
CIA du 23 juin 2026

Présents : **APF France Handicap** (Hélène MAXANT, représentante de l'APF France Handicap 54) ; **APIDV Lorraine** (Dominique BOUCHERAT, présidente) ; **Association « Hela Ça Roule »** (Hélène ARMBRUSTER-SCHUMMER, présidente ; Michaël SCHUMMER, trésorier) ; **Association des usagers des piscines du Grand Nancy (UPGN)** (Sylvie GRAND'EURY-BURON, représentante) ; **Association Valentin Haüy** (Marie-José DIEUDONNÉ, représentante ; Jean-Pierre FILLATRE, référent accessibilité) ; **CEDV Santifontaine** (Lorène FLÉCHON, instructrice en locomotion) ; **Direction départementale des territoires (DDT 54)** (Pascal MANGEOT, responsable de l'accessibilité) ; **Destination Nancy – Office de tourisme** (Laurence FLAYEUX, directrice adjointe en charge du label Tourisme & Handicap) ; **Métropole du Grand Nancy** (Patrick HATZIG, vice-président en charge des transports) ; Anne COLOMBAT, Direction des Sports, Loisirs et Grands Événements ; Isabelle HUMBERT, directrice Développement sociale, jeunesse et santé ; Virginie LECOMTE, assistante sociale et référente handicap pour les agents ; Philippe PAGANON, directeur de la Proximité et de la Voirie ; Justin RASSENER, chef de service à la Direction des Transports ; Sylvie ROBERT, responsable du service Cohésion sociale et Insertion et Wendy DOMINGUES, assistante cohésion sociale) ; **USV Handisport Vandœuvre** (Sawsen BOUDHEROUA, représentante) ; **Ville d'Essey-lès-Nancy** (Michel PERRI, conseiller délégué à la santé, au handicap et à l'espace public) ; **Ville de Houdemont** (Daniel BONNET-ROMY, adjoint au maire) ; **Ville de Laneuveville-devant-Nancy** (David LOMBARD, élu en charge du sport et du handicap ; Jennifer VERNEAU, adjointe aux affaires sociales) ; **Ville de Nancy** (Aurélie BERTRAND, service du patrimoine ; Agnès DONZELLE, Mission Diversité, Inclusion et Lutte contre les discriminations ; Claire GERARD, responsable de la Mission Diversité, Inclusion et Lutte contre les discriminations) ; **Ville de Saint-Max** (Christine HINSINGER, adjointe au maire) ; **Ville de Seichamps** (Patrice LEFEVRE, conseiller délégué et vice-président du CCAS) ; **Ville de Vandœuvre-lès-Nancy** (Abdel CHARI, adjoint au maire et vice-président de la Métropole du Grand Nancy en charge du développement économique) ; **AGI** (Maxence VERDY, représentant).

Excusés : François JACQUES (Collectif handicap 54), Marie-Thérèse ANDREUX (membre du CDCA représentante des usagers CFDT), Elodie MILLOT (Métropole du Grand Nancy), Alain MERGER (Représentant des Usagers, CAP EMPLOI), Malika Tranchina (Maire adjointe solidarités et santé de Malzéville).

Introduction

Bertrand KLING ouvre la séance en rappelant que la Commission intercommunale d'accessibilité (CIA) répond à une obligation légale issue de la loi du 11 février 2005. Il souligne que cette instance est composée de deux collèges : d'une part, les élus et les services de la Métropole, dont la forte représentation permettra d'apporter des réponses aux questions soulevées ainsi que des informations sur les évolutions engagées depuis l'année précédente ; d'autre part, les représentants des associations, invités à partager leurs observations, leurs interrogations et leurs retours d'expérience.

Il rappelle que si des difficultés persistent et justifient l'existence de cette commission, des progrès ont également été réalisés et méritent d'être soulignés. L'objectif de cette réunion est ainsi de poursuivre

le dialogue afin d'identifier les améliorations à apporter et de veiller à ce que les futurs projets intègrent pleinement les enjeux d'accessibilité. Il cède ensuite la parole à **Patrick HATZIG**.

Échanges sur les transports et l'accessibilité

Patrick HATZIG excuse tout d'abord l'absence de François JACQUES, coprésident de l'Association des usagers Handistan, qui n'a pas pu participer à la réunion en raison des fortes chaleurs.

Il rappelle que la CIA constitue un temps d'échange privilégié permettant aux participants d'exprimer leurs observations, leurs critiques, leurs propositions et de débattre des sujets liés à l'accessibilité.

Concernant le service Handistan, Patrick HATZIG indique que celui-ci est désormais exploité par la société Ulysse, à la suite des difficultés économiques rencontrées par le précédent prestataire, Synergihp Grand Est. Il souligne que cette transition s'est globalement déroulée dans de bonnes conditions et que les premiers retours des usagers sont plutôt positifs, avec une amélioration perçue de la qualité du service. Il précise néanmoins que des points d'amélioration subsistent et encourage les participants à faire remonter leurs remarques et observations, devant les services présents à la réunion, afin qu'elles puissent être prises en compte dans le suivi du service (cf diaporama).

Le Vice-président informe de la mise en place de la gratuité dans les transports pour les personnes handicapées détentrices d'une Carte de Mobilité Inclusion (CMI invalidité, Priorité et/ou stationnement), délibérée le 18 juin 2026. Les personnes pourront s'adresser à l'agence commerciale de KEOLIS à compter du 1^{er} juillet pour les formalités ; Il précise que la gratuité déjà existante pour les accompagnants des personnes détentrices de la CMI est maintenue.

Suite aux questions relatives aux difficultés existantes sur la voirie, il souligne également l'importance d'améliorer les aménagements des trottoirs et des cheminements piétons, en lien avec les communes et la Métropole, afin de répondre aux difficultés signalées par les usagers.

Sylvie GRAND'EURY-BURON souligne les difficultés d'accès entre la piscine du Lido et les arrêts de tram T1 Saint-Max ainsi que de la ligne 3 Fraternité. Elle demande la création d'un cheminement piéton adapté, confortable et sécurisé pour faciliter les déplacements des usagers.

Le long de l'allée qui traverse le parking situé devant le lycée Chopin jusqu'à l'entrée du spa Nancy Thermal, elle propose notamment de créer des étapes de repos en installant du mobilier urbain (bancs, assises). Elle rappelle que les parkings se trouvent à plus de 200 mètres de l'entrée, ce qui peut représenter une difficulté pour certains publics.

Patrick HATZIG souligne l'existence de conflits d'usage sur cet espace, notamment avec la présence d'animaux. Il estime qu'il serait pertinent de mieux organiser ce lieu en renforçant son caractère piétonnier et en y intégrant des aménagements tels que des bancs ou du mobilier urbain favorisant les cheminements et les temps de pause, et que la ville doit être saisie puisque la décision appartient au maire.

Suite à la question concernant une éventuelle extension de la gratuité des transports en commun aux visiteurs habitant hors de l'agglomération et touristes en situation de handicap, au-delà des seuls habitants de la Métropole du Grand Nancy, le Vice-président rappelle l'existence de tarifs adaptés, notamment des titres à la journée, pour ces publics et invite à se renseigner auprès de l'Office de tourisme.

Bertrand KLING indique que cette question renvoie avant tout au financement du réseau de transports. Celui-ci étant assuré par les contribuables du territoire de la Métropole du Grand Nancy, il lui paraît légitime que la gratuité bénéficie en priorité aux ménages qui participent, directement ou indirectement, à son financement. Il souligne qu'il s'agit davantage d'une question de moyens financiers que de volonté politique.

Une autre question (**Maxence VERDY**, AGI) a été posée concernant le droit à la gratuité des transports pour des personnes ne résidant pas dans une commune de l'agglomération toute l'année (10 à 12 mois par an). Il est répondu par **Patrick HATZIG** que pour une durée suffisamment longue à l'exemple de la dérogation mise en place pour les mineurs résidents partiellement sur l'année, la gratuité des transports puisse être accordée. Plus largement, dès lors qu'une personne est reconnue comme résidente de la Métropole, elle peut accéder à ce dispositif.

Sylvie GRAND'EURY-BURON revient sur la question des mobilités douces et propose de développer une offre d'engins adaptés afin de faciliter les déplacements des personnes en situation de handicap et de leurs aidants. Elle suggère que cette offre puisse être portée directement par la Métropole, avec une gestion assurée par la Maison du Vélo, ou mise en œuvre dans le cadre d'un partenariat avec un opérateur privé chargé de l'investissement et de l'exploitation.

En réponse, **Patrick HATZIG** estime que cette idée est pertinente et qu'elle pourrait notamment être expérimentée sur des sites comme le Jardin botanique ou le parc de la Pépinière. Il souligne toutefois que les modalités de financement ainsi que les questions de responsabilité et de couverture assurantielle restent à clarifier.

Les bandes podotactiles

Un participant rappelle avoir signalé plusieurs incohérences lors des tests du trolley, notamment concernant certains arrêts, et souhaite connaître les suites données à ces remontées.

Loïc GODBERT indique que ces observations ont bien été prises en compte. Elles concernent principalement des problèmes d'exécution ou de finition des travaux, tels que des bordures qui se descellent ou des revêtements inachevés autour de certains poteaux. Ces anomalies ont été identifiées mais n'ont pas encore toutes été corrigées. Concernant les bandes podotactiles, il précise qu'aucune décision n'a encore été arrêtée par la Métropole sur d'éventuelles évolutions. Il rappelle toutefois que les aménagements sont, à ce stade, conformes aux exigences réglementaires.

Un participant estime néanmoins que ces bandes ne sont pas suffisamment perceptibles. **Philippe PAGANON** explique que cette difficulté est liée à un problème d'exécution : les dalles et pavés adjacents ont été posés légèrement trop bas, ce qui réduit le relief ressenti. Une réflexion est en cours afin d'améliorer leur perceptibilité.

Formation des chauffeurs

Une question est posée concernant la formation des chauffeurs, plusieurs usagers constatant que les rampes d'accès ne sont pas systématiquement déployées lorsqu'elles sont nécessaires. Il est également souligné que les personnes âgées utilisant un déambulateur ne bénéficient pas toujours de

cette assistance. Une participante rappelle à ce titre qu'il serait important de sensibiliser les conducteurs au fait que le handicap ne se limite pas aux seuls utilisateurs de fauteuil roulant et que les besoins d'accessibilité concernent un public plus large.

En réponse, **Loïc GODBERT** indique que des rappels réguliers des consignes sont effectués auprès des conducteurs. Il reconnaît toutefois que celles-ci ne sont pas toujours appliquées de manière systématique. Il précise que l'ensemble des réclamations est enregistré et fait l'objet d'un suivi. Lorsque plusieurs signalements concordants sont constatés, des mesures disciplinaires ou des sanctions peuvent être prises à l'encontre des conducteurs concernés. **Bertrand KLING** propose d'inviter **Keolis** à la prochaine réunion de la **CIA** afin d'échanger sur ces sujets et d'apporter des éléments complémentaires concernant la formation et le respect des consignes par les chauffeurs.

Patrick HATZIG souligne la nécessité de mieux identifier les personnes ayant besoin du déploiement de la rampe d'accès, au-delà des seuls utilisateurs de fauteuil roulant. Il insiste également sur l'importance de concilier les dimensions techniques et éthiques afin de garantir une prise en compte adaptée des besoins en accessibilité.

Adrien NOIRAULT rappelle les objectifs de la CIA, qui vise à favoriser le dialogue entre les usagers, les associations représentatives et les différents acteurs concernés. Il souligne que cette instance ne se limite pas à cette réunion et dispose de plusieurs outils d'action qui seront présentés aux participants. Il invite également ces derniers à s'appuyer sur le rapport présenté pour faire remonter des observations ou soulever des thématiques qui n'auraient pas encore été abordées.

Il cède ensuite la parole à Agnès Donzelle pour la présentation de son support. (Voir présentation PowerPoint jointe.)

Réseau de testeurs

Une participante indique s'être renseignée auprès de plusieurs structures, notamment la mairie de Nancy et l'Office de tourisme, afin d'intégrer le réseau de testeurs. Il lui a toutefois été répondu qu'aucun dispositif de ce type n'existait.

En réponse, il est précisé qu'un message sera adressé aux agents d'accueil et au contact des publics afin de mieux faire connaître l'existence de ce réseau ainsi que les modalités pour le rejoindre. Il est également rappelé que ces informations sont disponibles sur le site internet de la Ville. Un travail de communication interne sera mené auprès des différents services afin d'améliorer la diffusion de cette information.

Concernant l'Office de tourisme, **Laurence FLAYEUX** indique qu'une démarche similaire sera engagée. Elle précise toutefois que le fort renouvellement des équipes pendant la période estivale peut compliquer la bonne information des agents et le suivi du réseau de testeurs.

Outils d'accessibilité et sensibilisation des agents

Adrien NOIRAULT présente l'offre et expérimentations menées au sein de la CIA. Il évoque notamment l'outil ACCEO, qui facilite la communication avec les personnes sourdes ou malentendantes grâce à un

service de traduction instantanée en langue des signes. Il précise enfin que les communes qui le souhaitent peuvent adhérer à ce dispositif et bénéficier de cet accompagnement.

Sylvie GRAND'EURY-BURON demande si la plateforme ACCEO intègre également la traduction en Langue parlée complétée (LPC). Adrien **NOIRAULT** confirme que cette fonctionnalité est bien disponible.

Adrien NOIRAULT présente les formations à la langue des signes française (LSF) destinées aux agents d'accueil et en contact avec le public au sein des collectivités de la Métropole. Organisées en deux temps, avec une partie théorique suivie d'une mise en pratique, ces formations sont complétées par la remise de supports pédagogiques. À ce jour, une soixantaine d'agents ont été formés. Des sessions de rappel seront nécessaires pour consolider les acquis.

Il présente ensuite le rapport annuel sur l'accessibilité, qui retrace les principales avancées réalisées dans les domaines relevant des compétences de la Métropole en 2025 (document joint).

Modalités de signalement et compétences des collectivités

Une participante s'interroge sur l'existence d'un outil permettant de signaler une anomalie ou un dysfonctionnement.

Il lui est répondu qu'une page de signalement est accessible sur le site de la Métropole du Grand Nancy : <https://demarches.g-n-y.eu/signaler-un-incident-sur-lespace-public> qui permet de déclarer différents types d'incidents ou de problèmes rencontrés sur l'espace public.

Un autre participant demande comment identifier l'autorité compétente entre la commune et la Métropole du Grand Nancy pour traiter une demande. **Philippe PAGANON** précise que les deux collectivités font suivre les sollicitations lorsqu'elles ne relèvent pas de leurs compétences respectives. Il rappelle que les questions relatives à la voirie relèvent principalement de la compétence de la Métropole du Grand Nancy.

Accessibilité des piscines

Sylvie GRAND'EURY-BURON évoque la question de l'accessibilité des piscines et suggère qu'une concertation soit organisée en amont des projets, notamment lors de l'examen des plans ou cahier des charges. Elle estime qu'une telle démarche permettrait d'éviter certaines inadaptations, en particulier concernant l'implantation des sanitaires, des douches et des autres équipements destinés au public.

Jean-Charles PARISET indique que cette demande a bien été prise en compte. Un travail est initié actuellement avec un cabinet d'architectes et à ce stade, aucun plan n'a encore été finalisé ou communiqué. Il ajoute qu'une date sera prochainement fixée afin de constituer et réunir un groupe de travail chargé d'échanger sur le projet et ses enjeux en matière d'accessibilité. Les travaux sont, à ce jour, prévus pour septembre 2027.

Sylvie GRAND'EURY-BURON souligne que, dans le contexte de la canicule, de la fermeture du Lido en juillet, de la réduction des horaires de la piscine de Laneuveville-devant-Nancy et de la fermeture de

celle de Laxou, l'offre d'accès aux piscines est fortement réduite. Elle propose d'étudier une ouverture anticipée du complexe Aquasport entre 8 h 00 et 10 h 00, en complément de l'horaire habituel, afin de mieux répondre aux besoins des usagers durant cette période.

Didier RINGVALD indique qu'il ne sera pas possible d'élargir davantage les horaires d'ouverture, les créneaux actuels étant déjà particulièrement étendus.

Jean-Charles PARISET rappelle que cette question relève avant tout de la gestion des ressources humaines. Il explique que la période estivale constitue une phase particulièrement sensible pour les équipements aquatiques, en raison de l'affluence importante du public conjuguée aux congés du personnel. Il souligne également que l'ouverture de la plage des Deux Rives mobilise des effectifs conséquents, ce qui limite les possibilités d'adaptation des horaires sur les autres sites.

Sylvie GRAND'EURY-BURON revient sur la question de l'accessibilité de l'espace cure de Nancy Thermal, évoquée lors d'une précédente réunion de médiation. Elle indique qu'un usager curiste avait fait part de difficultés liées à l'absence d'équipements adaptés et demande si des avancées ont été réalisées depuis, notamment concernant l'installation d'une baignoire accessible aux personnes à mobilité réduite (PMR) ou de tout autre aménagement permettant d'améliorer l'accessibilité du site.

Elle souligne que les frais d'une cure étant principalement liés à l'hébergement et aux transports, le centre thermal accueille majoritairement des curistes de la Métropole ou de proximité. Elle estime donc que l'espace cure-santé doit être en mesure d'accueillir les personnes en situation de handicap et les personnes à forte corpulence grâce à des équipements adaptés (table de soins surbaissée, baignoire « calèche », fauteuil de relaxation à hauteur adaptée).

Didier RINGVAL indique que l'établissement est conforme aux normes d'accessibilité en vigueur. Il précise qu'un pré-diagnostic a récemment été réalisé et que le rapport correspondant a été réceptionné il y a une quinzaine de jours.

Concernant l'installation éventuelle d'une baignoire adaptée, il souligne qu'un tel aménagement représenterait un investissement important. Une réflexion est actuellement engagée, en lien avec une étude technique, afin d'examiner les différentes solutions envisageables et d'identifier les aménagements les plus pertinents dans les prochaines semaines.

Une participante s'interroge sur les modalités d'accès aux soins proposés à Nancy Thermal. Elle souligne notamment les difficultés rencontrées pour rejoindre l'espace cure depuis le parking, estimant que le cheminement n'est pas suffisamment accessible pour certaines personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite.

En réponse, **Didier RINGVAL** indique que l'installation de bancs le long du parcours pourrait être envisagée afin de permettre aux usagers de faire des pauses et de faciliter leur cheminement vers l'espace cure. Il précise toutefois que la distance entre le parking et l'entrée du bâtiment ne peut être réduite, compte tenu des contraintes d'aménagement et de configuration du site.

Stationnement

Sylvie GRAND'EURY-BURON signale que les usagers se rendant sur le site dès 8 h rencontrent des difficultés pour trouver des places de stationnement disponibles, ce qui peut compliquer leur accès aux équipements et aux soins.

Philippe PAGANON indique que la création d'une place de stationnement réservée aux personnes à mobilité réduite à proximité immédiate de Nancy Thermal paraît peu probable. Il précise toutefois que cette possibilité pourra être évoquée avec la Ville de Nancy, compétente en matière d'attribution des places de stationnement, sans garantie quant à sa faisabilité.

Bertrand KLING souligne que les problématiques de stationnement concernent l'ensemble des usagers et rappelle que les conditions de déplacement aux abords de Nancy Thermal ont fait l'objet de nombreux échanges. Il estime qu'il conviendrait de poursuivre les discussions avec la Ville de Nancy afin d'identifier d'éventuelles pistes d'amélioration. Il clôt ensuite les échanges de la Commission intercommunale d'accessibilité.

Enfin, Sylvie GRAND'EURY-BURON souligne que le surélévateur de Nancy Thermal constitue un point positif, tout en regrettant qu'il soit encore insuffisamment connu des usagers. Elle préconise une meilleure communication sur cet équipement ainsi que sur les sanitaires accessibles aux personnes à mobilité réduite et remercie les équipes, ainsi que Didier RINGVAL, pour les actions engagées en faveur de l'accessibilité.

En conclusion, Bertrand KLING souligne que les travaux et aménagements destinés à améliorer l'accessibilité sont aujourd'hui davantage pris en compte qu'auparavant dans les projets. Il insiste sur l'importance de ces temps d'échange collectifs, qui permettent de faire remonter les besoins des usagers et d'alimenter les réflexions des collectivités. Il remercie l'ensemble des participants ainsi que les interprètes pour leur contribution, puis clôt la séance de la Commission intercommunale d'accessibilité.