

# AFPAPH - Forum Accessibilité - 6 novembre 2019

## Tables rondes

### Table Ronde #1

Animée par **Muriel Larrouy** Délégation Ministérielle à l'Accessibilité (DMA), Chargée de Mission et **Noël Thorin**, Président de Normall

Thème : **Avancées réglementaires - Loi d'Orientation des Mobilités Espace public - Voirie**  
**Accessibilité du cadre bâti - collecte des données standardisées en matière d'accessibilité de la voirie**

Introduction de **Sylvain Denoncin** :

Bonjour à tous.

Merci d'être venus à cette journée consacrée à l'accessibilité. Nous sommes ravis au sein de l'AFPAPH d'organiser cette journée. Les événements liés à l'accessibilité sont rares, nous sommes fiers de contribuer à faire avancer le sujet au sein de cette belle association, qui pour mémoire, a été créée en 2005 au moment où se mettait en place la loi. Elle regroupe aujourd'hui près de soixante dix entreprises représentatives de la filière Accessibilité, bureaux d'études, fabricants, installateurs qui chaque jour contribuent humblement à rendre la France un peu plus accessible.

Je suis le président de l'AFPAPH. Je tiens à remercier Pierre Aidenbaum et toute son équipe de la Mairie du 3ème, pour avoir accepté d'héberger cet événement, qui nous tient vraiment à cœur.

Ce que l'on constate, et je vais être bref : il y a maintenant 15 ans, quand on a démarré l'accessibilité, l'essentiel des membres de l'AFPAPH était liés à des entreprises de l'accessibilité physique de la ville et des bâtiments. Depuis maintenant 4 ans, on voit que l'accessibilité se "phygitalise". Autrement dit, le monde du digital, du numérique, de la donnée, croise de plus en plus le monde physique. Cela se traduit à travers les membres que vous pouvez croiser dans les halls, avec des prestataires intervenant de plus en plus sur le digital et le physique.

Cela fait une bonne transition pour attaquer cette première table ronde, qui sera suivie d'un temps dédié aux questions.

Nous comptons sur vous pour interroger les deux intervenants du jour : Muriel Larrouy que nous sommes ravis d'accueillir, Chargée de Mission à la DMA, nous parlera des avancées réglementaires sur les sujets de mobilité et de transport, et Noël Thorin, Président de NORMALL, bureau d'études en accessibilité basé à Lille, nous fera le plaisir d'animer cette table ronde avec Muriel.

Je compte sur vous pour les interroger, les triturer, au terme de cette présentation, qui consistera à mettre sur la table les avancées réglementaires, notamment les éléments de la loi LOM définissant un nouveau cadre pour l'accessibilité de la ville en France.

Bonne conférence à tous

**Noël Thorin** Merci Muriel, de te prêter à ce jeu de témoignage de questions/réponses. Peut-être que tu peux nous préciser quelle est ta fonction, ton domaine de spécialité ?

**Muriel Larrouy** Je suis Muriel Larrouy, je travaille depuis 3 ans et demi à la Délégation Ministérielle à l'Accessibilité, sociologue de formation, je suis spécialisée dans les politiques publiques.

J'ai commencé en 2001 à la RATP, travaillant à la mise en accessibilité des lignes de bus pour définir ce qu'était une ligne de bus accessible, afin que son usage puisse avoir lieu. Tant qu'il n'y avait pas de déclaration d'accessibilité, il ne pouvait pas y avoir d'accueil des personnes sur les lignes.

J'ai ensuite travaillé pour une collectivité territoriale pendant une dizaine d'années pour faire fonctionner un réseau de bus.

Je suis maintenant à la DMA sur les domaines de la mobilité et des transports, qui sont pour moi des politiques publiques très réactives, dans le sens où lorsque l'on souhaite faire des modifications d'offres de services en une ou deux années, on peut déjà aboutir à des modifications. Lorsque vous le faites dans le logement, il peut s'écouler une dizaine d'années, ce n'est pas ma temporalité.

Réactive aussi dans le sens où si vous faites des erreurs en matière de mobilité, vous avez le retour de bâton immédiat. Si vous faites une erreur sur l'offre que vous comptez mettre en place en transport, le 1er septembre au soir, vous recevez l'ensemble des appels téléphoniques pour vous dire que vous vous êtes trompé ; c'est une politique qui n'autorise pas l'erreur.

Mon domaine de compétence, c'est la mobilité. Pour tout ce qui concerne le logement et les ERP, pour lesquels vous attendez plein de réponse, j'essaierai de vous apporter des éléments.

Le plus simple sera de contacter ma collègue Julia Zucker à la DMA qui, si vous êtes inscrit à la newsletter de la DMA, vous fera parvenir une newsletter d'ici quelques jours, puisque les décrets que vous attendiez sur les Ad'AP ont été signés, ils devraient être opérationnels sous peu.

Pour ceux qui ne connaissent pas encore la newsletter de la DMA inscrivez-vous: [dma.sg@developpement-durable.gouv.fr](mailto:dma.sg@developpement-durable.gouv.fr) , vous aurez les dernières actualités au fil de l'eau à raison d'une NewsLetter par mois ; quand il y a besoin de faire un zoom particulier, on le fait.

J'essaierai de répondre à quelques questions sur le logement les ERP, mais ce sera peu.

Aujourd'hui, nous sommes ici pour aborder deux grands thèmes : l'évolution de la réglementation et le point sur la loi LOM.

La réglementation couvre l'ensemble des maillons de la chaîne de déplacement. On part du logement en passant par la voirie, les transports et évidemment les ERP. Mais il ne faut pas oublier les systèmes dématérialisés, d'information et d'achat, comme le web et les services téléphoniques par exemple.

Nous avons aussi un point particulier sur lequel insister à travers la formation et la sensibilisation du personnel. Parce que vous savez que sans l'humain, l'accessibilité, malgré le progrès, peut difficilement se développer.

Je vous propose 15 à 20 minutes pour chaque thème.

Réglementation applicable aux ERP, au logement, le public et la formation du personnel. Vous pourrez poser vos questions à l'issue de chacun des thèmes ; vous pourrez en poser beaucoup plus à la fin, on aura un quart d'heure.

Ensuite on parlera de l'évolution de la réglementation mobilité pendant une dizaine de minutes.

On va donc faire un premier point sur la réglementation.

Mon actualité depuis 2 ans, c'est la loi d'orientation des mobilités, qui devrait être voté le 19 novembre, dans très peu de temps. La majorité des mesures de la loi d'orientation de mobilité sont d'application directe. Courant décembre, lorsqu'elle aura fini son trajet législatif, les mesures seront d'application.

Quelques-unes auront besoin de décrets, ils sont en cours de rédaction. Ce sera rapide. Et la loi d'orientation comporte plusieurs mesures en matière d'accessibilité, dont certaines vont modifier vos pratiques.

**NT** Très bien. Muriel, l'évolution de la réglementation des ERP ce n'est pas ta spécialité, pour autant, est-ce que tu peux nous parler de la modification des Ad'AP ?

**ML** Il y a deux décrets que vous attendiez. Nous sommes 6 personnes à la DMA, je suis là avec des compétences limitées sur les ERP. Il y a la Déléguée Ministérielle Brigitte Thorin, qui ne pouvait être là aujourd'hui. Le consensus a été vite trouvé, il a fallu trouver du temps pour produire le décret conformément

à l'agenda réglementaire. Vous avez maintenant deux décrets pour le prix d'un seul.

Les décrets ont été signés hier. Julia Zucker va partager avec vous la newsletter qui présente le contenu des décrets. Le second, celui sur le suivi des Ad'AP approuvés, permet à présent de modifier un Ad'AP approuvé, en cas d'évolution du patrimoine notamment.

Pour le côté pratique, ce seront des attestations d'accessibilité qui sont mises en ligne et à votre disposition sur le site de procédures simplifiées. Je ne veux pas aller plus loin, j'ai trop peur de vous donner des éléments erronés. Julia Zucker vous fera la communication très rapidement.

**NT** Concernant le logement ?

**ML** Concernant le logement, vous n'avez certainement pas manqué l'évolution : les ascenseurs obligatoires pour les R+3 dans le neuf, c'est une belle avancée. On voit un rattrapage de la France vis-à-vis de ses voisins qui étaient déjà R+3 depuis un moment.

C'est d'application pour tous les permis de construire déposés depuis le 1er octobre.

**NT** On peut aussi parler des seuils de douche.

**ML** Normalement, d'ici la fin de l'année, il devrait y avoir un aboutissement. Je sais que tous les acteurs y travaillent encore. C'est parfois compliqué de faire entendre la nécessité de travailler sur les points de ce type à des acteurs qui peuvent enjamber les rebords baignoire sans se poser de questions.

Il est également intéressant de constater qu'en travaillant sur les politiques d'accessibilité du transport - service public – d'autres acteurs privés, côté logement, travaillent quand même dans le sens du service public.

Le logement, les ERP, c'est du bâtiment, pas tous du service public. Les différents acteurs n'ont pas tous la même logique, la mission est de grande ampleur et les compromis difficiles à trouver.

À la DMA, nous sommes une petite équipe : la Déléguée et trois Chargés de Mission. Éric Alexandre est sur l'espace public, la normalisation des équipements extérieurs. Julia Zucker est sur le cadre bâti ; et moi sur les transports.

**NT** On disait que la formation du public et du personnel étaient des points cruciaux pour accompagner l'accessibilité. Quelle évolution ?

**ML** Sur toute la partie formation et sensibilisation des salariés en contact avec le public, il y avait encore beaucoup trop de flou. Il y a bien des obligations, mais le contenu même des formations avait besoin d'être précisé.

Julia Zucker a donc travaillé avec beaucoup d'acteurs, dont un certain nombre d'entre vous certainement, cela a abouti à un référentiel des attendus sur la formation obligatoire, pour accueillir des personnes handicapées.

Si vous ne disposez pas encore du référentiel, il ne faut pas hésiter à aller sur le site Internet de la DMA, il est téléchargeable gratuitement. Il est valable aussi bien pour les agents en contact avec le public dans les ERP, mais aussi dans les réseaux de transport, conducteurs de bus, agents au niveau d'un système d'accueil, etc. N'hésitez pas.

Concernant les évolutions, en matière d'information, vous avez le RGAA qui a changé de nom, et qui s'appelle désormais "référentiel général" ; ils n'ont pas changé le sigle, c'est toujours le même, cela permettra d'améliorer l'accessibilité des sites Internet via un décret qui est sorti il y a un mois.

N'hésitez pas à sensibiliser vos contacts, vos donneurs d'ordres, sur l'importance à accorder à l'accessibilité des sites Internet et aussi des applications, c'est indispensable ! Indispensable pour tout le monde, pas uniquement pour les malvoyants. En résumé, l'ergonomie pour tous s'en trouve améliorée. Qui dit ergonomie améliorée dit accessibilité pour tout le monde.

L'accueil téléphonique, cela fait un an que c'est obligatoire, il faut aussi continuer là-dessus.

Tout ce qui permet d'informer les personnes qui cherchent de l'information sur l'accessibilité d'un lieu avant de s'y rendre est indispensable.

Véritablement, que cela soit de l'information par téléphone, par les sites Internet, il faut suivre le référentiel

et les outils qui se développent.

**NT** Comme promis, 2 ou 3 questions, sur l'ensemble de l'évolution de ces réglementations. Pas de question ? C'est tout clair.

**ML** Et bien, parlons de la loi LOM dont une large partie est consacrée à l'accessibilité ; 5 ensembles de nouveautés au niveau de l'accessibilité,

Le premier concerne l'accessibilité des réseaux de transport, avec un ajustement sur la notion de substitution. Exemple : lorsque les réseaux devaient se mettre en accessibilité, il devait être repéré quels étaient les points d'arrêt de bus prioritaire, cela correspondait à un certain nombre de critères faisant que ces arrêts là devaient être mis en accessibilité de manière prioritaire.

Il était aussi dit dans la loi que lorsqu'un arrêt prioritaire ne pouvait être mis en accessibilité (grande pente, trottoir trop étroit le long d'un mur), la collectivité devait mettre en place un réseau de service de transports de substitution.

Imaginez un petit réseau avec 5 arrêts en impossibilité technique avérée (ITA), pensez-vous pouvoir créer un 2<sup>ème</sup> réseau de substitution pour 5 arrêts ? Comment l'utilisateur eut-il pu savoir qu'il s'agissait d'un arrêt prioritaire et pouvait déclencher le réseau de substitution ?

C'était une véritable usine à gaz, personne ne pouvait s'en sortir.

Information sur un arrêt de bus : c'est accessible ou pas. Ça ne peut pas être il n'est pas accessible car il est en ITA, donc vous pouvez déclencher quelque chose. Il a donc été prévu dans la loi de permettre aux collectivités de créer d'autres moyens d'accessibilité, comme de mettre en accessibilité deux arrêts supplémentaires pour chaque arrêt en ITA, de manière à prolonger l'accessibilité des réseaux de bus avec une solution plus pratique, sans pénaliser les usagers.

Toujours sur le sujet de l'accessibilité des réseaux, jusqu'à il y a encore quelques années, lorsque un usager avait besoin de réserver une assistance pour utiliser les trains, il y avait différents moyens : un numéro de téléphone unique et une adresse mail, c'était une plate-forme unique. À partir de ces moyens, la personne contactée garantissait le déclenchement de l'assistance.

L'utilisateur allait être pris en charge dans la gare de départ et pris en charge dans la gare de correspondance s'il y avait une correspondance.

C'était très bien, cela marchait dans les gares nationales, sauf qu'avec la régionalisation des services et l'ouverture des services ferrés à la concurrence, on s'est retrouvé avec 12 numéros de téléphone.

Lorsque l'utilisateur devait construire son trajet, il devait appeler le bon numéro. Il fallait savoir si la gare était régionale ou nationale. Si c'était une gare régionale, il devait trouver le numéro correspondant à la bonne région, et en plus, si la gare d'arrivée était dans une autre région, il devait joindre l'autre région, les échanges d'informations n'étant pas possibles d'une région à l'autre.

Ce qui devait fonctionner ne fonctionnait plus.

Il a donc été prévu une plate-forme nationale pour toutes les gares. Qu'elle soit sur le réseau SNCF national, sur le réseau SNCF régional, ou bien sur les réseaux d'autres opérateurs suite à l'ouverture à la concurrence pour un certain nombre de lignes, on doit avoir à terme la même efficacité s'étendant à plus de gares.

Toujours sur les transports, un certain nombre de collectivités disposent de services de transport spécialisés. Ces services sont très difficiles d'utilisation pour les personnes handicapées.

Il y a des commissions d'accès, il faut habiter localement : vous habitez à Poitiers, pour aller à Bordeaux vous n'avez pas le droit d'utiliser le service de Bordeaux parce que vous n'êtes pas de Bordeaux.

Vous avez déjà eu des difficultés à obtenir votre reconnaissance à plus de 80 %, vous allez repasser devant une commission médicale parce que, potentiellement, vous allez ne plus être handicapé, et vous n'auriez pas besoin du service de transport spécialisé. C'était vraiment compliqué. La loi impose maintenant aux collectivités offrant ce type de service, l'interdiction de commission médicale si la personne a déjà sa reconnaissance à 80 % et plus.

La deuxième nouveauté, c'est l'interdiction d'obligation de résidence.

Si la personne habite Poitiers, et qu'elle correspond aux cibles du réseau TPMP de Bordeaux, lorsqu'elle arrive à Bordeaux, elle a droit aux services de transport de Bordeaux.

Sur les réseaux de province, le changement ça sera un petit allègement pour les personnes qui bénéficient d'e la reconnaissance à 80 % et plus. Il n'y a plus de commission ou d'obligation de résidence, pour les commissionnaires, un peu de travail en moins, et donc, potentiellement, quelques personnes en plus accueillies localement lorsque ce sont des voyageurs extérieurs.

Pour la région Île-de-France, le changement sera énorme : 30 % des courses se font à vide. Les PAM sont départementales et pour le PAM 75 qui envoie un parisien à La Défense, il n'a pas le droit de prendre quelqu'un du 92 et l'envoyer dans le 75, il revient à vide.

Avec les perspectives de 2024, cela peut arriver à optimiser le dispositif des services en Île-de-France.

Voilà, c'est le gros ensemble sur les transports

**NT** On sait que la loi LOM est aussi une façon de lutter contre le réchauffement climatique. A travers l'utilisation de plus en plus de vélo ou de voitures électriques notamment. Peux-tu nous en dire un peu plus sur l'accès aux bornes de recharge ?

**ML** Que cela soit l'Europe ou d'autres pays, tout le monde avance dans la direction du développement des voitures électriques, c'est très bien. L'Europe a même prévu que l'accès devait être non discriminatoire, ce n'était pas tant pour le handicap que pour les marques de véhicule : les bornes de recharge ne pouvaient pas être réservées aux Mercedes ou aux Renault ; la discrimination peut être très variée....

Dans la loi d'orientation des mobilités, on a bien précisé qu'il y avait obligation pour les personnes handicapées de prévoir l'accessibilité aux bornes de recharge électrique, en partant du principe que c'était un service public et pas du stationnement. Et que, comme tous services publics, il devait être à 100 % accessible, toutes les places devant être dimensionnées en conséquence.

Après, on sait que l'espace public est quand même contraint.

On n'est pas parti sur du 100 %, la concertation menée avec les associations était claire là-dessus, elles étaient d'accord sur le fait qu'on ne pouvait pas demander 100 % des places accessibles.

En revanche, on n'est pas arrivé à se mettre d'accord sur un taux durant le processus législatif. Or, dans la loi, il est écrit que le taux sera déterminé par décret, ce qui n'est peut-être pas plus mal. Dès qu'on inscrit les choses dans la loi, il faut une nouvelle loi pour la détricoter.

La loi dit c'est fait par décret, ce qui veut dire qu'il y aura un décret.

Trois réunions de concertation sont prévues, l'une en interne entre tous les ministères, une autre avec les associations ; entre temps, on aura vu les préfets.

Il y a beaucoup de choses à voir, et donc on aura un nombre de places avec des bornes de recharge accessibles, ces places n'étant pas réservées, en tout cas, dans un premier temps, ce n'est pas prévu.

On va aussi travailler sur l'accessibilité pour que les bornes puissent être facilement utilisables.

Que se soit la taille ou la force de la personne, que cela soit fait d'un seul bras sans avoir besoin des deux, l'écran doit être assez clair pour être utilisable ; il est prévu de garantir l'accès aux services publics des dispositifs de recharge.

**NT** Très bien. En matière d'information du public, je crois qu'il y a beaucoup d'ambition ?

**ML** Comme on l'a souligné dans l'introduction, le digital est indispensable. L'accessibilité, vous en êtes conscients, c'est une activité parcellaire : il y a certains ERP, il y a certains tronçons de voirie, certains morceaux du réseau de transport, mais pas tout. Pour que l'accessibilité soit utilisée, il faut que les usagers en soient informés.

Qu'est-ce qui est accessible ? Sous quelle forme ? Il va falloir que l'on puisse décrire l'accessibilité, mais de manière standardisée.

Parce qu'une gare accessible, un ERP accessible, ça ne veut rien dire : on ne sait pas s'il est de plain-pied si la porte s'ouvre automatiquement, s'il y a besoin d'un ascenseur, etc... Accessible, cela ne veut rien dire en tant que tel.

Il va falloir décrire l'accessibilité et la décrire de façon homogène, en tout point du territoire, et quel que soit le secteur d'activité.

C'est-à-dire que lorsque l'on parle de l'accessibilité des réseaux de transport, on va décrire l'accessibilité de

la gare, l'ERP.

Il faut que cette description soit compatible avec les descriptions d'autres types d'ERP. Et lorsque l'on décrit un arrêt de bus sur un réseau de transport, il faut que la description de l'arrêt de bus et de l'accessibilité aux alentours soit la même que lorsque l'on parle de l'accessibilité de la voirie pour les collectivités territoriales. Donc, on a ce que l'on peut imaginer, un petit tableau à 3 colonnes, vous avez le monde des transports, avec ses normes ; la norme des textes, c'est la manière de parler dans le monde des transports.

Vous avez peu d'acteurs organisateurs des mobilités, quelques grands groupes de transporteurs, nous avons avancé vite. La standardisation, la façon de décrire l'accessibilité dans les transports a été normalisée.

Il y a ce que l'on appelle un profil accessibilité. C'est très bien, c'est facile, c'est fait, c'est bon.

Après, vous imaginez une seconde colonne avec la description de la voirie. Il y a plein de collectivités qui ont décrit l'accessibilité de la voirie, aucune ne l'a fait de la même façon.

Là, on est plus sur le monde géographique, on est dans le système des SIG (Système d'Information Géographique), ce n'est pas celui des transports. Sauf que l'on a besoin que les données de la voirie puissent être versées dans le monde des transports pour alimenter les calculateurs d'itinéraire. Vous utilisez Vianavigo, c'est parfait. Vous êtes valide, vous partez du 133 boulevard Descartes pour aller jusqu'à La Défense, on vous dira que vous avez 150 m à faire sur le trottoir, que vous arrivez à un arrêt de bus pour prendre le 414, vous arrivez à telle gare et lorsque vous êtes en fauteuil roulant, on vous donnera peut-être pas le même itinéraire, mais on vous donnera pas la possibilité de savoir si la voirie est accessible ou pas.

L'autorité organisatrice d'Île-de-France ne dispose d'informations que sur la partie réseau de transport, elle n'a pas la voirie. Si elle veut l'avoir, il faut que cela soit décrit de la même manière que l'on a pu décrire l'arrêt de bus.

La loi d'orientation des mobilités va obliger tous les réseaux de transport à décrire l'accessibilité de leur réseau de transport selon les textes. Avec les mêmes termes que l'on soit à Lyon, Paris ou Marseille, ça sera la même façon de décrire l'accessibilité. Cela obligera les collectivités à décrire selon la norme créée par l'État.

Aux bureaux d'études présents ici, on est en train de normaliser la façon de décrire l'accessibilité. Ce ne sera pas une description du type : c'est conforme ou pas conforme. On est vraiment sur : comment se présente l'environnement, le trottoir fait telle largeur, ce qui permettra à la personne de se dire je suis en mesure de passer. On est sur de la description pour que l'usage soit rendu possible. Il y aura des bases de données créées qui seront interopérables, le travail est en cours et sera fini courant décembre.

Dernière colonne, ce sont les ERP. Ce ne sont pas des ERP comme tous les autres, il faudra aussi les décrire avec les mêmes termes, de manière à ce que la personne utilisant un calculateur d'itinéraire reçoive le même type d'information.

Tout ce travail de normalisation est en cours pour développer des outils. On a déjà des outils dans les transports. Il y a un logiciel semi-automatisé qui s'appelle Chouette ; peut-être que certains d'entre vous le connaissent.

Sur la partie voirie, il y a des "boîtes" de collecte. Dans certains bureaux d'études, vous pourrez enrichir l'application pour décrire l'accessibilité, faire finalement une double prestation pour votre donneur d'ordre. Vous allez lui faire sa description de conformité pour qu'il sache les actions à mener pour être conforme. Vous pourrez lui faire la description pour l'usage de ses espaces à destination des gens amenés à les utiliser. On est vraiment sur quelque chose de pratique.

On a aussi la description de l'accessibilité des ERP. Julia Zucker propose un outil de collecte : Access for All. On a été retenu par un outil de l'État pour nous aider à développer une application de normalisation de la description, qui vous permettra de décrire l'accessibilité des ERP et d'alimenter les données nationales. En voirie, 30 000 communes et en ERP, 2 000 000... il fallait que ce soit l'État qui crée la base de données.

L'Europe demande à ouvrir les données en matière de mobilité, la France va plus loin. Ouvrir des boîtes dont les bases de données sont vides, ça ne sert pas à grand-chose ! Nous allons plus loin en obligeant à créer des bases de données et des ensembles qui vont permettre, ensuite, d'alimenter des calculateurs d'itinéraire et des GPS piéton. Il y en a plein qui existe, mais peu avec des GPS à précision de +/- 0 mètre. Parfois il y a des effets canyons, il vous placera sur le trottoir d'en face. Quand vous êtes voyant, ce n'est pas un problème, mais quand vous êtes malvoyant ou aveugle et que l'on vous mène sur le trottoir opposé à votre destination, ce n'est plus la même chose.

Ces bases de données vont permettre d'alimenter des GPS piéton en leur donnant plus de précisions.

L'autre élément d'obligation, c'est que l'Europe a prévu une liste très conséquente de tout ce qui était données de mobilité. Il y avait beaucoup de choses, par exemple les bornes de recharge électrique qui sont des éléments de la mobilité.

Nous avons rajouté les balises numériques, les balises Bluetooth, de manière à pouvoir alimenter les calculateurs d'itinéraire et les GPS en utilisant les infrastructures existantes et en pouvant se connecter sur ces infrastructures.

**NT** Tout cela pour une meilleure qualité d'usage finalement. Est-ce que ça va se mesurer ?

**ML** La qualité d'usage c'est, on va dire, le 2<sup>ème</sup> temps. Quand on est le nez dans le guidon et qu'on travaille sur la mise en accessibilité des espaces, on est déjà très satisfait de pouvoir avancer.

La 2<sup>ème</sup> étape, c'est rendre possible cet usage en informant.

La 3<sup>ème</sup> étape, c'est mesurer la qualité d'usage en pouvant améliorer les espaces ou les aménagements. Cette mesure est déjà en cours dans les réseaux de transports en commun.

Il existe une certification portée par le label Cap'Handéo Mobilité. C'est une grosse association, formée par d'autres associations de personnes handicapées. Ils ont commencé par labelliser des services d'aide à la personne en précisant qu'il fallait que ces services fournissent des données de mobilité afin que ces personnes puissent être aidées dans leur choix.

Il y a un label qui est devenu une certification maintenant. Les entreprises qui fournissent des aides à la personne ont proposé un label sur la qualité d'usage des transports en commun. C'est aussi les réseaux TPMR (Transport des Personnes de Mobilité Réduite) et TAD (Transport à la Demande). Ce ne sont pas que les grands réseaux de grands transports, il y a des réseaux engagés.

Le prochain comité de suivi créera un nouveau référentiel de certification en décembre.

Ils ont aussi une certification sur la délivrance des aides techniques. On est toujours sur la qualité, la qualité de la prestation.

Comme l'État trouve que cette démarche est pertinente mais qu'il ne peut pas l'imposer- on ne peut pas imposer à tous les réseaux de bus de passer sur de la qualité -, nous nous sommes engagés sur une charte de la qualité d'usage dans les transports.

On a d'abord fait une charte nationale. On a engagé les quatre grands acteurs des transports UTP (Union des Transports Publics) rassemblant toutes les sociétés de transport. Il y a la FNTV (Fédération Nationale des Transports de Voyageurs), association de toutes les régions qui font autorité dans l'organisation des transports à l'échelle régionale et départementale. Et le GART (Groupement des Autorités Responsables de Transport) qui regroupe toutes les collectivités gérant des réseaux de transport.

Nous avons signé cette charte au mois de juin, nous sommes en train de la décliner. Nous en proposons une version pour que les régions s'engagent ainsi que les collectivités chargées de mettre en accessibilité les sociétés de bus. Nous sommes en train de la décliner avec les entreprises qui ne font que du TPMR pour que chacun puisse suivre.

Cette charte est construite de façon très pratico-pratique en disant voilà tout ce à quoi il faut penser une fois que les investissements sont faits. Il y a le fonctionnement à penser, il faut travailler sur la maintenance, l'information des voyageurs, la formation du personnel. On leur fait un guide sur les chantiers à produire sur la durée pour que la qualité d'usage puisse être possible et améliorée au fil de l'eau. Après, ils peuvent travailler sur de la normalisation NF Service ou Cap'Handéo Mobilité.

On fait de l'aménagement, du dur, on fait aussi de l'aménagement et ensuite on travaille sur de la qualité.

**NT** Moi, j'en ai fini. C'est terrible ! il va y avoir un temps d'échange avec la salle. N'hésitez pas à poser des questions on peut vous passer le micro.

**Question** Bonjour. Moi j'ai une question je ne sais pas si vous pourrez me répondre. C'est vraiment purement réglementaire. J'aurais aimé savoir s'il y avait eu une avancée. Il y a quelques années, nous avons eu plein d'échanges à ce sujet sur le Code du Travail. Et dans le cadre bâti, savoir s'il y avait un texte réglementaire

qui était toujours dans les tuyaux, qui va sortir ou non ; ça date de 94.

**ML** Je sais que c'était dans les tuyaux, c'est une vraie attente, c'est un énorme trou dans la raquette. C'est même un gouffre. Revoyez avec Julia Zucker, je lui reposerai la question. S'il y a possibilité d'avoir des infos, on les passera par la Newsletter.

**Q** Oui, alors Bonjour. Au sujet de la création des bases de données. Vous l'avez peut-être dit, je n'ai peut-être pas suivi à ce moment-là. Est-ce que vous avez un calendrier ou une idée de calendrier de la mise en œuvre de ces pages ? C'est vrai que ça paraît super.

**ML** Il y a un calendrier. Pour décembre 2021, on demande aux 8 métropoles d'avoir créé leur base de données pour la voirie et les transports. Les 8 métropoles au sens européen ce sont celles dans lesquelles passent des réseaux de trains qui déservent l'Europe. Nous avons Lille, Paris, Bordeaux, Toulouse, Lyon, Strasbourg, Nice et Marseille. Vous allez me dire la Bretagne est absente. Oui, il n'y a pas encore de trains qui déservent l'Europe depuis la Bretagne. Nous aurons un trou dans la France, mais c'est provisoire puisque voilà... premier gros chantier, les 8 métropoles pour décembre 2021.

Après, on demande aux collectivités qui ont des gares sur leur territoire de décrire l'accessibilité de la voirie. Sur l'accessibilité de la voirie, on ne veut pas les lancer dans des chantiers qu'elles ne seraient pas en mesure de tenir. On leur demande de collecter la description de l'accessibilité de la voirie autour de des points d'entrée de réseau, ce sont les points d'arrêt prioritaires. On vous dit que le point le plus pertinent pour décrire l'accessibilité ce sont les arrêts de bus qui permettent d'accéder à des réseaux déjà accessibles. Les collectivités qui ont des gares doivent décrire l'accessibilité de leur portion de voirie pour mai 2022. Si la SNCF fait l'accessibilité de ces gares pour 2022, nous allons demander aux collectivités de faire le recensement pour 2022. Finalement ce ne sera peut-être pas mai 2022 mais peut-être plus tard.

La dernière date ce sera décembre 2023. En décembre 2023 tous les réseaux de transport et collectivités devront avoir créé leur base de données sur le réseau de transport et en voirie sur les 200 m autour des arrêts de bus.

Voilà première grande date, décembre 2021 pour les autres pôles. 2<sup>ème</sup> grande date décembre 2023. Je pense que celle de 2022 sera utilisée comme piqure de rappel. Rappelez-vous qu'en 2023 cela doit être fait. Cela permettra de lancer les processus quand les outils seront prêts.

Avec le CEREMA, c'est un peu le bras armé du ministère, qui est au contact avec les collectivités, il les guide, donne les recommandations et les accompagne dans leur politique publique.

On va accompagner un certain nombre de collectivités et de réseaux volontaires sur comment mettre en musique cette obligation localement, et on va en tirer un guide méthodologique permettant aux collectivités qui vont arriver par la suite de pouvoir connaître les difficultés à surmonter, les pistes d'organisations qui peuvent être déployées et comment, ensuite gérer les bases.

**Q** Pour les ERP ?

**ML** Pour les ERP il n'y a pas de date obligatoire mais Julia Zucker a mixé celui de la Fabrique. Et d'ici un an, il y aura un outil de normalisation qui permettra partout d'alimenter les bases. Il sera d'abord alimenté par un premier niveau. On pourra rentrer dedans le million d'ERP déjà renseignés auprès des DDT. C'est le petit morceau de l'État local. Ce sont les Directions Départementales des Territoires qui ont reçu tous les Ad'Ap. Elles vont pouvoir à partir de cela, remplir déjà un premier niveau en termes de conformité administrative. Et se dire que pour ces ERP là, on a déjà au moins fait une démarche. Des fois, ce sont des dérogations mais des fois, des mises en accessibilité de leurs espaces. On aura 1 million d'ERP, avec toutes les informations contenues dans leur Ad'Ap. Si vous intervenez sur des ERP qui sont dans la base, vous pourrez compléter. Ce sera de l'open data dans cette base de données. Vous pourrez proposer des outils à vos commanditaires en disant : on peut vous mettre en contact avec la base vous pouvez avoir une image et une description de votre accessibilité déjà normalisée à l'échelle nationale.

Donc, il n'y a pas de date obligatoire pour le faire. En revanche, on pense que d'ici un an, quand la base sera renseignée avec le million d'ERP, plus ce que les différents acteurs pourront mettre dedans, je pense que



cela va créer un appel d'air et potentiellement une dynamique d'ici un an.

**Q** Je travaille au Musée National de la Marine. Merci pour ce travail sur la création des bases de données, qui pour un ERP, permettra de mieux communiquer sur comment se rendre dans le site, et avoir des informations là-dessus.

Ma question est plus sur le travail un peu en amont. Je vous donne un exemple concret : le Musée National de la Marine est actuellement en rénovation. On travaille vraiment pour une mise en accessibilité à 100 %, en tout cas on essaye. La difficulté, c'est l'accessibilité des transports et de la voirie aux alentours, avec un projet de refonte de la place du Trocadéro.

**ML** Pouvez-vous parler un peu plus fort ?

**Q** La place du Trocadéro est prévue d'être en travaux d'ici l'année prochaine. Pour l'instant nous ne sommes pas consultés, pas questionnés sur nos attentes, alors que nous sommes quand même un pignon de la place du Trocadéro.

Donc, par le biais de vos décrets, serez-vous en mesure de travailler sur un questionnement en amont ? C'est bien de collecter sur ce qui est accessible et comment, mais peut-être que travailler sur une fusion sur comment rendre accessible la voirie, les transports et les ERP de façon commune serait pratique.

**ML** Il y a un guide de l'AFNOR, sur la mise en accessibilité de la chaîne de déplacement.

Comment arriver à mettre en musique les différents acteurs, les gestionnaires d'ERP, les gestionnaires de la voirie et les gestionnaires des espaces de transport.

Vous pouvez trouver ce guide sur le site de l'AFNOR, il n'est pas très cher. Autour d'une trentaine d'euros. Vous y trouverez les questions à se poser et la méthodologie pour arriver à travailler en commun, il y a déjà ces éléments.

Après, sur Paris, vous pouvez trouver les interlocuteurs de la Ville de Paris qui sont sur l'accessibilité, et qui feront le lien avec la Direction de la Voirie qui font les aménagements. Donc, vous avez ces éléments.

Nous, sur la partie loi d'orientation des mobilités, j'ai 3 gros décrets.

Le décret sur le taux euh... non l'arrêté sur le taux de place, un arrêté sur la plateforme SNCF, ce sont des trucs très techniques qu'on ne peut pas mettre dans la loi. Un décret sur la partie data.

Sur cette dernière, je ne pense pas qu'on ira sur de la méthodologie. Le rôle des décrets, ce n'est pas de donner de la méthode pratique.

Le CEREMA a aussi des documents. Il y a un gros chantier conduit par le Préfet pour la région Île de France, sur l'accessibilité, cette coordination de chaînes dans le cadre des JO 2024, pour faire que les sites soient bien mis en accessibilité et en cohérence avec la chaîne voirie et la chaîne de transport.

Je vous ai amené un certain type de document du CEREMA. Vous en avez un sur le maintien de l'accessibilité en phase chantier, comment maintenir l'accessibilité lorsqu'il y a des chantiers en voirie ; n'hésitez pas à aller le chercher. Sur la partie aménagement, il y a deux recueils dont un qui vient juste de sortir. Ce qui est un peu ancien, ce sont les aménagements pour vélos : comment faire une piste cyclable sans gêner les piétons. C'est un document un peu gros, un recueil de fiches, mais c'est gratuit. Vous allez sur le site du CEREMA ou sur le notre, vous les trouverez.

Le 2<sup>ème</sup> gros recueil de chiffres, il est tout récent, s'appelle « mieux partager l'espace public », c'est un recueil de fiches. Vous avez par exemple la recommandation sur la neutralisation de stationnement en amont des passages piétons. Vous avez les nouveaux marquages possibles en entrée de zone de rencontre.

N'hésitez pas, pour tous ceux qui interviennent sur les espaces publics dans la salle, vous avez des guides de recommandations. Ces guides, on ne va pas dire qu'ils sont force de loi, mais vous pouvez utiliser. Quand vous dites que vous travaillez avec des documents du CEREMA, pour les collectivités, c'est un peu le porteur de parole. Ils leur font confiance. Après, vous avez des documents qui sont plus légers, moins importants. Par exemple, comment aborder l'espace public voirie, non pas comme un espace pour circuler en voiture, mais comme une rue à vivre, où les voitures pourront encore circuler, mais en changeant la référence. On se demande ce que l'on veut faire de cet espace, et après on voit s'il reste de la place pour la voiture.

Et puis vous avez un guide de recommandation du CEREMA, ce document bleu qui date de novembre 2016, et qui reste complètement valable.

Il avait été fait un premier travail sur « est-ce que les règles d'accessibilité sont suffisantes pour permettre l'accessibilité des personnes âgées dans la voirie ? ». On pourrait se dire oui, c'est bon. Eh bien non, il a été prouvé que si on respecte toutes les règles d'accessibilité, c'était mieux pour les personnes âgées, mais il allait manquer deux aménagements indispensables pour qu'elles puissent utiliser cet espace public : ce sont des bancs, des assises. La 2<sup>ème</sup> chose : des lieux pour faire pipi !

Donc vous avez un guide de recommandations sur comment, au-delà des règles d'accessibilité, faire que l'espace soit vraiment accessible à tous, dont les personnes âgées.

Pour ceux qui veulent travailler sur les bases de données, vous avez quelques points de repères en transport et en mobilité. Cela s'appelle «normes et standards de l'information voyageur». Il y a un cahier technique sur le site du CEREMA. Vous pouvez consulter le document, j'ai amené un seul exemplaire de chaque. Vous le prenez en photo, vous allez sur le site du CEREMA, et vous pouvez télécharger gratuitement. Après, on peut les envoyer en nombre.

**Q** Je suis architecte. Je rebondis sur ce que vous venez de dire. Toutes les recommandations du CEREMA sont très bien, mais le problème c'est qu'il faut les faire appliquer.

Nous n'avons aucuns moyens, des moyens personnels, pour faire appliquer éventuellement des rappels à la loi ou établir des sanctions.

Les services instructeurs n'ont pas le personnel pour faire des contrôles. Cela restera un vœu pieux.

**ML** Est-ce que ce n'est vraiment qu'un vœu pieux ?

**Q** Je parle des chantiers.

**ML** C'est quand même autre chose qu'avant ! Même à Paris, il y a des moments où ils bloquaient la rue sans passage piéton signalé en jaune. Ils ont quand même fait des efforts.

**Q** Par exemple, les protections qui sont faites, une place réservée aux PMR ayant été supprimée pendant la période du chantier n'est pas reportée à proximité, on ne la restitue pas.

Cela devrait être imposé dans un cahier des charges.

De toute façon, je voulais vous poser une autre question sur le fauteuil roulant manuel : pourquoi on garde toujours comme critère base le fauteuil roulant manuel pour tous les problèmes d'accessibilité ?

**ML** Parce qu'il y a un certain nombre de règles qui ont été posées à l'échelle européenne, voire internationale. Typiquement, dans les transports en commun, on est sur la réglementation internationale.

Mon chantier, une fois que la loi LOM sera terminée, sera celui des 3 décrets, mais il y en a aussi d'autres qui ne sont pas liés à des articles de loi. J'aimerais travailler sur le règlement 107, règlement ONU, qui détermine l'espace pour les fauteuils roulants dans les bus, les fauteuils roulants manuels. Il va falloir que je m'inscrive dans les instances de concertation de Genève. Il va falloir que je travaille mon anglais pour faire évoluer ça. Mais on ne peut pas le demander, dans un cahier des charges en France,... ils ne peuvent pas aller au-dessous du minimum, le fauteuil roulant manuel. Quand il y a eu des négociations avec une grosse AOM (Autorité Organisatrice de la Mobilité) qui voulait renouveler sa flotte de bus, c'était une nouvelle personne qui s'occupait du cahier des charges. Elle avait trouvé génial comme idée, en 2018, d'avoir un beau rectangle : maintenant il y a un espace assez grand, pour la personne en fauteuil électrique ou manuel en plus de la place pour les poussettes. Elle se dit quand même que ce serait mieux que chacun soit dans des cases. Il fallait que vous utilisiez la lévitation pour vous installer dans la case, et puis une autre case pour les poussettes. Chacun est mieux chez soi !

On lui a dit que depuis 2001 la RATP avait évolué, ayant compris que faire des cases pour chacun, ça veut dire perdre de l'espace. Vous n'arriverez jamais à faire un trottoir pour les piétons rapides et un autre pour les piétons lents, une file pour les vélos rapides, une autre pour les lents, les livraisons etc... On sait bien qu'on est obligé de mutualiser les espaces, dans un bus c'est la même chose.

En leur montrant qu'en mutualisant l'espace au niveau de la place pour ajouter 2 sièges PMR, c'était quand même mieux comme approche ! Eux respectaient le règlement : 1,30 m et pas 1,31 m. La partie usage doit pouvoir s'élever à un niveau l'international, pour ne plus que nous ayons besoin de nous battre localement.

**Q** L'évolution des technologies permet de faire des fauteuils électriques, avec des gabarits semblables aux fauteuils roulants manuels.

**ML** Pas forcément pour tous les types de handicap. Il y a du travail à faire aussi avec les constructeurs.

Et puis surtout, je continue à être persuadée, on travaille avec le Ministère des Affaires Sociales là-dessus, que dans les notices des fauteuils il doit être prévu une obligation d'indiquer si le fauteuil est d'usage interne, intérieur au domicile, d'usage exclusivement extérieur ou mixte.

A l'extérieur, on aimerait faire préciser s'il est compatible ou pas avec les transports en commun. Quand la personne achète son véhicule elle saura directement, c'est indispensable, si l'engin qu'elle achète va être accepté ou pas dans les réseaux de transport, en fonction des normes en vigueur actuellement.

Après, elle se retrouve bloquée en lui disant qu'elle n'est pas dans la bonne norme. Et lorsque on pense aux fauteuils roulants manuels, il y en a un certain nombre qui ne respectent pas la norme ISO 71.76, c'est une norme qui vérifie que le fauteuil roulant ne se désagrège pas en cas de crash.

Ça devrait être les seuls fauteuils pouvant monter dans les transports en commun.

Travailler la formation consommateur : peu de gens le savent, et donc il y a des gens qui prennent des risques pour eux-mêmes et pour les autres voyageurs ; mettre dans les notices des fauteuils, ce en quoi on risque d'être limité.

**Q** Je pense surtout aux franchissements des travaux nécessaires de voirie qui ne sont pas obligatoires partout. Cela permettrait d'éviter les travaux importants et de faire des économies considérables.

Et qui permettrait par ailleurs, de pouvoir utiliser le fauteuil en dehors des centres villes et d'augmenter le rayon d'action parce qu'il y a des trottoirs de différentes épaisseurs.

**ML** Je vais avoir l'occasion d'intervenir auprès de l'association des ingénieurs des collectivités territoriales, ils ont un congrès annuel en février à Lille. Il y aura une demi-journée sur l'accessibilité, je vais être amenée à être en contact avec l'organisatrice de cette journée, et je peux lui suggérer qu'il y ait un point sur le maintien de l'accessibilité en phase chantier à l'intention des ingénieurs qui suivent les chantiers localement.

Cela peut être un axe d'action, et l'on peut voir si des formations sont à développer.

Je vais avoir une contrainte de temps, je ne peux pas rester au-delà de 37 et il est 30. Pour vous dire que je ne suis pas complètement obtuse, j'ai apporté de la documentation sur la qualité acoustique dans les ERP, je vous ai apporté un petit échantillon de la documentation disponible, il y a de la documentation sur le site de la DMA, il y en a aussi sur le site du CEREMA.

Je reste disponible avec ma collègue Julia Zucker. Pour votre question sur la voirie, c'est Éric Alexandre. Sur la partie transport, n'hésitez pas à me contacter, et utilisez le site de la DMA.

J'espère que le champ couvert par la loi LOM vous permettra de faire évoluer vos pratiques, de faire découvrir de nouveaux services. Lorsque vous faites des prestations sur les ERP ou sur la voirie, constituez la base de données en même temps, je pense que cela vous permettra de vous démarquer d'un certain nombre d'autres acteurs.

Je vous remercie pour votre attention

(Applaudissements)