



Cerema

Suivi qualitatif du dispositif Ad'AP ERP

2016 : Année 1
Premiers enseignements

Objectifs de l'étude

- **Accompagnement et évaluation qualitative du dispositif Ad'AP** tout au long de sa mise en œuvre par le suivi au long cours de dossiers dont les échéances et les porteurs sont différents
- A court terme (2016) : aider au point de situation à 1 an
- A moyen terme (2018) : fournir des éléments pour alimenter le rapport du Gouvernement devant le Parlement sur le déploiement du dispositif , tel que prévu par l'article 10 de la loi de ratification
- A long terme (2025) : capitaliser des éléments de connaissance sur toute la durée du dispositif

Méthodologie et calendrier 2016

- Suivi (sur 3 à 9 ans) d'un panel d'Ad'AP au moyen d'entretiens avec leurs porteurs et de collecte de documents relatifs à leur élaboration et à leur mise en œuvre
- Exemples retenus sur la base du volontariat des acteurs de terrain et profils variés afin de disposer d'une richesse d'informations et de retours d'expériences
- Panel « non représentatif » d'un point de vue statistique comprenant diverses catégories permettant de couvrir un grand nombre de cas mais « représentatif » d'un point de vue qualitatif par les premiers enseignements tirés
- 2ème trimestre : analyse des Ad'AP et entretiens
- Fin 2016 : livraison du premier rapport

Grille d'entretien

Les éléments de connaissance nécessaires au bilan à un an

- **Modalités de mise en œuvre** : moyens mobilisés, organisation et gouvernance, conduite de projet, ... ?
- **Modalités de suivi** : outils et communication, ... ?
- **Ajustements ou écarts entre ce qui est inscrit dans l'Ad'AP et ce qui est mis en œuvre concrètement** : études plus poussées ; évolutions de la stratégie, de la programmation financière, de l'échéancier ; processus de validation des autorisations déposées pour la réalisation des travaux, ... ?
- **Aspects opérationnels** : utilisation des possibilités de dérogation et de solutions d'effet équivalent, solutions techniques ou organisationnelles à valoriser, ... ?
- **Synthèse de ce qui marche et des difficultés rencontrées**

Premiers enseignements

Points forts constatés

- Des acteurs enquêtés globalement **déjà engagés**, avec une réelle **volonté « politique »**, dans une démarche de mise en accessibilité...
- ...auxquels l'Ad'AP offre l'opportunité de **poursuivre** leur engagement en la matière...
- ...essentiellement en mettant à jour des diagnostics déjà réalisés en 2009-2011 (en interne ou par un prestataire)
- L'observation des usages et de l'état d'accessibilité à l'origine d'une vision globale parfois inédite du patrimoine...
- ...et comme catalyseur pour envisager son évolution



Difficultés rapportées



- **Manque de temps et de moyens humains**
 - pour permettre **l'actualisation et l'appropriation des diagnostics**, ce qui nécessitera de rechercher les solutions les plus adaptées au moment de la mise en œuvre
 - pour mettre en place **la concertation**, même si l'existence d'instances déjà en place et fonctionnant bien a souvent été un appui de taille dans l'élaboration de l'Ad'AP

Contenu des Ad'AP

D'abord la stratégie

- **Une réflexion stratégique, plus ou moins poussée, a servi de fil conducteur pour l'élaboration des Ad'AP. Elle s'appuie souvent sur une spécificité du parc ou une intention politique forte:**
 - nature des activités et leur localisation sur le territoire ;
 - spécificité des établissements ;
 - prise en compte d'autres thématiques de la gestion immobilière ;
 - offre de transport associée ;
 - engagement dans une démarche élargie d'intégration des publics en difficulté ;
 - image de marque auprès d'une clientèle que l'on souhaite la plus diversifiée
- **Des stratégies variées**
 - démarche croisant la nature des établissements et leur répartition sur le territoire
 - priorité mise sur l'accueil de tous les publics, en particulier des publics fragilisés
 - approche de proximité pour les patrimoines plus restreints
 - choix d'une accessibilité au service avant tout
 - les incertitudes fortes reléguées parfois en dernière période
 - la stratégie de mise en accessibilité, indissociable de la gestion de patrimoine

Contenu des Ad'AP



- **Actions identifiées**

- Majoritairement des travaux, mais aussi des études et parfois de la formation du personnel
- Nombreuses interventions récurrentes identifiées dans les diagnostics => groupement de commandes, standardisation de solutions et/ou mise en place d'actions transversales au parc (ex : signalétique)

- **De l'usage des dérogations**

- Certains porteurs de projets semblent n'avoir pas eu le temps de les recenser
- D'autres font le choix d'y recourir le moins possible
- Enfin, certains dossiers comportent des dérogations plus ou moins bien justifiées à ce stade

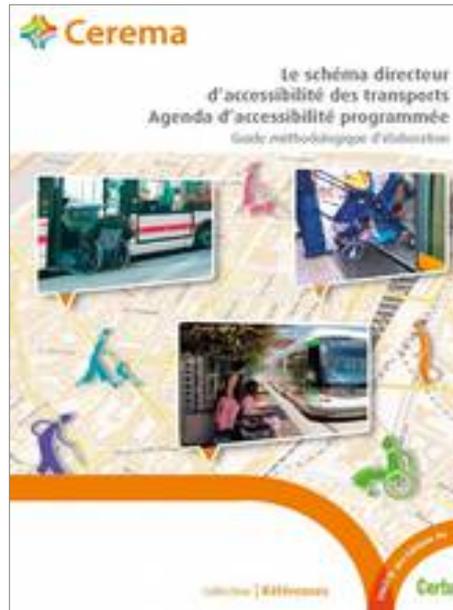
Acteurs impliqués

- Les bureaux d'étude
- Les commissions pour l'accessibilité
- Les DDT(M)
- En interne
 - Architectes, ingénieurs, techniciens pour fiabiliser les estimations financières ou affiner les travaux à réaliser ; puis pour réaliser certains travaux en régie
 - Services en charge de la maintenance pour garantir la mise en œuvre et le suivi des actions mais aussi réaliser les travaux en régie et prendre en compte les actions intégrées à la maintenance courante
 - Personnes ressources ou directions « utilisatrices » ayant une connaissance fine du fonctionnement et de l'état des différents bâtiments pour fixer les priorités sur les périodes de l'Ad'AP



Acteurs peu impliqués

- Les acteurs en charge de la voirie et des transports



- En interne

- Utilisateurs et gestionnaires de sites souvent peu impliqués dans la phase d'élaboration, faute de temps

Interrogations sur les budgets

Le volet budgétaire des Ad'AP constitue **le point sur lequel subsiste le plus d'interrogations** pour les gestionnaires

- Nécessaires ajustements de la stratégie de financement initiale, en particulier pour les Ad'AP les plus longs
- Incertitudes sur les évolutions budgétaires, les plans d'investissement, ...
- Certains gestionnaires pressentent des difficultés liées à la sous-estimation de certains travaux annexes
- D'autres s'attendent à une baisse du coût définitif du fait d'optimisations encore possibles des actions

Planification budgétaire

- Plus de la moitié des gestionnaires interrogés ont lissé la dépense sur les périodes de leur Ad'AP, souvent dans la continuité d'une politique de mise en accessibilité datant d'avant l'Ad'AP pour laquelle un budget annuel avait déjà été mis en place
- D'autres gestionnaires ont, eux, fait le choix de budgétiser la moitié, voire plus, du budget sur la dernière période.

Plusieurs types de justifications données :

- incertitudes sur le devenir des sites,
- nécessité de réaliser des études complémentaires en amont,
- choix de réaliser un maximum de petits travaux dès le début pour rendre accessible un grand nombre d'établissements



Financements mobilisés

- Le financement est essentiellement assuré sur fonds propres
- Possibilités d'aides financières évoquées lors des entretiens mais rarement mobilisées
 - Dotation d'Équipement des Territoires Ruraux (DETR)
 - Fonds de soutien à l'investissement public local (FSIPL)
 - Dotation politique de la ville, au titre d'une meilleure insertion de publics en difficulté pris au sens large
 - Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique (FIPHFP) [+Agefiph?]
 - Fonds d'intervention pour les services, l'artisanat et le commerce (FISAC) : un accompagnement financier a été mis en place pour les commerces d'une CC par l'intermédiaire de ce fond

Suivi et outils



The image shows a screenshot of a project management software interface. It features a Gantt chart with multiple horizontal bars of different colors (red, green, blue, black) representing tasks and their durations over time. The interface includes a list of tasks on the left and a detailed view of the Gantt chart on the right.



Passer de la programmation de l'Ad'AP à une mise en œuvre opérationnelle pour chacun des ERP : une difficulté

- Recherche des bons indicateurs de suivi des opérations pour **gérer** en interne **l'évolution opérationnelle** de l'Ad'AP et **répondre aux exigences réglementaires de suivi**
- Un gestionnaire a pu intégrer la programmation de l'Ad'AP dans un outil de programmation et de suivi de gestion immobilière existant, partagé par l'ensemble de ses services. Cet outil servira de socle au suivi
- Des gestionnaires envisagent de repartir du tableau d'origine joint dans le dossier Ad'AP en mentionnant ce qui a été fait et en justifiant les écarts
- D'autres envisagent la création d'un nouvel outil « maison », plus facilement appropriable et plus directement opérationnel

Bonnes pratiques identifiées

- **Organisation interne**

- Implication des services dans l'élaboration par analyse des diagnostics réalisés par un AMO avec le regard critique des techniciens connaissant l'état et l'usage des bâtiments
- Un temps d'échange et de concertation avec l'ensemble des directions utilisatrices pour partager les diagnostics et garantir la faisabilité et l'estimation des travaux prévus

- **Ressources mobilisables et acteurs associés**

- La concertation a été effective dans les instances qui disposaient déjà de structures dédiées
- Prise en compte de la chaîne du déplacement dans l'élaboration de l'Ad'AP par une concertation avec les acteurs en charge de la voirie ou des transports collectifs et en s'appuyant sur les documents de planification existants (PAVE, SDA).
- Information et accompagnement des commerçants par les collectivités

Bonnes pratiques identifiées

- **Prise en compte de tous les handicaps**

- Une aide apportée par les TIC :
 - Solution d'assistance audio, sous-titres et audio-description sur smartphone pour les personnes ayant un handicap visuel et auditif
 - Portail numérique permettant d'obtenir tous renseignements et d'échanger
- Des solutions organisationnelles pour améliorer et faciliter l'accès au service
- Une réponse « sur mesure » pour certains types de handicaps par une adaptabilité de la réponse en cas de besoin particulier
- Conception centralisée prenant en compte tous les handicaps et reproductibilité pour sécuriser le résultat sur site (ex : mobilier ou matériels pour l'aménagement de magasins ou d'agences bancaires)
- Sensibilisation des acteurs de la construction, par l'organisation de réunions et la diffusion de référentiels ou chartes



Questions posées

- Quid de l'arrêté prévu pour le suivi ? Diffusion d'un modèle de trame pour le point de situation à un an ?
- Evolution du périmètre de l'Ad'AP, notamment à l'occasion des bilans, pour prendre en compte les évolutions consécutives à des ajustements de calendrier, de périmètre (ajout ou suppression de sites) ?
- Précisions sur la notion de solution d'effet équivalent ?
- Les autorisations de travaux préalables à la mise en œuvre de l'Ad'AP restent incontournables et peuvent constituer une difficulté face au nombre importants de travaux/actions prévus sur de nombreux établissements.
- Un appui logistique, du type serveur en ligne dédié, pourrait faciliter la transmission des éléments relatifs au suivi.

Conclusion

- Une année de rodage et d'ajustements, tant d'un point de vue de la programmation technique que financière, des outils et de l'organisation à mettre en place pour la mise en œuvre opérationnelle et le suivi de la mise en accessibilité.
- Des difficultés de mise en œuvre d'un Ad'AP liées à la difficulté de passer de la phase diagnostic/élaboration à la phase opérationnelle.
- Certains gestionnaires anticipent une évolution de leur Ad'AP permettant d'ajuster la programmation voire le périmètre de leur Ad'AP en lien avec une évolution de leur stratégie de gestion immobilière. A cet égard, ils s'interrogent sur les modalités de prise en compte de ces évolutions envisagées de leur Ad'AP.