LA METROPOLE
AIX-MARSEILLE-PROVENCE

# ACTIONS MÉTROPOLITAINES EN FAVEUR DE L'ACCESSIBILITÉ

## BILAN 2022

**DGD MDIV /** Direction Stratégies, Etudes et Programmation / Mission Accessibilité et Inclusion

Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

## Le mot de Mme Véronique MIQUELLY, 1ère conseillère de la Métropole déléguée au Handicap, à la Lutte contre les discriminations et inégalités, au Conseil métropolitain des jeunes

Plutôt qu'un véritable bilan, ce rapport d'activité constitue un point d'étape traduisant notre ambition métropolitaine de contribuer à la construction d'une société plus inclusive. Une société où l'ensemble des citoyens, quelles que soient leurs situations, participent à la construction d'un projet de vie commun.

Les vingt-cinq années que j'ai passé dans l'Education Nationale ont forgé mon opinion sur la nécessité de la sensibilisation, dès le plus jeune âge, envers la prise en compte de l'autre.

Construire un projet de société, quel qu'il soit, ne peut se faire en laissant une partie de la population sur le bord du chemin.

Vous pourrez constater à la lecture de ce rapport la force de notre engagement mais aussi l'ampleur du chemin qui nous reste à parcourir.

Le contexte de crise sanitaire a considérablement ralenti notre dynamique et la Commission n'ayant pu retrouver un fonctionnement normal qu'en 2022, le présent rapport porte donc sur le bilan des actions menées au cours de ces deux dernières années.

Néanmoins, nous sommes fiers des actions engagées dans le cadre de la prise en compte du handicap et déterminés à poursuivre ces évolutions à la fois nécessaires et évidentes.

Qu'il s'agisse d'une mobilité plus inclusive avec, en particulier, le chantier de la mise en accessibilité du métro marseillais en impliquant les associations des personnes handicapées dès la conception, du déploiement du dispositif ACCEO qui rend accessible aux personnes sourdes et malentendantes les accueils des établissements et services de notre institution et de 65 communes membres, notre Métropole fait preuve d'un engagement plein et entier.

Nous avons recours à des établissements médicaux-sociaux ou à des entreprises d'utilité sociale pour la réalisation de prestations comme les cartes de transport scolaire, le milieu du travail fait l'objet d'une attention toute particulière avec des démarches plus inclusives et plus d'une dizaine de villes se sont encore récemment engagées lors d'ateliers participatifs organisés à l'occasion de la venue de la Déléguée Ministérielle à l'Accessibilité.

Les pistes sont nombreuses et les lignes bougent. Parce que nous nous donnons les moyens de nos ambitions. Parce que le travail que nous menons en partenariat avec les principaux concernés porte ses fruits. Parce que l'accessibilité et la prise en compte du handicap ne sont pas des options et que notre Présidente a une volonté forte qu'elle transmet à l'ensemble des intervenants.

Pour cela, construisons au quotidien une accessibilité universelle pour tous et partout.



Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

# SOMMAIRE


**LA COMMISSION INTERCOMMUNALE POUR L'ACCESSIBILITÉ MÉTROPOLITAINE (CIAM)** 6

**LES TRANSPORTS MÉTROPOLITAINS** 9

2.1 Réseaux *lebus* et *lecar* : la mise en œuvre des schémas directeurs d'accessibilité-agendas d'accessibilité programmée (SdAP) 10

2.2 Réseau *lemetro* : un métro plus accessible 12

a. La mise en accessibilité des stations 12

b. Le renouvellement du métro : le projet NEOMMA 14

c. Le déploiement d'une application de guidage pour déficients visuels 17

2.3 Réseau *letram* : de nouveaux projets pour le tramway 18

a. Le projet Val'TRAM 18

b. Extension du tramway de Marseille axe Nord/Sud : projet NEOTRAM 19

2.4 Réseau *lebus+* : Un Bus à Haut Niveau de Service pour des lignes structurantes plus accessibles 21

a. Le BHNS d'Aubagne 21

2.5 Réseau *lebus+ à la demande* : un service dédié pour les personnes handicapées 23

a. Harmonisation des conditions d'accès au service 23

b. L'ouverture d'un chantier de « refonte » du service 24

2.6 Réseau de navettes maritimes : *lebateau*, *lanavette* 24

2.7 Mesures générales portant sur l'ensemble de l'offre de transports de la Métropole 25

a. Mesures portant sur la tarification 25

b. Mise en place du carnet de voyage comme outil d'autonomisation dans les transports 26

c. Expérimentation d'un service d'accompagnement dans les transports 28





Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

PLANIFICATION DE LA MOBILITÉ ET DES DÉPLACEMENTS 30

3.1 La prise en compte de l'accessibilité dans le Plan de Mobilité Métropolitain (ex-PDU) 31
3.2 La mise en place des Zones à Faibles Émissions mobilité (ZFE-m) 32

ERP / CADRE BÂTI 34

4.1 Point sur les Agendas d'Accessibilité Programmée (Ad'Ap) 35
4.2 Accueil dans les ERP métropolitains : déploiement du dispositif ACCEO 36
4.3 Le chantier de la future médiathèque d'Istres 38

HABITAT / LOGEMENT 40

5.1 Recensement des logements accessibles aux personnes en situation de handicap et aux personnes âgées 41

EMPLOI 44

6.1 Suivi de la convention avec le FIPHFP 45
6.2 Engagement dans la démarche SPASER 46
6.3 Participation à divers forums 46

VOIRIE ET ESPACES PUBLICS 48

7.1 Les opérations de renouvellement urbain 49
a. Les projets PNRU et NPNRU 49
b. Actions de capitalisation et participation à des journées d'échanges 51
7.2 Mesure des contrastes 52

VIVRE ENSEMBLE 54

8.1 Guide sur la mise en accessibilité des événements en extérieur 55
8.2 Participation au Guide des Activités Littorales Accessibles 56
8.3 Audiodescription des événements sportifs 56

Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

**TRAVAIL EN RÉSEAU** **58**

9.1 Participation au GT-Ravi 59
9.2 Animation du réseau des correspondants accessibilités du territoire 61
9.3 Participation aux commissions communales pour l'accessibilité dans les territoires 61
9.4 Coordination avec les services/initiatives métropolitains 62
a. Mission Egalité Femmes – Hommes : Soutien au projet d'arrêt à la demande 62
b. Service Cohésion Sociale : Plan de lutte contre les discriminations 63

**FORMATIONS, SENSIBILISATIONS** **64**

10.1 Intervention lors d'une formation sur les activités nautiques (Berre l'Etang) 65
10.2 Sensibilisation à la langue des signes française (LSF) 65



Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

# LA COMMISSION INTERCOMMUNALE POUR L'ACCESSIBILITÉ MÉTROPOLITAINE

CIAM

**DGD MDIV /** Direction Stratégies, Etudes et Programmation / Mission Accessibilité et Inclusion

Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

Dans le cadre de l'article L.2143-3 du Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT) et compte-tenu de ses obligations en matière d'accessibilité, la Métropole Aix-Marseille-Provence a créé en 2017 la Commission Intercommunale pour l'Accessibilité de la Métropole (CIAM).

Cette commission est composée :

- D'un collège de Vice-Présidents et de Conseillers délégués de la Métropole, invités au titre des liens de leur délégation avec les problématiques d'accessibilité et de prise en compte du handicap. 13 membres
- D'un collège d'élus, membres des Conseils de Territoire, désignés par le président du Conseil de territoire. 36 membres
- D'un collège associatif composé de représentants des personnes en situation de handicap, de représentants des personnes âgées, de représentants des acteurs économiques et de représentants des usagers. 37 membres

Des invités sont également conviés :

- Personnes chargées de mission « Accessibilité » au sein des communes-membres de la Métropole, invitées au titre de leurs fonctions (en particulier dans l'animation des Commissions Communales pour l'Accessibilité) ;
- Associations membres des groupes de travail ;
- Élu(e) du Département ;
- Agents métropolitains impliqués dans un projet présenté en CIAM et experts intervenant pour présenter un projet en cours. Leur nombre est variable.

Après deux années d'inactivité (2020-2021), en raison à la fois de la nécessité de procéder au renouvellement de ses membres suites aux différents épisodes électoraux et de la crise sanitaire, la CIAM a pu se réunir à nouveau en plénière en mars 2022.

Cette séance plénière a été l'opportunité de marquer le redémarrage de son activité et de poser les principes de son fonctionnement :

- Organisation d'une séance plénière, en fin d'année, afin de présenter le bilan des actions métropolitaines en faveur de l'accessibilité
- Organisation de réunions en configuration plus réduite au gré des opportunités liées à des projets menés par la Métropole ou à l'initiative soit de l'un des collèges, soit de la mission Accessibilité et Inclusion pour traiter de sujets plus globaux (en mode « sous-commission thématique »)

L'élaboration du présent rapport fait partie des missions de la CIAM, conformément à l'article L2143-3 du code général des collectivités territoriales (CGCT), introduit par l'article 46 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005. Il y est notamment stipulé que la 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 métropolitain « et fait toutes propositions utiles de nature à améliorer la mise en accessibilité de l'existant ».

Le présent rapport fera ainsi état de l'ensemble des démarches entreprises par la Métropole dans le cadre des projets qu'elle mène dans les différents domaines de compétence qui lui ont été transférées par les communes. Du fait de l'inactivité de


Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

la CIAM au cours des années 2020 et 2021, comme évoqué précédemment, ce rapport porte sur les 3 années écoulées jusqu'à fin 2022, date de la dernière séance plénière de la CIAM.

Pour chacune des actions décrites dans ce rapport, le positionnement de la mission Accessibilité et Inclusion sera précisé, pour apporter un éclairage sur le type d'interventions qu'elle est à même de proposer à l'ensemble de ses partenaires, au sein de la Métropole ou dans les territoires.



Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

# LES TRANSPORTS MÉTROPOLITAINS

**DGD MDIV /** Direction Stratégies, Etudes et Programmation / Mission Accessibilité et Inclusion

Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

## 2.1. Réseaux *lebus* et *lecar* : la mise en œuvre des schémas directeurs d'accessibilité-agendas d'accessibilité programmée (SdAP)

La loi N° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances imposait la mise en accessibilité des réseaux de transport pour 2015.

L'ordonnance n° 2014-1090 du 26 septembre 2014 relative à la mise en accessibilité des établissements recevant du public, des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie pour les personnes handicapées offrait la possibilité aux autorités organisatrices de transports (AOT) qui n'avaient pas élaboré de schéma directeur d'accessibilité (SDA) de mettre en place un document de programmation, le schéma directeur d'accessibilité-agenda d'accessibilité programmée (SdAP) permettant de poursuivre, après la date du 13 février 2015, leur programme de mise en accessibilité.

La Métropole, après sa création en 2016, a donc hérité des différents SdAP élaborés par les ex-EPCI qui la composent désormais. Ces différents documents ont des dates d'échéances différentes en fonction de la nature du réseau concerné (durée de 3 ans pour les réseaux urbains, de 6 ans pour les réseaux interurbains) et en fonction de la date de dépôt du dossier initial en préfecture.

| | Type de réseau | Durée | Echéance réglementaire |
|---|---|---|---|
| CT1 (Marseille) | Urbain | 3 ans | 21/02/2019 |
| CT2 (Aix-en-Provence) | Urbain | 3 ans | 25/11/2018 |
| | Interurbain | 6 ans | 25/11/2021 |
| CT3 (Salon de Provence) | Urbain | 3 ans | 22/12/2018 |
| CT4 (Aubagne) | Urbain | 3 ans | 24/11/2018 |
| Ouest Etang de Berre | Urbain | 3 ans | 02/07/2022 |
| Vitrolles – Les Pennes Mirabeau | Urbain | 3 ans | 02/07/2022 |
| Réseau Grandes Lignes (RDT13) | Interurbain | 6 ans | 25/11/2021 |

Sur le volet « Mise en accessibilité des points d'arrêt », un important retard est constaté. Il peut être expliqué par les éléments de contexte suivants :

- La mise en place de la Métropole a nécessité une importante réorganisation des services qui a conduit au dépôt tardif de deux dossiers de SdAP, pour le territoire Ouest Etang de Berre et pour les communes de Vitrolles – Les Pennes-Mirabeau.
- La crise sanitaire liée au COVID19 a fortement impacté le déroulement des travaux de mise en accessibilité
- Des délais supplémentaires ont été nécessaires pour la réalisation des travaux de mise en accessibilité, du fait du traitement des demandes de Permissions de Voirie auprès des différents gestionnaires de voirie (communes et conseils départementaux).
- Des contraintes opérationnelles ont parfois conduit à décaler la réalisation de certains travaux pour les coordonner avec des opérations structurantes, liées par exemple à la mise en œuvre de lignes BHNS ou aux opérations de mise en accessibilité des stations de métro


Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

Bilan de la mise en accessibilité des points d'arrêt (décembre 2022) :

Pour le réseau RTM :

| | Nb de PA mis en accessibilité | Ratio d'accessibilité |
|---|---|---|
| 2019 | 97 | 23% |
| 2020 | 100 | 26% |
| 2021 | 74 | 29% |
| 2022 | 64 | 32% |

A rajouter : 175 points d'arrêts accessibles mais non marqués PMR (largeur de trottoir insuffisante)

Pour le réseau métropolitain (hors RTM) :

| | Nb de PA mis en accessibilité | Budget en € HT |
|---|---|---|
| 2016 | 177 | 1 228 179 |
| 2017 | 162 | 1 026 983 |
| 2018 | 63 | 610 699 |
| 2019 | 126 | 1 635 327 |
| 2020 | 120 | 1 396 772 |
| 2021 | 161 | 2 162 365 |
| 2022 | 94 | 1 720 549 |

A rajouter : En 2016 et 2017, sur le territoire du Pays Salonais, des travaux sur 113 points d'arrêts ont été réalisés par les communes : pas de coût financier à la charge de la Métropole.

Outre la question de la mise en accessibilité des points d'arrêt, les SdAP intègrent également des mesures concernant la formation et la sensibilisation des personnels en contact avec le public en situation de handicap. Les différents opérateurs de transports ont été impactés par une pénurie de conducteurs, notamment durant la période de crise sanitaire. Ce phénomène a entrainé un important turn-over, qui n'a pas toujours permis de garantir le bon niveau de formation des personnels. Ce constat émane notamment des nombreuses remontées et réclamations exprimées par les usagers en situation de handicap (problèmes de formation liés à l'utilisation de la rampe ou des systèmes de fixation des fauteuils roulants au véhicule, problèmes de sensibilisation liés à des questions de comportement et de savoir-être face au handicap). Ce constat oblige la Métropole à faire de cette question un point de vigilance dans le suivi des différents contrats de délégation de service public.

La dynamique de mise en accessibilité des réseaux de bus et de cars portée par la mise en œuvre des SdAP s'inscrit en complément d'autres actions, déjà abouties ou en cours d'élaboration, visant à offrir une offre de mobilité accessible à tous les usagers des transports métropolitains.



Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

**NATURE DE L'INTERVENTION DE LA MISSION « ACCESSIBILITÉ ET INCLUSION »**

- Suivi de la mise en œuvre et collecte des données
- Suivi des demandes de dérogation au titre d'une ITA (Impossibilité Technique Avérée) en lien avec le service instructeur de la DDTM13

## 2.2. Réseau *lemetro* : un métro plus accessible

### a. La mise en accessibilité des stations

Le métro marseillais a été construit dans les années 1970-1980, à une époque où les préoccupations en matière d'accessibilité n'étaient pas du tout les mêmes qu'aujourd'hui. Il en découle un niveau d'accessibilité généralement très insuffisant, en particulier pour les usagers en fauteuil pour qui l'accès au quai, puis à l'intérieur de la rame était rarement possible.

Par délibération de septembre 2016, le Conseil métropolitain a approuvé le Schéma directeur d'Accessibilité et son Agenda d'Accessibilité Programmé des transports en commun qui comprend la mise en accessibilité des stations de métro.

A ce jour, six stations sont accessibles :

- Sur la ligne 1, les stations Blancarde, Louis Armand, Saint Barnabé et La Fourragère sont accessibles depuis 2010 ;
- Sur la ligne 2, les 2 terminus de ligne sont accessibles, c'est-à-dire la station Sainte-Marguerite-Dromel et Capitaine Gèze depuis 2019.

Par délibérations de juillet 2014, octobre 2015 et mars 2018, une opération portant sur la mise en accessibilité des stations du métro de Marseille aux personnes à mobilité réduite a été créée puis élargie afin d'assurer les études puis les travaux des 6 stations suivantes :

- Les stations Vieux-Port, Rond-Point du Prado, Timone et Jules Guesde seront accessibles à l'horizon 2025. Le même objectif de calendrier s'applique à la station Saint-Charles, qui voit son accessibilité traitée dans le cadre de la réponse à l'appel à projet de l'état « Transport collectif et mobilité durable » avec une maîtrise d'ouvrage qui a été déléguée à la RTM pour un montant d'opération de 28 M€.
- La procédure concernant la station La Rose doit être relancée, la maîtrise d'œuvre initialement retenue ayant été placée en liquidation judiciaire.
- Les 16 autres stations du réseau et la station Castellane, dont les travaux ont été différés pour ne pas interférer avec les travaux d'extension du tramway, entameront progressivement leur transformation à partir de 2026, dans le cadre d'une seconde phase du schéma directeur d'Accessibilité et de son agenda d'accessibilité programmé, pour un budget total de 130M€ (estimation réalisée en 2018).


Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

***Zoom sur le chantier de la gare Saint-Charles***

La station Saint-Charles accueille plus de 20 millions de voyageurs par an, constituant ainsi la station de métro la plus fréquentée du réseau RTM et le 1er pôle d'échanges multimodal de la Métropole (lien avec la gare routière, la gare SNCF, les stations ***levelo*** et les lignes de bus urbain).

Les travaux de modernisation de cette station, incluant la question de la mise en accessibilité, prennent corps dans le cadre du projet, plus global, de la Ligne Nouvelle Provence Côte d'Azur (LNPCA). Ce projet comprend notamment la création d'une extension TER/TGV souterraine à 4 voies à quais et la transformation du Pôle d'Échanges Multimodal pour l'ouvrir sur la ville et améliorer son accessibilité et son attractivité. Ces travaux sont également en lien avec la mise en œuvre future du tramway de la Belle de Mai.

Le montant total des travaux sur la station de métro Saint-Charles s'élèvent à environ 36M€, et portent sur l'élargissement des quais, l'installation de 4 ascenseurs, la rénovation de l'ensemble des escaliers mécaniques et des espaces de vente.

***Zoom sur la question de la sécurité et de l'évacuation des UFR en situation d'urgence***

La Métropole s'est engagée dans un groupe de travail initié par le préfet de la Région Ile de France (Michel Cadot) suite à la demande d'Elisabeth Borne et Sophie Cluzel. L'enjeu initial était de profiter de la dynamique liée à l'accueil des Jeux Olympiques et Paralympiques en 2024 pour accélérer la mise en accessibilité des infrastructures du métro parisien, problématique particulièrement complexe du fait du caractère historique de ce réseau. Marseille, en tant que ville hôte des Jeux et du fait de l'ancienneté de son réseau de métro, a été conviée à intégrer le groupe de travail.

L'objectif principal était de lister et analyser les conditions nécessaires à l'accueil des UFR (utilisateurs de fauteuils roulants) dans des réseaux partiellement accessibles, tant sur les aspects sécurité et accessibilité que pour le cadre légal et réglementaire pour les exploitants, les autorités organisatrices ou les services instructeurs.

Dans ce cadre, 4 sous-groupes de travail ont été créés afin de traiter les problématiques suivantes :

1. GT1 : proposer des solutions pour la mise en sécurité des UFR dans les stations, qu'il s'agisse de stations existantes équipées d'un ascenseur ou de stations sans ascenseurs
2. GT2 : définir l'accessibilité à mettre en place dans le matériel roulant et proposer des solutions afin de gérer l'interface quai-train
3. GT3 : améliorer la sécurité et les conditions d'évacuation en tunnel des UFR
4. GT4 : définir un cadre réglementaire et légal pour la notion d'accessibilité « partielle »

Les solutions élaborées dans ces GT, et en particulier dans le GT1, ont ainsi été déclinées à l'ensemble des projets de mise en accessibilité des stations du réseau de métro marseillais dont les dossiers d'AVP faisaient l'objet de demande de dérogation auprès des services de la préfecture.



Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

La Métropole, les services instructeurs de la DDTM13 et les services de sécurité (Bataillon des Marins Pompiers de Marseille) ont contribué à ce groupe de travail, ce qui a permis de formaliser des solutions à des problématiques complexes - solutions élaborées dans une logique de co-construction avec l'ensemble des partenaires et acteurs du domaine. L'ensemble des dossiers présentés ont ainsi reçu un avis favorable.

Toujours dans le cadre de ces questions de sécurité, la mission Accessibilité et Inclusion a été sollicitée pour relayer l'information auprès des associations et identifier, parmi son réseau, une personne susceptible de pouvoir participer à un exercice de simulation d'accident dans le métro baptisé NOVI (NOmbreuses VIctimes).

Cet exercice de grande ampleur s'est déroulé le 19 janvier 2022 et a mobilisé de nombreux services de secours : Bataillon des Marins Pompiers de Marseille, SAMU, police, services d'urgence, personnels de la RTM … Ces services ont ainsi pu – et ce pour la première fois – intégrer à leur simulation la présence d'une personne en situation de handicap moteur. Un nouveau paramètre essentiel à prendre en compte puisque le métro et ses stations sont en passe de devenir accessibles et donc d'accueillir dorénavant ce type de public.

**NATURE DE L'INTERVENTION DE LA MISSION « ACCESSIBILITÉ ET INCLUSION »**

- Participation aux différents groupes de travail sur la question de la sécurité et de l'évacuation des UFR en situation d'urgence
- Relecture des dossiers d'AVP (Avant-Projet) déposés en Préfecture pour l'instruction
- Interface avec les associations de personnes handicapées et PMR

### b. Le renouvellement du métro : le projet NEOMMA

La Direction du Renouvellement du Métro de Marseille, hébergée au sein de la DGD Mobilité, est en charge de cette opération. La Métropole Aix-Marseille-Provence en est le porteur de projet.

La mission Accessibilité et Inclusion de la Métropole vient en appui de la Direction du Renouvellement du Métro de Marseille, avec la constitution d'un groupe de travail composé de représentants associatifs des différents handicaps, mobilisés en tant qu'experts d'usages au cours d'un processus participatif visant à évaluer les solutions de mise en accessibilité proposées tant sur le matériel roulant que sur l'information voyageurs.

***Description du projet et de ses enjeux***

Le métro de Marseille compte deux lignes inaugurées en 1977 et 1984. Cinq extensions, concernant les deux lignes, ont été réalisées en 2010 et 2019 pour un total de 22,7 kilomètres, desservant 29 stations.


Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

Le réseau utilise des rames sur pneumatiques, matériel inchangé depuis la mise en service. Si sa durée de vie a pu être prolongée par des opérations de rénovation partielle, ce matériel atteint aujourd'hui sa limite d'exploitation et doit être entièrement renouvelé.

Les marseillais devraient ainsi pouvoir disposer d'un métro moderne, climatisé, accessible aux personnes à mobilité réduite depuis le quai, et bénéficiant des technologies de pointe. En effet, le choix s'est porté sur un métro entièrement automatisé, sans conducteur, ce qui devrait améliorer la souplesse d'exploitation (capacité de réponse immédiate à un besoin de renforcement de l'offre), la qualité de service et le confort du voyageur. La sécurité sera garantie par l'installation de façades de quai automatiques qui supprimeront les risques de chute de voyageurs sur la voie et d'intrusion dans les tunnels.

Le projet du renouvellement du métro de Marseille a commencé en 2015 et le marché relatif au matériel roulant et aux systèmes a été notifié en fin d'année 2019 au groupe Alstom. Les 1ères consultations des associations ont pu être mise en place dès mars 2020.

Le budget de ce projet est estimé à environ 425 millions € pour le matériel roulant et 66 millions € pour les façades de quai.

***Une concertation exemplaire du public en situation de handicap***

L'objectif global du recours à la concertation est de vérifier la bonne prise en compte des besoins des personnes en situation de handicap et la nécessité d'ajustements éventuels, dans le respect du cahier des charges, des contraintes techniques, règlementaires et économiques du projet. Il s'agira également de garantir qualité et confort d'usage pour tous et en particulier pour les usagers en fauteuil, qui n'avaient jusqu'à présent qu'un accès très restreint au métro marseillais.

Dans ce cadre, la mission Accessibilité et Inclusion a constitué un groupe de travail comprenant des associations représentant les différentes formes de handicap. Sa composition n'est pas figée et peut être amenée à évoluer en fonction des thématiques abordées.

Au cours des différentes séances de travail, les participants ont été impliqués dans le processus de validation :

- De la configuration intérieure des futures rames :
  - Circulation et manœuvres dans le véhicule,
  - Positionnement des places réservées et des emplacements UFR,
  - Facilité d'utilisation des barres et dispositifs de préhension,
  - …
- Du design intérieur des futures rames,
- Des configurations et dispositifs liés aux tâches d'embarquement et débarquement, en particulier vis-à-vis des problématiques de lacunes entre le quai et le véhicule et en incluant les barres de seuil intégrées dans les façades de quai.
- Les emplacements, supports et caractéristiques de l'information voyageurs.


Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

Pour encadrer cette concertation, la mission Accessibilité et Inclusion a proposé aux associations de s'appuyer sur une Charte de la participation du Public et de la concertation[1]. L'objectif de cette démarche est de proposer un cadre pour réaffirmer les valeurs de citoyenneté et de participation, dans un référentiel déterminant le socle d'un processus participatif vertueux :

- Information des participants
- Reconnaissance des savoirs et de l'expertise
- Continuité de la participation
- Mobilisation de tous
- État d'esprit ouvert et constructif
- Culture de la participation

Validée par les représentants associatifs, cette Charte a été déclinée pour un usage pratique en 4 documents :

- **Un document général**, reprenant les principes de la concertation et de la participation citoyenne, commun à tous les projets. Il établit les règles, pose les bases de la concertation et cadre le « partenariat » entre les participants et la mission.
- **Un document qui présente le projet dans sa globalité et ses enjeux**, conformément aux principes de clarté et de transparence énoncés dans le document général.
- **Un document de préparation spécifique à chacune des séances de travail participatif**. Il cadre la rencontre, fixe les objectifs spécifiques en fonction des points abordés et précise le niveau de la sollicitation (information, concertation, co-construction) et les attendus. Il évolue et doit être adapté à chaque séance.
- **Un document de bilan édité suite à chacune des séances de concertation**. Il a pour objectif de rendre compte des tests réalisés, échanges, questions et consensus obtenus. Ce bilan se doit d'être objectif et de reprendre tant les remarques des représentants associatifs présents que celles des techniciens exprimant les limites fonctionnelles et techniques auxquelles ils sont confrontés. Il assure la transparence et la traçabilité des décisions prises lors des réunions de concertation.

***Le planning général du projet (●) et des concertations (○)***

- ○ Septembre 2018 : Première présentation du projet devant la Commission Intercommunale pour l'Accessibilité Métropolitaine, en configuration Transport
- Août 2019 : lancement d'un appel à candidatures pour le second marché industriel de fourniture et pose de façades de quais (estimation 66,5 M€) ;
- Novembre 2019 : notification à la société ALSTOM du principal marché industriel portant sur la fourniture et la maintenance des rames et des systèmes d'exploitation (426,5 M€)
  - ○ Mars 2020 : Première réunion du Groupe de Travail - Présentation de la solution proposée pour le nouveau métro de Marseille en termes d'accessibilité et des prochaines étapes de la concertation.
  - ○ Juin 2020 : présentation au GT pour essais d'une maquette prototype taille 1 des rames de métro et du seuil quai-rame.
  - ○ Février 2021 : visite immersive en réalité virtuelle des futures rames

[1] Charte de la participation du public et de la concertation de la Métropole Aix-Marseille-Provence


Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

- Avril 2021 : test d'une maquette V2 taille 1 simulant l'enchainement de pente, de ressaut et de lacune entre : la façade de quai, le seuil de porte et l'intérieur de la rame
- Mai 2021 : Point d'étape sur le travail effectué et mise en place d'une charte de la participation du public et de la concertation
- Octobre 2021 : démonstration de la maquette IDV (Information dynamique Voyageur) sonore et visuelle.

À venir :

- Fin 2023 : Livraison des premières rames
  - Fin 2023 / début 2024 : essais sonores et d'affichages qui seront réalisés directement dans les trains
- Fin 2023 – 2024 : Phase de test pour obtenir l'autorisation de mise en circulation
- Fin 2024 – 2026 : Livraison échelonnée des nouvelles rames en commençant par la ligne M2 puis la ligne M1, avec mise en circulation progressive des 1ères rames en conduite semi-automatique
- 2026 : Installation des façades de quai après la mise service de l'ensemble des rames
- Fin 2026 : Passage de la ligne M2 en automatisme intégral
- Fin 2027 : Passage de la ligne M1 en automatisme intégral

Nature de l'intervention de la mission « Accessibilité et Inclusion »

- Interface avec les associations de personnes handicapées et PMR
- Animation des différents groupes de travail
- Création de la Charte de la participation du Public et de la concertation, rédaction et diffusion des différents documents supports
- Rédaction des comptes rendus

### c. Le déploiement d'une application de guidage pour déficients visuels

Afin de faciliter les déplacements des usagers atteints d'une déficience visuelle, la RTM a mis en œuvre, en lien avec la Métropole, une application mobile de guidage dans le métro à Marseille, développée par la société Okeenea Digital (application Evelity). A la manière d'un GPS piéton, l'utilisateur se laisse guider pas à pas dans le métro, grâce à des indications sonores, visuelles ou haptiques (vibrations du téléphone).

L'application s'appuie sur le déploiement d'un réseau de beacons (balises Bluetooth sans fil) installées dans les stations de métro. L'utilisateur peut demander à tout moment où il se trouve, et se faire guider vers le point de service le plus proche (point d'accueil, distributeur…). Le service fonctionne dans l'ensemble du réseau métro et fournit ainsi une aide complémentaire aux dispositifs habituellement utilisés par les utilisateurs (bandes de guidage au sol). Elle s'adresse donc aux utilisateurs qui se déplacent régulièrement ou occasionnellement en transport en commun, et sera particulièrement utile lors d'un déplacement inhabituel (nouveau trajet, affluence, fatigue…).


Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

Le déploiement de ce dispositif a largement fait appel à la concertation, un panel d'usagers malvoyants ayant été mobilisé pour plusieurs séances de tests en situation. Les testeurs ont été choisis sur le principe du volontariat et de manière à disposer de profils « utilisateur » différents selon leur degré d'autonomie dans le métro, les outils et techniques de locomotion utilisés et le niveau d'appétence pour les nouvelles technologies.

D'abord testé sur 2 stations, le dispositif a reçu des évaluations très positives de la part des personnes concertées et il est désormais étendu à l'ensemble du réseau.

Nature de l'intervention de la mission « Accessibilité et Inclusion »

- Interface avec les associations de personnes handicapées et PMR.
- Diffusion de l'information dans différents réseaux (y compris au niveau national).

## 2.3. Réseau *letram* : de nouveaux projets pour le tramway

### a. Le projet Val'TRAM

Le service en charge de la conduite de cette opération est la Direction Métro Tramway, Pôle Grandes Infrastructures, hébergée au sein de la DGD Mobilité. La Métropole Aix-Marseille-Provence est le porteur de projet.

La mission Accessibilité et Inclusion de la Métropole vient en appui de la Direction Métro Tramway, avec la constitution d'un groupe de travail composé de représentants associatifs des différents handicaps, mobilisés en tant qu'experts d'usages au cours d'un processus participatif visant à évaluer les solutions de mise en accessibilité des stations. Le choix a été fait de solliciter des associations locales afin de bénéficier de leurs retours d'expériences sur leurs pratiques quotidiennes et donc d'envisager les éventuels impacts de ce projet sur ces dernières.

La mission Accessibilité et Inclusion a été également été sollicité en relecture des dossiers d'Avant-Projet et de dossier Pro. Ces relectures ayant été l'opportunité de proposer des mesures visant des améliorations de la qualité d'usage.

***Description du projet et de ses enjeux***

Le projet Val'tram consiste à réaliser une extension de la ligne de tramway d'environ 14,4 km entre la gare d'Aubagne et la Bouilladisse en utilisant les emprises de l'ancienne voie ferrée de Valdonne. Le projet dessert cinq communes de la Métropole (La Bouilladisse, La Destrousse, Auriol, Roquevaire et Aubagne) avec douze stations dont 11 nouvelles. Ce projet s'inscrit parmi les objectifs affichés dans les deux documents cadre de la mobilité Métropolitaine :

- L'Agenda de la Mobilité métropolitaine : avec l'objectif d'ici 2025, de doubler l'usage des transports en commun d'échelle métropolitaine, et d'augmenter de 50% celui des transports locaux.


Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

- Le projet de PDU métropolitain pour la période 2020-2030 qui identifie le Val'TRAM comme une ligne structurante à réaliser.

La réouverture de la voie de Valdonne a été inscrite dès juillet 2006 au PDU d'Aubagne. Elle s'est traduite par la réalisation en 2010 d'une 1ère phase, longue de 2,8 km entre le quartier du Charrel et la gare SNCF d'Aubagne. La deuxième phase, allant de la gare SNCF jusqu'à la Zone Industrielle des Paluds, est désormais envisagée en BHNS. La Métropole Aix-Marseille-Provence relance la 3ème phase du projet Val'Tram (extension jusqu'à la Bouilladisse) en 2019, pour une mise en service en 2025.
Le coût global de l'opération Val'Tram est évalué à 136,7 M€ HT.

***Le rôle de la participation du public et de la concertation***

Ce projet consiste en la prolongation de la ligne de tramway existante. Le matériel roulant sera donc identique à celui déjà en service. Ce dernier ayant fait l'objet d'une précédente concertation avec les associations avant sa mise en service, il ne sera pas nécessaire d'en conduite une nouvelle.

La concertation avec les associations représentant les personnes en situation de handicap vise à les associer aux 12 projets de stations sur les sujets liés à la chaîne d'accessibilité sur l'espace public réaménagé, l'accès aux quais, l'accès aux rames, l'information voyageur… pendant toutes les phases du projet.

La mission « Accessibilité et Inclusion » a constitué un groupe de travail composé de délégués issus d'associations représentant les différentes formes de handicap. La composition de ce groupe n'est pas figée et peut être amenée à évoluer en fonction des thématiques abordées.

Cette concertation est cadrée par l'utilisation de la Charte la participation du public et de la concertation (cf. Projet NEOMMA), permettant aux représentants associatifs d'avoir un suivi de leur participation en toute transparence.

***Le planning général du projet (●) et des concertations (○)***

    - Avril-mai 2021 : concertation préalable
- 2021-2022 : études
    - Mai 2022 : 1ère réunion du groupe de travail. Présentation du projet afin de lever toute interrogation concernant l'accessibilité de ce nouveau service de transport. Présentation détaillée des stations à quai unique et d'un des ouvrages annexes du projet faisant l'objet d'une demande de dérogation à la mise en accessibilité au titre d'impossibilité technique avérée.
    - Septembre 2022 : Enquête publique
- Mi-2021 -> fin 2022 : travaux préalables et sécuritaires
- Mi-2022 -> mi-2023 : autorisations administratives

À venir :
- Mi-2023 -> mi-2025 : travaux d'infrastructure
- Fin 2025 : mise en service


Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

Nature de l'intervention de la mission « Accessibilité et Inclusion »

- Interface avec les associations de personnes handicapées et PMR
- Animation des différents groupes de travail
- Rédaction des différents documents supports de la Charte de la participation du Public et de la concertation et diffusion au GT
- Relecture des dossiers d'AVP et Projets

### b. Extension du tramway de Marseille axe Nord/Sud : projet NEOTRAM

Le service en charge de la conduite de cette opération est la Direction du Matériel Roulant de la Régie des Transports Métropolitains (RTM). La Métropole Aix-Marseille-Provence est le porteur de projet.

La mission Accessibilité et Inclusion de la Métropole vient en appui avec la constitution d'un groupe de travail composé de représentants associatifs des différents handicaps, mobilisés en tant qu'experts d'usages au cours d'un processus participatif visant à évaluer les solutions de mise en accessibilité proposées tant sur le matériel roulant que sur l'information voyageurs.

***Description du projet et de ses enjeux***

Le projet NEOTRAM porte sur l'extension au Nord et au Sud de la ligne de tramway T3 à Marseille. La 1ère phase de ce projet consiste en la création de 13 stations supplémentaires : trois nouvelles stations au nord, de Arenc à Gèze et dix nouvelles stations au sud, de Castellane à La Gaye.

Dans le cadre du plan « Marseille en grand 2030 », deux autres projets sont encore à l'étude :

- La phase 2 du projet NEOTRAM consistera à désenclaver les quartiers Nord. Treize nouvelles stations seraient ainsi créées entre Capitaine Gèze et La Castellane. Depuis la station Capitaine Gèze, le tramway rejoindrait le lycée Saint-Exupéry via la rue de Lyon et le chemin de la Madrague-Ville. Il remonterait ensuite jusqu'à La Castellane en passant par le futur pôle d'échanges de Saint-André qui serait relié au réseau TER.
- Une nouvelle ligne est étudiée entre la rue de Rome et la place du 4 septembre. En tout, quatre stations seraient créées avec une correspondance pour le métro Estrangin.

Afin de maintenir le niveau de service actuel sur une future ligne bien plus longue que l'existante, la Métropole va acquérir 15 nouvelles rames de tramway. Le marché correspondant a été notifié en septembre 2022 au groupement CAF SA et CAF France. Le budget est estimé à 57 M€.

***Le rôle de la participation du public et de la concertation***

Ce projet consistant à prolonger la ligne de tramway existante, les dimensions du matériel roulant seront identiques à celui déjà en service. La concertation avec les associations représentant les personnes en situation de handicap consistera donc à


Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

aborder les thématiques suivantes, afin d'en garantir la meilleure accessibilité d'usage possible dans le respect des contraintes techniques de ce type de matériel:

- Accessibilité aux rames
- Positions et circulation des UFR
- Commandes d'ouverture des portes
- Orientation et confort des sièges PMR
- Appuis et maintiens
- Signalétique

La mission Accessibilité et Inclusion a constitué un groupe de travail composé de délégués issus d'associations représentant les différentes formes de handicap. La composition de ce groupe n'est pas figée et peut être amenée à évoluer en fonction des thématiques abordées.

Cette concertation sera cadrée par l'utilisation de la Charte la participation du public et de la concertation (cf. Projet NEOMMA), permettant aux représentants associatifs d'avoir un suivi de leur participation en toute transparence.

Ce travail se poursuivra les années suivantes, avec notamment des séances de test sur maquette à l'échelle 1:1.

***Le planning général du projet (●) et des concertations (○)***

- Septembre 2022 : notification et commande des 15 rames
  - Décembre 2022 : 1ère réunion de présentation du projet aux associations
- Oct. 2022 – oct. 2023 : revue de conception
  - Courant 2023 : maquette d'un module en taille réelle
- Sept. 2023 : ordre de fabrication
- Sept. 2024 : sortie d'usine et livraison des rames 1 et 2
- Fev. – août 2025 : sortie d'usine et livraison des rames 3 à 15
- Sept. 2025 : mise en service

Nature de l'intervention de la mission « Accessibilité et Inclusion »

- Interface avec les associations de personnes handicapées et PMR
- Animation des différents groupes de travail
- Rédaction des différents documents supports de la Charte de la participation du Public et de la concertation et diffusion au GT

## 2.4. Réseau *lebus+* : Un Bus à Haut Niveau de Service pour des lignes structurantes plus accessibles

### a. Le BHNS d'Aubagne

Le service en charge de la conduite de cette opération est la Direction Infrastructures, Stationnement et Equipements de Mobilité, hébergée au sein de la DGD Mobilité. La Métropole Aix-Marseille-Provence est le porteur de projet.


Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

La mission Accessibilité et Inclusion de la Métropole vient en appui, avec la constitution d'un groupe de travail composé de représentants associatifs des différents handicaps. Ces derniers sont mobilisés en tant qu'experts d'usages au cours d'un processus participatif visant à évaluer les solutions de mise en accessibilité des arrêts et les aménagements piétons prévus en fonction de l'implantation des voies de circulation, notamment la cohabitation entre piétons (valides et PMR) et cyclistes.

***Description du projet et de ses enjeux***

Le projet a été conçu pour créer une ligne de bus à haut niveau de service (BHNS) sur l'est du Territoire du Pays d'Aubagne et de l'Étoile. L'objectif est de proposer une alternative performante à la voiture pour les 12 000 salariés des zones industrielles et commerciales concernées par le tracé avec un temps de parcours fiable et optimisé. Ce projet permet également de relier les zones économiques aux grandes villes de la Métropole (Marseille - Aix-en-Provence - La Ciotat).

Le service ***lebus+*** bénéficie de couloirs de bus pour lui garantir un temps de parcours homogène quelles que soient les conditions de circulation, grâce à des aménagements en site propre sur 3 km, pour un tracé total de l'ordre de 6,5 km. Équipé d'un matériel roulant neuf, écologique (motorisation hybride) et confortable, il s'accompagnera de la création de 12 stations connectées, sécurisées, accessibles et éclairées.

L'insertion urbaine de ce BHNS s'accompagne d'une amélioration notable des conditions de circulation des piétons et des cyclistes, avec la création de 23 000 m² de trottoirs et de 8 km d'itinéraire cyclable entre Aubagne, la zone industrielle des Paluds et le Parc d'activités de Gémenos.

***Le rôle de la participation du public et de la concertation***

L'objectif global du recours à la concertation est de vérifier la bonne prise en compte des besoins des personnes en situation de handicap, et la nécessité d'ajustements éventuels dans le respect du cahier des charges, des contraintes techniques, règlementaires et économiques du projet.

Au-delà de l'aspect strictement réglementaire, il s'agit de garantir qualité et confort d'usage pour tous tant au niveau des 12 stations créées que des aménagements de voirie et d'espaces publics attenants. La problématique consiste notamment à vérifier la bonne prise en compte de l'accessibilité dans le cadre de l'insertion urbaine de ce nouveau mode :

- Aménagement des trottoirs et des traversées piétonnes à proximité immédiate des stations,
- Qualité et confort d'usage des cheminements le long du tracé de cette nouvelle ligne,
- Cohabitation entre les modes, et notamment vis-à-vis des cyclistes

A noter que, pour ce projet, le choix du matériel roulant a déjà été arrêté et les véhicules mis en service.


Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

La mission « Accessibilité et Inclusion » a constitué un groupe de travail composé de délégués issus d'associations représentant les différentes formes de handicap. La composition de ce groupe n'est pas figée et peut être amenée à évoluer en fonction des thématiques abordées.

Cette concertation est cadrée par l'utilisation de la Charte la participation du public et de la concertation (cf. Projet NEOMMA), permettant aux représentants associatifs d'avoir un suivi de leur participation en toute transparence.

***Le planning général du projet (●) et des concertations (○)***

- 2019 : Concertation publique
- Février 2020 : Réunion publique
    - Juillet 2021 : 1ère réunion de présentation du projet au groupe de travail, les représentants associatifs identifient des points de vigilance et font part de leurs remontées en tant que futurs utilisateurs.
- Début 2022 : Fin des études d'avant-projet et projet
- 2022 : Phase de consultation et choix des entreprises prestataires de travaux
    - Mai 2022 : 2nde réunion du GT. La séance du jour était destinée à balayer la version de travail du dossier Projet (PRO) afin de finaliser la rédaction de ce dossier. La précédente séance de travail avait conduit à émettre un certain nombre d'alertes concernant à la fois l'aménagement et les conditions d'exploitation. Cette séance a donc été l'occasion de vérifier si ces alertes ont bien été levées et d'examiner la pertinence des réponses qui ont été apportées.
- Fin 2022 : Procédure de Déclaration d'Utilité Publique (DUP)

À venir :

- 2023 : Début des travaux
- Mi-2024 : Phase d'essais puis mise en service

Nature de l'intervention de la mission « Accessibilité et Inclusion »

- Interface avec les associations de personnes handicapées et PMR
- Animation des différents groupes de travail
- Rédaction des différents documents supports de la Charte de la participation du Public et de la concertation et diffusion au GT
- Relecture des dossiers d'AVP et Projets

## 2.5. Réseau *lebus+ à la demande* : un service dédié pour les personnes handicapées

Afin de compenser les défauts d'accessibilité liés à la mise en œuvre progressive des SdAP et de permettre de se déplacer à certains usagers pour lesquels les transports en communs resteront inaccessibles du fait de leur handicap, la Métropole a œuvré au déploiement des services de transport spécialisés pour les personnes en situation de handicap. Désormais désignés par la marque ***lebus+ à la demande***, ces services


Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

de transport collectif proposent, sur réservation, des trajets d'adresse à adresse à des ayants-droit préalablement inscrits.

### a. Harmonisation des conditions d'accès au service

La loi LOM comporte plusieurs mesures (art. 7,10 et 11 principalement) en faveur de la simplification de l'accès au transport pour les personnes en situation de handicap. En particulier, lorsqu'il existe un service de transport spécifique pour les personnes handicapées ou les personnes à mobilité réduite, service dit « TPMR », l'accès à ce service pour les personnes disposant d'une Carte Mobilité Inclusion (CMI) mention « Invalidité » (celles dont le handicap est reconnu à +80%, tel que défini au 1° du I du L224 3 du code de l'action sociale et des familles) ne peut être restreint, ni par une obligation de résidence sur le territoire concerné, ni par l'obligation d'un passage devant une commission médicale locale ou la constitution d'un dossier médical.

La Métropole a donc acté ces évolutions en instaurant plusieurs mesures, validées en conseil métropolitain lors de la séance du 20 octobre 2022, en délibérant que :

- La Carte Mobilité Inclusion (CMI) portant la mention « Invalidité » fait office de reconnaissance administrative et médicale et constitue désormais le seul critère retenu pour l'accès au service (ou pour son renouvellement).
  Cette mesure a pour effet de :
  - Déconditionner l'accès au service de l'obligation de résidence sur le territoire concerné,
  - Supprimer l'obligation d'un passage devant une commission médicale locale ou la constitution d'un dossier médical
- La durée de l'accès au service correspond désormais à la durée de validité de la carte.

Nature de l'intervention de la mission « Accessibilité et Inclusion »

- Rédaction du rapport (en lien avec les services Exploitation de Proximité)

### b. L'ouverture d'un chantier de « refonte » du service

Deux groupes de travail ont été initiés, avec l'objectif de faire évoluer l'organisation du service ***lebus+ à la demande*** pour en améliorer la qualité de service offerte aux usagers.
Une première réflexion porte ainsi sur la question de l'harmonisation des modalités de fonctionnement des différents services préexistants, afin d'être en mesure de proposer, à court terme, le même service à tous les ayants-droit sur le territoire métropolitain. Plusieurs sujets sont ainsi traités :

- Le maintien ou le retrait de la prestation « porte-à-porte » proposée sur certains territoires,
- La question de la sectorisation du service, le territoire métropolitain étant découpé en 17 secteurs. Cette configuration rend de fait obligatoire la mise en place de correspondances pour les trajets inter-secteurs, très pénalisantes pour l'usager.
- La tarification, aujourd'hui encore hétérogène entre les secteurs,


Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

Un second chantier est quant à lui consacré à la création d'un guichet unique qui pourrait permettre dans un premier temps de centraliser les nouvelles inscriptions au service, puis à terme devenir le point d'entrée unique pour la gestion des réservations.

Nature de l'intervention de la mission « Accessibilité et Inclusion »

- Co-animation des groupes de travail
- Interface avec les associations de PMR réunissant les ayants-droit du service, ainsi qu'avec la Commission Communale pour l'Accessibilité Universelle de la Ville de Marseille

## 2.6. Réseau de navettes maritimes : *lebateau*, *lanavette*

La Métropole a contribué à la rédaction d'un guide rédigé par le Cerema portant sur l'élaboration d'un état des lieux des pratiques en matière d'accessibilité des transports maritimes et fluviaux.

Ce guide a pour objectif de recenser les retours d'expériences issus de différentes collectivités en charge de l'exploitation de ce type de services, et de capitaliser sur les bonnes pratiques pour les partager. Les réseaux ***lebateau*** et ***lanavette*** sont concernés et pourront donc profiter de ces échanges.

Nature de l'intervention de la mission « Accessibilité et Inclusion »

- Mise en relation par le biais des différents réseaux
- Veille technique

## 2.7. Mesures générales portant sur l'ensemble de l'offre de transports de la Métropole

### a. Mesures portant sur la tarification

La loi LOM comporte plusieurs mesures (art. 7,10 et 11 principalement) en faveur de la simplification de l'accès au transport pour les personnes en situation de handicap. En particulier, cette loi a rendu obligatoire au 1er janvier 2020 la mise en place d'une tarification privilégiée pour les accompagnateurs de personnes en situation de handicap.

L'objectif de cette mesure est de permettre l'usage des transports en commun, de façon sécurisée et à moindre coût, pour les personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite qui ont besoin d'un accompagnement, sans entraîner un surcoût qui pourrait la conduire à renoncer au trajet. Les bénéficiaires de cette mesure seront donc les personnes titulaires d'une carte CMI et ce, quelle que soit la mention (invalidité, stationnement, priorité) et sans aucune obligation concernant la sur-mention « Accompagnement ».


Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

Pour mémoire, l'accompagnement est, pour la personne handicapée, un droit et en aucun cas une obligation. La personne est ainsi libre de décider si elle doit être accompagnée et par qui elle souhaite l'être, cet accompagnateur pouvant lui-même être en situation de handicap.

Enfin, la loi précise que le tarif préférentiel peut aller jusqu'à la gratuité, sans qu'il y ait d'obligation à ce sujet, ce choix relevant de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité (AOM). Il s'applique sur le réseau nominal, et toujours dans un esprit de simplification, un alignement de ces conditions tarifaires est recommandé sur le service spécialisé (ex-TPMR), là encore sans qu'il y ait d'obligation.

La Métropole, sur proposition de la mission Accessibilité et Inclusion, a adopté en séance le 20 octobre 2022 et à compter du 2 janvier 2023, la **création d'une carte « accompagnateur »** sur tous les réseaux de transport métropolitains, y compris les réseaux métropolitains de transport adaptés aux personnes handicapées ou à mobilité réduite selon les conditions suivantes :

- La carte « accompagnateur » est établie gratuitement au nom de la personne handicapée ou à mobilité réduite, à sa demande et sur présentation de sa Carte Mobilité Inclusion (CMI) quelle que soit la mention (invalidité, stationnement, priorité)
- Cette carte n'est valable que pour un seul accompagnateur à la fois, à qui elle fait bénéficier de la gratuité du trajet uniquement en présence de la personne handicapée ou à mobilité réduite qu'il accompagne
- La carte « accompagnateur » doit être validée à chaque montée et y compris en correspondance

En parallèle, la Métropole a engagé une réflexion plus globale portant sur la tarification pour l'ensemble de son offre de transport. Ce chantier s'inscrit dans un contexte particulier lié :

- D'une part à une nécessaire convergence avec la Région, dans le cadre de la mise en place du Pass Intégral Métropolitain, qui permet de combiner l'accès aux réseaux de la Métropole avec le réseau de TER,
- D'autre part à l'expression, par le biais d'une pétition demandant la gratuité des transports pour les personnes titulaires de l'Allocation Adulte Handicapé (AAH), de besoins de mobilité non satisfaits du fait des ressources financières limitées du public en situation de handicap.

Nature de l'intervention de la mission « Accessibilité et Inclusion »

- Rédaction du rapport (en lien avec les services Exploitation de Proximité et la Direction Marketing Clientèle)
- Interface avec les associations de personnes handicapées et de PMR

### b. Mise en place du carnet de voyage comme outil d'autonomisation dans les transports

***Le projet et ses enjeux***



Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

La Métropole, par l'intermédiaire de la mission Accessibilité et Inclusion, a souvent été interpelée par les directeurs d'Établissements et Services d'Aide par le Travail (ESAT) pour assurer les déplacements des travailleurs, qu'il s'agisse des déplacements entre le domicile et l'établissement ou des trajets liés aux missions et activités exercées « hors les murs » dans d'autres structures.

Les réponses que la Métropole peut apporter à ces établissements sont limitées :

- L'article R. 344-10 du code de l'action sociale et des familles dispose que le budget principal de l'activité sociale des ESAT comprend notamment les frais de transport collectif des travailleurs handicapés lorsque des contraintes tenant à l'environnement ou aux capacités des travailleurs handicapés l'exigent. Or, la plupart du temps, ces structures ne disposent pas du budget nécessaire pour mettre en place un système de transport dédié.
- Le recours au service de transports spécifique pour personne à mobilité réduite ***lebus+ à la demande*** ne constitue pas une solution satisfaisante : les personnes concernées ne sont pas toujours des ayant-droit de ce service (il faut être titulaire de la Carte Mobilité Inclusion (CMI) mention « Invalidité » pour pouvoir y prétendre). Et surtout, le service ne permet pas de garantir la disponibilité de créneaux compatibles avec les horaires de fonctionnement de l'établissement.
- L'utilisation des réseaux de transport réguliers de la Métropole n'est pas toujours possible ou aisée pour ce public (faible autonomie, problème d'orientation et de repérage dans le temps …).

Il a donc été proposé de travailler sur le principe d'une expérimentation, portant sur l'élaboration d'un carnet de voyage, conçu en collaboration avec le bénéficiaire et son entourage aidant (proches et équipe éducative). Le carnet de voyage est :

- Elaboré avec la participation de la personne et d'un accompagnant éducatif et/ou familial
- Personnalisé en fonction des besoins et du trajet de la personne afin de faciliter son appropriation facilitée
- Utilisé pour préparer le déplacement

Il a plusieurs usages :

- Support mnémotechnique : constitue une feuille de route détaillée
- Aide pour se repérer, pour réaliser les différentes étapes du trajet (ex : acheter son titre de transport, se rendre sur à l'arrêt…)
- Soutien à la communication entre l'usager et le conducteur ou les autres passagers.

Cet outil personnalisé devrait permettre d'envisager une plus grande autonomie de ces publics sans pour autant nécessiter un important déploiement de moyens techniques ou humains supplémentaires.

Cette expérimentation sera menée avec l'appui d'un bureau d'études maitrisant les notions de « design inclusif » et les compétences pédagogiques nécessaires pour transmettre aux services de la Métropole la méthodologie utilisée et ainsi mettre les équipes en capacité de reproduire la démarche.

Le projet est conduit en plusieurs phases : le dispositif sera d'abord testé auprès de plusieurs ESAT, sur la base du volontariat puis, après évaluation, il pourra être déployé vers les autres ESAT du territoire.
Dans un second temps, la Métropole étudiera son adaptation à d'autres publics en situation de « fragilité » à l'égard de l'utilisation des transports collectifs : personnes âgées, jeunes collégiens, bénéficiaires des services de transport à la demande …


Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

A terme cette expérimentation aura pour effet de favoriser l'utilisation par ces publics des services de transports en commun nominaux et ainsi de diminuer leur recours aux services de transports spécifiques.

***Réalisation***

En février 2022, le service Accessibilité et Inclusion et la Direction de Proximité A Opérationnelle (DPAO) Ouest ont rencontré deux ESAT gérés par l'association La Chrysalide Martigues Golfe de Fos. Ces derniers ne s'adressent pas au même public : l'ESAT de La Crau est un ESAT hors les murs qui accompagne 64 travailleurs (plus ou moins tous capables de prendre le bus), alors que l'ESAT Les Etangs accueille 126 travailleurs et plutôt une population vieillissante en perte d'autonomie ou des jeunes venant de recevoir leur orientation. Après une présentation du projet, les ESAT et la DPAO ont souhaité participer à cette expérimentation. L'ESAT Les Etang est particulièrement intéressé de par le contexte favorable déjà existant, notamment la présence d'une monitrice de soutien travaillant avec les personnes sur leur autonomie.

Un marché d'Assistance à Maitrise d'Ouvrage a été passé avec le bureau d'étude « 630 degrés Est », créateur du concept avec notamment la mise en place d'un dispositif identique pour la Région Auvergne-Rhône-Alpes. Le montant du marché s'élève à 12 726 € HT.

La DGA Communication Relations Extérieures Grands Événements prendra une part active dans la création du carnet de voyage, notamment en assurant l'ensemble des prises de vue qui constitueront la base photographique nécessaire à la personnalisation du carnet. L'expérimentation débutera en mars 2023 et devrait se prolonger sur une période d'environ 6 mois.

Nature de l'intervention de la mission « Accessibilité et Inclusion »

- Animation du groupe de travail et notamment lien avec les ESAT candidats à l'expérimentation
- Rédaction du cahier des charges et suivi du marché avec le prestataire

### c. Expérimentation d'un service d'accompagnement dans les transports

En 2018, la Métropole a conduit une grande enquête sur les pratiques des transports collectifs par les personnes en situation de handicap résidant sur son territoire. L'enquête s'est en particulier focalisé sur l'usage du transport spécifique désigné par la marque ***lebus+ à la demande***. L'accès en est conditionné au fait que les personnes soient titulaires de la Carte Mobilité Inclusion (CMI) mention invalidité et son utilisation est soumise à un règlement intérieur (réservation préalable, tarif spécifique…)

Si la majeure partie des ayants-droit du service spécialisé n'utilisent pas les réseaux réguliers, et en sont donc « captifs », l'analyse des questionnaires a conduit au constat que près de 23 % des utilisateurs du service spécialisé ont également recours


Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

aux autres modes de transport collectif, en réseau « ordinaire ». Cette donnée est corrélée à différents enjeux pour la Métropole et pour les usagers du réseau :

- La volonté de lever les appréhensions concernant le réseau dit « ordinaire », en faisant prendre conscience aux usagers en situation de handicap que le réseau régulier présente aussi des potentialités et des facilités que n'offre pas le service spécialisé (plus de souplesse et de flexibilité). Il s'agit également de montrer à ces usagers que leur perception de l'accessibilité du réseau régulier peut être datée ou erronée du fait des travaux de mise aux normes qui ont progressivement été réalisés, dans le cadre de la mise en œuvre des Schémas d'Accessibilité Programmée (SdAP)
- L'ambition de favoriser une « montée en compétence » des usagers PMR pour les rendre plus autonomes sur les lignes accessibles, à chaque fois que cela sera possible (c'est-à-dire lorsque les conditions d'accessibilité requises sont bien effectives)
- La nécessité de reporter une partie des utilisateurs du service spécialisé vers le réseau ordinaire pour le désengorger et rationaliser son utilisation (favoriser ceux qui ne peuvent faire autrement par rapport à ceux qui ont le choix, au moins pour certains trajets).

Suite à ces constats, la mission Accessibilité et Inclusion a souhaité lancer l'expérimentation d'un dispositif d'accompagnement des personnes en situation de handicap dans les transports collectifs de la Métropole.

Le projet serait conduit en plusieurs phases. Le dispositif pourrait être d'abord testé auprès de travailleurs en ESAT, sur la base du volontariat, pour les accompagner sur leur trajet domicile-travail. Des contacts ont d'ores et déjà été pris avec des ESAT du Pays d'Aix afin de faciliter les trajets des accompagnateurs en les limitant à une zone géographique donnée.

Ce premier test sera évalué avant d'envisager un éventuel déploiement : dans un premier temps vers les autres ESAT du territoire, puis dans un second temps, à destination des publics cibles sur un territoire restreint de la Métropole, avant un élargissement à l'ensemble du territoire métropolitain.

Les publics cibles de cette seconde phase sont :

- Les ayants-droit du transport spécialisé ayant, lors de l'enquête, déclaré ne pas utiliser les réseaux réguliers. Pour ce public, il s'agit en premier lieu de comprendre si ce blocage est réversible. Le cas échéant, la personne pourra bénéficier d'un accompagnement vers une réutilisation progressive des réseaux ordinaires, en ciblant éventuellement les déplacements pour lesquels ce « transfert » est possible, en autonomie, et ceux pour lesquels il n'est pas envisageable ;
- Les ayants-droit du transport spécialisé ayant, lors de l'enquête, déclaré utiliser les réseaux réguliers. Le service d'accompagnement permettrait de consolider cette pratique et éventuellement d'aider la personne à élargir le panel de déplacements qu'elle effectue sur les réseaux ordinaires.

La mise en place de cette offre de service doit nécessairement s'appuyer sur la mobilisation d'un contingent d'accompagnateurs, qui ne peuvent à l'heure actuelle être recrutés au sein des effectifs de la Métropole. La mission Accessibilité et Handicap a choisi, pour cette première phase de test, d'avoir recours à des volontaires en service civique en partenariat avec l'association Unis-Cité.

Après un premier appel à volontariat au mois de mars 2022, resté sans réponse, un second appel est en cours. Le recrutement des volontaires est pour le moment repoussé à septembre 2023.


Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

Nature de l'intervention de la mission « Accessibilité et Inclusion »

- Relation avec l'organisme Unis-Cité pour définir la mission et le recrutement des volontaires en service civique,
- Suivi de la mission et encadrement des volontaires
- Evaluation du dispositif, en lien avec Unis-Cité et les bénéficiaires (et leurs représentants ou leurs encadrants)



Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

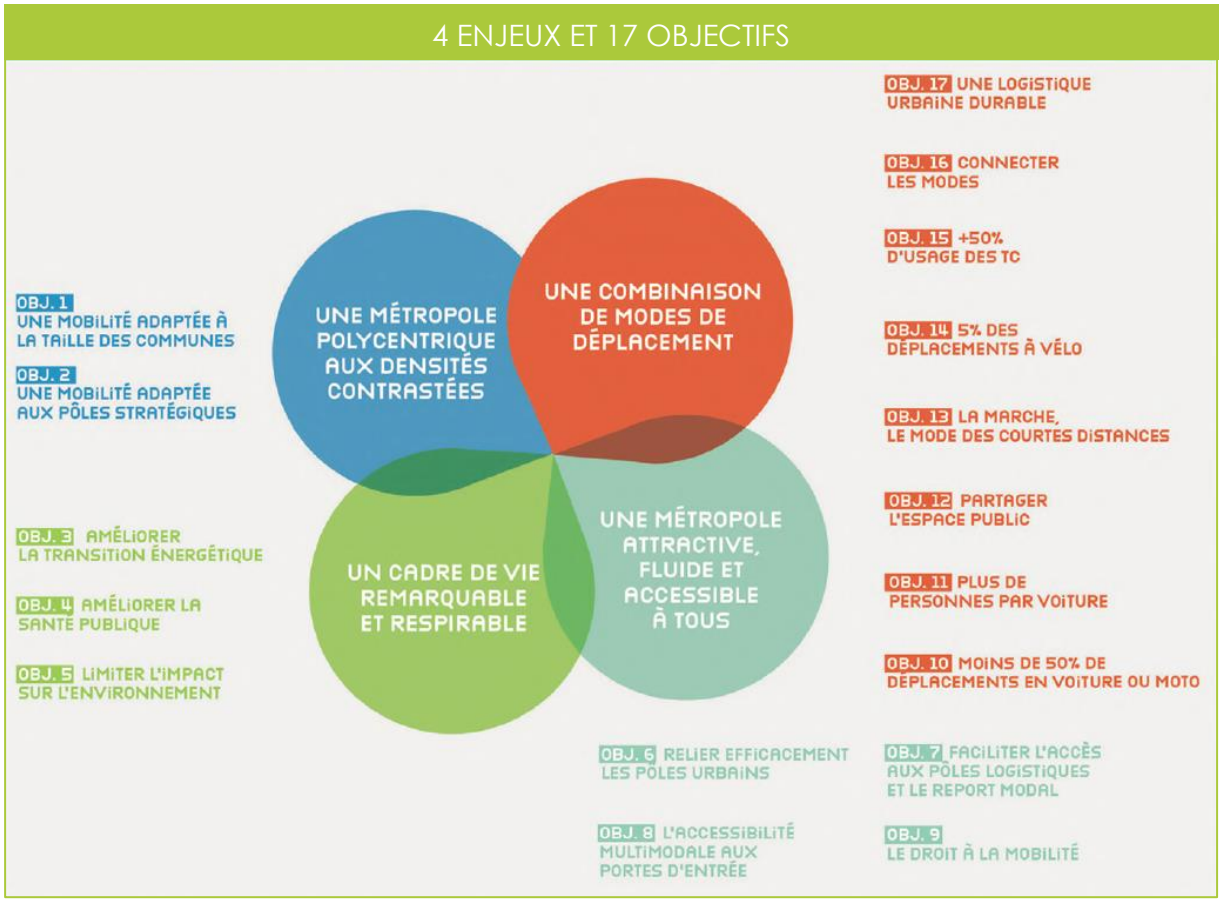
# PLANIFICATION DE LA MOBILITÉ ET DES DÉPLACEMENTS

**DGD MDIV /** Direction Stratégies, Etudes et Programmation / Mission Accessibilité et Inclusion

Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

## 3.1. La prise en compte de l'accessibilité dans le Plan de Mobilité Métropolitain (ex-PDU)

Le Plan de mobilité de la Métropole Aix-Marseille-Provence a été approuvé par le Conseil métropolitain le 16 décembre 2021, après la tenue d'une large concertation publique de mars 2018 à octobre 2019.
Il s'intègre dans les différents engagements du Projet Métropolitain et vient compléter, préciser et donner une portée juridique à l'Agenda de la Mobilité métropolitaine délibéré en 2016. Au-delà des implications directes d'une mobilité renforcée et facilitée, cet engagement structurant pour le devenir du territoire est en interaction forte avec l'ensemble des autres politiques métropolitaines dont il dépend et auxquelles il va concourir : pas de réduction forte de la voiture sans changement de modèle d'urbanisme, pas d'amélioration de la qualité de l'air sans développement des transports en commun et des modes actifs.




La nature multipolaire et la très grande taille d'Aix-Marseille-Provence nécessitent une méthodologie de construction du projet à différents niveaux, jusqu'à l'échelon le plus local.

L'action M05 du Plan consiste à décliner les enjeux, objectifs et actions du Plan de Mobilité à une échelle permettant sa mise en œuvre à un niveau plus local, en lien étroit avec les communes.

Le Plan propose donc une vision territorialisée de la mobilité, s'appuyant sur un découpage du territoire en 6 bassins de mobilité qui représentent les aires des flux de déplacements, et bassins de vie, et recoupent globalement les périmètres des


Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

opérateurs de transports collectifs. Ces bassins ont ensuite été subdivisés en 25 bassins de proximité représentants l'aire de vie des équipements de proximité et l'espace de marche à pied et du vélo.

Ci-dessous, la carte présentant les différents bassins de proximité :

La mise en œuvre de chacun de ces PLM donne lieu à une série d'ateliers au cours desquels sont abordés les aménagements prévus et les actions programmées. La mission Accessibilité et Inclusion a été associée à ces différents ateliers, notamment pour pouvoir y aborder les enjeux liés aux questions d'accessibilité, et plus globalement de qualité d'usage pour tous, dans les transports ou sur l'espace public.

En 2022, 2 PLM ont été lancés :

- PLM Littoral Sud Est : Cassis La Ciotat Ceyreste
- PLM Marseille Centre

*Nature de l'intervention de la mission « Accessibilité et Inclusion »*

- *Participation à l'animation des différents ateliers techniques*
- *Interface avec les associations de personnes handicapées et de PMR*

### 3.2. La mise en place des Zones à Faibles Émissions mobilité (ZFE-m)

En réponse à une procédure contentieuse européenne concernant les dépassements réguliers de valeurs limites de dioxyde d'azote (N02), l'Etat français a rendu obligatoire en décembre 2019 la mise en œuvre de Zones à Faibles Emissions


Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

mobilité (ZFE-m) sur 11 territoires métropolitains. Cette mesure permet de réduire significativement la pollution chronique liée au trafic routier et ainsi diminuer l'exposition des populations, en autorisant, sur un périmètre donné, la circulation uniquement aux véhicules les moins polluants.

L'étude du contexte local ainsi que le benchmark réalisé sur les autres ZFE-m nationales ont abouti au choix de la mise en œuvre d'une ZFE-m dans le centre de Marseille, avec une restriction de la circulation pour les véhicules les plus polluants qui s'appliquera 24h/24 et 7 jours/7 et pour toutes les catégories de véhicules motorisés et immatriculés. Le périmètre de la ZFE-m s'étend sur 19,5 km² et concerne 314 000 habitants, soit 82 % des métropolitains qui sont le plus exposés au dioxyde d'azote.

Une phase « pédagogique » a eu lieu en septembre 2022 pour faciliter la mise en place de cette mesure suscitant des inquiétudes, en particulier auprès des personnes en situation de handicap. La mission Accessibilité et Inclusion a été sollicitée afin de participer à l'information de ces usagers et les rassurer sur leurs droits.

En effet, le décret n°2016-847 du 28 juin 2016 permet aux véhicules affichant une Carte Mobilité Inclusion (CMI) stipulant la mention « stationnement » de bénéficier d'une dérogation et de circuler librement dans la ZFE-m. A Marseille, cette dérogation sera étendue à l'ensemble des titulaires de CMI, quelle que soit la mention portée (la vignette Crit'Air restant obligatoire pour tous les véhicules, y compris pour les usagers exemptés des restrictions de circulation).

La mission Accessibilité et Inclusion a donc organisé, avec l'appui du mouvement Parcours Handicap 13, une réunion de présentation du dispositif auprès des associations de personnes en situation de handicap. Un document d'information rappelant cette exception à la règle a également été rédigé et diffusé dans le cadre de la concertation autour de la mise en œuvre de cette ZFE-m.


Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

*Nature de l'intervention de la mission « Accessibilité et Inclusion »*

- *Interface avec les associations de personnes handicapées et de PMR*
- *Rédaction de supports d'information*



Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

# ERP / CADRE BÂTI

**DGD MDIV /** Direction Stratégies, Etudes et Programmation / Mission Accessibilité et Inclusion

Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

## 4.1 Point sur les Agendas d'Accessibilité Programmée (Ad'Ap)

### *Qu'est-ce qu'un Ad'Ap ?*

Depuis la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, les obligations de mise en accessibilité s'imposent au cadre bâti en fonction des typologies de bâtiments : établissement recevant du public (ERP), bâtiment à usage professionnel et habitation, en faisant la distinction entre les constructions neuves et celles situées dans un cadre bâti existant.

Les ERP doivent être accessibles à tous les types de handicaps, ils doivent permettre à tout le monde, sans distinction, d'accéder au bâtiment, d'utiliser les équipements, d'accéder à l'information, à la communication et aux prestations.

Tout gestionnaire ou propriétaire d'ERP ne respectant pas les normes d'accessibilité au 31 décembre 2014 devait déposer, avant le 26 septembre 2015, un Agenda d'Accessibilité Programmée (Ad'AP) afin de se mettre en conformité avec la loi. Cet Ad'AP, qui peut concerner un ensemble de bâtiments, formalise l'engagement à réaliser des travaux dans un délai déterminé et à les financer afin de rentrer en conformité avec l'obligation d'accessibilité du ou des établissements. La durée initiale maximale d'un Ad'AP est de 3 ans mais le gestionnaire a la possibilité de l'étendre à des périodes de 6 ou 9 ans pour les ERP et les patrimoines les plus complexes[2].

### *Le(s) Ad'AP de la Métropole Aix-Marseille-Provence*

La Métropole AMP a été mise en place le 1er janvier 2016, suite à la fusion des 6 EPCI existant sur le territoire :

- Communauté Urbaine de Marseille Provence Métropole ;
- Communauté du Pays d'Aix ;
- Communauté d'Agglomération Agglopole Provence ;
- Communauté d'Agglomération du pays d'Aubagne et de l'Étoile ;
- Syndicat d'Agglomération nouvelle Ouest Provence ;
- Communauté d'Agglomération du pays de Martigues.

Cette création intervient donc après les dépôts des Ad'Ap par les précédentes intercommunalités. Avec la fusion, la Métropole AMP est devenue l'autorité en charge de la réalisation et du suivi des Ad'Ap engagés par les EPCI, elle doit donc respecter le calendrier des travaux et la charge financière prévue pour l'ensemble des Ad'AP ; au détail près que certains bâtiments ont pu être reversés au patrimoine d'une commune ou inversement.

La mission Accessibilité et Inclusion, en contact avec le service patrimoine et la Direction maitrise d'ouvrage ingénierie des bâtiments, a engagé un travail visant à faire l'état des lieux des Ad'Ap existants. Cet état des lieux a impliqué notamment de faire le bilan des éventuels transferts de bâtiments et de mettre à jour la liste des bâtiments relevant donc de la compétence métropolitaine. Aujourd'hui, cette liste

[2] Fiche technique : rendre accessible son Patrimoine immobilier, Cerema, 2022.


Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

est à jour et doit être amandée pour y signaler les bâtiments qui ont le statut d'ERP ou d'IOP et doivent donc faire l'objet d'un Ad'AP.

Par territoire :

- CT1 :
  - Un Ad'Ap approuvé pour 6 capitaineries
  - Une attestation pour le siège du Pharo
- CT2 :
  - Un Ad'Ap approuvé pour 14 ERP et IOP
  - Un Ad'Ap approuvé par le Syndicat mixte de l'Arbois pour 4 ERP
- CT3 : pas d'Ad'Ap retrouvé
- CT4 : Un Ad'Ap approuvé pour 7 ERP
- CT5 :
  - Trois Ad'Ap individuels
  - Un Ad'Ap pour plus d'une cinquantaine d'ERP
- CT6 : pas d'Ad'Ap retrouvé

Nature de l'intervention de la mission « Accessibilité et Inclusion »

- Prise de contact avec les différents services concernés
- Consolidation des données collectées

## 4.2 Accueil dans les ERP métropolitains : déploiement du dispositif ACCEO

### *Une obligation réglementaire*

L'article 105 de la loi n°2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une république numérique, instaure l'obligation de fourniture de traduction écrite simultanée et visuelle en langue française, destinée à permettre un accès aux services téléphoniques aux personnes sourdes, malentendantes, sourd-aveugles et aphasiques, équivalent à celui dont bénéficient les autres utilisateurs.

Compte tenu de l'absence des ressources en interprétariat et transcription nécessaires pour satisfaire à la mise en accessibilité immédiate des services téléphoniques visés et des délais nécessaires à la formation de personnels qualifiés, le décret n°2017-875 du 9 mai 2017 relatif à l'accès des personnes handicapées aux services téléphoniques a précisé les modalités et le calendrier de mise en œuvre de cette obligation. Ainsi concernant les services publics gérés par les collectivités territoriales, cette obligation a pris effet quatre ans après la promulgation de la loi, soit à compter du 7 octobre 2020.

La Métropole avait anticipé le calendrier législatif et mis en place le dispositif ACCEO au sein des différents ERP dont elle est gestionnaire dès 2018. Depuis cette date, le marché a été renouvelé chaque année, porté par la mission Accessibilité et Inclusion.

### *Comment ça marche ?*


Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

Le dispositif ACCEO est une application qui permet la totale accessibilité des services et ERP par téléphone et sur site pour un échange en face à face avec les personnes malentendantes ou sourdes.

Soit l'utilisateur dispose déjà de l'application sur son téléphone, son ordinateur ou sa tablette, soit la personne se présente sans l'application, et peut alors la télécharger grâce à un QR code.

La personne ouvre l'application et choisit :

1. L'établissement qu'elle souhaite appeler ou dans lequel elle se trouve.
2. Son mode de communication :
    - Transcription Instantanée de la parole (TIP)
    - Visio-interprétation en Langue des Signes Française (LSF)
    - Visio-codage en Langue française Parlée Complétée (LPC)

La personne est instantanément mise en relation avec un opérateur ACCEO qui se charge de transcrire/interpréter/ traduire ses échanges avec son interlocuteur.

Le service fonctionne en accès libre ou sur réservation, du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h30.

L'application ACCEO ne demande aucun aménagement des postes de travail pour recevoir l'appel d'une personne sourde ou malentendante, car celui-ci passe directement par l'application. En présentiel, l'interprétariat se déroulera directement via le smartphone de l'utilisateur.

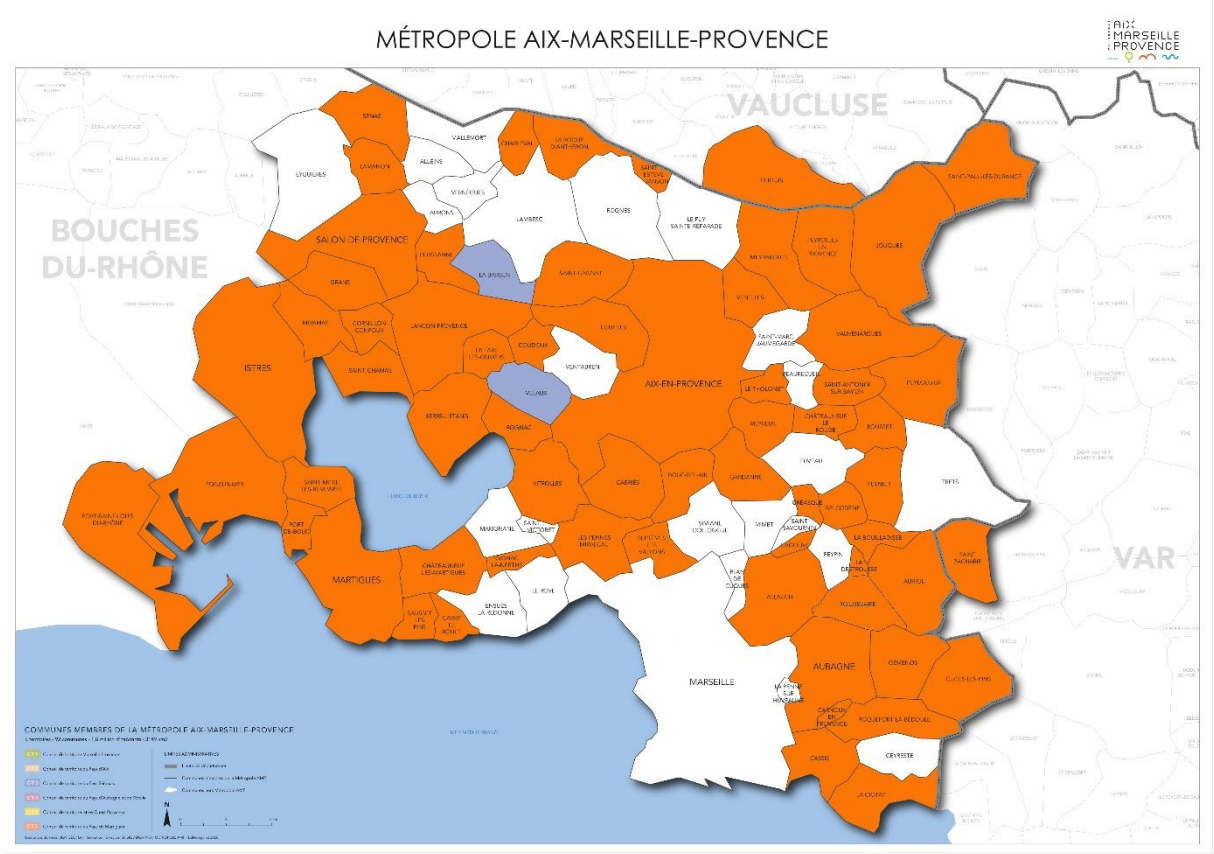
### *Le déploiement d'ACCEO au sein de la Métropole AMP*

La Métropole a référencé sur la plateforme ACCEO la totalité de ses services susceptibles d'accueillir du public ou de répondre à des sollicitations par téléphone. Ce sont ainsi 130 services métropolitains qui sont référencés dans les secteurs suivants:

- Mobilités transports (boutiques, accueils, services spécialisés…)
- Capitaineries
- Service Habitat
- Médiathèques
- …

Afin d'accroître l'efficacité du dispositif, la Métropole a communiqué autour de sa mise en place afin d'en informer le public. Ainsi toutes les fiches horaires des services de bus et car précisent la possibilité du recours au service ACCEO et le site internet de l'institution informe également de cette possibilité.
Enfin, la Métropole a fait le choix d'inclure dans son marché, la mise en accessibilité de tous les services publics de ses communes-membres. Ainsi aujourd'hui 65 communes sont adhérentes au dispositif, ce qui représente près de 630 services accessibles par téléphone et/ou en présentiel aux personnes sourdes ou malentendantes.


Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023




Nature de l'intervention de la mission « Accessibilité et Inclusion »

- Procédure de commande publique et suivi du marché avec le prestataire
- Recensement des différents services métropolitains concernés et interface avec les services gestionnaires
- Relation avec les communes pour le déploiement et accompagnement de la mise en œuvre (y compris concernant la communication aux usagers)
- Recensement et centralisation des données collectées

## 4.3. Le chantier de la future médiathèque d'Istres

Dès avril 2021, la mission Accessibilité et Inclusion a été sollicitée par le service Maitrise d'ouvrage et les responsables des médiathèques du réseau Istres Ouest Provence pour les aider à prendre en compte l'accessibilité dans le projet de création de la future médiathèque métropolitaine d'Istres.

Ce nouvel équipement installé au cœur du Centre Educatif et Culturel « Les Heures Claires » (CEC), a vocation à jouer un rôle majeur dans la configuration d'un réseau de lecture publique et d'un portail documentaire métropolitain. Positionné en lien étroit avec l'ensemble des structures du CEC, l'établissement sera, de par son envergure architecturale et l'ampleur de ses services, appelé à rayonner au-delà de son périmètre géographique et fonctionnel.


Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

La Métropole a tenu, dès sa conception, à en faire un lieu inclusif en prenant en compte tous les aspects de la chaîne d'accessibilité de l'établissement.

- Accessibilité du cadre bâti
- Accessibilité des collections
- Accessibilité de l'offre culturelle
- Communication de la médiathèque

« Rendre une bibliothèque accessible, inclusive c'est tendre vers l'autonomie du plus grand nombre afin de repousser autant que possible le principe d'assistance ». Pour répondre à cet objectif, l'équipe du projet a sollicité les conseils de la mission Accessibilité et Inclusion afin d'envisager des solutions de mise en accessibilité au-delà du cadre règlementaire et proposer une véritable accessibilité d'usage.

En effet, tout en assumant ses missions fondamentales en matière de lecture publique, cette médiathèque aura pour vocation d'offrir un véritable lieu de vie, d'échanges et sera ouverte sur de nombreux usages : ludiques, pédagogiques, numériques, de fabrication…

***Le planning général du projet***

  - Avril 2021 : rencontre avec la mission Accessibilité et Inclusion
- Octobre 2022 : démarrage des travaux
- Été-automne 2024 : déménagement des collections
- Ouverture au public : automne 2024

Nature de l'intervention de la mission « Accessibilité et Inclusion » :

- Participation aux groupes de travail


Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

# HABITAT / LOGEMENT

**DGD MDIV /** Direction Stratégies, Etudes et Programmation / Mission Accessibilité et Inclusion

Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

## 5.1. Recensement des logements accessibles aux personnes en situation de handicap et aux personnes âgées

### *Les principes*

Cette action est portée par la mission Accessibilité et Inclusion du fait qu'il s'agisse de répondre à une mission obligatoire de la CIAM (article L2143-3 du code général des collectivités territoriales) : « Organiser un système de recensement de l'offre de logements accessibles aux personnes handicapées et aux personnes âgées. ».
Afin que cet impératif se traduise par un service à la population, la mission s'est donnée comme objectif que ce recensement soit l'occasion de travailler à une meilleure adéquation entre les besoins des demandeurs et les logements qui leurs sont proposés.
Les principes choisis pour organiser cette démarche sont les suivants :

- Le recensement sera effectué dans un 1er temps au sein du parc public, puis une fois le modèle opérationnel il sera décliné au sein du parc privé ;
- Le recensement sera effectué dans l'ancien et le neuf ;
- Le recensement répertoriera les logements accessibles, adaptés et adaptables[3] ;
- Le recensement devra être un outil utile aux bailleurs pour qu'il soit mis à jour régulièrement et dans le temps.

### *Le contexte*

La Métropole est signataire, depuis le 12 septembre 2018, de la Charte Régionale d'engagement pour le logement des personnes en situation de handicap et en perte d'autonomie liée à l'âge en région PACA. Celle-ci vise à développer l'offre de logement adapté et à renforcer la mobilisation des partenaires. Les signataires sont l'État (Préfet de Région), la Région, l'AR Hlm, Action Logement, HandiToit Provence, la Caisse des dépôts et des consignations, le Département des Bouches du Rhône et la Métropole AMP.

La Métropole signe chaque année une convention de financement à hauteur de 37 000€ avec l'association HandiToit Provence dont l'un des objectifs est de

[3] Définitions :

- Logement accessible : « Est considéré comme accessible aux personnes handicapées tout bâtiment d'habitation collectif ou tout aménagement lié à un bâtiment permettant à un habitant ou à un visiteur handicapé, avec la plus grande autonomie possible, de circuler, d'accéder aux locaux et équipements, d'utiliser les équipements, de se repérer et de communiquer. Les conditions d'accès des personnes handicapées doivent être les mêmes que celles des autres publics ou, à défaut, présenter une qualité d'usage équivalente. »
- Logement adapté : Un logement adapté répond aux besoins de son occupant et aux contraintes précises liées à son handicap.
- Logement adaptable ou évolutif : « Est considéré comme étant évolutif, tout logement dans les bâtiments d'habitation collectifs répondant aux caractéristiques suivantes :
  a) Une personne en situation de handicap doit pouvoir accéder au logement, se rendre par un cheminement accessible dans le séjour et le cabinet d'aisance, dont les aménagements et les équipements doivent être accessibles, et en ressortir ;
  b) La mise en accessibilité des pièces composant l'unité de vie du logement est réalisable ultérieurement par des travaux simples.


Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

*« Participer au recensement de l'offre de logements adaptables, adaptés ou accessibles et assurer leur traçabilité ».*

### *La méthodologie*

Le choix a été fait d'engager une vraie démarche partenariale avec les différents acteurs du logement afin de parvenir à une meilleure mobilisation des acteurs et à une harmonisation des grilles de recensement.

En pratique, cela s'est traduit par la constitution d'un groupe de travail à l'échelle métropolitaine, composé comme suit :

- Direction Habitat de la Métropole Aix-Marseille-Provence
- Associations du champ du handicap (HandiToit Provence, CREEDAT, AFM Téléthon, APF France Handicap …)
- Associations représentant les personnes âgées (Energie Solidaire 13, ACLAP …)
- Association du secteur du logement (Soliha, ADRIM …)
- Bailleurs
- Département des Bouches du Rhône (chargée de mission Habitat Inclusif)
- Région Sud
- DDTM 13
- DREAL PACA
- AR Hlm PACA & Corse
- Cerema Méditerranée

### *Le déroulé*

Le lancement de la démarche a eu lieu en juin 2021 par une 1ère réunion du groupe de travail, lors de laquelle a été présentée la méthodologie, le contexte sur le territoire et le cadre règlementaire.
Une seconde réunion avec le même ordre du jour a eu lieu au mois de novembre avec les bailleurs, qui n'avaient pu être associés en première intention.

Afin de s'assurer que ce recensement soit mis à jour régulièrement et dans la durée, l'outil envisagé devra être utile aux bailleurs et leur apporter des informations dont ils ont besoin. Aussi pour les associer plus étroitement à la démarche et s'assurer de leur mobilisation, chacun d'entre eux a été rencontré individuellement au cours du 1er trimestre 2022.
14 bailleurs sur les 19 disposant de patrimoine sur le territoire de la Métropole ont ainsi été rencontrés : 13Habitat, CDC Habitat Adoma, ERILIA, Famille Provence, Grand Delta, HMP Marseille, ICF Habitat, Logis Méditerranée, LOGIREM, Pays d'Aix Habitat, SACOGIVA, SOGIMA, UNICIL, VILOGIA.
Ces rendez-vous ont été l'occasion de faire un point sur les politiques séniors et handicap au sein des organismes de logement social, la terminologie utilisée, les modalités mises en place par chacun pour réaliser le suivi des logements accessibles et adaptés, les attributions de logements aux personnes en perte d'autonomie, les conventions existantes (CARSAT, MDPH, HantiToit Provence), les informations disponibles dans leurs bases patrimoine, les difficultés rencontrées, etc.


Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

A la suite de ce tour d'horizon, le groupe de travail s'est réuni 2 fois :

- En mai 2022 afin de clarifier les définitions des termes utilisés et d'aborder la question du classement des logements en articulation avec les référencements déjà existants (RPLS) ou à venir (réforme des attributions) ;

- En juin 2022 sur la catégorisation des logements et les modalités de diagnostic (à quelle échelle ? dans quels délais ? qui le réalise ? avec quel outil ? …)

### *Evolution du contexte*

Le lancement de la démarche de recensement des logements accessibles s'est faite dans le contexte favorable avec :

- La réalisation, par la DREAL PACA d'une étude sur « L'accès et le maintien dans le logement social des seniors et des personnes en situation de handicap ». La Métropole AMP y a été associée via la mission Accessibilité et Inclusion et la direction Habitat. Un séminaire, organisé en septembre 2022, a permis de faire le point sur l'avancée de cette étude et d'évoquer des pistes d'actions potentielles.

- Le déploiement de la réforme des attributions (en application des lois Alur, Égalité et citoyenneté et ELAN), porté à l'échelle régionale par la DREAL PACA, l'AR Hlm PACA et Corse. Cette réforme porte de profondes modifications du système des attributions et la création d'instances au sein des intercommunalités concernées. Afin d'appréhender dans quelles mesures les projets mis en place par les intercommunalités pourraient s'articuler avec le recensement des logements accessibles, la mission Accessibilité et Inclusion a rencontré divers acteurs au 2ème semestre 2022 : Métropole Toulon Provence Méditerranée, Métropole Nice Côte d'Azur, AR Hlm, Direction Habitat de la Métropole Aix-Marseille-Provence, DREAL etc.

Ce travail de réseau a abouti à une première réunion de coordination en novembre 2022, entre les Métropoles de la région et l'AR Hlm à propos d'une éventuelle harmonisation des diagnostics des logements. L'objectif est de pouvoir proposer à terme une grille unique aux bailleurs disposant de patrimoine en PACA et de mutualiser son coût.

Nature de l'intervention de la mission « Accessibilité et Inclusion »

- Animation des groupes de travail
- Benchmark- état des lieux des pratiques des autres collectivités et des bailleurs associés à la démarche
- Participation à l'étude menée par la DREAL
- Interface avec les associations de personnes handicapées et PMR


Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

# EMPLOI

**DGD MDIV /** Direction Stratégies, Etudes et Programmation / Mission Accessibilité et Inclusion

Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

## 6.1. Suivi de la convention avec le FIPHFP

La Métropole s'est engagée dans une démarche de conventionnement avec le Fonds d'Insertion des Personnes Handicapées dans la Fonction Publique (FIPHFP) avec plusieurs objectifs :

- Définir la gouvernance de la politique handicap dans la collectivité en qualité d'employeur ;
- Structurer les processus de recrutement et du maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap ;
- Détecter, sensibiliser et former les agents présents de la collectivité à la question du handicap au travail.

Cette démarche a été présentée pour la 1ère fois dans le cadre d'une sous-commission emploi de la CIAM en juillet 2018. L'année 2019 ayant été dédiée à la rédaction de la convention, cette dernière est passée en Comité d'engagement du FIPHFP à Paris au mois de novembre, pour une signature officielle par la Présidente de la Métropole en décembre 2019.

Cette convention triennale 2020-2022 mobilise un budget important issu d'un co-financement FIPHFP / Métropole pour un montant global de l'ordre de 1,7 millions d'euros.
Exemples d'actions menées :

- Participation au DuoDay
- Production de flyers pour expliquer la politique handicap de la Métropole comme employeur (ex : les prothèses auditives et le handicap auditif).
- Mise en place d'un dispositif de formation « acculturation au handicap au travail ».
- Accompagnement d'un processus d'achat (SPASER) pour recourir à des achats pour accompagner les personnes en situation de handicap sur le recrutement, leur intégration, ou leur maintien dans l'emploi.
- Formation des référents handicap à la Métropole
- Recrutement d'apprentis en situation de handicap.

Le suivi de cette convention est réalisé par la Division Handicap de la Direction Accompagnement et Qualité de Vie au Travail de la Métropole AMP. La mission Accessibilité et Inclusion est invité aux réunions annuelles de présentation du bilan des actions engagées.

Ce bilan est également présenté par la Division Handicap aux membres de la Commission Intercommunale pour l'Accessibilité, dans le cadre de l'exercice des missions de cette dernière de suivi de la politique handicap de la Métropole Aix-Marseille-Provence.

Nature de l'intervention de la mission « Accessibilité et Inclusion »

- Participation aux groupes de travail pour la production de flyers
- Participation au DuoDay par l'accueil d'une personne en situation de handicap au sein du service pour une journée
- Relai des informations auprès des partenaires institutionnels et associatifs


Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

## 6.2. Engagement dans la démarche SPASER

L'Article L. 2111-3 du Code de la commande publique établit que :

« Les collectivités territoriales et les acheteurs soumis au présent code dont le statut est fixé par la loi adoptent un schéma de promotion des achats publics socialement et écologiquement responsables lorsque le montant total annuel de leurs achats est supérieur à un montant fixé par voie réglementaire. Ce schéma, rendu public, détermine les objectifs de politique d'achat comportant des éléments à caractère social visant à concourir à l'intégration sociale et professionnelle de travailleurs handicapés ou défavorisés et des éléments à caractère écologique ainsi que les modalités de mise en œuvre et de suivi annuel de ces objectifs. »

Engagée depuis plusieurs années dans le recours à des ESAT et EA pour la réalisation de prestations diverses (ex. des cartes de transport scolaire), la Métropole a pu formaliser ses engagements à travers l'adoption d'un Schéma de promotion des Achats Publics Socialement et Ecologiquement Responsables (SPASER) en octobre 2021. Elle s'est ainsi fixé comme objectif d'inclure, d'ici 2025, des considérations environnementales et sociales dans respectivement 100 % et 30 % des marchés notifiés au cours de l'année, en réalisant 5 % des achats auprès d'entreprises solidaires.

Cette démarche a été entièrement portée par la Direction de la commande publique et la direction de la programmation et de la performance des achats.

En juin 2022, la mission Accessibilité et Inclusion a échangé avec la Direction de la commande publique pour réfléchir aux modalités de recours au travail adapté pour les prestations traiteurs. Ceci notamment afin de pouvoir faire réaliser les accueils café des CIAM par des ESAT ou EA. Cette démarche rentrant dans le cadre du SPASER, elle a abouti en février 2023 à la publication d'un marché contenant 3 lots réservés au marché de l'inclusion.

Nature de l'intervention de la mission « Accessibilité et Inclusion »

- Suivi de la formation interne sur la démarche SPASER
- Impulsion et suivi de l'intégration des marchés pour les prestations traiteurs au SPASER
- Lien avec les partenaires associatifs du secteur de l'emploi protégé

## 6.3. Participation à divers forums

La mission Accessibilité et Inclusion est régulièrement sollicitée par des associations ou par des communes membres de la Métropole pour participer à des forums et salons sur le thème du handicap. Ouverts aux professionnels ou au grand publics, ces événements abordent très régulièrement la question de l'emploi des personnes en situation de handicap.


Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

La mission Accessibilité et Inclusion a sollicité le service « Parcours de l'agent » de la Métropole, qui a pu se déplacer au mois de septembre 2022 lors d'un événement organisé par l'association Parcours Handicap 13 Pays d'Aix. Ce forum handicap, ouvert au grand public, a accueilli 350 visiteurs.

La participation de la Métropole au sein de ces divers salons et évènements est désormais bien ancrée et reconduite sur les autres territoires d'intervention de Parcours Handicap 13. C'est à chaque fois l'opportunité de valoriser la démarche d'ouverture à l'emploi des personnes handicapées menée par la Métropole et, plus globalement, d'évoquer les différentes actions menées par la Métropole en faveur de l'accessibilité et de la prise en compte du handicap.

*Nature de l'intervention de la mission « Accessibilité et Inclusion »*

- *Rôle d'émulation auprès des autres services de la Métropole*
- *Relai des informations auprès des partenaires institutionnels et associatifs*



Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

# VOIRIE ET ESPACES PUBLICS

**DGD MDIV /** Direction Stratégies, Etudes et Programmation / Mission Accessibilité et Inclusion

Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

## 7.1. Les opérations de renouvellement urbain

### a. Les projets PNRU et NPNRU

L'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine (ANRU) finance et accompagne les collectivités et les bailleurs sociaux pour mettre en œuvre de vastes projets de rénovation des quartiers les plus vulnérables. Il s'agit de transformer ces quartiers en profondeur, en intervenant sur l'habitat, mais aussi en les désenclavant et en favorisant la mixité sociale.

Grâce au Programme National de Renouvellement Urbain (PNRU), puis au Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU), les quartiers changent de visage ; des immeubles vétustes sont détruits pour laisser place à une nouvelle offre de logements sociaux de qualité. De nouveaux équipements sont construits (écoles, espaces culturels, centres sportifs…), des commerces de proximité voient le jour. Les espaces urbains sont repensés pour améliorer le cadre de vie des habitants. Enfin, les quartiers sont plus ouverts vers leur agglomération avec davantage de moyens de transports et la création de nouvelles voies de circulation.

Sur le territoire de la Métropole, l'ANRU subventionne actuellement :

- 9 PNRU de 2004 à 2020
- 20 NPNRU de 2014 à 2030

À l'occasion de différentes rencontres, la mission Accessibilité et Inclusion a créé des liens avec plusieurs services de la Direction renouvellement urbain de la Métropole. Elle a ainsi été associée à différents projets.

***Quartiers libres***

Projet en plein cœur du quartier de la Belle de mai à Marseille, il concerne l'esplanade de la Caserne du Muy, son prolongement vers les voies ferrées et la gare St Charles au sud ainsi que l'aménagement du quartier et d'un groupe scolaire au nord. Il est en partie concerné (au Nord) par le NPNRU Centre-Ville Canet Arnavaux Jean Jaurès.

Le projet Quartiers Libres est porté par la Direction des Projets Laboratoires (DPLab) de la Métropole.

La mission Accessibilité et Inclusion a été associée au projet en avril 2021, notamment en apportant son expertise relative aux questions d'accessibilité et en jouant le rôle de relai auprès des associations locales représentant les personnes en situation de handicap pour que celles-ci soient particulièrement ciblées au cours de la concertation.

En mai 2021, la mission Accessibilité et Inclusion a également participé à deux ateliers sur la thématique de la ville et du genre. Le 1er a permis de remettre en perspective les aménagements prévus avec la vie quotidienne de ses habitants et le second a permis d'aborder plus spécifiquement l'implantation d'une forêt urbaine. Au cours de ces deux ateliers, le projet a pu être abordé selon la perspective de


Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

l'accessibilité et donc de proposer de nouvelles idées d'aménagements prenant en compte la pluralité des situations de handicap.

### *Air Bel*

Le quartier d'Air Bel à Marseille, est situé à flanc de colline, à l'intersection de la A507 (L2) et de la voie ferrée en direction d'Aubagne. Très peu desservi par les transports en commun, ses 5000 habitants sont enclavés dans un espace à la topographie particulièrement complexe du fait d'une très forte pente. Ce quartier fait l'objet d'un NPNRU porté par le service Territorial Centre et Sud de la Direction Politique de la ville de la Métropole.

Une première rencontre avec la mission Accessibilité et Inclusion a été organisée en mai 2021 suite à l'expression du souhait par les habitants de travailler sur les questions de mobilité et d'accessibilité. Lors de ce rendez-vous, plusieurs pistes de coopération ont été envisagées dont, entre autres, l'idée de rédiger une « Charte des chantiers accessibles » reprenant des recommandations sur le maintien de l'accessibilité pendant les travaux. Ce programme de renouvellement urbain étant prévu pour durer une dizaine d'années, le principe est de pouvoir proposer à ses habitants le maintien de son habitabilité et de proposer des infrastructures temporaires afin de conserver une certaine qualité d'usage malgré la présence des travaux.

Afin d'avoir une meilleure visibilité du contexte, deux visites du quartier ont pu être organisées sur place en juin 2021, en présence des organismes de logements social, capitalisées lors d'une réunion de mise en commun au mois de juillet. À la suite un travail a été engagé sur la rédaction d'une Charte Chantier, toujours en cours.

Cette approche de l'accessibilité par la qualité d'usage a par ailleurs permis de mettre en avant les problématiques liées à l'éclairage de ce quartier. La mission Accessibilité et Inclusion a servi d'intermédiaire pour mettre en contact le service Territorial Centre et Sud avec un expert du Cerema sur ces questions.

Enfin, la mission Accessibilité et Inclusion a également été mobilisée pour émettre des avis sur la création d'une maison du projet. La création d'une Maison du projet permet d'avoir au sein du quartier un lieu identifié par tous sur les questions de rénovation urbaine et permet donner une cohérence et une visibilité à l'ensemble des dispositifs de concertation et d'accompagnement du projet de rénovation du quartier. Cette structure a été pensée de manière à pouvoir être déplacée, afin de suivre les évolutions du projet et venir se positionner au plus près des habitants concernés par les travaux. Les enjeux d'accessibilité concernent aussi bien la question de l'accès au local que celle de la réelle possibilité pour tous les habitants d'accéder à une information lisible et compréhensible par tous. Ce travail sur l'accessibilité de l'information n'a pas encore débuté mais il était nécessaire d'en jeter les bases dès la conception de la Maison du projet.

### *Charte des chantiers accessibles*

Les projets de requalification urbaine menés dans le cadre de la politique portée par l'ANRU s'inscrivent dans le temps long (voire très long) et peuvent se dérouler sur


Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

plusieurs années. Les travaux menés peuvent être de différentes natures (réaménagement ou réfection d'une voirie ou d'un espace public, opérations de construction, rénovation ou entretien de bâtiments, chantiers de réseaux…) et avoir des durées variables (ponctuels, par phases…) mais ils ont tous une caractéristique commune : leurs impacts sur la praticabilité des cheminements piétons.

La mission Accessibilité et Inclusion a proposé de travailler à l'élaboration d'un document de référence, pouvant prendre la forme d'un cahier de recommandations et de prescriptions techniques pour une meilleure prise en compte de l'accessibilité en phase chantier et, plus globalement, de la qualité d'usage des espaces publics et des cheminements. Ces prescriptions pourraient plus largement concerner les aménagements dits « transitoires », qu'ils soient le fruit de travaux, qu'ils aient pour but d'expérimenter, de tester des propositions d'aménagement ou encore qu'ils soient liés à des évènements ponctuels

La mission Accessibilité et Inclusion a également proposé d'accompagner la diffusion et l'utilisation de ce document, tout au long des travaux, selon des formes à définir :

- Actions de sensibilisation des intervenants,
- Animation de groupes de travail mêlant associations représentant les PMR, habitants et acteurs du projet
- Mise en place, suivi et évaluation de dispositifs temporaires ou d'aménagements dits « tactiques »
- Etc…

La charte des chantiers accessibles est en cours de rédaction. Elle sera soumise à la relecture de divers partenaires avant sa validation définitive.

Nature de l'intervention de la mission « Accessibilité et Inclusion »

- Conseil et relecture des documents relatifs à la création de la Maison du Projet,
- Elaboration de la charte d'accessibilité des chantiers
- Interface avec les associations de personnes handicapées et de PMR

### b. Actions de capitalisation et participation à des journées d'échanges

***Temps de « capitalisation collective »***

Il s'agit de temps courts de présentation à destination des membres de la Direction Habitat et des chefs de projets renouvellement urbain, dans l'objectif de leur présenter des ressources, des projets etc.

La mission Accessibilité et Inclusion a été invitée à participer à une de ces réunions en février 2022 afin de présenter sa mission, son fonctionnement, ses domaines d'expertises et sur quels sujets elle peut être sollicitée (dans le cadre de ses missions de service ressource).


Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

***Communauté de pratique***

Cette communauté a pour objectif de réunir toutes les personnes concernées par un projet de renouvellement urbain afin que chacun puisse bénéficier des retours d'expérience de ses homologues sur les autres territoires (14 projets NPNRU sur le territoire de la Métropole). Cette communauté questionne le positionnement d'expert. La communauté de pratique s'était déjà réunie deux fois en octobre et novembre 2021, avant que la mission Accessibilité et Inclusion n'y soit associée pour les réunions de janvier et mai 2022.

***Coordination avec la thématique Gestion Urbaine de Proximité (GUP)***

La gestion urbaine de proximité (GUP) recouvre l'organisation, le management et la coordination des activités de gestion des immeubles, des équipements et des espaces urbains et résidentiels d'un quartier et des services aux habitants et aux usagers. L'Etat soutient les démarches de gestion urbaine dans le cadre des contrats de ville. La GUP contribue à forger l'image d'un quartier, son attractivité et la représentation que les habitants et usagers ont d'eux-mêmes et des autres résidents. Elle a un impact sur le bien-être, la santé et les relations sociales. La gestion urbaine constitue un enjeu majeur pour la réussite d'un projet de renouvellement urbain. Elle crédibilise et accompagne la transformation urbaine, pérennise les investissements et permet d'assurer une continuité de l'intervention.

Au sein de la Métropole, les acteurs de la GUP, coordonnés par le service développement de la Direction Politique de la ville, travaillent à l'élaboration des projets de gestion demandés par l'ANRU. Pour l'ANRU, le projet de gestion a pour ambition de renforcer l'efficacité des démarches de gestion urbaine, de les piloter en mode projet et de manière ciblée sur les quartiers en renouvellement urbain. Il vise à accompagner le déploiement des projets urbains de manière articulée à leur contenu et à leur phasage.

La mission Accessibilité et Inclusion a participé à une journée événement, organisée par le service développement, en juin 2022. Elle est intervenue dans la cadre de la table ronde n°4 « Les projets de gestion, regard croisé des acteurs métropolitains et de l'ANRU », sur la sensibilisation à la prise en compte du handicap pendant les phases chantier et la mobilisation de l'expertise d'usage pour optimiser les dispositifs et améliorer leur acceptabilité par les habitants.

*Nature de l'intervention de la mission « Accessibilité et Inclusion »*

- *Sensibilisation aux enjeux de l'accessibilité*
- *Elaboration de la charte d'accessibilité des chantiers*

## 7.2. Mesure des contrastes

Ce projet a été mené dans le cadre d'une convention de partenariat de recherche, signée entre la Métropole et le Centre d'études et d'expertise sur les risques, l'environnement la mobilité et l'aménagement (CEREMA). La question de la


Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

détectabilité et de la repérabilité des bandes d'éveil de vigilance (BEV) et des mobiliers urbains est régulièrement posée, mais les contrôles restent difficiles à réaliser car exigeant des procédures complexes et du matériel sophistiqué.

L'objet du projet était donc de s'appuyer sur une campagne de mesures de contrastes, menée sur des secteurs relevant de la compétence métropolitaine (zones d'activité), pour calibrer une application smartphone permettant de réaliser plus facilement les contrôles.

La demande émanait du service Gestion et Entretien Voirie de l'ex- Territoire du Pays d'Aix de la Métropole, qui a proposé les sites d'expérimentation et mis à disposition tous les moyens nécessaires pour sécuriser les mesures. Le CEREMA a réalisé les mesures avec du matériel « classique » et au moyen de l'application, et fourni un rapport d'étude. Il mettra à disposition de la Métropole deux smartphones équipés de l'application.

Les dispositifs de mesures (smartphones + applications) sont en cours de calibrage. Le service demandeur pourra utiliser l'un des appareils tandis que la mission Accessibilité et Inclusion devrait réceptionner le second, qu'elle mettra à disposition des autres services de la Métropole, dont celui en charge de la voirie. Elle pourra également sensibiliser les services sur les besoins liés à la déficience visuelle et les enjeux du maintien dans le temps des performances des dispositifs de guidage (BEV et bandes de guidage).

### Nature de l'intervention de la mission « Accessibilité et Inclusion »

- Suivi de l'expérimentation
- Expertise et conseil quant au respect de la réglementation en matière d'accessibilité



Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

# VIVRE ENSEMBLE



Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

## 8.1. Guide sur la mise en accessibilité des événements en extérieur

Les festivals et plus globalement les évènements culturels, musicaux, sportifs… organisés en extérieur sont concernés par les obligations liées à la loi du 11 février 2005, qui vise à garantir que les personnes en situation de handicap, que celui-ci soit physique, sensoriel, mental ou psychique, puissent effectivement circuler et accéder aux différents espaces, services et propositions culturelles.

L'accessibilité de ces évènements est d'autant plus complexe à mettre en œuvre que ces derniers se déroulent généralement dans des espaces « à la limite » entre ERP, IOP et espaces publics, et donc à la frontière de plusieurs champs d'application réglementaire. Cette ambition d'accessibilité ne pourra alors que résulter d'une démarche globale et transversale, liée par exemple à des enjeux d'accueil, de sensibilisation, de médiation…

La Métropole a choisi de s'impliquer sur ce sujet en jouant un rôle d'émulation et d'harmonisation, prenant ainsi une part active à la montée en compétence collective des acteurs culturels de son territoire. Cette implication prend plusieurs formes, la première étant la rédaction d'un guide portant sur la mise en accessibilité des évènements en extérieur.

Ce guide vient en complément de la réglementation existante, concernant les exigences liées à l'accessibilité du cadre bâti (ERP et IOP). Il s'adresse à tous les acteurs dans le domaine de l'événementiel et plus particulièrement aux organisateurs (institutionnels ou associatifs), gestionnaires ou propriétaires de site.

Son objectif est de garantir l'accessibilité de ces manifestations en améliorant le confort d'usage de tous les participants, sur l'ensemble de la chaîne d'accès. Il propose aux organisateurs des pistes de réflexion et des exemples de bonnes pratiques à suivre, et desquels s'inspirer, qui leurs permettront de :

- Comprendre les bénéfices directs et indirects d'une démarche d'accessibilité ;
- Maîtriser la méthodologie d'une démarche globale d'accessibilité ;
- Connaître différents outils et dispositifs de prise en compte des différentes situations de handicap ;
- Proposer aux publics plusieurs niveaux de qualité d'accessibilité ;
- Réintroduire l'expérience sensible dans la découverte de l'événementiel et de ses espaces.

Ce guide a été rédigé par la mission Accessibilité et Inclusion en 2022. Une démarche de concertation a été lancée en fin d'année auprès des membres du réseau des correspondants accessibilité des communes-membres de la Métropole.

En complément de ce guide, la mission Accessibilité et Inclusion envisage de proposer la création d'une handi-box. Cette handi-box permettrait la mise à disposition, par la Métropole, de matériel de mise en accessibilité auprès des organisateurs d'événements : fauteuils de prêt, sièges portables, rampes d'accès amovibles, boucles magnétiques pour personnes malentendantes, bornes sonores, gilets vibrants, etc…


Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

Le contenu exact de la handi-box et les modalités précises de sa mise à disposition pourraient être définis à l'issue d'un travail de concertation mené auprès de représentants des personnes handicapées et de représentants des organisateurs d'évènements (associatifs ou institutionnels).

Elle pourra servir de support à la diffusion du guide cité précédemment. Ce dispositif de prêt de matériel  a une vocation pédagogique (sensibiliser aux enjeux et proposer des solutions simples et des clés de décisions), puis incitative (amener les organisateurs à investir dans l'acquisition de leur propre matériel, adapté à leurs besoins spécifiques).

Nature de l'intervention de la mission « Accessibilité et Inclusion »

- Elaboration et rédaction du guide
- Interface avec les partenaires de la mission Accessibilité et Inclusion (associatifs, institutionnels…), pour l'émergence du besoin, la relecture du guide et sa diffusion

### 8.2. Participation au Guide des Activités Littorales Accessibles

En 2021, le Département des Bouches du Rhône a engagé un travail de recensement des activités littorales accessibles aux personnes en situation de handicap.

La Métropole, via la participation de la mission Accessibilité et Inclusion, a été impliquée dans cette démarche. Elle a pu accompagner le Département pour le recensement des activités.

La synthèse de ce travail de recensement a finalement pris la forme d'un guide « numérique » sur internet. Ce guide est toujours en cours de conception, la mission Accessibilité et Inclusion ayant notamment été associée à la mise en accessibilité « numérique » du site, qui doit encore être finalisée.

Nature de l'intervention de la mission « Accessibilité et Inclusion »

- Relecture du guide numérique
- Conseil et expertise sur l'accessibilité numérique du site

### 8.3 Audiodescription des événements sportifs

Porté par la mission Accessibilité et Inclusion, ce projet a pour objectif premier d'améliorer l'accès du public déficient visuel aux événements sportifs et culturels . L'expérience d'autres villes comme Toulouse a démontré que ce service pouvait s'inscrire dans une démarche réellement inclusive, en s'adressant aussi à d'autres types de publics comme les néophytes ou les personnes souhaitant vivre une expérience plus immersive au stade. Ce dispositif pourrait ainsi également servir de


Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

support pour la démocratisation de certains sports ou de certains spectacles auprès de publics « éloignés » de ce type d'évènements.

Des prestations d'audiodescription sont aujourd'hui déjà proposées dans les grandes enceintes sportives comme le stade Orange Vélodrome. Ces services utilisent un matériel lourd installé à demeure et nécessitant que les bénéficiaires se signalent à leur arrivée au stade afin de récupérer un casque audio, qu'elles doivent ensuite restituer à la sortie. L'audiodescription est assurée par une association de bénévoles, essentiellement pour les matches de l'Olympique de Marseille.

La mission Accessibilité et Inclusion souhaite aller au-delà, en s'inspirant de l'expérience de la ville de Toulouse, et en proposant un dispositif plus versatile, s'appuyant sur la technologie TWAVOX (déjà utilisée dans de nombreuses salles de cinéma ou de théâtre). Le boitier TWAVOX permet de générer un « réseau local » sur lequel seront diffusés les commentaires. L'utilisateur n'a plus besoin d'être équipé d'un matériel spécifique, mais peut télécharger sur son propre smartphone une application gratuite qui lui permet d'accéder aux commentaires et de les paramétrer en fonction de ses besoins. Le dispositif est ainsi plus inclusif, et moins stigmatisant, ce qui facilite son appropriation par un public « non handicapé ».

Les boitiers TWAVOX et le matériel nécessaire aux commentateurs (micros, câblage, etc…) sont facilement transportables, ce qui permet soit d'être rangé en sécurité à la fin de l'évènement (match ou spectacle) soit d'être déplacé vers un autre site (pour une possible mutualisation, par exemple).

Pour ce projet, la mission a pris contact avec le référent régional du Comité Paralympique et Sportif Français, qui a transmis les contacts au sein de structures cibles (Ligue Sud de Voile, club de rugby d'Aix-en-Provence …).

Un budget prévisionnel a été voté en conseil métropolitain pour l'acquisition du matériel nécessaire et des modèles de convention de mise à disposition sont déjà prêt.

Le dispositif nécessitant la participation d'audio-descripteurs à la fois sensibles aux questions d'accessibilité et connaisseurs du sport concerné par la prestation, la mission Accessibilité et Inclusion a choisi de s'appuyer sur des étudiants bénévoles issus d'écoles de journalisme (à l'image des partenariats déjà mis en place à Toulouse, par exemple). La prise de contact avec ces écoles a été initiée, et un modèle de convention est également en cours de rédaction.

### Nature de l'intervention de la mission « Accessibilité et Inclusion »

- Capitalisation de bonnes pratiques (retour d'expérience de Toulouse Métropole)
- Interface avec les différents partenaires de la mission Accessibilité et Inclusion (associatifs, institutionnels…), pour l'émergence du projet (recherche de partenariats)


Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

# TRAVAIL EN RÉSEAU

**DGD MDIV /** Direction Stratégies, Etudes et Programmation / Mission Accessibilité et Inclusion

Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

## 9.1. Participation au GT-Ravi

Le Groupe Technique des Référents accessibilité des villes inclusives (GT-Ravi) est un réseau national de techniciens de collectivités territoriales travaillant sur l'accessibilité. Créé en 2014, il est animé par le Cerema en coopération avec les collectivités. L'objectif principal de ce réseau est de permettre à ces collectivités d'échanger entre elles et de diffuser les connaissances et bonnes pratiques.

Aujourd'hui, le GT-Ravi est un réseau national qui s'incarne sous trois formes :

- Un comité de pilotage annuel des membres actifs ;
- Trois ateliers participatifs annuels (tenus en simultané), ouverts à toutes les collectivités en pointe sur les sujets traités ;
- Une liste de diffusion, ouverte à l'inscription de tout agent de collectivité.

Depuis 2021, la Métropole est membre du Comité de Pilotage du GT-Ravi. A ce titre, elle est associée aux réflexions sur le fonctionnement et la stratégie de ce réseau. Elle participe également au choix des sujets qui font chaque année l'objet d'ateliers en présentiel.

Les collectivités (villes et agglomérations) sont invitées, par le biais d'un appel à contribution, à partager des retours d'expérience, des questionnements ou des éléments de réflexions sur les différents sujets choisis. Sur la base de ces propositions, elles sont ensuite sélectionnées pour participer aux ateliers, dans la limite d'une quinzaine de participants par sujet (seuls les contributeurs peuvent participer aux ateliers).

Chaque atelier aboutit à la production de livrables, objets de réflexions et de consolidations d'expériences et de bonnes pratiques des collectivités présentes. Ces livrables sont de formes diverses et disponibles en accès libre sur le site internet du Cerema, sous la forme d'un livret regroupant les fiches descriptives de chacun des 21 ateliers tenus jusqu'à ce jour, décrivant : le sujet traité, les livrables produits et les collectivités participantes[4].

Depuis 2020, la mission Accessibilité et Inclusion a participé à chaque édition des ateliers, et a également permis à d'autres services de la Métropole d'y participer.

- En 2020, les ateliers ont exceptionnellement eu lieu en distanciel, du fait de la crise sanitaire et du confinement. Les ateliers ont porté sur les thématiques suivantes :
  A. Urbanisme tactique et accessibilité – atelier auquel a participé la mission Accessibilité et Inclusion, ainsi que le service développement de la Direction Politique de la Ville qui a présenté le travail réalisé avec le cabinet d'architecture Cabanon Vertical, dans le cadre du projet NPNRU à AirBel.
  B. Accessibilité des groupes scolaires ;
  C. Marque d'état « Destination pour Tous »

[4] Livret des publications des ateliers du GT-Ravi


Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

- En 2021, et pour marquer son intégration dans le Comité de Pilotage, la Métropole a reçu les ateliers à Marseille, un événement marqué par la présence de Mme Carole GUÉCHI, Déléguée Ministérielle à l'accessibilité. Organisés sur 2 jours, ces ateliers ont été l'occasion de faire visiter aux référents accessibilité présents les aménagements de la voirie réalisés sur le cours Lieutaud, puis les 3 groupes de travail se sont réunis au Pharo autour des thématiques suivantes :

    A. Cohabitation des cyclistes et des piétons (dans leur diversité) – atelier auquel a participé le service Modes actifs de la DGD Mobilité Durable, Infrastructures et Voirie ;

    B. Accessibilité des aires piétonnes ;

    C. IOP et abords extérieurs des ERP : comment allier accessibilité et végétalisation ? – atelier auquel a participé le service Territorial Centre et Sud de la Direction Politique de la Ville

- En 2022, la mission Accessibilité et Inclusion a participé aux ateliers du GT-Ravi, cette fois en tant qu'animateur de l'atelier B, afin de pouvoir partager son expérience sur cette thématique. Les sujets retenus étaient les suivants :

    A. Les outils de la concertation pour les personnes handicapées – la mission Accessibilité et Inclusion a notamment pu y valoriser la démarche de concertation menée dans le cadre du projet NEOMMA ;

    B. Accessibilité des bases de loisirs, des plages et des autres espaces naturels – la mission Accessibilité et Inclusion a assuré la co-animation du groupe et le lien avec le Département des Bouches du Rhône qui a pu témoigner de son travail sur le Guide des activités littorales accessibles ;

    C. Prendre en compte le vieillissement de la population dans les politiques d'accessibilité.

La participation au GT-Ravi est une ressource précieuse dans la pratique quotidienne de la mission Accessibilité et Inclusion de par la possibilité de solliciter des collègues de nombreuses villes, pour bénéficier de leurs retours d'expériences. On peut citer entre autres :

- Expérimentation de la technologie lifi[5]. à Urrugnes
- Projet TWAVOX à Toulouse
- Accessibilité des sites internet par la Communauté d'Agglomération du Pays Basques
- Recours au prestataire APF France Handicap – PictoAccess par la Communauté Urbaine de Dunkerque
- Participation du SYTRAL (Métropole de Lyon) au projet Européen Data4PT
- …

### Nature de l'intervention de la mission « Accessibilité et Inclusion »

- Animation d'ateliers
- Capitalisation et diffusion des bonnes pratiques

[5] LiFi, pour Light Fidelity, est une technologie permettant de se connecter à Internet par la lumière.


Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

- Interface avec les différents partenaires de la mission Accessibilité et Inclusion (associatifs, institutionnels…), dans les collectivités pour faire remonter des sujets d'atelier ou identifier des pratiques à valoriser

## 9.2. Animation du réseau des correspondants accessibilités du territoire

Depuis 2021, la mission Accessibilité et Inclusion anime un réseau des correspondants accessibilité du territoire de la Métropole. Les membres de ce réseau sont des interlocuteurs récurrents, avec des profils variés : techniciens issus des 6 villes centres, de communes volontaires, de la DDTM 13, du Cerema et de l'association Provence Tourisme.

Ce réseau a pour objectif d'échanger entre techniciens sur les normes et obligations en matière d'accessibilité, ainsi que de partager les bonnes pratiques, les expérimentations que chacun aura pu mener pour en faire bénéficier les autres membres. L'ambition est celle de mobiliser un réseau à l'image du GT-RAVI, à un échelon plus local.

Les actions de ce réseau se concrétisent notamment par l'animation de réunions biannuelles et la parution d'une newsletter trimestrielle. Il a également conduit à ce que la mission Accessibilité et Inclusion soit invitée à certaines commissions communales pour l'accessibilité, ce qui permet de faire un lien avec la CIAM.

Nature de l'intervention de la mission « Accessibilité et Inclusion »

- Animation d'ateliers
- Capitalisation et diffusion des bonnes pratiques
- Rédaction de la Newsletter
- Interface avec les partenaires associatifs et institutionnels

## 9.3. Participation aux commissions communales pour l'accessibilité dans les territoires

La mission Accessibilité et Inclusion participe régulièrement à certaines commissions communales pour l'accessibilité, à la demande des services des communes correspondantes. Ces interventions sont l'opportunité de faire le lien avec les sujets traités au sein de la Commission Intercommunale pour l'Accessibilité Métropolitaine (CIAM), de diffuser des informations sur les actions menées par la Métropole sur le territoire de la commune en question, ou encore de partager des retours d'expérience (dans l'esprit des réseaux de compétences évoqués précédemment).

En 2020, du fait de la crise sanitaire, peu de collectivités ont pu réunir leur commission, mais depuis 2021, la mission Accessibilité et Inclusion a ainsi été sollicitée à plusieurs reprises :


Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

- Ville d'Eguilles : retours d'expérience sur des questions relatives à l'abaissement des vitesses et la cohabitation piétons/vélos
- Ville de Pertuis : présentation de l'offre de mobilité de la Métropole, avec un focus sur le transport à la demande ***lebus+ à la demande*** - Echanges autour de la question du suivi des Ad'AP
- Ville des Pennes Mirabeau : présentation de l'offre de mobilité de la Métropole, avec un focus sur le transport à la demande ***lebus+ à la demande*** - Déploiement du dispositif ACCEO
- Ville de Marseille : participation à une sous-commission Transports de la Commission Communale pour l'Accessibilité Universelle (CCAU), qui a été l'occasion de présenter l'ensemble des actions menées par la Métropole en faveur de l'accessibilité des transports marseillais. Cette séance a également été marquée par de nombreux échanges autour du service ***Mobimétropole*** qui sont à l'origine du travail engagé sur la refonte du service ***lebus+ à la demande***

D'autres collectivités ont sollicité l'intervention de la mission dans les séances de leur commission communale, au cours de l'année à venir (dont Salon de Provence, Aubagne…).

Nature de l'intervention de la mission « Accessibilité et Inclusion »

- Capitalisation et diffusion des bonnes pratiques
- Interface avec les partenaires associatifs et institutionnels

## 9.4. Coordination avec les services/initiatives métropolitains

La thématique de l'accessibilité rejoint de nombreux sujets transversaux portés par d'autres services ou directions au sein de la Métropole. La mission Accessibilité et Inclusion s'est donc attachée à prendre contact avec ces services pour pouvoir travailler en synergie sur des projets communs.

### a. Mission Egalité Femmes – Hommes : Soutien au projet d'arrêt à la demande

Plusieurs études montrent que le sentiment d'insécurité des usagers des transports collectifs est plus important le soir et la nuit, et qu'il constitue un frein à la mobilité, notamment chez les femmes. Ce sentiment n'est guère déconnecté des faits réels puisque les femmes sont les principales victimes de violences sexistes et sexuelles. Selon le Haut conseil à l'égalité entre les femmes et les hommes, pratiquement la totalité des utilisatrices de transports en commun ont déjà été victimes de harcèlement sexistes ou agressions sexuelles, et 60 % des femmes craignent une agression ou un vol dans les transports. Le nombre d'usagers des transports concernés par ces craintes peut être revu à la hausse quand on considère également les personnes en situation de handicap, qui partagent largement ce sentiment de vulnérabilité.


Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

En mars 2021, à l'occasion de la journée internationale des droits des femmes, la Métropole a lancé l'expérimentation d'un dispositif nocturne qui permet à tous de descendre du bus, à la demande, en dehors des arrêts programmés. Il s'agit de renforcer le confort, la sécurité et la confiance des voyageurs dans les transports en commun, en réduisant le temps de parcours à pied entre le point d'arrêt et la destination finale.

Afin de garantir des conditions de sécurité optimales lors de chaque descente, la Métropole a établi des consignes très strictes avec ses opérateurs, afin que les conducteurs tiennent compte de la configuration de la voirie. A cette condition, ces dispositions apportent de fait un confort d'usage aux personnes à mobilité réduite en réduisant leur temps de marche.

Expérimenté à son lancement sur 2 lignes de bus de Marseille (RTM) et 3 lignes à Aix-en-Provence (Aix en Bus), ce dispositif a été pérennisé en novembre 2021 et étendu à l'ensemble des lignes de bus de nuit de Marseille (12 lignes fluobus de la RTM) et maintenu sur 3 lignes à Aix-en-Provence (Aix en Bus).

### b. Service Cohésion Sociale : Plan de lutte contre les discriminations

Depuis 2019, la Métropole s'est dotée d'un Plan Métropolitain de lutte et de prévention contre les discriminations, renouvelé tous les deux ans. La mission Accessibilité et Inclusion a rencontré le service cohésion sociale en mai 2022, pour une présentation de leurs axes d'intervention réciproques.

Le lien créé entre les deux services permet des échanges d'information et des mises en lien avec des projets dont peuvent avoir connaissance l'une ou l'autre des parties.

Nature de l'intervention de la mission « Accessibilité et Inclusion »

- Conseil et relecture
- Participation aux évènements organisés (Cap Egalité Femme/Homme)
- Mise en relation avec différents partenaires (institutionnels, associatifs)


Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

# FORMATIONS, SENSIBILISATIONS

**DGD MDIV /** Direction Stratégies, Etudes et Programmation / Mission Accessibilité et Inclusion

Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

## 10.1 Intervention lors d'une formation sur les activités nautiques (Berre l'Etang)

À la suite des propositions parlementaires pour la réhabilitation de l'étang de Berre, le Groupement d'Intérêt Public pour la Réhabilitation de l'Etang de Berre (GIPREB) en collaboration avec la Région Sud et le Centre National de la Fonction Publique Territoriale (CNFPT) ont organisé une formation intitulée : « Le nautisme : une activité stratégique pour le développement durable de l'étang de Berre et le bien-être des populations ».

La mission Accessibilité et Inclusion a été sollicitée pour participer à cette formation, qui s'est tenue le 29 mars 2022, afin de présenter la législation et les possibilités de mise en accessibilité des bases nautiques. Il a été proposé aux participants, agents des collectivités locales en charge du tourisme ou de ces infrastructures, de pouvoir solliciter les conseils et ressources du service.

Nature de l'intervention de la mission « Accessibilité et Inclusion »

- Sensibilisation aux enjeux de l'accessibilité
- Conception de supports de formation et animation d'une séance

## 10.2 Sensibilisation à la langue des signes française (LSF)

La mission Accessibilité et Inclusion a organisé en 2021 une séance de sensibilisation à la langue de signes. Cette action s'est déroulée dans le cadre d'un projet tutoré impliquant des étudiants de la licence professionnelle « intervention sociale, développement et médiation linguistiques en langue des signes » d'Aix-Marseille Université .

Ce projet s'est inscrit dans une volonté de faire découvrir cette langue afin de permettre un meilleur accueil des personnes sourdes et faciliter les échanges entre les agents de la Métropole et le public sourd.

Nature de l'intervention de la mission « Accessibilité et Inclusion »

- Sensibilisation aux enjeux de l'accessibilité



Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023

Métropole Aix-Marseille-Provence — 58 boulevard Charles Livon — 13007 MARSEILLE

Reçu au Contrôle de légalité le 16 octobre 2023