d'organiser un suivi des chantiers en cours ;
- d'accompagner les acteurs lors des refontes, mises à jour et déploiements à venir, en étant un pôle de ressources pour les acteurs publics ;
- d'accompagner les évolutions technologiques et l'évolution des normes ;
- de rendre compte de façon globale, de la réalité du "terrain" auprès de l'Observatoire.

L'Observatoire demande l'intégration d'une clause « Accessibilité » dans les marchés à venir.

Préconisation 55 : si l'on souhaite réussir la mise en accessibilité des sites internet, il convient de s'assurer que les maîtres d'ouvrage aient un réflexe « accessibilité » lors de la passation des marchés publics relatifs à leur site web. L'instauration d'une clause « accessibilité » à insérer aux marchés permettrait de garantir la prise en compte des exigences d'accessibilité et ainsi de rendre effectif ce droit à l'information pour tous.

L'Observatoire suggère le signalement du niveau d'accessibilité des sites internet.

Préconisation 56 : signaler, directement sur le site, ce qui a été rendu accessible serait nécessaire. En effet aujourd'hui, il n'existe pas de procédure au niveau national permettant de distinguer les sites accessibles, il existe cependant certaines initiatives visant à labelliser les sites rendus accessibles (ex. : label Accessiweb). La signalisation d'un site, par un pictogramme par exemple, permettrait dès le début d'une navigation de savoir si le site est ou non conforme aux normes en vigueur.

L'Observatoire préconise d'accompagner la mise en accessibilité des sites internet par des actions de formation.

Préconisation 57 :

- Formation initiale : pour que l'accessibilité ne soit plus une matière à découvrir en cours de déploiement, elle doit être enseignée dans les cursus d'études (université, écoles...), ce qui passe nécessairement par l'intégration de cette problématique dans les programmes, les diplômes...
- Formation continue : si la proposition ci-dessus nécessite un cadre nouveau, il convient par contre de s'assurer de la mise en œuvre de l'obligation de formation continue qui est prévue par le décret du 14 mai 2009.

L'Observatoire recommande au ministère chargé des Collectivités territoriales de sensibiliser le CNFPT au renforcement de l'offre de formation « accessibilité » en direction des webmestres.

L'Observatoire recommande que la DGAFP, en lien avec la direction interministérielle des systèmes d'information et de communication de l'État, recense puis, le cas échéant, développe cette même offre de formation.

Préconisation 58 : l'information sur tous les référentiels existants (RGAA et AccessiWeb) doit être améliorée, notamment en s'appuyant sur les actions de formation évoquées ci-dessus.

L'Observatoire signale l'intérêt de veiller à l'actualisation régulière du RGAA.

Préconisation 59 : l'Observatoire recommande que la direction interministérielle des systèmes d'information et de communication de l'État se saisisse d'un projet de réécriture d'une partie du RGAA, rendu nécessaire compte tenu des évolutions normatives connues depuis sa parution. Cette réécriture permettrait de mieux prendre en compte certains handicaps comme les handicaps auditifs, psychiques, mentaux, cognitifs, moteurs. À cet égard, comme pour la téléphonie, il est important d'actualiser les critères d'accessibilité avec les associations représentatives de personnes handicapées.

L'Observatoire souligne la pertinence de mieux prendre en compte les bonnes pratiques dans la conception et la refonte de sites Web.

Préconisation 60 : dans la perspective du développement souhaité par l'Observatoire des formations *ad hoc*, il serait souhaitable de mieux prendre en compte et de mieux diffuser les bonnes pratiques (par exemple celles qui figurent dans le guide pratique de l'accessibilité de l'UNAPEI).

Les préconisations émises pour un type de handicap pourraient être profitables pour d'autres handicaps. Elles permettraient enfin de favoriser la prise en compte de l'accessibilité pour l'ensemble des handicaps dans différents domaines : conception et refonte des sites, formation des concepteurs éditoriaux notamment.

Préconisation 61 : d'importants progrès en matière de diffusion des sous-titres sur la TNT, et de reprise de ceux-ci par les distributeurs ont été réalisés ces derniers temps. L'Observatoire tient à être assuré de la reprise des sous-titrages par les distributeurs lorsqu'ils sont disponibles sur les chaînes diffusées (reprise rendue obligatoire par la loi).

Préconisation 62 : concernant l'ergonomie et les fonctionnalités des télécommandes et récepteurs, l'Observatoire recommande qu'un travail soit organisé avec les fabricants, les distributeurs, en lien avec le ministère de l'Industrie, l'AFNOR et les associations représentatives de personnes handicapées.

Préconisation 63 : l'Observatoire souhaite que le CNC dresse un bilan annuel du lien, désormais acquis, entre l'octroi de l'aide sélective accordée par le CNC dans le cadre du plan de numérisation des salles et l'installation d'équipements dédiés à l'accessibilité des œuvres pour les déficients sensoriels.

Préconisation 64 : l'Observatoire préconise que, tant sur les chaînes télévisées que dans les DVD, soit mise en œuvre une alternative textuelle afin de faciliter la navigation, lorsque les menus ou les fenêtres s'ouvrent sur des contenus graphiques.

Préconisations transversales

Préconisation 65 : l'Observatoire sollicite un arbitrage rapide sur :

- la création d'un nom de domaine www.accessibilite.gouv.fr
- le rattachement institutionnel de l'hébergement du Centre de ressources ;
- les moyens appropriés permettant sa mise en œuvre, sa maintenance ainsi que l'actualisation et l'enrichissement de ses données.

Préconisation 66 : l'Observatoire appelle de ses vœux la réalisation d'études sur les besoins des personnes handicapées psychiques dans leurs activités quotidiennes, afin d'identifier les solutions techniques, humaines, organisationnelles, etc. les plus pertinentes. Il encourage la poursuite d'études similaires pour les handicaps mentaux, cognitifs, auditifs et visuels.

Préconisation 67 : l'Observatoire demande qu'un programme de recherche soit lancé, à l'instar des programmes similaires lancés dans d'autres pays, pour d'une part évaluer les bénéfices, qualitatifs, quantitatifs et monétaires, de l'accessibilité et d'autre part identifier les coûts de la non mise en accessibilité – ces études devant allier une approche micro-économique et une approche plus macroscopique basée sur les comptes de la Nation.

Préconisation 68 : l'Observatoire appelle de ses vœux, pour chacun des secteurs, la mise en place :

- d'indicateurs (en distinguant les indicateurs d'accessibilité des indicateurs d'activité)
- d'objectifs de résultats (avec mention des moyens associés) propres à assurer l'accessibilité des personnes handicapées ou à mobilité réduite
- un échéancier de mise en œuvre résultats/moyens : 2011, 2012, 2013, 2014
- une claire répartition des responsabilités entre les acteurs, nationaux et locaux, en matière de remontée d'information
- des temps de bilan-évaluation et de diffusion de ces bilans.

Composition des groupes de travail de l'Observatoire

Groupe de travail « le Cadre bâti »

Président :

Frédéric DENISART : Conseil national de l'Ordre des architectes (CNOA)

Rapporteur :

Clément POINT : ministère chargé du Développement durable

Membres :

Yves ABIN : assemblée des chambres françaises de commerce et d'industrie (ACFCI)

André AUGST : Fédération nationale des centres d'information et de conseil en aides techniques (FENCICAT)

Vanik BERBERIAN : Association des maires ruraux de France (AMRF)

Raphaël BESOZZI : Union sociale pour l'habitat (USH)

Catherine CHAUFFRAY : ministère chargé de l'Enseignement supérieur et de la Recherche

Arnaud de BROCA : Conseil national consultatif des personnes handicapées (CNCPH)

Richard de MORALES : ministère chargé de la Justice et des Libertés

Michelle DENIS-GAY : assemblée permanente des chambres des métiers et de l'artisanat (APCM)

Gabriel DESGROUAS : Confédération de l'artisanat et des petites entreprises du bâtiment (CAPEB)

Jean-Claude DONADIO : Association des ingénieurs territoriaux de France (AITF)

Didier DUCHÊNE : Fédération française du bâtiment (FFB)

Maxime DUTILLEUL : Conseil national de l'ordre des architectes (CNOA)

Éric GAUSSORGUES : Association française de normalisation (AFNOR)

Éric HEYRMAN : ministère chargé du Développement durable

Thierry JAMMES : Conseil national consultatif des personnes handicapées (CNCPH)

Valéry LAURENT : Fédération française du bâtiment (FFB)

Guy Le GOFF : ministère chargé du Tourisme

Jean-Luc LHEMANNE : ministère chargé du Budget, des Comptes publics, de la Fonction publique et de la Réforme de l'État

Nicolas MERILLE : Conseil national consultatif des personnes handicapées (CNCPH)

Philippe MESLEARD : Association de gestion du fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique (AGEFIPH)

Marc PIGEON : personne qualifiée

Sylviane ROGER : ministère chargé des Personnes Handicapées

Jean-Marie SCHLERET : Observatoire national de la sécurité et de l'accessibilité des établissements d'enseignement

Pierre SÉDILLOT : Service France Domaine

Anne VÉROT : ministère chargé de la Culture

Membres associés :

Laurent COLIN : Société nationale des chemins de fer français (SNCF)

Henri DESPAGNE : Groupe Accor

Yves DUPIER : aide aux personnes a handicap moteur (APAHM)

Guyhem FÉRAUD : Fédération nationale de l'hôtellerie de plein air (FNHPA)

Nicolas FROMENT : ministère chargé du Travail

Jean GAILLARD : Syndicat National des Résidences de Tourisme (SNRT)

Roland HÉGUY : Union des métiers et des industries de l'hôtellerie (UMIH)

Élisabeth HERCBERG : Association nationale française des ergothérapeutes (ANFE)

Éric MALEVERGNE : Fédération nationale des PACT

Daniel PARIS : groupement national des chaînes hôtelières (UMIH)

Groupe de travail «la Voirie et les Transports»

Président :

Jean-François MALBRANCO : Groupement des autorités responsables des transports (GART)

Rapporteuse :

Annette GOGNEAU : ministère chargé des Transports

Membres :

Carine ALAVANT : Association des ingénieurs territoriaux de France (AITF)

Éric ALEXANDRE : ministère chargé du Développement durable

Denis CAUCHOIS : Réseau ferré de France (RFF)

Didier DEVENS : Société nationale des chemins de fer français (SNCF)

Thierry JAMMES : Conseil national consultatif des personnes handicapées (CNCPH)

Ahez Le MEUR : ministère des Solidarités et de la Cohésion sociale

Charles LÉOPOLD : Fédération nationale des centres d'information et de conseil en aides techniques (FENCICAT)

Valérie MAUPIN : Association française de normalisation (AFNOR)

Nicolas MERILLE : Conseil national consultatif des personnes handicapées (CNCPH)

Anne MEYER : Association pour la promotion des acteurs de la mobilité (APAM)

Jean-Luc PEREZ : Conseil national de l'Ordre des architectes (CNOA)

Membres associés :

Betty CHAPPE : RATP

Jean-Pierre DEVOIR : aéroports de Paris

Cédric GIRAUD : Fédération des industries ferroviaires (FIF)

Jean-Pierre Le GOFF : Fédération nationale de l'aviation marchande (FNAM)

Pierre MOÏSE : TRANSDEV

Sandrine OYARCABAL : RATP

Groupe de travail «la Culture, les Sports, les Loisirs et le Tourisme»

Président :

Gildas Le COZ : personne qualifiée

Rapporteuse :

Sandrine SOPHYS-VÉRET : ministère chargé de la Culture

Membres :

Éric ALEXANDRE : ministère chargé du Développement durable

Éric BADOCHÉ : Comité paralympique et sportif français (CPSF)

Michèle BARON : Conseil national consultatif des personnes handicapées (CNCPH)

Vanik BERBERIAN : Association des maires ruraux de France (AMRF)

Annie BRETAGNOLLE : ministère chargé de l'Enseignement supérieur et de la Recherche

Solange BUREAU : Association française de normalisation (AFNOR)

Laurence DERMENONVILLE : ministère chargé du Tourisme

Hubert GEORGES : Fédération nationale des centres d'information et de conseil en aides techniques (FENCICAT)

Jean-Marc HARMAND : Président de l'association OR.GE.CO

Valéry LAURENT : Fédération française du bâtiment (FFB)

Ahez Le MEUR : ministère des Solidarités et de la Cohésion sociale

Cédric LORANT : Conseil national consultatif des personnes handicapées (CNCPH)

Annette MASSON : Association tourisme et handicaps (ATH)

Nicolas MERILLE : Conseil national consultatif des personnes handicapées (CNCPH)

Sylvie MOUYON-PORTE : ministère chargé des Sports

Sylvain NIVARD : Conseil national consultatif des personnes handicapées (CNCPH)

Guy ROCHEREAU : Conseil national consultatif des personnes handicapées (CNCPH)

Claudie SAGNAC : ministère chargé des Sports

Éric-Michel VEGAS-DANGLA : ministère chargé des Sports

Membres associés :

Annick CROS : Union des métiers et des industries de l'hôtellerie (UMIH)

Guyhem FÉRAUD : Fédération nationale de l'hôtellerie de plein air (FNHPA)

Jean GAILLARD : Syndicat national des résidences de tourisme (SNRT)

Philippe GIROS : Conseil national des loisirs et du tourisme adaptés (CNLTA)

Roland HÉGUY : Union des métiers et des industries de l'hôtellerie (UMIH)

Bertrand LECOURT : Union des métiers et des industries de l'hôtellerie (UMIH)

Daniel PARIS : Union des métiers et des industries de l'hôtellerie (UMIH)

Patrick SEGAL : Inspection générale des affaires sociales (IGAS)

Groupe de travail « les Nouvelles technologies, moyens de communication et d'information »

Président :

Fernando PINTO da SILVA : Conseil national consultatif des personnes handicapées (CNCPH)

Rapporteurs :

François TANNIOU : ministère des Solidarités et de la Cohésion sociale

Puis :

Ahez Le MEUR : ministère des Solidarités et de la Cohésion sociale

Sylvie PIZZO : ministère des Solidarités et de la Cohésion sociale

Membres :

Pascale AUGUSTE-MOYON : Fédération française de télécommunication (FFT)

Françoise BERGER-LONGUET : Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA)

Richard de MORALES : ministère chargé de la Justice et des Libertés

Christèle DOLO : Fédération française de télécommunication (FFT)

Sébastien FLATRESSE : Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA)

Olivier GERARD : Union nationale des associations familiales (UNAF)

Jawad HAJJAM : Fédération nationale des centres d'information et de conseil en aides techniques (FENCICAT)

Jean-Marc HARMAND : Président de l'association OR.GE.CO

Jean-Philippe LABILLE : ministère de la Culture

Ahez Le MEUR : ministère des Solidarités et de la Cohésion sociale

Cédric LORANT : Conseil national consultatif des personnes handicapées (CNCPH)

Philippe MAGNABOSCO : Association française de normalisation (AFNOR)

Nicolas MERILLE : Conseil national consultatif des personnes handicapées (CNCPH)

Vincent MOST : ministère chargé du Développement durable

Daniel NOUAÏLLE : Assemblée des communautés de France (ADCF)

Membres associés :

Eskandar BENAÏCHA : Service d'information du gouvernement (SIG)

Olivier GARRY : Direction de l'information légale et administrative (DILA)

Pierre PEREZ : ministère chargé de la Prospective et du Développement numérique

Groupe de travail «Réflexions autour de la construction du Centre de ressources»

Président :

Jawad HAJJAM : Fédération nationale des centres d'information et de conseil en aides techniques (FENCICAT)

Rapporteure :

Valérie LYONS : ministère chargé du Développement durable

Membres :

Christèle CALMIER : Union nationale des centres communaux d'action sociale (UNCCAS)

Hélène CARNET : Union nationale des associations familiales (UNAF)

Didier DUCHÊNE : Fédération française du bâtiment (FFB)

Ahez Le MEUR : ministère des Solidarités et de la Cohésion sociale

Nicolas MERILLE : Conseil national consultatif des personnes handicapées (CNCPH)

Marie PROST-COLETTA : ministère chargé du Développement durable

Sandrine SOPHYS-VÉRET : ministère chargé de la Culture

Membres associés :

Patrice BAILLY : Groupe d'éducation permanente des architectes (GEPA)

Camille HERON : Association française des professionnels pour l'accessibilité aux personnes handicapées (AFPAPH)

Laurent SABY : Centre d'étude sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques (CERTU)

Groupe de travail « Réflexions méthodologiques sur le recueil de données statistiques »

Président :

Gabriel DESGROUAS : Confédération de l'artisanat et des petites entreprises du bâtiment (CAPEB)

Rapporteur :

Éric HEYRMAN : ministère chargé du Développement durable

Membres :

Carine ALAVANT : Association des ingénieurs territoriaux de France (AITF)

Ingrid BIGOT : Confédération de l'artisanat et des petites entreprises du bâtiment (CAPEB)

Alain CHOUGUIAT : Confédération de l'artisanat et des petites entreprises du bâtiment (CAPEB)

Sylvie ERVÉ : Fédération nationale des centres d'information et de conseil en aides techniques (FENCICAT)

Valéry LAURENT : Fédération française du bâtiment (FFB)

Ahez Le MEUR : ministère des Solidarités et de la Cohésion sociale

François LEBLANC : Confédération de l'artisanat et des petites entreprises du bâtiment (CAPEB)

Patrick LEVASSEUR : ministère chargé de l'Enseignement supérieur et de la Recherche

Nicolas MERILLE : Conseil national consultatif des personnes handicapées (CNCPH)

Dominique RABET : Association tourisme et handicaps (ATH)

Rémi REUSS : Association française de normalisation (AFNOR)

Membres associés :

Maryvonne DEJEAMMES : Centre d'étude sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques (CERTU)

Liste des sigles

AFNOR Association française de normalisation
AFOM Association française des opérateurs mobiles
AGEFIPH Association de gestion du fonds pour l’insertion des personnes handicapées
AITF Association des ingénieurs territoriaux de France
ANFE Association nationale française des ergothérapeutes
APF Association des paralysés de France
AOT Autorité organisatrice des transports
AOTU Autorité organisatrice de transport urbain
APAM Association pour la promotion des acteurs de la mobilité
APF Association des paralysés de France
ARVHA Association pour la recherche sur la ville et l’habitat
AQSA Attestation de qualification sport adapté
ARCEP Autorité de régulation des communications électroniques et des postes
ATESAT Assistance technique de l’État pour des raisons de solidarité et d’aménagement du territoire
ATH Association tourisme et handicaps
BNF Banque nationale de France
BOAMP *Bulletin officiel des annonces des marchés publics*
CAFOC Centre académique de formation continue
CAPH Commission (inter)communale pour l’accessibilité des personnes handicapées
CAPEB Confédération de l’artisanat et des petites entreprises du bâtiment
CCA Comité consultatif de l’accessibilité
CCAPH Commission communale pour l’accessibilité des personnes handicapées
CCDSA Commission consultative départementale de sécurité et d’accessibilité
CCH Code de la construction et de l’habitation
CCI Chambre de commerce et de l’industrie
CERTU Centre d’études sur les réseaux, les transports, l’urbanisme et les constructions publiques
CETE Centre d’études techniques de l’équipement

CIAPH Commission intercommunale pour l'accessibilité des personnes handicapées

CIH Comité interministériel du handicap

CMN Centre des monuments nationaux

CNC(IA) Centre national de la cinématographie (et de l'image animée)

CNCPH Conseil national consultatif des personnes handicapées

CNDS Centre national de développement du sport

CNFPT Centre national de la fonction publique territoriale

CNISAM Centre national d'innovation, santé, autonomie et métiers

CNRAU Centre national de réception des appels urgents pour sourds et malentendants

CNRPA Comité national des retraités et des personnes âgées

CNSA Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie

CQH Certification de qualification handisport

CSA Conseil supérieur de l'audiovisuel

CSTP Centre scientifique et technique du bâtiment

CTEN Commission technique des experts du numérique

DDT(M) Direction départementale des territoires (et de la mer)

DGAFP Direction générale de l'administration et de la fonction publique

DGITM Direction générale des infrastructures, des transports et de la mer

DILA Direction de l'information légale et administrative

DIPH Délégation interministérielle aux personnes handicapées

DMA Délégation ministérielle à l'accessibilité

DRAC Direction régionale des affaires culturelles

ENSA École nationale supérieure d'architecture

EP Établissement public

EPA Établissement public d'aménagement

EPCI Établissement public de coopération intercommunale

ERP Établissement recevant du public

FENCICAT Fédération nationale des centres d'information et de conseil en aides techniques

FFB Fédération française du bâtiment

FFH Fédération française handisports
FFSA Fédération française du sport adapté
FFT Fédération française des télécoms
FNAM Fédération nationale de l'aviation marchande
FNDS Fonds national de développement du sport
FNTV Fédération nationale des transports de voyageurs
GARI *Global Accessibility Reporting Initiative*
GART Groupement des autorités responsables des transports
GEM Groupe d'étude des marchés
GEPA Groupe pour l'éducation permanente des architectes
HID Handicaps, incapacités, dépendance
ITA Impossibilité technique avérée
JTA Journées territoriales de l'accessibilité
LSF Langue des signes française
MCC Ministère de la Culture et de la Communication
MEDDTL Ministère de l'Écologie, du Développement durable, des Transports et du Logement
MDPH Maison départementale des personnes handicapées
MEOS Mission des études, de l'observation et des statistiques
NTIC Nouvelles technologies de l'information et de la communication
OCAPI Outil de centralisation de données des audits et de planification des investissements
ONADA Observatoire national de l'aménagement durable accessible
ONMAS Observatoire national des métiers de l'animation des sports
PANG Point d'arrêt non géré
PAVE Plan de mise en accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics
PLH Programme local de l'habitat
PLU Plan local d'urbanisme
PMR Personnes à mobilité réduite
PRNSH Pôle ressource national sport et handicaps
RATP Régie autonome des transports parisiens

RECA Réunion des établissements culturels pour l'accessibilité
RER Réseau express régional
RES Recensement des équipements sportifs
RGAA Référentiel général d'accessibilité pour les administrations
RFF Réseau ferré de France
SCOT Schéma de cohérence territoriale
SDA Schéma directeur d'accessibilité des services de transport
SDESRA Sous-direction de l'enseignement supérieur et de la recherche en architecture
SLL Service du livre et de la lecture
SNC Service à compétence nationale
SNCF Société nationale des chemins de fer français
ST Sous-tirage
STAPS APA Sciences et techniques des activités physiques et sportives (activité physique adapté)
STIF Syndicat des transports d'Île-de-France
TAD Transport à la demande
TCU Transports en commun urbains
TER Train express régional
TPMR Transport de personnes à mobilité réduite
TGV Train grande vitesse
UAF Union des aéroports français
UNAPEI Union nationale des associations de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis
UNAF Union nationale des associations familiales
UNAFAM Union nationale des amis et familles de malades mentaux
UNISDA Union nationale pour l'insertion sociale du déficient auditif
UTP Union des transports publics
VOD Vidéo à la demande

Annexes

Groupe de travail « le Cadre bâti »

Diagnostics «accessibilité des ERP» : projet de liste des points de vigilance et d'aide à la rédaction du cahier des charges

Ce document est destiné à attirer l'attention des maîtres d'ouvrage sur certains points de vigilance lors de la rédaction de leur cahier des charges pour l'attribution d'un marché public de services visant à effectuer le diagnostic accessibilité.

En amont de la rédaction du cahier des charges (CDC)

Les réflexions à mener en amont de la mission peuvent être réalisées par le maître d'ouvrage s'il en a les moyens, ou par un prestataire extérieur. Il s'agit en quelque sorte d'un pré-diagnostic permettant au maître d'ouvrage d'encadrer son futur CDC :

- Identification du ou des site(s) à diagnostiquer : Quel type d'ERP est concerné ? Y a-t-il plusieurs catégories d'ERP sur le même site ? Quelle est la surface à diagnostiquer ? Le but est de recueillir des documents de référence afin de doter le futur prestataire d'un package d'informations sur le site (plans de masse avec le repérage des différents bâtiments, les relevés topographiques avec altimétrie, les plans du bâtiment niveau par niveau, le plan « pompiers », les plans de mise en sécurité en cours).

- Définir la finalité du diagnostic : le résultat final attendu par le maître d'ouvrage est-il, par exemple, de procéder à une simple mise aux normes (dans le souci de réaliser le diagnostic pour appliquer une mise en accessibilité *a minima* et se conformer ainsi à la réglementation) ou de réhabiliter pour valoriser le patrimoine à moyen et plus long termes ?

- Quel sera le rôle du représentant du maître d'ouvrage (chef de projet ou comité de pilotage) : Rédiger le cahier des charges (CDC) ? Accompagner le travail du diagnostiqueur ? Valider la méthode ? Valider le diagnostic ?

- Définir le ou les interlocuteurs pertinents du prestataire et leur rôle :

- Y a-t-il un interlocuteur unique (chef de projet) ou un comité de pilotage spécifique à ce projet, clairement identifié au sein de l'équipe de maîtrise d'ouvrage ? Que devra-t-il faire ?...

- Les responsables du site à diagnostiquer ont-ils été identifiés ? Informés du projet ? Leur rôle dans le cadre du diagnostic a-t-il été défini ?...

- Intégration dans la réflexion des obligations découlant des autres réglementations (notamment la réglementation thermique, l'acoustique, l'incendie...). En intégrant ces problématiques, le maître d'ouvrage optimisera son diagnostic et le rendra cohérent avec les travaux qui seront engagés par la suite.

- Le maître d'ouvrage doit éviter de donner des directives trop contraignantes sur la méthodologie de diagnostic, le diagnostiqueur est le sachant, c'est sa partie. Pouvoir disposer de différentes propositions de méthodologie, c'est aussi l'un des moyens de faire un choix entre plusieurs diagnostiqueurs lors du dépouillement des offres.

- En revanche, dans son CDC, le maître d'ouvrage peut, s'il l'estime nécessaire, demander l'intégration d'éléments incontournables de conduite de projet tels qu'une étape de concertation avec des partenaires représentatifs (par exemple les associations d'usagers, la communauté de communes...).

Lors de la rédaction du cahier des charges

Partant du principe que la qualité du cahier des charges détermine la qualité du diagnostic, le maître d'ouvrage se doit d'être particulièrement vigilant sur la rédaction de certaines dispositions.

Trois catégories d'éléments apparaissant dans un CDC :

1) Les informations fondamentales (les données *a minima*) :

- Indiquer l'objet de la prestation : le maître d'ouvrage indique que cette mission de diagnostic comporte *a minima* :

- une analyse des conditions existantes d'accessibilité pour les bâtiments concernés et leurs abords, faisant ressortir les enjeux hiérarchisés d'amélioration de cette accessibilité ;

- les préconisations de solutions (techniques, architecturales, fonctionnelles...) d'amélioration de l'accessibilité ;

- l'évaluation du coût des solutions préconisées.

- Fixer des délais d'exécution : le maître d'ouvrage doit prévoir, dans son cahier des charges, un délai d'exécution pour la prestation. Sans oublier que les diagnostics doivent être réalisés au 1^{er} janvier 2011.

- Définir un planning de réunions : il est recommandé que la réalisation de diagnostics d'accessibilité se fasse en lien étroit avec les représentants de la maîtrise d'ouvrage pour que le prestataire puisse bénéficier de sa connaissance du patrimoine et du fonctionnement de celui-ci.

- La prise en compte de l'ensemble des handicaps : dans le cahier des charges, le maître d'ouvrage doit rappeler au candidat qu'il se doit de prendre en compte l'ensemble des handicaps physiques, sensoriels, mentaux, psychiques et cognitifs. L'objectif est de supprimer les situations de handicap, causées par un environnement ne prenant pas en compte les usagers dans leur diversité.

- Type d'analyses attendues : il convient de préciser dans le cahier des charges si le maître d'ouvrage souhaite disposer d'une analyse de l'accessibilité par locaux et/ou par fonction.

- Attention aux taux d'accessibilité : un taux d'accessibilité n'est pas représentatif du niveau d'accessibilité d'un bâtiment. Il ne prend pas en compte l'usage et peut induire le maître d'ouvrage en erreur sur le niveau d'accessibilité de son bâtiment.

2) Les informations complémentaires favorisant la sélection :

- Compétences requises : dans son appel d'offres, le maître d'ouvrage peut exiger que le prestataire fasse la preuve de compétences :
 - techniques (connaissance technique du bâtiment et de la construction);
 - maîtrise d'œuvre (cette compétence complète la précédente et permet de proposer des solutions novatrices adaptées au contexte);
 - d'économiste de la construction (fondamentale pour le chiffrage de la mise aux normes).

3) Les précautions d'usage :

- Il est fortement conseillé d'exclure les diagnostics sur plans. Le prestataire doit se déplacer sur les lieux.

- Prévoir une phase test qui permettra au maître d'ouvrage d'apprécier la méthodologie du prestataire sur un « échantillon » de bâtiments avant de généraliser la méthodologie à l'ensemble du patrimoine à diagnostiquer.

Lors de la sélection des candidats

- Le maître d'ouvrage se doit de vérifier les qualifications du candidat. Le prestataire doit pouvoir justifier de compétences ou de formations (formations initiales et/ou continues).

- Le prestataire doit pouvoir justifier de références récentes. Le nombre de références permet au maître d'ouvrage d'apprécier l'expérience des candidats.

- Au-delà des compétences exigées pour répondre au marché de services, la maîtrise d'ouvrage doit demander aux candidats d'explicitier les moyens et la méthode de travail qu'ils comptent mettre en œuvre pour intégrer ces différents domaines dans leur étude car la conduite d'un diagnostic peut requérir des compétences dans des domaines connexes à l'accessibilité à la fois techniques (urbanisme, sécurité incendie, mobilité...) et méthodologiques (gestion de projet, concertation).

- Le maître d'ouvrage doit tenter de mesurer l'implication du diagnostiqueur.

- Le maître d'ouvrage doit apprécier les moyens mis à disposition par le candidat pour la réalisation de sa mission. Quels sont les moyens humains, techniques et matériels du candidat ?

- Les critères d'attribution du marché : un prix bas n'est pas une garantie de qualité du diagnostic. Il conduit généralement à la réalisation de diagnostics succincts. Le maître d'ouvrage doit apprécier les offres présentées sur la base d'un rapport qualité/prix.

● Marchés publics des collectivités territoriales et de leurs établissements publics :

	ERP de première et deuxième catégories	ERP de troisième et quatrième catégories	ERP de cinquième catégorie
Nombre d'appel d'offres auxquels vous avez répondu			
Nombre de marchés attribués			
Nombre de marchés réalisés			
Temps passé moyen/diagnostic			
Coût moyen des préconisations de travaux/m ²			
Nombre d'accompagnement post-diagnostic			

● Autres marchés (privés) :

	ERP de première et deuxième catégories	ERP de troisième et quatrième catégories	ERP de cinquième catégorie
Nombre d'appel d'offres auxquels vous avez répondu			
Nombre de marchés attribués			
Nombre de marchés réalisés			
Temps moyen/diagnostic			
Coût moyen des préconisations de travaux/m ²			
Nombre d'accompagnement post-diagnostic			

– « Pouvez-vous présenter une trame type de diagnostic le jour de votre audition ? »

Oui Non

– « Quelles sont les non-conformités les plus courantes ? »

- Extérieur : Cheminements
 Parkings
 Raccordements aux espaces publics
 Éclairages
 Signalétiques
 Autres
- Intérieur : cheminements
 Éclairages

- Signalétiques
- Escaliers
- Portes
- Chambres
- Sanitaires
- Équipements
- Autres

Synthèse des auditions des organismes de diagnostic SOCOTEC, APAVE, VERITAS et HANDIGO (12 janvier 2011)

Les organismes SOCOTEC, APAVE, VERITAS et HANDIGO ont été auditionnés le 12 janvier 2011. Ils ont présenté leurs méthodes de travail sur la base du questionnaire ci-dessus.

Questions posées lors des auditions

- «Quels types de compétences et de formations reçoivent les diagnostiqueurs?»
- «Comment sont validées leurs compétences? Y a-t-il un accompagnement des diagnostiqueurs?»
- «Quel type de support de rédaction utilisez-vous pour établir les diagnostics (logiciel, autre...)?»
- «Quel est le temps moyen des visites sur site?»
- «Quel est le temps de rédaction du diagnostic?»
- «L'évaluation du montant des préconisations de travaux est-elle réalisée en interne ou en externe?»
- «L'évaluation du montant est-elle réalisée par un ratio ou par un économiste?»
- «Exercez-vous un contrôle ou une relecture sur les diagnostics élaborés par vos diagnostiqueurs avant leur remise au client?»
- «Zone d'étude du diagnostic: l'étude prend-elle en compte la continuité de la chaîne de déplacement ou se borne-t-elle à la limite de propriété?»
- «Prenez-vous en compte l'évacuation incendie?»
- «Prenez-vous en compte de la qualité d'usage? Y a-t-il une correspondance entre la destination de l'ouvrage et les usagers?»

Résumé des échanges

Les trois organismes contrôleurs techniques ont ajouté à leur société un département diagnostics.

Masse salariale et formation des diagnostiqueurs

- VERITAS regroupe 40 000 collaborateurs dont 266 diagnostiqueurs niveau bac + 5 formés en interne. La formation des diagnostiqueurs : stage de cinq jours orienté sur les aspects législatifs, techniques et pratiques. Ils sont ensuite soumis à un test de compétences et contrôlés par un tuteur post-stage. VERITAS effectue une relecture des diagnostics avant l'envoi au client.

- APAVE regroupe 9 650 salariés dont 259 diagnostiqueurs formés en interne. La formation reçue par les diagnostiqueurs : stage de quatre jours orienté sur les aspects législatifs, techniques et pratiques. Présence d'un tuteur post-stage jusqu'à l'autonomie.

- SOCOTEC regroupe 4 000 salariés dont 400 diagnostiqueurs formés en interne dans les vérificateurs. Formation : stage trois jours législatifs-techniques-pratiques et tuteur post-stage.

- HANDIGO est une société d'architecture (inscrite au tableau régional d'Île-de-France) réalisant des missions de consultant en accessibilité pour le compte de maîtres d'ouvrage publics et privés, sur les questions d'inclusion des personnes handicapées et d'accessibilité qualité d'usage (AQU). Elle est composée d'une équipe de six personnes aux profils complémentaires (architectes, juristes et urbanistes). Cette diversité des profils leur permet de travailler sur des projets complexes abordant des thématiques diverses (bâti, voirie, transport, information, design).

Constats

Les sociétés APAVE, VERITAS et SOCOTEC ont sensiblement le même fonctionnement.

Elles établissent des diagnostics types en utilisant un logiciel personnalisé.

Le chiffrage des préconisations de travaux se fait sur la base de ratios.

Le coût du diagnostic est sensiblement identique (de 15 centimes d'euros hors taxes par m² de surface hors œuvre nette (SHON) visité à 1 euro hors taxes par m² carré de SHON visité).

En général, les diagnostics présentent trois niveaux de constat : conforme/non conforme/non conforme mais utilisable. Ils intègrent des photographies, des dessins techniques et rappellent les obligations imposées par la réglementation.

Pour ces trois sociétés, les diagnostics se limitent à la parcelle. L'environnement et les cheminements extérieurs sont peu abordés (une société décrit toutefois l'environnement d'une manière rapide). La chaîne des transports

n'est pas signalée et la relation voirie communale/ouvrage non commentée. Ces missions font toutefois l'objet d'une possibilité d'avenants aux contrats.

Le confort d'usage et la correspondance entre les prescriptions et l'activité de l'établissement sont peu abordés.

Une structure propose des vignettes bonnes pratiques.

Le temps moyen de réalisation est d'un à deux jours (une demi-journée ou une journée et demi de visite ou une journée rédaction chiffrage).

Un rendu personnalisé est fait au client.

HANDIGO se distingue par une approche personnalisée, des tarifs plus élevés (2 euros HT par m² de SHON visité). Les délais de réalisation sont plus longs (visite suivie d'une contre visite, d'un estimatif des besoins, de l'aide humaine).

Des avertissements complémentaires du type impossible - dangereux - gênants sont signalés et la réalisation du diagnostic est basée sur la recherche d'un équilibre entre réglementation et qualité d'usage.

Les préconisations de travaux sont précises et les chiffrages personnalisés (pas de ratios).

Chaque société a établi sa propre philosophie ou interprétation de la loi.

Certains organismes auditionnés ressentent le besoin d'obtenir des détails complémentaires ou des solutions acceptables dans l'ancien. Ils demandent une homogénéité territoriale des réponses aux questions posées aux DDT(M).

Certaines sociétés ont fait part d'une attente du guide « Accessibilité des salles d'eau ».

Questionnaire envoyé aux organismes de formation continue

Question 1 - Nom de l'organisme :

N° de déclaration d'activité de formation professionnelle continue :
.....

Question 2 - « La formation professionnelle continue est-elle pour votre organisme ? »

L'activité unique L'activité principale Une activité secondaire

Question 2 a - « Depuis combien d'années votre organisme a-t-il une activité de formation professionnelle continue ? »

.....

Question 2 b - « Si la formation est pour vous une activité principale, quelle est votre activité secondaire? Si la formation est pour vous une activité secondaire, quelle est votre activité principale? »

.....

Question 3 - « Votre activité de formation professionnelle continue est-elle déployée au niveau? »

- Régional Interrégional National

Question 3 a - « Si votre activité est régionale, merci de préciser la région »

.....

Question 3 b - « Si votre activité est interrégionale, merci de préciser les régions »

.....

Question 4 - « Au total, combien de stagiaires avez-vous accueilli en formation durant les quatre dernières années? (Merci de ne pas comptabiliser les stagiaires des actions pour lesquelles vous avez été sous-traitant d'un autre organisme de formation) »

2007 : 2008 : 2009 : 2010 :

Question 5 - « Connaissez-vous leurs profils professionnels? (Répartissez le nombre de stagiaires indiqué en question 4, par catégorie) »

	2007	2008	2009	2010
Maître d'ouvrage				
Assistant à maître d'ouvrage				
Architecte				
Collaborateur d'architecte				
Économiste				
Ingénieur BET				
Entreprise/artisan du bâtiment				
Technicien du bâtiment (exploitation, maintenance...)				
Fournisseur (négociant et distributeur d'équipements et de matériels)				
Autres : Précisez :				

Question 6 - « Combien de sessions de formation à l'accessibilité du cadre bâti et urbain avez-vous organisé durant les quatre dernières années? »

2007 : 2008 : 2009 : 2010 :

Question 7 - «Les formateurs qui animent les formations à l'accessibilité du cadre bâti et urbain sont-ils?»

- Des prestataires externes Des formateurs internes

Question 7 a - «Quels sont les profils des formateurs intervenant en formation accessibilité?»

- Architecte Ingénieur BET accessibilité
 Technicien diagnostiqueur
 Géomètre-expert Ergonome Autre: précisez :

Question 7 b - «Quelle est en moyenne la durée de leur expérience dans le cadre bâti?»

Question 7 c - «Quelle est en moyenne la durée de leur expérience dans l'accessibilité?»

Question 7 d - «Quelle est en moyenne la durée de leur expérience en tant que formateurs?»

Question 8 - «Au total, combien de stagiaires avez-vous accueilli en formation à l'accessibilité du cadre bâti et urbain durant les quatre dernières années?» (Merci de ne pas comptabiliser les stagiaires des actions pour lesquelles vous avez été sous-traitant d'un autre organisme de formation)

2007 : 2008 : 2009 : 2010 :

Question 9 - «Connaissez-vous leurs profils professionnels?» (Répartissez le nombre de stagiaires indiqué en question 7, par catégorie)

	2007	2008	2009	2010
Maître d'ouvrage				
Assistant à maître d'ouvrage				
Architecte				
Collaborateur d'architecte				
Économiste				
Ingénieur BET				
Entreprise/artisan du bâtiment				
Technicien du bâtiment (exploitation, maintenance...)				
Fournisseur (négociant et distributeurs d'équipements et de matériels)				
Autres : Précisez :				

Question 10 - «Quelles ont été les thématiques traitées lors des formations à l'accessibilité du cadre bâti et urbain?» (Cochez la case correspondante)

	2007	2008	2009	2010
Le cadre légal et ses acteurs (loi 2005)				
L'évolution de la réglementation et les obligations des acteurs				
Les besoins liés aux handicaps				
La qualité d'usage des espaces urbains et de la voirie				
La qualité d'usage du bâtiment				
Le diagnostic des espaces urbains et de la voirie				
Le diagnostic du bâtiment :				
- ERP				
- Logement				
- Locaux de travail				
Conception du projet architectural et accessibilité (neuf)				
Réhabilitation du cadre bâti et accessibilité				
Mise en accessibilité : les différents types de travaux à réaliser				
Autres : Précisez :				

Question 10 a - «Selon la thématique, quelle est la durée de formation proposée pour chaque session de formation?»

Indiquez en nombre de jours la durée d'une session de formation (1 jour/2 jours/3 jours) selon le thème	Durée proposée			
	2007	2008	2009	2010
Le cadre légal et ses acteurs (loi 2005)				
L'évolution de la réglementation et les obligations des acteurs				
Les besoins liés aux handicaps				

Indiquez en nombre de jours la durée d'une session de formation (1 jour/2 jours/3 jours) selon le thème	Durée proposée			
	2007	2008	2009	2010
La qualité d'usage des espaces urbains et de la voirie				
La qualité d'usage du bâtiment				
Le diagnostic des espaces urbains et de la voirie				
Le diagnostic du bâtiment :				
- ERP				
- Logement				
- Locaux de travail				
Conception du projet architectural et accessibilité				
Réhabilitation du cadre bâti et accessibilité				
Mise en accessibilité : Les différents types de travaux à réaliser				
Autres : Précisez :				

Question 10 b - « Selon la thématique, quel est l'effectif maximum de stagiaires par session de formation ? »

Indiquez l'effectif maximum de stagiaires pouvant être accueilli lors d'une session de formation selon le thème	Durée proposée			
	2007	2008	2009	2010
Le cadre légal et ses acteurs (loi 2005)				
L'évolution de la réglementation et les obligations des acteurs				
Les besoins liés aux handicaps				
La qualité d'usage des espaces urbains et de la voirie				
La qualité d'usage du bâtiment				
Le diagnostic des espaces urbains et de la voirie				
Le diagnostic du bâtiment :				
- ERP				

Indiquez l'effectif maximum de stagiaires pouvant être accueilli lors d'une session de formation selon le thème	Durée proposée			
	2007	2008	2009	2010
- Logement				
- Locaux de travail				
Conception du projet architectural et accessibilité				
Réhabilitation du cadre bâti et accessibilité				
Mise en accessibilité : Les différents types de travaux à réaliser				
Autres : Précisez :				

Question 11 - «Avez-vous mis en place une procédure d'évaluation des acquis de formation, à l'issue de la formation?»

- Oui Non

Question 11 a - «Si oui, comment évaluez-vous ces acquis après la fin de la formation? À quel moment?»

.....

Question Q11 b - «Si non, envisagez-vous de mettre en place ce type d'évaluation? Comment et quand?»

.....

Question 12 - «En 2011, votre offre de formation à l'accessibilité du cadre bâti et urbain va-t-elle évoluer?»

- Oui Non

Question 11 a - «Si votre offre de formation évolue en 2011, précisez sur quoi portent les évolutions?»

.....

Question 11 b - «À quels besoins correspondent ces évolutions?»

.....

Question 11 c - «Comment avez-vous déterminé ces besoins?»

.....

Question 13 - «Souhaitez-vous apporter des informations complémentaires à l'Observatoire?» (Difficultés rencontrées, exemples de bonnes pratiques, actions innovantes à diffuser...)

.....

Synthèse des auditions des organismes de formation continue (27 janvier 2011)

Les organismes de formation continue GEPA, ITGA, Préventions Consultants, CNFPT et SOCOTEC ont été auditionnés le 27 janvier 2011 suivant la trame de questionnaire reproduite ci-après.

Les questions posées

- «Quels sont les décideurs qui peuvent accélérer le mouvement?»
- «Les cibles? Les publics prioritaires à former? Caractéristiques des publics?»
- «Vos formations accessibilité comportent-elles plusieurs modules? Conditions d'accès à ces modules, positionnement?»
- «Comment réalisez-vous vos formations, analyse d'une demande, recueil des besoins, définition des objectifs, scénario pédagogique, conception des supports pédagogiques...?»
- «Êtes-vous en relation avec des CAPH, CCDSA?»
- «Dans vos formations sur quels points mettez-vous l'accent? Juridique? Technique? Social? Environnement humain? Autre?»
- «Qu'est-ce qui permet le plus d'être opérationnel à l'issue de la formation? Comment évaluez-vous l'impact de vos formations? Réalisez-vous un suivi?»
- «La faculté d'avoir une vision globale, incluant la chaîne de déplacement, l'environnement...?»
- «Le travail sur des cas concrets? La mise en situation?»
- «La connaissance des différents handicaps?»
- «Connaissance, expérience des formateurs en pédagogie et accessibilité? Valeurs, croyances par rapport à la problématique de l'accessibilité, du handicap?»
- «Quels sont les freins, les obstacles les plus importants?»
- «Manque de moyens financiers?»
- «Réglementation compliquée?»
- «Difficultés d'application? D'interprétation?»
- «Manque de prise de décision? De volonté politique?»
- «Manque de sens de l'urgence?»

Synthèse des échanges

GEPA

- Personnes auditionnées : Patrice Bailly et Laurent Docet.

Les formations accessibilité pour les architectes tendent à : 1) la compréhension du concept « accessibilité » ; 2) savoir mettre en œuvre (ex. plans d'exécution accessibilité).

Ces formations vont des fondamentaux (contexte réglementaire) à l'approfondissement (spécificités des différents types de cadre bâti et urbain, savoir rédiger une notice PC, une attestation...).

Pour appuyer un travail de qualité des organismes de formation, il manque sans aucun doute un « Centre de ressources » qui proposerait des pistes et préconisations d'évolution des formations, des retours d'expérience, des études de cas...

70 % du public venant suivre une formation au GEPA sont architectes ou collaborateurs d'architectes. Les 30 % restants correspondant à des BET, maîtres d'ouvrage ou entreprises qui souhaitent partager les capacités métiers développés par les architectes, recherchent de l'empathie.

Les formateurs en accessibilité sont avant tout des architectes qui ont une expertise métier. Ils suivent *a minima* une formation de formateur de trois jours.

Les besoins en formation grandissant (imposés par la loi ou l'évolution des techniques) font évoluer les pratiques des centres de formation : co-ingénierie et co-distribution de formations.

L'évaluation post-formation de la mise en pratique des compétences acquises en formation nécessite une gestion et un suivi de la population se présentant en stage. Pas toujours possible en termes techniques et humains.

ITGA

- Personnes auditionnées Guilaine Tavares, Gaëlle Proulhac.

Spécialiste de l'amiante, ITGA a développé une offre de formation initialement dédiée à ces problématiques, puis aux diagnostics techniques immobiliers et au diagnostic accessibilité.

Le public d'ITGA est très diversifié. Un module de mise à niveau généraliste existe donc, centré sur les fondamentaux du bâtiment (deux à dix jours de mise à niveau en fonction des profils).

Le processus interne de qualification des formateurs repose sur le fait que chaque formateur suit d'abord la formation qu'il doit dispenser. Un support de formation lui est ensuite remis par ITGA. Ce support est construit en interne par un référent expert sur la question.

ITGA travaille en partenariat avec l'association ONADA, qui anime deux des quatre jours de formation déployés par ITGA. Cela permet à la formation de développer les aspects de qualité d'usage, de dialogue du

diagnostiqueur avec le maître d'ouvrage pour prendre en compte les contraintes sociales dans le diagnostic (si le maître d'ouvrage le demande).

La réalisation du diagnostic peut s'appuyer sur le logiciel (Imm'PACT) développé par ITGA et ONADA.

Prévention Consultants

- Personne auditionnée : Laetitia Dos Reis.

Prévention Consultants est le « petit frère » de BTP Consultants (bureau de contrôle).

La conception des formations se fait en interne par des experts métiers.

Les formations proposées ont une durée d'une journée (voire deux jours), elles répondent à la demande de solutions techniques des stagiaires en proposant des réponses « standard ».

Le public principal de ces formations est composé de maîtres d'ouvrage, d'architectes et de quelques bureaux d'étude.

Les maîtres d'ouvrage suivent généralement une journée de formation car ils peuvent s'appuyer ensuite sur une équipe de maîtrise d'œuvre. Les architectes suivent plutôt des formations de deux jours.

Les problèmes identifiés par les bureaux de contrôle sur le terrain permettent d'avoir quelques remontées d'information « à froid » sur l'évolution des besoins de formation.

CNFPT

- Personne auditionnée : Rémi Gaillard, responsable de la plateforme « Génie technique » et du « Pôle de compétences patrimoine bâti » CNFPT/INSET de Montpellier.

Le CNFPT : 2 millions d'agents de la fonction publique territoriale. 60 000 employés 8 % de la population active ; 30 % de la fonction publique ; 235 métiers. 57 cadres d'emploi ; 8 filières.

Cet organisme paritaire, national mais déconcentré, est financé sur la base du 1 % de la masse salariale des fonctionnaires territoriaux. Budget = 300 M d'euros annuels. Les formations sont organisées en fonction des demandes des collectivités.

Certaines formations externes s'effectuent sur la base de conventionnements (ex. avec le privé avec RTE, avec l'École nationale spéciale d'architecture - ENSA), formation cadre bâti, pour à la fois des maîtres d'œuvre et des maîtres d'ouvrage : neuf sessions de trois jours qui débouchent sur un master 2. En partenariat avec l'École nationale supérieure d'arts et métiers (ENSAM) de Montpellier, les formations sont soit diplômantes soit qualifiantes.

Les INSET ont remplacé les ENACT. À Strasbourg l'INET a pour mission la formation d'intégration et de professionnalisation des cadres de direction des grandes collectivités territoriales.

Le monde hôtelier et les cafés posent problème; les agents territoriaux ont du mal à bien percevoir les réglementations; il y a souvent sur le terrain des avis très divergents.

En interne une formation courte est réalisée pour les conseillers de formation qui embauchent des formateurs. Il y a vingt-neuf catalogues de formation en tout. Chaque délégation relevant d'un conseil régional d'orientation a des politiques propres; des réunions sont organisées par exemple pour les secrétaires de mairie. L'objectif du président du CNFPT est d'arriver à harmoniser les pratiques, pour assurer l'égalité de traitement des agents.

Proposer des formations similaires est une voie. Le CNFPT dispose de formateurs territoriaux (ex.: en Alsace un pompier, lequel peut intervenir dans tout le Grand Est...). Le CNFPT fait appel à des BET (ex-SOCOTEC), à des MDPH.

Il fait des préconisations, donne des orientations sectorielles et des éléments de fond.

Il se rend compte que la loi aura du mal à s'appliquer à 100 % dans les petites communes, pour des raisons budgétaires, d'organisation, de structures.

Dans certaines collectivités la mutualisation de compétences permet de répondre aux besoins parfois avec 20 % de l'investissement on peut répondre à 80 % des besoins. Cela se pratique dans le domaine de la sécurité. Certains départements proposent leurs services comme conseils (*cf.* les CAUE).

Dans le catalogue 2011 des formations, figurent les diagnostics.

Le CNFPT par ailleurs dispose d'un Observatoire: en conséquence, regarder dans un département type comment s'effectuent les formations accessibilité serait possible. Ceci pourrait intéresser le groupe de travail « Accessibilité du cadre bâti » dans ses travaux dans la durée. Chaque délégation régionale fait en effet des plans de formation avec les collectivités les plus importantes.

Convention-cadre signée avec le Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique (FIPHFP) le 28 novembre 2007.

Depuis 2008, le CNFPT propose une offre de formation conséquente sur le thème du handicap. Les formations organisées autour du handicap concernent principalement les secteurs social et santé, enfance, éducation et jeunesse, gestion des ressources humaines, culture, archives et documentation et génie technique. Depuis 2008, 147 sessions de formation ont été réalisées accueillant 21 300 stagiaires. Dans plusieurs régions, comme en Rhône-Alpes, le CNFPT a construit tout un parcours sur la prise en compte du handicap dans les collectivités territoriales. Un référentiel pour les médecins est également en cours de validation avec le FIPHFP.

Avec des modules de deux, ou trois ou cinq jours, le CNFPT propose dans ses catalogues de multiples formations (159 jours en tout) autour de l'accessibilité, dont beaucoup concernent les ERP, la sécurité.

Exemples :

- élaborer un plan de mise en accessibilité ;
- accessibilité et sécurité des équipements ;
- politique de prévention des risques et d’accessibilité ;
- protection du public et accessibilité dans les ERP ;
- préparation et suivi des commissions d’accessibilité ;
- prévention des risques ;
- notions de base ;
- règles techniques de l’accessibilité ;
- accessibilité du cadre bâti et de la voirie ;
- accessibilité des bâtiments ;
- élaborer un diagnostic d’accessibilité ;
- réglementation dans les lieux de travail ;
- évaluer l’accessibilité de son patrimoine bâti et se mettre en conformité avant 2015 ;
- voirie et espaces verts ;
- instruction du droit des sols et accessibilité ;
- ville et handicap : vers une accessibilité généralisée ;
- tourisme et accessibilité ;
- construire une politique d’accessibilité des sports pour les personnes handicapées.

SOCOTEC

- Personne auditionnée : Jean-Michel Pougeon.

Public des stages accessibilité : en majorité des BET (qui sont souvent internes aux promoteurs et constructeurs) et quelques architectes.

Les formations portent sur la notice accessibilité et l’attestation.

Les formateurs sont des contrôleurs techniques de SOCOTEC. Ils ont l’expertise du contrôle.

La formation dure une journée durant laquelle les circulaires et arrêtés «accessibilité» sont présentés.

Certains professionnels viennent en formation sans pour autant faire ensuite des diagnostics accessibilité. Ils viennent se former aux obligations réglementaires.

Exemple de fiche-action : schéma directeur d'accessibilité des services de transport

 Action 10	Communication	
Rendre le site Internet accessible		
Objectif :	<ul style="list-style-type: none"> • Permettre aux personnes à mobilité réduite et aux personnes handicapées d'accéder à l'information leur permettant de préparer leur voyage (un des maillons de la chaîne déplacement) 	
Rappel réglementaire :	<ul style="list-style-type: none"> • Article 47 de la Loi 2005-102 du 11 Février 2005 	
<p>Rappel : « Les services de communication publique en ligne des services de l'État, des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent, doivent être accessibles aux personnes handicapées. L'accessibilité des services de communication publique en ligne concerne l'accès à tout type d'information sous forme numérique quels que soient le moyen d'accès, les contenus et le mode de consultation. Les recommandations internationales pour l'accessibilité de l'Internet doivent être appliquées pour les services de communication publique en ligne. »</p>		
Mesures à mettre en place :	<ul style="list-style-type: none"> • Lancer un appel d'offre afin de rendre le réseau Internet • Mettre à disposition des clients un site Internet accessible pour tous types de handicap en 2011 	
Description des modalités :	<p>Ce site devra répondre aux exigences définies par le Référentiel Général d'Accessibilité qui a été validé par un collège d'expert accessibilité le 18 septembre 2007 suite à l'appel à commentaire public.</p>	
Coût :	<p>Environ 15 000 € à engager par le transporteur d'ici 2011</p>	
Échéancier :	<p>2012 : Un site Internet accessible selon le RGAA</p>	

Groupe de travail « la Voirie et les Transports »

Principales références

Textes juridiques

- Code de l'action sociale et des familles, notamment article L. 114.
- Code des transports, notamment articles L. 1112-1 à L. 1112-7.
- Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.
- Décret n° 2006-138 du 9 février 2006 relatif à l'accessibilité du matériel roulant affecté aux services de transport public terrestre de voyageurs.
- Décret n° 2006-555 du 17 mai 2006 relatif à l'accessibilité des établissements recevant du public, des installations ouvertes au public et des bâtiments d'habitation modifiant le Code de la construction et de l'habitation.
- Décret n° 2006-1089 du 30 août 2006 modifiant le décret n° 95-260 du 8 mars 1995 relatif à la Commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité.
- Décret n° 2006-1657 du 21 décembre 2006 relatif à l'accessibilité de la voirie et des espaces publics.
- Décret n° 2006-1658 du 21 décembre 2006 relatif aux prescriptions techniques pour l'accessibilité de la voirie et des espaces publics.
- Arrêté du 15 janvier 2007 portant application du décret n° 2006-1658 du 21 décembre 2006 relatif aux prescriptions techniques pour l'accessibilité de la voirie et des espaces publics.
- Arrêté du 21 mars 2007 fixant les dispositions prises pour l'application des articles R. 111-19-8 et R. 111-169-11 du Code de la construction et de l'habitation, relatives à l'accessibilité pour les personnes handicapées des établissements existants recevant du public et des installations existantes ouvertes au public.
- Arrêté du 3 mai 2007 modifiant l'arrêté du 2 juillet 1982 relatif aux transports en commun de personnes.

- Arrêté du 3 août 2007 modifiant l'arrêté du 2 juillet 1982 relatif aux transports en commun de personnes - annexe 11 : règles d'exploitation des véhicules accessibles aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.

- Arrêté du 30 juillet 2008 relatif à la publication et à la mise en œuvre des spécifications techniques d'interopérabilité concernant les personnes à mobilité réduite, la sécurité des tunnels ferroviaires, le contrôle commande et la signalisation dans le système ferroviaire transeuropéen conventionnel et à grande vitesse et les sous-systèmes « énergie », « exploitation », « infrastructure », « matériel roulant » dans le système ferroviaire transeuropéen à grande vitesse.

- Arrêté du 13 juillet 2009 relatif à la mise en accessibilité des véhicules de transport public guidé urbain aux personnes handicapées et à mobilité réduite.

- Directive d'application de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'accessibilité des services de transport public terrestres de personnes handicapées et à mobilité réduite du 13 avril 2006.

Sites internet

Ministère de l'Écologie, du Développement durable, des Transports et du Logement : www.developpement-durable.gouv.fr/accessibilite

Centre d'études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques (CERTU) : www.certu.fr

Association des maires de France (AMF) : www.amf.asso.fr

Légifrance, le service public de la diffusion du droit : www.legifrance.gouv.fr

Utilisation de cartes de Gulliver

La technique de la carte de Gulliver a été inventée au Japon, elle est utilisée dans de nombreux pays. Dans le cadre du PAVE et lors de la phase d'analyse du territoire d'une communauté de communes, cet outil a été décliné par un bureau d'études.



Crédit photos : Cabinet Conseil Ré@lise.

Il s'agit de cartes du territoire à très grande échelle (plans cadastraux au 1/500 : 1 cm = 5 m), disposées sur le sol et sur lesquelles les usagers peuvent visualiser en «quasi-immersion» leurs itinéraires privilégiés. Ils peuvent y noter directement, à la manière d'un tag, leurs remarques et leurs suggestions quant à leurs déplacements et localiser les difficultés qu'ils peuvent rencontrer. Cette approche rend les usagers acteurs d'une réflexion sur le projet urbain, dont l'analyse permet d'identifier les points noirs pour l'accessibilité et de faire émerger la demande sociale en matière de déplacements doux. C'est une démarche participative impliquant directement les usagers y compris les personnes handicapées, les personnes âgées mais aussi les commerçants, les scolaires, et parfois instructeurs de locomotion. Cet outil vient en complément d'autres démarches d'analyse du territoire.

Prise en compte de tous les handicaps dans la programmation et les outils de pilotage

Ce questionnaire réalisé dans le cadre de l'Observatoire interministériel de l'accessibilité et de la conception universelle permettra de préparer la Conférence nationale du handicap de juin 2011.

Sa finalité sera d'évaluer la prise en compte de l'ensemble des handicaps dans la programmation et les outils de pilotage. Pour cela il interroge les différentes étapes du schéma directeur d'accessibilité (SDA) qui s'étendent de l'élaboration à la mise en œuvre.

QUESTIONNAIRE

Partie 1

Concernant votre SDA, diriez-vous :

Il est déjà élaboré

Il est en cours d'élaboration

Il n'est pas élaboré Fin du questionnaire

Vous avez élaboré un SDA ou son élaboration est en cours :

Dans la phase diagnostic, avez-vous organisé des réunions avec les parties prenantes ?

Oui Allez en 1.2)

Non Allez en 3)

1) Ces réunions ont été organisées avec :

Plusieurs réponses possibles, cochez les cases

Toutes les associations de toutes natures de handicap	<input type="checkbox"/>		
Certaines associations de personnes handicapées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Quels sont les critères de sélection de ces associations ? → Sa représentativité, son rôle fédérateur, son poids en termes d'adhérents → Son influence politique → Son expertise, ses compétences techniques Autre, précisez :	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Des représentants locaux (élus, comités de quartier...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Précisez lesquels	
Les opérateurs de transports	<input type="checkbox"/>		

D'autres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Précisez lesquels	
----------	--------------------------	---	--

2) Avez-vous organisé des parcours sur le terrain :

Oui

Non

3) Avez-vous organisé une enquête auprès des citoyens concernés par le SDA ?

Oui

Non

4) Avez-vous demandé des contributions d'experts ou de consultants en matière de handicap ?

Oui Allez en 4.1)

Non Allez en 5)

4.1) Quelle(s) spécialité(s) ?

.....
.....
.....
.....
.....

5) Avez-vous consulté des données INSEE, handicap et dépendance... ?

Oui

Non

6) Dans la préparation des orientations, avez-vous réfléchi à plusieurs alternatives ou scénarios ?

Oui Allez en 6.1)

Non Allez en partie 2, question 7)

Quels en étaient les critères d'arbitrage (économique, qualité d'usage, réglementaire...)?

.....
.....
.....
.....
.....

6.2) Ces alternatives ont-elles été partagées avec :

Toutes les associations de toutes natures de handicap	<input type="checkbox"/>	
Certaines associations de personnes handicapées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Lesquelles et pourquoi?
Des représentants locaux (élus, comités de quartier...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Citez lesquelles?
Les opérateurs de transports	<input type="checkbox"/>	
La population de citoyens concernés par le SDA	<input type="checkbox"/>	
Des experts en matière de handicap (quelle spécialité?)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Citez lesquels?
D'autres parties prenantes,	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Citez lesquels?

6.2) Le choix à retenir dans le SDA a-t-il été fait en concertation avec :

Toutes les associations de toutes natures de handicap	<input type="checkbox"/>	
Certaines associations de personnes handicapées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Lesquelles et pourquoi?
Des représentants locaux (élus, comités de quartier...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Citez lesquels?
Les opérateurs de transports	<input type="checkbox"/>	

La population de citoyens concernés par le SDA	<input type="checkbox"/>	
Des experts en matière de handicap (quelle spécialité?)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Citez lesquels?
D'autres parties prenantes,	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Citez lesquelles?
Pas de concertation	<input type="checkbox"/>	

Partie 2

Vous avez adopté un SDA :

7) Pour chacune des étapes de déplacement suivantes, quels sont les types de handicap pour lesquels des mesures sont prévues (aménagement, équipements, services...)?

En ce qui concerne le bus et les cars :

	Informations avant le déplacement (lignes accessibles/équipement disponibles)	Accès aux gares routières (si existante)	Accès aux guichets, agence commerciale, équipements de vente et autres services	Accès aux points d'arrêts	Montée et descente des véhicules	Utilisation des équipements, validation des titres de transports	Informations au cours du déplacement
UFR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Handicap moteur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Déficients Visuels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Déficients Auditifs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Déficients mentaux et psychiques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

En ce qui concerne le tramway :

	Informations avant le déplacement (lignes accessibles/ équipement disponibles)	Accès aux gares routières (si existante)	Accès aux guichets, agence commerciale, équipements de vente et autres services	Accès aux points d'arrêts	Montée et descente des véhicules	Utilisation des équipements, validation des titres de transports	Informations au cours du déplacement
UFR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Handicap moteur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Déficients Visuels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Déficients Auditifs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Déficients mentaux et psychiques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

En ce qui concerne le métro :

	Informations avant le déplacement (lignes accessibles/ équipement disponibles)	Accès aux stations	Accès aux guichets, agence commerciale, équipements de vente et autres services	Utilisation des équipements, validation des titres de transports	Accès aux quais	Montée et descente des véhicules	Informations au cours du déplacement
UFR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Handicap moteur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Déficients Visuels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Déficients Auditifs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Déficients mentaux et psychiques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

En ce qui concerne les lignes ferroviaires régionales :

	Informations avant le déplacement (lignes accessibles/ équipement disponibles)	Accès aux gares	Accès aux guichets, agence commerciale, équipements de vente et autres services	Utilisation des équipements, validation des titres de transports	Accès aux quais	Montée et descente des véhicules	Informations au cours du déplacement
UFR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Handicap moteur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Déficients Visuels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Informations avant le déplacement (lignes accessibles/ équipement disponibles)	Accès aux gares	Accès aux guichets, agence commerciale, équipements de vente et autres services	Utilisation des équipements, validation des titres de transports	Accès aux quais	Montée et descente des véhicules	Informations au cours du déplacement
Déficients Auditifs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Déficients mentaux et psychiques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9) Pourriez-vous citer quelques actions ou projets exemplaires

.....

.....

.....

.....

12) Pour les types de handicaps suivants, avez-vous mis en place des moyens humains de services d'accompagnement, assistance et aide ?

Cochez si les types de handicaps sont concernés, et pour chacun décrivez les modalités d'accompagnement mises en place :

	Mise en place	Modalités d'accompagnement	Mode concerné
UFR	<input type="checkbox"/>		
Handicap moteur	<input type="checkbox"/>		
Déficients Visuels	<input type="checkbox"/>		
Déficients Auditifs	<input type="checkbox"/>		
Déficients mentaux et psychiques	<input type="checkbox"/>		

13) Avez-vous rencontré des infaisabilités techniques ?

Oui Allez en 13.1)

Non Allez en 14)

13.1) Si oui, pour quels types de handicap ? Et pour quel mode ?

		Pour quel mode ?			
		Bus	Tramway	Métro	Train lignes régionales
UFR	<input type="checkbox"/>				
Handicap moteur	<input type="checkbox"/>				
Déficients visuels	<input type="checkbox"/>				
Déficients auditifs	<input type="checkbox"/>				
Déficients mentaux et psychiques	<input type="checkbox"/>				

14) Avez-vous mis en place des services de substitution?

Oui Allez en 14.1)

Non Allez en 15)

14.1) De quelle nature ?

.....
.....
.....
.....

15) Afin de réaliser les actions prévues dans le SDA ; avez-vous mis en place :

Merci de cocher à chaque fois que l'action a été mise en place

Des contrats de réalisation avec les différents opérateurs

Des guides de bonnes pratiques

Des services nouveaux, une démarche innovante

Allez en 15.1)

Autres, précisez

.....

15.1) Pourriez vous donner un ou plusieurs exemples de services nouveaux ou de démarche innovante ?

.....
.....
.....

16) Afin de programmer et suivre la réalisation des actions, avez-vous mis en place une méthode de gouvernance et de pilotage du SDA (ou avez-vous prévu sa mise en place)

Oui Allez en 16.1)

Non Allez en 17)

16.1) Si oui, quel système de pilotage avez-vous mis en place ou prévoyez-vous ?

Merci de cocher à chaque fois que le dispositif a été mise en place

Un tableau de bord des investissements

Un planning de programmation et de suivi de la réalisation

Autres, précisez :

.....

Quels sont les acteurs qui contribuent à ce pilotage ?

Toutes les associations de toutes natures de handicap	<input type="checkbox"/>	
Certaines associations de personnes handicapées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Lesquelles et pourquoi ?
Des représentants locaux (élus, comités de quartier...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Citez lesquels ?
Les opérateurs de transport	<input type="checkbox"/>	
Des experts en matière de handicap (quelle spécialité?)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Citez lesquels ?
D'autres parties prenantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Citez lesquelles ?
Non pas de concertation	<input type="checkbox"/>	

17) Avez-vous mis en place un système de signalement des obstacles à la circulation pour les usagers ?

17.1) Si oui, de quels moyens disposent les usagers pour signaler les obstacles à la circulation ?

.....

.....

.....

.....

17.2) Si oui, comment sont traitées ces informations en interne ? Sont-elles exploitées et reliées à la mise en œuvre du SDA ?

.....

.....

.....

.....

17.3) Existe-t-il une politique de communication informant les usagers des lieux et transports qui vont être rendus progressivement accessibles d'ici 2015?

.....
.....
.....
.....
.....

17.4) Auriez-vous besoin d'une trame, ou d'une méthodologie pour mettre en œuvre ce système de signalement des obstacles à la libre circulation ?

Si, oui, avez-vous des suggestions quant au contenu et au format ?

.....
.....
.....
.....

18) Dans le cadre de pilotage et de gouvernance, avez-vous la possibilité de réviser ou compléter le SDA ?

Oui Allez en 18.1)

Non

18.1) Par quels moyens ou actions ?

.....
.....
.....
.....

FIN DU QUESTIONNAIRE
MERCI DE VOTRE PARTICIPATION

Enquête sur les transports de substitution

Nom de l'autorité organisatrice :

.....

Nom et téléphone de la personne référent accessibilité :

.....
.....
.....

I - Caractéristiques du réseau existant

Votre SDA :

– est-il validé par l’AOT? Oui Non

– est-il en cours d’élaboration? Oui Non

Les services de transport de votre réseau sont-ils tous accessibles?

Oui Non

Si oui fin du questionnaire

Si non, précisez le(s) service(s) non accessible : par convention, les services desservant au moins deux communes de plus de 5 000 habitants doivent être réalisés à raison d’au moins un aller-retour quotidien par un véhicule accessible. Dans les faits, ces lignes proposent plus d’allers retours accessibles. Les services non accessibles sont les services non concernés par cette disposition.

.....

Avez-vous déterminé des impossibilités techniques avérées (ITA)

Oui Non

Si oui combien?.....

Précisez la nature des ITA du réseau :

Si non précisez pourquoi? Des priorités dans l’ordre de mise en accessibilité des points d’arrêt ont permis de ne pas retenir d’ITA.....

.....

II – Mise en place d’un transport de substitution

Avez-vous mis en place un (ou des) transport(s) de substitution

Oui Non

Si oui le(s)quel(s)?.....

S’agit-il d’un service de transport préexistant Oui Non

Si oui précisez.....

Prévoyez-vous de mettre en place un transport de substitution

Oui Non

Si oui le(s)quel(s)? En cours de réflexion.....

Quand?.....

III - Caractéristiques des mesures de substitution complémentaires dans les gares ferroviaires, les gares routières...

Dans le cadre de la réglementation des établissements recevant du public (gares, pôles d’échanges ...) avez-vous mis en place ou prévoyez-vous de mettre en place des mesures de substitution

Oui Non

Si oui précisez le(s)quel(s) (exemple: service d'accompagnement)
.....

Date de mise en service.....

IV – Niveau de service du transport de substitution

Qui peut avoir accès à ce service ?

Personne avec un handicap moteur Oui Non

Personne avec un handicap visuel Oui Non

Personne avec un handicap auditif Oui Non

Personne avec un handicap cognitif Oui Non

Personne à motricité réduite Oui Non

Autres, précisez.....

Précisez les conditions d'accès.....

Y a-t-il un mode réservation ? Oui Non

Si oui précisez.....

Plage horaire:

Est-il identique au transport non accessible existant ?

Oui Non

Fréquences.....

Itinéraire.....

Amplitude.....

Précisez le périmètre du transport de substitution:

Sur tout le territoire Oui Non

Sur une ligne Oui Non

Autre, précisez.....

S'agit-il d'un service porte-à-porte ? Oui Non

Point d'arrêt à point d'arrêt Oui Non

Si non précisez :.....

V – Pour les transports de substitution fonctionnant depuis au moins six mois

Une enquête de satisfaction a-t-elle été réalisée ?

Oui Non

Si oui, quels en sont les résultats ?.....

Si non, est-elle envisagée prochainement ? Oui Non

Nombre mensuel de voyages :.....

Envisagez-vous des modifications du service prochainement?

Oui Non

Si oui, lesquelles?.....

Pouvez-vous indiquer le coût du transport de substitution pour l'utilisateur?

Pouvez-vous indiquer le coût du billet à l'unité du réseau principal?

Pouvez-vous indiquer le coût du billet à l'unité du réseau principal?

Commentaires.....

.....

.....

Groupe de travail « la Culture, les Sports, les Loisirs, et le Tourisme »

Enseignement de l'accessibilité dans les écoles nationales supérieures d'architecture : quelques exemples

L'ensemble des écoles nationales supérieures d'architecture intègre cette thématique, soit dans le cadre de la formation au projet, en lui consacrant un certain nombre d'heures d'enseignement, soit dans le cadre d'enseignements, qui lui sont exclusivement consacrés.

• ENSA Versailles

Dans le cadre de la formation initiale, troisième année - trimestres 31 et 32 : l'unité d'enseignement du projet - enseignement « Pensée technique » - comprend 20 heures d'enseignement consacrées à l'accessibilité du cadre bâti aux personnes handicapées. De plus, la formation relative au master « Construction durable et éco-quartiers » intègre également 20 heures d'enseignement consacrées à cette problématique.

• ENSA Grenoble

Le programme de l'ENSA de Grenoble intègre à plusieurs reprises la formation à l'accessibilité :

- en cours magistral de deuxième année de licence, dans le cadre du cours « Le logement et l'habiter en question » par Anne-Monique Bardagot, centré essentiellement sur l'accessibilité des personnes handicapées aux logements ;
- en troisième année de licence, dans le cadre des studios d'architecture ;
- en première année de master, cet aspect est abordé sous l'angle des espaces publics.

De plus, cet aspect est pris en compte et évalué dans les projets de fin d'études (PFE).

• ENSA Clermont-Ferrand

Au cours du cycle licence, deux enseignements obligatoires intègrent la formation à l'accessibilité, il s'agit notamment de :

- la réglementation, au cours de laquelle deux heures sont consacrées à l'accessibilité des personnes handicapées dans les habitations et les ERP,

– l’enseignement du projet, plus particulièrement l’enseignement de la construction, et celui des sciences et techniques de l’architecture consacrent une partie de leur poids horaire à cette notion.

Un renforcement de ces disciplines est prévu pour la rentrée universitaire prochaine.

● ENSA Lyon

Dans le cadre du prochain programme d’enseignement soumis à l’habilitation au titre de l’année 2010, une introduction à cette problématique est prévue en première année de licence puis 32 heures de tronc commun du master « Accessibilité handicap », ainsi qu’une option de 40 heures « Situation de handicap ». De plus une présence renforcée de cette question est prévue dans les enseignements de projet notamment projet de synthèse de L 3 et projet de fin d’études.

● ENSA Marne-la-Vallée

Cette thématique est abordée de façon récurrente dans l’enseignement du projet au cours des premier et deuxième cycles ainsi que dans le cadre de plusieurs cours du champ construction.

CSA : bilans annuels de l’accessibilité aux personnes sourdes ou malentendantes

France Télévisions a diffusé, en 2009, 19 222 heures de programmes sous-titrés. Ces volumes représentent une progression de 113 % entre 2005 et 2009.

Le bilan 2008 et 2009 des principales chaînes hertziennes (diffusées à la fois en analogique et en numérique) montre un très net accroissement du volume de programmes accessibles.

Programmes accessibles en 2008 et 2009 (en volumes horaires et pourcentage)

Chaînes	2008*	2009**			
	Volume annuel accessible	En % du volume	Volume annuel accessible	En % du volume	
France 2	5 189 heures	63 %	6 401 heures	78 %	+ 15 %
France 3 ⁽¹⁾	5 700 heures	78 %	6 572 heures	90 %	+ 12 %
France 4 ⁽²⁾	/	/	1 561 heures	60 %	
France 5	5 146 heures	63 %	6 229 heures	71 %	+ 8 %
TF1	5 641 heures	75 %	6 185 heures	83 %	+ 8 %
M6	4 114 heures	51 %	4 251 heures	59 %	+ 8 %
Canal+(3)	90 titres		112 titres		+ 22 titres

* Source : CSA (déclaration des diffuseurs).

** Estimations fournies par les chaînes début 2010.

France 3 : programme national hors émissions régionales.

France 4 : période du 7 septembre au 31 décembre 2009.

La convention actuelle de Canal+ prévoit la diffusion de soixante-douze œuvres cinématographiques différentes accessibles aux personnes sourdes ou malentendantes. Par ailleurs, Canal+ a diffusé, en 2009, environ 4 350 heures d’émissions sous-titrées.

Évolution du volume de sous-titrage sur France Télévisions

En heures		2005	2006	2007	2008	2009
France 2	Volume horaire	3 569 heures	4 225 heures	4 814 heures	5 189 heures	6 421 heures
	%	44 %	53 %	61 %	65 %	93 %
France 3	Volume horaire	3 439 heures	4 935 heures	5 171 heures	5 700 heures	6 572 heures
	%	45 %	67 %	71 %	73 %	89 %
France 5	Volume horaire	2 004 heures	2 546 heures	3 862 heures	5 146 heures	6 229 heures
	%	36 %	44 %	48 %	63 %	83 %

Total			13 847 heures	16 035 heures		
-------	--	--	---------------	---------------	--	--

Pour France 5, les données 2005 et 2006 concernent la diffusion analogique de 6 heures à 19 heures ; en revanche, les données 2007, 2008 et 2009 concernent la diffusion 24 heures sur 24.

Parmi les chaînes hertziennes numériques dont l'audience moyenne annuelle est inférieure à 2,5 %, W9, Direct 8, Gulli, NRJ 12, NT1, TF6 et TMC ont proposé, en 2008 et 2009, des programmes accessibles.

Programmes accessibles en 2008 et 2009 sur la TNT (en volumes horaires et pourcentage)

Chaînes	2008*	2009**			
	Volume annuel accessible	En % du volume	Volume annuel accessible	En % du volume	
W9	4 095 heures	50,5 %	3 695 heures	46,5 %	- 4 %
Direct 8	NC	1 %	42 heures	0,5 %	- 0,5 %
Gulli	/	/	169 heures	NC	:
NRJ 12	867 heures	10 %	1 419 heures	16 %	+ 6 %
NT1	1 242 heures	11 %	1 077 heures	18 %	+ 7 %
TF6	351 heures	4 %	NC	NC	/
TMC	/	/	NC	6 %	/

* Source : CSA (déclaration des diffuseurs).

** Estimations fournies par les chaînes début 2010.

NC : non communiqué.

Groupe de travail « les Nouvelles technologies, moyens de communication et d'information »

Le portail Proxima Mobile : rapport de Pierre Perez, ministère de la Recherche, Délégation aux usages de l'internet

L'internet mobile au service des personnes handicapées

Piloté par la Délégation aux usages de l'internet, Proxima Mobile, le portail de services aux citoyens sur terminaux mobiles, propose une large gamme de services gratuits utiles au quotidien à l'ensemble des citoyens dans les domaines du droit, de la consommation, de la culture, de l'éducation, de la santé, du tourisme, du développement durable, de l'emploi, des services à la personne, de la vie locale et des services utiles aux seniors.

Pour les handicapés, comme pour l'ensemble de la population, la révolution numérique fait émerger de nouvelles pratiques pour faciliter le quotidien, rendre plus autonome, voire s'intégrer pleinement dans la société, tant sur un plan personnel que professionnel. Les personnes handicapées, toujours contraintes d'optimiser leurs déplacements en fonction de l'encombrement de l'espace, ne pouvaient que rarement, comme le reste de la population, utiliser facilement un équipement informatique pour gagner en autonomie alors même que cela leur faisait cruellement défaut. Le mobile peut contribuer aujourd'hui à limiter ces difficultés, en proposant des solutions innovantes et communicantes à des populations déjà trop fragilisées et marginalisées par leur(s) handicap(s).

D'ores et déjà, le portail Proxima Mobile propose six applications utiles aux personnes en situation de handicap :

– Jaccede Mobile est une application destinée à faciliter le quotidien des personnes à mobilité réduite en mettant à leur disposition « le guide des bonnes adresses accessibles ». L'application donne accès à la base de données du guide collaboratif Jaccede.com et permet aux utilisateurs, grâce à la géolocalisation d'afficher les lieux accessibles à proximité, d'ajouter facilement les lieux accessibles dans lesquels ils se trouvent d'enrichir les fiches de lieux déjà référencés.

Tous les établissements recevant du public sont concernés.

– Handicap.fr, portail de référence sur les questions liées au handicap, propose un service mobile de recherche gratuit de places de parking réservées aux personnes en situation de handicap ainsi qu'à leurs proches et leurs accompagnateurs. L'application propose plusieurs dizaines de milliers de places réservées aux titulaires de la carte européenne de stationnement (réservées aux personnes en situation de handicap) et ce dans plusieurs centaines de villes. Ce portail intègre de nombreux dossiers et articles sur toutes les thématiques, une base de données de produits et de services adaptés, une solution de recrutement en ligne, une rubrique tourisme adapté, des blogs, une plate-forme vidéo, un forum, un glossaire, un annuaire, un agenda.

– GuidEnVille est un outil vocal qui permet d'accompagner le citoyen lors de ses déplacements en transports urbains. L'application GuidEnVille propose notamment :

- la recherche d'itinéraires dans les transports ;
- des informations contextuelles liées à la position de la personne dans l'environnement urbain.

– Signes est une application destinée à aider l'entourage, professionnel ou personnel, des personnes sourdes s'exprimant en langue des signes française (LSF). Cette nouvelle version de l'application comprend un dictionnaire de plusieurs centaines de signes ainsi qu'une recherche par thème (rencontres, vie professionnelle, sport, santé...), un générateur des phrases ou encore des quiz pour vérifier les connaissances des utilisateurs.

– Dictionnaire de français en langue des signes : l'association «Signes de Sens» développe des projets sur l'accès aux savoirs pour les personnes sourdes et organise sur le Web un réseau social (Elix) relatif aux sourds et à la langue des signes. Un des outils proposés à la communauté est un dictionnaire collaboratif et dynamique de français adapté sur mobile en langue des signes. Il vise à lutter contre l'illettrisme qui touche plus de la moitié des sourds de naissance. Cette application Web permet d'accéder aux définitions du dictionnaire adaptées en LSF, et de trouver le signe correspondant à un mot. L'application donne accès aux contenus de ce dictionnaire sur tout type de mobile connecté à internet. Ce service a pour objectif d'assurer aux personnes sourdes une consultation de ces informations en tout lieu afin de leur donner plus d'autonomie au quotidien.

– JustBip est un assistant urbain améliorant l'accessibilité de la cité aux personnes à mobilité réduite. Après une inscription simple et rapide sur le site Web, ou directement depuis leurs terminaux mobiles, les utilisateurs peuvent accéder à plusieurs services lors de leurs déplacements. La signalétique JustBip, disposée aux abords des lieux publics ou des commerces, annonce la présence du système au sein de ces derniers. L'utilisateur n'a plus qu'à photographier le code-barres 2D situé sur la devanture des partenaires pour profiter des services d'assistance correspondants. Ce service permet aussi d'échanger ses expériences avec d'autres utilisateurs ; les impressions et commentaires de tous les utilisateurs contribuent à la création d'une plate-forme collaborative sur l'accessibilité urbaine. Le service fonctionne sur la quasi-totalité des téléphones du marché et quel que soit l'opérateur mobile.

Charte du Centre de ressources

Préambule

Observatoire

L'Observatoire interministériel de l'accessibilité et de la conception universelle créé par décret n° 2010-124 du 9 février 2010 est placé auprès du Premier ministre.

Il a pour mission d'évaluer l'accessibilité et la convenance d'usage des bâtiments d'habitation, des établissements recevant du public, des lieux de travail, de la voirie, des espaces publics, des installations ouvertes au public, des moyens de transports et des nouvelles technologies.

Il étudie les conditions d'accès aux services publics, au logement et aux services dispensés dans les établissements recevant du public. Il recense les progrès réalisés en matière d'accessibilité et de conception universelle.

Il est chargé d'identifier et de signaler les obstacles à la mise en œuvre des dispositions de la loi du 11 février 2005 susvisée en matière d'accessibilité et les difficultés rencontrées par les personnes handicapées ou à mobilité réduite dans leur cadre de vie.

Le Centre de ressources

L'Observatoire constitue un Centre de ressources chargé de rechercher, répertorier, valoriser et diffuser les bonnes pratiques en matière d'accessibilité et de conception universelle.

Le Centre de ressources, outil d'accompagnement de la loi du 11 février 2005, collecte les documents utiles à la sensibilisation, à la formation ou à la définition d'une méthodologie en matière d'accessibilité et de conception universelle.

La charte :

- 1) définit les objectifs et les enjeux du Centre de ressources ;
- 2) fixe la nature des informations qu'il diffuse et détermine le format et les conditions de mise à jour ;
- 3) précise les critères garantissant la qualité des contributions.

Article 1 - Les objectifs et les enjeux du centre de ressources

Rechercher, répertorier, valoriser et diffuser les bonnes pratiques en termes d'accessibilité et de conception universelle.

Collecter les documents utiles à la sensibilisation, à la formation ou à la définition d'une méthodologie en matière d'accessibilité et de conception universelle.

Le Centre de ressources s'appuie sur un espace numérique qui regroupe les informations et les bonnes pratiques en matière d'accessibilité et de conception universelle.

Le domaine de compétences du Centre ressources

Les domaines relevant de la compétence du centre de ressource sont déclinés en six items :

- le cadre bâti (logement, commerce, bâtiments publics, lieu de travail) ;
- la voirie ;
- le transport ;
- la culture, le sport et le loisir (information, accessibilité) ;
- les nouvelles technologies (Web, audiovisuel, téléphonie, aides techniques et des appareils de la vie courante) ;
- la conception universelle.

Support à la réflexion et la mise en œuvre, il s'adresse aux particuliers, aux professionnels et aux décideurs pour :

- répondre à leur besoin d'information et de connaissances ;
- diffuser les bonnes pratiques en matière d'accessibilité et de conception universelle ;
- être l'outil d'information de référence sur la réglementation ;
- fédérer un réseau de compétences et le promouvoir.

Il s'appuie sur les institutions membres de l'Observatoire et leurs réseaux pour soutenir son déploiement et garantir le recueil de l'information utile et efficiente dans le respect des dimensions éthiques et déontologiques contenues dans la charte.

Un comité de vigilance éditoriale évalue la nature des informations diffusées, leur format, les conditions de mise à jour ainsi que les différentes contributions.

Le site, accessible par tous et pour tous, se veut d'un accès facile et d'un usage simple.

Le public bénéficiaire

Le Centre de ressources s'adresse à un public très large comprenant :

- les collectivités territoriales ;
- les administrations ;
- les maîtres d'ouvrage, les maîtres d'œuvre et les professionnels de l'accessibilité et de la conception universelle ;
- les personnes handicapées ou à mobilité réduite (notamment les personnes âgées, les consommateurs, les familles), leur entourage et de manière générale toute personne intéressée ;
- les organismes intervenant pour le financement, l'observation, le contrôle et la normalisation.

Le concept de bonne pratique en matière d'accessibilité

La « bonne pratique » peut se définir comme une approche au caractère souvent innovant qui une fois expérimentée et évaluée, a fait l'objet d'un avis partagé de la part d'utilisateurs et d'experts, est identifiée comme porteuse d'une amélioration en termes de qualité d'usage et de conception universelle.

La bonne pratique en matière d'accessibilité et de conception universelle concerne les six domaines relevant de la compétence de l'Observatoire précisés ci-dessus.

La bonne pratique atypique fera l'objet d'un examen spécifique par le comité de vigilance éditoriale.

Le comité de vigilance éditorial

Les membres du comité de vigilance éditorial sont désignés par l'Observatoire.

Le comité est garant du respect des conditions fixées pour la mise en ligne des contributions détaillées dans l'article 2.

Il détermine le format et les conditions de mise à jour des informations proposées.

Article 2 - Nature des informations diffusées, format et conditions de mise à jour

Structure et organisation du Centre de ressources

Le Centre de ressources s'appuie sur un espace numérique hébergé par le site du ministère de l'Écologie, de l'Énergie du Développement durable et de la Mer.

Le classement des informations s'appuie sur trois niveaux déclinant chaque thématique en cadre réglementaire, en bonnes pratiques par le biais de liens utiles référencés ainsi que des guides, fiches existants.

L'architecture du site est structurée autour des six domaines de compétences du Centre de ressources.

Dans tous les cas, les informations diffusées sur le site doivent respecter les clauses suivantes :

- respect de la loi sur les informations nominatives : loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 ;
- respect du droit d’auteur (loi de 1957) sur les textes, les images, la vidéo et le son ;
- respect de la loi sur la propriété intellectuelle ;
- respect du droit de citation ;
- respect de la confidentialité dans le cadre des contrats ;
- « moralité » des informations mises à disposition ;
- respect mutuel des individus entre eux.

Les contributions au Centre de ressources

Le droit d’accès pour la mise en ligne de toute information au Centre de ressources est soumis aux règles de la présente charte.

Le Centre de ressources ne peut en aucun cas être support d’activités privées ou d’une activité à caractère commercial.

Les documents proposés n’ont pas pour objet la promotion de marques, produits ou brevets et doivent être neutres et d’intérêt général.

Le contributeur est soumis à habilitation par le comité de vigilance éditoriale et chaque information transmise se fait dans le respect de la procédure établie par ce comité. Le format, le nombre de pages et la durée de diffusion sont prédéfinis.

L’information est mise en ligne par l’administrateur du centre ressource de l’Observatoire interministériel de l’accessibilité et de la conception universelle.

La Délégation ministérielle à l’accessibilité (DMA) assure pour le compte de l’Observatoire la gestion quotidienne du Centre de ressources.

Trame-type du rapport annuel des commissions communales ou intercommunales pour l'accessibilité aux personnes handicapées

Un rapport annuel: pourquoi?

Une obligation législative

Article L. 2143-3 du Code général des collectivités territoriales

• « Dans les communes de plus de 5 000 habitants et plus, il est créé une commission communale pour l'accessibilité des personnes handicapées composée notamment des représentants de la commune, d'associations d'usagers et d'associations représentant les personnes handicapées.

• La création d'une commission intercommunale pour l'accessibilité des personnes handicapées est obligatoire pour tous les établissements de coopération intercommunale, compétents en matière de transports ou d'aménagement de l'espace dès lors qu'ils regroupent plus de 5 000 habitants et plus... Elle exerce ses missions dans la limite des compétences transférées au groupement. Les communes membres de l'établissement peuvent également, au travers d'une convention passée avec ce groupement, confier à la commission intercommunale tout ou partie des missions d'une commission communale, même si elles ne s'inscrivent pas dans le cadre des compétences de l'établissement public de coopération intercommunale.

• Cette commission dresse le constat de l'état d'accessibilité du cadre bâti existant, de la voirie, des espaces publics et des transports.

• Elle établit un rapport annuel présenté en conseil municipal et fait toutes les propositions utiles de nature à améliorer la mise en accessibilité de l'existant [...].

- *Cette commission organise également un système de recensement de l'offre de logements accessibles aux personnes handicapées [...].*

- *Lorsqu'elles coexistent, les commissions communales et intercommunales veillent à la cohérence des constats qu'elles dressent, chacune dans leur domaine de compétences, concernant l'accessibilité du cadre bâti existant, de la voirie, des espaces publics et des transports ».*

Un document à vocation multiple

- Un document de travail pour :
 - formaliser l'état d'avancement de la mise en accessibilité du territoire ;
 - capitaliser les actions ;
 - échanger entre communes voire comparer ;
 - informer les associations.

- Un document de pilotage pour :
 - connaître les acteurs du territoire, leurs liens ;
 - mettre en place la démarche de projet de mise en accessibilité ;
 - mettre en place des indicateurs communs ;
 - mettre en place une programmation.

- Un document de communication pour :
 - établir la concertation ;
 - informer les citoyens ;
 - mettre en avant les réussites ;
 - faire remonter les difficultés et/ou les besoins.

Un rapport annuel: comment?

Guide méthodologique

Attention: ce document est un simple outil et n'a aucun caractère obligatoire.

Son objectif est d'aider à la rédaction du rapport annuel des commissions communales ou intercommunales pour les personnes handicapées en proposant une trame de rapport.

Cette trame balaie les thématiques (prévues par la loi ou non) couvertes par les commissions communales ou intercommunales à travers différentes rubriques commentées et illustrées par des exemples.

Cette trame générale s'adresse indifféremment à des commissions intercommunales ou à des commissions communales, c'est pourquoi les rubriques ne sont pas toutes utiles. Il s'agit d'adapter celles qui sont les plus pertinentes en fonction de la qualité de la commission qui établit le rapport.

Nota: le terme générique de Commission pour l'accessibilité des personnes handicapées (CAPH) sera utilisé dans la suite du document, désignant indifféremment une commission communale ou (inter)communale.

Glossaire

AOT	Autorité organisatrice de transports
CCAS	Centre communal d'action sociale
CAPH	Commission (communale ou intercommunale) pour l'accessibilité aux personnes handicapées
DDT(M)	Direction départementale des territoires (et de la mer)
EPCI	Établissement public de coopération intercommunale
PADD	Plan d'aménagement et de développement durable
PAVE	Plan de mise en accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics
PDU	Plan de déplacements urbains
PLH	Programme local de l'habitat
PLU	Plan local d'urbanisme
SCOT	Schéma de cohérence territoriale
SDA	Schéma directeur d'accessibilité (des services de transport)

Données générales

***But :** ce chapitre a pour objectif de présenter la collectivité territoriale ou l'établissement public de coopération intercommunale, la commission et le territoire concerné.*

Informations administratives de la commune ou de l'intercommunalité

***Propositions :** sous cette rubrique, indiquer les coordonnées administratives de la commune ou de l'EPCI (nom, adresse et personne référente CAPH à contacter), le nombre d'habitants.*

Dans le cas d'un EPCI, indiquer sa date de création, le nombre de communes, le nombre d'habitants, les compétences transférées.

Donner également des indications concernant le plan de déplacements urbains et le programme local de l'habitat s'ils existent.

Informations administratives de la CAPH

***Propositions :** sous cette rubrique, indiquer la date de délibération, la liste des membres, l'organisation et la liste des missions, les modalités de fonctionnement.*

Dans le cas d'un EPCI, préciser également s'il y a d'autres commissions sur le territoire

Indiquer également si des rapports annuels ont déjà été réalisés

Exemple :

La commission de X regroupe le collège des représentants des élus, le collège des représentants de personnes handicapées et d'usagers. Les associations représentées sont...

La commission se réunit en séance plénière x fois par ans, elle est organisée en groupes de travail dont les thèmes sont...

Voirie et espaces publics

***But :** ce chapitre a pour objectif de faire un bilan pour la thématique voirie en termes de diagnostic mais également de connaissance du territoire et d'actions menées directement ou non par la commission.*

Dans le cas où ce modèle est utilisé pour la première fois, différencier les faits/données de l'année en cours des faits/données antérieurs. Dans les autres cas, n'indiquer que les faits de l'année.

État d'avancement - document d'accessibilité

Propositions : sous cette rubrique, indiquer l'état d'avancement du ou des Plan(s) de mise en accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics (PAVE).

Indiquer également qui les a réalisés (régie ou bureau d'études), les difficultés rencontrées et les aides éventuelles.

Commenter si nécessaire les résultats obtenus ou attendus.

Exemples :

Historique: deux PAVE ont été réalisés et adoptés (PAVE de la commune X adopté par la délibération du, PAVE de la commune Y adopté par la délibération du).

Année 200X: celui de la commune V est en cours de réalisation ; les PAVE des communes Z et W en sont à leur début.

Commentaire: les communes de Z et W ont préféré retarder la réalisation de leur PAVE pour la raison suivante. Lors de la consultation pour les PAVE, peu de bureaux d'étude ont répondu. Les PAVE ont été réalisés par un seul bureau d'études. Il y a eu un cahier des charges commun pour les communes de V et W dont l'élaboration a été effectuée avec l'aide de la DDT(M).

Éléments de suivi et difficultés rencontrées

Propositions : sous cette rubrique, préciser le niveau de connaissance du territoire par :

– les indicateurs éventuels du PAVE ;

– la mise en place d'une programmation ;

– le bilan de l'année et la progression ;

– les impossibilités techniques avérées.

Donner également des indications relatives à l'articulation éventuelle de votre ou vos PAVE avec les documents d'urbanisme.

Commenter si nécessaire les résultats obtenus ou attendus.

Exemples :

Historique: pour le PAVE de la commune X, les indicateurs principaux sont le nombre de km de voirie analysés, le nombre de carrefours sans feux. Cette commune a 10 km de voirie à enjeux sur laquelle sept carrefours sont identifiés. Une impossibilité technique avérée a été constatée (pente).

Année 2010: sur la commune X, un seul carrefour a été mis en accessibilité.

Il n'y a pour l'instant aucun lien entre le SCOT et les PAVE, par contre le PAVE de l'EPCI sera intégré comme annexe «accessibilité» de son PDU. Lors de l'élaboration du PAVE de la commune de W, les associations de personnes handicapées ont été consultées à deux reprises, la première pour

déterminer leurs itinéraires à enjeux, la seconde pour donner leur avis sur les constats faits par le bureau d'études.

La commune de X s'est coordonnée avec la commune de Z pour l'analyse des quartiers ayant une frontière commune et une éventuelle programmation. Le département a communiqué son SDA et indiqué les points d'arrêts considérés comme inaccessibles sur les communes de X, Y et Z.

Services de transports collectifs et intermodalité

But : ce chapitre a pour objectif de faire un bilan pour la thématique transports en matière de diagnostic mais également en matière de connaissance du territoire et d'actions menées directement ou non par la commission.

Rappel : dans le cas où ce modèle est utilisé pour la première fois, différencier les faits de l'année en cours des faits antérieurs. Dans les autres cas, n'indiquer que les faits de l'année.

État d'avancement - documents d'accessibilité

Propositions : sous cette rubrique, indiquer l'état d'avancement du ou des schémas(s) directeur(s) d'accessibilité (SDA).

Indiquer également qui les a réalisés (régie ou bureau d'études), les difficultés rencontrées et les aides éventuelles.

Commenter si nécessaire les résultats obtenus ou attendus.

Éléments de suivi et difficultés rencontrées

Propositions : sous cette rubrique, préciser le niveau de connaissance du territoire par :

- les indicateurs éventuels du SDA ;
- la mise en place d'une programmation ;
- le bilan de l'année et la progression ;
- les impossibilités techniques avérées ;
- l'existence de services de transports spécialisés (adaptés aux personnes handicapées) ;
- la mise en place de services de transport de substitution ;
- l'existence d'un registre de dépôt de plainte et son exploitation.

Donner également des indications relatives à l'articulation de votre ou vos SDA(s) avec les documents d'urbanisme en particulier le PDU.

Commenter si nécessaire les résultats obtenus ou attendus.

Exemples :

Historique : les indicateurs du SDA sont le pourcentage de matériel roulant accessible, le nombre de points d'arrêts, la présence de deux pôles d'échanges à mettre en accessibilité ainsi qu'un site internet accessible.

Année 2010 : le registre de plainte a été mis en place cette année, et déjà deux plaintes ont été enregistrées. Pour l'instant, aucune suite n'a été donnée. Un service de transport à la demande a été mis en place à destination des personnes âgées uniquement et ne dessert que les communes de X et Z.

Cadre bâti - établissement recevant du public

But : ce chapitre a pour objectif de faire un bilan pour la thématique cadre bâti sur les ERP et les logements accessibles, en matière de diagnostic, mais également en matière de connaissance du territoire et d'actions menées directement ou non par la commission.

Rappel : dans le cas où ce modèle est utilisé pour la première fois, différencier les faits de l'année en cours des faits antérieurs. Dans les autres cas, n'indiquer que les faits de l'année.

État d'avancement - documents d'accessibilité

Propositions : sous cette rubrique, indiquer l'état d'avancement des diagnostics accessibilité des ERP de la commune ou de l'intercommunalité.

Indiquer également qui les a réalisés (régie ou bureau d'études), les difficultés rencontrées et les aides éventuelles.

Commenter si nécessaire les résultats obtenus ou attendus.

Exemple :

L'intercommunalité possède trois sites et/ou implantations soit au total dix bâtiments, tous les diagnostics ont été réalisés.

Éléments de suivi et difficultés rencontrées

Propositions : sous cette rubrique, préciser le niveau de connaissance du territoire par :

– la programmation des travaux préconisés dans les diagnostics des bâtiments de la commune ou de l'intercommunalité et les travaux réalisés ;

– le nombre des ERP publics et des ERP privés situés sur le territoire ;

– l'état d'avancement des diagnostics des ERP du territoire, éventuellement des ERP privés ;

- la mise en place d'une programmation des ERP publics du territoire, éventuellement des ERP privés ;
 - les travaux réalisés ;
- Commenter si nécessaire les résultats obtenus ou attendus.
-

Exemples :

Les travaux des bâtiments prévus en 2010 sont le siège de l'intercommunalité, le stade. Les travaux du gymnase ont été réalisés en 2009.

Les diagnostics des établissements publics des communes n'ont pas été réalisés, ce sont tous des établissements de cinquième catégorie.

Il y a également sur le territoire trois ERP de l'État pour lesquels les diagnostics ont été réalisés.

Il y a vingt-cinq ERP privés dont cinq de troisième catégorie, actuellement l'intercommunalité n'a pas connaissance de la réalisation des diagnostics.

La commission n'a pas connaissance des programmations de travaux.

Pour la réalisation des diagnostics des bâtiments de l'intercommunalité, la concertation avec les représentants de personnes handicapées a eu lieu à différentes étapes (validation du cahier des charges du marché public, participation d'usagers handicapés lors du diagnostic, présentation des résultats des diagnostics, etc.).

Cadre bâti - logements

État d'avancement - documents d'accessibilité

Propositions : sous cette rubrique, indiquer la mise en place un système de recensement de l'offre de logements accessibles (parcs public et privé).

Indiquer également comment et par qui il a été réalisé (régie ou bureau d'études), les difficultés rencontrées et les aides éventuelles.

Commenter si nécessaire les résultats obtenus ou attendus.

Exemple :

L'intercommunalité a mis en place un système de recensement du logement en mandatant un bureau d'études qui a effectué le recensement uniquement chez les bailleurs sociaux publics. Des indicateurs d'accessibilité ont été créés par le bureau d'étude pour déterminer quels logements pouvaient être considérés comme accessibles.

Éléments de suivi et difficultés rencontrées

Propositions : sous cette rubrique, préciser le niveau de connaissance du territoire par :

- le bilan de l'année et la progression ;
- les sollicitations éventuelles des autres maîtres ;
- l'articulation avec le volet besoin des personnes handicapées du PLH, s'il existe ;
- le montant des aides financières allouées à la mise en accessibilité.

Commenter si nécessaire les résultats obtenus ou attendus.

Exemples :

Actuellement il y a dix logements accessibles pour un parc public de 400 logements.

L'intercommunalité a prévu de faire un recensement des bailleurs privés afin de les solliciter pour le recensement des logements accessibles privés.

Aucun maître d'ouvrage public ou privé n'a sollicité la CAPH.

Le Programme local de l'habitat est en cours de révision.

Thématiques et actions portées par la CAPH ou d'autres services (sensibilisation, information, formation, communication, services et nouvelles technologies, culture, sports, loisirs...)

But : en complément des missions légales de constat du cadre bâti, de la voirie et des transports obligatoirement exercées par la CAPH, ce chapitre a pour objectif :

- de recenser les propositions utiles à l'amélioration de la mise en accessibilité de l'existant ;
 - de valoriser l'ensemble des autres actions menées à cet effet.
-

Exemples :

La CAPH a prévu de réunir les bailleurs sociaux pour mettre en place une définition commune de ce qu'est un logement adapté.

Le groupe de travail « nouvelles technologies » a proposé la mise en place un site internet accessible aux malvoyants.

Le groupe de travail « méthodologie » a aidé à la préparation du cahier des charges pour les diagnostics des communes.

La CAPH a réalisé un guide recensant les établissements de tourisme accessibles. Elle souhaite mettre en place un label.

Un partenariat entre les services de ville et les différents établissements culturels a été conclu afin de travailler à l'amélioration de l'accessibilité des sites, des œuvres et pratiques aux personnes handicapées.

Organisation par la ville d'une manifestation de sensibilisation du grand public et des professionnels aux difficultés de déplacement des personnes handicapées dans la ville, et des solutions pouvant être trouvées.

Gouvernance, coordination et conseil/ expertise

***Propositions :** sous cette rubrique, indiquer :*

– les partenaires effectifs et potentiels (AOT, CCAS, Bailleurs sociaux, associations de commerçants...);

– comment la commission prend en compte la chaîne du déplacement :

a) par la concertation ;

b) par la coordination de l'ensemble des acteurs ;

c) par des conseils ou des guides méthodologiques.

Préciser également :

– si une concertation est prévue pour articuler les différents documents d'état des lieux.

– quels sont les outils utilisés :

a) système d'information géographique ;

b) espace de travail collaboratif ;

c) journée d'échanges régulières.

Exemple :

Pour la chaîne du déplacement, le diagnostic a pris en compte les problématiques de déplacements des enfants ou des personnes âgées. Il a porté en particulier sur les thématiques d'orientation (signalétiques, informations...) ou de repères urbains (ex. : rôle des points de repères dans la ville pour aider à s'orienter). Autre exemple, des obstacles augmentant la pénibilité du déplacement pour des personnes plus vulnérables (problèmes respiratoires, difficulté de se mouvoir rapidement, etc.) ont été recensés.

L'intercommunalité travaille sur la mise en place d'un système d'information géographique en partage avec les communes.

La CAPH est-elle sollicitée sur les projets neufs (écoquartiers, nouveaux programmes de logements...)?

Conclusion

Propositions : indiquer en cinq lignes, les faits marquants de l'année en matière d'accessibilité, les faits marquants et les difficultés rencontrées.

Fiche de synthèse

But : cette rubrique propose un ensemble d'indicateurs de suivi et de pilotage permettant de dresser un constat général de l'état des lieux d'accessibilité du territoire communal ou intercommunal et de faire un suivi de l'évolution en fonction des programmations mises en place.

Vous pouvez également compléter cette liste par les indicateurs que vous avez mis en place ou qui ont été déterminés lors des différents diagnostics et qui sont les plus pertinents pour le territoire de la CAPH.

Voirie et espaces publics

- 1) Date d'élaboration du PAVE.
- 2) Nombre total de places de stationnement réservées, prévues pour l'ensemble de la voirie publique et voirie privée ouverte à la circulation⁽¹⁾.
- 3) Nombre et/ou pourcentage de places réservées réalisées en 2009.
- 4) Nombre de kilomètres de voirie (total ou diagnostiqués).
- 5) Nombre de kilomètres de voirie et/ou pourcentage rendus accessibles en 2009.
- 6) Nombre de feux (carrefour) - (total ou diagnostiqués).
- 7) Nombre de feux (carrefours) et/ou pourcentage rendus accessibles en 2009).
- 8) Nombre de traversées accessibles (abaissé de trottoir et passage piéton) de trottoir (total ou diagnostiqués).
- 9) Nombre (abaissé de trottoir et passage piéton) et/ou pourcentage de traversées rendues accessibles en 2009.
- 10) Autres indicateurs de la collectivité.

Services de transports collectifs et intermodalité

- 11) Date d'élaboration du SDA.

(1) Exemple de places de stationnement privées : celles d'un centre commercial.

- 12) Nombre de lignes pour un service de transport donné (bus, métro...).
- 13) Nombre de points d'arrêts par service de transport (total ou diagnostiqués).
- 14) Nombre de points d'arrêts et/ou pourcentage rendus accessibles en 2009.
- 15) Nombre de matériel roulant par service de transport.
- 16) Nombre de matériel roulant par service de transport et/ou pourcentage rendus accessibles en 2009.
- 17) Présence de pôle(s) d'échange, si oui, nom et date de la mise en accessibilité.
- 18) Site internet, si oui date de la mise en accessibilité.
- 19) Nombre de plaintes déposées sur le registre de dépôt de plainte.
- 20) Nombre annuel de voyages en transport de personnes à mobilité réduite (TPMR) :
- 21) Autres indicateurs de la collectivité.

Cadre bâti - établissement recevant du public et logement

- 22) Nombre d'ERP publics.
- 23) Nombre d'ERP privés.
- 24) Nombre et/ou pourcentage de diagnostics réalisés sur des ERP publics.
- 25) Nombre et/ou pourcentage d'ERP publics mis en accessibilité en 2009.
- 26) Nombre de logements publics.
- 27) Nombre et/ou pourcentage de logements publics mis en accessibilité en 2009.
- 28) Nombre de logements privés.
- 29) Nombre et/ou pourcentage de logements privés mis en accessibilité en 2009.
- 30) Autres indicateurs de la collectivité.

Thématiques et actions spécifiques portés par la CAPH

31) Indicateurs de la collectivité.

Gouvernance et pilotage

32) Indicateurs pour la programmation d'accessibilité relatifs aux quartiers.

33) Indicateurs pour la programmation d'accessibilité relatifs aux zones ou secteurs accessibles.

34) Indicateurs pour la programmation d'accessibilité relatifs aux itinéraires à enjeux.

35) Indicateurs pour la programmation d'accessibilité relatifs aux pôles générateurs⁽¹⁾ de déplacements.

36) Indicateurs pour la programmation d'accessibilité relatifs aux différents types de handicap.

37) Autres indicateurs.

Budget annuel ou pluriannuel

Il s'agit d'indiquer ici l'ordre de grandeur des coûts des aménagements liés à l'accessibilité.

38) Budget voirie sur x année(s).

39) Budget transport sur x année(s).

40) Budget ERP publics sur x année(s).

41) Budget autres thématiques sur x année(s).

42) Budget total : x % du budget global.

(1) Appelés également pôles d'attractivité.

Contributions

Contributions collectives

Contribution interassociative

Les sept associations représentatives des personnes en situation de handicap, membres de l'Observatoire interministériel de l'accessibilité et de la conception universelle, ont participé aux travaux de l'instance.

Elles y ont apprécié la richesse des échanges résultant de la diversité et de la pluralité des acteurs. Les espaces de travail ont permis d'appréhender les sphères d'action de chacun, avec leurs paramètres, intérêts et représentations de la thématique en jeu.

Il faut se féliciter de la publication de ce premier rapport qui permet enfin d'obtenir des éléments quantitatifs d'analyse sur cet objectif législatif qu'est l'accessibilité à moins de quatre ans de l'échéance de 2015.

Nous saluons ainsi la mobilisation des administrations, et particulièrement la Délégation ministérielle à l'accessibilité (DMA) et la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS), malgré les faibles moyens dont elles disposent pour mener à bien leurs missions.

Hormis sur un point noir qui illustrera notre propos par la suite, nous voulons aussi remercier le ministère de la Culture et de la Communication pour sa fidèle et réelle implication sur le sujet.

Comme nous ne partageons pas tous les prismes d'analyse du rapport, et en complément de cette contribution, nous invitons aussi le lecteur à prendre connaissance du rapport du Conseil national consultatif des personnes handicapées (CNCPH) qui détaille en profondeur les analyses auxquelles ont contribué nos associations sur tous les thèmes relatifs à l'accessibilité.

Voici cependant la trame de notre analyse globale.

L'accessibilité: une ambition législative sans moyens afférents

Nous sommes conscients que la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 a fixé une grande ambition pour la société française afin qu'elle soit accessible à tous à l'échéance de 2015.

Cette volonté nationale traduite législativement a nourri de profonds espoirs pour bon nombre de concitoyens en situation de handicap, après les deux tentatives avortées que furent les lois de 1975 et de 1991 en matière d'accessibilité.

Les chiffres du présent rapport montrent un retard plus qu'inquiétant dans l'élaboration de documents programmatiques (SDA, PAVE, diagnostic ERP), ou la mise en place effective d'instances de concertation (commissions

communales et intercommunales pour l'accessibilité aux personnes handicapées) prévus par le législateur.

Certes, il existe des acteurs volontaristes et vertueux ; certes, des prises de consciences et des mobilisations émergent ici ou là ; certes des Journées territoriales de l'accessibilité) se sont déroulées en 2010 dans les départements ; et naturellement il convient de valoriser les bonnes pratiques repérées. Mais ces exemples positifs ne doivent pas pour autant constituer l'apanage d'une analyse globale en termes de conditions de réussite d'un objectif législatif et national.

Si leur mérite est de mettre en exergue qu'il est effectivement possible de concrétiser une accessibilité pour tous, il s'agit pour autant de reconnaître que les chiffres globaux du rapport invitent à une analyse plus que pessimiste à moins de quatre ans de l'échéance.

Une conjonction de facteurs explique ce sombre constat dont l'origine se situe dans le défaut patent d'un réel et actif portage politique, ce qui concourt aux difficultés des acteurs volontaristes, tout en justifiant l'inertie des plus « attentistes » et récalcitrants.

L'absence d'une politique publique à la mesure de l'ambition a fortement engendré une lecture technique et réglementaire de l'accessibilité par les acteurs de terrain, si bien qu'ils ne peuvent en percevoir le réel enjeu ; à savoir la concrétisation d'un égal accès aux prestations, telles qu'elles sont proposées aux personnes valides.

Faute de mesures budgétaires ou fiscales aidant les acteurs, il émerge des résistances et des freins qui s'explicitent de plus en plus fortement.

Les multiples exemples qui s'amoncellent, témoignent de la forte précarisation de l'ambition sur ces deux pans, c'est-à-dire d'une part l'enjeu du neuf et de la conception universelle, et d'autre part, celui de la mise en accessibilité des structures et infrastructures existantes à l'échéance 2015.

Haro sur le neuf avec la récente proposition de loi de Paul Blanc en février, haro sur les normes avec l'AMF d'une part, et le secteur touristique avec la branche hôtelière d'autre part pour ne citer qu'eux.

Ces freins, résistances, voire ces contre-lobbies, sont d'autant moins compréhensibles et d'autant plus regrettables que nos associations font plus que reconnaître la nécessité d'avoir des moyens d'investissements. La preuve en est puisque depuis la première Conférence nationale du handicap en juin 2008, nous demandons l'octroi de mesures budgétaires et fiscales permettant aux acteurs de réussir l'objectif.

Pourquoi militer pour ne pas faire, plutôt que de poser le constat de la nécessité des moyens pour concrétiser une obligation législative ?

Ces postures se permettent d'émerger et d'exister par défaut d'un réel portage politique.

En effet, par comparaison, les acteurs industriels, les consommateurs et les élus ont opéré des changements comportementaux spectaculaires depuis la mobilisation qu'a suscité l'organisation du Grenelle de l'Environnement.

Mais l'accessibilité et ses parties prenantes n'y ont pas été intégrées, alors qu'il s'agit d'un enjeu de développement durable ; et cela a aussi concouru à minimiser la visibilité de l'objectif de la loi du 11 février 2005 en matière d'accessibilité.

Faute de communication ambitieuse et d'une politique publique digne de l'objectif, nous pouvons comprendre que les acteurs de terrain effectuent l'amalgame entre accessibilité et handicap, si bien que l'enjeu d'un cadre de vie conçu pour tous en est très majoritairement ignoré.

Pourquoi vouloir construire la France de demain avec le Grand Emprunt sans y intégrer l'accessibilité dans le contexte d'une démographie vieillissante ?

Pourquoi ne pas vouloir être exemplaire en matière d'accueil touristique, sachant que la Banque mondiale évalue entre 15 à 20 % les pertes de marchés en raison de l'inaccessibilité des infrastructures ; et ce dans le contexte d'une loi sur la modernisation des services touristiques (août 2009) qui complète par des dispositifs, les mesures de baisses de la TVA pour les restaurateurs ?

Que penser d'un acteur aussi vertueux habituellement que le ministère de la Culture et de la Communication, lorsqu'il annonce qu'il lui manque 10 M d'euros pour rendre ses écoles d'architectes accessibles, alors qu'il débloque un plan de 125 M d'euros pour la numérisation des salles de cinéma, ce qui n'est pas une obligation légale ?

Outre le défaut d'une réelle politique publique, comment expliquer les freins connus ou pratiqués par les acteurs de terrain quant à l'objectif de la loi en matière d'accessibilité ?

Le premier de ces constats tient à cette impérieuse nécessité de « briser » une fois pour toutes les représentations faussées qui collent indubitablement à l'image des personnes en situation de handicap quant à leur condition d'être social détenteur de droits, et aspirant à une légitime participation sociale comme tout à chacun.

L'importance des freins que connaît la Société française pour promouvoir une réelle participation sociale des personnes en situation de handicap, tient principalement à une prégnance de stéréotypes faussés qui sont véhiculés inconsciemment, insidieusement et en toute bonne foi par les acteurs.

L'accessibilité, à savoir la capacité pour un individu, d'accéder à un bien, un service ou une activité, est dès lors perçue tel un geste social que le législateur demande de faire aux acteurs publics et privés. Même certaines actions volontaristes sont animées par un « sentiment de bonnes œuvres ». Mais dans l'objectif, la majorité des acteurs ne voient que contraintes législatives et réglementaires destinées à un public minoritaire et spécifique.

La société française paraît alors très éloignée dans les faits de l'ambition qu'a fixée l'intitulé de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005, à savoir « *l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées* ».

L'accessibilité n'est pas une matière sociale, mais au contraire un véritable enjeu de société au sens même de la définition du développement durable, à savoir comme « *un développement qui répond aux besoins des générations du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs* ».

L'accès aux prestations n'est pas uniquement une question d'ascenseurs, de largeurs de portes, de police de caractères, et de signaux lumineux ; il s'agit avant tout d'une société inclusive qui mette tout à chacun dans leurs meilleures conditions pour accéder aux prestations désirées.

Il va sans dire que l'altérité ne se légifère pas, ni ne se décrète ; mais elle se promeut à travers une culture du vouloir-vivre ensemble ; et donc de réelles, tangibles et efficaces campagnes d'information et de sensibilisation.

L'État a fort bien réussi lorsqu'il s'est agi d'en finir avec l'insécurité routière et ses quelque 10 000 morts annuels. Les pouvoirs publics ont la capacité de faire évoluer positivement les comportements, les regards et la considération.

Un vaste plan national de sensibilisation, d'information et de communication permettrait ainsi de faire fortement progresser une vision citoyenne, et non plus « sociale » des personnes en situation de handicap par l'ensemble des acteurs.

Le vouloir « vivre ensemble » implique une considération - en droits et en faits - de nos alter ego dans tous les secteurs de la société, et il ne se résume pas uniquement à des principes législatifs qui n'impactent pas en profondeur des représentations essayant chaque jour des actes impropres à l'objectif de la citoyenneté.

Nous aurions espéré une politique publique qui soit à la hauteur de l'objectif législatif pour mobiliser l'ensemble de la société française, mais il n'est pas encore trop tard...

Nous réitérons ainsi la nécessité de remobiliser de manière urgente l'ensemble des acteurs par une politique publique digne de l'ambition décrite dans la loi du 11 février 2005, laquelle est confirmée par la ratification française de la Convention internationale des droits des personnes handicapées.

Voici nos propositions pour définir les axes d'une telle politique publique :

- Une mission politique : garantir l'application homogène et coordonnée des dispositifs (commissions communales et intercommunales pour l'accessibilité aux personnes handicapées, schémas directeurs d'accessibilité des services de transport, etc.).
- Un dispositif de mesures pour le financement des mises en accessibilité : destiné aux collectivités territoriales, et aux maîtres d'ouvrage privés (par exemple et entre autres les cabinets médicaux et paramédicaux, etc.).
- Un Centre national de ressources et d'information :
 - mutualiser tous les savoirs, expertises et pratiques de l'accessibilité, et en assurer la diffusion auprès de tout acteur en quête de réponse ; recenser, créer et diffuser des outils méthodologiques pour les élus, les techniciens, les maîtres d'ouvrage et les particuliers ;

– s’assurer de la réception des outils existants d’acculturation et d’appropriation de la matière accessibilité par les collectivités territoriales et les maîtres privés (outils méthodologiques pour les élus, outils techniques pour les services techniques).

Au 8 juin 2011, date de la seconde Conférence nationale du handicap, il ne reste plus que 1 303 jours avant l’échéance de 2015.

Jean-Marie Barbier, président de l’APF

Michèle Baron, présidente de la FFAIMC

Arnaud de Broca, secrétaire général de la FNATH

Jean Canneva, président de l’UNAFAM

Philippe Chazal, président du CFPSAA

Cédric Lorant, président de l’UNISDA

Christel Prado, présidente de l’UNAPEI

Contributions individuelles

Contribution de l’Union nationale des associations de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis (UNAPEI)

La Convention de l’ONU relative aux droits des personnes handicapées, ratifiée par la France, stipule dans son article 30 que « *Les États Parties reconnaissent le droit des personnes handicapées de participer à la vie culturelle* » et qu’ils « *prennent des mesures appropriées pour donner aux personnes handicapées la possibilité de développer et de réaliser leur potentiel créatif, artistique, et intellectuel, non seulement de leur propre intérêt, mais aussi pour l’enrichissement de la société.* »

La loi du 11 février 2005 pour l’égalité des droits et des chances, de la participation et de la citoyenneté affirme le droit à l’accessibilité pour tous et définit notamment les critères d’accessibilité et les délais de mise en conformité des établissements et installations recevant du public.

L’accès à la culture, au tourisme, aux sports et loisirs relève d’une part de la mise en conformité du cadre bâti, d’autre part de l’adaptation de l’offre proposée aux publics concernés. C’est ainsi que nous parlerons de la participation pleine et entière des publics handicapés.

Le champ de la culture, des sports et des loisirs est extrêmement large.

La façon de vivre ces activités est de deux types :

– spectateur, lecteur, auditeur : aller au cinéma, au concert, à la bibliothèque ou à une manifestation sportive ;

– acteur investi : pratiquer une activité artistique, sportive soit en amateur soit en professionnel

Si le cadre de base est le même : la qualité de l'accueil (cadre bâti et connaissance des publics), l'adaptation de l'offre, et l'information adaptée sur l'offre, il est bien clair que lorsque la personne est dans l'acte d'apprendre et de créer, l'adaptation de la pédagogie est fondamentale.

Accès à la culture

Le ministère de la Culture s'est emparé de la question de l'accès à la culture des personnes handicapées bien avant la loi du 11 février 2005.

La création de la Commission nationale culture et handicap en 2001 a été un acte fort de son engagement. Cette instance est le rendez-vous formel entre les ministères concernés et les associations représentatives sur le thème de la culture et du handicap.

Toutefois, si les associations représentatives tiennent à cette rencontre, et ce compte tenu des travaux faits en parallèle avec le Conseil supérieur de l'audiovisuel, la Réunion des établissements culturels pour l'accessibilité, l'instance formelle tous les deux ans en moyenne ne peut suffire.

La signature de la convention culture et santé qui reprend les termes de la convention « culture à l'hôpital » est au goût du jour de la loi HPST. En effet, cette convention va se décliner sur le plan territorial sous la forme de conventions régionales conclues entre les DRAC et les ARS.

En 2005, la Convention culture et handicap a été signée entre les ministères concernés et elle prévoyait des signatures régionales entre DRASS et DRAC.

Cette convention n'a pas eu le succès escompté.

Toutefois, nous pouvons nous interroger sur l'élargissement « expérimental » de la convention culture et santé aux établissements médico-sociaux.

En effet la convention stipule « *le ministère de la Santé et des Sports et le ministère de la Culture et de la Communication conviennent de l'opportunité d'étendre le dispositif culture et santé aux établissements médico-sociaux à titre expérimental* ».

Il apparaît essentiel que les ARS, les DRAC n'oublient pas les personnes accueillies dans les établissements médico-sociaux. Les projets culturels dans les établissements sont en effet nombreux et de qualité et permettent aux personnes handicapées mentales d'exercer leur citoyenneté.

La question de la formation des architectes en termes d'accessibilité et de prise en considération des besoins des personnes est essentielle

Pour autant, nous nous interrogeons quant à l'effectivité de l'application concrète du référentiel de formation réglementaire.

Le réseau « Musique & Handicap » se développe et bénéficie du soutien du ministère de la Culture. L'UNAPEI en est un des membres fondateurs.

Afin de favoriser l'accès des personnes handicapées à d'autres disciplines artistiques, il faudrait réfléchir à la mise en réseau de professionnels de la culture, médico-sociaux, collectivités, associations sur d'autres disciplines.

La convention de partenariat entre l'UNAPEI et le Centre des monuments nationaux, renouvelée en 2010, marque la volonté d'améliorer l'accès des personnes handicapées mentales aux monuments nationaux en développant notamment l'offre culturelle adaptée.

Être spectateur, auditeur, lecteur

La question de l'accessibilité recouvre la possibilité pour les personnes handicapées d'avoir accès à l'œuvre. La mise en conformité du cadre bâti doit être effective au 1^{er} janvier 2015.

La formation à l'accueil des personnes handicapées et l'adaptation de l'offre culturelle sont également des éléments à prendre à compte pour une accessibilité réussie.

La prise en compte des besoins des personnes handicapées mentales, notamment les personnes les plus en difficultés est faite par exemple grâce au réseau Cinémadifférence avec une adaptation de l'environnement de la salle (éclairage par exemple).

L'adaptation des contenus culturels, l'accessibilité pour les personnes handicapées mentales a fait l'objet d'un guide ministériel *Équipements culturels et handicap mental*.

Un certain nombre de préconisations/de demandes ont été formulées lors de la Commission nationale culture et handicap.

Une information adaptée, un contenu adapté est nécessaire en réalisant des documents « faciles à lire et à comprendre ». Le guide de l'accessibilité pour les personnes handicapées mentales édité par l'UNAPEI apporte également un certain nombre de préconisations pour une réelle participation des personnes handicapées mentales à la vie culturelle.

Être acteur : amateur ou professionnel

Beaucoup d'associations proposent des activités artistiques aux personnes handicapées (associations du champ du handicap, associations du champ culturel).

L'association « Musique et Situation de Handicaps » fait régulièrement un état des lieux sur l'intégration des personnes handicapées au sein des conservatoires, cela ne concerne que le Val-d'Oise.

Nous nous interrogeons sur ce qu'il en est au plan national : quelle accessibilité aux conservatoires ? Quelle formation des intervenants, enseignants culturels ? Quelle pédagogie ?

Le tourisme

Les personnes en situation de handicap représentent entre 8 et 12 % de la clientèle touristique : l'accessibilité des sites touristiques constitue donc une priorité pour ce public.

Le label « Destination pour Tous » s'appuie sur le label « Tourisme et Handicaps ». La phase d'expérimentation de ce nouveau label est lancée. Ces deux labels répondent aux besoins des personnes handicapées pour repérer les lieux, sites et maintenant territoires touristiques qui leur sont accessibles. Les associations sont représentées au sein de ces deux labels et maintiennent leur niveau d'exigence en termes de formation/sensibilisation des personnels d'accueil, d'une offre adaptée, de prestations de qualité, mais aussi en termes d'informations communiquées au public handicapé et à leur famille (en amont mais aussi sur site *via* les offices du tourisme).

Là aussi, l'accessibilité n'est pas à entendre qu'en termes de mise en conformité du cadre bâti : elle concerne également l'accessibilité des activités touristiques en termes de contenu, d'adaptation du matériel, d'informations adaptées, de signalétique adaptée...

Les activités physiques et sportives

Domaine en lien avec le ministère des Sports et les fédérations françaises des différentes disciplines et/ou dédiées au handicap (FFSA pour le handicap mental)

Nous retrouvons dans ce domaine les mêmes préoccupations en ce qui concerne l'accessibilité :

- l'accessibilité « cadre bâti » des équipements sportifs ;
- l'accessibilité en termes d'accueil ;
- l'accessibilité en termes de spectateur (accès au stade) et en termes d'acteur (pratique en amateur ou en professionnel) ;
- la formation des différents intervenants ;
- l'information aux publics concernés.

Contribution de l'Union des métiers et des industries de l'hôtellerie (UMIH)

Présentation de l'UMIH

L'UMIH représente le premier réseau d'entrepreneurs du secteur CHRD avec ses 80 000 adhérents. Elle comprend cinq branches professionnelles :

- la Fédération nationale de la restauration française (FNRF) ;
- la Fédération nationale des cafés-bars, brasseries, et monde de la nuit (FNCBMN) ;
- la Fédération nationale de l'hôtellerie française (FNHF) ;
- la Fédération de l'hôtellerie familiale nationale (FHFN) ;
- la Fédération nationale des professions hôtelières saisonnières (FNPHS).

L'UMIH rassemble deux syndicats associés : le groupement national des chaînes (GNC) et le Syndicat national de la restauration publique organisée (SNRPO), plus communément appelé : les cafétérias. À ces derniers s'ajoutent un adhérent direct : les bowlings.

L'UMIH est active sur tout le territoire grâce à ses 102 bureaux départementaux et régionaux en contact direct avec les professionnels.

L'UMIH a pour mission de favoriser l'accès à l'information de ses adhérents et de leur apporter des conseils en matière économique, juridique, fiscale, sociale, environnementale grâce à des experts mis à leur disposition, dans le but de les aider à développer leur activité.

Elle noue également des partenariats avec des acteurs économiques essentiels à la mise en œuvre des projets de développement des entreprises de ses adhérents.

L'UMIH est un syndicat patronal qui regroupe les secteurs des cafés, brasseries, discothèques, bowlings, de l'hôtellerie, de la restauration traditionnelle et étoilée (CHRD).

Les problématiques rencontrées par les professionnels

Une réglementation contraignante

Les hôtels, cafés, restaurants et discothèques sont des établissements recevant du public (ERP) et donc soumis à la législation relative à l'accessibilité aux personnes handicapées.

De plus, les articles applicables ne donnent pas toutes les précisions sur les outils existants que l'on peut mettre en place.

Nous notons l'absence de matériel pour la mise aux normes tout handicap ou du moins le manque de concurrence chez les fournisseurs (souvent un monopole et par conséquent avec des tarifs prohibitifs).

La réglementation est contraignante pour les CHRD existants qui pour répondre aux exigences doivent entreprendre de gros travaux.

Une réglementation complexe et appliquée inégalement

La réglementation est complexe surtout dans son application. Le professionnel se retrouve avec des travaux particulièrement lourds en fonction des différents types de handicap et s'interroge sur des points d'application qui risquent fort, dans l'existant, d'entraîner de nombreuses demandes de dérogation en commission.

Parallèlement, à la mise en accessibilité des ERP aux personnes handicapées, les hôtels doivent répondre à d'autres réglementations notamment le classement tourisme (700 hôtels classés) et les règles de lutte contre l'incendie.

D'autant que la profession ne comprend pas non plus l'inégalité de traitement entre les différentes formes d'hébergement (résidence de tourisme,

chambre d'hôte, etc.) du point de vue de la sécurité incendie, de l'accessibilité, de la fiscalité, des aides, etc.

Cette différence de traitement semble de moins en moins justifiée dans la mesure où ces hébergements sont gérés comme des hôtels, démarchent et accueillent les mêmes clients, en offrant de plus en plus souvent des séjours à la nuitée.

L'interprétation des commissions

Selon les commissions, il semble que des interprétations des textes tendent à imposer des mesures qui ne sont pas clairement édictées par la législation.

Il existe aussi un problème de conflit d'interprétation entre les commissions de sécurité incendie et d'accessibilité et les bâtiments de France sur des projets de travaux concernant notre secteur d'activité.

Lors du dépôt de la déclaration de travaux de mise en conformité des établissements vis-à-vis de la sécurité incendie pour 2011, les professionnels se retrouvent confronter à la mise en conformité de l'accessibilité dès aujourd'hui alors que celle-ci est prévue pour 2015.

De ce fait les coûts engendrés pour l'ensemble des travaux (sécurité incendie et accessibilité) ne pourront pas pour certains être possibles (le chiffrage n'étant plus le même).

Cette charge est particulièrement lourde dans la comptabilité de l'exploitation. En effet, les installations de mise en conformité, bien que n'augmentant pas directement les avantages économiques futurs de l'entreprise, sont considérées néanmoins comme des immobilisations. Il en résulte que le coût de l'investissement ne peut faire l'objet d'une déduction immédiate (hormis les biens de faible valeur).

C'est pourquoi il serait opportun que le gouvernement aide les entreprises CHRD à assumer leurs obligations à cet égard.

Le diagnostic accessibilité

Le diagnostic accessibilité n'étant pas clairement défini, se trouve entre les mains d'organismes qui pour certains ne semblent pas répondre à la réglementation ; les professionnels CHRD n'ont pas l'assurance et la garantie sur les diagnostics réalisés dans leur établissement. Les exploitants se retrouvent parfois à refaire des travaux qui n'étaient pas prévus, du fait des différentes interprétations qui sont faites sur le texte par les diagnostiqueurs et par les commissions départementales.

Identification des obstacles à la mise en œuvre des dispositions de la loi du 11 février 2005 dans les CHRD existants

Les toilettes

Les toilettes posent problème aux restaurateurs et cafetiers et hôteliers.

Du fait de l'espace prévu pour les toilettes « handicapés » que l'on doit mettre dans un espace des toilettes homme ou femme ; les dimensions et les murs porteurs ne permettent pas d'élargir et de les installer ; le professionnel se retrouve dans l'obligation de les déplacer et de revoir sa configuration des locaux (problème d'espace, de place, de prévisionnel, de coût).

Dans le cas des petits établissements, les toilettes « handicapés » ne pourront pas être installées.

Du fait de la situation en sous-sol ou en étage ; l'accès aux personnes handicapées est parfois impossible (accès par un escalier et impossibilité de mettre un ascenseur accessible).

Les chambres adaptées aux personnes à mobilité réduite (PMR)

La loi du 11 février 2005 prévoit un nombre minimal de chambres adaptées aux personnes en fauteuil roulant, selon le nombre de chambres offertes par l'établissement concerné.

Problème d'espace : les dimensions et les murs porteurs ne permettent pas d'élargir et de l'installer ; le professionnel se retrouve dans l'obligation de la déplacer et de revoir sa configuration des locaux (problème d'espace, de place, de prévisionnel, de coût).

Problème d'accès : du fait de la situation en sous-sol ou en étage ; l'accès à la chambre pour les personnes handicapées est parfois impossible (accès par un escalier et impossibilité de mettre un ascenseur accessible), surtout pour les petits hôtels.

Les autres chambres

En dehors de ces chambres adaptées, certaines prescriptions sont applicables à l'ensemble des chambres non adaptées.

Les professionnels sont très inquiets de l'évolution récente de certains arrêtés d'application (1^{er} août 2006, 21 mars et 30 novembre 2007) qui tendent à vouloir rendre accessible l'ensemble des chambres d'un hôtel

Une telle évolution va, nous semble-t-il, bien au-delà de la politique souhaitée par le législateur de 2005 et ne peut qu'entraîner une multiplication déraisonnable des demandes de dérogations d'ici à 2015. Pour respecter l'objectif de la loi, un travail concernant les mesures possibles de substitution nous semble nécessaire dans le cadre du groupe de travail et d'études créé par l'article 11 de l'arrêté du 21 mars 2007 (*JO* du 5 avril 2007).

Les portes

Problème d'espace : les dimensions et les murs porteurs ne permettent pas d'élargir toutes les portes et de les installer ; le professionnel se retrouve dans l'obligation de revoir sa configuration des locaux (problème d'espace, de place, de prévisionnel, de coût).

L'obligation de modifier les largeurs des portes des locaux non adaptés (chambres, salles de bain...) a pour conséquence de réaménager l'ensemble de ces surfaces après démolition de l'ensemble des cloisonnements.

Les ascenseurs

Problème d'espace : les dimensions et les murs porteurs ne permettent pas d'élargir et de l'installer ; le professionnel se retrouve dans l'obligation de revoir sa configuration des locaux (problème d'espace, de place, de prévisionnel, de coût).

Problème de coût important : l'installation d'un ascenseur accessible à tous les handicaps représente un coût très élevé.

L'espace d'attente sécurisé

Problème d'interprétation des commissions lors de leur passage qui refusent que cet espace soit installé dans la chambre adaptée.

Les quatre handicaps

Tous les handicaps ne sont pas faciles à appréhender par les professionnels de notre secteur.

Problème du chiffrage des travaux avant le commencement de la mise aux normes.

Problème concernant les architectes et professionnels du bâtiment qui n'ont pas tous les éléments en main sur l'accessibilité.

Certains de nos professionnels se sont engagés dans des travaux aux coûts exorbitants du fait du manque de précisions et d'incertitudes sur les exigences à satisfaire.

Les renseignements transmis par les architectes et organismes de contrôle doivent être cohérents.

Les professionnels doivent pouvoir évaluer dans le temps les travaux sur un plan prévisionnel et financier.

La profession a besoin d'une interprétation des textes uniforme et claire.

Préconisations d'amélioration

L'UMIH, première organisation patronale du secteur des cafés, hôtels, restaurants et discothèques avec plus de 80 000 adhérents et 102 bureaux à travers l'hexagone et dans les DOM-TOM. Quatrième employeur français avec 800 000 salariés, elle représente tous les métiers de l'hôtellerie indépendante et

chaînes, la restauration traditionnelle et étoilée, les cafés et les acteurs du monde de la nuit et les professions saisonnières.

Aujourd'hui, si les textes restent en l'état pour la mise aux normes 3 000 à 4 000 hôtels familiaux sur 18 000 risquent de mettre la clé sous la porte, d'ici à cinq ans ; de plus, 30 000 emplois directs et indirects sont menacés et les pertes de chiffre d'affaires pourraient s'élever à 4 Mds d'euros.

Bien que l'amélioration de l'accès aux personnes handicapées soit primordiale, la profession demande :

- d'entamer une réflexion sur les normes contraignantes pour la profession ;
- de toiletter la réglementation et de prévoir en cas d'impossibilité des mesures de substitution ;
- de favoriser la formation du personnel à l'accueil des personnes handicapées ;
- de concilier plus harmonieusement l'accessibilité des personnes handicapées avec la sécurité incendie et la préservation de notre potentiel touristique ;
- de prévoir un meilleur accompagnement des professionnels ;
- de proposer des aides financières aux professionnels de notre secteur ;
- de proposer des financements adaptés pour la petite hôtellerie ;
- de concilier plus harmonieusement la sécurité incendie avec l'accessibilité des personnes handicapées et la préservation de notre potentiel touristique ;
- que les commissions aient plus un rôle de conseils ;
- que la profession soit bien représentée au sein des commissions de sécurité incendie et d'accessibilité.

Conclusion

La profession est prête à travailler à un meilleur accueil des personnes handicapées mais on ne peut pas nous demander d'ignorer l'aspect économique tant en termes d'emplois qu'en termes d'entreprises pour les établissements CHRD qui ne pourront en l'état des textes répondre à la législation (suite à des enquêtes menées sur le terrain).

Seuls ceux qui auront les moyens pourront s'en sortir et tout ce qui fait la caractéristique de nos petits établissements familiaux et de nos petits cafés risquent de disparaître.

Cette réglementation difficile conduit à des interprétations variées tant pour les juristes que pour les exploitants, les professionnels du bâtiment, les architectes, les diagnostiqueurs, etc.

Enfin, nos entreprises, pour pouvoir fonctionner doivent avoir besoin de sécurité, de pérennité et de stabilité et, face à cette législation, elles se trouvent dans l'insécurité continue.

Pourquoi ne pas voir cette problématique non pas au niveau de l'entreprise et du secteur d'activité mais de s'inscrire dans un projet global de l'accessibilité de la commune, de la ville (accès aux établissements publics, aux transports, voirie, ERP, etc.) et de tenir compte dans la ville des situations existantes en termes de capacités d'accueil des personnes handicapées.

Aussi nous demandons de pouvoir travailler sur cette réglementation au sein d'un groupe de travail avec les associations, les professionnels du bâtiment, et les ministères concernés.

Contribution du groupement national des chaînes hôtelières (GNC)

1) Les chaînes hôtelières auront fait tous leurs efforts, d'ici à 2015, pour rendre accessibles leurs établissements, conformément aux dispositions de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 et aux nouvelles normes de classement hôtelier :

- tous les hôtels, neufs et existants, seront prêts à accueillir tous les types de handicap (moteur, sensoriel, mental) ;
- le personnel de chaque établissement aura été formé à l'accueil des personnes handicapées et la clientèle sensibilisée à leur situation ;
- tous les hôtels, quelle que soit leur catégorie, respecteront les exigences portant sur le nombre minimal de chambres adaptées aux personnes en fauteuil roulant (1 chambre pour les établissements comportant moins de 20 chambres, 2 chambres pour les établissements comportant moins de 50 chambres, 1 chambre supplémentaire par tranche de 50 chambres supplémentaires au-delà de 50 chambres) ;
- toutes les chambres dites adaptées et les parties communes seront conformes aux exigences réglementaires dans les bâtiments neufs comme dans les bâtiments existants.

2) En revanche, certaines dispositions des arrêtés d'application pris en 2006 et 2007, concernant les chambres non-adaptées sont inapplicables en l'état. Ce sont celles qui portent :

- Pour les constructions neuves, sur les portes d'accès aux chambres

D'après l'article 10 de l'arrêté du 1^{er} août 2006, modifié par l'arrêté du 30 novembre 2007, *« l'extrémité des poignées des portes, à l'exception de celles ouvrant uniquement sur un escalier, et à l'exception des portes des sanitaires, douches et cabines d'essayage ou de déshabillage non adaptés, doit être située à plus de 0,40 m d'un angle rentrant de parois ou de tout autre obstacle à l'approche d'un fauteuil roulant ».*

L'article 10, tel que rédigé actuellement, définit une liste exhaustive de locaux non adaptés pour lesquels l'imposition des 40 cm n'est pas exigée. Par ce fait, tout local non listé se voit appliquer cette contrainte, en particulier, les chambres, les salles de bain, et autres locaux non-adaptés visés dans ce même arrêté.

- Pour les bâtiments existants, sur la largeur des portes d'accès aux cabines WC, douches, portes de salle de bain, etc.

D'après l'article 8 de l'arrêté du 21 mars 2007, *« nonobstant les dispositions du présent article, dans les établissements hôteliers et les établissements comportant des locaux d'hébergement existants, seules les portes permettant de desservir et d'accéder aux chambres adaptées et aux services collectifs doivent avoir une largeur minimale de 0,90 m. La largeur minimale des portes des chambres non adaptées est de 0,80 m ».*

Or, si la largeur minimale des portes de ces locaux peut être fixée à 80 cm dans les constructions neuves, il est généralement difficile et très coûteux de remplacer les portes existantes des cabines sanitaires, salles de bain et autres portes de locaux non adaptés aux utilisateurs de fauteuil roulant.

Conclusion

Le GNC regrette que le groupe de travail et d'étude de l'accessibilité des établissements hôteliers créé par l'arrêté du 21 mars 2007 ne se réunisse plus et propose de le réactiver.

L'Observatoire interministériel de l'accessibilité et de la conception universelle a été installé cinq ans après la promulgation de la loi du 11 février 2005. La présidence en a été confiée à Madame Sylvie Desmarescaux, sénatrice.

Il a pour mission d'évaluer l'accessibilité et la convenance d'usage des bâtiments d'habitation, des établissements recevant du public, des lieux de travail, de la voirie, des espaces publics, des moyens de transports et des nouvelles technologies. Il recense les progrès réalisés et est chargé d'identifier les obstacles à la mise en œuvre des dispositions de la loi de 2005 en matière d'accessibilité et les difficultés rencontrées par les personnes handicapées dans leur cadre de vie.

Il rassemble, sous l'égide du Premier ministre, 57 membres, acteurs privés et publics de l'accessibilité représentant tous les secteurs de notre société.

L'Observatoire a organisé ses travaux autour des quatre thèmes : « le cadre bâti », « la voirie et les transports », « la culture, les sports, les loisirs et le tourisme » et « les nouvelles technologies, moyens de communication et d'information ». A ces groupes s'adjoignent ceux liés à la création du futur centre de ressources en accessibilité et à l'appui méthodologique sur les recueils de données statistiques.

L'analyse de ce chantier, d'une ambition sociale et économique considérable, a révélé plusieurs problématiques liées à l'ampleur et l'hétérogénéité des champs à étudier, et à la multiplicité des acteurs concernés.

Ce domaine se caractérise ainsi par un manque évident en matière de données, car la loi de 2005 n'a pas prévu de remontées d'information obligatoires de la part des acteurs ou des administrations. Aussi a-t-il, dans sa première année d'exercice, travaillé sur certains secteurs à la construction d'enquêtes permettant une remontée d'information afin de structurer à l'avenir le suivi des avancées permises.

Enfin l'Observatoire s'est aussi vu confier par le Gouvernement, la mission d'auditionner les opérateurs de transports sur leur politique en matière d'accessibilité suite à une « table ronde » qui s'est tenue le 3 juin 2010.

Ce premier rapport se positionne comme l'une des contributions à la tenue, le 8 juin 2011, de la seconde Conférence nationale du handicap.



Diffusion
**Direction de l'information
légale et administrative**
La **documentation** française
Tél. : 01 40 15 70 10
www.ladocumentationfrancaise.fr

Prix : 18 €
ISBN : 978-2-11-008653-2
ISSN : 0981-3764
DF : 5 HC26770
Imprimé en France

