

# ISEMOA

Improving seamless energy-efficient  
mobility chains for all



## Audit ISEMOA pour améliorer l'accessibilité dans les collectivités territoriales

Non D4.1 livrable du projet ISEMOA

Date de préparation : Novembre 2012

Coordinatrice du projet :

Michaela Kargl  
FGM AMOR  
[kargl@fgm.at](mailto:kargl@fgm.at)  
+43 316 810451 - 15

Auteurs de ce document :

Hanna Wennberg, Lena Fredriksson, Pernilla  
Hyllenius Mattisson (Trivector)  
Vicky Dierckx (Mobiel 21)

Contrôle qualité :

Catriona O'Dolan (université d'Edimbourg Napier)

Traduction : Benoit Beroud (Mobiped)

Début du projet : 18/05/2010

Fin du projet : 17/05/2013

Site Internet du projet : [www.isemoa.eu](http://www.isemoa.eu)

Accord de subvention IEE/09/862/SI2.558304 - ISEMOA, Improving seamless energy-efficient mobility chains for all

Informations légales :

Le contenu de cette publication n'engage que la responsabilité de son auteur, et ne représente pas nécessairement l'opinion de l'Union européenne. Ni l'EACI ni la Commission européenne ne sont responsables de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y figurent.

ISEMOA est cofinancé par l'Union Européenne dans le cadre de l'appel à projet du programme EIE 2009 STEER (Énergie Intelligente – Europe).



## TABLE DES MATIERES

1	A propos d ISEMOA .....	4
1.1	Le consortium ISEMOA .....	5
2	Préambule .....	6
3	L'audit ISEMOA .....	8
3.1	Utilité .....	8
3.2	Termes et définitions .....	8
3.3	Management de la qualité conditions pour améliorer l'accessibilité .....	10
3.3.1	Critères de qualité .....	10
3.3.2	Les 5 phases de l'amélioration de la qualité .....	13
3.4	Réalisation et procédures d'évaluation .....	15
3.4.1	Étapes dedans réalisation .....	15
3.4.2	Investissement de durée et de temps .....	15
3.4.3	Rôles et tâches des acteurs impliqués .....	16
3.4.4	Certification .....	17
3.4.5	Qualification d'Auditeurs ISEMOA .....	17
4	Remarques finales .....	19

## 1 A PROPOS D' ISEMOA

---

ISEMOA est l'acronyme de « Improving Seamless Energy-efficient MObility chains for All ». En français, cela donne « Améliorer les chaînes de déplacements durables pour tous ». Ce projet européen est financé par la Commission Européenne dans le cadre du programme Énergie Intelligente – Europe.

L'objectif du projet est d'accompagner les collectivités territoriales européennes dans le développement de l'usage des modes de déplacements durables - marche à pied, vélo et transport en commun - en utilisant l'accessibilité comme un outil. De même, l'objectif est d'inciter tous les citoyens et les touristes, dont les personnes en situation de handicap, à adopter un style de vie moins dépendant de la voiture. ISEMOA est un outil pour sensibiliser les décideurs publics des synergies entre accessibilité et mobilité durable.

Pour atteindre cet objectif, ISEMOA a développé l'audit ISEMOA, une procédure de management par la qualité pour analyser l'accessibilité sur tous les maillons des chaînes de déplacements. Cette méthode repose sur les modèles de la Fondation Européenne du management par la qualité (EFQM - European Foundation Quality Management). ISEMOA s'inspire de procédures d'audit ayant fait leurs preuves lors de projets européens dédiés à la mobilité durable : BYPAD, MaxQ, et MEDiate.

En compagnie de l'auditeur ISEMOA certifié et en concertant des acteurs locaux, les responsables d'une collectivité territoriale évaluent la qualité de l'accessibilité sur leur territoire. Ensuite, ils réfléchissent ensemble aux stratégies et aux mesures opérationnelles qui permettraient d'insuffler une dynamique d'amélioration continue de l'accessibilité.

Les audits ISEMOA prennent systématiquement en compte :

- les besoins de toutes les catégories de Personnes à Mobilité Réduite (PMR) : les personnes avec poussettes, avec enfants en bas-âges, avec des bagages lourds ou encombrants, en situation de handicap moteur, auditif, visuel ou cognitif temporaire ou permanent.
- les déplacements « porte à porte », c'est à dire toutes les chaînes de déplacements réalisées avec un ou plusieurs modes de mobilité durable : la marche, le vélo, les transports en commun
- toutes les contraintes liées à la condition physique, à l'autonomie organisationnelle et décisionnelle, aux attitudes et comportements, à la sûreté et à la sécurité, ...
- les autres dimensions de l'accessibilité : caractéristiques géographiques (distances, localisation), la nature des services et des réseaux de mobilité, le design universel dans la conception et la réalisation d'équipements, de services et d'informations.

Pour répondre aux besoins des PMR, des consultants, des collectivités territoriales, l'audit ISEMOA intègre ces acteurs-clés tout au long de son déroulement. Les modèles ISEMOA ont été validés après la mise en place de tests dans 14 villes européennes.

## 1.1 Le consortium ISEMOA

<b>Coordinateur</b>	
FGM-AMOR (Autriche)	
<b>Partenaires</b>	
AGEAS (Italie)	LE NP (République Tchèque)
BSRAEM (Bulgarie)	SECAD (Irlande)
Ecuba (Italie)	Sinergija (Slovénie)
Université Napier Édimbourg (Royaume-Uni)	TAS (Royaume-Uni)
Agence d'énergie de Plovdiv EAP (Bulgarie)	Technische Universität Dresde TUD (Allemagne)
ETT (Espagne)	Trivector (Suède)
IEP (République Tchèque)	UIRS (Slovénie)
ITS (Pologne)	Université de Zilina (Slovaquie)
Mobiel 21 (Belgique)	URTP (Roumanie)
<b>Sous-traitant</b>	
Mobiped (France)	
<b>Comité consultatif</b>	
Adolf Ratzka, Christa Erhart, Graham Lightfoot, Jarmila Johnova, PETRA Lukesova, et Tomasz Zwolinski	

## 2 PREAMBULE

---

ISEMOA définit des procédures de management par la qualité à destination des communes, groupements de communes et des régions. Ces collectivités territoriales sont accompagnées dans l'instauration d'une dynamique d'amélioration continue de l'accessibilité sur tous les maillons des chaînes de déplacements, sur l'espace public et dans les transports en commun.

Dans la version anglaise, il y a deux versions de l'audit ISEMOA. Une pour les Communes et communautés de communes (D4.1 – ce présent document) et une pour les régions (D4.2). Dans une démarche de simplification, seul ce document existe et regroupe les termes communes et régions sous le terme « Collectivités territoriales ».

En compagnie de l'auditeur ISEMOA certifié, les responsables d'une collectivité territoriale en concertation avec des acteurs locaux évaluent la qualité de l'accessibilité sur leur territoire. Ensuite, ils réfléchissent ensemble aux stratégies et aux mesures opérationnelles permettant d'insuffler une dynamique d'amélioration continue de l'accessibilité.

En plus d'élaborer un plan d'action, l'audit permet aux acteurs de travailler en complète collaboration. La procédure permet d'analyser le processus d'amélioration de l'accessibilité, mais également la situation actuelle à travers des indicateurs.

L'audit ISEMOA est une approche globale de l'accessibilité intégrant des volets géographiques en passant par la disponibilité et la qualité des transports en commun ou encore les gênes dues aux revêtements pour les piétons.



Quel que soit son niveau actuel d'accessibilité, chaque collectivité territoriale qui veut améliorer l'accessibilité peut mettre en application l'audit ISEMOA. Une analyse des forces, faiblesses et opportunités est réalisée dans le but d'une amélioration continue de l'accessibilité. ISEMOA sert de source d'inspiration.

L'audit ISEMOA n'est pas un PAVE (Plan d'Accessibilité de la voirie et des Espaces publics). Aucun détail technique sur la mise en accessibilité n'est directement fourni. Il y a de nombreux guides techniques existants, vers lesquels l'auditeur rédigera la collectivité

territoriale. ISEMOA propose un accompagnement stratégique pour intégrer l'accessibilité de manière transversale dans les politiques de mobilité et d'accessibilité.

La mise en place d'un audit ISEMOA permet à une collectivité territoriale de :

- Accroître la prise de conscience du rôle déterminant de l'accessibilité comme élément structurant de la mobilité durable pour tous.
- Améliorer l'efficacité, l'efficacite et la crédibilité des travaux de mise en accessibilité.
- Identifier les forces et faiblesses dans le domaine de la mise en accessibilité.
- Générer de nouvelles réflexions et idées
- Établir une culture de la mise en accessibilité à chaque étape : planification, réalisation et évaluation.
- Établir un cadre pour renforcer l'implication des acteurs clés.
- Établir un lieu d'échange entre les acteurs clés, notamment les associations.
- Démontrer que la collectivité territoriale est sérieusement impliquée sur le volet accessibilité.
- Établir un état de l'art, neutre et extérieur.
- Utiliser une méthode connue et reconnue pour améliorer l'efficacité des organisations : le management par la qualité.

## 3 L' AUDIT ISEMOA

### 3.1 Utilité

Ce document est un guide d'usage pour définir, mettre en œuvre et améliorer l'accessibilité dans une collectivité territoriale. La méthode ISEMOA peut aussi être utilisée par des structures privées et d'autres organisations pour avoir une approche systémique de l'accessibilité.

L'audit ISEMOA est de préférence mise en œuvre par une personne externe. Toutefois, les documents ressources peuvent être utilisés en interne sur des bases d'auto-déclarations au sein d'une collectivité territoriale.

### 3.2 Termes et définitions

Terme	Définition
Accessibilité	<p>L'accessibilité se définit par la simplicité d'accès aux activités par et pour tous sur 3 échelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Le niveau macro (urbanisme)</b> concerne les formes urbaines, la localisation des activités, les distances, la densité, la diversité des activités, etc.</li> <li>• <b>Le niveau intermédiaire (politique de déplacements)</b> concerne la mobilité et les déplacements à pied, à vélo, en transport en commun, en voiture partagée, les itinéraires, la congestion, les fréquences de l'information, la durée de déplacements, la sécurité....</li> <li>• <b>Le niveau micro (maillon des chaînes de déplacements)</b> concerne les gênes rencontrées tout au long d'un déplacement : barrières sur trottoirs, les équipements piétonniers, les arrêts des transports en commun, les véhicules, l'intermodalité. Les situations de handicap sont la résultante d'un environnement qui crée des inégalités.</li> </ul>
Les actions pour l'accessibilité	<p>Les actions pour l'accessibilité symbolisent l'approche de l'accessibilité dans la politique publique pour faciliter les déplacements sur les espaces publics et dans les transports en commun. Elles concernent toutes les actions qui contribuent à une amélioration de l'accessibilité (construction, entretien, formation, évaluation, ...).</p>
Communes ou communautés de communes,	<p>ISEMOA définit la <b>commune</b> comme suit.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unité administrative élémentaire.</li> <li>• Petite administration avec une ou deux personnes qui travaillent sur les déplacements et l'urbanisme.</li> </ul>
Région	<p>ISEMOA définit la <b>communauté de communes</b> comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grandes zone urbaine ou agglomérations avec plusieurs communes ou arrondissements</li> <li>• Structure administrative complexe et plus étendue.</li> <li>• Administration qui a un (ou des) services qui traite des transports, de la planification urbaine, de l'éducation, de l'environnement, etc.</li> </ul> <p>ISEMOA définit la <b>région</b> est comme suit.</p>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unité administrative qui regroupe des départements.</li> <li>• Elle est en charge de planification d'infrastructures, de la planification des transports régionaux et de l'éducation dans les lycées, etc.</li> </ul>
Référent ISEMOA	Une personne (ou une petite équipe) qui est le correspondant de l'auditeur ISEMOA au sein de la collectivité territoriale. Il peut travailler sur l'accessibilité au niveau opérationnel ou stratégique. Plus d'informations page 16.
L'auditeur ISEMOA	<p>L'auditeur ISEMOA a plusieurs rôles : auditeur, expert et modérateur. Il guide l'équipe tout au long de la mise en œuvre de l'audit.</p> <p>Il est neutre et indépendant des actions de mises en accessibilité sur le territoire. Il a aussi un rôle de médiateurs entre les acteurs locaux. Plus d'informations page 16.</p>
L'équipe ISEMOA	L'équipe ISEMOA est un groupe de travail provisoire constitué pour l'audit ISEMOA. Les membres de l'équipe sont sélectionnés par l'auditeur et le référent. Cette équipe échange, discute sur l'état de l'art de l'accessibilité sur des déplacements sur les territoires (niveaux micro/méso/macro). Sont présents des élus, des techniciens, des associations piétonnes, cyclistes et de personnes à mobilité réduite. Plus d'informations page 17.
La collectivité territoriale	La collectivité territoriale est une administration publique : commune, communauté de communes, région. Elle est constituée d'un pouvoir politique et d'une administration.
Personne à mobilité réduite (PMR)	Ce sont des personnes avec poussettes, avec des enfants en bas-âge, avec des bagages lourds ou encombrants, en situation de handicap physique, auditif, visuel ou cognitif, permanent ou temporaire. ISEMOA porte une attention particulière à cette population.
Système de management de la qualité système sur les actions pour l'accessibilité	<p>Système pour diriger et mettre en œuvre une procédure au sein d'une organisation dans une démarche qualité pour assurer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les conditions d'accessibilité dans les nouveaux aménagements</li> <li>• Une prise en compte de l'accessibilité dans les espaces publics et transports en commun existants.</li> <li>• La rencontre entre les usagers et les décideurs publics.</li> <li>• Une dynamique d'amélioration continue.</li> <li>• Une procédure préétablie et systématiquement suivie.</li> </ul>

### 3.3 Conditions du management de la qualité pour améliorer l'accessibilité

#### 3.3.1 Critères de qualité

D'après les principes du management par la qualité, la performance résulte d'un processus d'amélioration continue « programmation, réalisation, évaluation » qui repose sur le point de vue de l'utilisateur final. Sur ces bases, ISEMOA considère donc la mise en accessibilité comme un processus dynamique de 5 composantes et de 16 éléments qui s'illustre comme le cycle ci-dessous. Le respect de l'ordre des étapes est primordial.

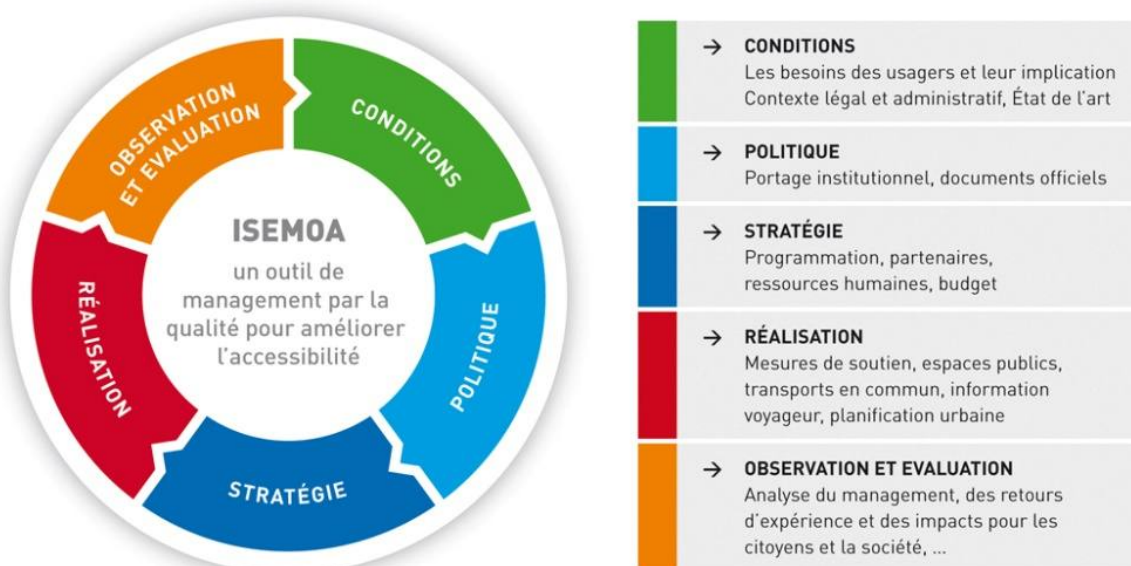


Schéma 1. Le cycle de qualité du système de management par la qualité d'ISEMOA.

#### 3.3.1.1 Composant 1 : Conditions

Les Personnes à Mobilité Réduite regroupent des populations variées (voir la définition ci-dessus). Connaître leur comportement et besoins de mobilité à travers des enquêtes, des entrevues, des consultations fréquentes avec le comité consultatif est utile dans une démarche d'accessibilité, etc. L'intégration des représentants des personnes en situation de handicap est indispensable dans la définition, la programmation et la réalisation d'une politique d'accessibilité qui soit adaptée aux besoins de toutes les catégories de PMR.

Afin qu'une PMR puisse voyager sans problème de porte à porte avec des modes de mobilités durables, une approche globale sur l'accessibilité est exigée de l'urbanisme en passant par la politique de mobilité jusqu'à l'enlèvement des barrières présentes sur l'espace public. La première étape pour améliorer l'accessibilité est de bien connaître la situation actuelle à tous ces niveaux.

Il y a plusieurs lois, directives et guides pratiques sur l'accessibilité pour PMR. Certaines sont universelles, d'autres européennes ou spécifiques à chaque pays. Elles créent des opportunités pour mieux considérer l'accessibilité. Leurs connaissances est bien entendu nécessaire.

Les 3 éléments de la composante Conditions :

- **Élément 1 : Les besoins de l'utilisateur et leur implication** => Connaissance des situations de handicap et de leurs préférences et intégration indispensable des usagers à toutes les étapes de la politique publique.
- **Élément 2 : État de l'art** => Connaissance et prise de conscience des conditions réelles d'accessibilité dans la collectivité territoriale au niveau macro, méso et micro.
- **Élément 3 : Cadre réglementaire** => Connaissance du cadre juridique et administratif dans la planification de la politique publique, à l'aide de guides techniques.

### *3.3.1.2 Composant 2 : Décision politique*

L'action pour l'accessibilité est dépendante des décisions politiques. Avec la connaissance des besoins des usagers, de l'état actuel de l'accessibilité et du contexte réglementaire, le portage politique forme la pierre angulaire d'une politique publique d'accessibilité. Les intentions et les ambitions des collectivités territoriales doivent être écrites noir sur blanc et intégrer les trois niveaux de l'accessibilité. Au-delà des décisions politiques de l'accessibilité, elles doivent se fondre dans la politique de mobilité du territoire. Toutefois, une politique ne peut être efficace que si les politiques et techniciens au sein de la collectivité territoriale sont investis dans la thématique. Du point de vue opérationnel, il est préférable qu'une personne à plein temps s'occupe de l'accessibilité pour mener la politique et fédérer les acteurs.

La composante Décision politique est composée de 2 éléments :

- **Élément 4 : Documents de planification** => Existence, champs d'action et statuts de documents de planification sur l'accessibilité des PMR au sein des politiques publiques de mobilité.
- **Élément 5 : Portage institutionnel** => Prise de conscience et engagement des décideurs publics et désignation d'une personne en charge de l'accessibilité.

### *3.3.1.3 Composant 3 : Programmation*

La mise en œuvre d'une politique d'accessibilité n'est possible que si elle se traduit en objectifs spécifiques, mesurables, admis, réaliste et pérennes. Un plan d'action regroupe le détail des mesures et prend en compte les 3 composantes de l'accessibilité, les besoins et les préférences de tous les PMR.

Les actions pour l'accessibilité, dans une démarche transversale, impliquent divers champs d'expertise : urbanisme, transport et mobilité, aide sociale, etc. La compétence,

l'engagement et la continuité du personnel (personne ou équipe) sont essentiels pour mener un travail efficace et systématique sur l'accessibilité. Pour compléter ou aider le travail du personnel administratif, une expertise externe peut être sollicitée via des prestataires ou des consultants.

Pour assurer la continuité de la chaîne de déplacement, de nombreux acteurs locaux sont à solliciter : exploitants des transports en commun, autorités organisatrices des transports, responsable de la voirie, autres collectivités territoriales limitrophes, propriétaires, consultants, associations de PMR, de piéton et de cycliste, représentants du tourisme. Ces collaborations apportent une valeur ajoutée au développement de la politique publique et de sa mise en œuvre.

Dans tous les cas, la réalisation de ces mesures d'accessibilité exige des ressources financières. L'attribution de fonds suffisants et récurrents sont une condition nécessaire pour obtenir des résultats à long terme.

- **Élément 6 : Plan d'action** => Existence d'un plan opérationnel
- **Élément 7 : Ressources humaines** => Disponibilité, savoir-faire et capacité en temps
- **Élément 8 : Partenariats** => Participation de partenaires dans la démarche publique.
- **Élément 9 : Ressources financières et logistiques** => Disponibilités et volumes de ressources financières.

#### *3.3.1.4 Composante 4 : Réalisation*

L'amélioration des chaînes de mobilité porte-à-porte avec des modes de mobilité durable pour tous les PMR implique une large gamme d'actions et de mesures. La planification urbaine doit favoriser une mixité des activités et des distances de déplacements courtes pour faciliter les accès aux services élémentaires à pied ou à vélo. La coopération avec les autres collectivités territoriales est également indispensable pour agir sur les courtes et les longues distances.

Les actions concernent également la réalisation d'aménagements piétons et cyclistes sans gêne sur l'espaces publics. Idem pour les transports en commun en termes d'accès aux gares, aux véhicules, à l'information, à la couverture du réseau, de fréquence, de ponctualité et de service de transports à la demande ou de stationnement. Pour des déplacements sereins, une information intermodale sans ruptures, adaptée aux PMR est nécessaire.

De plus, la mise en œuvre d'action se sensibilisation et de formation, l'intégration de l'accessibilité comme critère de sélection dans le cadre des appels d'offres ont un impact sur les choix et comportements de déplacements.

- **Élément 10 : Planification urbaine** => Prise en considération de l'accessibilité dans la localisation des activités.

- **Élément 11 : Marche et vélo/espaces publics** => Réalisation de mesures pour améliorer la qualité des déplacements à pieds et à vélo (aménagement, équipements, informations, ...), des itinéraires bis quand il y a des travaux sur l'espace public ou la gestion des terrasses en été.
- **Élément 12 : Transports en commun** => Mise en place d'une prestation de services accessible à tous, de l'amont du déplacement jusqu'au service de réclamation ou des bagages perdus en passant par le déplacement lui-même.
- **Élément 13 : Continuité des déplacements** => Réalisation de mesures pour faciliter l'intermodalité pour tous.
- **Élément 14 : Mesures complémentaires** => Réalisation de mesures de management de la mobilité telle la formation, les campagnes de sensibilisation ou l'intégration de l'accessibilité comme critère d'attribution d'un marché.

### *3.3.1.5 Composant 5 : Évaluation*

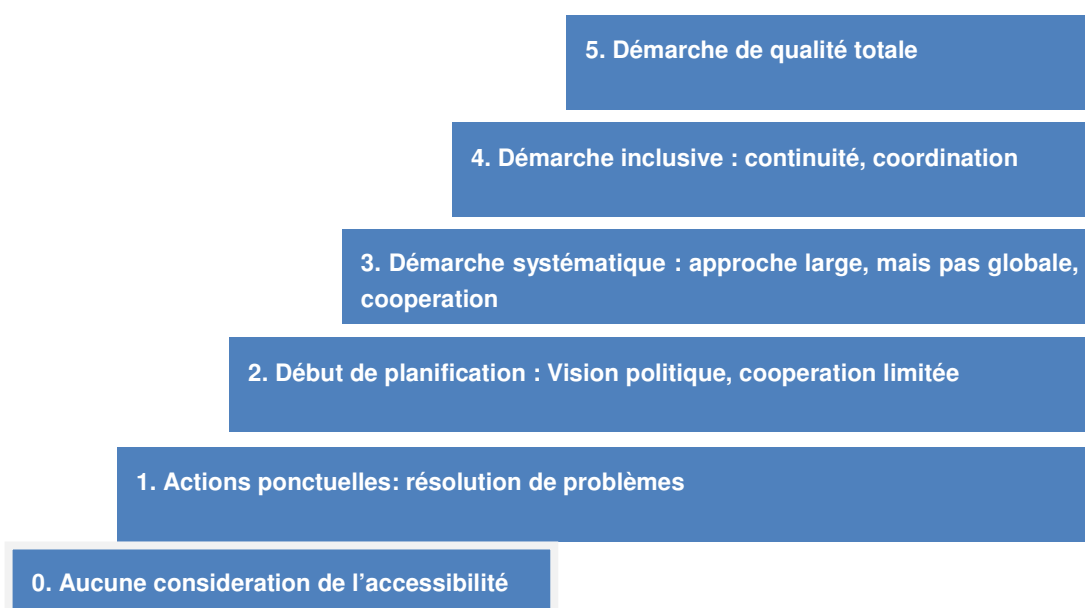
Afin d'améliorer la qualité des actions mises en œuvre, la collectivité territoriale doit régulièrement surveiller et évaluer les effets de sa politique, de la programmation et des réalisations. Par exemple, les pratiques de mobilité des PMR devraient être évaluées régulièrement pour les comparer dans le temps. D'autres indicateurs du niveau d'accessibilité sont envisageables. Les résultats sont alors interprétés et discutés avec les acteurs locaux qui peuvent émettre des propositions de réajustements.

De plus, il est important d'analyser régulièrement les forces et faiblesses du volet opérationnel (techniciens, partenaires sur le terrain). Des améliorations peuvent également émerger via les retours d'expériences d'autres collectivités territoriales.

- **Élément 15 : Données collectées** => Existence de critères de qualité et d'évaluation des efforts de la collectivité territoriale, ce qui permet de communiquer les résultats auprès des partenaires.
- **Élément 16 : Processus** => Mise en place de points de contrôle pour ajustement et partage d'expériences avec d'autres collectivités territoriales.

### *3.3.2 Les 5 phases de l'amélioration de la qualité*

L'audit ISEMOA n'est pas une norme mais détermine un niveau d'implication vers une meilleure accessibilité. Il exige de la collectivité territoriale de jouer un rôle actif en examinant et en évaluant ses pratiques actuelles sur les 16 éléments pour essayer de les améliorer. Pour évaluer la qualité de la démarche de la collectivité, une échelle de 6 échelons est utilisée pour indiquer l'étape de développement de la politique publique.



**Figure 1. Niveau de développement d'une politique d'accessibilité**

- **Phase de développement 0, aucune considération de l'accessibilité** : Il n'y a aucune preuve visible d'une politique d'accessibilité, de planification ou d'actions pour améliorer l'accessibilité.
- **Phase de développement 1, Actions ponctuelles** : Il n'y a pas de vision politique ou de document de planification. Les actions sont souvent des résolutions de problèmes. L'accessibilité est de temps à autres incluse dans des projets spécifiques. Les travaux sur l'accessibilité sont planifiés à court terme uniquement. La qualité résulte d'efforts individuels.
- **Phase de développement 2, Début de planification** : Les questions d'accessibilité sont systématiquement intégrées mais se limitent qu'à certaines catégories de PMR, à certains maillons de la chaîne de déplacement ou des systèmes de transports. Les besoins et les priorités sont connus et il y a une vision commune sur travaux sur l'accessibilité. Toutefois, ce sont des actions par projet, et non pas un programme imaginé à l'ensemble du territoire. La collectivité territoriale a quelques contacts avec les acteurs locaux, mais la coopération est limitée.
- **Phase de développement 3, Démarche systématique** : L'autorité locale s'attèle à intégrer systématiquement l'accessibilité. Les actions pour l'accessibilité sont planifiées. Mais l'évaluation n'est pas complètement opérationnelle et l'utilisation d'indicateur n'est pas systématique. L'accessibilité est considérée dans une vue large mais pas encore dans sa vue globale (tous les groupes de population, tous les éléments de chaîne de voyage sur l'espace public et dans les transports en commun). Les acteurs locaux sont fortement engagés. Des accords de partenariats sont signés avec les acteurs locaux. Seules ressources humaines travaillant sur l'accessibilité au sein de l'administration coopèrent.

- **Phase de développement 4, Démarche inclusive** : Tous les groupes de population, tous les éléments de la chaîne de voyage sont intégrés dans la politique publique à toutes les étapes du cycle de qualité (conditions, décision politique, programmation, réalisation, et évaluation). Les analyses systématiques à partir d'indicateurs de qualité permettent d'évaluer la politique publique. Les actions de travail sont tournées vers l'avenir et sont innovantes. Les synergies en interne et en externe sont bonnes. Il y a une bonne coopération et coordination entre tous les acteurs locaux impliqués dans l'accessibilité.
- **Phase de développement 5, Démarche de qualité totale** : La phase de développement 5 est la phase 4 avec une gestion par la qualité. Les critères et indicateurs de qualité évoluent positivement et franchement. La collectivité territoriale est reconnue comme un exemple de bonnes pratiques. Elle est avant-gardiste et ses actions ont fait leurs preuves pendant des années. La coopération externe est systématique.

### 3.4 Réalisation de l'audit ISEMOA

Réalisation de l'audit ISEMOA dans une municipalité ou une ville implique plusieurs étapes qui sont listées ci-dessous. Une brève description est disponible dans la brochure d'information sur ISEMOA disponible sur [www.isemoa.eu](http://www.isemoa.eu) / rubrique livrables. La description complète des étapes se trouve dans le document « ISEMOA étape par étape » à destination des auditeurs ISEMOA.

#### 3.4.1 Étapes

Réalisation de l'ISEMOA implique les étapes suivantes :

Étape 1 : Lancement de l'audit ISEMOA

Étape 2 : Réunion de préparation avec le référent ISEMOA

Étape 3 : Constitution de l'équipe ISEMOA

Étape 4 : Réunion d'autoévaluation sur les actions pour l'accessibilité

Étape 5 : Réunion de consensus (état de l'art)

Étape 6 : Plan d'action

Étape 7 : Rapport ISEMOA

Étape 8 : Débriefing avec le référent

Étape 9 : Suivi

#### 3.4.2 Investissement de durée et de temps

Les résultats de l'audit d'ISEMOA sont disponibles 3 à 6 mois après le début de la procédure car il faut compter qu'un audit dure 4-5 mois. La durée dépend des circonstances locales, de la disponibilité des membres de l'équipe ISEMOA, de la quantité et de la disponibilité des documents de planifications et d'indicateurs, des données de

planification ou le degré de détail demandé par l'administration, etc. D'après les retours d'expérience des sites d'expérimentation, le temps de travail est estimé à 150-200 heures pour l'auditeur, 40 heures pour le référent et 10-12 heures pour les autres membres de l'équipe.

### **3.4.3 Rôles et tâches des acteurs impliqués**

#### **L'auditeur ISEMOA**

L'auditeur ISEMOA est une personne externe à la collectivité territoriale. Il manage l'équipe ISEMOA tout au long de la procédure. Sa neutralité et indépendance avec les actions de mises en accessibilité sur le territoire lui confère un rôle de auditeur, d'expert, de modérateur et de médiateur entre les acteurs locaux. L'auditeur ISEMOA :

- Rassemble les ressources documentaires sur les 16 éléments du cycle via les échanges avec le référent, avec d'autres interlocuteurs, les documents de planification qu'il a récupérés et d'autres ressources.
- Rencontre le référent et l'équipe ISEMOA lors de la réunion d'auto-évaluation pour connaître leurs perceptions sur le niveau d'accessibilité.
- Analyse les indicateurs du niveau d'accessibilité et les documents de planification et analyse les questionnaires auto-évaluation remplis par les membres de l'équipe ISEMOA.
- Modère la réunion de consensus où sont présents le référent et l'équipe ISEMOA.
- Rencontre d'autres personnes au besoin pour affiner l'évaluation de l'état réel de l'accessibilité, ou pour apporter de nouvelles solutions.
- Fournit des idées et inspire le plan d'action en suggérant des mesures possibles et s'assure de la constitution de l'équipe pour le plan d'action.
- Compile les données et les synthétise dans le rapport ISEMOA puis les présente à l'équipe ISEMOA et à d'autres acteurs locaux.
- Il délivre le certificat ISEMOA à la collectivité territoriale.
- Relance la collectivité territoriale un an après la certification afin d'étudier les progrès par rapport au plan d'action (suivi).

Plus d'informations sur les tâches de l'auditeur sont disponibles dans « ISEMOA - étape par étape », guide à destination des auditeurs.

#### **Le référent**

Une personne (ou une petite équipe) qui est le correspondant de l'auditeur ISEMOA au sein de la collectivité territoriale. Il peut travailler sur l'accessibilité au niveau opérationnel ou stratégique. Le référent :

- Coopère avec l'auditeur ISEMOA.
- Collecte et rassemble des données, indicateurs et documents de planification et toute autre information.



- Constitue l'équipe ISEMOA en coopération avec l'auditeur d'ISEMOA.
- Organise les réunions avec l'équipe ISEMOA. Il invite les participants, fournit le lieu de rendez-vous de réunion, s'occupe de la partie logistique etc.
- Participe activement aux réunions ISEMOA.
- Lit et commente l'ébauche du rapport ISEMOA et du plan d'action.
- Évalue la procédure d'audit lors du dernier RV.
- Participe au rendez-vous de suivi un an après la certification.

### **L'équipe ISEMOA**

L'équipe ISEMOA est l'outil de concertation de l'audit ISEMOA. C'est un groupe de travail provisoire constitué pour l'audit ISEMOA. Les membres de l'équipe sont sélectionnés par l'auditeur et le référent. Cette équipe échange, discute sur l'état de l'art de l'accessibilité sur des déplacements sur les territoires (niveaux micro/accessibilité méso/macro). Sont présents des élus, des techniciens, des associations piétonnes, cyclistes et de personnes à mobilité réduite. Les membres de l'équipe ISEMOA :

- Participent activement aux 3 réunions : auto-évaluation, consensus et plan d'action
- Répondent au questionnaire d'auto-évaluation
- Argumentent leurs décisions
- Jouent un rôle actif dans le développement du plan d'action
- Lisent et commentent l'ébauche du rapport ISEMOA et le plan d'action final.

#### **3.4.4 Certification**

L'audit ISEMOA n'est ni un outil de comparaison, ni un prix car la méthodologie n'a pas été conçue pour permettre la comparaison entre différentes collectivités territoriales, mais uniquement pour comparer l'évolution de l'accessibilité dans sa propre collectivité territoriale.

Le but de l'audit ISEMOA est de soutenir les collectivités territoriales dans la prise en compte continue de l'accessibilité quelque soit son niveau d'accessibilité de départ. A l'issue de l'audit, la collectivité territoriale reçoit un certificat qui démontre sa motivation et sa bonne volonté pour améliorer l'accessibilité sur son territoire.

#### **3.4.5 Les auditeurs ISEMOA certifiés**

Un audit ISEMOA ne peut être mené que par un auditeur qui a suivi avec succès une formation et qui est donc certifié. L'auditeur ISEMOA connaît :

- Le détail de la procédure d'audit ISEMOA, des facteurs de succès et des pièges
- Le rôle de chaque acteur qui intervient dans le processus d'ISEMOA
- Les principes de la conception pour tous/ sans entrave/ universel

- Les besoins de tous les groupes de PMR, et les barrières les plus fréquentes rencontrées par les différents PMR groupes dans l'espace public et dans les transports en commun
- Des exemples de bonnes pratiques
- Une capacité pour modérer les échanges, à être médiateur pour gérer les points de vues contradictoire et maîtrise les guides pour coordonner une démarche de participation.

## 4 REMARQUES FINALES

---

Dans la version anglaise, il y avait deux documents de ce type. Un pour les communes/communautés de communes et les régions. Comme elle ne présentait pas de réelles différences, Mobiped les a rassemblées sous le terme de collectivités territoriales dans un document unique

Pour approfondir les étapes de mise en place d'un audit ISEMOA, consulter le guide « ISEMOA – étape par étape ». Les coordonnées des auditeurs ISEMOA sont sur [www.isemoa.eu](http://www.isemoa.eu) / Contacts.