

Les acteurs, décideurs et techniciens, qui travaillent à améliorer l'accessibilité du cadre de vie se trouvent souvent démunis pour prendre en compte tous les handicaps visés par la loi de 2005. Cette série de fiches a vocation à les aider à comprendre les situations de handicap rencontrées par les usagers dans leur diversité.

Certu 2013/75

Accessibilité et handicap mental

La démarche « Design et accessibilité » appliquée à la réhabilitation du stade G. Guichard à Saint-Etienne



Source: Saint-Etienne Métropole Communauté d'agglomération – Projet de rénovation du stade G. Guichard - Léon Grosse SA / Atelier d'architecture Chaix et Morel Associés

La réhabilitation du stade Geoffroy Guichard, dit « le chaudron », a été l'occasion pour l'agglomération de Saint-Etienne Métropole de mettre en place une démarche originale et innovante, conjuguant design et accessibilité en portant notamment une attention particulière aux personnes handicapées mentales. Cette démarche a permis d'élaborer deux outils : une notice de recommandations pour une accessibilité pour tous, constituant un complément au programme de construction, ainsi qu'une grille de points de vigilance précisant les exigences du maître d'ouvrage et permettant un suivi de la mise en accessibilité de cet équipement emblématique. Cette démarche et ces outils comportent des éléments reproductibles pouvant être utiles à d'autres maîtres d'ouvrage, notamment ceux en charge d'équipements sportifs ou de spectacles.

Sommaire

1. La démarche « Design et accessibilité »
page 2
 2. Une « étude-action » adossée à un projet en cours
page 3
 3. Besoins et usages des handi-supporters au sein du stade
page 5
 4. La notice de recommandations et la grille de points de vigilance : deux outils intégrés au programme
page 7
 5. Des résultats tangibles à différents niveaux
page 10
- Conclusion
page 14



MINISTÈRE
DE L'ÉGALITÉ
DES TERRITOIRES
ET DU LOGEMENT

MINISTÈRE
DE L'ÉCOLOGIE,
DU DÉVELOPPEMENT
DURABLE
ET DE L'ÉNERGIE

1. La démarche « Design et accessibilité »

■ Contexte et objectifs: une réflexion à mener sur le handicap mental

En application de la loi du 11 février 2005, Saint-Etienne Métropole intègre dans ses objectifs politiques l'amélioration de l'accessibilité des projets dont elle a la charge, à destination des usagers ayant toutes formes de handicaps.

Dans ce cadre, un groupe intercommunal de travail (cf. encadré) est chargé, en octobre 2009, d'une réflexion spécifique sur les problématiques liées à la déficience intellectuelle. Deux objectifs principaux sont retenus :

- **faciliter l'autonomie** des personnes déficientes intellectuelles
- mettre en place **un accueil et un accompagnement** pour ces personnes.

Outre les associations représentatives des personnes handicapées, l'agglomération souhaite associer à la démarche **la Cité du design**, pour ses compétences sur l'usage et l'ergonomie cognitive, et **le Musée d'art moderne** pour son expérience dans l'accueil de publics ayant une déficience intellectuelle. C'est ainsi que naît la démarche « design et accessibilité ».

La Commission intercommunale pour l'accessibilité aux personnes handicapées (CAPH) de Saint-Étienne Métropole

Créée en juin 2006, elle comprend cinq collèges :

- les élus métropolitains ;
- les institutions (Direction départementale du territoire (DDT), Préfecture, ...) ;
- les techniciens de l'agglomération ;
- les associations représentant les personnes handicapées (Association des paralysés de France (APF), Association des infirmes moteurs cérébraux de la Loire (IMC Loire), Voir ensemble,) ;
- les représentants des consommateurs.

Elle se réunit en séance plénière trois fois par an. Un Groupe intercommunal de travail technique (GITT) se réunit également en parallèle pour mener des actions plus concrètes. C'est ce groupe qui s'est vu confier la réflexion sur le handicap mental et est à l'origine de la démarche « Design et accessibilité ».

Les missions et l'organisation de la commission intègrent clairement **des objectifs de concertation et de gouvernance** : « ouvrir le débat sur les différents projets de mise en conformité des services de Saint-Étienne Métropole, en lien avec ses compétences, afin d'en améliorer l'accessibilité à toutes formes de handicaps¹ ».

Quel lien entre accessibilité et handicap mental ?

La loi du 11 février 2005 fait explicitement la distinction entre les handicaps mentaux, cognitifs et psychiques et fixe un objectif d'accessibilité à l'égard des personnes concernées par ces trois catégories de handicap. Or, les décideurs et les techniciens concernés par l'accessibilité de la chaîne du déplacement se trouvent démunis pour appréhender les situations vécues par ces personnes et les prendre en compte.

La démarche présentée ici vise essentiellement le handicap mental, conséquence d'une déficience intellectuelle. Toutefois, on peut penser que tout ou partie des résultats présentés dans ce document sont de nature à favoriser aussi l'accessibilité pour les personnes ayant un handicap cognitif ou psychique.

En effet, bien que les origines des différents handicaps soient très nombreuses et très différentes les unes des autres, on peut retenir que, du point de vue de l'accessibilité, les personnes handicapées mentales, cognitives et psychiques rencontrent un ensemble de difficultés et de besoins similaires, du fait d'une limitation intellectuelle ou de difficultés à mobiliser leurs capacités intellectuelles. Elles sont susceptibles d'être confrontées, de manière très variable d'un individu à l'autre, à tout ou partie des problèmes liés à l'une des cinq causes suivantes :

- une émotivité et une sensibilité au stress supérieures à la moyenne ;
- des difficultés pour comprendre les codes sociaux et les émotions d'autrui ;
- des capacités d'analyse réduites ou difficiles à mobiliser ;
- des difficultés de repérage spatio-temporel et de prise d'information ;
- des difficultés face à l'imprévu ou à l'inconnu.

(Pour en savoir plus : fiche Certu n°1 dans la série « Handicaps et usages »)

Qu'est ce que le design ?

Le design est une démarche de conception. C'est à la fois une méthode pour mettre en place un projet et un outil pour le développement et la réalisation de produits et services adaptés aux usages. Son objectif est de répondre aux besoins de tous, de prendre en compte les enjeux de la société et de l'environnement ainsi que ceux liés au quotidien et à la proximité.

La méthode du design repose sur la compréhension et l'observation des usages, l'anticipation des nouveaux modes de vie et des évolutions technologiques. C'est une démarche de co-conception partenariale impliquant l'ensemble des acteurs, experts et usagers concernés.

1. Extrait du document interne – « Synthèse sur le dossier accessibilité », novembre 2009

2. Une « étude-action » adossée à un projet en cours

Trois composantes structurent la démarche :

- les objectifs opérationnels ;
- les choix méthodologiques ;
- les choix organisationnels.

■ Les objectifs opérationnels

Le groupe de travail technique issu du GITT souhaite se mettre en situation « d'étude-action », sans savoir précisément, en début de démarche, s'il va s'agir de définir des préconisations, d'élaborer une méthode ou de proposer des outils. Par conséquent, les objectifs initiaux sont déclinés en objectifs opérationnels :

- mettre en place des préconisations, méthodes et/ou outils pour l'autonomie des personnes handicapées mentales ;
- les expérimenter ;
- les évaluer en matière de qualité d'usage.

■ Les choix méthodologiques

En préalable, le groupe de travail souhaite partager une culture commune en matière de handicap. Une formation est donc mise en place, à laquelle doivent participer tous les membres du groupe de travail. Elle s'articule sur deux jours, séparés par une semaine d'intervalle, et est complétée par une présentation des méthodes et outils du design.

Partager une culture commune par la formation

Deux séances de formation sont animées par un sociologue, dont les champs d'études sont l'exclusion sociale, le handicap et la maladie chronique.

L'introduction consiste en une approche historique du handicap comme construction sociale à travers les âges et une présentation des fonctions mentales. Le formateur invite le groupe de travail à reformuler la problématique de l'étude à partir de la notion de situation de handicap : ne pas chercher quelles sont les difficultés propres aux personnes handicapées mentales au sein du stade mais en quoi le stade peut-il être générateur de handicap pour ces personnes. Il propose également de modifier l'approche méthodologique : il ne s'agit pas de parler d'incapacités mais de décrire quelles capacités sont mobilisées pour effectuer une tâche. C'est dans le cadre de ces séances de travail qu'est imaginée la grille de points de vigilance présentée plus loin (cf. §4).

Pour répondre à l'objectif opérationnel d'expérimentation, le groupe de travail décide d'adosser sa réflexion à une réalisation concrète : la réhabilitation du stade Geoffroy Guichard qui va commencer.

Une réhabilitation du stade déjà actée

L'accueil du Championnat d'Europe UEFA de football masculin 2016 (Euro 2016) est à l'origine du projet de réhabilitation du stade Geoffroy Guichard. Comme de nombreux autres stades devant accueillir cette manifestation, ce dernier était insuffisamment dimensionné et ne répondait pas aux normes de la fédération européenne de football.

L'agglomération de Saint-Étienne préfère, à la construction d'un nouveau stade, la réhabilitation du «Chaudron». La maîtrise du foncier, la faisabilité technique de l'agrandissement et l'existence de transports en communs guident ce choix qui s'inscrit dans un objectif de développement durable.

Le projet de réhabilitation/agrandissement du stade prévoit **la création de tribunes supplémentaires aux angles pour porter la capacité à 42 000 places**. De plus l'angle nord-ouest doit accueillir les postes de contrôle techniques et de sécurité. **Des aménagements dans les tribunes Faurand** (ouest) et **Point** (est) sont également prévus pour créer des salons, des buvettes et des sanitaires, ainsi que pour améliorer le confort existant.

L'échéance de l'Euro 2016 étant proche et les travaux devant être réalisés en site occupé, la collectivité choisit de passer un marché de conception-réalisation après une procédure de dialogue compétitif afin de réaliser ces travaux dans les délais.



Etat initial du stade Geoffroy Guichard avant travaux

Source: Saint-Etienne Métropole Communauté d'agglomération – Projet de rénovation du stade G. Guichard - Léon Grosse SA / Atelier d'architecture Chaix et Morel Associés

Enfin, il est prévu de compléter l'étude-action selon la méthodologie du design, par une interview avec des handi-supporters ainsi que par une observation in situ d'un club de handi-supporters.

■ Les choix organisationnels

Les choix organisationnels découlent d'une part de l'objectif de prendre en compte l'accessibilité le plus en amont possible et d'autre part de la procédure de marché public choisie par l'agglomération pour pouvoir débiter les travaux en mai 2011 et les terminer avant mi-2014.

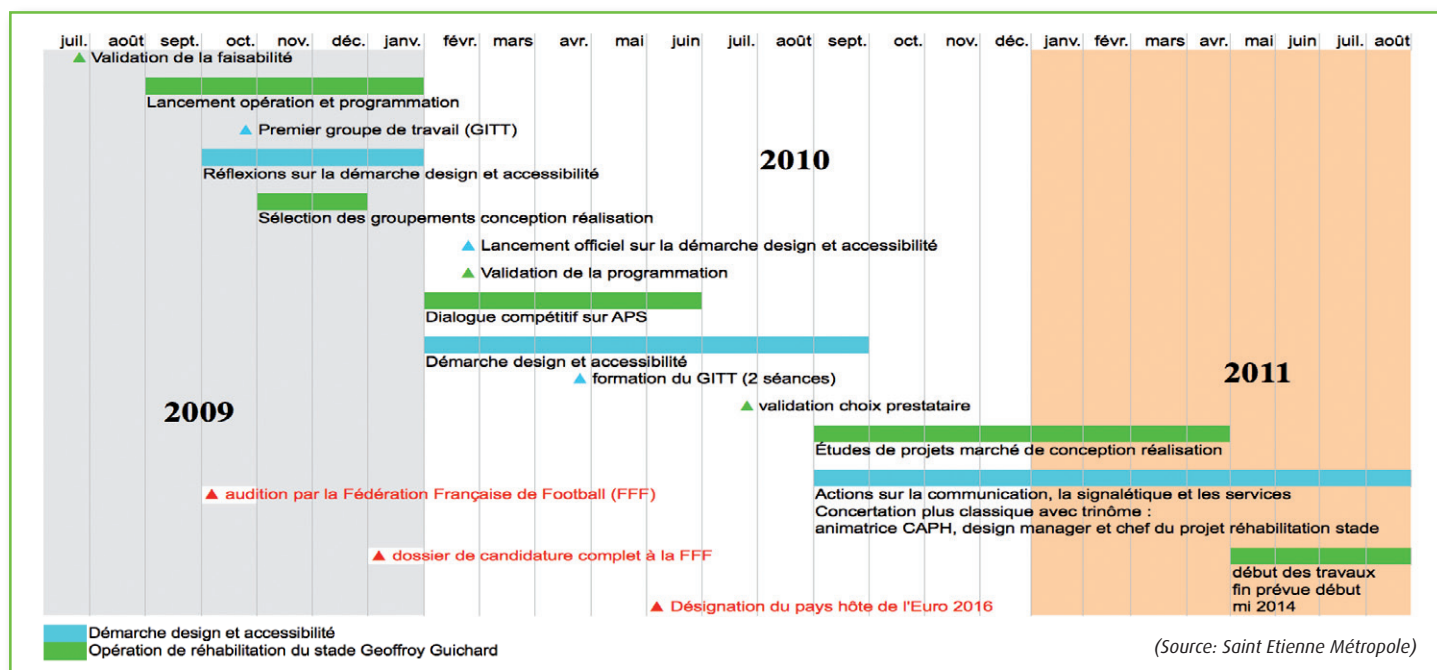
Par conséquent, une organisation de projet est mise en place pour gérer la démarche, structurée de la façon suivante :

- le groupe de travail initial composé des partenaires identifiés précédemment (les associations participant à la CAPH², la Cité du design et le Musée d'art moderne), est chargé de formuler les besoins et d'identifier les problèmes;
- la chargée de mission Handicap anime le groupe de travail technique et fait le lien avec l'équipe en charge de l'opération de réhabilitation du stade;
- les personnes de la direction du patrimoine en charge du projet de réhabilitation du stade, informent le groupe de travail de l'avancée du projet, notamment sur le contenu du projet lui-même (travaux prévus), la spécificité de la procédure choisie, l'échéancier, ainsi que le pilotage et le contrôle des travaux;
- une mission d'Assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO) est confiée au Cete de Lyon, chargé d'apporter son expertise sur la thématique accessibilité.

Parallèlement à cette démarche, l'agglomération recrute un assistant à maîtrise d'ouvrage dans le domaine du design ou *design manager*. Ce recrutement, conjoint avec la Ville de Saint-Etienne, est effectué en juin 2010, dans le contexte de la nomination par l'Unesco de « Saint-Étienne ville créative dans le domaine du design » et dans le cadre d'un grand projet Rhône-Alpes. La design manager intègre l'étude-action en tant que personne en charge de la réhabilitation du stade.

La démarche «Design et accessibilité» en tant qu'étude-action dépasse largement le cadre de la concertation institutionnelle *stricto sensu*. Il s'agit de **coproduire avec le maître d'ouvrage des outils pour orienter la conception et la réalisation du stade**. Cependant la difficulté s'avère résider dans l'articulation des productions d'un groupe de travail avec le déroulement d'une opération de construction/réhabilitation, elle-même soumise à des phases pré-établies et des points d'étapes techniques. Le planning prévisionnel du projet de réhabilitation du stade Geoffroy Guichard cadre l'étude-action. Le planning ci-dessous présente en simultanément le déroulement de la démarche «Design et accessibilité» et le calendrier prévisionnel de réhabilitation du stade.

En définitive, cette organisation aura permis, après un travail sur les besoins et les usages présenté ci-après, de produire deux outils : **la notice « Accessibilité pour tous au stade Geoffroy Guichard » et la grille des points de vigilance**, toutes deux présentées en partie 4.



Synchronisation du déroulement de la démarche «Design et accessibilité» avec le calendrier prévisionnel de réhabilitation du stade Geoffroy Guichard.

2. Les associations présentes sont : Handi-Supporters ASSE (association de supporters handicapés), l'Association départementale d'amis et de parents d'enfants inadaptés (ADAPEI), IMC Loire, l'APF, Trisomie 21 (association de parents d'enfants trisomiques) et SAVPEP (association pour l'éducation populaire).

3. Besoins et usages des handi-supporters au sein du stade

La formation organisée sur la notion de situation de handicap, et la méthodologie du design par l'observation de l'usage, ont permis d'enrichir l'approche du groupe de travail, qui a reformulé sa problématique de la manière suivante : **en quoi le stade est-il générateur de situations de handicap et quelles sont les capacités à mobiliser pour venir au stade ?**

À partir de cette problématique et des besoins signalés par les associations, le groupe de travail a identifié différentes thématiques sur lesquelles une amélioration pourrait être apportée. Les deux principaux thèmes de discussion concernent le déplacement et les places dans les tribunes.

■ *Le déplacement : comment éviter aux handi-supporters un parcours semé d'embûches ?*

Le déplacement est envisagé sous l'angle de l'itinéraire et de l'orientation. Les éléments ci-dessous sont identifiés comme posant problème aux personnes handicapées mentales, dans le stade avant réhabilitation.

D'une manière générale :

- le parcours pour atteindre sa place dans la tribune est complexe et long ;
- il n'existe aucun lieu de convivialité permettant l'attente avant l'ouverture des accès aux stades ;
- le positionnement, dans la pente, du stadier qui contrôle les billets est inadéquate pour les personnes dont l'équilibre est fragile ;
- la signalétique entre buvette, places dans les tribunes et sanitaires est insuffisante.

Et plus spécifiquement pour les personnes handicapées mentales :

- la fouille et le tourniquet sont sources de difficultés ;
- en raison de leur sensibilité aux comportements des autres usagers, de leur tendance à reproduire le comportement des autres, il faut éviter d'exposer ces publics aux situations de crises, notamment aux comportements violents, et en particulier lors des croisements de flux pour entrer et sortir ;
- ces personnes ont souvent des problèmes d'équilibre ;
- elles sont sensibles au changement et sources de stress, qu'il convient donc d'anticiper et d'accompagner au maximum ;
- les éléments qui aident au repérage pour ces spectateurs sont de l'ordre des formes, couleurs, volumes et espaces plutôt que de l'ordre de l'écrit ou même des pictogrammes.

Les éléments sus-mentionnés peuvent induire une autonomie partielle de ce public. Cependant, les spectateurs handi-supporters qui se déplacent en groupe pour venir au stade Geoffroy Guichard doivent être capables de se déplacer individuellement au sein du stade. Ils peuvent, sans être accompagnés, aller au sanitaire ou à la buvette. Avant réhabilitation, la solution adoptée par les accompagnateurs, notamment pour pallier le manque de signalétique, était de porter des gilets jaunes. Les stadiers étaient informés de la présence de ces publics spécifiques et de leurs accompagnateurs en gilets jaunes et les handi-supporters savaient qu'elles pouvaient demander de l'aide aux stadiers pour retrouver leurs accompagnateurs et donc leur place.

■ *Les places accessibles : une notion à préciser par la concertation*

La notion de «places accessibles» génère de nombreux débats au sein du groupe concernant leur nombre, leur répartition dans le stade et plus encore la définition même de ces places. Les discussions font ainsi apparaître la notion de groupe de handi-supporters.

Le stade est un établissement recevant du public assis. La réglementation accessibilité précise dans l'arrêté du 1^{er} août 2006 [article 16] que «tout établissement ou installation recevant du public assis doit pouvoir recevoir des personnes handicapées dans les mêmes conditions d'accès et d'utilisation que celles offertes aux personnes valides. À cet effet, des emplacements accessibles par un chemin praticable sont aménagés. [...] Le nombre, les caractéristiques et la disposition de ces emplacements sont définis en fonction du nombre total de places offertes». Le deuxième paragraphe de cet article précise ces dispositions pour les emplacements accessibles aux personnes en fauteuil roulant.

- Définir le nombre de places accessibles se révèle complexe en raison des logiques différentes qui animent les associations et les agents en charge de l'opération de réhabilitation du stade. Ces derniers se focalisent sur les places accessibles en fauteuil roulant, dont les caractéristiques correspondent à deux emplacements traditionnels, alors que les associations pensent en nombre de places offertes aux personnes handicapées et à leurs accompagnateurs sans se soucier de leurs caractéristiques. En particulier, ce que les associations de personnes handicapées mentales souhaitent, c'est un certain nombre de places groupées, parmi lesquelles sont attendus quelques emplacements accessibles pour les supporters en fauteuils.

Les associations insistent donc sur leurs besoins en tant que groupe de supporters plutôt qu'en tant que handi-supporters. Il apparaît alors que la solution pour leur donner satisfaction n'est pas purement architecturale. En effet, la notion de places groupées ne renvoie pas uniquement à une série d'emplacements physiques situés les uns à proximité des autres mais également au mode d'attribution des billets associés à ces places. Or c'est lors de la vente que se réalise l'attribution. Celle-ci ne relève pas du maître d'ouvrage mais du gestionnaire auquel il a délégué l'exploitation, à savoir l'Association des supporters de Saint-Etienne (ASSE).

- Le deuxième élément qui fait débat est le positionnement des places pour les groupes de handi-supporters. En effet, les emplacements accessibles sont souvent réalisés en bas des gradins, au niveau des barrières de sécurité. Pour les personnes en fauteuil roulant, dont la mobilité est faible, cette barrière au niveau des yeux est une gêne pour profiter du spectacle.
- Le troisième élément de discussion concerne les caractéristiques des places accessibles, communément appelées « places adaptées » par analogie avec les places de stationnement réservées pour les personnes handicapées. En effet, si la réglementation utilise le terme d'emplacements accessibles pour personnes handicapées de manière générale, elle décrit leurs caractéristiques en faisant uniquement référence à la notion d'espace d'usage pour les personnes en fauteuil roulant. Le groupe de travail se pose donc la question de savoir s'il est souhaitable de définir

pour les emplacements accessibles, destinés aux personnes handicapées en général, des caractéristiques autres que celles strictement dimensionnelles nécessaires aux personnes en fauteuil roulant. Le groupe de travail décide donc d'employer le terme de « places spécifiques », dont les caractéristiques dimensionnelles sont suffisantes pour un fauteuil et dont des caractéristiques supplémentaires permettront d'offrir des services complémentaires, audiovisuels, tel que l'audio-description.

L'ensemble de ces questionnements oriente alors la réflexion sur une prise en compte plus globale de l'accessibilité, qui intègre, au-delà de l'aménagement architectural, les questions de formation, de service et de communication. Cela permet également de montrer, notamment par la question de la place et du billet, que l'accessibilité ne dépend pas uniquement de l'aménagement architectural mais également de l'exploitation de l'établissement.

Les personnes handicapées mentales, en raison de leur sensibilité exacerbée, réagissent immédiatement aux manifestations d'une foule, qu'elles soient positives ou négatives. Cette particularité et le désir des handi-supporters de se retrouver en groupe de supporters, conduisent les associations à orienter les réflexions vers des solutions de type « zones et accès dédiés ». Pour éviter la stigmatisation, le groupe de travail met en place une réflexion sur la notion de groupes et sur leur positionnement dans le stade, afin qu'un groupe de handi-supporters soit considéré comme un groupe parmi d'autres, avec quelques caractéristiques spécifiques.



Source : Saint-Etienne Métropole - Communauté d'agglomération - Projet de rénovation du stade G. Guichard - Léon Grosse SA / Atelier d'architecture Chaix et Morel Associés

4. La notice de recommandations et la grille de points de vigilance : deux outils intégrés au programme

■ La notice de recommandations

La notice précise les exigences de la collectivité en matière d'accessibilité pour cet établissement particulier qu'est le stade Geoffroy Guichard.

La procédure de dialogue compétitif permet de faire des compléments au programme déjà envoyé aux candidats. C'est pourquoi, le groupe de travail choisit de travailler sur une notice, analogue à la notice d'accessibilité demandée lors du dépôt du permis de construire. Son objectif est d'alerter les candidats sur les besoins des personnes ayant une déficience intellectuelle en matière d'accessibilité et d'information.

Si le choix d'une notice paraît pertinent de prime abord, différentes difficultés apparaissent lors de son élaboration. Pour ce qui est du contenu, elle ne doit pas remplacer la future notice d'accessibilité, et en tant que document spécifique additionnel au programme, cette notice se doit d'alerter sur les exigences réglementaires et de préciser les attentes spécifiques de la collectivité.

La formulation des exigences s'avère également difficile. Les accompagnateurs des handi-supporters, forts de leur expérience, ont déjà constaté des problèmes et donc déjà réfléchi à des solutions possibles. Ainsi, par exemple, certaines personnes en fauteuil n'ont pas la force musculaire pour bouger la tête afin de suivre l'action. Les associations souhaitent donc éviter que ces dernières soient mal placées, derrière un poteau par exemple. Afin d'ouvrir le champ des solutions possibles et de laisser aux candidats le choix des moyens, le groupe travaille donc à formuler chaque problème de manière générale et à exprimer les exigences non du point de vue des moyens à mettre en œuvre mais en matière de performances à atteindre. En reprenant le même exemple, la proposition « les places ne doivent pas être situées derrière un poteau » devient « les places doivent permettre d'avoir une vision globale du terrain ».

De plus, il paraît difficile de ne cibler que les personnes déficientes intellectuelles, le risque étant que les candidats oublient les autres handicaps dans leurs propositions. Par conséquent, il est décidé d'intituler ce document : « notice de recommandations pour une accessibilité pour tous au stade Geoffroy Guichard ».

• Une notice en deux parties

- 1- Elle comporte d'une part la présentation de l'esprit de la loi de 2005 et rappelle que les exigences réglementaires ne sont qu'un minimum à respecter. D'autre part, elle donne l'objectif particulier du document : la prise en compte des personnes déficientes mentales. Elle expose également les objectifs généraux et la démarche de la collectivité en faisant le lien avec la grille des points de vigilance (voir ci-après).
- 2- Les objectifs spécifiques du maître d'ouvrage sont précisés. Elle indique aux maîtres d'œuvre candidats, les éléments qui doivent être pris en compte lors de la conception pour répondre aux exigences du maître d'ouvrage en matière d'accessibilité et sur lesquels leurs réponses seront examinées. Il s'agit de décrire les aménagements, les équipements et la signalétique en portant une attention particulière aux places spécifiques, à leur nombre, à leur positionnement dans les tribunes, aux circulations (parcours des usagers) et à la signalétique.

• Le résultat

La notice produite est un document de cadrage qui complète le programme. Elle vise à sensibiliser les maîtres d'œuvre à une approche particulière de l'ouvrage, en prenant en compte sa spécificité, les éléments principaux qui contribuent à son accessibilité et les exigences correspondantes.

Toutefois, pour aider les candidats à comprendre ces exigences, le groupe de travail décide de leur fournir également une analyse de l'usage du stade à travers le prisme des potentielles situations de handicap. Elle se présente sous la forme d'une grille de points de vigilance présentée ci-dessous.

■ La grille des points de vigilance pour l'élaboration de solutions

Bien que construites séparément, la notice et la grille des points de vigilance intègrent la même perspective : faire le lien entre accessibilité et usage d'un ERP spécifique. La grille peut être considérée comme un complément à la notice, dont l'objectif est d'aider les maîtres d'œuvre à comprendre en quoi l'usage du stade peut être générateur de handicap pour des personnes ayant une déficience intellectuelle.

Le groupe de travail inclut donc dans la notice un paragraphe spécifique renvoyant à la grille : « La grille de vigilance pour l'élaboration de solutions identifie les compétences mentales requises pour participer dans de bonnes conditions à un spectacle sportif, complétée par le descriptif concret des tâches qui sont à effectuer à différents moments de la manifestation. Elle détermine si les réponses à apporter sont de l'ordre de l'aménagement de l'espace, des équipements et de la signalétique ou des services ».

La construction de cet outil se décompose en deux phases, décrites ci-après.

Phase 1 : Construction d'une grille générique

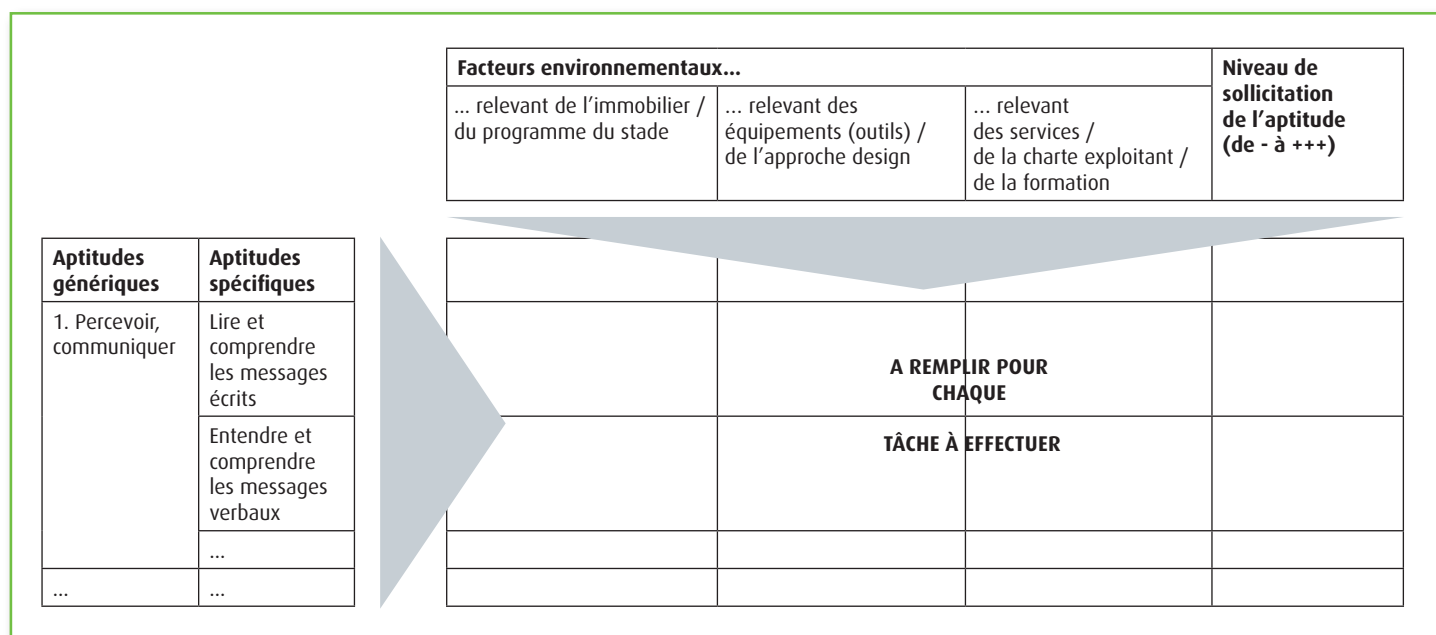
La première phase consiste à élaborer une grille générique qui s'appuie sur la notion de situation de handicap : une personne effectue une tâche à partir de ses aptitudes et des éléments de l'environnement ;

elle est en situation de handicap lorsque ses aptitudes et son environnement ne sont pas en adéquation. La grille doit donc permettre d'analyser n'importe quelle tâche en fonction des aptitudes individuelles (en lignes) et des facteurs environnementaux (en colonnes).

En lignes, les aptitudes génériques, déclinées ensuite en aptitudes spécifiques, sont listées sur la base de celles recensées par l'Organisation mondiale de la santé (OMS), dans le cadre de la Classification internationale du handicap (CIH). Six aptitudes génériques sont ainsi retenues :

- Percevoir, communiquer ;
- Se déplacer ;
- S'immobiliser ;
- Analyser des situations ;
- Entretenir des relations avec autrui ;
- Gérer son corps.

En colonnes, le groupe de travail souhaite distinguer **les facteurs environnementaux** relevant de l'immobilier, des équipements et **de l'organisation mise en place**. Cette typologie permet de distinguer ce qui relève de la conception de ce qui relève de l'exploitation, les équipements pouvant relever des deux. Une colonne permettant de caractériser le degré de sollicitation de l'aptitude pour la tâche analysée est également ajoutée.



Principe de construction de la grille générique de points de vigilance.

Phase 2 : Construction d'une grille spécifique à l'opération

La seconde phase consiste à appliquer la grille générale à l'activité générale « Assister à un match de foot au stade Geoffroy Guichard ». Cette activité est divisée en quatre situations spécifiques :

- repérer et accéder à la billetterie ;
- se rendre du guichet à sa place dans les tribunes ;
- aller de sa place à la buvette (ou aux sanitaires) et retourner à sa place ;
- réagir en situation de crise individuelle ou collective.

Ces situations sont elles-mêmes décomposées en tâches, parfois détaillées en sous-tâches. Pour chacune des tâches, la grille peut ainsi être remplie en indiquant quels facteurs environnementaux peuvent appuyer quelles aptitudes dans la réalisation de la tâche considérée, comme le montre l'extrait ci-dessous.

Deux questionnements apparaissent lors de l'élaboration et du remplissage de cette grille:

- L'activité « Assister à un match de foot au stade Geoffroy Guichard » est-elle une activité pratiquée individuellement en autonomie ou par un groupe avec des accompagnateurs ? Il est finalement décidé que la grille concerne la personne autonome, d'une part pour rester dans l'esprit de la loi et d'autre part parce que répondre à la demande la plus contraignante permet de répondre aux autres demandes. Un travail d'interview et d'observation en situation doit permettre d'avoir des informations complémentaires sur les groupes.
- Le second questionnement porte sur le remplissage de la grille : faut-il simplement mettre une croix ou faut-il donner des précisions dans les cases et par conséquent orienter le maître d'œuvre ? Le groupe ne tranche pas cette question et, selon les cases, met une simple croix ou donne des indications plus précises (cf. extrait ci-dessous).

Situation 2 - Se rendre du guichet à sa place dans les tribunes									
Tâche 1 : Se rendre à la tribune (sous-tâches tourniquet, fouille...)					Tâche 2 : Se rendre à sa place				
Aptitudes génériques	Aptitudes spécifiques	Facteurs environnementaux			Niveau d'aptitude (de - à ++)	Facteurs environnementaux			Niveau d'aptitude (de - à ++)
		immobilier / programme du stade	équipement (outils) / approche design	service / charte exploitant / formation		immobilier / programme du stade	équipement (outils) / approche design	service / charte exploitant / formation	
1. Percevoir, communiquer	Lire et comprendre les messages écrits		X		++		X		+++
	Entendre et comprendre les messages verbaux		X	X	++		X	X	++
	Décrire et comprendre les messages non verbaux	X	X		++	X	X		++
	dont transmis par des humains			X	++			X	+
	dont inscrits dans l'espace	X tourniquets, tribunes,...	X		++		X signalétique tribune, bloc, rang, place		+
	Utiliser les systèmes de communication								
	dont portable								
	dont bornes téléphoniques								
	dont internet			site internet					
	dont plaquettes d'information			Dos du billet	++			Dos du billet	++

Extrait de la grille de points de vigilance spécifique au stade G. Guichard.

5. Des résultats tangibles à différents niveaux

Au-delà des résultats tangibles présentés ci-dessous et portant sur les aménagements, la signalétique et les actions de communication, cette démarche a permis au maître d'ouvrage d'enrichir ses connaissances ainsi que de préciser sa politique en matière d'accessibilité.

Avec l'étude-action, la maîtrise d'ouvrage a exploré la thématique de l'accessibilité pour les personnes handicapées mentales. Elle a pu, avec la notice et la grille, formaliser son point de vue et ses exigences en matière d'accessibilité et les communiquer au maître d'œuvre. Ainsi, le cahier des charges qui ne prenait en compte l'accessibilité que dans son aspect réglementaire a évolué vers une prise en compte de l'usage, avec une attention particulière pour la déficience intellectuelle. La notice et la grille ont été communiquées aux candidats pour les orienter dans la conception de leur projet. S'il a été difficile pour le maître d'ouvrage d'utiliser ces documents lors du jugement des offres pour évaluer comment les maîtres d'œuvres s'étaient approprié la thématique de l'accessibilité, la notice et la grille ont constitué la feuille de route pour faire évoluer le projet et tout particulièrement, durant les phases d'avant-projet et projet, pour dialoguer avec le maître d'œuvre.

■ Les aménagements spécifiques

Les aménagements listés ci-dessous, pensés non seulement du point de vue de la conception mais aussi de l'exploitation, doivent permettre aux groupes de handi-supporters de se déplacer, d'assister aux matchs en toute sécurité et d'utiliser les équipements dans le stade :

- **Toutes les tribunes disposent d'un accès Personnes à mobilité réduite (PMR) dédié**, avec portillon d'accès spécifique et ascenseur ;
- **Une zone est réservée aux handi-supporters**. Elle vise à les intégrer, tout en permettant, le cas échéant, de les préserver des débordements des autres spectateurs par la mise en place d'un garde-corps ;
- **Les cheminements pour accéder à cette zone réservée sont séparés des cheminements des flux des supporters «ultras»** ;
- En cas de situation de crise les handi-supporters peuvent **évacuer par le tunnel des joueurs, indépendamment de l'évacuation des autres spectateurs** ;
- **Les places accessibles sont en nombre suffisant** avec, si nécessaire, la possibilité de démonter des fauteuils lors d'une manifestation pour laquelle de nombreux spectateurs en fauteuil roulant seraient présents ;
- Des places réservées pourront avoir **des équipements audio-visuels complémentaires** pour les personnes déficientes visuelles et auditives ;

- À la buvette, **un guichet abaissé et dédié** (comme les caisses en supermarché) est disponible ;
- **De nouveaux sanitaires ont été créés** afin que leur nombre soit en cohérence avec le nombre de spectateurs. Tous les **sanitaires accessibles** du point de vue réglementaire n'ont pas pu être conçus avec un espace de manœuvre de diamètre 1,50 m à l'intérieur de la cabine d'aisance. Cependant, tous ceux disposant de l'espace de manœuvre à l'intérieur de la cabine sont localisés à proximité des places accessibles des tribunes.

Quelques chiffres

- 131 places accessibles aux personnes en fauteuils roulants associées à 131 places modulables pour les accompagnateurs ;
- dont 40 places pouvant être équipées de dispositifs audio-visuels complémentaires pour les personnes ayant un handicap visuel ou auditif (écrans et casques auditifs permettant de suivre les matchs retransmis par les radios locales) ;
- Un emplacement réservé aux clubs de handi-supporters a été créé et sécurisé sur la tribune Faurand pour faciliter un regroupement de 72 places.



Une entrée avec accès dédié permet aux groupes de handi-supporters de cheminer à l'écart des flux.



Des ascenseurs, repérés par une signalétique dédiée, permettent la circulation verticale des personnes ayant des difficultés motrices.



Un guichet abaissé et dédié permet d'accéder à la buvette en toute autonomie.



Une zone dédiée aux groupes de handi-supporters dispose de places accessibles en fauteuil roulant.

Source : Saint-Etienne Métropole - Communauté d'agglomération - Projet de rénovation du stade G. Guichard - Léon Grosse SA / Atelier d'architecture Chaix et Morel Associés

■ La concertation autour de la nouvelle signalétique du stade

La nouvelle signalétique est le résultat d'un travail mené par le *design manager* et le prestataire, et validé par les associations.

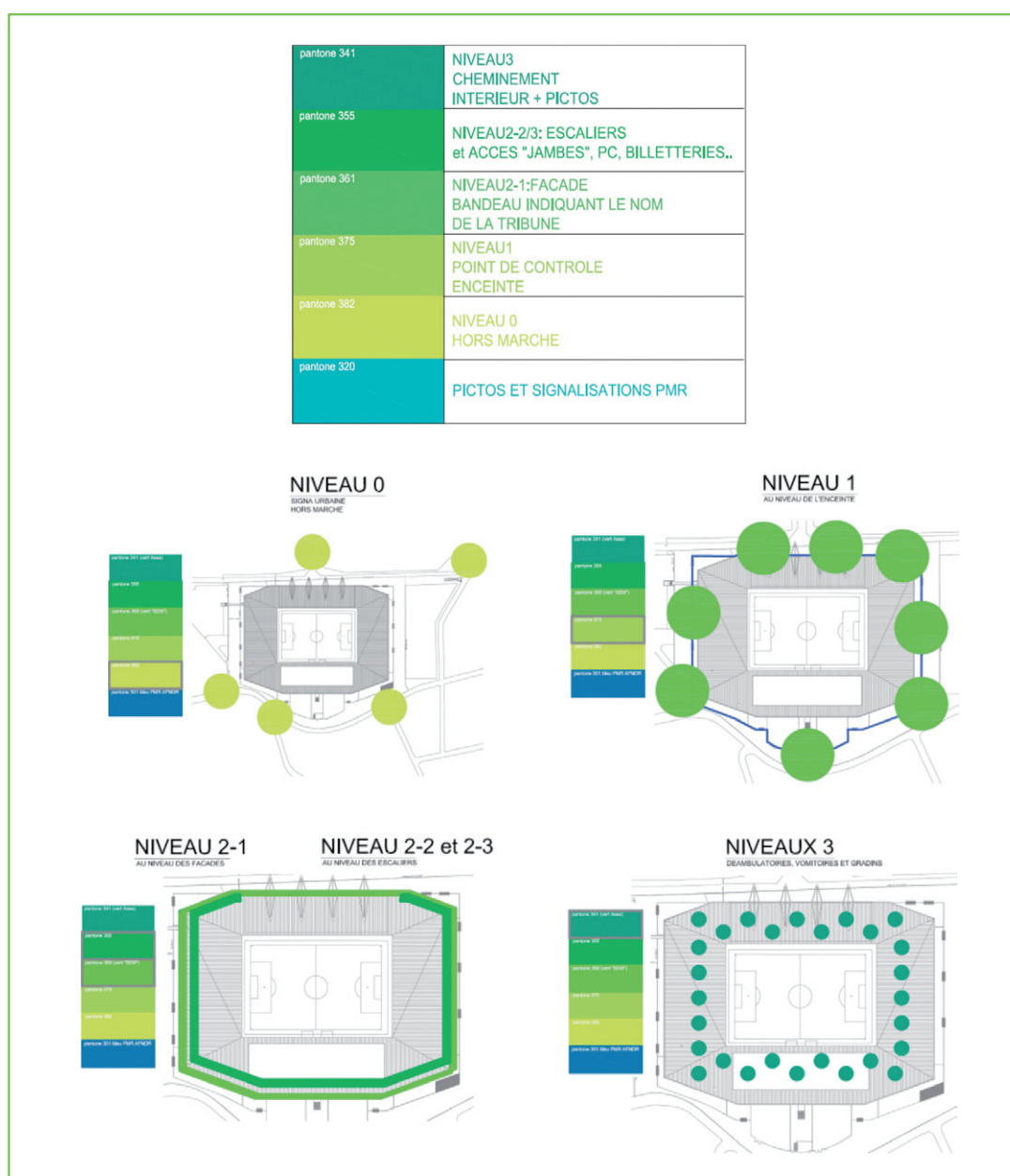
La signalétique a été pensée selon 4 axes :

- la forme (typographie, taille...) ;
- la fonction ;
- la localisation ;
- les contraintes telles que la sécurité ou la maintenance.

Elle est déclinée de l'extérieur vers l'intérieur du stade à partir d'un dégradé de vert, la couleur verte représentant l'identité du stade G. Guichard. Ainsi, plus

on se rapproche des places assises, plus le vert des panneaux de signalétique est foncé. Pour les informations spécifiques aux différentes formes de handicaps, les panneaux sont sur fond bleu. La signalétique tient également compte des contraintes de l'Euro 2016.

Un livret à destination des usagers handicapés pour comprendre la signalétique du stade a été rédigé et validé par les associations. Il a vocation à être diffusé par les associations et à être mis à disposition sur les sites Internet de l'agglomération et de l'Association sportive de Saint-Étienne.



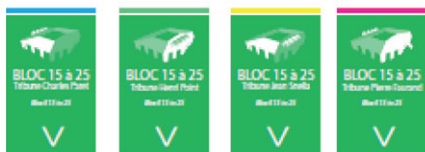
DEFINITION DE LA SIGNALÉTIQUE

La couleur VERTE est déclinée en 5 nuances décroissantes du clair au foncé. Les niveaux d'approche du stade sont ainsi identifiables.
Source : Saint-Etienne Métropole - Communauté d'agglomération - Projet de rénovation du stade G. Guichard - Léon Grosse SA / Atelier d'architecture Chaix et Morel Associés



Le concept retenu pour la signalétique (informations en blanc sur fond vert, comme présenté ci-contre) pouvait poser problème en matière de contraste visuel, comme l'ont relevé les associations. En effet, sur un fond vert clair, les informations en blanc ne sont plus aussi lisibles que sur un fond vert foncé. Un compromis a du être trouvé entre le respect du concept initial et l'harmonisation de la couleur de l'écriture sur tous les panneaux. Le contraste visuel étant primordial pour l'accessibilité et pour la lisibilité par tous, le texte est en noir sur un fond clair.

En outre, à la demande des associations, un logo du stade est présent aux points de contrôle afin de matérialiser la tribune (en blanc sur le logo). Ce logo permet ainsi de s'orienter par rapport à l'entrée principale. Chaque tribune est également associée à un liseré de couleur correspondant au code couleur de l'Euro 2016.



Une nouvelle signalétique concertée avec les associations.
Source : Saint-Etienne Métropole - Communauté d'agglomération - Projet de rénovation du stade G. Guichard - Léon Grosse SA / Atelier d'architecture Chaix et Morel Associés

■ Sensibilisation et communication

Le groupe de travail poursuit son activité dans le domaine de la communication / sensibilisation, en lien avec le maître d'ouvrage et les différents acteurs du stade, à travers quatre actions :

- Une formation des agents d'accueil et autres personnels pouvant accueillir des personnes handicapées, sur une durée de trois jours, avec un travail spécifique sur la compréhension (comprendre et se faire comprendre). Suite à cette formation, les agents ont souhaité se perfectionner sur la question du handicap ;
- Un temps fort à destination des cadres concernant le regard porté sur le handicap et la discrimination ;
- Une formation des stadiers d'une demi-journée sur la diversité des handicaps, avec mise en situation et participation d'une association est en cours d'organisation ;
- La mise au point d'un clip vidéo de sensibilisation des usagers du stade, diffusé avant les matchs et pendant la mi-temps. Ce clip «Jouons collectif» est également disponible sur le site web de l'agglomération³.

3. [http://www.agglo-st-etienne.fr/en-un-clic/galerie-video/solidarite/?tx_bddbflvvideogallery_pi1\[video\]=2](http://www.agglo-st-etienne.fr/en-un-clic/galerie-video/solidarite/?tx_bddbflvvideogallery_pi1[video]=2)

Conclusion

Dans le cadre de la réhabilitation du stade Geoffroy Guichard, l'agglomération de Saint-Etienne Métropole a pu expérimenter une démarche originale et innovante, conjuguant design et accessibilité en portant notamment une attention particulière aux personnes handicapées mentales.

Cette expérience a permis de faire évoluer la pratique de la maîtrise d'ouvrage en instaurant un trinôme constitué par l'animatrice de la CAPH, la *design manager* et le chef de mission en charge de la réhabilitation du stade. Le rôle de ce trinôme est la prise en compte de l'accessibilité et de l'usage dans un projet technique à toutes les étapes d'un projet et avec la multiplicité des intervenants.

Cette étude-action a été l'occasion d'une concertation différente qui a permis de mettre en place un partage d'expertise avec des associations très impliquées. Cette concertation spécifique a été menée de septembre 2009 à septembre 2010, ce qui correspond quasiment au début de la procédure de consultation des entreprises, et à la durée de la procédure de dialogue compétitif jusqu'au choix du prestataire. Elle a ensuite fait place à une concertation plus classique dans laquelle le trinôme présenté précédemment rapportait l'avancement du projet aux associations. Ainsi, pour chaque étape (de conception et de réalisation, livraison de tribunes, livraison de loges, etc.) toutes les associations, et non plus celles représentant uniquement la déficience intellectuelle, ont été consultées. Les visites effectuées par les associations ont permis, par le repérage des dysfonctionnements, de réaliser du sur-mesure, à l'exemple des butées calant les fauteuils pour les places accessibles, dont la hauteur jugée trop faible a été augmentée pour assurer une sécurité physique et psychologique des usagers.

Bien que non reconduite à l'identique, la démarche « design et accessibilité » trouve son prolongement dans le travail sur la chaîne du déplacement en amont du stade. En effet, une étude est en cours pour faire un bilan sur les abords et présenter un projet. Il s'agit notamment de mettre en cohérence le nombre de places de stationnement réservées dans les parcs de stationnement avec le nombre de places offertes dans le stade, sachant que toutes les personnes ne viendront pas en véhicule individuel. De plus, le trinôme cité précédemment sera présent aux réunions de travail sur cette thématique pour laquelle il y a une co-maîtrise d'ouvrage (ville et agglomération).

Il veillera notamment à ce que la signalétique mise en place dans le stade puisse être prolongée pour les abords.

De la même manière, la prise en compte environnementale du tri des déchets au stade, fait l'objet d'une communication respectant la charte graphique utilisée pour la signalétique de manière à être accessible à tous (pictogrammes compréhensibles et messages lisibles par tous).

Une démarche reproductible

Les points essentiels et reproductibles de la démarche peuvent être synthétisés ainsi:

- L'organisation de la concertation en interne au sein de la maîtrise d'ouvrage et de ses services et en externe auprès des futurs utilisateurs et gestionnaires (comité de pilotage, comité(s) technique(s), modalités de communication et de suivi tout au long de l'opération) ;
- L'analyse de la spécificité du projet en matière d'accessibilité à travers l'identification des aptitudes génériques et spécifiques nécessaires pour accéder aux services offerts à tous et des situations de handicap pouvant être générées par le bâti, par un déficit de connaissance des différents handicaps de la part du gestionnaire ou par une absence de maintenance de l'ouvrage ;
- La recherche des réponses appropriées aux difficultés précédemment identifiées, celles-ci pouvant relever de la conception, de l'organisation ou de la gestion de l'ouvrage. Suivant leur nature, les réponses seront mises en œuvre aux phases de conception, de réalisation ou d'exploitation.

Pour en savoir plus

- Handicaps mentaux, cognitifs et psychiques : quelles pistes pour améliorer l'accessibilité ? - Fiche n°1 de la série « Handicaps et usages ». Éditions du Certu, disponible en ligne, 2013
- Les commissions pour l'accessibilité aux personnes handicapées (CAPH), Fiche VAT n°10. Éditions du Certu, disponible en ligne, 2010
- Concertation en matière d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite (Éléments de méthodologie). Éditions du Certu, 2004
- Piéton, usager des lieux publics : un jalonnement pour tous. Le concevoir, le mettre en œuvre et l'entretenir. Éditions du Certu (à paraître)
- Accès pour tous - Guide de bonnes pratiques de l'UEFA et du CAFE en matière d'accessibilité des stades et d'expérience lors des matches. Document disponible en ligne, 2011
- L'accès des spectateurs handicapés aux événements sportifs - les résultats de l'enquête PRNSH, Pôle ressources national sport et handicaps. Document disponible en ligne, 2012

Catalogue en ligne

<http://www.certu-catalogue.fr>



Source : Saint-Etienne Métropole - Communauté d'agglomération - Projet de rénovation du stade G. Guichard - Léon Grosse SA / Atelier d'architecture Chaix et Morel Associés

Certu
Centre d'Études
sur les réseaux,
les transports,
l'urbanisme et
les constructions
publiques
2, rue Antoine Charial
CS 33297
69426 Lyon
Cedex 03
Tél. : 04 72 74 58 00
Fax : 04 72 74 59 00
www.certu.fr

Au 1^{er} janvier 2014,
les 8 Cete,
le Certu,
le Cetmef
et le Sétra
fusionnent pour
donner naissance
au Cerema :
centre d'études
et d'expertise
sur les risques,
l'environnement,
la mobilité et
l'aménagement.

© Certu 2013
La reproduction totale
ou partielle du
document doit être
soumise à l'accord
préalable du Certu.

N°ISSN : 0247-1159

Mise en page :
www.laurentmathieu.fr

Cette fiche a été réalisée par Sandira Saniei (CETE de Lyon) Eric Cimola et Laurent Saby (Certu).

Les auteurs tiennent à remercier pour leurs contributions et/ou relectures :

- *Martine Maras, Nathalie Arnould, Guy Pagat ;
(Saint-Etienne Métropole Communauté d'agglomération)*
- *Brieuc Mathorez ;
(Ministère des sports de la jeunesse de l'éducation populaire et de la vie associative PRNSH)*
- *Odile Michel, Liliane Monier, David Chatelier ;
(Nantes Métropole)*
- *Bernard Fiore, Delphine Labry, Rémy Pugeat, Stéphanie Bauregard, Guy Marchand (Certu).*

Vos contacts

- **Au Certu** : Équipe « Ville accessible à tous »
tél. 04 72 74 59 41
mep.certu@developpement-durable.gouv.fr
- **Au CETE de Lyon** : Pôle de compétence et d'innovation Accessibilité
tél. 04 74 27 51 03
pole-accessibilite.cete-lyon@developpement-durable.gouv.fr

