



Groupe de travail
des Référents accessibilité des villes inclusives

3e ateliers participatifs annuels
Lorient, les 17 et 18 novembre 2016

**" Comment mieux communiquer sur l'accessibilité
pour la rendre effective ? "**

**Synthèse de la séance plénière
de restitution des travaux en ateliers**

Animation : Laurent Saby (Cerema, Territoires et ville)
Hélène Leblanche (Lorient agglomération)

Les 17 et 18 novembre 2016, Lorient Agglomération accueillait le troisième atelier participatif annuel organisé par le Groupe de travail des Référents accessibilité des villes inclusives (GT-RAVI) qu'anime le Cerema.

Trois demi-journées ont permis à une trentaine de personnes représentant 12 collectivités¹, 1 université² et 4 directions du Cerema³ d'échanger sur leurs pratiques et réflexions respectives, puis de coproduire des livrables à destination de toute collectivité autour du thème : « Comment mieux communiquer sur l'accessibilité pour la rendre effective ? ». Tous les participants avaient été sélectionnés sur la base de leur réponse à un appel à contributions lancé par le Cerema avant l'été⁴.

Trois sous-groupes, animés chacun par un binôme collectivité / Cerema, ont ainsi travaillé simultanément sur les sujets suivants :

- Quel apport des SIG pour communiquer sur l'accessibilité auprès des usagers ?
- Quel équilibre entre communication dédiée et tous publics ?
- Vers une plus grande participation en amont pour une meilleure appropriation en aval ?

Une séance plénière, présidée par **Jean-Michel Jacques, conseiller délégué à l'accessibilité de Lorient Agglomération et maire de Brandérion**, et par **Brigitte Thorin, déléguée ministérielle à l'accessibilité (DMA)**, a finalement permis de partager les points saillants et principaux enseignements de chacun des trois groupes et d'envisager des perspectives possibles.

La présente synthèse reprend les principaux points évoqués lors de cette séance plénière. Les comptes-rendus détaillés ainsi que les livrables de chaque groupe peuvent être consultés pour plus de détails sur chaque sujet traité.

En introduction, Jean-Michel Jacques a affirmé la richesse des échanges qui ont lieu dans de tels ateliers et l'importance de la capitalisation des expériences qui sont menées dans les différents territoires. C'est pour ces raisons que Lorient Agglomération a tenu à accueillir cette 3^e édition des ateliers participatifs annuels du GT-RAVI. Brigitte Thorin a, pour sa part, indiqué que si les défauts d'accessibilité sont faciles à identifier, l'accessibilité effective est, elle, invisible. Ces ateliers ont donc la vertu de valoriser les avancées des collectivités pionnières sur le sujet.

Dans sa restitution, le premier groupe a tout d'abord souligné le **double intérêt que présente l'utilisation des Systèmes d'information géographiques (SIG) en matière d'accessibilité** :

- pour les services techniques et les élus, d'une part, qui peuvent planifier les travaux de mise en accessibilité en respectant la logique de continuité de chaîne de déplacement et suivre la mise en oeuvre de la politique d'accessibilité ;
- pour les usagers, d'autre part, qui peuvent ainsi mieux préparer leurs visites dans les Établissements recevant du public, tout en choisissant le meilleur cheminement sur l'espace public et les moyens de transport les plus adaptés à leurs besoins spécifiques.

¹ Ville d'Angers, Angers Loire Métropole, Communauté urbaine de Dunkerque, Métropole européenne de Lille, Lorient Agglomération, Métropole de Lyon, Nantes Métropole / Ville de Nantes, Ville de Rennes, Rennes Métropole, Toulouse Métropole, Vannes Agglomération, Ville de Villeurbanne

² Université Sud Bretagne

³ Centre-Est, Nord-Picardie, Ouest, Territoires et ville

⁴ Pour plus détail sur l'organisation de cet atelier annuel, voir : <http://www.territoires-ville.cerema.fr/un-atelier-collaboratif-annuel-cerema-a2136.html>

Deux ans après l'atelier de Nantes⁵ qui avait permis de mettre en commun les retours d'expériences et les questions portées par plusieurs collectivités ayant commencé à travailler sur ce sujet, l'enjeu de ce nouvel atelier était de permettre d'avancer vers un modèle de données commun qui permettrait à tous les territoires de France de partager un même référentiel et ainsi de favoriser l'émergence de bases de données inter-opérables et cohérentes à l'échelle nationale.

Le domaine des transports collectifs est apparu en pointe du fait de nombreux calculateurs d'itinéraires existants, reposant eux-mêmes sur quantités de données disponibles chez les opérateurs, et de l'existence d'un modèle de données standard à l'échelle européenne (Transmodel⁶).

Après un temps d'échanges ayant permis de comprendre les initiatives portées par chacun des participants à l'atelier, le travail collectif s'est concentré sur **un essai de modélisation collective sur un tronçon de voirie**, en s'appuyant sur tous les experts métiers présents, en vue de faire émerger un modèle qui s'imposerait légitimement à tous. Cette première ébauche, sous forme d'un document martyr, constitue le livrable de cet atelier, qui pourra ensuite être soumis à divers acteurs en 2017. En parallèle, le sujet de la standardisation de ce modèle sera porté auprès de la Covadis⁷. Il devra viser l'inter-opérabilité avec les données transport ainsi qu'avec les données ERP (en lien avec les informations demandées dans le futur registre d'accessibilité).

Le second groupe a fait part **d'échanges très riches, liés à la présence de participants représentant des métiers différents**. Référents accessibilité, webmestre, responsable de la communication ou encore médiateurs culturels dans un musée ont donc d'abord éprouvé le besoin de s'accorder sur un vocabulaire commun et des définitions partagées. Le concept de « chaîne d'informations », comme ensemble des informations permettant à un individu d'organiser son programme d'activités puis de le réaliser, a ensuite fourni un fil rouge aux échanges. Cette chaîne révèle notamment les silos dans lesquels chacun se trouve, alors même qu'une communication efficace nécessiterait de dépasser ces frontières.

Les participants se sont accordés pour conclure que dans bien des cas les supports de communication conçus comme dédiés à certaines catégories de publics peuvent en fait bénéficier à de nombreuses autres personnes, pour ne pas dire à tous ! **Six préconisations** ont pu être synthétisées et proposées au groupe comme suit :

- **Penser à la place donnée aux usagers, en amont** d'un projet de production ou de refonte d'un support de communication : co-production ? (penser alors à anticiper le coût en temps et en argent tout en argumentant sur le retour sur investissement attendu) test d'un prototype ? mise en place d'outils permettant le retour d'usage a posteriori ?
- **Maîtriser la commande** : le cahier des charges doit permettre de bien préciser les objectifs fixés au(x) prestataire(s), notamment en termes de publics visés.
- **Le fond avant la forme** : si les messages à délivrer sont clairement explicités, les supports peuvent ensuite être pensés dans une diversité de supports leur permettant de se compléter.
- **Hierarchiser l'information** : les méthodes déployées pour produire des supports « faciles à lire et à comprendre » permettent de trier les informations essentielles de celles pouvant faire l'objet de compléments dans une documentation plus précise.
- **Identifier et mobiliser des réseaux-relais** de l'information, tels que : Crous, offices de tourisme, chambres de commerce et de l'industrie, chambres de métiers et de l'artisanat, services d'accueil des établissements recevant du public, associations sportives et culturelles, acteurs de l'emploi, etc.
- **Fédérer** en dépassant les frontières classiques des nombreux métiers et catégories d'acteurs concernés, partiellement représentés au sein de l'atelier.

⁵ Voir le compte-rendu des ateliers 2014 : <http://www.territoires-ville.cerema.fr/actes-de-l-atelier-technique-accessibilite-2014-a1438.html>

⁶ Voir <http://www.cerema.fr/normes-et-standards-de-l-information-voyageur-a495.html>

⁷ Commission de validation des données pour l'information spatialisée

Alors que la concertation est parfois encore vue comme une contrainte par les maîtres d'ouvrage ou les maîtres d'oeuvre, le troisième groupe a rappelé l'importance de la volonté politique pour porter des démarches permettant de « **faire tous ensemble** » en vue de « **faire société** ». Si la participation citoyenne, dopées par les possibilités offertes par le numérique, a actuellement une certaine aura, le groupe a souhaité rappeler qu'il est possible de choisir entre différents degrés d'implication des usagers selon les projets - depuis la simple information jusqu'à la co-décision -, l'important étant alors de définir clairement en amont les « règles du jeu ».

La question de la représentation des besoins liés à différentes formes de handicap dans une démarche de concertation pose rapidement la question de la représentativité des usagers participant à cette dernière. Cet objectif s'avérant toujours difficile à atteindre et même à objectiver, le groupe propose de **préférer la recherche de diversité plutôt que de représentativité**.

L'une des questions posées dans cet étatier était notamment de savoir si la prise en compte des besoins d'accessibilité liés aux différents types de handicap devait passer plutôt par les instances spécifiques, telles que les commissions pour l'accessibilité, ou par des instances plus généralistes. Pour le groupe, les deux ont leur pertinence et doivent être envisagées, en fonction du contexte du projet comme de celui du territoire. En revanche, **il est temps que la culture de l'accessibilité aux lieux de dialogue et aux contenus des débats eux-mêmes percole** dans les instances les plus généralistes afin que chacun puisse prendre part aux débats. Il existe là un véritable enjeu de formation et de sensibilisation pour que chacun acquière les quelques réflexes simples mais indispensables en la matière. A titre d'exemple, l'usage d'outils numériques pour mener une consultation ne doit pas se faire au détriment de l'implication des personnes les moins connectées (personnes âgées, précaires, etc.).

Après les trois restitutions, la Déléguée ministérielle à l'accessibilité a souhaité saluer, d'une part, **les avancées du premier groupe** sur un sujet technique et pourtant crucial pour la vie quotidienne de chacun et, d'autre part, le sens de la formule dont ont su faire preuve les rapporteurs, retenant notamment que « **la communication universelle passe par la communication dédiée** » ou encore qu'il faut « **faire avec tous pour faire ensemble** ».

Les débats au sein du groupe ont permis de souligner combien l'accessibilité - du cadre de vie comme des contenus - interroge les métiers tels qu'ils sont conçus et compartimentés traditionnellement. Par exemple, dans le second groupe, chacun avait un parcours et une fonction différents mais la curiosité intellectuelle et la volonté de renouveler les pratiques ont permis aux participants de se retrouver autour d'objectifs communs. Aussi, **la communication accessible apparaît comme un domaine encore en partie expérimentale**. Il convient donc de **s'autoriser à tenter et à tester des choses, sans chercher à viser d'emblée la perfection mais plutôt l'amélioration continue**, en intégrant les retours d'usages.

Pour Jean-Michel Jacques, conseiller délégué à l'accessibilité de Lorient Agglomération, **il en va de même pour la concertation et la participation citoyenne**.

Les trois sujets des ateliers étaient d'ailleurs fortement liés : une communication adaptée comme la définition d'un référentiel commun demandent une part de concertation ; l'utilisation d'un référentiel commun nécessitera une communication adaptée mais permettra également de mieux communiquer (avec des supports cartographiques), voire de mieux concerter.

Pour conclure, Brigitte Thorin a souligné l'importance :

- de la notion d'**interactivité** comme facteur de réussite sur les 3 thèmes traités en ateliers ;
- de l'**interopérabilité** des systèmes et des dispositifs, que l'on parle d'outils techniques comme les SIG, de supports de communication ou de dispositifs de concertation ;
- et de la **simplicité**, des modèles de données comme des informations que l'on communique.