

Adopté lors de l'assemblée plénière du 11 février 2026



Rapport sur l'accessibilité du territoire métropolitain

Autosaisine du CODEV



SOMMAIRE

Préambule.....	4
Contexte et présentation de la démarche de l'Atelier Accessibilité du CODEV.....	5
INTRODUCTION : L'accessibilité universelle : une nouvelle manière d'appréhender l'accessibilité sur notre territoire.....	
• L'accessibilité universelle c'est pour qui ?.....	7
• L'accessibilité universelle pourquoi ?	8
• L'accessibilité universelle comment ?	10
Un outil de conception : le Design Universel	10
Un outil méthodologique : le Handistreaming (par exemple pour s'inspirer)	11
PARTIE I : Proposition d'une feuille de route Accessibilité dans tous les champs des politiques métropolitaines (et de ses satellites).....	
• AXE Transversal - Une Métropole qui construit sa démarche d'Accessibilité Universelle.....	13
• AXE 1 - Une Métropole qui pense son accessibilité	13
• AXE 2 - Une Métropole plus accessible.....	14
• AXE 3 - Une Métropole communicante.....	15
• AXE 4 - Une Métropole participative	16
• AXE 5 - Une Métropole technologique	16
PARTIE II : Doléances et préconisations par compétences métropolitaines.....	
• II.1. Les Transports/mobilités	18
II.1.1 L'accessibilité des Bus pour les personnes en fauteuil roulant	18
II.1.2 L'accessibilité des Bus et trains pour les personnes en déficience visuelle	20
II.1.3 Quais Bus et Tram non réglementaires.....	22
II.1.4 Aménagements spécifiques des quais Bus et Tram	23
II.1.5 Signalétique PMR dans les voitures du Tram	24
II.1.6 Dessertes et qualité de service	25
II.1.7 Résabus	26
II.1.8 Le service Fil Blanc	27
II.1.9 Les bornes de recharge électrique	28
II.1.10 Les places de stationnement PMR	29
II.1.11 Les services orientés vélo	29



SOMMAIRE

• II.2. La voirie	30
II.2.1 Les pavés: des désavantages à la pelle!	30
II.2.2 La continuité piétonne accessible durant les travaux urbains	31
II.2.3 Aménagements cohérents pour les déficients visuels	34
II.2.4 Matérialiser la présence de personnes fragiles dans l'espace public	36
II.2.5 Ne pas construire des cheminements nativement inaccessibles	37
• II.3 Etablissements Recevant du Public (ERP) et Installation Ouvertes au Public (IOP)	38
II.3.1 Des marches exploratoires dédiées à l'accessibilité des ERP/IOP	38
II.3.2 Construire une signalétique métropolitaine pour les ERP/IOP	39
II.3.3 Des aménagements pour tous les publics	40
II.3.4 La chaîne de participation	41
• II.4 Le logement	42
II.4.1 Le PLUm comme outil d'amélioration des logements	42
• II.5 L'Enseignement supérieur	43
• II.6 Tourisme	44
II.6.1 Une salle de change "Handiroom"	44
II.6.2 Vers une offre touristique accessible	45
II.6.3 Viser un label d'accessibilité	47
Glossaire	48



PRÉAMBULE

Le 11 février 2025, lors de la séance de questions au Gouvernement^[1], Monsieur Sébastien PEYTAVIE, député de la 4^e circonscription Dordogne (seul député en fauteuil roulant, grand défenseur de l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap), posait la question suivante au Premier Ministre, M. François BAYROU :

« [...] Nous devons sortir de la vision médicalisée du handicap. Car ce n'est pas la déficience qui crée le handicap, mais bien une société excluante et des politiques publiques qui marginalisent.

Ma collègue Christine Le Nabour et moi débutons cette semaine une mission d'évaluation de la loi de 2005. Mais cette réflexion, nous devons la mener toutes et tous. Si je m'adresse à vous, monsieur le premier ministre, c'est aussi plus largement à nos institutions et aux collègues. Quand allons-nous enfin prendre en compte systématiquement les besoins des personnes handicapées dans nos textes de loi ?

Ce sont souvent les premières touchées mais les dernières prises en compte, [...] Les droits fondamentaux des personnes handicapées doivent être l'affaire de tous, il en va de la responsabilité de chacun et de chacune des ministres et des députés sur tous les bancs.

Dès lors, vingt ans après la loi de 2005, vous engagez-vous, monsieur le premier ministre, à ce que notre république reconnaisse enfin chacune et chacun de ses citoyens dans leur singularité ? Vous engagez-vous à ce que chaque projet de loi intègre systématiquement son impact sur les personnes les plus empêchées de notre société ? Car nous voulons non de la charité, mais des droits ! Le droit à une vie digne, le droit à l'éducation, le droit à un emploi décent et le droit à l'autodétermination. »

Questions auxquelles le Premier Ministre a répondu :

« [...] Mais c'est précisément parce que votre question et votre sensibilité sont importantes pour le gouvernement que je vous réponds personnellement.

Vous m'avez demandé si je m'engageais à ce que tout texte de loi comporte les garanties que vous exigez : ma réponse est oui.

C'est la raison pour laquelle j'ai convoqué un conseil interministériel sur les problèmes du handicap qui se tiendra dans quelques jours. [...], et sur le fait que le handicap n'est pas un amoindrissement, mais une situation de vie que nous devons reconnaître créatrice de droits et qui justifie la mobilisation de la nation et de ses responsables. »

Par ailleurs, la France a ratifié en 2010 la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées (ci-après la 'Convention ONU' ou CIDPH**^[2]) et son Protocole. Ceux-ci sont entrés en vigueur le 20 mars 2010 (décret n°2010-356 du 1^{er} avril 2010). Cette Convention ONU stipule que toutes les personnes en situation de handicap doivent pouvoir jouir de tous les droits humains, tels que le droit à l'égalité et à la non-discrimination, le droit à l'accessibilité, le droit à l'égalité devant la loi, le droit à la liberté et à la sécurité de la personne, le droit de vivre de manière autonome et de faire partie de la société, le droit à l'éducation, le droit au travail, etc.

C'est sous l'égide de cet engagement du chef du Gouvernement et de la Convention ONU que se place cette réflexion sur l'Accessibilité de notre territoire métropolitain.

^[1] <https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/17/comptes-rendus/seance/session-ordinaire-de-2024-2025/premiere-seance-du-mardi-11-fevrier-2025>

^[2] Convention disponible ici: <https://www.ohchr.org/fr/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-persons-disabilities>

** Ces deux étoiles renvoient au Glossaire en fin de document pour la définition du mot ou de l'abréviation auquel elles sont accolées



Contexte et présentation de la démarche de l'Atelier Accessibilité du CODEV

Il est bien évident que le territoire de Tours Métropole Val de Loire (TMVL) n'est pas un territoire inaccessible. Il n'est pas le territoire le moins praticable par les personnes en situation de handicap. Mais il n'est pas non plus le territoire le plus accessible de l'hexagone. Ni même le plus accessible de certaines grandes métropoles voisines avec lesquelles TMVL peut être comparée sur un certain nombre de points. On parle ici de Nantes ou d'Angers pour ne citer qu'elles.

De nombreux éléments d'accessibilité existent, certains souhaités depuis longtemps voient le jour mais trop souvent ils sont conçus pour répondre aux besoins d'une seule population (fauteuil par exemple). Avec quelques ajustements supplémentaires, davantage de personnes auraient pu s'approprier ces équipements, en faisant ainsi non pas une réponse spécifique mais une réponse pour toutes et tous.

L'évolution des mobilités vers des pratiques plus douces, pistes cyclables, future ligne de tram, remodèle ou remodelera le paysage urbain. Les aménagements qui en découlent ne tiennent pas forcément compte des publics fragiles qui vont partager également ces espaces, rendant ceux-ci inconfortables voire insécures.

Le territoire métropolitain abrite de nombreuses zones historiques, préservées et protégées dans lesquelles les aménagements en général sont plus compliqués à réaliser et dans lesquelles malheureusement les aménagements facilitant l'accessibilité des plus vulnérables ne sont pas faits ou faits très très à minima. Le prétexte du refus par les Architectes des Bâtiments de France (ABF)** de tel ou tel projet est souvent avancé comme explication et justification de l'empêchement de faire (mieux). Or les exemples d'aménagements accessibles réussis dans des zones au moins aussi protégées que celles présentes ici existent.

- À Angers, au cœur du quartier historique, on trouve un parcours PMR** sans obstacle, des cheminements lisses au milieu des pavés, des éléments d'architectures modernes et fonctionnels en osmose avec les vieilles pièces et les bâtis historiques.
- À Albi, **une passerelle piétonne moderne en encorbellement sur un pont classé au cœur d'une zone historique classée et préservée Unesco a vu le jour en 2025.** Les exemples sont nombreux et d'envergures.

Il est donc tout à fait possible de faire des aménagements pleinement accessibles dans des espaces préservés.

C'est sans doute plus la qualité du projet soumis que l'aménagement en lui-même qu'il faut regarder pour comprendre le refus.

Ces quelques constats laissent voir un manque de continuité et de cohérence dans la mise en œuvre des équipements et aménagements accessibles à tous sur le territoire, dessinant ainsi en pointillés une chaîne de déplacement confortable et sûre.



Cet avis n'est pas le bilan exhaustif des points positifs et négatifs de l'accessibilité de TMVL.

Nous nous sommes attaché-es le plus possible à regarder ce qui se faisait dans le cadre des compétences métropolitaines, en élargissant parfois un peu l'angle de vue. **Nous avons porté notre analyse uniquement sur des sujets pour lesquels nous avons pu interroger ou écouter des usager-ères, des décideur-euses ou des expert-es**, que ce soit à l'occasion d'auditions dédiées à cet atelier Accessibilité ou au travers des autres ateliers thématiques menés par le CODEV.

Nous n'avons pas pu couvrir l'ensemble des compétences faute d'avoir pu creuser le sujet.

Cet avis a pour ambition de **proposer un regard neuf sur la prise en compte du handicap dans les politiques, l'espace public, les projets et les aménagements de la Métropole**. De faire glisser les réponses apportées aux besoins des personnes handicapées d'un modèle médical à un modèle social. Et ce pour faire émerger la notion d'accessibilité universelle comme axe transversal prioritaire dans la construction et la mise en œuvre de politiques.

Pour accompagner cette nouvelle manière d'appréhender l'accessibilité, on a également décrit :

- un outil qui permet de traduire concrètement l'accessibilité universelle en solutions pratiques, inclusives et durables, le Design Universel** ;
- une boîte à outils méthodologique, le Handistreaming**, pour initier la réflexion sur la construction d'une méthode métropolitaine de pilotage de l'accessibilité universelle.

Nous avons également tracé les contours d'une feuille de route des grands axes à suivre et des actions qui pourraient être menées en faveur d'une plus grande accessibilité universelle sur notre territoire. C'est une proposition, les premières pièces d'un puzzle pour celles et ceux qui voudraient se pencher sur la question.

Les éléments de cette feuille de route sont adossés à toute la matière que nous avons recueillie dans nos entretiens, des doléances, des constats et des préconisations d'amélioration.

Ce travail que nous avons réalisé est un défrichage, un corpus d'informations et de réflexions, destiné à nourrir la réflexion collective.

INTRODUCTION : L'accessibilité universelle : une nouvelle manière d'appréhender l'accessibilité sur notre territoire

L'accessibilité universelle c'est pour qui ?

En France aujourd'hui, environ 12 millions de personnes sont en **situation de handicap (environ 1 personne sur 5)**, permanent ou temporaire :

- 80% des handicaps sont invisibles ;
- 5,5 millions de personnes sont concernées par la déficience auditive qui est le handicap le plus commun. Les jeunes sont de plus en plus touché-es du fait de l'utilisation de casques et d'écouteurs entre autre ;
- 2,3 millions de personnes sont atteintes de déficiences motrices. 500 000 personnes utilisent un fauteuil roulant ;
- Les PMR (Personnes à Mobilité Réduite) comme on les appelle, ce sont aussi 600 000 femmes enceintes, 2 millions de parents qui se promènent avec des poussettes et des enfants en bas âge, sans oublier les personnes ayant une incapacité temporaire ou développant une maladie invalidante mais également les victimes d'accidents du travail ou domestiques ;
- 1,3 million de personnes souffrent de déficience visuelle (cécité complète ou malvoyance) ;
- 700 000 personnes souffrent d'un déficit psychique ou cognitif.

À l'échelle de la métropole cela représente plus de 60 000 personnes.

En 2025, 1 habitant-e sur 5 est âgé-e de 65 ans ou plus, soit à peu près 13 millions de personnes. À l'horizon 2040, l'INSEE** prévoit, que selon le scénario d'évolution de la population retenue (jeune ou âgé)^[3], entre 25% et 30% de la population aura 65 ans et plus, soit au minimum 18 millions de personnes.

Avec l'avancée en âge, il y a souvent cumul des limitations de capacités physiques, cognitives et perceptives, une pénibilité et une fatigabilité accrues. Autant de facteurs qui, sans forcément constituer en soi des handicaps majeurs, concourent à fragiliser cette population.

Les dernières données démographiques indiquent que sur notre territoire la proportion des 60 ans et plus est supérieure à la moyenne nationale. Si l'évolution de la population métropolitaine suit les mêmes tendances que celles décrites dans les scénarios INSEE, les problématiques liées au vieillissement y seront donc plus aiguës.

Au chapitre de la maîtrise des compétences de bases, en 2024, l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI) estime que :

- **4 % des 18 à 64 ans sont en situation d'illettrisme (incapacité à lire ou à écrire), soit 1,4 million de personnes ayant débuté leur scolarité en France.**
- **10,5 % des 18 à 64 ans éprouvent d'importantes difficultés dans au moins une des quatre compétences de base (identifier les mots, comprendre un texte, écrire, compter). Cela représente 3,7 millions de personnes.**

^[3] <https://www.insee.fr/fr/statistiques/5893969>



D'autre part, l'illectronisme ou inhabileté numérique ou illettrisme numérique (difficulté ou l'incapacité rencontrée par une personne à utiliser des outils numériques) touchait 15% de la population française en 2021.

À ce corpus de populations porteuses de fragilités il faut ajouter les aidant-es qui sont à leur côté pour qui également l'accessibilité est un enjeu.

Le handicap ou la fragilité (quelque soit son type) sont des états fluides qui changent au cours de la vie, apparaissant, disparaissant, s'aggravant ou pas, se résorbant ou pas, se cumulant ou pas.

Chacun d'entre nous, quelle que soit sa situation aujourd'hui, se retrouve ou se trouvera à un moment donné, de près ou de loin, impliqué dans ce champ des réalités, confronté à une ou plusieurs de ces fragilités et donc à l'exigence d'accessibilité pour continuer à vivre le plus normalement en autonomie.

L'accessibilité universelle pourquoi ?

"Personne ne peut être libre à moins qu'il ne soit autonome" Maria Montessori

Traditionnellement, on distingue deux grands modèles du handicap : le modèle médical et le modèle social. Le modèle médical se concentre sur l'état de santé de la personne (maladie ou blessure), cause directe de son handicap et susceptible d'affecter sa qualité de vie.

En France, le modèle communément à l'œuvre dans les politiques, orientations ou aménagements **reste encore très limité au paradigme médical**, qui conçoit le handicap comme une déficience individuelle qu'il faudrait soigner ou réparer comme l'exprime la loi du 11 février 2005 : *"Constitue un handicap au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant."*

Parmi les conséquences concrètes engendrées par la vision de l'accessibilité comme compensation du handicap on trouve :

- Des aménagements souvent pensés pour 1 seul cas d'usage. Par exemple une rampe pour fauteuil roulant sans main courante des 2 côtés qui, si elles étaient présentes, permettraient à divers publics de les utiliser : mal marchant-es ou personnes avec des problèmes respiratoires ou cardiaques qui ne peuvent pas utiliser les escaliers, personnes qui ont besoin de se réassurer en tenant une main courante sur leur côté fort pour monter ou descendre, etc...
- De nombreux aménagements facilitants sont faits a minima ou ne sont pas utilisables par la personne handicapée elle-même en autonomie, présupposant que celle-ci est accompagnée ou qu'une tierce personne viendra l'aider. C'est le cas par exemple de portes trop lourdes à opérer ou d'une signalétique directionnelle absente ou partielle obligeant à demander de l'aide, etc...
- **Avoir trop souvent des aménagements qui manquent de cohérence et de continuité dans le temps et l'espace.** Par exemple, ajouter des obstacles où il n'y en avait pas : démanteler les rampes électriques pour revenir aux rampes manuelles dans les bus, rendre inconfortables des cheminements qui ne l'étaient pas.



De l'autre côté, on a le modèle social du handicap qui, quant à lui, s'intéresse aux obstacles créés par la société. Il peut s'agir de restrictions physiques ou sociales empêchant le développement ou l'utilisation des capacités (physiques, sociales ou professionnelles) nécessaires à l'épanouissement de chaque individu.

L'article 3 de la loi européenne sur l'accessibilité définit les *"personnes handicapées"* comme *"les personnes qui présentent des déficiences physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles durables qui, en interaction avec divers obstacles, peuvent entraver leur pleine et effective participation à la société sur un pied d'égalité avec les autres"*.

Cette définition est en ligne directe de celle donnée par la Convention ONU (citée plus haut) qui conçoit le handicap non pas comme une caractéristique individuelle mais bien comme une situation socialement produite.

On le voit, la vision sociale du handicap se concentre non pas sur l'état de santé d'une personne, mais plutôt sur son interaction avec son environnement et les obstacles créés par la société. Qu'ils soient physiques, sociaux, institutionnels, comportementaux ou autres, ces obstacles peuvent empêcher une personne de jouir de ses droits fondamentaux et de participer pleinement à la vie de sa communauté.

À bien des égards, en France on n'a toujours pas pris pleinement en considération la démarche fondée sur l'équité entre les individus induite par la CIDPH ou la loi européenne sur l'accessibilité.

Les racines du problème d'accessibilité ne sont pas propres aux limitations fonctionnelles individuelles mais aux limitations de la société elle-même dans sa conception et son organisation pour fournir des prestations adéquates à chacun. Le handicap est ainsi mis au cœur de la société.

Dans cette vision, l'accessibilité peut être atteinte par la suppression et la prévention systématiques des obstacles, de préférence par une approche de conception universelle ou de conception pour toutes et tous, qui contribue à garantir l'accès des personnes fragiles sur un pied d'égalité avec les autres.

Ceci est d'autant plus prégnant dans notre société qui vieillit. Si on peut individuellement se sentir à l'abri d'un accident de la vie qui altérera ses facultés physiques et/ou cognitives, ne pas craindre de perdre tout ou partie de sa vision, ne pas être concerné par le fait de circuler en fauteuil roulant ou avec une aide technique, etc... Il n'en reste pas moins que la grande majorité d'entre nous sera confrontée à l'âge, deviendra une personne âgée.

Pour l'Organisation mondiale de la Santé (OMS)** comme pour la France, l'âge retenu pour définir une personne âgée c'est 60 ans.

En devenant une personne de 60 ans et plus, tout un chacun se trouvera probablement confronté pour soi ou ses proches aux problématiques qui surviennent avec l'âge mais aussi aux besoins de compensation liés à la perte de capacités et à la nécessité d'avoir un environnement accessible partout : chez soi et en dehors. *"Bien que l'espérance de vie sans incapacité augmente, de nombreuses études démontrent une corrélation entre l'âge et le handicap. L'enquête Handicaps Incapacités Dépendance^[4] (HID) révèle ainsi une sur-représentation des personnes âgées parmi les personnes atteintes d'une déficience. **L'augmentation du nombre de personnes à mobilité réduite et de personnes dépendantes est donc à prévoir avec le vieillissement programmé de la population.**"^[5]*

^[4] Enquête menée par l'Institut National de la Statistique et des Études Économiques (Insee) entre 1998 et 2001 sur un échantillon de 15 000 personnes vivant en institution et de 20 000 personnes vivant à domicile

^[5] "La mise en accessibilité : un levier en faveur des personnes âgées" Fiche n°03 de la série "Handicaps et usages" du CEREMA



Au nombre déjà fort conséquent de citoyen·nes estampillé·es “*personne en situation de handicap*” (visible ou non), quelques millions tout public confondus, il va falloir ajouter quelques autres millions de personnes qui de par leur âge rencontreront des difficultés. Ces nouveaux entrants vont venir renforcer les enjeux déjà identifiés : autonomie, cheminements, services, informations, transports, adaptations... TMVL ne sera pas épargnée.

Dans ce spectre élargi, l'accessibilité n'est plus à considérer comme une simple (quoique nécessaire) compensation technique des handicaps dont par ailleurs la mise en œuvre peut se permettre de pas tous les prendre en compte : les fameuses dérogations ! Ou de les oublier, ou de prendre des largesses dans les interprétations de la loi ou encore subir l'inéluctable érosion du temps qui dégrade les aménagements existants (qui ne “*profitent*” qu'à quelques-un·es).

L'accessibilité prend alors une dimension universelle dans laquelle s'occuper des besoins des publics les plus fragiles (de tous les publics en fait) c'est faciliter la vie de tout le monde : que l'on marche vite ou lentement, que l'on pousse une poussette ou un fauteuil, que l'on cherche simplement à se repérer dans la ville. C'est s'occuper des aménagements de la chaîne de déplacement en même temps que de ceux de la chaîne de participation : faire participer aux grandes fonctionnalités et aux grands services rendus par un lieu, que ce soit du logement ou de l'ERP, permettre l'accès à l'information selon ses facultés (FALC, traduction LSF, etc...).

Ne pas tenir compte de cette réalité dès aujourd'hui c'est fabriquer de la dette pour demain, dette sociale et de participation pour les citoyen·nes et dette financière pour la collectivité. L'accessibilité universelle ne relève pas d'un sujet réservé à quelques-un·es, mais bien d'un enjeu collectif et quotidien dans toutes les dimensions.

L'accessibilité universelle comment ?

Un outil de conception : le Design Universel

Il fournit les moyens de répondre, par des approches de conception centrées sur le ou la client·e, l'usager·ère, la personne, à un large éventail de besoins exprimés par l'ensemble de la population. À l'inverse une conception qui répond seulement aux besoins d'une seule catégorie de personnes ne relève pas de la conception pour tous et peut représenter un surcoût pour la collectivité.

C'est un outil puissant de médiation et de lien social, permettant de transformer les espaces et services pour qu'ils répondent aux besoins de toutes et tous. Il traduit concrètement l'accessibilité universelle en solutions pratiques, inclusives et durables.

Ronald Mace^[6], son inventeur a articulé son concept autour de 7 principes :

1. **Usage équitable** : garantir l'utilisation par des personnes ayant des compétences différentes (exemple : les portes qui s'ouvrent automatiquement)
2. **Flexibilité d'usage** : s'adapter à différentes capacités et permettre aux personnes de choisir la meilleure façon de l'utiliser (exemple : une rampe PMR avec des mains courantes de chaque côté).
3. **Usage simple et intuitif** : facile à comprendre, quelles que soient les expériences ou les compétences linguistiques de chacun (exemple : une signalétique claire, complète et hiérarchisée).

^[6] cf. Les 7 principes de Ronald Mace (Center for Universal Design, 1997)

Voir aussi Donald Norman (The Design of Everyday Things) : importance d'un design "autoexplicatif", Susan Goltsman et le MIG (Moore, Iacofano, Goltsman) : universal playground design, Elisabeth Sanders (design participatif) : implication des usagers dans la coconception



4. **Information perceptible** : facile à comprendre et doit pouvoir communiquer, informer, et instruire n'importe qui (exemple : documentation disponible en FALC également ou via des dispositifs sensoriels, support d'information en contraste avec l'environnement).
5. **Tolérance à l'erreur** : l'utilisateur-riche peut se tromper, les projets ou produits sont tolérants aux erreurs, atténuant les conséquences et protégeant les personnes (exemple : un espace dégagé assez grand du côté où l'on tire la porte pour permettre à une personne de l'ouvrir et de se dégager de son mouvement, notamment en fauteuil roulant et notamment si un escalier fait face à la porte).
6. **Effort physique minimal** (exemple : une rampe PMR en pente douce et des paliers de repos pour minimiser les efforts physiques prolongés ou une porte automatisée ou des assises de différentes hauteurs avec accoudoirs pour se relever).
7. **Dimensions et espace pour l'accès et l'usage** : garantir la portée de l'accès, de l'utilisation et de la manipulation des espaces et des objets, en tenant toujours compte des différents corps existants (exemple : des toilettes PMR permettant de faire une giration sans cogner ou avec des patères à hauteur de fauteuil, garantir la visibilité des informations en position assise ou debout).

Il est transversal à tous les champs habituellement couverts par le design :

- Les espaces
- Les produits
- Les services (dont les services numériques, les services publics...)
- L'emballage
- Le graphisme (les documents, la signalétique...)

En dépassant les exigences minimales de l'accessibilité, le Design Universel favorise une approche véritablement inclusive qui renforce la participation sociale, économique et culturelle des personnes en situation de handicap, tout en profitant à l'ensemble de la société.

Un outil méthodologique : le Handistreaming (par exemple pour s'inspirer)

Aujourd'hui, il convient de réfléchir de manière plus transversale et intersectionnelle pour ne laisser aucun groupe d'individus en dehors des avancées collectives sur l'accessibilité.

Le Handistreaming est une manière de faire dans la conception et le suivi des projets qui répond à cela.

Cette méthode porte une attention particulière à toutes les problématiques rencontrées par les personnes fragiles, tant dans le domaine de l'accès à l'information, des infrastructures, des mobilités, des services, de l'emploi, du logement, des loisirs, de l'enseignement..., pour éviter de créer de nouvelles inégalités et supprimer celles existantes.

Cette attention spécifique est nécessaire pour que les publics vulnérables ne restent pas des impensés lors de la mise en place de politiques ou de projets divers.

Plus le Handistreaming (ou une approche équivalente) et la conception universelle (Design Universel) seront généralisés et appliqués de concert, moins il sera nécessaire de recourir à des mesures réparatrices (sous la forme d'aménagements spécifiques), et plus notre territoire sera inclusif.



PARTIE I

Proposition d'une feuille de route Accessibilité dans tous les champs des politiques métropolitaines (et de ses satellites)



(les références écrites en italique et soulignées renvoient à la partie Cahier de doléances et de préconisations de ce document qui sont un descriptif détaillé des constats réalisés par les membres de l'atelier et des solutions proposées pour améliorer l'accessibilité)

AXE Transversal - UNE MÉTROPOLE QUI CONSTRUIT SA DÉMARCHE D'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE

Prioriser l'accessibilité dans les politiques métropolitaines et dans leur mise en œuvre pour faire de TMVL un territoire d'accessibilité pour toutes et tous, d'accessibilité universelle. Intégrer cette dimension dans tous les domaines (bâtiments, aménagements, transports, déplacements, logements, services proposés, signalétique, communication, numérique, accueil...) par une approche transversale.

Action 1 : Créer un groupe de travail avec des personnes représentant les publics fragiles, des élu·es, les services et des acteur·rices métropolitain·es pour construire cette approche transversale, la méthodologie de prise en compte de l'accessibilité universelle dans les projets et les événements du territoire (en s'inspirant pourquoi pas du Handistreaming).

Action 2 : Penser l'accessibilité dans sa globalité en dépassant le cadre habituel de la compensation du handicap (notamment physique), temporaire ou non. Considérer les problématiques des personnes âgées, illettrées, en souffrance psychique..., comme faisant partie du corpus des personnes en demande d'accessibilité.

Action 3 : Faire de l'égalité d'accès un point d'attention incontournable dans la création, le financement ou la subvention de nouveaux projets ou événements ou manifestations.

Action 4 : Mettre en place la co-construction des projets et aménagements avec les publics fragiles.
(cf. II.1.6 Dessertes et qualité de service, II.2.1 Les pavés : des désavantages à la pelle !, II.2.3 Aménagements cohérents pour les déficient·es visuels)

Action 5 : Évaluer auprès des usager·ères/utilisateur·rices/publics fragiles l'accessibilité réelle et ressentie des projets une fois ceux-ci terminés afin de capitaliser sur les retours d'expérience.

AXE 1 - UNE MÉTROPOLE QUI PENSE SON ACCESSIBILITÉ

Engagement 1 - Se doter de guides des bonnes pratiques d'accessibilité

Action 6 : Élaborer un référentiel métropolitain des règles minimales à respecter pour ne pas déroger à l'accessibilité universelle d'un projet.

Action 7 : Élaborer et mettre en place une signalétique métropolitaine pour les ERP (établissement recevant du public) et les IOP (Installation ouverte au public).
(cf. II.3.2.2 Les préconisations)



Action 8 : Élaborer un référentiel métropolitain des règles à adopter pour les chantiers et les obstacles temporaires.

(cf. II.2.2 La continuité piétonne accessible durant les travaux urbains)

Action 9 : Créer une commission de contrôle des aménagements accessibles pour les chantiers urbains.

Action 10 : Mettre en place des marches exploratoires d'accessibilité pour la voirie, les ERP et les IOP.

(cf. II.2.3 Aménagements cohérents pour les déficient-es visuels, II.2.5 Ne pas construire des cheminements nativement inaccessibles, II.3.1 Des marches exploratoires dédiées à l'accessibilité des ERP/IOP, II.3.4 La chaîne de participation)

Action 11 : Élaborer un Code de la Rue métropolitain.

(cf. II.2.4.2 Les préconisations)

Engagement 2 - Inciter les partenaires métropolitains à penser Accessibilité Universelle

Action 12 : Sensibiliser, informer, inciter les partenaires métropolitains (SET, SMT, Tours Métropole Habitat, Office de Tourisme, ATU,...) à prioriser l'accessibilité universelle dans leurs démarches, actions et projets.

Action 13 : Élaborer un guide des bonnes pratiques en termes d'inclusivité et d'accessibilité à destination de l'ensemble des organisateur-ices de manifestations publiques sur la Métropole, notamment celles (co)financées ou subventionnées par TMVL.

AXE 2 - UNE MÉTROPOLE PLUS ACCESSIBLE

Engagement 3 - Poursuivre la mise en accessibilité réglementaire des lieux accueillant du public

Action 14 : Mettre en place les registres publics d'accessibilité au sein des Établissements métropolitains Recevant du Public et former les agent-es d'accueil de ces derniers.

Action 15 : Faciliter l'accès au service public notamment pour les personnes sourdes et malentendantes par le recensement et/ou la mise en place d'outils adaptés (plateforme Acceo ou ElioZ, boucle à induction magnétique (BIM) par exemple).

Action 16 : Veiller à diversifier les espaces d'accessibilité PMR dans les lieux culturels ou événementiels et lors des manifestations publiques : lutter contre l'assignation à résidence.

Action 17 : Valoriser les aménagements réalisés et les lieux accessibles existants.

Engagement 4 - Promouvoir un tourisme accessible

Action 18 : Réaliser une plateforme d'information numérique dédiée au tourisme accessible.

(cf. II.6.1 Vers une offre touristique accessible)

Action 19 : Développer l'accès à une offre touristique accessible.

(cf. II.6.1 Vers une offre touristique accessible)



Action 20 : Créer une salle de change sur le territoire.

(cf. II.6.1 Une salle de change "Handiroom")

Action 21 : Viser un label national d'accessibilité.

(cf. II.6.2 Viser un label d'accessibilité)

Engagement 5 - Favoriser les mobilités accessibles

Action 22 : Avoir une offre bus permettant l'accès PMR en autonomie.

(cf. II.1.1 L'accessibilité des bus pour les personnes en fauteuil roulant)

Action 23 : Avoir une offre TAD/Résabus avec des véhicules adaptés au public âgé.

(cf. II.2.4.2 Les préconisations)

Action 24 : Proposer une offre de borne IRVE adaptée, notamment en nombre de bornes accessibles.

(cf. II.1.9 Les bornes de recharge électrique)

Action 25 : Proposer une offre Velociti avec vélo adapté.

(cf. II.2.4 Matérialiser la présence de personnes fragiles dans l'espace public)

Engagement 6 - Aménagements cohérents et sécurisés

Action 26 : Aménagements cohérents et sécurisés pour les personnes PMR et âgées, etc...).

(cf. II.2.1 Les pavés : des désavantages à la pelle !, II.2.5 Ne pas construire des cheminements nativement inaccessibles)

Action 27 : Aménagements cohérents pour les déficient-es visuels.

(cf. II.2.3 Aménagements cohérents pour les déficient-es visuel)

Engagement 7 - Rendre visible les publics fragiles dans l'espace public

Action 28 : Faire une campagne de communication métropolitaine pour mettre en avant le partage de l'espace public avec les personnes fragiles (en situation de handicap, personnes âgées, etc...).

Action 29 : Mettre en œuvre du marquage au sol (ou panneaux) spécifiques indiquant la présence de publics fragiles sur l'espace public, notamment sur des espaces qui se prêtent aux conflits d'usage comme par exemple les carrefours avec des tourne-à-gauche cycliste qui sont des zones dangereuses pour les déficients visuels ou les PMR.

(cf. II.2.4 Matérialiser la présence de personnes fragiles dans l'espace public)

AXE 3 - UNE MÉTROPOLE COMMUNICANTE

Engagement 8 - Améliorer l'information et son accès

Action 30 : Traduire le Conseil Métropolitain en langue des signes française.

Action 31 : Mettre en place un cadre commun et global pour les prestations de services d'interprétariat et de traduction en langue des signes française pour divers besoins de la Métropole.



Action 32 : Augmenter l'accès à l'information en améliorant l'adaptation des outils numériques (outil Lysio par exemple : <https://lisio.fr/>).

Action 33 : Communication spécifique et identifiée sur les dispositifs existants pour les publics fragiles : rubrique dédiée et visible sur le site web par exemple.

Action 34 : Développer l'utilisation de la méthode Facile A Lire et à Comprendre (FALC) dans les médias et les formulaires métropolitains ainsi que dans ceux de ses partenaires directs (SMT, Fil Bleu et Blanc, Tours Métropole Habitat, Office de Tourisme...).

Action 35 : Préserver l'information non dématérialisée pour les personnes en situation d'illectronisme.

Action 36 : Privilégier une communication adaptée dans les supports d'invitation en demandant aux personnes de signaler leurs contraintes afin de préparer au mieux leur accueil.

Action 37 : Médiatiser les réussites via les supports métropolitains.

AXE 4 – UNE MÉTROPOLE PARTICIPATIVE

Engagement 9 - Intégrer davantage les usager·ères représentant des publics fragiles

Action 38 : Dynamiser la Commission Intercommunale d'Accessibilité (CIA) en rénovant son mode de fonctionnement (composition, concertation, parcours exploratoires d'accessibilité...).

Action 39 : Organiser et animer la Commission Intercommunale pour l'Accessibilité (CIA).

Action 40 : Constituer un groupe d'usager·ères testeur·euses chargé d'apporter une expertise d'usage dans le cadre des projets menés par TMVL.

Action 41 : Systématiser le recours au groupe d'usager·ères testeur·euses pour les événements portés ou subventionnés par la Métropole afin de viser une inclusivité optimale pour l'ensemble des publics.

AXE 5 - UNE MÉTROPOLE TECHNOLOGIQUE

Engagement 10 - Utiliser les dispositifs technologiques facilitant l'accessibilité des transports

Action 42 : Équiper les bus du réseau Fil Bleu de dispositifs de déclenchement des demandes d'arrêt intérieur et extérieur depuis une télécommande ou un smartphone.

(cf. II.1.2.2 Les préconisations)

Action 43 : Équiper les trains "SERM" d'un dispositif sonore de repérage des portes avec déclenchement une télécommande ou un smartphone.

(cf. II.1.2.2 Les préconisations)

Engagement 11 - Développer l'accès et l'utilisation des données de l'OpenData

Action 44 : Améliorer la visibilité des données et de la cartographie disponibles sur l'OpenData métropolitain.



PARTIE II

Doléances et préconisations par compétences métropolitaines



II.1. Les Transports/mobilités

Le chiffre historique de 44 millions de voyages en 2024 régulièrement affiché par le Syndicat des Mobilités de Touraine (SMT) pour montrer la qualité du service Fil Bleu est certes à saluer car il montre l'engouement des citoyen·nes de Tours Métropole Val de Loire (TMVL) à utiliser les transports publics mais il cache néanmoins bien des problèmes d'accessibilité et de qualité de service.

II.1.1 L'accessibilité des Bus pour les personnes en fauteuil roulant

II.1.1.1 Les doléances

Le démantèlement des rampes d'accès électriques sur les bus et leur remplacement par des rampes manuelles ou l'arrivée prochaine de matériels qui seront uniquement pourvus de rampes d'accès manuelles sont deux situations vécues par les utilisateur·rices comme un recul dans leur autonomie et leur capacité à utiliser les bus seul et facilement, autrement dit en **autonomie**.

Ce choix technique, le SMT l'explique par la récurrence de problèmes techniques sur les rampes électriques qui d'une part rendent ces dernières indisponibles en attendant leur réparation et d'autre part peuvent occasionner l'interruption du service d'un bus en cas de blocage de la rampe.

Si le dispositif technique de rampe électrique est annoncé comme nativement fragile (ce qui reste à vérifier), il convient cependant de constater que beaucoup de bus portent des stigmates de chocs sur le carter de protection extérieure de la rampe et ce, que les bus soient récents ou anciens, qu'ils roulent en circuit BHNS** ou pas. Se pose donc la question de l'attention portée à ces équipements "*sensibles*" en conditions opérationnelles.

L'extension du périmètre opérationnel des rampes manuelles, s'il présente l'avantage pour l'Autorité Organisatrice de la Mobilité (AOM)** de réduire les incidents techniques et les pannes et donc de limiter le temps et les coûts de maintenance, est un vrai coup d'épée dans l'égalité d'accès aux transports pour tou·tes les citoyen·nes. Les personnes ayant besoin de la rampe pour monter et descendre du bus deviennent donc **les seul·es utilisateur·rices tributaires** d'un tiers (hors conducteur·rice) pour voyager et donc du bon vouloir de ces dernier·ères et de leurs capacités physiques ou cognitives.

En effet comme l'indique l'article 3.5 du Règlement Public d'usage (RPU) du réseau FIL BLEU^[7] : "*pour les bus équipés de rampe manuelle, le conducteur fera appel à une tierce personne pour l'ouverture et la fermeture de la rampe conformément aux pictogrammes affichés dans les véhicules.*"

Il conviendrait que le RPU précise si oui ou non c'est le·la conducteur·rice qui est chargé·e du déploiement de la rampe manuelle en cas d'absence d'usager·ère dans le bus ou d'usager·ère en incapacité ou refusant de manipuler la rampe.

En outre le SMT présuppose "*la bienveillance des utilisateurs*" qui se réjouissent déjà ou se réjouiront demain d'aider une personne en fauteuil à prendre le bus sans tenir compte de l'expérience réelle que constitue le déploiement physique d'une rampe manuelle dans un bus qui n'est pas vide ou de l'effort et de l'exercice physique qui est demandé aux bienfaiteur·rices sous toutes les conditions météorologiques.

^[7] Document 20250929 Reglement public d usage Fil Bleu au 29 septembre 2025.pdf disponible sur <https://www.filbleu.fr/horaires-et-trajets/les-regles/reglement-public-dusage>



Le RPU du réseau FIL BLEU, ne mentionne nulle part clairement la répartition des responsabilités entre les usager·ères aidant·es et la personne en fauteuil en cas d'accident corporel ou matériel survenu dans l'usage de la rampe manuelle ou en cas de dommage causé à la rampe lors de son utilisation.

Étant entendu que dans ces cas de figure les aidant·es se substituent au conducteur·rice pour déployer la rampe. Les articles 7.3 et 8 du document laissent-ils supposer que la délégation de mise en œuvre de la rampe délègue également la responsabilité de ses conséquences vers les usager·ères ?

Le SMT évoque également l'existence du service Fil Blanc comme alternative à l'utilisation des bus Fil Bleu. C'est bien entendu passer sous silence que les conditions d'usage de ces deux services sont très différentes :

- l'accès à Fil Blanc nécessite d'être préalablement inscrit au service pour pouvoir en bénéficier ainsi que la réservation en amont (24h minimum) des voyages que l'usager·ère veut effectuer ;
- Fil bleu étant censé répondre aux déplacements à l'envie et spontanés sans inscription ni réservation préalable.

Avec les travaux réalisés dans le cadre de l'aménagement de la ligne 2 du Tram, certaines lignes voient leur itinéraire modifié. Sur ces portions modifiées, il peut arriver que les arrêts ne soient pas accessibles. C'est très pénalisant pour les utilisateur·rices en fauteuil qui se retrouvent à devoir trouver d'autres arrêts plus lointains et parfois très lointains. Ces situations vont très certainement être amenées à se reproduire.

II.1.1.2 Les préconisations

Aucune de ces deux possibilités (bienveillance supposée et Fil Blanc) ne peut être objectée comme solution de contournement de cette nouvelle discrimination imposée aux utilisateur·rices de fauteuil, discrimination qui certes existe déjà en 2025 mais qui malheureusement sera amenée à s'entendre encore davantage dans les années futures.

Il serait souhaitable que le SMT ne persiste pas dans cette voie de durcissement des conditions d'accès aux transports urbains pour les personnes qui ont besoin des rampes d'accès pour utiliser les bus.

À cette fin il serait bon que le SMT :

- ne poursuive pas le démantèlement des rampes électriques encore existantes ;
- révise sa politique d'achat de matériels futurs pour que ces derniers soient dotés de rampes électriques (ou bi-mode) ;
- recueille l'opinion des utilisateur·rices de rampes sur leurs attentes, leurs pratiques et les problèmes qu'ils rencontrent ;
- renforce sa politique de formation des conducteur·rices pour la mise œuvre des rampes électriques (distance d'accostage au quai, etc...) ;
- renforce la sensibilisation des conducteur·rices de bus au soin à porter à cet équipement ;
- privilégier des bordures guide roues pour l'aménagement des quais, facilitant l'accostage des bus et permettant ainsi une meilleure accessibilité de tou·tes les usager·ères au véhicule.



Il serait également souhaitable que le Règlement Public d'usage du réseau FIL BLEU définisse explicitement la répartition des responsabilités entre les usager·ères et l'opérateur dans le cadre de la manipulation de la rampe d'accès manuelle ainsi que le rôle du conducteur·rice dans l'assistance à apporter à l'usager·ère en fauteuil.

Concernant le déplacement d'arrêts, si ceux-ci sont accessibles il serait bon que ceux vers lesquels ils sont reportés le soient également, surtout si le report est programmé pour une durée importante. L'installation d'un quai modulaire comme cela a été fait à la Gare de Saint-Pierre-des-Corps doit être recherchée systématiquement.

II.1.2 L'accessibilité des bus et trains pour les personnes en déficience visuelle

II.1.2.1 Les doléances

Les personnes déficientes visuelles qui souhaitent utiliser les bus du réseau Fil Bleu sont confrontées à de principales problématiques :

- Tout d'abord sur la reconnaissance du bus que l'utilisateur·rice veut emprunter notamment sur des arrêts partagés par plusieurs lignes. Le problème est accentué sur des arrêts auxquels des véhicules peuvent en plus stationner plus longtemps qu'un simple stop pour attendre leur horaire de départ. C'est le cas par exemple d'arrêts du centre ville de Tours.

La règle veut que la personne déficiente visuelle se positionne sur le marquage dédié en tête de station. Les conducteur·rices de bus sont alors censé·es marquer l'arrêt en tête de quai pour permettre à une personne malvoyante (à toute personne en fait) de monter dans leur véhicule. Il arrive trop souvent qu'un bus situé en 2 ou 3ème position effectue sa montée/descente à la position où il se trouve et reparte sans marquer l'arrêt en tête de station pour vérifier si une personne malvoyante a besoin de prendre sa ligne. L'usager·ère reste ainsi sur le quai. C'est extrêmement dommageable surtout sur des lignes qui ont des fréquences de passages très faibles. La victime de cet oubli se retrouve à devoir gérer une réorganisation de ses déplacements dans l'urgence, ce qui est beaucoup plus compliqué pour les personnes malvoyantes.

- Ensuite une fois dans le bus, accéder aux boutons de "*Demande d'arrêt*" peut s'avérer difficile voire risqué. Il est à noter que cette difficulté à utiliser le bouton Stop est rencontrée également par d'autres catégories d'usager·ères comme les personnes âgées par exemple.
- Par ailleurs il arrive régulièrement que le dispositif sonore d'informations de la porte avant du bus soit non fonctionnel.

Si les trains ne sont aujourd'hui pas du ressort de TMVL, l'intérêt et l'implication de la Métropole dans ce mode de transport va devenir grandissant avec la mise en œuvre du SERM. L'augmentation du nombre de gares ou haltes situées sur le territoire métropolitain et l'augmentation de la fréquence des trains vont faire que davantage d'utilisateur·rices profiteront de ce mode de déplacement et parmi ces personnes des malvoyant·es.



La difficulté pour une personne malvoyante pour monter dans un train en autonomie, c'est de pouvoir situer la porte d'embarquement sur un quai où il n'y a pas de repère spécifique indiquant la position exacte et invariable des portes (la position des portes change en fonction des matériels mais aussi en fonction de la composition de la rame en unité simple ou multiple). Le risque est donc que la personne malvoyante reste à quai.

II.1.2.2 Les préconisations

La population déficiente visuelle est largement utilisatrice des dispositifs activables via la télécommande normalisée NF S32-002 ou via des applications smartphone : balisage sonore, déclenchement de feux de circulation, etc...

Il faut donc s'appuyer sur les capacités de ce dispositif de déclenchement pour équiper les bus (ou le point d'arrêt) de systèmes activables via la télécommande :

- balises sonores au point d'arrêt ou développer une application permettant de retranscrire l'information sonore via un smartphone.
- dispositif de déclenchement de l'arrêt à distance depuis le quai via la télécommande normalisée NF S32-002 ou l'application smartphone MyMoveo. Ce dispositif fait a minima l'objet d'une expérimentation sur le réseau à Grenoble.
- dispositif de déclenchement de l'arrêt à distance depuis l'intérieur du bus via la télécommande normalisée NF S32-002 ou l'application smartphone MyMoveo. Ce dispositif fait a minima l'objet d'une expérimentation sur le réseau Systral à Lyon.

Cependant les dispositifs techniques ne doivent faire oublier la recommandation du CEREMA^[8] : *“Dans les consignes aux conducteurs, rappeler que l'arrêt est obligatoire quand un voyageur attend à l'arrêt, même si ce dernier ne se signale pas et interdire la mention «Faire signe au conducteur».”*

Tous ces dispositifs pourraient servir à d'autres types d'usager-ères comme les personnes âgées dont le sentiment d'inconfort voire d'insécurité lors des déplacements dans le bus est très grand et grandissant avec l'augmentation de la fréquentation.

Pour les trains, la Métropole et le SMT pourraient demander à la Région (qui s'occupe de faire rouler les trains) de procéder à l'installation de dispositifs techniques de repérage sonore des portes comme celui développé par la société Phitech (<https://www.phitech.fr>).

Ce dispositif, nommé Aide au Repérage des Portes (ARP) permet de sonoriser l'accès à un certain nombre d'informations (position de la porte, son état d'ouverture, etc...) sur les trains, tram ou bus via la télécommande normalisée NF S32-002 (ou l'application smartphone) dont la population déficiente visuelle est largement utilisatrice.

Sur son site web, Phitech indique déjà collaborer avec la Région Centre-Val de Loire. L'action métropolitaine consisterait à demander l'extension du dispositif sur les trains circulant sur la zone SERM de TMVL.

^[8] Cerema, Points d'arrêts de bus et de cars accessibles à tous. De la norme au confort.
Bron ; Cerema, 2018. Collection : Références. ISBN : 978-2-37180-260-5

II.1.3 Quais Bus et Tram non réglementaires

II.1.3.1 Les doléances

Le Décret du 21 décembre 2006 et arrêté du 15 janvier 2007 (Points relatifs au cheminement), notamment au regard de la qualité des revêtements indique que ces derniers doivent être *“non meuble, non glissant, sans obstacle à la roue, à la canne et au pied pour les PMR (présenter des trous et fentes dans le sol < 2 cm de diamètre ou de largeur)”*.

Les quais de la ligne 1 du tram ne respectent ni le *“non glissant”* ni l'absence de trou de taille *“réglementaire”* causés par le descellement régulier des bandes *“Buren”*, en particulier devant les portes d'accès. Tout cela présente des risques pour les usager·ères, notamment les plus fragiles.

Certains quais de bus sont également non réglementaires en raison de l'usage de pavés (présentant donc des obstacles à la roue, à la canne et au pied) : arrêt Gare de Tours sur la place du Général Leclerc (pavés irréguliers) ou encore les arrêts ligne 2, Salengro, Boisdénier, Liberté.



Photos de quais bus ligne 2 couverts de pavés

II.1.3.2 Les préconisations

À l'heure de la construction de la future ligne 2 du Tram et de la volonté de voir émerger le SERM de Touraine, deux projets qui vont construire ou remanier des aménagements urbains, il serait bon que la Métropole et le SMT, mais aussi tous les partenaires qui prennent ou prendront part à ces projets, veillent scrupuleusement à construire des quais bus et tram conformes à la législation sur la qualité des revêtements notamment.

Il faudrait dresser la liste de tous les arrêts au profil de revêtement qui posent problème afin qu'à l'occasion de travaux futurs sur ces endroits, la Métropole et le SMT n'oublient pas de procéder à leur remise en ordre conforme.

D'une manière générale, il convient que les maîtres d'ouvrage accordent une vigilance toute particulière au respect des normes d'accessibilité de ces espaces.



II.1.4 Aménagements spécifiques des quais Bus et Tram

II.1.4.1 Les doléances

Les personnes déficientes visuelles qui veulent utiliser le tram (ligne 1 aujourd'hui) avec un compagnon canin d'assistance se trouvent confrontées à un vrai problème de maltraitance animale. Les chiens guide sont dressés pour se positionner sur les Bandes d'éveil de Vigilance (BEV). Or sur les quais de la ligne 1 du Tram ces BEV sont métalliques et parfois de couleur sombre, donc propices à la restitution du froid et du chaud plus que d'autres matériaux et couleurs. Pour les chiens cela signifie que l'été ils se brûlent les coussinets et que l'hiver ils doivent endurer le froid glacial du métal sous leurs pattes.

La norme relative aux BEV prévoit des critères parmi lesquels on trouve :

- la stabilité à la variation de température ;
- la résistance à la glissance ;
- le contraste visuel par rapport au revêtement sur lequel le dispositif est implanté.

Clairement des BEV métalliques a fortiori sombre sur un quai sombre ne respectent pas ces 3 critères.

Nous l'avons signalé à plusieurs reprises dans ce document, la population vieillit et ce phénomène va s'amplifier dans les années à venir. Le besoin en aménagements adaptés aux personnes âgées (mais pas que) va donc s'accroître. C'est le cas du mobilier de repos présent sur les quais. Beaucoup de personnes âgées ou en surpoids (par exemple) ne peuvent pas utiliser les bancs installés car ils sont soit trop bas soit dépourvus d'accoudoirs permettant de s'aider pour se relever. Quant aux bancs assis-debout, qui sont une bonne alternative, ils ne sont pas abrités des intempéries.

Parmi les problèmes rencontrés par tou·tes les usager·ères qui ont des difficultés à la marche ou au franchissement, il y a l'écart entre le quai et le bus. Malheureusement cet écart est souvent trop important en raison de l'accostage trop rapide des conducteur·rices et donc d'une moindre précision. Or plus le bus est loin du quai plus la difficulté est grande car au franchissement en longueur il faut ajouter le franchissement en hauteur ce qui demande plus d'équilibre et de force. C'est un vrai frein à l'utilisation du bus par bon nombre d'usager·ères.

Sur le parcours ligne 1 du tram on trouve des portions de voies partagées entre Tram et voitures comme c'est le cas avenue Maginot. Sur ces tronçons parfois une séparation est matérialisée entre les voies (séparateur béton ou maçonnerie) comme c'est le cas aux abords de l'arrêt Christ Roi. Cette séparation n'est pas visible et elle engendre de nombreuses chutes chez les piétons ou vélos qui traversent cet espace.



II.1.4.2 Les préconisations

- Installer des BEV non métalliques et contrastées (par rapport à la couleur du quai) sur la ligne 1 du Tram et veiller à ne pas reproduire la même erreur d'aménagement sur les quais de la future ligne 2. Se référer au guide^[9] du CEREMA sur le sujet.
- Installer du mobilier de repos avec accoudoirs, aussi bien les bancs que les assis-debout (détectables pour les DV) sur la ligne 1 du Tram sans oublier de produire les mêmes aménagements sur la future ligne 2. Ces deux équipements doivent aussi être abrités des intempéries pour le confort des usager·ères.
- Privilégier des bordures guide roues pour l'aménagement des quais, facilitant l'accostage des bus (notamment pour l'écart entre le quai et le marchepied) et permettant ainsi une meilleure montée/descente de tou·tes les usager·ères au véhicule.
- Rendre visibles et contrastés (de jour et de nuit) les séparateurs de voies maçonnés aux abords des arrêts de Tram où l'on sait que les piétons vont être moins disciplinés. Cela devrait réduire le nombre de chutes.

II.1.5 Signalétique PMR dans les voitures du Tram

II.1.5.1 Les doléances

La signalétique PMR dans le Tram (places prioritaires et fauteuil) est très très faiblement visible. Comme on peut le voir sur les photos ci-dessous, les stickers sont petits et situés très en hauteur dans une zone qui n'est pas naturellement lisible.

Parmi les conséquences de ce choix d'affichage on trouve :

- Une information importante à l'adresse de tou·tes les voyageur·euses non accessible facilement ;
- Invisibilisation de la présence potentielle de personnes fragiles dans l'espace du Tram.



^[9] Cheminement des personnes aveugles et malvoyantes - Fiche n°2 - Caractéristiques des bandes d'éveil de vigilance, BEV-fiche-2-accessibilite.pdf



II.1.5.2 Les préconisations

Les photos ci-dessus, notamment celles illustrant la signalétique PMR dans le Tram de Nice, proposent une manière efficace de rendre visible de toutes les voyageurs l'information sur les places prioritaires et aussi d'inscrire clairement la possibilité du partage de l'espace avec des usagers fragiles.

Les correctifs minimum à apporter tant pour la ligne 1 du tram que pour la future ligne 2 seraient d'agrandir la dimension des stickers PMR/priorité et de les positionner à une hauteur qui ne nécessite pas d'effort. À l'instar des recommandations faites par le CEREMA sur l'affichage des informations sur les quais, un positionnement entre 1.10m et 1.30m du sol permettrait de rendre visibles les pictogrammes pour tout le monde.

II.1.6 Dessertes et qualité de service

II.1.6.1 Les doléances

La desserte de certains quartiers par le réseau de bus Fil Bleu est un point noir qui revient souvent notamment auprès du public étudiant. Cette doléance a déjà été remontée dans les ateliers du Schéma Tours Campus. Un autre point de tension qui revient souvent c'est la fréquence de passage sur certaines lignes notamment celles très empruntées et sujettes aux pics des heures de pointe.

D'un autre côté c'est la qualité du service qui est souvent évoquée, notamment pour les publics fragiles (malvoyant-es, mal marchant-es, personnes âgées entre autre) qui ne se sentent pas en sécurité dans le bus en raison des démarrages et des arrêts trop rapides et parfois brutaux alors même que ces personnes n'ont pas eu le temps de s'asseoir. Phénomène aggravé en cas de forte affluence. C'est pour ces publics la peur de la chute qui leur rend les trajets inconfortables et cet inconfort conduit au sentiment d'insécurité.

De l'autre côté du volant, il y a les conducteur-rices qui semblent également insatisfait-es des cadences qui leur sont imposées et qui doivent avoir une traduction dans les reproches faits par les usager-ères/client-es sur la qualité du transport.

Le CEREMA dans une étude sur l'accessibilité pour les personnes âgées^[10] déjà évoquée plus haut écrit ceci : *“La peur de chuter constitue la première appréhension chez les personnes âgées. Et pour cause, les chutes représentent 90% des accidents de la vie courante recensés dans les services d'urgence chez les plus de 75 ans et sont la principale cause de traumatisme chez les plus de 70 ans. Ces chutes sont par ailleurs souvent responsables d'une perte de confiance en soi pouvant conduire à une restriction des activités et à une perte d'autonomie.*

Les personnes âgées peuvent éprouver un fort sentiment d'insécurité dans l'espace public et les transports en commun du fait de la densité des flux.”

On le voit, il y a une réelle corrélation entre la qualité du voyage et le fait de ne pas perdre d'usager-ères dans les années à venir.

Il ne faut pas perdre de vue que 30% des déplacements métropolitains sont des déplacements de loisirs. Ils sont donc sans doute moins contraints que les autres types et donc malheureusement davantage contournables. Malheureusement pour l'usager-ère qui voit sa vie sociale réduite et pour le réseau de transport qui voit sa population d'usager-ères se réduire.

^[10] “La mise en accessibilité : un levier en faveur des personnes âgées” Fiche n°03 de la série “Handicaps et usages” du CEREMA



II.1.6.2 Les préconisations

La Métropole et le SMT devraient instruire une grande enquête auprès des usager·ères des bus afin de recueillir leurs besoins en termes de desserte et leurs sentiments sur la qualité du service. Cette enquête pourrait servir de base à une concertation entre le SMT, des représentant·es de groupes d'usager·ères et des usager·ères afin de partager ensemble l'analyse des sujets remontés et des solutions d'amélioration.

L'accessibilité n'est pas qu'une question de matériel c'est également une question d'usage, de participation et de consommation du service qui est proposé. Il est donc important de s'intéresser de près au confort des client·es/utilisateur·rices pour qu'ils/elles continuent d'emprunter les transports collectifs voire faire monter la part modale de ce dernier dans les prochaines années.

II.1.7 Résabus

II.1.7.1 Les doléances

Le service Résabus est très utilisé par les seniors. Cependant beaucoup d'utilisateur·rices rencontrent des difficultés pour monter dans les véhicules voire renoncent à utiliser le service car ne pouvant plus monter à bord des véhicules.

II.1.7.2 Les préconisations

En septembre 2025, Keoscopie, l'observatoire de Keolis a publié une étude sur le vieillissement de la population et l'adaptation (nécessaire ?) des transports : « 2044, le soleil vert de la mobilité ? »^[11], issue de la Série Prochain arrêt.

Dans cette étude on peut lire que :

- Le transport adapté et le TAD, sont majoritairement utilisés par nos aîné·es. [...] D'ici 2044, le nombre d'utilisateur·rices régulières pourrait doubler, voire tripler, justifiant une densification significative des réseaux et des fréquences [...]
- Un scénario optimiste verrait le vieillissement de la population comme une opportunité d'adaptation positive des transports publics. En développant une stratégie proactive d'inclusion et d'accessibilité universelle, les opérateurs pourraient accompagner efficacement le vieillissement actif. L'accessibilité généralisée des infrastructures, **véhicules adaptés et services personnalisés tels que le transport à la demande seraient généralisés**, permettant aux seniors de conserver une mobilité autonome.

Dans cette optique de prendre en compte les besoins des utilisateur·rices les plus âgé·es, le SMT devrait orienter sa politique d'achat de véhicules pour le service Résabus vers des matériels dans lesquels les personnes âgées ou fragiles physiquement n'auraient pas ou très peu de difficultés à monter. Autrement dit pas uniquement des mini-bus.

^[11] disponible à l'adresse suivante <https://www.keolis.com/newsroom/actualites/interview-news-tank-veillissement-de-la-population-des-evolutions-fortes-qui-imp/>



II.1.8 Le service Fil Blanc

II.1.8.1 Les doléances

Le service de transports dédié pour les PMR et les déficient-es visuels est très utilisé par les publics concernés.

Aujourd'hui tous les publics en situation de handicap ne peuvent pas accéder au service. Si l'éventuelle extension du service à davantage de publics serait un bien, il ne faudrait pas qu'elle se fasse au détriment des publics déjà concernés par le transport Fil Blanc.

Par ailleurs, la baisse de qualité du service revient régulièrement dans les commentaires des usager-ères, notamment sur le groupage - c'est-à-dire emmener dans le même véhicule plusieurs personnes n'allant pas nécessairement au même endroit. Cette optimisation si elle est intéressante pour maîtriser les coûts ne doit pas devenir un levier de baisse de qualité.

Il arrive régulièrement que des personnes se retrouvent confrontées à des retards voire des annulations de rendez-vous ou de voyage car la priorisation de l'ordre de descente n'a pas été vue ou mentionnée.

Ou encore que le nombre de personnes à emmener atteigne les limites physiques du véhicule. Un véhicule peut être autorisé à emporter 3 fauteuils mais 3 fauteuils électriques, plus volumineux, obligent le/la conducteur-ric(e) et les passager-ères à des efforts de précisions pour tenir sans rien abîmer. Pour rappel, pour une personne en fauteuil, ce dernier est bien plus qu'un outil de mobilité comme peut l'être un vélo ou une trottinette, c'est une partie de lui-même, ses jambes.

Ou encore que le nombre et le type de fauteuils embarqués nécessitent des réarrangements de places dans le véhicule au fil du trajet pour tenir compte de l'ordre de descente.

Ou encore que le groupage modifie beaucoup les horaires initialement prévus pour un-e passager-ère, récupération plus tôt et/ou dépose plus tardive.

Les usager-ères Fil Blanc sont régulièrement sollicité-es (1 fois par an ces dernières années) pour répondre par téléphone à une enquête de satisfaction. Les résultats de ces enquêtes ne sont pas publiés, ce qui est très dommageable pour vérifier que le service proposé correspond bien aux attentes des utilisateur-rices.

II.1.8.2 Les préconisations

La première des préconisations c'est de ne pas toucher au service Fil Blanc tel qu'il est structuré pour les publics déjà concernés et ce même si le service devait s'étendre à d'autres publics.

Le service Fil Blanc est un service planifié, certes soumis à des contraintes d'ajustements de dernière heure (H-24), il serait donc a priori possible de communiquer en amont du départ des informations importantes aux voyageur-euses. Ainsi, les utilisateur-rices aimeraient beaucoup savoir si leur transport est en groupage ou pas. Cela pourrait leur donner une indication pour savoir si oui non il est important de préciser à la régulation l'importance de l'heure d'arrivée souhaitée à destination et ainsi éviter les retards à des rendez-vous importants (médicaux, trains, etc...).

Il y a quelques années une application smartphone Fil Blanc permettait aux utilisateur-rices de retrouver toutes leurs demandes centralisées mais aussi de vérifier les trajets et recevoir des notifications. Cette application très fonctionnelle a disparu. Le SMT pourrait songer à en remettre une à disposition des utilisateur-rices.



Il serait bon que le SMT publie les données des enquêtes de satisfaction réalisées régulièrement. Cela permettrait à minima de fournir un aperçu du retour d'expérience sur l'usage du service mais aussi de vérifier si celui-ci correspond aux besoins voire si des demandes d'aménagements sont portées par les utilisateur·rices.

Au-delà de la publication des données, le SMT pourrait organiser 1 à 2 fois par an des tables rondes avec des utilisateur·rices afin de recueillir des avis ou de partager des bilans ou des évolutions de services envisagées.

II.1.9 Les bornes de recharge électrique

II.1.9.1 Les doléances

L'augmentation du pourcentage de véhicules électriques dans le parc automobile français conjuguée au vieillissement de la population fait que le besoin en bornes IRVE accessibles va s'accroître. L'accessibilité de ces bornes vaut tant pour la place de stationnement du véhicule à recharger que pour l'accès à la borne elle-même, à la connectique et au paiement. Trop de bornes dites accessibles déjà installées ne permettent pas à des personnes en fauteuil roulant ou à des personnes mal marchantes de pouvoir les utiliser en autonomie.

II.1.9.2 Les préconisations

Si ce n'est pas déjà le cas, il serait bien que la Métropole ne se contente pas du taux minimal de bornes accessibles sur notre territoire (20% a priori) mais fasse en sorte de le dépasser pour faire face aux besoins croissants.

La Métropole pourrait également être vigilante sur la qualité des aménagements des bornes, qui si elles étaient toutes (ou au moins davantage) conçues sans obstacle (positionnée en retrait de l'aire de stationnement, pas de plain pied, avec une connectique et une borne de paiement à bonne hauteur) permettrait que ces bornes "*standards*" puissent convenir à des personnes en difficulté qui sans cela se rabattent sur des places estampillées accessibles.

Si à ce jour un début de cartographie des emplacements de bornes de recharge électrique existe sur le site OpenData de TMVL, le jeu de données est très largement incomplet.

Il mériterait d'être étoffé pour correspondre à la réalité de l'existant et mis à disposition des utilisateur·rices plus simplement : sur le site de la Métropole par exemple.



II.1.10 Les places de stationnement PMR

II.1.10.1 Les doléances

Sur TMVL chaque commune a sa propre manière de cartographier les places de stationnement PMR et les règles de tarification ce qui ne facilite pas la lecture de l'accessibilité du territoire dans ce domaine.

II.1.10.2 Les préconisations

Certes il existe sur le site OpenData de TMVL une carte identifiant toutes les places de stationnement PMR du territoire. Mais cette information, si elle est ouverte à toutes et tous, est loin d'être accessible au plus grand nombre facilement.

Elle mériterait d'être mieux mise en valeur. TMVL pourrait s'inspirer de ce qui est en place à Nantes ce qui permettrait d'ajouter de la cohérence à notre territoire sur ce plan.

La métropole de Nantes a simplifié les choses en centralisant les informations et la cartographier sur une page de son portail web : <https://metropole.nantes.fr/mes-services-mon-quotidien/stationner-nantes-en-etant-en-situation-de-handicap#wysiwyg-40574>

En parallèle pourquoi ne pas envisager de se rapprocher de l'application Very Important Parking^[12] (VIP) qui permet de référencer les places PMR et qui propose de nouer des partenariats avec les collectivités ?

II.1.11 Les services orientés vélo

II.1.11.1 Les doléances

Le SMT propose 2 services dédiés aux déplacements à vélo : Vélociti et Vélo et Rando.

Dans l'offre de location de vélo proposée par Vélociti, on ne trouve aucun vélo utilisable par les personnes en situation de handicap ou des personnes âgées ou physiquement fragiles (pénibilité/fatigabilité par exemple) mais qui seraient aptes à la pratique du vélo si celui-ci était adapté, comme par exemple un tricycle à assistance électrique.

L'Accueil Vélo et Rando propose de nombreux services pour les pratiquant-es, toilettes, douche, espace détente. Aucune de ces prestations n'est accessible aux PMR alors même que ces dernier-ères peuvent tout à fait pratiquer la bicyclette ou bien être accompagnant-es de cyclistes.

II.1.11.2 Les préconisations

Le service Velociti devrait s'ouvrir à la location, d'abord expérimentale d'un ou deux tricycles à assistance électrique, sur le modèle de la location de vélo électrique déjà proposée par le service.

L'Accueil Vélo et Rando devrait rendre ses locaux accessibles aux PMR et en faire la promotion sur son site web.

^[12] <https://very-important-parking.fr/collectivites-locales/>



II.2. La voirie

II.2.1 Les pavés : des désavantages à la pelle !

II.2.1.1 Les doléances

Les revêtements en pierres naturelles peuvent avoir une surface inégale et rugueuse, avec de nombreux joints et sont ainsi source de difficultés qui pénalisent de nombreux groupes de la population.

Inconvénients pour les handicapés de la marche.

Les pieds ou les cannes des personnes âgées ou marchant avec difficulté, se bloquent souvent entre les pavés ; si elles utilisent un déambulateur, il leur faut beaucoup plus de force pour le pousser et elles risquent de se sentir en insécurité par son avance irrégulière et peu stable.

Inconvénients pour les malvoyant-es.

La canne longue que les personnes aveugles ou malvoyantes utilisent pour s'orienter, est souvent coincée dans les intervalles des pierres ; en outre, ces personnes n'ont plus la même assurance pour marcher. Les surfaces pavées ne présentent plus de différences tactilement reconnaissables et nuisent à la facilité d'orientation.

Inconvénients pour les personnes en fauteuil roulant.

Pour elles, en plus de la résistance accrue du sol et de l'avance irrégulière, ce sont les fortes vibrations dues à la rugosité de la surface qui créent des problèmes. Ces vibrations peuvent avoir des conséquences diverses ; pour certains handicaps, elles risquent de déclencher des spasmes parfois douloureux, qui nuisent même à la sécurité de la position assise et à la maniabilité du fauteuil. Chez les personnes souffrant de la vessie, elles peuvent provoquer une soudaine envie d'aller aux toilettes ou, dans le pire des cas, de l'incontinence.

Inconvénients tant physiques que sonores pour de nombreuses autres populations.

Les désagréments causés par ces pavés ne concernent pas seulement les personnes ayant un handicap, mais aussi celles qui poussent des poussettes, des petits chariots pour les courses, des valises, transportent du matériel, ont des talons hauts, etc...

Ces pavages ont surtout une valeur visuelle et psychologique dont les inconvénients ne sont compensés par aucun avantage fonctionnel, ni adhérence accrue, ni confort accru comme le montre l'étude comparative du CEREMA^[13].

Matériau		Adhérence	Confort de circulation ou de marche
Pavés et dalles pierre		Moyenne Suivant finition, nature de la pierre, dimension et calepinage. Certains calcaires « tendres » peuvent se polir rapidement	Faible Suivant finition, nature de la pierre, dimension et calepinage

^[13] cf. page 14 du document édité par le CEREMA : "Adhérence des revêtements pour des cheminements piétons confortables et sûrs" : <https://doc.cerema.fr/Default/digital-viewer/c-15691>



Leur mise en œuvre dans des zones de plus en plus étendues (certaines en étaient dépourvues avant rénovation) ne fait qu'accroître la géographie urbaine de l'inconfort et du risque : sur les trottoirs, devant des écoles ou musées, sur des places, dans des parcs et jardins, etc.... Autant d'aires majoritairement piétonnes.



II.2.1.2 Les préconisations

Il existe cependant des solutions qui pourraient ménager le besoin visuel et patrimonial avec la nécessité du confort et de la sécurité de circulation.

- Aménagement de zones de circulation sans obstacle au pied et à la canne et identifiées (contraste par la couleur et/ou le matériaux) dans les espaces pavés.
- Utiliser des motifs de pose plus confortables que la pose en pavés décalés qui multiplient les zones de rupture : en queue de paon, en arc de cercle, en chevron, etc...
- Faire des joints à fleur (non creux) en limitant leur taille à 5 millimètres maximum soit sur l'ensemble de la zone soit a minima pour créer un cheminement plus confortable dans un espace.
- Former les équipes techniques métropolitaines à la pose de l'Opus Romain ce qui présenterait également l'avantage d'étoffer le savoir-faire local en matière de pavage.
- S'inspirer des bonnes pratiques de certaines métropoles/villes (Lyon, Poitiers, Nantes par exemple) permettant d'éclairer sur le choix des revêtements^[14] piétons : outillage de diagnostic de qualité de glissance, plateforme de tests de matériaux.
- Mixer l'ensemble de ces préconisations pour rendre ces aménagements plus doux et confortables.

II.2.2 La continuité piétonne accessible durant les travaux urbains

II.2.2.1 Les doléances

Que dit la loi ?

Les règles qui s'appliquent au maintien de l'accessibilité piétonne en phase chantier sont les mêmes que celles indiquées dans la réglementation générale.

À savoir :

- L'arrêté du 15 janvier 2007 modifié le 18 septembre 2012 qui précise les caractéristiques techniques auxquelles doivent satisfaire les aménagements, y compris en phase travaux (cheminements, ressauts, traversées piétonnes, équipements et mobiliers, etc.).

^[14] cf. page 16 du document édité par le CEREMA : "Adhérence des revêtements pour des cheminements piétons confortables et sûrs" : <https://doc.cerema.fr/Default/digital-viewer/c-15691>



- Les textes réglementaires relatifs à l'accessibilité (les décrets n°2006-1657 et n°2006-1658 du 21 décembre 2006) font obligation d'assurer une continuité « accessible » du cheminement ou, à défaut, d'aménager une traversée de chaussée pour orienter les piétons vers un cheminement accessible. La continuité accessible du cheminement piéton sur le trottoir doit être la solution prioritaire pour le maître d'ouvrage et l'entreprise [...] ^[15]

L'ensemble de ces textes indiquent que si une zone de chantier est ouverte aux cheminements piétons alors le cheminement doit respecter des règles d'aménagements et de sécurité : largeur, installations de protection par rapport au chantier et à la circulation automobile, etc.

Et ce dès le début des travaux et pendant toute la durée des travaux, les aménagements doivent faire l'objet d'un entretien continu et suivre l'évolution du chantier. Ou alors si cela n'est pas possible, un contournement de la zone de travaux doit être mis en place avec tous les éléments de balisage et d'information nécessaires.

Trop souvent ces prescriptions ne sont pas respectées : cheminement de largeur minimale non respectée ou obstrué par des ressauts ou des plots béton ou métalliques ; rampe PMR absente ou pas assez large, trop pentue, dégradée au fil du temps ; signalétique manquante ou insuffisante pour les déficient-es visuels ; aménagements qui ne suivent pas l'évolution du chantier ou qui se dégradent au fil du temps, etc...

Exemple ci-dessous d'un chantier Avenue Maginot à Tours qui présente tous les attributs de l'aménagement conforme mais qui en réalité ne respecte pas la loi et donc empêche de nombreux piétons de circuler. La casquette de protection (image de gauche) présente une marche de 10 centimètres sans rampe pour les fauteuils ou les personnes mal marchantes.

Les images du milieu et de droite montrent l'évolution des installations du chantier avec l'ajout d'un échafaudage dans le prolongement de la casquette (structure bleue sur l'image) qui vient en restreindre l'accès. Par ailleurs l'échafaudage ne respecte ni la signalisation ni les largeurs de cheminements obligatoires. Ces diverses entorses font qu'aucun itinéraire de contournement n'a été mis en place par l'entreprise ou le maître d'œuvre.

Le piéton, notamment le plus fragile, est donc une fois de plus celui qui doit subir la situation sur un espace qui lui est dédié.



Les piétons ou les cyclistes rencontrent régulièrement un autre problème, les obstacles formés par la signalisation temporaire.

On rencontre cela lors de petits travaux de voirie (chaussées, trottoirs, pistes cyclables), des travaux d'entretiens d'espaces verts, etc... qui ne durent que quelques heures ou jours.

^[15] extrait du document "Piétons et chantiers urbains - Obligations, préconisations, mise en œuvre", CEREMA, 2018



Ces travaux font l'objet de l'installation d'une signalétique temporaire. Cette dernière est régie par l'Instruction Interministérielle sur la Signalisation Routière^[16] (IISR) qui donne l'ensemble des règles à respecter pour la signalisation de ces zones.

Très régulièrement (?) ou trop régulièrement (?) ou de façon quasi systématique (?) la signalisation installée sur ces chantiers est positionnée sur les espaces de circulation des piétons et cyclistes : panneaux ou véhicules encombrant ou condamnant les trottoirs, matériels déposés sur le trottoir, signalétique de contournement piéton non installée en amont et aval au niveau des voies de bifurcation, etc.

Or l'installation de ces éléments de signalisation est réglementée par l'article 132 (Signalisation temporaire urbaine) de l'IISR, partie 8 page 30 relative à la signalisation temporaire :

“En raison des contraintes de visibilité et du fait que les panneaux ne doivent pas constituer en eux-mêmes un danger, en particulier pour les deux roues et les piétons, il peut être admis de déroger aux règles générales d'implantation des panneaux.

Les panneaux sont implantés sur les trottoirs, à au moins 0,50 mètre du bord de la chaussée à condition de laisser une largeur disponible pour les piétons d'au moins 0,90 mètre. Ainsi, les anneaux peuvent être fixés sur des poteaux placés en bordure de trottoir ou sur des supports existants à une hauteur d'au moins 2 mètres, ou même, en dernière solution, posés sur la chaussée.”

À aucun moment il n'est dit que les trottoirs doivent devenir impraticables et c'est malheureusement ce qui est vécu tous les jours par les piétons.

II.2.2.2 Les préconisations

La première des préconisations c'est le respect des lois qui traitent des zones de chantier pour éviter qu'elles ne deviennent des endroits impraticables pour beaucoup voire dangereux, en tout cas un vrai casse-tête au quotidien.

En plus de laisser l'environnement accessible, toutes ces règles, bien mises en place et suivies, préservent également les entreprises et les collectivités du risque de mise en cause juridique lorsqu'un accident survient.

Ensuite pour aider au respect de ces lois, la Métropole devrait créer un référentiel métropolitain qui décrit les règles à adopter pour les Chantiers et les Obstacles temporaires ou si ce document existe de le compléter avec un chapitre relatif au maintien du cheminement piéton en phase chantier.

Ce document servirait de mode d'emploi minimum que doivent respecter tou·tes les intervenant·es et toutes les entreprises agissant ou empiétant sur la voie publique, qu'ils s'agissent des services métropolitains ou d'opérateurs privés.

De nombreuses métropoles en France se sont dotées de ce type de documents : Toulouse, Lyon, Lille, Strasbourg, etc...

^[16] Les 9 parties de l'IISR sont disponibles à l'adresse suivante : <https://equipementsdelaroute.cerema.fr/versions-consolidees-de-2024-des-9-parties-de-l-a528.html>



Une attention toute particulière doit être portée sur le respect de l'article 132 de l'IISR relatif à la signalétique temporaire qui peut très vite compliquer le quotidien des piétons. Ainsi la Métropole devrait :

- Organiser des formations pour les agent-es métropolitain-es qui connaissent très bien le manuel du chef-fe de chantier et la signalisation obligatoire mais qui ignorent grandement les règles d'implantation de la signalisation temporaire notamment pour ne pas gêner les piétons ;
- Donner les instructions et règles d'usages aux entreprises tierces qui interviennent (via le référentiel métropolitain évoqué ci-dessus par exemple).

Ensuite la Métropole devrait mettre en place des contrôles réguliers de la conformité des installations et équipements des zones de travaux afin que ces dernières restent pleinement opérationnelles pour toutes les usager-ères dans la durée.

Pour ce faire, on pourrait imaginer la création d'une commission à laquelle des personnes en situation de handicap pourraient participer. Cette commission validerait l'implantation initiale et réaliserait un suivi de chantier sur les aspects de l'accessibilité.

La Métropole pourrait également être à l'initiative de séances de sensibilisation sur ces sujets, menées par des personnes en situation de handicap à destinations des entreprises ou des services métropolitains. Cela pourrait être le rôle de la commission intercommunale d'accessibilité par exemple.

Pour faire adhérer les entreprises, la Métropole pourrait organiser un concours annuel afin de mettre à l'honneur les entreprises les plus respectueuses des prescriptions de sécurité sur chantier.

II.2.3 Aménagements cohérents pour les déficien-tes visuels

II.2.3.1 Les doléances

Les personnes déficientes visuelles ont besoin d'un environnement cohérent, contrasté, équipé d'éléments d'informations permettant de se diriger en continu, sans obstacle non signalé et en sécurité. Ces besoins sont d'autant plus impératifs lorsque les personnes sont amenées à se déplacer sur des espaces libres et ouverts qui constituent souvent de grandes étendues spatiales sur lesquelles il est très facile de perdre ses repères surtout s'ils n'existent pas ou peu ou sont intermittents.

La rue de Bordeaux ou le parvis de la Gare de Tours sont des exemples de ces espaces vécus comme des "no man's land" pour les personnes déficientes visuelles mais il y en a bien d'autres sur notre territoire.

Sur ces espaces problématiques on constate :

- une absence de bande de guidage continue ou de revêtement contrasté permettant de se diriger ;
- des bandes de guidage sur lesquelles du mobilier urbain a été déposé rendant ainsi l'équipement inutilisable ;
- des aménagements au sol (rigole d'évacuation d'eau par exemple) qui à la canne se confondent avec une bande de guidage et conduisent à des impasses de cheminement quand ce n'est pas plus dangereux ;
- du mobilier urbain non détectable à la canne ou avec une aire d'installation au revêtement insuffisamment contrasté empêchant sa détection à l'œil ou avec l'aide technique.



Avec l'arrivée (appréciée) de l'opérateur de vélo en libre service PONY est apparu un conflit d'usage entre les aires de stationnement des vélos matérialisées par de la peinture au sol et les personnes déficientes visuelles qui n'ont aucun moyen de repérage de des zones avec leur canne.

Et ce d'autant plus lorsque les zones peintes sont situées dans des courbes ou entre un mur et un poteau (feu ou autre). La personne déficiente visuelle n'a donc aucun moyen de savoir qu'elle rentre dans un espace potentiellement occupé qui va lui barrer la route.

Ceci est venu renforcer la problématique d'obstacles liée aux vélos garés sur les trottoirs qui existe également avec les supports individuels qui pour nombre d'entre eux, une fois occupés par un vélo, viennent obstruer la circulation des piétons en général, des déficient-es visuels et des personnes en fauteuils roulants en particulier.

Dans leurs déplacements nombre des personnes déficientes visuelles (notamment celles utilisant la canne) utilisent les repères sonores pour se déplacer et appréhender les risques et les dangers (passage piétons, carrefour dangereux, etc...).

Il existe bien des feux équipés de balises sonores à déclenchement (via la télécommande normalisée NF S32-002) mais il n'en existe pas partout où les zones de traversées piétonnes sont devenues plus risquées pour les déficient-es visuels, notamment les zones avec davantage de passages de vélo ou avec des "tourne-à-droite" cycliste.

Certes ce n'est pas l'information sonore qui va empêcher le cycliste de tourner mais c'est un élément de plus qui pourra alerter sa vigilance sur la traversée possible d'une personne malvoyante.

D'autre part, les feux à balisage sonore sont principalement présents sur la commune de Tours alors qu'a priori d'autres communes de la Métropole présentent des carrefours complexes pour les déficient-es visuels.

II.2.3.2 Les préconisations

D'une manière générale, l'aménagement de ces zones ouvertes et libres ne devrait pas se faire sans une consultation préalable des personnes déficientes visuelles afin de comprendre leurs besoins d'éléments directionnels spécifiques et identifiables de manière univoque : bande de guidage ou cheminement lisse et contrasté.

D'autre part, la Métropole et le SMT devraient réfléchir à l'implantation des zones "vélos" (PONY et supports d'attache) sur les trottoirs avec les usager-ères en situation de handicap. Les zones PONY devraient être détectables comme tous les autres éléments de mobilier urbain et ne plus être des obstacles non signalés pour les déficient-es visuels constituant ainsi un réel danger pour les déplacements. Idem pour les supports individuels qui pour nombre d'entre eux, une fois occupés par un vélo, viennent obstruer la circulation sur les trottoirs.

Avant tout aménagement de ce type, il serait bon de mettre en place une marche exploratoire avec les personnes impactées afin que l'aménageur comprenne bien leur problématique concrète de déplacement et ce que ces nouveaux équipements vont avoir comme impact dans leurs mobilités.

Il serait bien de généraliser le balisage sonore sur les carrefours dangereux et les croisements avec le "tourne-à-droite" cycliste à l'occasion des réaménagements mais également d'essaimer ces dispositifs de balisage sonore sur les communes qui en sont dépourvues.



II.2.4 Matérialiser la présence de personnes fragiles dans l'espace public

II.2.4.1 Les doléances

Au cours de nos entretiens, différents publics nous ont fait part de situations dangereuses qu'ils ont vécues aux abords des passages piétons et notamment avec des cyclistes ou les pilotes des nouveaux engins de déplacement personnel motorisés (EDPM).

Personnes âgées, malvoyantes ou en fauteuil roulant engagées sur un passage piétons, se sont retrouvées à devoir réaliser une manœuvre d'évitement (dans le meilleur des cas), frôlées sans avoir pu anticiper, déséquilibrées voire percutées par des utilisateur-rices de ces EDPM qui venaient de derrière et effectuaient un virage à droite ou à gauche. Les piétons ne les voyant pas venir ou ne les entendant pas (pour les malvoyant-es) se sont engagé-es.

Ces situations sont de plus en plus fréquentes avec l'augmentation des itinéraires cyclables dans la Métropole. L'insécurité réelle ou ressentie par les piétons sur ces zones de frictions est grandissante et s'agissant des publics fragiles, cette insécurité a pour conséquence une baisse de leur envie de fréquenter ces endroits à risques.

II.2.4.2 Les préconisations

D'une manière générale, on ne peut faire attention qu'à ce qu'on a identifié. Le premier pas pour porter à l'attention de tous les publics usagers de l'espace public qu'il existe d'autres personnes que soi et que l'espace se partage selon quelques règles serait la mise en œuvre d'un Code la Rue à l'échelle métropolitaine comme cela existe dans de nombreuses métropoles françaises.

Dans ce Code de la Rue, il faudrait faire figurer très explicitement les publics fragiles et l'attention qui doit leur être portée dans les déplacements urbains, notamment sur les endroits critiques comme les passages piétons.

Le deuxième axe serait de mettre en place du marquage au sol indiquant que des publics fragiles sont présents sur l'espace public notamment sur des espaces qui se prêtent aux conflits d'usage (exemple : carrefours avec des tournes à gauche cycliste qui sont des zones dangereuses pour les déficients visuels ou les PMR). Ce type de marquage est déjà présent aux abords des écoles maternelles et primaires dans certaines communes pour stimuler la vigilance des conducteurs à l'approche de ces lieux.

Ces marquages pourraient s'inspirer de ce qui se fait dans certains aéroports pour exposer à la vue de tout le monde le partage de l'espace, comme l'illustrent les images ci-dessous.





II.2.5 Ne pas construire des cheminements nativement inaccessibles

II.2.5.1 Les doléances

L'absence d'obstacle dans la chaîne de déplacement est l'un des piliers de l'accessibilité universelle. Or il n'est pas rare que des aménagements rendent compliqué voire impossible l'accès à certains espaces pour des publics en fauteuil roulant ou mal marchant. C'est le cas par exemple des barrières chicane (installées sur des chemins piétonniers, des sentiers, etc...) ou encore de barrières sélectives trop étroites interdisant l'accès aux personnes en fauteuil roulant (île Aucard par exemple).

Ou, pire encore, que des voies publiques sortent de terre avec des restrictions d'accessibilité pour plusieurs publics.

C'est le cas par exemple avec la rue Sanité BELAIR située dans l'écoquartier Monconseil de Tours ouverte en 2024 (voir image à droite).



Cette voie d'accès à un nouvel immeuble depuis la rue Daniel Mayer ne peut être empruntée ici par les personnes en fauteuil roulant ou par des personnes ne pouvant pas gravir une volée de marches, les obligeant ainsi à faire un grand détour pour accéder à l'immeuble.

C'est dommageable à plusieurs titres :

- cette voie récente est dès sa naissance une dette d'aménagement pour le futur ;
- ensuite parce cette rue est construite dans un écoquartier alors même que ces quartiers ont été imaginés comme de véritables « laboratoires de la ville durable » et ont été conçus comme des lieux où les concepteur·rices se sont, au préalable, engagé·es à se poser la question de l'accessibilité et à y apporter, en plus, une réponse de qualité.

On le voit ici, l'accessibilité est bien davantage que des aménagements physiques, c'est également de la continuité dans ces aménagements, dans le temps et l'espace, qui lorsqu'elle fait défaut conduit à produire des ruptures qui ne seront pas résorbées avant de nombreuses années au prix de nouveaux investissements.

II.2.5.2 Les préconisations

Pour que le choix des solutions techniques de filtrage d'accès tienne compte de toutes les populations et pas seulement d'un type idéal d'usager·ères (individu sans aucun trouble cognitif ou psychique se déplaçant sans difficulté ni aide technique), il faut sensibiliser et former les intervenant·es métropolitain·es à la prise en compte de tous les publics. À cet effet la Métropole pourrait se doter d'un référentiel des bonnes pratiques à observer pour garantir une accessibilité universelle de tous les espaces publics.

Pour une accessibilité universelle des espaces de cheminements, il est important que les aménageurs pensent aux différentes populations, notamment celles les plus fragiles, qui vont fréquenter ces lieux.

Ces publics sont les suivants :

- Personnes en fauteuil
- Personnes déficientes visuelles
- Personnes déficientes auditives
- Personnes déficientes cognitives, psychiques ou mentales
- Personnes âgées
- Familles avec enfants



Et toutes ces personnes peuvent venir fréquenter un lieu qui a priori pourrait ne pas leur être dédié. Par exemple, une personne âgée ou en fauteuil roulant accompagnant un parent ou un ami sur une aire de skate implique que cette aire soit accessible et dotée des équipements adéquats.

La pratique régulière de marches exploratoires dédiées accessibilité pour relever des points noirs existants mais aussi pour effectuer des retours d'expérience sur des aménagements réalisés afin de faire monter en qualité les aménagements futurs devrait être impulsée par la Métropole.

Une solution technique ou un aménagement (nouveau) qui en créant un obstacle au déplacement exclut une de ces catégories ne devrait plus être mis en oeuvre aujourd'hui. Pour répondre à cette exigence, la Métropole doit imposer l'impossibilité de construire sur son territoire des voiries publiques qui ne soient pas ouvertes à tous.

Le Plan Local d'Urbanisme métropolitain (PLUm) est un outil de planification dans lequel la Métropole devrait graver l'exigence d'accessibilité universelle des aménagements urbains notamment ceux impliquant directement la chaîne de déplacement.

II.3. Établissements Recevant du Public (ERP) et Installations Ouvertes au Public (IOP)

II.3.1. Des marches exploratoires dédiées à l'accessibilité des ERP/IOP

II.3.1.1 Les doléances

La marche exploratoire ou marche déambulatoire ou marche d'exploration est une méthode d'exploration à pied qui vise à appréhender et à apprendre d'un environnement en observant, en ressentant et en interagissant avec celui-ci de manière directe et immersive.

Le rendez vous participatif du CODEV dédié à l'accessibilité qui s'est déroulé le 10/12/2025 à MAME a été l'occasion de tester in situ, avec des personnes porteuses de divers handicap, une marche exploratoire dédiée accessibilité dans les locaux. A priori, MAME est un lieu qui répond à beaucoup de critères d'accessibilité : une rampe d'accès, des bandes de guidage, de larges espaces intérieurs, des toilettes accessibles, etc...

Cependant, passé au crible des usager-ères, on s'est vite rendu compte que l'accessibilité était loin d'être optimale et qu'il manquait des aménagements pour le rendre accueillant pour tous les publics et en autonomie tant pour l'accès et les déplacements que pour l'utilisation des services proposés.

Cela nous a montré (y compris au régisseur du site qui participait) combien ce genre de déambulations est importante pour identifier les problèmes voire pour réfléchir ensemble sur place aux solutions qui pourraient être envisagées.

5.3.1.2 Les préconisations

Fort de cette première expérience très enrichissante et fructueuse sur le diagnostic et les solutions proposées, la Métropole devrait organiser régulièrement ce type de déambulations dans les ERP pour :

- identifier les problèmes et les besoins rencontrés par les différents publics, notamment les plus fragiles et ainsi envisager des améliorations ;
- faire un retour d'expérience sur l'usage et l'adéquation des aménagements réalisés.



En parallèle, le Métropole pourrait inciter l'organisation de ce type d'explorations auprès de ses partenaires communaux dans les ERP dont ils ont la responsabilité afin de faire grandir le niveau d'accessibilité des ERP sur tout le territoire.

II.3.2 Construire une signalétique métropolitaine pour les ERP/IOP

II.3.2.1 Les doléances

Les personnes que nous avons interrogées font très souvent le constat que la signalétique directionnelle et informationnelle présente dans les ERP/IOP est trop souvent inadaptée : illisible, hétéroclite, trop complexe ou à l'inverse trop minimaliste (en indiquant, par exemple, seulement l'ascenseur et les sanitaires...), elle est aussi rarement illustrée et ne repose parfois que sur de l'écrit... ou encore trop difficile à déchiffrer quand elle est uniquement abordée sous l'angle esthétique. Autant d'aspects qui mettent en difficulté certains publics comme les personnes avec des troubles cognitifs, ou atteintes de troubles dys ou en situation d'illettrisme par exemple.

La signalétique est pourtant un outil fondamental pour identifier un établissement et les services proposés ou pour se diriger dans un site.

Par ailleurs la signalétique n'est pas forcément cohérente et homogène d'un endroit à l'autre de la métropole.

C'est donc un axe majeur pour améliorer concrètement l'accessibilité des lieux pour tou·tes les résident·es métropolitain·es mais aussi pour les personnes de passage (travailleur·euses, touristes, étudiant·es, congressistes, etc...).

II.3.2.2 Les préconisations

La Métropole de Nantes a fait le même constat et en 2016 elle a décidé de se doter d'une signalétique plus uniformisée et adaptée au plus grand nombre pour équiper tous ses ERP/IOP.

Pour cela elle a mis en place une démarche :

- Premièrement, en réalisant un guide de prérequis techniques sur la signalétique : quels supports et implantations, quelles typographies et tailles de caractères, quelle utilisation de codes couleurs, ou encore la spécificité des balises sonores ou des plaquettes tactiles....
- Mais aussi en doublant information écrite et indication graphique de façon à permettre à chacun et chacune de mieux se repérer... qu'on soit handicapé·e ou non, illettré·e ou pas, allophone ou francophone, résident du territoire ou non...

Le résultat de ce travail est visible aujourd'hui tant à l'extérieur qu'à l'intérieur des équipements.

La Métropole pourrait s'inspirer de cette démarche. Cela permettrait de faciliter la vie des citoyen·nes tout en apportant une meilleure compréhension du territoire et donc une plus grande cohésion métropolitaine. La métropole nantaise est ouverte à réfléchir au partage de sa démarche et de sa méthodologie.



II.3.3. Des aménagements pour tous les publics

II.3.3.1 Les doléances

Trop souvent des aménagements apparaissent avec un équipement d'accessibilité physique, souvent une rampe, qui remplit à minima son rôle mais dont l'usage est restrictif car conçu pour ne répondre qu'à un seul besoin.

C'est le cas par exemple de deux rampes d'accès PMR apparues depuis 2023 sur le territoire de la ville de Tours :

- la rampe d'accès PMR au quai de la Loire depuis la place Anatole France (depuis fin 2023)
- la rampe d'accès PMR à l'Université de Tours site des Tanneurs (depuis fin 2025)

Ces deux équipements permettent à des personnes en fauteuil roulant de pouvoir accéder aux lieux dans des conditions de confort et de sécurité plus ou moins satisfaisantes (pourcentage de pente, glissance du revêtement).

Cependant ils ne sont dotés de mains courantes que sur un seul de leur côté réduisant ainsi l'éventail de publics pouvant s'en servir.

Une main courante positionnée à droite et à gauche permet en effet à des personnes mal marchantes avec ou sans aide technique de les utiliser à la montée et/ou à la descente avec un appui sur son côté préférentiel (droit ou gauche) et ainsi sécuriser son déplacement en autonomie.

On peut également évoquer les portes d'accès qui lorsqu'elles ne sont pas automatiques ou semi-automatiques ou à assistance d'ouverture sont un obstacle majeur pour toutes les personnes à mobilité réduite qui doivent soit prendre un risque pour ouvrir la porte soit attendre de l'aide.

II.3.3.2 Les préconisations

Parmi les 7 principes du Design Universel on trouve :

- **l'usage équitable** qui doit garantir l'utilisation par des personnes ayant des compétences différentes ;
- **la flexibilité d'utilisation** : autrement dit un équipement (un objet ou un service) doit pouvoir s'adapter à différentes capacités et permettre aux personnes de choisir la meilleure façon de l'utiliser ;
- **l'effort physique minimal** : l'utilisateur·rice ne doit pas peiner pour utiliser les aménagements et les services.

À l'aune de ces 3 principes on voit bien que les aménagements évoqués plus haut ne répondent pas aux besoins du plus grand nombre, personnes fragiles ou pas.

Les équipements qui sont installés aujourd'hui et qui vont durer longtemps et qui ont coûté cher se doivent de permettre l'accessibilité la plus complète sous peine de devenir rapidement une dette technique et fonctionnelle qui pénalisera de plus en plus d'individus avec le temps.



II.3.4 La chaîne de participation

3.4.1 Les doléances

La marche exploratoire que nous avons menée à MAME le 10/12/2025 a montré les difficultés que pouvaient rencontrer les personnes en situation de handicap à profiter pleinement et facilement de tous les services proposés par le lieu.

Ainsi les personnes malvoyantes sans aide pour s'orienter (contraste au sol, guidage au sol ou dispositif sonore) sont dans l'obligation de faire appel à de l'aide.

Sur un plan plus trivial mais au combien important, des toilettes non pourvues d'un descriptif sonore ou en braille sont très problématiques à utiliser par les malvoyant-es. Les voyant-es utilisent-ils les toilettes dans le noir ?

On peut également citer l'absence de plan du site à l'accueil ou le manque de repères visuels permettant de s'orienter qui sont autant d'obstacles pour que les personnes sourdes (mais pas que) puissent profiter pleinement et en autonomie de l'espace dans lequel elles se trouvent.

En l'absence d'un hôte d'accueil pratiquant la LSF ou d'outils adaptés (traducteur-rice LSF, boucle à induction magnétique (BIM)) mis à disposition, les personnes sourdes ou malentendantes sont livrées à elles-mêmes.

On peut également évoquer l'impossibilité pour une personne en fauteuil d'utiliser l'estrade et le podium (pas de rampe) ou des espaces de coworking surélevés.
La liste pourrait s'allonger.

On le voit, tous ces détails, qui n'en sont que pour les personnes qui peuvent s'en passer, reflètent l'impensé de la présence active des personnes en situation de handicap dans l'espace commun, partageant les mêmes services que les autres sans requérir une assistance particulière, donc en autonomie.

- Balisage sonore des lieux (entrée + intérieur + toilettes) pour faciliter les déplacements des personnes malvoyantes.
- Faciliter l'accès au service public notamment pour les personnes sourdes et malentendantes par le recensement et/ou la mise en place d'outils adaptés (Acceo, boucle à induction magnétique (BIM)).

II.3.4.2 Les préconisations

Il ne s'agit pas ici de dresser la liste exhaustive des éléments dont un ERP devrait être doté pour permettre à toutes et tous d'en profiter complètement et en autonomie.

Peut-être qu'un questionnement en quelques points clés permettrait déjà de défricher les éléments impératifs pour favoriser la participation active de tous les publics ?

- Que manque-t-il pour que les personnes sourdes/malentendantes ou déficientes visuelles puissent se repérer et se diriger dans l'établissement ? Plan, description sonore ou tactile, traducteur LSF, etc...
- Existe-t-il du balisage contrasté (au sol par exemple) permettant aux personnes déficientes visuelles de s'orienter ?
- Les supports de communications sont-ils compréhensibles par des personnes présentant des difficultés cognitives ou des problèmes d'illettrisme, etc... ? Document en FALC, signalétique adaptée, etc...



- Les espaces fermés sont-ils décrits pour les personnes déficientes visuelles ? (toilettes, salle de réunion, etc...)
- Un espace de coworking, un lieu de convivialité, une salle de réunion, etc... permettent-ils à une personne à mobilité réduite (fauteuil, difficultés physiques, etc...) de participer à égalité avec les autres ?
- La scène, l'estrade, le podium est-il accessible pour une personne PMR ?
- L'aménagement temporaire est-il un obstacle au cheminement (fauteuil, déficient-es visuels), est-il accessible aux PMR (rampe, pas de ressaut) ?
- etc...

II.4 Le logement

II.4.1 Le PLUm comme outil d'amélioration des logements

II.4.1.1 Les doléances

Il est difficile de trouver des logements intégralement accessibles ou des logements équipés a minima d'une salle de bain et de toilettes accessibles.

Par ailleurs des immeubles sortent encore de terre avec des accès très compliqués pour les PMR (les fauteuils notamment) voire des accès impossibles.

II.4.1.2 Les préconisations

La Métropole a deux moyens d'agir pour l'accessibilité des logements :

- Via le PLUm et son Orientation d'Aménagement et de Programmation (OAP) Qualité des logements dans laquelle la Métropole pourrait demander d'aller plus loin que la norme dans les aménagements d'accessibilité des logements : un pourcentage de logements neufs ou réhabilités équipés avec douche à l'italienne et WC PMR, des entrées d'immeubles dotées de portes à ouverture assistée et rampe d'accès PMR.
- Via l'agence Tours Métropole Habitat. À l'occasion de réhabilitations ou de construction de nouveaux logements : un pourcentage de logements neufs ou réhabilités équipés avec douche à l'italienne et toilettes PMR, des entrées d'immeubles dotées de portes à ouverture assistée et rampe d'accès PMR.



II.5 L'Enseignement supérieur

Les étudiant·es auditionné·es expriment un ressenti globalement positif à l'égard de la ville de Tours, perçue comme plus accessible que d'autres villes comparables. Cependant, ce témoignage est nuancé. Les témoignages mettent en évidence la présence d'équipements d'accessibilité sur les campus (rampes, ascenseurs, portes automatiques). Toutefois, ces dispositifs sont souvent mal signalés, mal compris ou détournés de leurs premier rôle,

Plusieurs situations rapportées illustrent une accessibilité parfois difficile, obstacles temporaires bloquant des cheminements, suppression de bandes de guidage sans solution de remplacement, ou bandes podotactiles qui guident dans un mur et absence d'information lors de modifications.

- Dans les amphithéâtres, il n'y a souvent qu'un seul emplacement pour les personnes en situation de handicap lorsqu'il est prévu, généralement au premier rang, sans possibilité de choix entre les rangs du milieu ou du fond. De bonnes conditions de confort, de visibilité et parfois même de sécurité ne sont pas réunies. Certain·es étudiant·es rapportent une impossibilité de suivre les cours dans des conditions comparables à celles des autres étudiant·es, obligations de devoir se transférer pour être sur une place aux premiers rangs pour les personnes en fauteuil.
- Pour les salles de cours (TD) aucune solution pérenne n'est prévue, ce qui oblige d'adapter manuellement les salles afin de permettre l'accès aux étudiant·es, quand cela n'est pas possible les étudiant·es ne peuvent pas suivre les cours.
- Les témoignages relatifs aux exercices d'évacuation et aux situations d'urgence sont particulièrement préoccupants.
- L'absence de zones refuges identifiées, de procédures adaptées et de dispositifs d'alerte accessibles conduit à des situations de mise en danger. Des étudiant·es rapportent avoir été laissé·es sans solution lors d'exercices incendie, contraints de dépendre de camarades, avec un sentiment fort d'insécurité et de vulnérabilité.
- Pour les personnes malentendantes, l'absence d'alarmes visuelles dans les salles renforcent la dépendance aux autres étudiant·es.
- Aucune rampe pour les bâtiments annexes côté restaurant universitaire n'est installée.

Penser à des espaces capables de convenir à la diversité des usages et des situations y compris temporaires, en permettant aux dispositifs existant d'être utilisés en toute autonomie et non en créant une forme de dépendance.

- Intégrer pleinement les personnes en situations de handicap dans les dispositifs d'urgence et de sécurité.
- Rendre accessible et actualiser les ressources sur le site internet de l'université notamment sur les référent·es Handi et les autres dispositifs mis en place par l'université, mettre en place des marches exploratoires dans les lieux de formations pour identifier/évaluer/partager les problématiques d'accessibilités.



Mettre en place comme l'université de Nancy les trois dispositifs suivants :

<https://www.univ-lorraine.fr/handicap/handicap-et-superieur/>

- **Visite de campus** : Les futur-es étudiant-es handi s'inscrivent sur une plateforme pour venir visiter un campus.
- **UJALU : Un Jour À L'université** : Un-e étudiant-e en s'inscrivent sur une plateforme peut venir passer un moment à l'université dans la peau d'un-e étudiant-e.
- **Les journées handicap et études supérieures** : Allez à la rencontre des lycéen·nes de première et de terminale afin de présenter les différents dispositifs mis en place par les établissements d'enseignements supérieurs.

Cela permettrait aux lycéen·nes en situations de handicap de se projeter comme un-e futur-e étudiant-e.

On a pris connaissance dans le Schéma Tours Campus 2032 que la Métropole avait pris conscience de l'importance que l'accessibilité universelle était un levier d'inclusion et de réussite pour tou·tes les étudiant-es.

II.6 Tourisme

II.6.1 Une salle de change “Handiroom”

En Grande Bretagne l'existence de salle de change implantée dans les lieux publics est très répandue. Le pays compte un peu plus de 1500 de ces “*changing place*” que l'on trouve dans les gares, aéroports, musées, bâtiments publics ou privés ouverts au public, etc, y compris dans les demeures royales !!!

Le concept est assez simple, il s'agit d'un espace sanitaire adapté, accessible, doté différents matériels adaptés aux personnes à mobilité réduite qui permet de se changer avec tout le confort nécessaire :

- WC adapté avec barres de maintien relevables
- Lavabo adapté avec ouverture automatique du robinet
- Table de change relevable et à hauteur ajustable avec une télécommande
- Lève-personne électrique
- Douche à l'italienne
- etc.

Ces salles sont accessibles aux personnes disposant d'une clé spéciale appelée Radar Key que l'on peut acheter.

En France ce type d'équipement est très rare, une quinzaine de points. C'est un nouveau marqueur très intéressant de la vision du handicap et des aménagements que l'on peut faire pour améliorer la vie des personnes. En Grande Bretagne c'est le modèle social qui est à l'œuvre et donc les aménagements collectifs sont largement pensés. Ce type d'équipement est devenu une norme d'aménagements.

Cet équipement présente pourtant plus intérêts. Tout d'abord pour garantir l'autonomie et la dignité des personnes en situation de handicap.

Ensuite parce qu'il concerne un public plus large que “*seulement*” des personnes handicapées. Il s'adresse aussi aux personnes souffrant d'incontinence et des accidents qui s'y rapportent comme par exemple les personnes âgées.



Une salle de ce type pourrait être installée sur le territoire métropolitain, à l'image de celle créée à Nancy : <https://www.nancy.fr/nancy-la-ville/ville-accessible/salle-de-change-pour-personnes-en-situation-de-handicap>

L'accès à la salle se fait grâce au QR Code de la carte Mobilité Inclusion de la personne ou via un code d'accès à récupérer auprès de l'Office de Tourisme. C'est donc a priori un équipement dont l'usage peut rester réservé à un public spécifique et ainsi durer.

Plus de détails sur le site de l'UGAP : <https://www.ugap.fr/sante-3/soins-mobilier-hygiene-33380/hygiene-et-bien-etre-du-patient-33384/salle-de-change-pour-personnes-handicapees-98384?totalNews=1>
[nt accessible ?](#)

II.6.1 Vers une offre touristique accessible

II.6.1.1 Les doléances

La Métropole de Tours est au cœur d'une région patrimoniale et touristique de premier plan et elle est elle-même une destination touristique dotée d'atouts attractifs. En plus du tourisme de loisir, TMVL est également une destination très appréciée pour le tourisme professionnel et d'affaires. Elle attire donc beaucoup de monde.

Dans la pratique des populations en situation de handicap, la préparation logistique d'un voyage ou d'une excursion est un préalable incontournable. Les personnes recherchent des informations qui leur sont dédiées pour identifier les activités accessibles à faire, les lieux où manger voire coucher, les équipements spécifiques liés à leur limitation, etc..., le tout afin de limiter au maximum les risques et les imprévus.

Pour se faire, la consultation des sites Internet des offices de tourisme et la consultation des brochures à la recherche d'informations dédiées handicap et accessibilité est primordiale. Tout comme l'est la prise d'informations directement sur les sites internet des lieux à visiter (musées, châteaux, etc...) ou d'hébergement et de restauration.

Force est de constater que le site de l'office de tourisme de TMVL ne présente aucune entrée dédiée au tourisme accessible, ou alors cette entrée est elle-même très inaccessible.

On ne trouve également aucune brochure téléchargeable traitant des dispositifs dédiés aux personnes en situation de handicap. Il n'y en a pas davantage de proposée sur le site physique.

De la même manière, très peu de sites touristiques indiquent sur leur site Internet quels sont les équipements d'accessibilité disponibles : accès, rampe, boucle magnétique, ascenseurs, toilettes, limitations, brochures FALC, etc...

Cela ne signifie pas que rien n'est fait mais à tout le moins cela montre que la mise en avant n'est pas jugée importante.

D'autres villes touristiques, proches ou plus lointaines, mettent l'accent sur l'information dédiée aux personnes handicapées et font l'effort de mettre cette information très visible et/ou facilement accessible, que ce soit numériquement ou physiquement.



- C'est le cas de Nancy qui sur son site Internet à une entrée décrivant par le menu l'ensemble des informations orientées accessibilité permettant de préparer son séjour ET des brochures dédiées téléchargeables :

<https://www.nancy-tourisme.fr/preparer-son-sejour/infos-pratiques/tourisme-et-handicap/>

<https://www.nancy-tourisme.fr/preparer-son-sejour/infos-pratiques-et-services/tourisme-et-handicap/nos-brochures-tourisme-handicap/>

- C'est également le cas de Nantes :

<https://www.levoyageanantes.fr/sorganiser/accessibilite-handicap/>

- Du Mans : <https://www.lemans-tourisme.com/fr/pratique/tourisme-et-handicap.html>

- Ou encore d'Angers :

<https://www.destination-angers.com/tourisme/sur-place/se-deplacer-a-angers/accessibilite-handicaps/parcours-et-prestations-touristiques-accessibles/>

<https://www.destination-angers.com/tourisme/sejour-facile-angers/brochures-touristiques/>

Sur ces sites ou dans ces brochures on trouve des informations sur les lieux et leur équipements dédiés, des listes d'établissements (restaurants, hébergements, etc...) accessibles avec les catégories de handicap pris en charge.

Tout cela montre un vrai souci de l'accueil des personnes en situation de handicap et une vraie perception que la mise en avant de ces informations est très importante pour les publics ciblés et qu'elle ne peut pas être noyée dans les informations générales (si tant est qu'on puisse les y trouver).

Certaines villes ont même créé des parcours physiques d'itinérances fléchés (avec brochure en plus) en tenant compte des difficultés de déplacement : parcours confort PMR sans obstacle ou pour les déficients visuels. Au Mans ou à Angers par exemple.

Sur tous ces plans, TMVL est très en retard. C'est une perte de chances pour capter les publics en situation de handicap au regard de ce que d'autres destinations touristiques proposent.

II.6.1.2 Les préconisations

Pour combler les lacunes citées ci-dessus, il faudrait :

- Afficher sur le site Internet de l'Office de tourisme des informations dédiées à l'accueil des personnes en situation de handicap et doubler cela par des brochures dédiées, téléchargeables ou mises à disposition sur place, y compris en FALC : équipements, tarifs, accès, limitations, etc...
- Travailler avec les professionnel·les du secteur du tourisme (hébergements, activités, restauration, lieux culturels, etc...) et les collectivités en charge des lieux culturels pour qu'ils fassent eux-aussi un (grand) pas vers la mise en avant d'informations sur les caractéristiques d'accessibilité de leurs établissements (site Internet, brochures).
- Développer l'accès à une offre touristique accessible.
- Créer d'un circuit de visite identifié confort PMR et déficient visuel comme Angers ou Le Mans le proposent par exemple.



II.6.2 Viser un label d'accessibilité

Quoi de mieux que de viser un label national récompensant une destination particulièrement accessible pour valoriser tout le travail sur l'accessibilité universelle qui sera fait sur le territoire ?

Quoi de mieux que de viser un label national récompensant une destination particulièrement accessible pour fédérer les énergies de tout le territoire vers l'objectif commun de rendre TMVL particulièrement accessible ?

Ce label c'est Destination pour tous (DPT).

[https://www.entreprises.gouv.fr/priorites-et-actions/proximite-et-territoires/renforcer-le-secteur-du-tourisme/destination-pour#:~:text=Destination%20pour%20tous%20est%20une%20marque%20d'Etat%20qui%20s,Interminist%C3%A9riel%20du%20Tourisme%20\(CIT\).](https://www.entreprises.gouv.fr/priorites-et-actions/proximite-et-territoires/renforcer-le-secteur-du-tourisme/destination-pour#:~:text=Destination%20pour%20tous%20est%20une%20marque%20d'Etat%20qui%20s,Interminist%C3%A9riel%20du%20Tourisme%20(CIT).)



GLOSSAIRE

ABF - Architectes des Bâtiments de France

ANLCI - Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme

Cette agence a pour mission de réunir, d'animer et de soutenir les décideur·euses et acteur·rices impliqu·es dans la prévention et la lutte contre l'illettrisme : pouvoirs publics nationaux, collectivités territoriales, acteur·rices de la société civile, OPCO, entreprises et partenaires sociaux.

Elle apporte un éclairage sur la définition, les chiffres de l'illettrisme et de l'illectronisme, coordonne les solutions sur les territoires, outille ceux/elles qui souhaitent agir en diffusant les bonnes pratiques.

<https://www.anlci.gouv.fr>

AOM - Autorité Organisatrice de la Mobilité

Assure l'organisation du réseau de transports urbains sur son territoire

ATU - Agence d'Urbanisme de l'Agglomération de Tours

Assiste les collectivités et les services de l'État et contribue à une connaissance accrue des territoires

<http://www.atu37.org/blog/>

BHNS - Bus à Haut Niveau de Service

CEREMA

Le Cerema est le référent public en aménagement qui accompagne l'État et apporte aux acteur·rices territoriaux·ales un appui en terme d'ingénierie et d'expertise technique dans les 6 domaines qui composent ses activités dans l'optique de favoriser une transition vers une économie sobre en ressources et décarbonée, respectueuse de l'environnement et équitable. Il assure la promotion aux échelles territoriale, nationale, européenne et internationale des règles de l'art.

<https://www.cerema.fr/fr>

CIDPH - Convention Internationale relative aux Droits des Personnes Handicapées

CODEV - Conseil de Développement de Tours Métropole Val de Loire

C'est une instance de démocratie participative locale. Cette assemblée citoyenne intercommunale, constituée de membres bénévoles issus de la société civile, est une instance de consultation, d'évaluation et de proposition sur les projets et orientations majeures des politiques publiques territoriales.

<https://codev.tours-metropole.fr>

Design Universel

Ronald Mace son créateur définit le Design Universel (ou Conception Universelle) comme ayant *“pour objet de rendre l'environnement bâti, les communications, les produits et les services le plus accessibles possibles, en promouvant une conception davantage axée sur l'utilisateur. De fait, le Design Universel va au-delà du concept d'accessibilité des bâtiments pour les personnes handicapées, intégrant ainsi les politiques et la planification de tous les aspects de la société.”* (1991)



ERP - Établissement Recevant du Public

FALC - Facile A Lire et à Comprendre

Méthode qui permet de rendre accessible des documents aux personnes qui ont des difficultés de compréhension dont les personnes en situation de handicap intellectuel. Le FALC rassemble une cinquantaine de règles à suivre pour simplifier l'accès à l'information.

Handistreaming

Le handistreaming est né d'une contraction entre les mots handicap et "*mainstreaming*", terme que l'on peut définir comme une approche intégrée de l'égalité entre des groupes sociaux. À l'origine le "*mainstreaming*" s'est développé dans l'étude des rapports entre les sexes, le "*gender mainstreaming*", puis ce concept s'est ouvert à d'autres champs d'inégalités sociales, comme le handicap.

INSEE - Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques

IOP - Installation Ouverte au Public

Regroupent les espaces publics ou privés qui desservent des ERP, les aménagements permanents et non rattachés à un ERP, tels que les circulations principales des jardins publics, les cimetières, les aménagements divers en plein air incluant des tribunes et gradins, etc...

LSF - La langue des signes française

C'est la langue des signes utilisée par une partie des sourds et leurs proches en France.

OMS - Organisation mondiale de la Santé

PMR - Personne à Mobilité Réduite

SET - Société d'Équipement de la Touraine

Elle participe au développement du territoire de l'Indre-et-Loire à travers des opérations d'aménagement, de construction, de promotion immobilière, de maîtrise d'ouvrage déléguée d'équipements aussi bien publics que privés.

SMT - Syndicat des Mobilités de Touraine

C'est l'Autorité Organisatrice de la Mobilité de Tours Métropole et des communes de Vernou-sur-Brenne, Vouvray et La Ville-aux-Dames. Elle définit la politique des déplacements, organise et finance sa mise en œuvre sur le territoire. Sa mission principale est de construire une offre de transport durable, de qualité, attractive et accessible à toutes et tous, tout en promouvant les mobilités douces (vélo, covoiturage, marche à pied...)

<https://smt-touraine.fr>

TMVL - Tours Métropole Val de Loire

<https://www.tours-metropole.fr>



RESPONSABLES DE L'ATELIER ACCESSIBILITÉ : Aksel BARTHOLOME, Vincent TRONEL

REDACTEURS DE L'ATELIER : Aksel BARTHOLOME, Vincent TRONEL

RAPPORTEURS DE L'ATELIER : Aksel BARTHOLOME, Vincent TRONEL

MEMBRES BÉNÉVOLES DE L'ATELIER : Aksel BARTHOLOMÉ, Christophe BATAILLE, Martine BERTET, Claudine CHAPON, Françoise DEMANGE, Clément SVOBODNY, Vincent TRONEL

DURÉE DE L'ATELIER : Janvier 2025 à Janvier 2026

INTERVENANT-ES / EXPERT-ES :

20/02/2025 : M. AUBERTIN pour l'association H2VL

02/04/2025 : M. TRICOT (et 6 autres adhérent-es) pour l'association Valentin Haüy

03/04/2025 : M. BOUCHER pour l'APF

24/06/2025 : Mme. CHARTRIN, commission départementale d'accessibilité

25/11/2025 : M. BRUN, délégué au Handicap à la Ville de Tours

04/12/2025 : 3 étudiant-es, M. BRUNEAU-MIGNON (élu CROUS Orléans-Tours), Mme. GOUREAU (élue Université de Tours), Zéphyr WANKIN (étudiant en médecine)

15/12/2025 : AFM-Téléthon, entretien collectif avec 8 intervenant-es

17/12/2025 : M. CHARNASSÉ, Directeur Général Adjoint Aménagement Durable du Territoire, en qualité d'ancien ABF

Par ailleurs d'autres témoignages en lien avec l'accessibilité ont été recueillis :

- auprès de personnes en situation de handicap à l'occasion de la journée de la Trisomie 21 le 13/04/2025 à l'Hôtel de Ville de Tours où le CODEV tenait un stand.
- lors du Popup Citoyenneté du 05/07/2025 au Jardin de la Préfecture à Tours où le CODEV tenait un stand.
- auprès du SMT à l'occasion des réunions dédiées au Plan de Mobilité 2026-2036 ou à sa présentation intermédiaire devant le CODEV le 24/04/2025, mais également à l'occasion des travaux du CODEV sur le SERM durant ces 2 dernières années.
- auprès des acteurs de l'enseignement supérieur à l'occasion des ateliers du Schéma Tours Campus 2032.
- Le rendez vous participatif du CODEV dédié à l'accessibilité le 10/12/2025 au cours duquel 2 ateliers participatifs ont été menés ainsi qu'une marche exploratoire dédiée accessibilité dans MAME.

