



Groupe de travail  
des Référents accessibilité des villes inclusives  
(GT-Ravi)

5e ateliers participatifs annuels  
Metz, les 15 et 16 novembre 2018

**Atelier C**

**« Communiquer sur l'accessibilité effective des ERP »**

Quelle cible et périmètre de communication ? Sommes-nous d'accord sur la notion d'accessibilité effective ? Quel est le véritable besoin d'information ? Quelles sont les ressources identifiées et leur disponibilité ?

Retours d'expériences sur les initiatives en cours.

Animation : Cédric Lentillon (Cerema Centre-Est)  
Virginie Zewe (Ville de Metz)

## Liste des participants

Nom	Prénom	Entité
Dubois	Sophie	Ville de la Roche sur Yon
Tranois	Véronique	Ville de Rueil Malmaison
Arcal	Maxime	Ville de Toulouse
Godard	Sébastien	Ville d'Angers
Demaegdt	Pascale	Ville de Rouen
Zewe	Virginie	Ville de Metz
Enaux-Bohl	Christelle	Ville de Metz
Froment	Sébastien	Cerema TV
Lentillon	Cédric	Cerema CE
<b>TOTAL : 9 participants</b>		

## Rappel de la problématique

Les collectivités, au travers des Ad'AP notamment, mettent en œuvre une politique de mise en accessibilité des ERP de leur parc. A travers des retours d'expériences variés, le groupe s'est appliqué à travailler autour de trois questions liées à la communication effective des ERP communaux et intercommunaux :

- quelle définition de la notion d'accessibilité effective ?
- quels éléments pour anticiper la mise en œuvre d'une action de communication ?
- quelle évaluation de ces actions de communication ?

## Programme / Déroulé

### ***Judi 15 novembre après-midi : définition collaborative de l'accessibilité effective et retours d'expériences 15h – 18h30***

- Présentation du fonctionnement de l'atelier et temps brise glace entre participants
- Activité d'intelligence collective sur la communication d'un ERP tout accessible
- Partage d'expériences locales

Présentation de la cartographie de l'accessibilité des ERP municipaux par la ville de Metz

Présentation du site internet OpenData et des vidéos de communication par la ville de Toulouse

- Temps de co-construction sur la notion d'accessibilité effective

### ***Vendredi 16 novembre 9h00 – 12h30***

- Co-production des livrables et préparation du rendu en plénière

# Compte-rendu des principaux points présentés / échangés

Retour sur l'activité collaborative pour défricher le sujet :

## # La maison citoyenne FAIS LA UNE !

**# Couverture** Décrie le Grand succès

- « Un projet pour vous et avec vous »
- « Un lieu convivial pour des services de proximité et de qualité »

**# Cibles** Définissent le public cible

Les habitants de la ville (mag de la ville)

**# Brain Storming** Idees initiales du projet

La sensibilisation des acteurs (architecte, gestionnaire, entreprises ...)

- mairie de quartier
- service séniors
- salle de réunion
- association de quartier

Concertation et co-construction tout au long du projet (groupe de travail)

**# Citations**

Merci pour ce retour positif, nous essayerons de faire la prochaine fois (maire)

Vous nous avez compris !!! Je m'y sens bien

Un petit pas pour l'accessibilité un grand pas pour l'usager

**# Images** Illustrent le contenu

- Photo ext. avec usagers
- Zoom signalétique
- Photo int. avec usagers en situation de handicap (femme enceinte, sénior ...)

**# Gros Titres** Exposent le contenu du succès

Le soucis du détail (fauteuil, mise en couleur,...)

Bien être

Modèle d'accessibilité

Confort pour tous

Qualité d'usage

**# Révèle les aspects intéressants**

La chaîne de déplacement

- transport
- cheminement
- identification de l'entrée
- stationnement

Toutes vos démarches en un seul lieu

- sur site internet
- focus dans le journal local

La qualité physique et humaine de l'accueil

Signalétique internationale

QR Code pour voir le registre d'accessibilité

Flyer dans les boîtes aux lettres à l'ouverture

Panneaux pendant les travaux

Logo Accessibilité

**# Encadrés**

## # Vilexemplaire FAIS LA UNE !

**# Couverture** Décrie le Grand succès

- « Quand une petite collectivité se mobilise pour un » Le Monde ou Journal de la ville
- « Vilexemplaire : une ville facile à vivre pour tous »
- « Les nouvelles technologie sont à l'oeuvre pour l'accessibilité »
- « La volonté politique associée à l'expertise des ... et des usagers a permis d'atteindre un niveau d'accessibilité exemplaire dans nos ERP »
- « Tous les handicaps sont pris en compte, tous les REP de la ville sont accessibles à tous et pour tous »

**# Cibles** Définissent le public cible

Personnes âgées, personnes handicapées, leurs aidants et bénéficiaires des travaux

Habitants, grand public, touristes et autres villes

**# Brain Storming** Idees initiales du projet

Formations des agents, outils (BIM, acceo,...), transports adaptés

Système Acceo pour les personnes malentendantes

ERP équipés de balises sonores

Ad'AP finalisé

PAVE travaillé avec associations et habitants

Un SIG performants et accessible à tous les habitants

Une signalétique compréhensible par tous

**# Citations**

Enfin une ville pensée pour nous

Un ville où il fait bon vieillir

Une formidable opportunité de mieux vivre ensemble

« J'encourage les maires de France à s'inspirer de l'exemple de Vilexemplaire » Président de l'AMF

Enfin je peux aller à la piscine, à la bibliothèque, faire mes courses en toute autonomie, je peux sortir de chez moi et partager avec les autres citoyens

**# Images** Illustrent le contenu

- Les chargés de mission handicap
- Autres supports : site internet, facebook, guide papier et réalisations innovantes
- Photo du groupe de travail « Tous ensemble : travailler pour une ville universelle et inclusive »

**# Gros Titres** Exposent le contenu du succès

Ville accessible, ville confortable

Des agents municipaux ...

Une commune connectée à ses habitants pour relever le défi de l'accessibilité : concertation, mobilisation des habitants

**# Révèle les aspects intéressants**

Contenu :

- Qu'est-ce que l'accessibilité ?
- 1 ou 2 exemples particuliers

Site internet

Application participative

Numéro de téléphone

QR code devant chaque ERP

Du personnel formé et qualifié

Réalisations innovantes expérimentales

Étiquettes magiques disponibles à la mairie

Vilexemplaire financement ou collaboration avec les bisounours pour réaliser 100 % d'accessibilité pour tous

**# Encadrés**

## Vers une notion de l'accessibilité effective

L'accessibilité des ERP a pour point de départ l'accessibilité réglementaire, qui met en face des usages attendus les dispositions techniques nécessaires. Cependant, si l'accessibilité effective s'appuie sur les textes réglementaires, elle dépasse la notion de conformité et pose des questions sur la prise en compte des dérogations possibles et comment les partager aux usagers.

L'accessibilité effective d'un ERP repose sur la possibilité de l'utilisateur d'accéder à la prestation et les conditions de dispense de cette prestation. L'accessibilité effective est donc subjective, elle porte, notamment, sur le cheminement de l'utilisateur pour accéder à la prestation délivrée par l'ERP, l'offre de stationnement, sa capacité à entrer dans le bâtiment, d'accéder aux sanitaires si besoin, d'être orienté vers le point d'accueil et se déplacer en autonomie vers le lieu de la prestation. Les outils mis à disposition et leur mode d'emploi intéressent aussi l'utilisateur (BIM, maquette physique, balise sonore, aide numérique...).

L'utilisateur et en particulier, l'utilisateur à besoins spécifiques doit aussi pouvoir anticiper son déplacement vers et dans l'ERP délivrant la prestation souhaitée. Les outils de communication sur l'accessibilité effective du bâtiment ont donc toute leur importance dans l'accès aux prestations pour tous.

## Retours d'expériences locales

### Ville de Metz

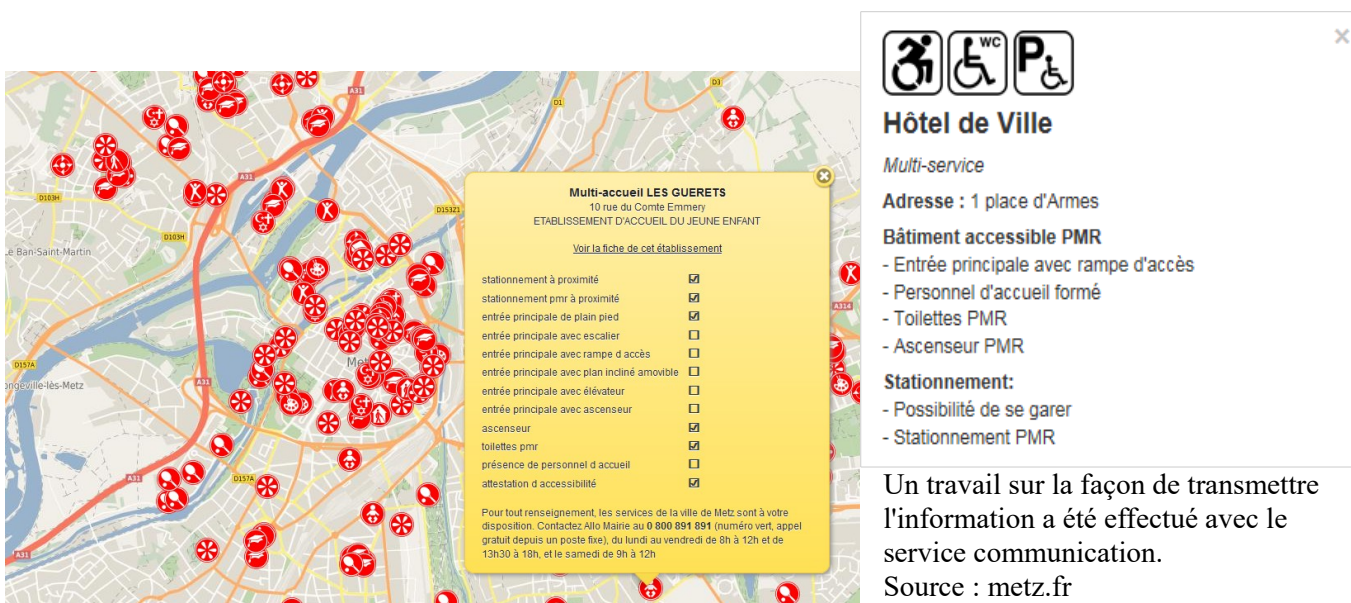
Comment utiliser les Registres Publics d'Accessibilité (RPA) pour partager l'information et faciliter et anticiper les déplacements des usagers ?

La Ville de Metz a mis en œuvre un outil en ligne permettant d'afficher sous forme de carte les ERP communaux et les conditions d'accès à l'entrée de l'ERP. Les RPA seront ultérieurement mis en ligne au même endroit.

Un premier travail de recensement des ERP communaux et la création d'une grille de critères descriptifs de l'entrée des ERP ont été mis en œuvre par la Mission Ville pour tous de la ville de Metz.

Le résultat se trouve sur le site SIG de la Métropole de Metz (rubrique Données/Accessibilité) : sig.metzmetropole.fr et sur metz.fr dès janvier.

L'outil grand public s'est accompagné d'un outil dédié aux services internes de la collectivité. La mission Ville pour tous de la ville de Metz a piloté le projet avec l'appui du service SIG, du service communication et des référents accessibilité des services gestionnaires.



**Multi-accueil LES GUERETS**  
10 rue du Comte Emmary  
ETABLISSEMENT D'ACCUEIL DU JEUNE ENFANT

[Voir la fiche de cet établissement](#)

stationnement à proximité	<input checked="" type="checkbox"/>
stationnement pmr à proximité	<input checked="" type="checkbox"/>
entrée principale de plain pied	<input checked="" type="checkbox"/>
entrée principale avec escalier	<input type="checkbox"/>
entrée principale avec rampe d'accès	<input type="checkbox"/>
entrée principale avec plan incliné amovible	<input type="checkbox"/>
entrée principale avec élévateur	<input type="checkbox"/>
entrée principale avec ascenseur	<input type="checkbox"/>
ascenseur	<input checked="" type="checkbox"/>
toilettes pmr	<input checked="" type="checkbox"/>
présence de personnel d'accueil	<input checked="" type="checkbox"/>
attestation d'accessibilité	<input checked="" type="checkbox"/>

Pour tout renseignement, les services de la ville de Metz sont à votre disposition. Contactez Allo Mairie au 0 800 891 891 (numéro vert, appel gratuit depuis un poste fixe), du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 13h30 à 18h, et le samedi de 9h à 12h

**Hôtel de Ville**  
Multi-service  
Adresse : 1 place d'Armes  
Bâtiment accessible PMR  
- Entrée principale avec rampe d'accès  
- Personnel d'accueil formé  
- Toilettes PMR  
- Ascenseur PMR  
Stationnement:  
- Possibilité de se garer  
- Stationnement PMR

Un travail sur la façon de transmettre l'information a été effectué avec le service communication.  
Source : metz.fr

Carte dynamique depuis Geometz

## Ville de Toulouse

La ville de Toulouse a présenté plusieurs actions de communication :

Une vidéo du maire de la ville de Toulouse pour sensibiliser les directeurs de services à l'accessibilité et ses enjeux au sein de la ville et de la Métropole.

La mise en accessibilité des ERP est au centre d'un dispositif d'actions :

- Une vidéo de présentation du programme Ad'AP à destination des services de la ville,
- Des référents accessibilité et des référents inclusion ont été identifiés au sein de ces services,
- Un open data et une cartographie associée qui permet de géolocaliser les ERP et de télécharger les RPA associés sur la ville et la métropole – <https://data.toulouse-metropole.fr>
- La formation des personnels.

La ville de Toulouse a mis aussi en ligne les lieux où sont présents des kits auditifs d'accueil réunissant la Boucle à Induction Magnétique (BIM) pour les personnes malentendantes appareillées et le Système d'Amplification Sonore (SAS) pour les personnes malentendantes non appareillées. L'originalité de cet appareil est qu'il répond aux exigences de la loi mais également aux attentes de toutes les personnes malentendantes.

## Autres expériences

QR Code à l'entrée des ERP à Rueil-Malmaison permettent d'avoir des informations sur l'accessibilité à partir de son smartphone. Carte interactive de localisation des places réservées et des bureaux de vote. <https://mairie-rueil92.maps.arcgis.com/home/index.html>

C-Conforme par la DDT du Rhône sur la conformité des ERP publics et privés (attestations et Ad'AP).

<https://c-conforme.fr> / vidéo de présentation : <https://www.dailymotion.com/video/x6goksk>

## **Présentation du livrable produit**

Le groupe a produit 2 livrables à destination principale des services en charges de l'accessibilité des ERP des collectivités :

→ Une grille de critère pour comparer des initiatives de communication sur l'accessibilité, sous forme de tableur.

→ Des éléments de cahier des charges pour définir ou demander des actions de communication concernant l'accessibilité effective des établissements recevant du public de la municipalité.

## **Ressources identifiées (voire rassemblées) : sites, documents, démarches, ...**

Démarche Ville de Metz

Démarche Ville de Toulouse

Vidéos C-conforme