

# La ville intelligente au service de l'accessibilité

## Note méthodologique

La présente note méthodologique s'adresse aux chargés de mission accessibilité au sein des collectivités. Elle identifie les facteurs de réussite et les grands principes à suivre pour la conduite d'un projet sur le thème de l'accessibilité en lien avec la notion de ville intelligente, qui apporte de nouveaux enjeux et de nouvelles opportunités. Elle met également l'accent sur des points de vigilance, qui sont à prendre en compte mais qui ne relèvent pas nécessairement des compétences directes d'un chargé de mission accessibilité.

Cette note a été produite sur la base des retours d'expérience recueillis lors de l'atelier technique participatif « Orientation et information accessible à tous » des 23 et 24 novembre 2015 à Dunkerque, qui a réuni le réseau national des correspondants accessibilité des villes inclusives.

### L'essentiel

Le champ de la ville intelligente est très large et laisse une part importante à l'innovation technologique. Néanmoins, pour les sujets liés au handicap, on remarque que les meilleures réussites sont davantage le fait d'une **bonne gouvernance** qu'à des prouesses technologiques.

C'est donc avant tout un processus de **sensibilisation** et d'**animation** qu'il faut mettre en place, réunissant les bons interlocuteurs très en amont, afin de co-construire un projet pérenne et qui réponde au mieux aux besoins des usagers en situation de handicap.

Une vigilance particulière doit être apportée à la **gestion des données** et à la lutte contre les **fractures numériques**.

## I. Définition de la ville intelligente

La ville intelligente est une démarche innovante qui a pour objectif la construction d'une ville ou d'un territoire, selon le cas, **durable**, **résilient** et **accessible à tous**. Elle vise à renforcer le lien social entre les citoyens, à augmenter leur sentiment d'appartenance au territoire et à répondre à la diversité de leurs besoins. Pour ce faire, elle allie une intelligence collective et une intelligence artificielle.

L'intelligence collective est mobilisée via un **décloisonnement des services publics**, traditionnellement organisés en silos, au sein d'une approche transversale centrée sur les besoins et les usages. Elle est également favorisée par un recours à des **gouvernances ouvertes** dans le pilotage des projets, associant les citoyens-usagers, les entreprises et les associations du territoire. Ces approches favorisent l'innovation et assurent une meilleure efficacité des projets engagés.

L'intelligence artificielle, quant à elle, est apportée par la **transition numérique**, source de nouveaux outils à disposition des collectivités. Cette transition amène également de nouveaux enjeux, notamment liés à la **gestion des données de masse** et à la **fracture numérique** qui peut isoler certains territoires ou certaines populations.

## II. Lien avec la problématique de l'accessibilité

La démarche de la ville intelligente présente des liens étroits avec la problématique de l'accessibilité. En effet, les missions liées à la mise en accessibilité de l'espace public sont éminemment transversales. Au-delà de la voirie et de la mobilité, un chargé de mission accessibilité peut en effet intervenir dans des domaines aussi variés que la culture, l'éducation, le logement, la communication, l'emploi, le tourisme, le sport, la sécurité ou encore l'événementiel, et assure le lien entre les différents services concernés.

Vis-à-vis d'une stratégie de ville intelligente, un chargé de mission accessibilité se trouve donc en position de **précurseur du décloisonnement des services**. De plus, par la concertation qu'elle requiert avec les associations d'usagers en situation de handicap, mais aussi avec les entreprises, les commerçants et les sociétés de transport, l'accessibilité favorise les **gouvernance ouvertes**. Enfin, la transition numérique apporte de **nouveaux outils technologiques** pour répondre aux défis posés par ce thème.

## III. Facteurs de réussite d'un projet d'accessibilité

Pour assurer la réussite d'un projet d'accessibilité, un chargé de mission doit, dès la genèse du projet et tout au long de sa construction, concentrer ses efforts sur deux axes essentiels.

### A. Sensibiliser les élus référents pour favoriser le portage politique du projet

Les élus référents sur la thématique de l'accessibilité et/ou du numérique ne sont pas nécessairement **sensibilisés aux enjeux et aux bonnes pratiques** dans ces domaines. De plus, à la suite d'élections, les exécutifs peuvent changer, entraînant une **rupture de compétences**, positive ou négative. Enfin, les **transferts de compétences** voulus par la réforme territoriale provoquent des bouleversements encore plus importants, car ils impliquent le transfert de responsabilités d'un élu à un autre ainsi que le transfert des compétences techniques d'une collectivité à une autre.

Dans tous ces cas de figure, le chargé de mission est le seul à même d'assurer la **continuité des compétences, des relations avec les acteurs du territoire et de l'action**. Il a donc un rôle important à jouer dans la sensibilisation de ses élus référents successifs, à la fois pour valoriser son action et son implication personnelles, et pour assurer l'efficacité de la politique menée par un renforcement du portage politique.

### Exemple : le transfert de compétences de la Ville de Rennes vers Rennes Métropole

Le service Voirie de la Ville de Rennes a été transféré officiellement à Rennes Métropole le 1<sup>er</sup> janvier 2015. Au total, ce sont plus de 500 agents dotés d'une culture rennaise qui ont changé de collectivité. À partir de 2017, Rennes Métropole assurera l'ensemble du pilotage de la politique Voirie des 43 communes. Les enjeux sont nombreux et s'inscrivent dans une démarche générale de cohérence du territoire en termes de mobilité.

Il faudra donc d'une part faire preuve de vigilance pour **veiller à ce que la culture Accessibilité acquise à la Ville de Rennes ne soit pas noyée dans un ensemble plus vaste** ; d'autre part, certaines communes de la Métropole n'ont pas encore à ce jour réalisées leur Plan de mise en accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics (PAVE), d'où la nécessité d'**harmoniser les pratiques** dans le sens d'une meilleure mobilité au service de tous.

Différents leviers peuvent être mobilisés dans cette optique :

- Faire une **sensibilisation** auprès des élus, en les mettant notamment en situation face aux associations à travers la commission communale ou intercommunale pour l'accessibilité (CCA ou CIA) ;
- **Présenter les actions** menées dans la collectivité et au-delà ;
- **Présenter un état des lieux des bonnes pratiques** : parangonnage en France et à l'étranger.

## B. Mettre en place une gouvernance efficiente

Les services aux publics en situation de handicap sont spécifiques dans la mesure où leurs concepteurs ne sont pas nécessairement de futurs utilisateurs de ces services, et se trouvent donc **éloignés des préoccupations de ces populations**. Pour la réussite d'un projet, c'est-à-dire pour qu'il soit vivant, pérenne et adapté aux besoins, il faut donc associer le plus en amont possible les différentes parties prenantes, notamment les associations d'usagers en situation de handicap et les entreprises ou services susceptibles de les accueillir, tels que les commerces, par exemple. Ainsi, les premières pourront **participer à la construction du service et à sa mise à jour**, notamment en étant impliquées dans la remontée permanente de données de terrain, rendue possible par les nouveaux outils numériques. Les seconds, quant à eux, seront **sensibilisés aux besoins** des publics en situation de handicap et seront donc plus volontaires et mieux à même d'y répondre efficacement.

Il faut donc favoriser des gouvernances ouvertes, pour permettre à l'intelligence collective de se développer au service de l'innovation et pour susciter l'adhésion des parties prenantes, par différentes actions :

- **Identifier les acteurs à associer**, internes et externes à la collectivité : association de personnes handicapées, association d'usagers, entreprises (ex. : commerces), acteurs de l'innovation et de la recherche (universitaires, start-up, incubateurs, Fablabs, etc.), services techniques de la collectivité concernés ;
- Intégrer autant que possible **toutes les situations de handicap** ;
- Consacrer des **moyens importants** à l'animation de la gouvernance ;
- Démarrer la concertation **le plus en amont possible** ;
- S'appuyer sur les **outils** de concertation **existants** (ex. : CCA ou CIA) ;
- Privilégier autant que possible une **conception universelle** des services, susceptible de s'adresser à tous les publics, avant de concevoir des services palliatifs.

### Exemple : la gouvernance collaborative mise en place à Lorient Agglomération

La Commission Intercommunale d'Accessibilité (CIA) de Lorient Agglomération a décidé de mettre en place un outil numérique pertinent et innovant, offrant la possibilité de visualiser efficacement la cartographie de l'accessibilité sur l'ensemble du territoire. Cette carte interactive intègre toutes les données d'accessibilité, en tenant compte des évolutions dans le temps via une **production participative de 25 référents** (un par commune membre de Lorient Agglomération) qui contribuent à l'enrichissement et l'actualisation des aménagements réalisés.

Cette carte en ligne est le résultat d'une **volonté politique concrétisée par un travail collaboratif entre les associations membres de la CIA** d'une part, pour la définition des critères et du référentiel de données, **et de l'équipe du Système d'Information Géographique (SIG)** d'autre part, pour la constitution de la base de données et la méthode de restitution.

## IV. Modèles économiques à disposition des collectivités

Un projet au service des personnes en situation de handicap, dans un contexte de ville ou de territoire intelligent, échappe à la logique traditionnelle d'une fourniture de services descendante et dont le financement incombe à la collectivité seule. Les contraintes budgétaires et le recours à l'innovation impliquent en effet diversifier les modèles économiques associés aux projets.

Pour **aider le chargé de mission à situer son projet** dans ce cadre, le tableau suivant reprend les différents modèles économiques permettant de développer des services innovants :

Ressources	Données	Degré de maîtrise du projet par la collectivité	Coût supporté par la collectivité	Coût supporté par l'utilisateur final
Démarche citoyenne volontaire pour offrir un service	Ouverte	Faible	Non	Non
Privé (modèle start up)	Ouverte	Faible	Non	Oui
Collectivité via prestataire privé	Ouverte	Fort	Oui	Non
Collectivité via prestataire privé	Propriétaire	Faible	Oui	Non

On observe notamment que la collectivité peut **limiter ses dépenses** en s'appuyant sur la société civile ou les start up. Cet effet est favorisé par l'ouverture des données publiques, permettant à d'autres acteurs de s'en saisir pour développer des services. Pour conserver une bonne **maîtrise du projet**, la collectivité peut au contraire se positionner en pilote et recourir à des partenariats avec des acteurs privés ou faire appel à des prestataires, via un marché public ou par subventionnement. Dans ces derniers cas, la maîtrise du projet par la collectivité sera d'autant plus grande que les données manipulées par l'entreprise seront maintenues ouvertes et accessibles par la collectivité.

Pour les projets liés à l'accessibilité, il est préférable de conserver une maîtrise publique du projet, associant une gouvernance large pour répondre au mieux aux besoins. Les contraintes budgétaires peuvent cependant amener à privilégier le développement de services par des start-up sur la base de données publiques ouvertes, avec un modèle économique propre.

## V. Points de vigilance

Les données sont au cœur des projets numériques. De ce fait, la collectivité doit rester vigilante à la **qualité des données** diffusées ou manipulées et, si possible, en assurer la gestion en régie. Par ailleurs, l'utilisation d'un service numérique implique de disposer de matériel adapté, d'avoir accès à un réseau de débit suffisant et d'avoir une certaine sensibilité au numérique. Ces trois prérequis ne sont pas toujours réunis et peuvent donner lieu à des **fractures numériques, spatiales et sociales**.

Le chargé de mission doit donc garder à l'esprit les trois points de vigilance suivant, dans la conduite d'un projet :

- Assurer la pérennité, la mise à jour et le contrôle dans le temps des données publiques ;
- Penser à l'interopérabilité et la subsidiarité des projets ;
- Identifier les risques de fractures numériques et intégrer au projet des actions correctives le cas échéant.