

Accessibilité

Qualité de l'accueil à Paris Ile-de-France

N° 1
JAN
2013

CONCEVOIR UN GUIDE ADAPTÉ POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP MENTAL

Depuis 10 ans,

le **Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France** œuvre à vos côtés pour rendre la destination accessible à tous. Avec nos partenaires, nous travaillons à adapter les lieux d'accueil, d'hébergement, de culture et de loisirs aux personnes à besoins spécifiques.

La qualité de notre accueil, au cœur de la stratégie régionale de développement du tourisme et des loisirs 2011-2016 présentée par le vice-président en charge du secteur Jean-Paul Planchou et adoptée en novembre 2011 à l'unanimité du Conseil régional, nous permettra de rester une destination compétitive et attractive. Cette qualité passe par une offre touristique ouverte à tous les publics, dans des conditions optimales.

Rendre votre établissement et ses services accessibles à tous vous permettra d'accueillir une clientèle plus nombreuse et d'offrir des conditions de visite ou de séjour plus confortables.

Dans ce premier cahier pédagogique, vous trouverez les recommandations vous permettant de réaliser un guide de visite adapté aux personnes en situation de handicap mental. Ceci est le fruit d'un travail concret sur ce sujet mené en concertation avec l'URAPEI Ile-de-France, à l'initiative de la Maison de Victor Hugo.

Le Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France sera donc aux côtés de chaque professionnel du tourisme qui le désire pour que notre destination reste la plus accueillante possible.

Maison de Victor Hugo

Depuis de longues années, la Maison de Victor Hugo a pris le parti d'offrir un accueil de qualité à tous les visiteurs, et en particulier au public en situation de handicap. Après un projet d'établissement intitulé Accessibilité pour tous ayant permis à l'ensemble du personnel du musée de s'impliquer dans une démarche participative et fédératrice, tous les moyens, tant humains que matériels, ont été mis en place afin que chacun puisse visiter en toute autonomie les collections permanentes et les expositions temporaires du musée. Après l'obtention du label Tourisme & Handicap "moteur" en 2007, "auditif" en 2010 et "mental" en 2012, la Maison de Victor Hugo a souhaité, avec l'accompagnement du CRT, de l'URAPEI Ile-de-France et de l'association des Papillons Blancs, élaborer un document d'aide à la visite "facile à lire" qui devienne également un document de référence. Il est d'ores et déjà une aide précieuse non seulement pour les personnes ayant un handicap mental, pour les enfants, mais également pour les visiteurs étrangers.

Remettre un document de visite adapté à vos visiteurs handicapés mentaux leur permettra de profiter pleinement des richesses que vous proposez et de garder un souvenir de leur visite. Bien réalisé, il vous aidera à faire de leur venue un moment marquant et enrichissant. Parce qu'aller au musée, c'est l'occasion de sortir de chez soi et de vivre une expérience différente de la vie quotidienne.

Le handicap mental, ce qu'il faut savoir

L'origine et l'importance de la déficience sont variables, le degré d'autonomie des personnes handicapées l'est donc aussi. Le handicap mental est une déficience intellectuelle. Les personnes ayant un handicap mental éprouvent des difficultés à se situer dans l'espace et dans le temps. La majorité d'entre elles n'a pas accès à la lecture et peut souffrir d'une grande fatigabilité.

MÉTHODE DE TRAVAIL

Le préalable à la réussite de ces travaux est l'installation d'une signalétique claire et efficace (associant texte et images) qui viendra en appui d'un document spécifique (pour en savoir plus, se référer à la fiche technique sur la signalétique). La sensibilisation (voire la formation) de votre personnel à l'accueil des personnes handicapées mentales est indispensable, car elle participera à la réussite de votre accueil par une attitude adaptée. Pour cela, vous pouvez faire appel à un intervenant extérieur et une formation est délivrée par le CRT. N'hésitez pas à vous adresser aux associations concernées (retrouvez toutes ces informations sur notre espace professionnel : www.tourismepro-paris-idf.com).

Le groupe de travail

A tous les stades du projet de création de ce document, il est important d'associer le personnel de votre établissement, sous la responsabilité d'un "dirigeant de terrain". Il aura la possibilité de signaler tout changement prévu dans la scénographie d'un lieu par exemple. Pensez aussi à convier votre responsable pédagogique et votre chargé de communication. Il est également conseillé de prévoir la présence de l'agence (graphiste) qui devra travailler sur le document afin de comprendre et cerner les besoins et exigences liés au handicap mental.

Nous vous recommandons de solliciter les associations de personnes handicapées mentales qui sauront vous orienter dans la conception et la rédaction de votre document. Le Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France peut vous accompagner dans votre démarche et vous mettre en contact avec les bons interlocuteurs.

Les réunions de travail

Nous vous conseillons d'en prévoir au moins deux, en communiquant à l'avance l'ordre du jour et l'avancée des travaux. Chacun pourra ainsi venir avec ses propositions et ses idées. Pour la première réunion, ne vous dispensez pas de présenter votre structure, quitte à la faire visiter aux intervenants extérieurs. Après chaque rencontre, communiquez un compte rendu, y compris aux absents.

Une phase de test *in situ*

Une règle d'or : associez les représentants de personnes handicapées à la création de votre document. Ils pourront vous indiquer s'il est utilisable et compréhensible. Quand votre document sera finalisé, prévoyez une visite test avec des personnes handicapées mentales (appuyez-vous sur les associations). Cette avant-dernière étape vous permettra de rectifier d'éventuelles erreurs et de vérifier l'efficacité de votre document.

LES POINTS CLÉS POUR UN DOCUMENT ADAPTÉ

Il existe une méthode de rédaction et de présentation des documents "facile à lire". Un pictogramme spécifique identifie ces documents adaptés.

Pour en savoir plus : www.tourismepro-paris-idf.com

Attention à ne pas infantiliser le visiteur.

Ne donner que l'information essentielle : ciblez le message que vous souhaitez faire passer, choisissez un thème qui servira de **fil conducteur** à votre document de visite. Une personne handicapée mentale aura besoin d'un cadre pour s'immerger dans la visite que vous lui proposerez : ce sera le thème que vous aurez choisi. Ne tentez pas de délivrer un contenu scientifique qui ne serait pas compris.

Il est important de hiérarchiser l'information. Vous pouvez idéalement reprendre les codes de votre signalétique (couleur, police), ce qui aidera le visiteur handicapé mental à appréhender votre message. Par exemple, si le lieu auquel vous faites référence est à dominante rouge, faite ressortir cette couleur sur votre page : cela servira de point de repère au visiteur.

A l'exception des faits marquants (par exemple : naissance), **il n'est pas pertinent de signaler des dates** qui ne sont pas parlantes pour les personnes handicapées mentales, car elles vivent dans l'instant. Vous pouvez en revanche ajouter la mention "il y a longtemps". De même, **le futur doit être banni**, les personnes handicapées mentales étant majoritairement incapables de se projeter vers des événements qui n'ont pas encore eu lieu.

Adressez-vous directement à la personne qui a le document en main sans faire référence à un "nous" qu'elle ne pourra se représenter. Utilisez des phrases **simples, courtes et directes**. Évitez les abstractions ou les métaphores qui ne seront pas comprises.

Une bonne formulation

N'utilisez pas : "Personnage X était adulé par ses contemporains". Utilisez plutôt : "Quand il vivait, Personnage X était très connu. Les gens aimaient beaucoup Personnage X". Vous aurez au préalable donné les informations clés sur Personnage X.

Pour des descriptions, **évités les termes abstraits**. N'utilisez pas : "Cette œuvre empreinte de mélancolie a été réalisée à une époque où l'artiste était en pleine dépression". Mais : "Ce tableau est triste. Le peintre était triste quand il a dessiné ce tableau".

N'ayez pas peur d'utiliser un vocabulaire redondant, il est important de garder des termes simples. Si vous faites référence à une figure connue, il faut situer son rôle, sa fonction et l'illustrer.

Les illustrations de votre document (photos ou croquis) ne doivent pas comporter trop d'informations qui brouilleraient le message que vous souhaitez faire passer.



Sur la photographie ci-contre, l'image marquante est le fauteuil rouge et le cactus. C'est ce qui sera retenu.



A contrario ici, l'information à retenir n'est pas claire : les visiteurs, les objets exposés, pourquoi des peluches agglutinées ? Cette illustration va soulever plus d'interrogation qu'elle ne va apporter de réponses.

Vous pouvez vous référer à la fiche n°4 du *Guide Pratique de l'Accessibilité*, réalisé au sein de l'UNAPEI, téléchargeable sur www.unapei.org

La composition du document

Choisissez un format facilement manipulable. Evitez par exemple la carte pliée en huit.

Pour votre page de couverture, sélectionnez une image forte qui identifiera clairement votre établissement. Vous pouvez par exemple choisir une photo de la façade de votre établissement afin d'en faciliter le repérage. Si besoin, n'hésitez pas à signaler l'entrée.

Si cela est pertinent, vous pouvez mettre en début de guide un plan simplifié pour aider le visiteur à s'orienter et à choisir les espaces qu'il va visiter. Privilégiez un recours aux couleurs et aux images/pictogrammes en mettant un minimum de texte. Attention, pour que votre plan soit efficace et compris, votre signalétique doit être adaptée !

Si votre personnel d'accueil adhère au projet, vous pouvez mettre une photo d'un agent en uniforme (souriant) indiquant qu'il peut fournir de l'aide.

En fonction de la topographie du lieu de visite, il est préférable de créer une page par zone (voire une double page en fonction du format).

Vous pouvez également mettre en évidence certaines œuvres (qui vous semblent) emblématiques de votre établissement, ou qui racontent une histoire importante.

CONTENU ET PISTES

➤ Piste 1

Vous pouvez raconter une histoire en vous appuyant sur les œuvres qui sont accessibles au public. La Maison de Victor Hugo a choisi d'évoquer la vie de l'écrivain, de son enfance (première pièce de son appartement) à sa vieillesse (dernière pièce de son appartement). A cette idée conductrice viennent se greffer des informations clés sur le lieu en lui-même (particularités décoratives). Par exemple, le guide visite réalisé en 2011 :



➤ Piste 2

Orientez le visiteur vers les thématiques et œuvres les plus importantes de votre établissement. Vous choisissez ainsi de lui délivrer l'essentiel de l'information. Attention toutefois à ce que les œuvres soient facilement repérables : vous risqueriez sinon de générer chez le visiteur une angoisse. Il se sentirait perdu.

Veillez à faire référence à des œuvres qui sont visibles sur place au moment de la visite, sinon, il vous faudra trouver un moyen de différencier clairement ce qui est présent de ce qui ne l'est pas. Toutefois, il faut éviter au maximum les photos d'objets non exposés : elles ne seraient pas comprises.

Quel que soit le code que vous choisirez, expliquez-le !

LES INFORMATIONS PRATIQUES

Les visiteurs handicapés préparent habituellement leur déplacement à l'avance, avec un proche ou un éducateur. Veillez à indiquer vos coordonnées complètes, tarifs, horaires d'ouverture et accès et renvoyez vers votre site Internet, à l'endroit où ces informations figurent.

Le Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France remercie la Maison de Victor Hugo et toute son équipe et l'association URAPEI, en la personne de Danielle Depaux, pour son aimable relecture.

En 2013, le Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France proposera aux professionnels du tourisme de nouveaux documents pédagogiques sur l'accessibilité :

- des fiches techniques aidant à mettre en place un accueil de qualité dans votre structure (27 zones seront traitées, de l'accueil aux sanitaires en passant par la médiation culturelle).
- des cahiers pédagogiques traitant de façon approfondie de problématiques liées à l'accueil des personnes à besoins spécifiques.

**Retrouvez l'action du Comité Régional du Tourisme
Paris Ile-de-France en matière d'accessibilité
sur tourismepro-paris-idf.com**

**Pour nous contacter
accessibilite@nouveau-paris-idf.com**

La boîte à outils accessibilité

Le Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France se mobilise et poursuit sa politique de qualité de l'accueil des publics à besoins spécifiques en soutenant les professionnels franciliens du tourisme dans leur projet de mise en place d'offres adaptées.

L'accessibilité est un élément d'amélioration de la qualité globale, du confort de visite, de la sécurité, de l'accueil et de l'information.



Documents pratiques

Cinq cahiers pratiques sur l'accessibilité réalisés pour les professionnels du tourisme.

- L'Accessibilité : une opportunité pour la destination Paris Ile-de-France
- Accueillir les personnes à besoins spécifiques
- Concevoir un guide de visite adapté pour les personnes en situation de handicap mental
- Jeu de piste accessible en milieu urbain
- La balise sonore

EN SAVOIR PLUS

- Fiches pratiques qui traitent du confort d'usage pour le visiteur par zone/thématique : accueil, chambres, signalétique, éclairage et sécurité, mécénat...

EN SAVOIR PLUS

Formations accessibilité

Retrouvez ici les formations mises en place par le Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France pour améliorer l'accessibilité de l'offre de la destination.

- Accessibilité : comment se mettre aux normes? (2 jours)
- Accueillir les publics à besoins spécifiques (2 jours)
- Communiquer efficacement sur son offre accessible (1 journée)
- Découvrir les bénéfices d'un accueil pour tous (session d'information 1/2 journée)

EN SAVOIR PLUS

Annuaire accessibilité

Fournisseurs de matériels, cabinets conseils, formations en accessibilité. Retrouvez les contacts pour mettre en accessibilité votre structure. Des professionnels reconnus et rencontrés par le CRT.

EN SAVOIR PLUS

Promouvoir et valoriser son offre accessible

Handistrict.com annuaire en ligne des lieux accessibles aux publics à besoins spécifiques. Pour les sites franciliens, les informations affichées sont garanties puisque vérifiées sur le terrain par nos équipes.

EN SAVOIR PLUS

Téléchargez le fichier qualifié de prospects et son mode d'emploi réalisé par le CRT. Plus de 300 contacts (associations, centres...) référencés sous la forme d'un outil simple, et ergonomique, aux informations centralisées en temps réel qui vous permet une réactivité maximale.

EN SAVOIR PLUS

