



D.I.S.A. Consulting

**HANDICAP
INTERNATIONAL**

Vivre debout

Evaluation finale du projet « Accessibilité Universelle au Service des Droits des Personnes à mobilité réduite de la ville de Tétouan au Maroc »

Programme Handicap International Maghreb

Rapport final

Version finale du 28 mars 2014

D.I.S.A. Consulting

Conseils en **D**éveloppement **I**nclusif & **S**ervices **A**ccessibles
N° SIREN : 520 945 221 00015

Eric Plantier Royon

☎ : 06 20 51 72 95 ✉ : disaconsulting@free.fr

Avant-propos

Ce rapport présente les résultats de la mission d'évaluation externe conduite du 5 au 14 mars 2014 du projet « Accessibilité Universelle au Service des Droits des Personnes à mobilité réduite de la ville de Tétouan » au Maroc financé par l'Union Européenne et par Handicap International, et mis en œuvre du 1^{er} mars 2011 au 28 février 2014 en partenariat entre le programme de Handicap International Maghreb et l'association La Colombe Blanche de Tétouan.

Le consultant chargé de ce travail d'évaluation remercie particulièrement le chef de projet pour sa disponibilité et la bonne organisation de la mission, ainsi que les différents interlocuteurs rencontrés qui ont permis la richesse de ce rapport.

Les opinions émises dans ce rapport n'engagent que son auteur.

Afin de faciliter la lecture du document, les résultats de cette évaluation sont présentés en 5 parties :

- Une introduction, rappelant les enjeux de l'évaluation et la méthode employée,
- Une première partie consacrée à la présentation du projet et son organisation,
- Une deuxième partie analytique sur chacune des trois composantes du projet, mettant en avant l'atteinte des indicateurs de résultats, les points forts/acquis, les points d'améliorations/interrogations et quelques limites et contraintes liées à l'environnement,
- Une troisième partie analysant plus globalement le projet au travers du cadre méthodologique d'intervention : partenariats et concertation développés, pertinence du cadre logique et de l'organisation du projet,
- Une quatrième partie « préconisations » consacrée aux pistes d'activités qui pourraient être mises en œuvre dans les prochains mois et prochaines années,
- Une conclusion

Les 9 Indicateurs Objectivement Vérifiables (IOV) de l'atteinte des différents résultats du projet, spécifiés dans le cadre logique du projet, sont un des outils utilisés dans l'exercice d'évaluation finale.

Chaque IOV du projet est repris et renseigné dans les différentes parties du rapport.

Pour plus de lisibilité, un code couleur est utilisé :

Couleur verte pour un IOV atteint

Couleur orange pour un IOV partiellement atteint

Couleur rouge orangé pour un IOV non atteint

LISTE DES SIGLES ET ABRÉVIATIONS UTILISES

ACB	Association la Colombe Blanche
APH	Association de Personnes Handicapées
CIRDPH	Convention Internationale relative aux droits des personnes handicapées
CPS	Cahier de Prescriptions Spéciales
ENAT	Ecole Nationale d'Architecture de Tétouan
ERP	Etablissement Recevant du Public
HI	Handicap International
IOV	Indicateur Objectivement Vérifiable
PCD	Plan Communal de Développement
PSH	Personne en Situation de Handicap
PMR	Personnes à Mobilité Réduite
TDR	Terme De Référence

SOMMAIRE

I. PRESENTATION DE L’EVALUATION	5
A. OBJECTIFS	6
B. METHODOLOGIE	7
II. PRESENTATION DU PROJET	10
A. LE PROJET AU SEIN DU PROGRAMME HI MAGHREB	11
B. ORGANISATION DU PROJET	11
B.1. LOGIQUE D’INTERVENTION	11
B.2. ORGANISATION DES RESSOURCES HUMAINES	12
B.3. BUDGET SUR LES 3 ANS	13
C. LE CADRE DES ACTEURS DU PROJET	13
C.1 LA COLOMBE BLANCHE	13
C.2 LA CARTE DES ACTEURS	13
III. ANALYSE DE CHAQUE COMPOSANTE	15
A. COMPOSANTE 1 SENSIBILISATION-FORMATION-PLANS D’ACTIONS CONCERTES	16
SYNTHESE / CONCLUSION SUR LA COMPOSANTE 1	24
B. COMPOSANTE 2 MISE EN ACCESSIBILITE D’UN CIRCUIT PILOTE	25
SYNTHESE / CONCLUSION SUR LA COMPOSANTE 2	29
C. COMPOSANTE 3 DUPLICATION DE L’EXPERIENCE PILOTE	30
SYNTHESE / CONCLUSION SUR LA COMPOSANTE 3	32
IV. EVALUATION GLOBALE DU PROJET	33
A. LE COMPORTEMENT DES PARTENAIRES ET L’APPROCHE PARTENARIALE	34
A.1 LE PARTENARIAT ENTRE HI ET LA COLOMBE BLANCHE	34
A.2 LE PARTENARIAT ENTRE ASSOCIATIONS LOCALES ET AUTORITES LOCALES	35
A.3. LE PARTENARIAT AVEC L’ENAT	35
B. LA PERTINENCE DU CADRE METHODOLOGIQUE D’INTERVENTION	36
B.1 LA PERTINENCE DU CADRE LOGIQUE	36
B.2 LA PERTINENCE DES RESSOURCES HUMAINES DU PROJET	37
C. LES POINTS CLEFS DU PROJET	38
IV. PRECONISATIONS	39
A POURSUIVRE L’APPUI TECHNIQUE A LA COLOMBE BLANCHE...	40
B DEVELOPPER LE PARTENARIAT AVEC L’ENAT	40
C RENFORCER L’ACTION DE LA COMMUNE	40
D INSTITUTIONNALISER L’ESPACE DE CONCERTATION.....	41
E RENFORCER LES ACTIONS DE PLAIDOYER AU NIVEAU NATIONAL.....	41
CONCLUSION	42

I. PRESENTATION DE L'EVALUATION

A. OBJECTIFS

Le projet avait pour objectif spécifique d'améliorer l'accessibilité des services de la ville de Tétouan pour l'ensemble des citoyens de la ville, et particulièrement pour les personnes en situation de handicap, et par ailleurs de représenter un exemple pilote pour les acteurs de développement aux niveaux municipal, régional et national.

Conformément aux objectifs de l'évaluation énoncés dans les Termes de Référence (TDR), la mission s'est attachée à évaluer le projet sur la base de 9 critères principaux :

- **la pertinence** : l'analyse et la prise en compte des besoins en amont de la conception, le choix de la zone d'intervention, le bien-fondé des objectifs initiaux du projet, l'articulation logique entre les résultats attendus et les activités mises en œuvre, la cohérence du projet avec la stratégie générale d'intervention et les objectifs de Handicap International, de l'organisation partenaire, et des autorités publiques locales,
- **la coordination** : le degré d'harmonisation de l'action avec les autres organisations qui travaillent sur la question du handicap, du développement local ou de l'aménagement urbain sur Tétouan,
- **l'efficacité** : le degré d'atteinte des résultats et objectifs attendus du projet, la qualité du pilotage et de la gestion du projet,
- **l'efficience** du projet : le rapport entre les moyens financiers employés et les résultats obtenus, la qualité des ressources humaines, le montage initial des budgets,
- **la pérennité / durabilité** des dispositifs mis en place : la capacité du projet de se développer après la fin de l'intervention, le degré d'appropriation du dispositif du projet par les partenaires, la viabilité financière des activités et des partenaires au-delà du projet, l'ancrage institutionnel,
- **les impacts** du projet sur les groupes cibles : les résultats et effets indirects induits par le projet à moyen et long terme, l'imputabilité de ces résultats et effets indirects au projet (les changements observés dans les populations bénéficiaires sont-ils bien à attribuer au projet ?),
- **la participation** : la nature et la qualité des relations partenariales des parties prenantes du territoire, la participation des personnes handicapées et de leurs familles,
- **l'égalité du genre** : les effets du projet différencié selon le sexe de bénéficiaires, la contribution sur la réduction des inégalités liées au genre,
- **la diversité** : la considération des différentes caractéristiques de la population en situation de handicap de la zone (âge, type de déficience...)

Ainsi, une part essentielle de l'exercice d'évaluation s'est attaché à :

- identifier les acquis et les difficultés rencontrées par Handicap International et son partenaire marocain La Colombe Blanche dans la conduite du projet. Au regard des objectifs et résultats attendus du projet, l'évaluation s'est attachée à analyser chacune des 3 composantes du projet, en mettant en évidence les points forts/acquis, les points d'améliorations/interrogations, et éventuellement quelques limites et contraintes externes liées à l'environnement du projet.
- interroger la recherche de la reproductibilité de l'expérience de mise en accessibilité d'un circuit pilote.
- interroger plus particulièrement la nature de la concertation pluri acteurs mise en place : s'agit-il d'échange d'information, de consultation, de concertation ? Au regard de la recherche d'un processus de développement et de gouvernance locale de la ville de Tétouan basé sur une participation de l'ensemble des acteurs affichée en objectif général, le dispositif de concertation mis en place à Tétouan sur la thématique de l'accessibilité a-t-il atteint un niveau de participation satisfaisant pour les organisations de personnes handicapées ?
- Identifier les différents impacts du projet
 - les référents d'accessibilité poursuivent ils bénévolement leur mission ?
 - les professionnels intègrent ils l'accessibilité dans leur pratique ?
 - l'accessibilité dans les constructions neuves est-elle plus prise en compte ?
 - la wilaya, la commune, les services extérieurs prennent-ils mieux en compte l'accessibilité en fin de projet dans l'élaboration et la mise en œuvre de leurs politiques et de leurs actions ? Ces acteurs mettent ils en place des financements pour des travaux de mise en accessibilité ?

- les associations locales ont-elles plus de capacité de lobbying, de plaidoyer constructif vis-à-vis des autorités locales ?
- L'expérience de Tétouan est-elle reconnue au niveau local, régional et national ?

B METHODOLOGIE

La méthodologie utilisée, conforme au TDR, s'est déroulée en 3 temps :

Phase 1 : Préparation de l'évaluation en France

- Un entretien au siège de la fédération de Handicap International à Lyon avec Hugues Nouvelet, Référent Technique accessibilité
- Un travail préparatoire de consultation d'éléments bibliographiques en lien avec le projet :
 - documents de projet (cadre logique, budget, narratif initial)
 - rapports intermédiaires années 1 et 2
 - diagnostics de l'IUG et du consultant
 - rapports des missions effectuées et des études menées
- Un entretien préparatoire sur skype avec Rachid El Omari, chef de projet

Phase 2 : Diagnostic terrain (Maroc)

Après un premier temps de travail sur Rabat avec un représentant du ministère du développement social, la mission d'évaluation conduite à Tétouan a intégré les méthodes de collectes de données suivantes :

- des réunions de travail avec l'équipe projet (HI et La Colombe blanche), pour une revue des activités déclinées sur les 3 ans, une analyse des difficultés rencontrées, des forces et faiblesses, et un recueil de tous les indicateurs d'atteinte des résultats et des objectifs,
- des entretiens avec les représentants de l'association partenaire La Colombe Blanche, avec les élus et techniciens de la ville de Tétouan, avec un représentant de l'action sociale de la wilaya, avec les 4 référents accessibilité, le directeur de l'École Nationale d'Architecture de Tétouan et l'enseignante du module accessibilité, un représentant de l'agence urbaine de Tétouan, le président régional de l'Ordre des Architectes du Maroc, des architectes libéraux, ainsi que les services extérieurs dans les domaines de l'éducation, du tourisme, de la sûreté nationale, de l'habitat et de l'aménagement du territoire,
- un focus groupe avec les associations locales de personnes handicapées de l'espace de concertation,
- des observations directes, par visite des établissements ou espaces publics ayant fait l'objet de travaux de mise en accessibilité, et par lecture des outils produits (capitalisation, diagnostic, guide d'accessibilité).

Pour mesurer le niveau de satisfaction des OPH dans le cadre du focus groupe qui a été conduit avec elles, l'outil "indice de participation sociale et politique", inspiré de l'expérience de l'ONG Vidabrasil a été utilisé. Il permet d'évaluer des dimensions de la participation des OPH comme la présence des organisations dans l'espace (présence croissante ou pas, représentation de tous les handicaps, équilibre femme-homme), la qualité de l'intervention (meilleure expression orale, meilleure structuration des interventions, meilleure analyse politique, nombre et qualité des propositions...), la participation dans les diverses étapes des actions (planification, suivi et évaluation), l'existence de projets, politiques et programmes surgissant de ces espaces et répondant aux demandes des OPH.

Dans le cadre de la mission d'évaluation, les quatre grandes familles d'acteurs clefs sur lesquelles est basée la stratégie du programme Maghreb ont été rencontrées :

1. Les décideurs aux niveaux national et local pour pouvoir avoir des éléments d'évaluation, notamment sur l'impact et la pérennité du projet : représentant du Ministère de la Solidarité, de la Famille, de la Femme et du développement social, élus de la ville de Tétouan,
2. Les professionnels de la construction et de l'aménagement de Tétouan, notamment pour connaître leur évaluation sur les formations délivrées, et connaître l'évolution des mentalités sur l'accessibilité universelle : techniciens de la ville, de l'agence d'urbanisme, architectes, ingénieurs...
3. Les services mis en accessibilité, pour les questionner sur l'impact du projet au-delà des travaux de mise en accessibilité, en termes d'inclusion de personnes handicapées,

4. Les organisations de PSH et leurs réseaux, notamment pour connaître les dynamiques de partenariat et de concertation : La Colombe Blanche, les membres du Réseau d'Actions Civiles de Tétouan, de l'association Hanane, de l'association Louis Braille, de l'association Yahya ...

A la fin de la mission de terrain, les premiers résultats et recommandations ont été présentés par l'évaluateur à Tétouan et discutés avec les membres de l'espace de concertation.

Il y a enfin eu en fin de mission une restitution intermédiaire des résultats de l'évaluation à Rabat avec le coordonnateur méthodologie du programme HI Maghreb et le coordonnateur opérationnel de la mission Maroc.

Phase 3 : Exploitation, rédaction du rapport et restitution de l'évaluation

Suite à ces deux premières phases, une première version du rapport a été envoyée au programme HI Maghreb le 18 mars 2014.

Le chef de projet, le coordonnateur opérationnel Maroc et le référent technique accessibilité du siège de la fédération ont ensuite fait part de leurs remarques, qui ont été rassemblées et envoyées à l'évaluateur le 27 mars par le coordonnateur méthodologie du programme Maghreb.

Tenant compte de l'ensemble des remarques émises, cette version présente le rapport final de l'évaluation.

LISTE DES PERSONNES / ORGANISMES RENCONTRÉS

Ministère du développement social

Moha Temous chef de service des accessibilités

Handicap International programme régional Maghreb

Emmanuel Mounier, coordonnateur méthodologie

Mission Maroc

Rachid El Omari, Chef de Projet

Mastapha Zahir, coordonnateur opérationnel Maroc

Partenaire du projet La Colombe Blanche

Ahmed AIDANI Président

Ouafae TALBI Directrice (référente accessibilité)

Hanae BOUBKER chargée de suivi

Abdelmalek Asrih, formateur / Président du Réseau des Associations des personnes handicapées au Nord du Maroc / cadre de la commune de Tétouan

Municipalité de Tétouan

Lafkih LANJRI Vice-Président chargé de la fiscalité locale, cadre de la chambre de commerce

Rachid AKDI architecte responsable du service urbanisme

Driss MJAHEH Responsable de la cellule PCD (Plan communal de développement)

Saana AHAYEK présidente du conseil communal d'enfants

Agence urbaine

Rachid AMERNISS chargé de mission / membre du conseil régional de l'ordre des architectes

Wilaya

Mohamed BADRI Division de l'action sociale

Ecole d'Architecture de Tétouan (ENAT)

Hakim CHERKAOUI Directeur

Rabia AOULAD EL GHAZI Architecte en charge du module accessibilité des étudiants de 2^{ème} année

Architectes libéraux / Ordre des architectes

Driss ZEGRANE

Adil EDFOUF Président du Conseil régional de l'Ordre national des architectes de Tétouan / Enseignant à l'ENAT

Associations de personnes handicapées

Rachid MAALI Association Yahya pour enfants autistes (référent accessibilité)

Ajoub Mohammed Organisation Alaouite pour la Protection des Aveugles

Hafid El Hanat Association Chems elkhafif des non-voyants

Mohammed BELAATOU Association AL Rahma des sourds -muets

Mehdi Ould Said Association Louis Braille

Mohamed AMAHJOUR Association Hanane pour l'intégration des enfants handicapés / cadre de la commune

Saida JARMIM Association Youssoufia

Naima Mtiref ACB

Services déconcentrés de l'Etat

Larbi HARMEZ Officier de police Chef de la section matériel et immobilière direction provinciale de la sûreté nationale

Takidin HAYOUN et Youssef MJAHEH délégation provinciale à l'habitat et politique de la ville

Le Délégué de la Délégation provinciale au tourisme

Mohammed LAHMDI Académie régionale de l'Education et la formation

II. PRESENTATION DU PROJET

A. LE PROJET AU SEIN DU PROGRAMME HI MAGHREB

La stratégie pluriannuelle du programme Handicap International Maghreb s'articule autour de quatre axes correspondant à quatre grandes familles d'acteurs :

- mobilisation et appui aux décideurs aux niveaux national et local pour mieux assurer leur rôle de régulation du système global d'intervention auprès des PSH et des personnes vulnérables.
- formation et accompagnement des professionnels des services spécialisés, de support et ordinaires pour une meilleure réponse aux besoins des PSH et des personnes vulnérables.
- élargissement de l'offre de services, renforcement et meilleure coordination pour l'autonomie et la participation sociale des PSH et des personnes vulnérables.
- inscription des organisations de PSH et leurs réseaux comme des acteurs incontournables et pertinents dans les dynamiques de développement aux niveaux local, national, maghrébin.

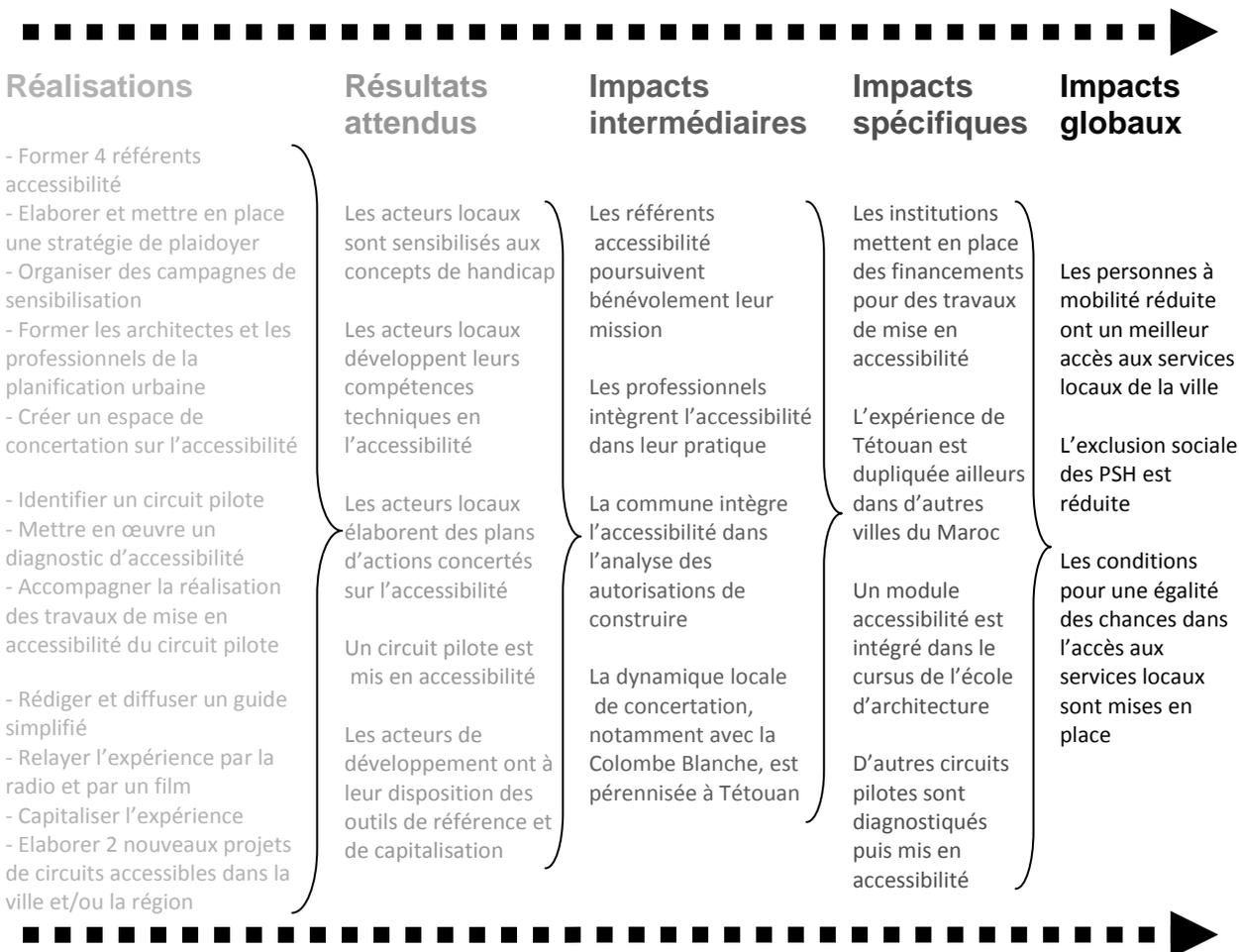
Aujourd'hui le programme compte 19 projets en cours avec de forts accents dans les domaines de l'insertion sociale et politique, du Développement Local Inclusif et du renforcement des mouvements représentatifs des Personnes en Situation de Handicap.

B. ORGANISATION DU PROJET

B. 1 LOGIQUE D'INTERVENTION

Le projet avait pour objectif spécifique d'améliorer l'accessibilité des services de la ville de Tétouan pour l'ensemble des citoyens de la ville, et particulièrement pour les PSH, et par ailleurs de représenter un exemple pilote pour les acteurs de développement aux niveaux municipal, régional et national.

Le schéma présenté ci-dessous reflète la logique d'intervention du projet.



Le schéma de la page précédente identifie les actions menées dans le cadre du projet, les résultats attendus à court terme en fin de projet, et les effets à plus long terme (impacts). Les résultats attendus correspondent aux effets directs escomptés par les réalisations du projet. Les impacts intermédiaires découlent de ces effets directs, mais dépendent aussi du contexte extérieur (par exemple, d'autres actions menées au même moment par d'autres autorités publiques à une autre échelle).

Même si l'exercice d'évaluation a eu lieu en fin de projet, à un moment où les impacts sont encore difficiles à cerner, l'évaluation s'est attachée à mesurer les différents débuts d'effets à court terme du projet.

Le projet reposait sur les choix méthodologique suivant :

- l'implication recherchée d'une association locale de personnes handicapées et de 4 référents accessibilité pour assurer la pérennité des actions, avec un rôle de gestion partagée du projet entre le chef de projet de Handicap International et l'association partenaire,
- le choix d'une approche basée sur la concertation et une mobilisation pluri-acteurs, dans la logique d'une démarche de développement local inclusif,
- le choix d'une approche au niveau local, afin de réaliser des actions de proximité répondant directement aux besoins des personnes handicapées,
- la volonté d'obtenir une expérience pilote pouvant être reproductible sur d'autres villes,
- l'importance accordée à la sensibilisation et à la formation des acteurs locaux,
- le choix de mettre en accessibilité un circuit pilote, afin de mettre en exergue la logique de chaîne de déplacement,
- le principe de la mise en œuvre effective de la loi N° 10-03 de 2003 sur les accessibilités, qui impose les accessibilités sur les nouvelles constructions et non pas sur les bâtiments existants.

B. 2 ORGANISATION DES RESSOURCES HUMAINES

Le programme Handicap International au Maghreb a mobilisé les ressources humaines suivantes pour la mise en œuvre du projet, avec un rôle de gestion, d'appui-conseil et de soutien.

Au niveau de la mission Maroc

- 1 Chef de projet
- 1 coordinateur opérationnel Maroc

Au niveau du programme Maghreb

- 3 coordinateurs régionaux – technique, méthodologie et financier
- Un chargé de communication régional du programme
- Une chargée de capitalisation et de gestion des connaissances

Au niveau de la Fédération Handicap International

- 1 référent technique « Accessibilité/Développement Local Inclusif ».

Le partenaire La Colombe Blanche a mobilisé au niveau local une chargée de suivi du projet, salariée, mais également plusieurs cadres dirigeants qui se sont fortement investis sur le projet, notamment Ahmed Aidani, président, Talbi Ouafae, directrice et Abdelmalek Asrih, qui a notamment assuré plusieurs formations hautement appréciées par les acteurs formés.

La réalisation des formations sur l'accessibilité, du diagnostic et du guide accessibilité (Activité 1.4, Activité 2.2 et activité 3.1) ont été assurées par Monsieur BENMANSOUR Hassani Amal, architecte marocain certifié en accessibilité et enseignant à l'école d'architecture de Rabat, pour un contrat de 12.601 €.

Deux missions du référent technique DLI – Accessibilité de la Direction des Ressources Techniques du siège de HI ont été réalisées en octobre 2011 et octobre 2013.

B. 3 BUDGET SUR LES 3 ANS

Dépenses	Sous budget en Euros
Salaire personnel local directement affecté au projet	64 500
Salaire personnel d'appui + frais	22 900
Sous total Equipement et matériel	9 345
Sous total Bureaux locaux	11 016
Sous total Services/consultance/ missions externes	36 350
Logistique	17 800
Travaux de mise en accessibilité du circuit pilote	20 000
Coût administratif	12 733
TOTAL	194 644

C. LE CADRE DES ACTEURS DU PROJET

C. 1 LA COLOMBE BLANCHE

L'association La Colombe Blanche (ACB), partenaire choisi par Handicap International, a été créée en 1993 par des personnes handicapées de la région de Tétouan.

Son mandat actuel est la promotion des droits des personnes handicapées dans un environnement accessible et non discriminatoire.

L'ACB est passée par une période où elle proposait des services dans le domaine de l'insertion professionnelle, période qui a pris fin en 2009.

L'association est depuis lors investie dans le montage de projet dans le domaine du plaidoyer (avec le Parlement) et dans le domaine du renforcement des capacités des acteurs locaux.

Elle possède son propre immeuble dans la médina, avec un ascenseur, assurant l'accessibilité des 3 étages, ascenseur financé par la coopération espagnole.

Elle offre en RDC d'immeuble une cellule d'écoute et d'orientation à disposition des personnes handicapées de Tétouan.

Les membres leaders de l'ACB sont pour certains détachés par la commune de Tétouan (notamment le président fondateur et la directrice). L'association possède également au sein de son conseil d'administration Abdelmalek Asrih, ex vice-président du Collectif national et ex-conseiller de la ministre du développement social, par ailleurs président actuel du Réseau Nord (regroupant 13 associations du nord du Maroc), et enfin responsable de la division de l'action sociale de la commune urbaine de Tétouan.

L'ACB est impliqué dans un nouveau projet démarrant en mars 2014 et financé par l'UE sur la participation politique des PSH et l'intégration du handicap dans les politiques sectorielles (éducation, santé, accessibilité). Ce projet est en partenariat avec HI et le Réseau du nord.

Le chef du projet de HI sur l'accessibilité universelle à Tétouan qui se terminait fin février a été recruté début mars en tant que chef de projet de l'ACB sur ce nouveau projet financé par l'UE.

C. 2 LA CARTE DES ACTEURS

Le sociogramme ci-dessous présente l'ensemble des acteurs identifiés dans le cadre de la mission d'évaluation. Ce schéma permet de faire une distinction entre :

<p>Les autorités publiques</p> <p>Ministère de l'équipement : Direction des équipements publics de Rabat (conception de bâtiments publics de plus de 600 000 Euros)</p> <p>Ministère de la Solidarité</p> <p>Ministère de l'intérieur, Direction générale des collectivités locales (DGCL), Direction de la formation des cadres administratifs et techniques</p> <p>Commune urbaine de Tétouan (Elus et techniciens) Agence urbaine Wilaya : wali, division de l'Action Sociale, direction de l'équipement</p> <p>Délégation provinciale d'équipement et du transport Délégation Provinciale de l'Habitat, de l'Urbanisme et de la politique de la ville, Délégation Provinciale de la Santé, Délégation Provinciale de l'Education Nationale Délégation Provinciale de la sûreté nationale</p>	<p>Les acteurs de la mise en œuvre du projet</p> <p>HI La Colombe Blanche</p> <p>Comité de pilotage permanent du projet</p> <p>Experts associés Mr Benmansour, architecte à Casablanca Institut d'Urbanisme de Grenoble Targa – Aide Ecole Nationale d'architecture de Tétouan et son enseignante sur l'accessibilité</p> <p>Média, journalistes de la radio de Tétouan</p>
<p>Espace de concertation « accessibilité », composé de 25 personnes : dont les autorités publiques locales (commune, agence urbaine, wilaya), les services extérieurs, et les responsables des OPH de la ville.</p>	
<p>Les publics bénéficiaires</p> <p>Les personnes en situation de handicap de Tétouan ainsi que d'autres personnes à mobilité réduite (personnes de petite taille, personnes transportant des bagages, personnes âgées, femmes enceintes...)</p> <p>L'ensemble de la population, selon le principe de l'accessibilité universelle</p>	<p>Les cibles de l'action</p> <ul style="list-style-type: none"> - architectes, cadres et techniciens libéraux et institutionnels (100 personnes), - acteurs locaux non institutionnels et de la société civile (100 personnes) - 5 référents d'accessibilité issus des OPH - responsables des OPH de Tétouan (20 personnes).

III. ANALYSE DE CHAQUE COMPOSANTE

Cette partie analyse dans un premier temps les 3 composantes du projet sous l'angle de:

- la pertinence de la stratégie adoptée,
- leur efficacité en termes d'activités mises en œuvre et de résultats obtenus à la fin du projet.
- la pérennité des activités engagées.

Cette partie analyse aussi les difficultés rencontrées dans la conduite du projet, et évoque également comment le projet a réussi sur chacune des composantes à apprécier l'évolution du contexte local et à s'y adapter.

A. Composante 1 : sensibilisation-formation-plans d'actions concertés

Rappelons que le résultat attendu des activités de cette composante 1 était le suivant :

« **Les acteurs locaux de la ville de Tétouan sont sensibilisés aux concepts de handicap, développent leurs compétences techniques dans le domaine de l'accessibilité, et élaborent des plans d'actions concertés sur l'accessibilité..** ».

Activités 1.1 : Former quatre référents d'accessibilité à Tétouan

Indicateurs de résultat	Résultats atteints
IOV 1.1 : Au moins 4 référents d'accessibilité maîtrisent les principes d'accessibilité à la fin de la première année et conseillent les acteurs locaux (sur les années 2 et 3) pour intégrer les dimensions d'accessibilité dans leurs plans d'action	5 référents accessibilité sont en place en fin de projet, issus des OPH , maîtrisent les principes de l'accessibilité et sont en capacité d'expliquer pourquoi l'accessibilité est importante et comment l'intégrer dans les plans d'actions IOV ATTEINT

POINTS FORTS/ ACQUIS

- + **les critères de choix** de ces référents ont été déterminés et décidé dans le cadre de la première réunion de l'espace de concertation (16 mai 2011). Il s'agit de la motivation, la responsabilité, le bénévolat et la maîtrise des concepts liés au domaine du handicap, la représentation des différentes déficiences. Le choix final a été fait par l'équipe projet,
- + **bonne représentativité avec 4 OPH concernées par les référents** : un membre de l'association de parents autistes, 1 membre de l'association Hanane, 1 membre de l'association Louis Braille et 2 membres de l'ACB,
- + **forte mobilisation de ces référents bénévoles issus du monde associatif**, laissant augurer une pérennité de l'action de plaidoyer et une veille sur les travaux réalisés,

POINTS D'AMELIORATION /INTERROGATIONS

- **les référents n'ont pas la capacité de conseiller techniquement les acteurs locaux en fin de projet. Les personnes qui font véritablement référence en matière technique en fin de projet sont Rachid El Omari et Ahmed Aidani, tous les deux membres de l'ACB.** Cette reconnaissance est due au travail réalisé sur le guide d'accessibilité et sur l'aménagement du circuit pilote, comme nous le verrons plus avant dans le rapport,
- **il n'y a pas de référents accessibilité au sein des décideurs, alors que le document de projet prévoyait un référent au niveau de la commune.** Un attaché administratif de l'académie régionale de l'éducation avait été formé comme référent pendant la durée du projet, mais il a malheureusement dû quitter Tétouan.

Activités 1.2 : Elaborer une stratégie de plaidoyer par les référents d'accessibilité auprès des acteurs locaux, élaborer et diffuser des documents d'information et de sensibilisation :

POINTS FORTS

- + organisation en mars 2012 sur trois jours **d'un atelier de formation-action sur les techniques de communication et de plaidoyer**. Au bout des 3 jours, une proposition de stratégie de plaidoyer auprès des acteurs locaux était élaborée, puis ensuite validée par les membres de l'espace de concertation.
- + 3 modes de plaidoyer ont été déployés pendant la durée du projet :
 - + **65 rencontres avec les décideurs** (président de la commune, le Wali, l'agence urbaine, et d'autres acteurs clefs de la carte des acteurs (dossier remis à chaque rencontre) réalisé par les membres de l'ACB.
 - + **des courriers argumentés** envoyés par l'ensemble des OPH de la Ville aux décideurs. Par exemple un courrier envoyé au Wali pour demander l'intégration de l'accessibilité dans les transports (mémoire). Des courriers par ailleurs de plaintes de travaux mal réalisés en termes d'aménagement,
 - + **des chéquiers** remis aux référents pour faire une pétition à l'occasion de chaque constat d'une inaccessibilité dans un ERP (chéquier déposé dans des boîtes destinées à recevoir les remarques des usagers),
- + identification et priorisation de projets précis liés à des chantiers en cours sur la ville de Tétouan : **programme de réhabilitation de la médina, projet de cahier des charges de la gestion délégué des transports urbains, projet de la mise à niveau des trottoirs de la ville. Le chantier sur les transports publics** répondait à une opportunité contextuelle puisque plusieurs contrats de délégation de la gestion du transport urbain à Tétouan étaient à renouveler.

POINTS D'AMELIORATION

- **un site web a été créé pendant le projet (<http://www.accessibilite-tetouan.ma>)**, pour maximiser l'impact du plaidoyer et développer la communication autour des activités du projet. Ce site publiée en deux langues arabe et français présente pour l'instant des lacunes et ne donne pas une bonne image du projet et de l'ACB.

Activités 1.3 : Organiser des campagnes de sensibilisation sur l'accessibilité

Indicateurs de résultat	Résultats atteints
IOV 1.2 : A la fin du projet, au moins 100 acteurs institutionnels et 100 acteurs non institutionnels sont sensibilisés aux problématiques d'accessibilité.	80 personnes ont participé au séminaire de lancement de la campagne de sensibilisation, 1000 Personnes ont signé la pétition lors de la première campagne de collecte des signatures. Des centaines de personnes ont pu recevoir et lire les dépliants, et les affiches « billboards » restées pendant 3 mois sur les deux axes de la ville. 250 élèves sensibilisés par leurs pairs sur la 3 ^{ème} campagne de décembre 2013 IOV ATTEINT

POINTS FORTS / ACQUIS

- + **séminaire de lancement** du programme de sensibilisation et de plaidoyer, organisé le 16 mai 2012 **en collaboration avec l'agence urbaine de la province de Tétouan et l'Ordre des architectes** de la Région Tanger-Tétouan. Plus de 80 personnes ont participé, notamment plusieurs acteurs clés de la ville, le

Secrétaire général de la wilaya, le président de la commune urbaine, le président de l'Agence Urbaine de la Région, le Président de l'Ordre des architectes,

+ **3 campagnes de sensibilisation sont ensuite organisées :**



- 14 novembre 2012 : première campagne de collecte des signatures sur la place Moulay Mehdi, avec **500 dépliant distribués** et plus de **1000 signatures collectées**. 100 personnes ont participé à cette campagne, appartenant à la société civile (toutes les OPH de la ville, des associations féministes, des associations des Droits de l'Homme, le Président du club de football de Maghreb Tétouani), mais aussi le président de l'ordre des architectes de la ville. En parallèle à cette campagne de sensibilisation **deux grandes affiches « billboards »** de 3x4 mètres ont été installées pendant 3 mois sur deux grands axes de la ville ; à l'Avenue des FAR
 - 22 mars 2013 : la même action est reconduite avec l'intégration du conseil communal d'enfants et un lien avec le festival international du cinéma
 - 20 au 28 décembre 2013 : **sensibilisations par des « pairs » organisées dans 5 écoles par le conseil communal d'enfants pour des enfants de 6 à 14 ans (projection d'un film, ateliers de dessins avec l'institut des beaux-arts)**
- + **une sensibilisation à l'accessibilité qui constitue une bonne porte d'entrée à une sensibilisation plus globale au handicap, mettant en lumière de manière concrète les obstacles pour une pleine participation des PSH.** La question de l'égalité des droits des personnes handicapées reste en effet abstraite et parfois difficilement compréhensible pour le grand public.
- + **l'implication d'associations généralistes** comme un club de football dans la démarche est très intéressante puisqu'elle témoigne d'un décloisonnement de la question du handicap et de la multiplication des acteurs susceptibles de porter le message au niveau local,
- + **tous les acteurs rencontrés disent que le regard porté sur les personnes handicapées a changé positivement.** Les sensibilisations ont engendrées une dynamique de changement de mentalité,
- + **bonne couverture médiatique des activités (2 radios locales, une chaîne de TV nationale, presse écrite locale),**
- + perspective pour établir un programme de sensibilisation plus pérenne avec l'école Hassan 2,
- + actions de sensibilisation organisées avec un **budget disponible limité (7200 Euros)**, ce qui permet d'envisager leur poursuite en fin de projet sur la base du bénévolat.

Activité 1.4 Former les architectes et les professionnels de la planification urbaine de Tétouan sur l'accessibilité

POINTS FORTS/ACQUIS

- + septembre 2011 : 24 architectes et techniciens d'urbanisme (dont 5 libéraux) **ont bénéficié à 2 jours de formation** : une **formation d'une journée sur les approches de handicap ainsi que sur la loi d'accessibilité**, assurée bénévolement par Abdelmalek Asrih de l'ACB, et **une autre formation sur le développement local inclusif et l'accessibilité**, assuré par Mrs Benmansour et Hugues Nouvellet,
- + 20/22/06/2012 : 11 professionnels membres des Etablissements publics ont participé à une **formation/action sur les diagnostics de trois jours** assurée par Mr Benmansour. Cette formation a été articulée autour d'une journée sur les normes technique, puis de deux journées de formation/action sur l'élaboration de diagnostic.

POINTS D'AMELIORATIONS / INTERROGATIONS

- le narratif du projet prévoyait que « la formation d'au moins 20 architectes et professionnels de la planification urbaine engloberait 6 modules en raison de 3 jours chacun sur les concepts d'accessibilité, de situation de handicap, la chaîne de déplacement, le diagnostic d'accessibilité urbaine et architecturale verticale et horizontale, les normes internationales ». **Les formations des architectes sont passées de 18 jours prévus à 5 jours réalisés. L'impact en termes de renforcement des capacités n'est en conséquence pas le même qu'initialement espéré,**
- le narratif du projet prévoyait que « dans un souci de pérennité des actions du projet, le conseil régional de l'ordre des architectes et l'école régionale de l'architecture seront impliqués dans l'organisation et la mise en œuvre de ces formations ». **Il existe un module sur l'accessibilité à l'ENAT pour les étudiants de 2ème année, enseigné par Rabia Aoulad El Ghazi depuis 2011.** Cette formation apparaît complète, représentant 30 heures sur 6 mois, basée sur les normes, sur un diagnostic de bâtiment public, sur l'analyse d'un parcours urbain, et sur la conception d'un studio accessible. **Le module existant à l'ENAT depuis 2011 pour les étudiants aurait pu servir de base pour la formation continue des professionnels. C'était une option possible avec le choix d'un acteur local, qui présentait l'avantage d'être plus pérenne,**
- le narratif du projet prévoyait que « les architectes et les techniciens ayant bénéficiés de la formation dans l'activité 1.4 réaliseront, avec l'appui du coordinateur technique de Handicap International, des plans de mise en accessibilité du projet pilote (activité 2.3) ». **Cette idée de formation –action était repris dans les TDR lors de l'appel d'offre pour les formations en prévoyant « un travail sur un plan de mise en accessibilité des espaces urbains et des E.R.P, puis un atelier de travail sur les CPS (Cahier de prescriptions spéciales) des travaux selon les normes ». Cette formation– action n'a pas été réalisée, alors qu'elle représentait un réel intérêt pour renforcer les capacités des architectes locaux,**

CHANGEMENT DE PRATIQUE des ARCHITECTES ET PROFESSIONNELS

Indicateurs de résultats	Résultats atteints
IOV 1.4. : A la fin du projet, au moins 20 architectes et professionnels de la planification urbaine à Tétouan intègrent les principes de l'accessibilité dans le cadre de leur travail	Commune (2), agence urbaine (2), wilaya (3), sûreté nationale (1), Académie régionale éducation (2), tourisme (1), directeur et enseignante ENAT (2), architectes libéraux dont 1 qui a fait les plans de la place Mehdi (3), PCD (1), service de la wilaya chargé des cahier des charges de transport (1), président de l'ordre des architectes (1), commission de suivi des travaux de la médina (2) RESULTATS ATTEINTS

POINTS FORTS / ACQUIS

Malgré le déficit en formation constaté précédemment, force est de constater que les architectes et professionnels de la planification urbaine à Tétouan ont intégré les principes de l'accessibilité dans le cadre de leur travail :

- + la commune a engagé plusieurs actions intégrant l'accessibilité pendant la durée du projet :
 - o travaux de réhabilitation des avenues et de la médina, même si des malfaçons apparaissent parfois,
 - o convention signée avec l'ACB avec engagement de continuer les formations de ses architectes, et de réaliser les travaux dans les ERP diagnostiqués
 - o règlement local de la construction exigeant l'accessibilité en cours d'approbation par la wilaya
 - o récente intégration de l'accessibilité dans les plans d'aménagement des 3 quartiers principaux de la ville
- + les normes d'accessibilité sont présentes dans les circulaires envoyées récemment par le Directeur de l'Académie Régionale de l'Education à l'intention de tous les directeurs des établissements scolaires et les délégués provinciaux. Des travaux de mise en accessibilité ont été récemment réalisés sur le siège de l'Académie Régionale de l'Education,

- + **2 architectes** jouant un rôle important au sein des acteurs institutionnels :
 - o l'architecte responsable du service de l'urbanisme de la commune (Rachid Akdi) prête un réel intérêt à la question de l'accessibilité. Il a participé activement au diagnostic, ainsi qu'à la préparation de l'aménagement de la place Mehdi. **C'est un « allié » essentiel pour la pérennité du projet**
 - o un architecte de **l'agence urbaine** (Rachid Amerniss) a veillé par exemple à **l'intégration de l'accessibilité dans la charte d'aménagement de l'ancienne médina,**
- + le chef de la section matériel et immobilière de la direction provinciale de la sûreté nationale intègre systématiquement l'accessibilité dans tous les projets qu'il gère. Le commissariat du quartier administratif de Tétouan est un bon exemple de prises en considération des normes d'accessibilité durant les nouvelles constructions des établissements publics,
- + un ingénieur et deux architectes des travaux de la wilaya ont participé à l'élaboration des travaux de mise en accessibilité de la place Mehdi.



Rampe à l'académie régionale d'éducation



Rampe à l'entrée de la médina



Parking réservé à la mairie

POINTS D'AMELIORATION / INTERROGATIONS :

- très peu de changements des pratiques constatés chez les architectes libéraux,
- le renouvellement de plusieurs contrats de délégation de la gestion du transport urbain à Tétouan était une très bonne opportunité. Malheureusement cela s'est traduit par un simple équipement en rampes mécaniques de 6 bus,
- **les maîtres d'ouvrage n'intègrent pas encore systématiquement l'accessibilité dans leur cahier des charges pour lancer des consultations auprès des architectes.**

LIMITES ET CONTRAINTES LIEES A L'ENVIRONNEMENT DU PROJET

- dans le cadre des services déconcentrés de l'Etat notamment, **un changement de pratique doit être validé par des décideurs politiques situés au niveau national.** On atteint là une limite inhérente au projet local qui connaît une interdépendance avec le contexte national. « on ne peut rien faire tant qu'il n'y a pas de décret précis » a été la phrase la plus entendue durant la mission d'évaluation,
- **le non-respect par les ministères et services extérieurs, et notamment par la Direction des équipements publics du Ministère de l'équipement, qui conçoit les bâtiments publics de plus de 600 000 Euros, de la procédure de permis de construire et de demandes d'autorisation auprès des commissions locales dans le cadre de ses propres réalisations infrastructurales.** Cette attitude conforte les autres maîtres d'ouvrages qui y trouvent toutes les raisons de ne pas se plier eux-mêmes aux exigences de la loi,
- en attente d'un nouveau décret et de nouvelles normes nationales unifiées et améliorées, un véritable changement de pratique nécessiterait **l'adoption de règles locales d'accessibilité** et la mise en place d'une commission communale d'accessibilité, mais nous y reviendrons dans le cadre des préconisations.

Activité 1.5 Créer un espace de concertation sur l'accessibilité, élaborer et mettre en œuvre dans le cadre de leurs prévisions, d'un plan d'action concerté pour intégrer le circuit.

Depuis mai 2011, un espace de concertation « accessibilité » pluri-acteurs a été mis en place à Tétouan. Les activités 1.2 (plaidoyer) et 1.3 (sensibilisation) ont été les premiers supports sur lequel l'espace de concertation s'est appuyé pour démarrer son travail. Le pré diagnostic puis le diagnostic des 38 ERP (activité 2.1 et 2.2) ont représenté d'autres supports importants pour la concertation.

En s'appuyant sur le réseau relationnel de l'ACB, des contacts informels ont eu lieu au départ du projet et ont abouti à l'identification de personnes pouvant contribuer à des réflexions et des orientations au sein de l'espace de concertation.

Composition

Le comité de concertation est composé en plénière de **24 personnes** représentants les institutions et les OPH de la ville à savoir :

- la commune urbaine, l'agence urbaine, la wilaya, l'académie régionale de l'éducation, les délégations provinciale de la santé, de la sûreté urbaine, de l'habitat et de l'aménagement, de l'éducation, du tourisme
- l'ordre des architectes
- les OPH de la ville.

Fonctionnement / mode de décision

La première réunion de cet espace de concertation (16 mai 2011) s'est focalisée sur la définition d'un mode de fonctionnement de l'espace et la rédaction d'un projet de charte. La forme de l'espace de concertation est restée très souple.

2 comités plus techniques se sont créés pour préparer des activités plus spécifiques :

- un comité technique rassemblant des architectes (wilaya, tourisme, commune). Ce comité a eu du mal à exister et a été mobilisé surtout à l'occasion du diagnostic (choix de la méthodologie, choix des sites)
- un comité sensibilisation – plaidoyer, pour le suivi des actions avec les OPH et les référents. Ce comité est très actif et devrait sans aucun doute continuer son action après la fin du projet. Il est basé essentiellement sur les membres de l'ACB.

Objectifs du comité de concertation

- préparation des activités : sensibilisation, plaidoyer, formation, diagnostic
- validation des activités
- évaluation des activités

Lieu de réunion

ENAT dans un premier temps, puis hôtel El Yacouta, présentant une bonne accessibilité physique, mais relativement éloigné du centre, ce qui rend son accès difficile pour les personnes handicapées, notamment les mal voyants.

Empowerment

Les membres du comité ont bénéficié de l'ensemble des formations délivrées dans le cadre du projet :

Date	Thématique	Public	Formateur
oct. 2011 1 jour	Approche DLI – accessibilité universelle	Référents, architecte, membres de l'espace de concertation	Hugues Nouvellet Benmansour
sept 2011 1 jour	Approche handicap/ loi d'accessibilité	60 personnes en 2 groupes, dont les membres de l'espace de concertation	Abdelmalek Asrih ACB (bénévole)
mars 2012 3 jours	Technique de sensibilisation / plaidoyer	24 personnes dont les référents/ OPH/commune (7 femmes et 17 hommes, 17 personnes membres des OPH et 7 personnes membres des Etablissements publics	Abdelmalek Asrih ACB (bénévole)
23-25 avril 2012 3 jours	Technique d'animation de réunion et de communication	Référents avec quelques membres 14 personnes (dont 5 femmes et 9 hommes) ou (12 personnes appartenant à des OPH)	Consultant
20//06//2012 une journée	module handicap et accessibilité le matin, normes techniques sur l'accessibilité l'après midi	24 personnes dont le comité de concertation, plusieurs associations et techniciens, ingénieurs et architectes de différentes administrations	Benmousour
21 et 22/06/2012 deux journées	délimitation de l'aire de l'étude du diagnostic avec identification en groupe de tous les ERP, espaces publics et voiries prioritaires	19 personnes (8 membres des OPH, 11 personnes membres des Etablissements publics	Benmansour

Animation

L'animation de cet espace de concertation est assurée par l'équipe du projet ACB/Hi, qui réalise les invitations/ordre du jour/ compte rendu de réunion avec recommandations.

Niveau de satisfaction des OPH

Pour mesurer le niveau de satisfaction des OPH dans le cadre de l'espace de concertation, un indice de participation sociale et politique a été utilisé à l'occasion d'un focus groupe. Cet indice a permis d'évaluer trois dimensions de la participation des OPH :

1. la présence des organisations dans l'espace (présence croissante ou pas, représentation de tous les handicaps, équilibre femme-homme),
2. la qualité de l'intervention (meilleure expression orale, meilleure structuration des interventions, meilleure analyse politique, nombre et qualité des propositions...), faisant référence au renforcement des capacités des OPH durant le projet,
3. l'existence de projets, politiques et programmes surgissant de ces espaces et répondant aux demandes des OPH, faisant référence à l'impact de la concertation.

A chacune de ces dimensions a été attribuée une valeur oscillant de 0 à 4 :

- 0 : diminution très nette de la dimension considérée,
- 1 : diminution (significative mais pas excessive),
- 2 : stagnation,
- 3 : amélioration,
- 4 : amélioration très importante.

Nom de l'association	Alaouite	El Yousofiya	Louis Braille	Chem's Elkalif	Hanane	ACB	Sourds et muets	Yahya	Moyenne
présence	3.5	3	2.5	2.5	3	3	4	4	3.2/4
qualité de l'intervention	3	4	3.5	2.5	4	3	4	4	3.5/4
projets, politiques	3	3	2.5	2.5	0	2.5	0	0	1.7/4
Note global	9.5/12	10/12	8.5/12	7.5/12	7/12	8.5/12	8/12	8/12	8.4/12

1. **Concernant la présence des organisations dans l'espace, le niveau de satisfaction est très élevé avec une note moyenne de 3.2/4.** Les 8 OPH présentes sur Tétouan sont représentées, avec une représentation de tous les handicaps, et un équilibre femme-homme respecté. La participation des OPH a été très forte et constante sur les 3 années de vie de l'espace. Le processus de négociation pour la prise en compte de l'ensemble des PSH dans les messages et actions de plaidoyer a été très long, mais nécessaire. Il garantit aujourd'hui la solidité du réseau mis en place, et la pertinence des actions de plaidoyer développées. **Le projet a sans aucun doute eu le mérite de dynamiser le regroupement des associations locales. Concernant la représentativité des institutions** dans l'espace de concertation, Les OPH notent une instabilité des représentants des institutions dans l'espace de concertation. Les représentants envoyés par les services extérieurs ne sont pas toujours les bons. La direction de la sûreté nationale apparaît avoir une bonne pratique avec pour représentant le responsable des questions foncières et immobilières. Celui-ci peut concrètement intégrer l'accessibilité dans sa fonction puisque gérant directement les projets de construction ou de réaménagements
2. **le niveau de satisfaction sur la qualité de l'intervention est également très élevé pour les OPH avec une note moyenne de 3.5/4.** Les OPH notent une familiarisation avec de nombreux concepts nouveaux, et une satisfaction vis-à-vis des formations données, notamment en termes de plaidoyer et de connaissances du cadre législatif. **L'apport des formations, mais aussi des informations et des échanges engendrés dans l'espace de concertation ont pu générer dans l'ensemble une nette amélioration des compétences des OPH.**
3. **le niveau de satisfaction des OPH sur l'existence de projets, politiques et programmes surgissant de l'espace de concertation est par contre nettement moins élevé avec une note moyenne de 1.7/4.** Les OPH notent des difficultés pour rencontrer les services extérieurs « maitres d'ouvrage » des ERP diagnostiqués. Les représentants des institutions ne transmettent par ailleurs pas toujours les interrogations émises dans l'espace aux décideurs. L'action avortée de plaidoyer pour une prise en compte de l'accessibilité dans le cahier des charges des transports de bus est symptomatique du manque d'impact de l'espace de concertation en termes de réalisation concrète.

Niveau de satisfaction des acteurs institutionnels

L'ensemble des participants institutionnels font état des nombreux aspects positifs de cet espace : échange, acculturation, sensibilisation, ouverture d'esprit,Ils souhaitent une institutionnalisation de cet espace.

Indicateurs de résultats	Résultats atteints
IOV 1.3 3 plans d'action concertés sur l'accessibilité sont élaborés et au moins 1 est mis en œuvre sur la durée du projet	3 plans d'actions concertés ont été élaborés, dont 2 mis en œuvre : le plan de sensibilisation et le plan de plaidoyer. Seul le plan de mise en accessibilité de la ville n'a pas été mis en œuvre. Une convention a néanmoins été signée entre l'ACB et la commune en cours de projet, où la commune s'est engagée à réserver 200 000 Euros sur un projet accessibilité intégrer dans le PCD IOV ATTEINT

SYNTHESE / CONCLUSION SUR LA COMPOSANTE 1

Les résultats en termes d'information et de sensibilisation sur une thématique complètement nouvelle sont probants. Tous les interlocuteurs interrogés mettent en avant le succès de cette composante. Les 3 campagnes de sensibilisation ont connu un franc succès. L'accessibilité est devenue une thématique reconnue par tous, y compris au sein de la population. La sensibilisation par des pairs, c'est-à-dire d'élèves par d'autres élèves du conseil communal d'enfants est une action particulièrement innovante.

Le militantisme et l'activisme des associations de personnes handicapées, et notamment des membres de l'ACB, est un atout majeur en termes de plaidoyer exercé auprès des autorités locales. Les décideurs ont pris conscience de leur devoir vis-à-vis de l'accessibilité.

Les référents accessibilité ont développé leurs compétences dans le domaine de l'accessibilité grâce à de nombreuses formations. Les référents n'ont cependant pas l'expertise requise pour apporter des conseils techniques. Seul deux membres de l'ACB sont de fait réellement en position de « référents techniques ».

Le nombre de jours de formation apportés auprès des architectes et professionnels de la planification n'a pas été aussi important que prévu initialement. Le renforcement des capacités n'a par conséquent pas aussi élevé que prévu. Une meilleure collaboration avec l'école d'architecture de Tétouan et des formations –action sur la base de projets concrets de réalisation de travaux, comme par exemple sur la réalisation du circuit pilote prévu dans la composante 2, aurait eu un impact beaucoup plus important en termes de renforcement des capacités des architectes et professionnels de la planification.

Malgré ce nombre de journée de formations moins important que prévu, les architectes et professionnels de la planification urbaine à Tétouan ont intégré les principes de l'accessibilité dans le cadre de leur travail, et il existe de nombreux travaux visibles entrepris pendant la durée du projet intégrant l'accessibilité.

La création de l'espace de concertation, composé des institutions et des associations de personnes handicapées constitue une des grandes réussites du projet. La question de la pérennité et de l'institutionnalisation de cet espace informel demeure, mais nous y reviendrons dans les préconisations. L'approche de type DLI a bien fonctionné en termes de concertation avec la commune et la Willaya. La concertation ne débouche cependant encore que trop rarement sur des actions concrètes des autorités locales.

L'accord du wali obtenu en octobre 2013 sur la prise en charge financière des travaux par les services extérieurs sur les bâtiments diagnostiqués constitue cependant un point central en termes d'impact et de pérennité du projet.

B. Composante 2 : Mise en accessibilité d'un circuit pilote

Rappelons que le résultat attendu des activités de cette composante 2 était le suivant : « **Un circuit pilote de la ville de Tétouan est mis en adéquation avec les principes de l'accessibilité universelle et les normes internationales de l'accessibilité.** »

Activités 2.1 Coordonner une étude des besoins pour une identification participative d'un circuit à rendre accessible dans la ville de Tétouan.

Le travail de pré-diagnostic a été réalisé sur deux étapes.

1. **Un pré-diagnostic participatif**, mené par un consultant externe en septembre 2011, à travers une série d'entretiens individuels avec les responsables associatifs et 4 focus group avec des personnes en situation de handicap. Le rapport de cette étude précise les perceptions des personnes elles-mêmes sur l'accessibilité de l'environnement, identifie les principaux obstacles rencontrés par les personnes dans leur vie quotidienne pour accéder aux services, et donne des premières pistes de priorisation en termes de zone cible (médina, avenue des phares, le quartier administratif)

2. Une étude urbanistique comprenant des **diagnostics de certains quartiers** de la ville et d'une commune limitrophe, **réalisée en partenariat avec l'Ecole nationale d'architecture de Tétouan, l'association Targa-aide, et l'Institut d'urbanisme de Grenoble**. Cette étude, non prévue à l'origine, a fait suite à une proposition de l'association Targa – Aide, spécialisée dans l'accompagnement des collectivités marocaines dans l'élaboration des Plans Communaux de Développement (PCD). Elle a permis d'approfondir certains aspects du pré-diagnostic, et de **mobiliser l'Ecole Nationale d'Architecture de Tétouan** autour d'actions concrètes.

Pendant une semaine, des équipes d'étudiants marocains et français encadrées par des enseignants et des professionnels ont collecté un ensemble d'informations sur l'accès aux services dans la ville de Tétouan (notamment les services de santé, les services éducatifs, les services d'insertion et de formation professionnelle). Un ensemble de propositions ont été formulées pour renforcer l'accès des personnes handicapées à ces services. Par ailleurs, ces équipes **ont effectué un diagnostic de 5 parcours répartis dans la ville de Tétouan** et la commune de Dar Ben Karrich, la place Mehdi, l'avenue Mohamed D.

Ce travail a donné une forte visibilité au projet via une communication autour de l'étude et de ses résultats.

Les étudiants de Grenoble ont amenés des questionnements nouveaux (intégration de l'accessibilité dans le PCD par exemple).

Activité 2.2. : Mettre en œuvre un diagnostic d'accessibilité sur le circuit pilote retenu et rédiger les rapports et plan d'action des travaux à réaliser

Après appel à candidature où 3 candidats ont postulé (dont un espagnol), et après avoir retenu Mr Benmansour, le diagnostic de l'accessibilité de 38 lieux publics de la ville de Tétouan a été réalisé en juillet 2012, avec l'appui de quelques étudiants architectes de l'Ecole Nationale d'Architecture de Rabat, la participation de la commune, de l'agence urbaine, **et la participation de tous les membres de l'espace de concertation.**

POINTS FORTS / ACQUIS

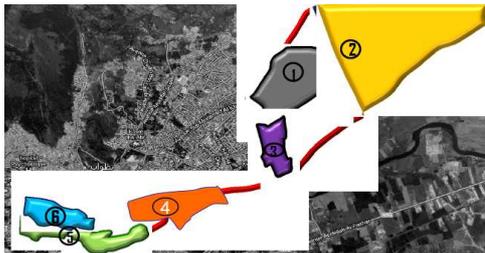
- + malgré l'aspect technique de ce diagnostic d'accessibilité, la **dimension participative**, notamment avec l'espace de concertation, a été respectée. Les acteurs locaux et les OPH de la ville ont été associés dès la conception jusqu'à la réalisation de cette activité du projet. Cela a permis un partage d'expérience, une sensibilisation aux obstacles des personnes à mobilité réduite, une meilleure relation de confiance entre les acteurs de la ville. Les diagnostics ont été réalisés sur chaque secteur **par une équipe de travail**, avec un responsable du secteur, (un architecte de la commune de Tétouan pour le secteur 1), et des membres d'associations. Cela a permis **de valoriser leurs ressources** et favoriser leur prise de confiance en elles, et **gagner en crédibilité** face aux pouvoirs publics locaux,
- + de **nombreux échanges** sur l'objectif en amont des diagnostics ont été faits **avec les maîtres d'ouvrage de chaque établissement concerné par les diagnostics**. L'ensemble des préconisations, recommandations et

conclusions du diagnostic d'accessibilité a été envoyé aux établissements concernés pour avis. Des réunions ont ensuite eu lieu sur la mise en œuvre des recommandations des diagnostics.

- + une **pluralité d'ERP avec des bâtiments administratifs** (siège wilaya, tribunal, perception, chambre de commerce..., **des bâtiments sportifs** (terrain polyvalent, complexe sportif), **des bâtiments scolaires** (ENAT, lycée, académie régionale de l'éducation), **des bâtiments sanitaires** (hôpital), **des jardins publics, des bâtiments privés (banque, télécom) des voiries et des rond points.**
- + une **pluralité d'acteurs institutionnels visés** (wilaya, habitat, jeunesse et sport, justice, éducation, emploi, santé...)

POINTS FAIBLES / INTERROGATIONS

- **le choix d'un « circuit pilote » n'a pas été fait avant le lancement du diagnostic.** Ce flou sur la notion centrale de circuit pilote a entraîné des difficultés pour la suite du projet. **Le choix du circuit pilote devait dans la logique du projet répondre aux cinq critères suivants :**
 1. **circuit issu du long travail de priorisation des 2 pré-diagnostics sur les équipements les plus fréquentés par les PSH**
 2. **circuit reprenant le principe clef de la chaîne de déplacement (avec un enchaînement voirie-ERP)**
 3. **circuit intégrant des aménagements pour différents handicaps, allant au-delà de « l'approche fauteuil roulant », afin de reprendre le principe clef de l'accessibilité universelle**
 4. **circuit hautement visible, afin de représenter une vitrine exemplaire connue sur Tétouan.**
 5. **circuit nécessairement peu étendu géographiquement compte tenu de la somme de 20 000 Euros réservée par le projet pour le financement des travaux (à moins de trouver d'autres partenaires financiers pour arriver à des réalisations conjointes et coordonnées),**



- **il n'y a pas eu après la phase de pré diagnostic de sélection d'un circuit pilote, comme prévu dans le narratif de projet.** Le choix d'un focus très large avec 6 secteurs géographiques de diagnostics a été fait lors de la mise en œuvre du diagnostic. Cette décision de réaliser une activité complémentaire au projet a eu des aspects très positifs, **mais elle a rendu l'atteinte du résultat attendu sur l'opérationnalité d'un circuit pilote difficile à réaliser**

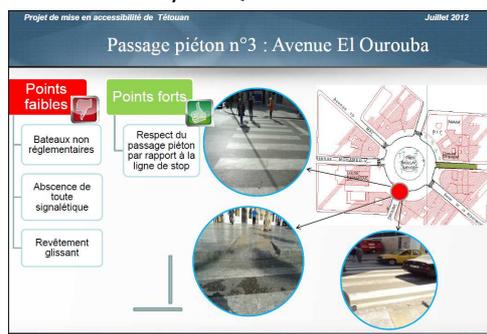
- **compte tenu de ce choix d'un focus très large, le consultant retenu n'a en effet pas pu réaliser de descriptif précis des travaux à réaliser, ni d'estimation financière, ni d'accompagnement dans les travaux, contrairement à ce qui était prévu dans le narratif du projet et dans les TDR, qui prévoyait de « proposer des scénarii d'amélioration des conditions d'accessibilités pour les futurs travaux de mise en accessibilité, de proposer les plans d' « accessibilisation » avec une estimation des coûts pour la mise en œuvre des scénarii, et de réaliser un appui conseil/ accompagnement de quelques travaux de mise en accessibilité selon le budget disponible. Ceci allant engendrer, comme nous le verrons un peu plus tard, un retard important pour la suite du projet dans l'engagement des travaux du circuit pilote, et par conséquent une difficulté à atteindre le résultat attendu.**
- **l'absence d'estimatif sommaire du coût des travaux pour les 38 lieux publics diagnostiqués est préjudiciable, car ce point est central et indispensable pour entraîner une décision des maîtres d'ouvrage d'engager des travaux. Comment un maître d'ouvrage peut-il prendre une décision d'engager des travaux quand il ne connaît pas le budget nécessaire à réserver ?**
- compte tenu de la bonne connaissance du sujet par Mme Rabia Aoulad El Ghazi, architecte en charge du module accessibilité des étudiants de 2^{ème} année de l'ENAT, le choix d'un acteur local pour la réalisation des diagnostics aurait laissé plus de perspectives pour la pérennité de l'action.
- un travail préalable plus important aurait pu être réalisé pour mieux cibler les ERP enquêtés : certains services extérieurs diagnostiqués étaient par exemple en location, ce qui a rendu le diagnostic peu utilisable.

Activité 2.3. Soutenir et accompagner la réalisation des travaux de mise en accessibilité du circuit pilote

Indicateurs de résultats	Résultats non atteints
IOV 2.1 : A la fin du projet, un circuit pilote accessible à la ville de Tétouan pour l'ensemble des citoyens et particulièrement les personnes à mobilité réduite est opérationnel	A la fin du projet, les travaux sur le circuit de la place Mehdi ne sont pas réalisés. RESULTATS NON ATTEINT

Le choix de la place Mehdi a été finalisé en novembre 2012, validé en réunion plénière de l'espace de concertation

POINTS FORTS / ACQUIS



+ Le choix de la place Moulay Mehdi, cœur historique de la ville et haut lieu de passage, respecte les critères de choix d'un circuit pilote (à l'exception du critère 3 mais nous y reviendrons dans les points d'amélioration). Il doit assurer notamment une très haute visibilité des travaux et peut contribuer à sensibiliser la société locale sur l'accessibilité. Le choix des travaux concerne plusieurs types de déficiences (physique pour les abaissées de trottoir, visuelle pour les bandes de guidage et les bandes d'éveil à la vigilance)

- + accord du président de la commune d'intervenir sur cette place symbolique, alors que le principe d'une expérience pilote menée par une ONG « étrangère » n'était pas bien compris en début de projet
- + accord du wali obtenu en octobre 2013 sur la prise en charge financière des travaux par la wilaya sur la place Mehdi, et par les services extérieurs sur les autres bâtiments diagnostiqués. **Ceci est un point central en termes d'impact et de pérennité du projet.** Alors que dans un premier temps HI envisageait de contractualiser avec les entreprises et de payer les travaux avec les 20 000 euros réservés à cet effet dans le projet, après discussion avec les services techniques de la Wilaya, **le Wali a donné son accord pour que la wilaya finance elle-même les travaux.** L'équipe projet s'est par conséquent reportée sur un circuit plus simple à réaliser dans le lycée Hassan 2, circuit comprenant des rampes et des toilettes accessibles.
- + un architecte de la commune a mis sur plans les travaux envisagés sur la place Mehdi (bandes podotactiles, bateaux, bande de guidages). Il a de part cet exercice augmenté ses compétences en accessibilité

POINTS D'AMÉLIORATIONS / INTERROGATIONS

- les travaux n'ont pas pu être réalisés sur l'année 2013 comme initialement prévu, et n'ont pas pu non plus être réalisés avant la fin du projet. **Avant la phase de travaux, 5 activités supplémentaires non prévues dans le narratif du projet ont en effet dû être mises en place :**
 1. descriptif quantitatif des travaux à réaliser, c'est-à-dire définition du matériel souhaité (clous métalliques pour les bandes d'éveil à la vigilance sur chaque traversée de voirie, bandes métallique de guidage 3 bandes), et indication des quantités nécessaires,
 2. croquis des aménagements prévus,
 3. validation des travaux par la commune puis la wilaya, sur un endroit stratégique où il est impératif d'allier justesse technique et esthétique. La place a en effet fait l'objet d'importants travaux inaugurés il y a seulement quelques années par sa majesté le roi du Maroc,
 4. réalisation d'un CPS (cahier de prescription spéciale), nécessaires au lancement d'un appel d'offres auprès d'entreprises locales, dans un contexte où le marché économique et la filière ne sont pas existants sur l'accessibilité,
 5. obtention des autorisations administratives nécessaires, nécessitant l'intervention d'un architecte.

- le descriptif des travaux du circuit pilote ainsi que l'estimation financière n'ayant pas été réalisé comme prévu en activité 2.2 du projet (diagnostic), les techniciens de la commune ont demandé à l'équipe projet en début d'année 2013 d'établir le CPS (cahier de prescription spéciale), afin de définir le matériel posé, les croquis, ainsi qu'une estimation budgétaire, pour lancer une consultation d'entreprises. Compte tenu du manque d'expérience de l'équipe projet sur cette activité très technique relevant des compétences d'un architecte ou d'un urbaniste, **l'établissement du CPS a demandé beaucoup de temps** (exemple : plusieurs semaines pour trouver des entreprises pouvant fournir des clous podotactiles en métal pour les bandes d'éveil à la vigilance, clous rendus nécessaires par la présence de marbre sur la place),
- le projet de cahier de prescription spéciale a été remis par l'équipe projet à la commune en juillet 2013, avec une estimation du coût des travaux de 40 000 Euros. Après consultations des entreprises en fin d'année 2013, les propositions des entreprises se sont élevées jusqu'à 400 000 Euros. **Le marché a par conséquent dû être déclaré infructueux,**
- **Le projet de la place Moulay Mehdi n'intègre pas au stade actuel un des cinq critères d'un circuit pilote : celui de la chaîne de déplacement. Pour s'assurer de la vocation de parcours pilote de cette place, il faudrait intégrer au moins un ERP à proximité de la place.** Le siège de l'association Louis Braille, situé à quelques mètres de la place, semble par exemple intéressant pour retrouver un lien ERP-voirie,
- La longueur dans la réalisation des travaux a engendré des attentes et des crispations. La commune attend par exemple avec impatience la réalisation des travaux. « Il faut finaliser le projet », « il faut terminer », a précisé à deux reprises le responsable du service urbanisme de la commune lors de l'entretien d'évaluation.

LIMITES ET CONTRAINTES LIEES A L'ENVIRONNEMENT DU PROJET

- dans un contexte où l'activité économique et la filière sur le « marché » de l'accessibilité n'existe pas encore au Maroc, l'exercice d'estimation du coût des travaux a été particulièrement difficile. L'équipe du projet n'a en effet pas pu s'appuyer sur des références nationales existantes, par exemple sur la fourniture et la pose de bande de guidage. Ce contexte explique pourquoi le premier marché a été déclaré infructueux.

Indicateurs de résultats	Résultats atteints
IOV 2.2 : Au moins 10 travaux de mise en accessibilité sont réalisés durant la période du projet avec l'appui technique et financier du projet et répondent aux normes internationales de l'accessibilité	Un circuit réalisé sur le lycée Hassan 2 en année 3 grâce au financement du projet, avec 14 000 E de travaux engagé : toilettes accessibles (1), parcours complet pour circuler sur l'ensemble du lycée (7 rampes), et réalisation d'une rampe d'accès au terrain de sport

Rampe de 43 m de long



POINTS FORTS

- bonne adaptabilité de l'équipe projet qui a su rebondir suite à la décision du wali en octobre 2013 de financer les travaux de la place Mehdi,
- les travaux sur le lycée **Hassan 2 présentent un caractère exemplaire**, avec notamment une rampe d'accès au terrain de sport de 43 mètres de long, pour remédier à un accès par escalier et un dénivelé d'environ 2 mètres,
- réalisation de tous les plans d'aménagement avec une description détaillée de l'ensemble des travaux à mettre en œuvre

POINTS D'AMÉLIORATIONS / INTERROGATIONS

- **Il aurait fallu mettre en place un contrat de délégation de maîtrise d'ouvrage entre la délégation provinciale de l'éducation et HI, avant que HI ne contractualise avec les entreprises** sur les travaux du lycée Hassan 2.

SYNTHESE / CONCLUSION SUR LA COMPOSANTE 2 :

L'absence d'un choix clair du site pilote à la fin de la phase de pré diagnostic (2.1) a engendré la non réalisation d'un descriptif de travaux précis et d'une estimation dans le cadre du diagnostic (2.2). La non réalisation du descriptif et de l'estimation a obligé l'équipe projet a réalisé cette activité très technique relevant des compétences d'un architecte et/ou d'un urbaniste avant de pouvoir mettre en œuvre l'activité 2.3.

La non réalisation de l'activité 2.3 de travaux sur le circuit pilote n'a pas permis de bénéficier de la visibilité recherché d'une infrastructure mise en accessibilité et de son effet mobilisateur. Le délai entre le diagnostic de juillet 2012, le choix de la place en fin d'année 2012 et la réalisation des travaux de la place Moulay Mehdi est très long, mais s'explique par les grandes difficultés d'obtenir les autorisations nécessaires du wali pour l'aménagement, et par la grande difficulté de sélectionner des entreprises locales dans un contexte où le marché économique et la filière ne sont pas existants sur l'accessibilité (absence d'entreprises basées au Maroc connaissant les matériaux à poser (bandes d'éveil à la vigilance, bande de guidage).

La méconnaissance par l'équipe projet des circuits administratifs pour obtenir une autorisation de travaux, ainsi que sa méconnaissance de la phase de préparation des travaux, explique également le retard dans la mise en œuvre de l'activité 2.3.

Les leçons apprises pour passer d'un diagnostic d'accessibilité à la réalisation de travaux (descriptif quantitatif des travaux, estimation de prix, autorisations administratives, consultation d'entreprises....) auraient pu faire l'objet d'une capitalisation très intéressante pour le programme HI Maghreb et pour l'ensemble des programmes de HI.

Le délai très long pour préparer les travaux sur le circuit pilote a cependant eu au moins trois effets positifs :

- il a permis un important renforcement des capacités techniques de l'équipe projet,
- il a permis l'accord du wali en octobre 2013 sur la prise en charge financière des travaux du circuit pilote. Ce point constitue un indicateur central en termes d'impact et de pérennité du projet,
- il a permis de bien réfléchir à la nature des travaux à réaliser, afin que ceux-ci soient les plus adaptés à la situation exceptionnelle de cette place.

Même si elle n'était pas prévue dans le projet initial, l'élaboration de 38 diagnostics concertés de l'accessibilité de lieux stratégiques de la ville de Tétouan constitue à postériori une grande réussite du projet, après les activités de sensibilisation, de plaidoyer et de concertation de la composante 1.

L'élaboration de ces 38 diagnostics a permise :

- une sensibilisation efficace pour ceux qui ont participé à leur élaboration sur les obstacles rencontrés par les personnes handicapées pour une pleine insertion dans la vie de la cité, et la manière de supprimer ces obstacles,
- un plaidoyer efficace vis-à-vis des maîtres d'ouvrage concernés,
- une opportunité pour de nombreux acteurs locaux participants de renforcer leur capacité avec une approche concrète de l'accessibilité, plus pertinente que des approches théoriques,
- une opportunité de prise de confiance et de gain en représentativité pour les OPH,
- une support pour le bon fonctionnement de l'espace de concertation multi acteurs.

Ces diagnostics demeurent et peuvent servir de base de travail pour la pérennisation de l'espace de concertation, comme nous le verrons dans les préconisations. D'autres diagnostics peuvent être envisagés en partenariat avec l'ENAT sur le long terme. Ce sont pour les OPH les meilleurs outils de plaidoyer envisageables auprès des nombreux services extérieurs concernés par les diagnostics.

C Composante 3 : Duplication de l'expérience pilote

Rappelons que le résultat des activités de cette composante 3 était le suivant :

Les acteurs de développement ont à leur disposition des outils de référence et de capitalisation sur l'accessibilité qui favorisent la duplication de l'expérience ailleurs à Tétouan et dans d'autres villes du Maroc».

Activité 3.1. Rédiger et diffuser un guide simplifié « accessibilité physique urbaine et architecturale universelle ».

Un guide technique simplifié sur l'accessibilité de l'espace urbain et des établissements recevant du public à destination des architectes, techniciens ou même OPH sur l'accessibilité a été réalisé. Ce guide constitue un rappel des normes universelles d'accessibilité. Ce guide a été diffusé en fin de projet, lors du séminaire de clôture du projet.

POINTS FORTS

- + **ce guide est intéressant car ce document est bien réalisé et bien illustré. Il peut constituer une référence technique pour tous les professionnels de Tétouan.** Il a été proposé pendant la mission d'évaluation que ce guide puisse être diffusé par la commune à destination de tous les pétitionnaires d'autorisation de construire,
- + après une première version très dense produit par Mr Ben Mansour, le chef de projet s'est attaché à rendre **ce guide plus simple et plus pédagogique, ce qui a fortement contribué au renforcement de ses capacités techniques.**

POINT D'AMELIORATION

- **il manque le point clef de l'entrée des ERP dans le guide !** (nécessité de rampe en cas de bâtiment surélevé par rapport à la voirie, largeur et type de porte, identification facilité de l'entrée principale...). C'est un point fondamental qui représente le passage entre l'espace public et l'ERP, en d'autres termes le symbole de la chaîne de déplacement ! Il faut **absolument rajouter ce point avant une diffusion à plus large échelle** du guide. **La proximité d'une place de stationnement réservée à proximité de l'entrée est un autre point important manquant.** Il y a d'autres points moins importants manquants, par exemple un point sur les portes intérieures (largeur, espace de manœuvre nécessaire). La présence d'une page consacré aux douches ne parait par ailleurs pas fondamentale sur un guide ERP !
- à noter que ces points oubliés par le consultant dans le document fourni, n'ont pas été repérés et signalés par la chaîne des personnes en appui technique du projet,
- **le guide aurait pu être programmé et sortir plus tôt, en fin de première année.** Il aurait alors pu servir d'outil de base pour les formations.

Activité 3.2 Médiatisation radiophonique de l'expérience, réalisation et diffusion d'un film documentaire sur l'accessibilité

- un reportage vidéo a été réalisé dans le cadre du partenariat avec l'Ecole Nationale d'Architecture de Tétouan et de l'étude menée par les étudiants, pour sensibiliser aux difficultés quotidiennes rencontrées par les personnes handicapées dans leur déplacement en ville.
- un film de bonne facture de 10 minutes montrant à la fois les activités du projet, interviewant les principaux protagonistes et évoquant les principaux messages clefs a été réalisé en février 2014. Il est dommage qu'il n'ait pas été diffusé lors du séminaire de clôture.

Activité 3.3. Capitaliser l'expérience

Indicateurs de résultats	Résultats atteints
IOV 3.1 A la fin du projet, un document méthodologique de capitalisation de l'expérience ainsi qu'un film sont élaborés et diffusés en 100 exemplaires auprès des acteurs locaux, les élus des autres villes environnantes et dans d'autres régions du Maroc	<ul style="list-style-type: none"> - 1 capitalisation sur l'action de sensibilisation-plaidoyer en arabe, distribué pendant le séminaire de clôture - 1 film de 10 minutes capitalisant sur l'ensemble du projet - 1 capitalisation sur le processus de mobilisation pluri acteurs avec un focus sur le processus de diagnostic d'accessibilité en cours de finalisation <p>RESULTATS PARTIELLEMENT ATTEINTS</p>

Les composantes de capitalisation et diffusion des expériences acquises pour une plus large diffusion de l'approche étaient importantes, au regard de l'objectif spécifique du projet de représenter un exemple pilote pour les acteurs de développement aux niveaux municipal, régional et national.

POINT FORT / ACQUIS

- + le film de 10 minutes réalisé en février 2014 constitue une bonne capitalisation sur l'ensemble du projet. Un sous-titrage en français apporterait cependant une accessibilité plus grande,
- + la thématique de capitalisation du document en cours de finalisation choisie par l'équipe projet est le **processus de mobilisation pluri acteurs** avec un **focus sur le processus de diagnostic d'accessibilité**. La thématique choisie semble pertinente dans la mesure où cela correspond à un point fort du projet.

POINT D'AMELIORATION / INTERROGATION

- la capitalisation est un processus de collecte et d'analyse de l'information relative à une expérience donnée, en vue d'en tirer des leçons et de les partager. **Or le document de capitalisation existant comporte très peu d'analyses**, en compilant un certain nombre d'informations sans prise de recul suffisante,
- le document ne fait que très peu apparaître :
 - o **le savoir-faire**, les compétences, connaissances utiles pour réaliser les activités. Quels obstacles ont été par exemple identifiés dans l'animation de l'espace de concertation ou dans la réalisation des diagnostics, quelles difficultés ont été rencontrées, comment ont-elles été contournées, dépassées ou résolues?
 - o **les bonnes pratiques**, c'est-à-dire les approches ou pratiques dont on estime qu'elles permettent d'atteindre un objectif. Quelles sont par exemple les méthodes qui ont bien marché pour arriver à faire vivre l'espace de concertation? Quels ont été les facteurs favorables?
- la capitalisation se différencie de l'évaluation dans la mesure où c'est une démarche introspective, contrairement à l'évaluation qui apporte un regard externe. **Ce sont les acteurs eux-mêmes qui peuvent capitaliser.** Il est très difficile de capitaliser sur une action menée par quelqu'un d'autre! **Le consultant doit cependant accompagner la capitalisation, en amenant des outils, des méthodes**, en facilitant le dialogue et l'introspection. Il doit permettre d'aller au-delà de la description, faire « accoucher » les acteurs de ses savoir-faire et bonnes pratiques. **Le consultant choisi n'a visiblement pas les compétences pour cela,**

Activité 3.4. Elaborer deux nouveaux projets pour la duplication ou le développement de circuits accessibles universels dans les autres quartiers de la ville et/ou de la région

Indicateurs de résultats	Résultats atteints
IOV 3.2 A la fin du projet, 2 nouveaux projets sont élaborés pour une duplication de l'expérience sur d'autres sites de la ville de Tétouan	<p>3 nouveaux projets ont été élaborés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - projet sur l'accessibilité avec la commune rurale de DAR BENKARIH, soumis dans le cadre d'un appel à projet au Ministère de l'Habitat, de l'Urbanisme et la Politique de la ville - projet sur des circuits accessibles pour la commune urbaine de Tétouan, intégré au Plan communal de développement (PCD) et soumis à la coopération bilatérale France Maroc - nouveau projet démarrant en mars 2014 et financé par l'UE sur la participation politique des PSH et l'intégration du handicap dans les politiques sectoriels, intégrant l'accessibilité comme thématique transversale <p>RESULTATS ATTEINTS</p>

SYNTHESE / CONCLUSION SUR LA COMPOSANTE 3 :

Le guide d'accessibilité constitue le principal outil de référence produit à la fin du projet. Il est cependant perfectible et est symptomatique des progrès à réaliser en termes d'appui technique sur ce type de projet.

Après avoir intégré les éléments manquants, notamment sur les places de stationnement réservées de proximité et l'entrée des ERP, ce guide devrait être diffusé très largement.

La commune devrait être impliquée dans cette large diffusion.

Le film de 10 minutes montrant à la fois l'ensemble des activités conduites pendant le projet, interviewant les principaux protagonistes et évoquant les principaux messages clefs est aussi un outil de référence intéressant **et mériterait également une bien plus grande diffusion.**

Au regard de l'objectif de recherche d'outils de référence pour favoriser la duplication de l'expérience, la thématique de capitalisation choisie en cours de projet correspond à un point fort du projet : le processus de mobilisation pluri-acteurs avec un focus sur le processus de diagnostic d'accessibilité. Le consultant choisi pour la réalisation de ce travail n'a malheureusement pas eu la capacité nécessaire pour permettre à l'équipe projet de prendre le recul nécessaire pour analyser les savoir-faire et les bonnes pratiques utilisés pour assurer cette mobilisation pluri-acteurs. **Le document existant ne constitue pas un outil de référence et ne pourra pas favoriser la duplication de l'expérience.**

Dans une autre perspective que la recherche de duplication de l'expérience, les leçons apprises pour passer de la phase d'un diagnostic d'accessibilité à la phase de réalisation des travaux auraient pu faire l'objet d'une capitalisation très intéressante pour le programme HI Maghreb et pour l'ensemble des programmes de HI.

Ce travail aurait permis de décrire précisément les phases de descriptif quantitatif des travaux, d'élaboration de croquis des aménagements prévus, de validation des travaux par le maître d'ouvrage, d'estimation des coûts des travaux, de démarches d'autorisations administratives, de réalisation d'un CPS (cahier de prescription spéciale), et de consultation d'entreprises.

IV. EVALUATION GLOBALE DU PROJET

La partie précédente de ce rapport était consacrée à une analyse de chaque composante au regard principal de l'efficacité et de la pertinence, même si les questions de la pérennité et de l'efficience ont été également évoquées.

Cette partie procède maintenant à l'analyse plus globale du projet, en centrant notamment l'observation sur :

- le comportement des partenaires du projet et la pertinence de la stratégie de partenariat choisie,
- la pertinence du cadre méthodologique d'intervention à travers l'analyse de la pertinence du cadre logique du projet, ainsi que la pertinence de l'organisation du projet.

Comme la partie précédente, cette partie s'attachera à mettre l'accent sur les points forts et les acquis durables de la démarche engagée par HI, et à mettre aussi en avant ce qui relève des limites ou interrogations inhérentes aux actions entreprises.

A. LE COMPORTEMENT DES PARTENAIRES ET L'APPROCHE PARTENARIALE

L'approche de développement local choisie par le projet, qui cherchait à impliquer l'ensemble des acteurs d'un territoire dans la définition et la mise en œuvre d'un projet local concerté et approprié à tous, pose la question des partenariats instaurés durant le projet au niveau local.

A. 1 PARTENARIAT ENTRE HI ET LA COLOMBE BLANCHE

Il n'y a pas eu de distribution des rôles et des responsabilités claires entre HI et l'ACB, mais un véritable travail d'équipe. Le chef de projet HI s'est véritablement fondu dans l'équipe ACB.

Son intégration officielle dans l'équipe ACB en fin de projet n'est en ce sens pas une grande surprise. Il est assez fortement monté en compétence pendant le projet sur la thématique de l'accessibilité, et son intégration au sein de l'ACB au 1^{er} mars 2014 constitue un renforcement certains des capacités de l'association sur une thématique centrale pour leur projet associatif.

L'ensemble des acteurs rencontrés pendant l'évaluation fait systématiquement référence à l'ACB et très peu à Handicap International, ce qui est un bon indicateur en termes de pérennité.

POINTS FORTS

- + **instauration d'une profonde confiance mutuelle entre le chef de projet de Handicap International et son partenaire.** Le Comité de Pilotage Permanent du projet, composé du Président, de la Directrice de l'association partenaire et de la chargée de suivi de projet Accessibilités, et pour HI, du chef de projet, a été un lieu d'information mutuelle et de réflexion pour la mise en place des activités du projet,
- + **l'ACB est très impliquée dans le projet** et se l'est totalement approprié, au point de conditionner son propre développement à la réussite de celui-ci. Elle manifeste un réel esprit partenarial et associatif et joue pleinement son rôle de moteur du projet. Son influence sur l'environnement s'est considérablement développée. Elle **représente donc aujourd'hui un partenaire fiable et efficace pour HI, et un interlocuteur de plus en plus incontournable pour les autorités locales et nationales.** L'ACB a entamé un processus de réflexion stratégique en parallèle à ce projet pour l'élaboration de sa stratégie pluriannuelle,
- + les membres leaders de l'ACB sont pour certains détachés par la commune de Tétouan (notamment le président et la directrice). Abdelmalek Asrih, co-fondateur de l'ACB en 1993, après un passage au niveau national en tant que vice-président du Collectif national puis conseiller du ministère du développement social, est aujourd'hui un cadre de la commune de Tétouan, ce qui constitue un positionnement extrêmement intéressant en termes de plaidoyer interne au sein de la commune,
- + l'ACB est impliquée dans un nouveau projet financé par l'UE sur la participation politique des PSH et l'intégration du handicap dans les politiques sectorielles (éducation, santé, accessibilité). Ce projet est en partenariat avec HI et le réseau du nord.

A. 2 PARTENARIAT ENTRE LES ASSOCIATIONS LOCALES ET LES AUTORITES LOCALES

Activités prévues sur les 4 ans	Activités réalisées/Résultats atteints
IOV 1 de l'objectif global Les politiques et programmes sociaux de la ville sont élaborés et mis en œuvre dans le cadre d'une concertation entre acteurs institutionnels et associatifs, incluant les associations de personnes handicapées.	La création d'un espace de concertation associant les responsables des politiques d'aménagement et les usagers en situation de handicap pour la planification des projets de mise en accessibilité constitue une démarche nouvelle susceptible d'être réinvestie de façon plus globale dans les politiques d'aménagement portées par les autorités locales. LE PROJET A CONTRIBUE A L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF GENERAL

Ce projet de développement local avait pour ambition de créer le dialogue entre la société civile et les autorités locales. L'enjeu était de favoriser une compréhension mutuelle afin d'être plus efficace dans la mise en œuvre d'actions concertées et partagées, et d'intégrer la société civile dans les processus de prise de décision du développement local.

POINTS FORTS / ACQUIS

- + la mise en œuvre d'**une démarche de développement local privilégiant une approche d'implication de l'ensemble des acteurs présents sur le territoire, pouvoir municipal et services déconcentrés compris**. Malgré les difficultés qu'implique ce genre de démarche, on ne peut que louer le parti pris au départ de ce projet de mettre en place un mécanisme de concertation entre l'ensemble des acteurs concernés par la problématique du handicap dans une perspective de développement local,
- + le projet a réussi à créer une **dynamique territoriale en mobilisant un très large champ d'acteurs** : les collectivités territoriales, les services déconcentrés de l'Etat, la société civile, et les personnes handicapées. C'était une gageure car ces acteurs n'avaient que rarement l'habitude de travailler ensemble. La mise en relation des acteurs dans le cadre de l'espace de concertation a été réalisé grâce notamment au réseau préexistant entretenu par l'ACB depuis de nombreuses années, et par les compétences du chef de projet, professionnel du développement local,
- + **la commune est un acteur particulièrement mobilisé : une convention a été signée entre l'ACB et la commune en cours de projet**. La commune s'est engagée à réaliser les recommandations des diagnostics, à continuer les formations des architectes, et s'est engagée à réserver 200 000 Euros sur un projet accessibilité intégrer dans le plan communal de développement (PCD). L'intégration d'un plan de mise en accessibilité dans le PCD est une autre preuve tangible de l'engagement de la commune. Ce plan a été choisi par la coopération française et est en attente de financement.
- + **le niveau de satisfaction de l'ensemble des participants à l'espace de concertation est élevé. Le projet a sans aucun doute eu le mérite de mettre autour de la table des acteurs qui n'avaient jamais eu l'occasion de travailler ensemble**. L'ensemble des participants institutionnels fait état des nombreux aspects positifs de cet espace : échange, acculturation, sensibilisation, ouverture d'esprit. Les OPH notent également une familiarisation avec de nombreux concepts nouveaux. **L'apport des informations et des échanges engendrés dans l'espace de concertation a pu générer une nette amélioration des compétences des participants**. Cette meilleure connaissance réciproque laisse augurer des perspectives de partenariat dans les années futures.

A. 3 PARTENARIAT AVEC L'ENAT

Un module accessibilité assez complet, représentant 30 heures, existe à l'ENAT depuis 2011. Le directeur exprime par ailleurs son intérêt pour travailler localement sur cette thématique de l'accessibilité, en partenariat avec les acteurs locaux.

L'ENAT aurait sans doute pu être un acteur plus important dans la mise en œuvre du projet. Mais ses compétences en termes d'accessibilité n'étaient sans doute pas encore suffisamment visibles sur les années

2011 et 2012, puisque le module accessibilité a été créé en 2011 au même moment que le démarrage du projet.

Le partenariat avec l'ENAT s'est révélé très bon sur la première phase du projet, avec la mise à disposition de bâtiments pour des réunions, l'accueil des étudiants de Grenoble, la participation active des étudiants aux pré-diagnostic. Les relations ont ensuite été plus « distantes », vraisemblablement en raison du choix de Mr Benmansour pour la réalisation du diagnostic. Ce consultant choisi après appel d'offre pour sa renommée nationale est venu à Tétouan avec des étudiants de l'école d'architecture de Rabat, ce qui a pu froisser quelques susceptibilités du côté de l'ENAT.

Compte tenu de la bonne connaissance du sujet par Mme Rabia Aoulad El Ghazi, architecte en charge du module accessibilité des étudiants de 2^{ème} année de l'ENAT, le choix d'un acteur local pour la réalisation des diagnostics aurait laissé plus de perspectives pour la pérennité de l'action. L'ENAT aurait pu être alors un acteur « allié » pour faciliter la réalisation des **dossiers de réalisations des travaux (descriptif précis des travaux, croquis ou plans de réalisation, estimation des travaux)**.

Il y a de toute évidence une stratégie gagnant-gagnant à construire entre l'ENAT et l'ACB. Il pourrait à ce sujet être envisagé d'intégrer une intervention de l'ACB sur les principes de la CRDPH et de l'accessibilité universelle dans le module accessibilité, mais nous y reviendront dans le cadre du chapitre sur les préconisations.

Les étudiants pourraient d'un autre côté réaliser des diagnostics sur des ERP et voiries de Tétouan, dans le cadre de l'espace de concertation.

Il y a cependant un risque de rivalité ACB / ENAT autour de la reconnaissance de « référent technique ». Ce point est à traiter avec diplomatie car les architectes ne semblent pas prêts à reconnaître une quelconque « expertise d'usage » à l'ACB.

B. LA PERTINENCE DU CADRE METHODOLOGIQUE D'INTERVENTION

B. 1 LA PERTINENCE DU CADRE LOGIQUE

POINTS FORT / ACQUIS

- + les stratégies développées se sont révélées globalement efficaces et pertinentes pour attendre les résultats attendus, avec 7 indicateurs sur 9 atteints :

7 IOV verts : <ul style="list-style-type: none">- référents d'accessibilité en place et en veille- grand public sensibilisé- professionnels intégrant la thématique dans leur pratique- plans d'actions concertées élaborés- 2 nouveaux projets de circuit accessible élaborés- 10 travaux réalisés avec l'appui technique et financier- contribution à l'élaboration de politiques locales concertées	1 IOV orange : <ul style="list-style-type: none">- une capitalisation sur deux disponible	1 IOV rouge : <ul style="list-style-type: none">- circuit pilote non opérationnel
---	--	--

- + la mise en œuvre du projet a intégré les **grands axes d'intervention proposés dans le document de positionnement technique de Handicap International** : actions de sensibilisation, de formations, d'échanges de bonnes pratiques, des diagnostics, de travaux d'accessibilité à caractère d'exemples et de développement de plans locaux de mise en accessibilité. **A n'en point douter, la combinaison de cet ensemble a permis de :**

- o faire évoluer le regard de l'ensemble des acteurs sur la problématique de l'accessibilité,
- o affirmer l'ACB comme une association « référente » sur cette thématique
- o mobiliser l'ensemble des OPH dans une démarche commune de plaidoyer
- o mobiliser la commune et les services extérieurs sur un début de prise en compte de la thématique

POINTS D'AMELIORATION /INTERROGATIONS

- **la concertation intégrée dans le résultat 1 est en fait un axe transversal au projet, qui concerne également les résultats 2.** Au regard de l'enjeu de la concertation, qui représente l'objectif général du projet, sa place aurait dû être ailleurs, **avec une composante dédiée,**
- **Certains IOV auraient mérités un travail de précision :** la notion de **conseils des acteurs locaux** par les référents d'accessibilité n'est par exemple pas assez défini (IOV 1.1), ou encore la notion **de circuit pilote opérationnel** (IOV 2.1),
- **le budget initial de 20 000 Euros de travaux sur le circuit pilote questionne, car il n'apparaît pas bien calibrer pour réaliser des travaux à valeur d'exemples, complets, intégrant différents maillons de la chaîne de déplacement et différents handicaps. Le concept ce circuit pilote est très intéressant mais il nécessite un budget plus conséquent.** Avec un budget sous dimensionné, il y a un risque fort de perte de sens et de réalisation partielle des travaux,
- **« les conventions seront signées entre les entrepreneurs locaux et Handicap International en tant que maître d'ouvrage ». Il y a manifestement une méconnaissance de la notion de maître d'ouvrage,**
- le guide d'accessibilité aurait pu être planifié plus tôt, en fin de première année. Il aurait alors pu servir d'outil de formation.

B. 2 LA PERTINENCE DES RESSOURCES HUMAINES DU PROJET

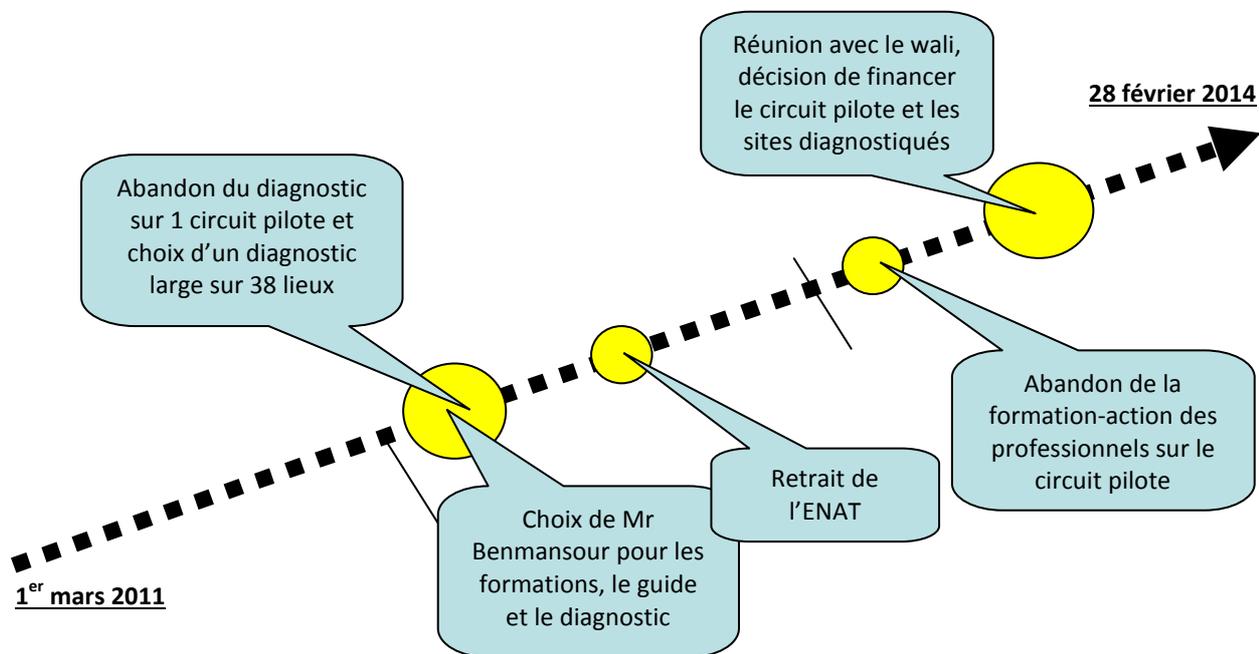
POINTS FORTS ET ACQUIS

- + la formation de base, une première expérience chez ADS et les **bonnes dispositions du chef de projet HI sur le développement local** lui ont permis d'assurer un rôle « d'animateur » du territoire. Il disposait en début de projet d'une réelle expertise professionnelle en gestion de projet et en développement local. **Il a participé à l'importante mobilisation des acteurs**
- + l'équipe de HI a montré **une bonne capacité à s'adapter au contexte. Le développement local est une démarche qui demande en effet de s'adapter en permanence.** Des réorientations ont été adoptées en cours de projets, comme par exemple dans la réalisation du site pilote, après la décision de financement prise par la wilaya.

POINTS D'AMELIORATION / INTERROGATIONS

- l'équipe de projet **n'a pas pu mener à bien les travaux du circuit pilote, qui constituait une activité principale du projet. Ceci est dû à plusieurs facteurs externes, mais aussi au :**
 - o **non-respect de la méthodologie prévu dans le narratif du projet et la difficulté à définir la notion de circuit pilote,**
 - o **manque d'expérience de l'équipe projet sur les différentes phases de la conduite de travaux d'accessibilité.** L'équipe a cependant acquis en cours de projet une expérience utile pour la suite, grâce notamment à un fort investissement sur la préparation du guide et la préparation du chantier sur la place Mehdi et sur le lycée Hassan 2. Cette expérience pourra être valorisée dans le cadre du nouveau projet UE et sera très utile par la légitimité de l'ACB auprès des pouvoirs publics,
- ce manque d'expérience peut plus globalement être imputé à l'ensemble de l'organisation du projet. HI n'a pas toujours su mobiliser l'expertise nécessaire dans l'accompagnement de son chef de projet sur l'année 3, que ce soit dans la phase de programmation et de réalisation des travaux que dans celle de la capitalisation de l'expérience.

C. LES POINTS CLEFS DU PROJET



V. PRÉCONISATIONS

Les préconisations qui vont suivre tentent de tirer les principales leçons de l'expérience du projet et dégagent des recommandations générales sur les éléments principaux pour la poursuite des actions.

Ces préconisations se présentent en 5 volets :

1. Il y a d'abord la nécessité de renforcer l'expertise technique de la Colombe blanche pour garantir son statut d'expertise d'usage à l'échelle locale et régionale,
2. Il y a ensuite les actions pour développer le partenariat avec l'ENAT,
3. Il y a les actions visant à impliquer plus fortement la commune dans la prise en compte de l'accessibilité,
4. Il y a par ailleurs la formalisation du mécanisme de concertation entre les autorités et la société civile,
5. Il y a enfin les actions de plaidoyer à engager au niveau national.

A. POURSUIVRE L'APPUI TECHNIQUE A LA COLOMBE BLANCHE

Il est d'abord essentiel de poursuivre les actions de formation et d'appui technique offerts jusqu'à ce jour aux associations locales de personnes handicapées, et particulièrement à l'ACB :

- ▮ **appui technique extérieur au Maroc et échanges d'expériences à trouver avec des villes européennes. La ville de Grenade, jumelée avec la ville de Tétouan, ou bien les villes jumelées avec Tanger peuvent par exemple représenter une opportunité d'échange,**
- ▮ **développement de prestation de diagnostic et de formation sur le champ de l'accessibilité par l'ACB, pour améliorer encore son expertise**

Ce renforcement est fondamental pour que l'ACB maintienne la reconnaissance en tant qu'expert technique qu'elle a acquis auprès des autorités grâce au projet.

B. DEVELOPPER LE PARTENARIAT AVEC L'ENAT

- ▮ **ajout d'une intervention de l'ACB sur la CRDPH et l'accessibilité universelle dans le module existant pour les étudiants de 2^{ème} année,**
- ▮ **développement de diagnostics avec les étudiants comme exercice pratique de formation, en coordination avec l'espace de concertation.**

C. RENFORCER L'ACTION DE LA COMMUNE

Le maintien d'une implication forte de la commune est indispensable pour agir efficacement.

- ▮ **la commune emploie Abdelmalek Asrih, en position d'encadrement et ayant des connaissances très pointues sur la question du handicap. Il pourrait jouer le rôle d'un chef de projet « handicap » au niveau des services centraux de la ville, pour la conception, la planification, le suivi et l'évaluation d'actions ou de politiques locales dans les principaux domaines de compétence de la commune,**
- ▮ **la commune pourrait contribuer à la large diffusion du guide d'accessibilité, une fois que celui-ci sera complété,**
- ▮ **le conseil communal pourrait adopter le guide d'accessibilité produit en cours de projet dans le cadre du règlement local de la construction,**
- ▮ **la commune pourrait enfin inviter l'ACB à participer à la réunion hebdomadaire d'analyse des demandes d'autorisations de construire pour que l'ACB puisse donner un avis sur l'accessibilité des projets.**

D. INSTITUTIONNALISER L'ESPACE DE CONCERTATION

L'espace de concertation mise en place depuis 3 ans est un organe de :

1. de partage, d'échange, en vue de construire une vision d'ensemble, **une acculturation** sur la question de l'accessibilité,
2. de propositions d'actions,
3. de suivi et d'évaluation des actions réalisées.

Pour garantir la durabilité de l'espace de concertation, il doit passer du stade de projet à une institutionnalisation à travers une organisation qui doit assurer sa continuité.

Il est préconisé :

- ▮ **de garder un niveau géographique communal de concertation**, pour préserver une fonction opérationnelle et pragmatique de propositions et de suivi évaluation des mises en accessibilité,
- ▮ **de garder uniquement la thématique de l'accessibilité de l'environnement physique dans un premier temps**, pour les mêmes raisons d'opérationnalité, avec 2 champs d'intervention : la construction neuve des ERP et les ERP existants,
- ▮ **d'ouvrir à moyen termes l'espace de concertation vers la thématique de l'inclusion des personnes handicapées dans la ville (emploi, éducation, sport, culture.....),**
- ▮ **de faire présider l'espace communal par le wali**, pour profiter de son portage très bienveillant de la thématique accessibilité (le wali est ingénieur d'Etat en Génie civil de l'école Hassania des travaux publics).

Les activités possibles de l'espace de concertation sont la poursuite des diagnostics en lien avec l'ENAT, le suivi – évaluation des travaux réalisés en fin de chantier pour les nouvelles constructions, la poursuite des campagnes de sensibilisations (avec notamment le conseil communal des enfants), la préparation d'un rapport annuel sur les actions réalisés, la préparation d'un séminaire annuel sur l'accessibilité.

E. RENFORCER LES ACTIONS DE PLAIDOYER AU NIVEAU NATIONAL

- ▮ actions possibles en justice sur des ERP neufs inaccessibles,
- ▮ participation de l'ACB à la rédaction du rapport alternatif aux Nations Unies sur les manquements en termes de mise en accessibilité,
- ▮ plaidoyer auprès du ministère de l'équipement et la direction nationale des équipements publics, qui a en charge la conception de nombreux équipements recevant du public représentant un investissement de plus de 600 000 Euros,
- ▮ mise en place d'une formation sur l'accessibilité au niveau de la Direction de la formation des cadres administratifs et techniques au sein de la Direction générale des collectivités locales (DGCL), afin de former les architectes et ingénieurs travaillant au sein des communes, wilayas et agences urbaines. Dans cet ordre d'idée, une convention sur 3 ans vient d'être signée entre Targa-aide et la DGCL pour le renforcement des capacités dans acteurs locaux.

CONCLUSION

Le projet qui se termine sur Tétouan est assurément un projet très intéressant à plus d'un titre.

Dans une ville où de très nombreuses personnes handicapées mendient quotidiennement dans la rue, où l'approche charitable est encore la référence, **il faut d'abord saluer le principe d'action choisi basé sur la revendication de l'accès aux services dans le cadre de l'article 9 de la CRDPH, ce qui constitue un changement de paradigme fondamental.**

Il faut par ailleurs saluer la mise en œuvre d'une **démarche de « développement local »**. La mise en place d'un mécanisme de concertation « innovant » entre l'ensemble des acteurs concernés par la problématique de l'accessibilité dans une perspective de développement local est incontestablement un point majeur.

Il faut aussi saluer le choix du site d'intervention de la ville de Tétouan qui s'est avéré particulièrement pertinent. Cette ville accueille en effet des acteurs clefs pour la réussite d'un projet de ce type : rares sont les villes où sont présentes une école d'architecture avec un module d'enseignement de l'accessibilité de 30 heures. Rares sont les villes qui hébergent le siège d'une association aussi dynamique et solide que La Colombe blanche.

Il faut enfin saluer le choix par le programme HI Maghreb de développer un projet sectoriel complet sur la thématique de l'accessibilité universelle, thématique encore peu développée par Handicap International, alors que c'est une condition nécessaire à l'inclusion des personnes handicapées dans la ville. L'accessibilité universelle promue par la CRDPH présente l'intérêt d'expliquer le concept un peu théorique d'inclusif, les travaux de mise en accessibilité étant utile, au-delà des personnes handicapées, à une bonne partie de la population à mobilité réduite.

Sans revenir sur l'ensemble des points forts soulevés dans le rapport d'évaluation, on peut mettre en exergue comme points d'illustration de la réussite de ce projet les **actions particulièrement innovantes et pertinentes au regard du contexte :**

- les campagnes de sensibilisation qui ont fait évoluer le regard de l'ensemble des acteurs sur la problématique de l'accessibilité, **et particulièrement les sensibilisations entre pairs réalisées par le conseil communal d'enfants, qui ciblent des enfants pouvant ensuite sensibiliser leurs parents,**
- l'espace de concertation qui mobilise l'ensemble des OPH et des acteurs locaux dans une démarche de développement local participatif,
- **le diagnostic participatif de l'accessibilité de 38 bâtiments et lieux publics qui, même s'il n'était pas prévu dans le narratif du projet, s'avère très intéressant en termes de plaidoyer et de pérennité.**

Moha Temous, chef de service des accessibilités du Ministère du développement social, affirmait lors de la rencontre organisée dans le cadre de la mission d'évaluation, que **les points forts du projet étaient la concertation pluri acteurs, l'élaboration de diagnostics partagés, ainsi que la décision du wali sur le financement des travaux de mise en accessibilité des ERP diagnostiqués.**

La décision du wali, après 2 ans et demi de projet et une phase d'observation, de valider et de prendre en charge les travaux sur la place Moulay Mehdi et de demander à tous les services extérieurs de mettre en accessibilité les bâtiments diagnostiqués est effectivement sans aucun doute le meilleur indicateur de la réussite du projet.

Grâce à un renforcement important de ces capacités, **l'affirmation de l'ACB comme une association « référente » sur la thématique de l'accessibilité et comme chef de file d'une nouvelle démarche pérenne pour l'accès aux droits est un autre résultat important du projet.**

L'efficacité du projet est sur ce dernier point incontestable car cette nouvelle capacité d'agir de l'association correspondant à la grande majorité du budget alloué pour le projet en termes d'appui et de formations : salaire personnel local du chef de projet HI, salaire du personnel d'appui de HI, sous total services/consultance/missions externes.

Plusieurs autres facteurs clefs de pérennité ont été précisés dans le rapport, facteurs qui confirment la pertinence du cadre méthodologique:

- ▮ la concertation de l'ensemble des acteurs dans le cadre d'un comité basé sur le bénévolat,
- ▮ la forte motivation de l'ACB et des associations locales, prêtes à continuer les actions de sensibilisation,
- ▮ la forte motivation de l'ENAT d'agir sur la thématique de l'accessibilité et de mobiliser ses étudiants de 2^{ème} année,
- ▮ le début d'implication porté sur le sujet par la commune, par l'agence urbaine, par la wilaya et par plusieurs services extérieurs.

Ce sont autant **d'indicateurs importants de la pérennité du projet, et donc de son efficience à plus long terme.**

La mise en œuvre de ce projet a intégré les grands axes d'intervention proposés dans le **document de positionnement technique de Handicap International** : actions de sensibilisation, de formations, d'échanges de bonnes pratiques, d'amélioration de standards techniques, des diagnostics, de travaux d'accessibilité à caractère d'exemples et de développement de plans locaux de mise en accessibilité.

L'efficacité du projet pourrait être interrogée au regard du nombre de travaux engagés.

Mais l'enjeu n'était pas une recherche immédiate de nombreux travaux, comme le prouve le montant du budget alloué aux travaux fixé à 20 000 Euros.

Il s'agissait bien d'initier un projet pilote où l'enjeu était d'amener une nouvelle manière d'appréhender l'accessibilité, de mettre en place des dynamiques de participation sociale des personnes handicapées, d'inscrire l'accessibilité comme une priorité dans les politiques locales d'aménagement.

L'enjeu était également d'inscrire l'accessibilité dans les conceptions de bâtiments neufs, afin d'éviter des travaux ultérieurs de mise en accessibilité.

A l'heure du bilan de ces 3 années d'intervention, il est important d'insister sur les rôles clef de 3 acteurs:

- **de la commune, pour veiller à la prise en compte de l'accessibilité dans les autorisations de construire,**
- **de l'ACB, pour animer le processus d'élaboration concertée du plan d'actions de mise en accessibilité d'ERP existants dans le cadre de l'espace de concertation, et pour apporter son expertise d'usage,**
- **de l'ENAT pour former les étudiants en architecture sur des exercices pratiques de diagnostics, mais aussi pour former les architectes en formation continue.**

Le développement de l'accessibilité relève d'un processus à moyen terme et doit s'inscrire dans la durée, car plusieurs questions demeurent :

- ▮ la question de la capacité du réseau associatif de poursuivre l'exercice d'un plaidoyer efficace auprès des autorités,
- ▮ la question de la capacité technique de l'ACB à apporter des conseils d'expert vis-à-vis des autorités locales. Le travail de renforcement des capacités de cette association partenaire doit par conséquent être renforcé,
- ▮ la question de la capacité technique de l'ACB à gérer sa phase de développement à venir et les nombreuses sollicitations sur l'accessibilité en parallèle de la gestion du nouveau projet UE sur une nouvelle aire d'intervention régionale,
- ▮ la question de l'attribution de budget pour financer des travaux de mise en accessibilité et de la réelle prise en compte de l'accessibilité dans les politiques publiques locales.

D.I.S.A. Consulting

Conseils en **D**éveloppement **I**nclusif & **S**ervices **A**ccessibles
N° SIREN : 520 945 221 00015

Eric Plantier Royon

☎ : 06 20 51 72 95 ✉ : disaconsulting@free.fr