



# **QUALITÉ ATTENDUE 2015**

## **SYNTHÈSE DES GRANDS ENSEIGNEMENTS**

### **ACCESSIBILITÉ POUR TOUS**

**DONNÉES 2012 - 2015**

# L'ACCESSIBILITÉ

Bien que très peu concernés par ce sujet, et conscients des grandes difficultés que cela pose pour une destination comme Paris Île-de-France, **les visiteurs s'accordent sur le fait que l'accessibilité devrait être un sujet prioritaire pour la destination, en tant que première destination touristique mondiale.**

Les touristes relèvent un **manque d'aménagement urbain, des transports publics, et des bâtiments** (accessibilité physique) et une **inégalité d'accès à l'information** (handicap visuel et auditif, mais aussi barrière de la langue).

Physique

Contenu

En 2015, les initiatives prises dans la prise en charge des handicaps visuel et auditif sont valorisées. **L'humain et les nouvelles technologies** restent citées comme leviers d'amélioration de l'accessibilité au contenu.



## Accessibilité universelle garantie

- ✓ **Physique** **Accès spécifiques et voiries adaptées** dans la ville, lieux publics (rampes, trottoirs, signaux sonores)
- ✓ **Contenu** **Uniformisation du niveau d'information** pour tous les **visiteurs** et pour tous les **métiers** (traduction des supports en Braille et en langues étrangères, développement des boucles magnétiques)



## Adaptation à des besoins spécifiques

- ✓ **Physique** Installation **de rampes, d'ascenseurs ou d'escalators** pour faciliter les accès aux **transports en communs** et les déplacements **dans les bâtiments**
- ✓ **Contenu** Développement **d'applications mobiles** adaptées (langues / handicaps) sur les parcours touristiques



## Accompagnement spécifique (attente plus forte en 2015)

- ✓ **Physique** + **Contenu** **Accompagnement spécifique des PHMR** par un **guide** pour se rendre dans les sites touristiques, pour réaliser des visites dans les musées, les excursions...



## Bonne gestion de l'attente

- ✓ **Physique** Dans les lieux publics, mise en place de **files d'attente spécifiques** pour les **PHMR**, les **familles avec des enfants en bas d'âge** et les **personnes âgées**

Même non concernés, les visiteurs s'accordent sur le fait que Paris se doit de tout mettre en œuvre pour devenir une ville accessible à tous

### ■ Paris est perçue comme une ville globalement accessible par les touristes occidentaux

- *"Paris est une vieille ville, mais elle est globalement accessible" (Grande-Bretagne)*
- *"Je n'ai pas l'impression que ce soit pire qu'ailleurs, on peut quand même facilement se promener dans Paris, même en fauteuil roulant" (France)*

### ■ Les touristes asiatiques et notamment les touristes Japonais se montrent toutefois plus critiques

- *"Paris pour une personne âgée est un enfer, les trottoirs sont étroits, glissants, et il est impossible de prendre les moyens de transport" (Japon)*
- *"Les bâtiments ne sont pas adaptés, il y a beaucoup de choses à faire et à revoir à Paris" (Corée du Sud)*

### ■ Et tous affirment presque unanimement que l'accessibilité devrait être un sujet prioritaire pour une ville comme Paris, en tant que l'une des premières destinations touristiques mondiale.

- *"Paris doit se saisir de ce sujet, c'est important d'être exemplaire" (France)*
- *"Oui bien sûr que des efforts doivent être faits pour que tout le monde ait le même accès à la richesse culturelle de Paris" (Etats-Unis)*

# L'ACCESSIBILITÉ

Les visiteurs constatent un manque d'aménagement urbain ainsi qu'une inégalité d'accès à l'information dont la cause est la barrière linguistique

## ■ Les nouvelles technologies pourraient répondre en partie à l'amélioration de l'accès physique et informationnel

- *"Avec les nouvelles technologies on peut tout développer, je suis sûr que ça va permettre d'aider les aveugles par exemple" (France)*
- *"Il y a des applications qui parlent, qui guident maintenant, et qui traduisent aussi" (Brésil)*

### Physique

Des voiries parfois inadaptées

- ✓ *"Les pavés en fauteuil roulant c'est impossible." (Japon)*
- ✓ *"C'est trop étroit, avec les arbres il y a des endroits où c'est difficile de circuler" (UK)*

Des prises en compte des différents handicaps physiques qui semblent inégales

- ✓ *"Globalement je n'ai pas vu ce qui était fait pour les malentendants par exemple." (France)*

Des accès spécifiques manquants dans la ville (rampes, poussettes)

- ✓ *"Prendre le métro avec une poussette, on peut pas passer le portique..." (France)*
- ✓ *"Il y a des marches pour tous les bâtiments, il faut des rampes." (UK)*

### Contenu

Un échange parfois difficile avec les locaux

- ✓ *"Les français ne parlent pas anglais souvent, c'est difficile de demander son chemin" (USA)*
- ✓ *"Ils ne sont pas souriants et n'ont pas envie d'aider" (Brésil)*

Une déstabilisation dû à un manque de traduction en langues étrangères

- ✓ *"On ne comprend rien, et rien n'est traduit en japonais" (Japon)*
- ✓ *"Heureusement qu'on a un bon guide chinois, parce que sinon on ne se serait pas débrouillés seuls" (Chine)*
- ✓ *"Il faut plus de traduction en coréen, dans les musées, à chaque fois qu'on achète pour être sûr" (Corée)*

# L'ACCESSIBILITÉ



La première attente porte encore une fois sur une accessibilité universelle garantie

- ✓ Avec des accès spécifiques et des voiries adaptées dans la ville, lieux publics (rampes, trottoirs, signaux sonores), des accueils spécifiques dans les musées et monuments, les points d'accueil touristique

## Physique

- ✓ *"Que tout le monde puisse aller partout" (France)*
- ✓ *"Les messages aux feux c'est bien" (France)*
- ✓ *"Que tous les musées puissent prêter des poussettes" (Brésil)*
- ✓ *"Réparer les trottoirs abîmés c'est important" (USA)*
- ✓ *"Mettre des rampes d'accès dans tous les musées" (Japon)*

- ✓ Uniformisation du niveau d'information pour tous les visiteurs et pour tous les métiers (traduction en des supports en Braille et en langues étrangères)

## Contenu

- ✓ *"Tout est traduit en anglais mais ça ne suffit pas" (Japon)*
- ✓ *"A certains endroits on a vu des traductions en chinois, mais à d'autres non, c'est gênant" (Chine)*
- ✓ *"Il faut plus de traductions en portugais" (Brésil)*
- ✓ *"Je n'ai pas vu de Braille quasiment, il faudrait le développer" (France)*



## Apparaissent ensuite des attentes d'adaptation à des besoins spécifiques

- ✓ Installation de rampes, d'ascenseurs ou d'escalators pour faciliter les accès aux transports en communs et les déplacements dans les bâtiments dont les musées et monuments

### Physique

- ✓ *"Certains musées n'ont pas d'ascenseur" (Brésil)*
- ✓ *"Des fois, il faut marcher longtemps, avoir un tapis roulant serait un plus" (Japon)*
- ✓ *"Il faut mettre plus d'ascenseurs dans le métro, c'est trop compliqué sinon" (USA)*
- ✓ *"Au restaurant il faudrait des tables spécifiques" (USA)*

- ✓ Développement d'applications mobiles adaptées (langues / handicaps) sur les parcours touristiques, mais aussi de bornes tactiles pour

### Contenu

- ✓ *"Il faudrait mettre des flashcodes qui donneraient l'information dans notre langue" (Japon)*
- ✓ *"Pourquoi ils ne font pas des applications en chinois avec tout le parcours de visite traduit ? (Chine)*
- ✓ *"Il y a des podcast des fois qui guident les visiteurs, c'est très bien et à développer" (Canada)*
- ✓ *"Pour les malentendants ce serait intéressant d'avoir un système d'oreillette avec un audioguide téléchargeable" (France)*

# L'ACCESSIBILITÉ



## Une attente plus forte d'accompagnement spécifique, notamment dans les lieux publics et les musées

- ✓ Les applications mobiles ne pourront à elles seules combler le manque d'accessibilité, des attentes existent sur le développement d'accompagnement spécifique des PHMR par un guide pour se rendre dans les sites touristiques, pour réaliser des visites dans les musées, les excursions...

Physique

- ✓ *"Il y a des guides pour les aveugles, qui décrivent les œuvres et apprennent à toucher les sculptures" (France)*

Contenu

- ✓ *"Comme à l'aéroport il y a des gens qui accueillent les personnes handicapées, ce serait de faire ça à l'échelle de la ville, avec des personnes qualifiées dans les points d'accueil touristique" (Japon)*



## Une bonne gestion de l'attente, avec des priorités

- ✓ Dans les lieux publics, mise en place de files d'attente spécifiques pour les PHMR, les familles avec des enfants en bas d'âge et les personnes âgées

Physique

- ✓ *"On ne voit pas de file d'attente spécifique, ils font la queue comme tout le monde ?" (USA)*
- ✓ *"Quand on a un bébé, on aimerait pouvoir entrer directement" (France)*

# L'ACCESSIBILITÉ

+ attendues

## Evaluation des attentes relatives à l'accessibilité physique et du contenu

Traduction des supports informatifs et culturels dans les musées / monuments (langues étrangères, braille, sonore)

Davantage de supports numériques digitaux afin de diminuer la barrière linguistique et améliorer la fluidifié du séjour

Installation d'ascenseurs et d'escalators pour faciliter l'accès en cas de mobilité réduite (handicap, poussette, bagages)

Files d'attentes spécifiques pour les PHMR

Installation de rampes, d'accès spécifiques dans les bâtiments publics, dans les musées / monuments

Adaptation des voiries

Aménagement des cafés / bars / restaurants et points d'accueil touristique pour accueillir des personnes en fauteuil roulant

Diminution de la hauteur des panneaux d'information, notices d'œuvres dans les musées / monuments et dans la ville

Des sanitaires adaptés dans les lieux publics, les hébergements et les cafés / bars / restaurants

- attendues



## Île-de-France



Les Franciliens rencontrent globalement **peu de difficultés** mais déplorent assez fortement **de nombreuses petites situations inadaptées** pour les personnes à mobilité réduite qui pourraient facilement être résolues : coupe file pour éviter les attentes dans les monuments / musées, rampes d'accès dès qu'il y a des marches, des espaces adaptés aux poussettes, plus de bancs pour se reposer, des ascenseurs quand c'est possible notamment dans les transports en commun, des traductions en Braille et du personnel formé à la langue des signes dans les musées.

Certaines situations restent toutefois inadmissibles : **le personnel qui n'aide pas spontanément** et semble s'agacer et **un manque d'escalator dans le métro et le RER.**

## France



Les touristes français rencontrent globalement **peu de difficultés** mais déplorent **de nombreuses petites situations inadaptées** pour les personnes à mobilité réduite et qui pourraient facilement être résolues : coupe file pour éviter les attentes dans les monuments / musées, rampes d'accès dès qu'il y a des marches, des espaces adaptés aux poussettes, plus de bancs pour se reposer, des ascenseurs quand c'est possible.

Certaines situations restent toutefois inadmissibles : **le personnel qui n'aide pas spontanément** et semble s'agacer et **un manque d'escalator dans le métro.**

## Espagne



Les Espagnols jugent Paris comme une destination **très accessible, moderne et fonctionnelle**. Une **destination habituée à accueillir tous types de visiteurs**, qui serait, de ce fait, en mesure de fournir un bon niveau de prestation à l'égard de l'accessibilité physique.

En ce qui concerne le contenu, la **traduction des supports en espagnol** constitue leur principale attente.

## Italie



Les Italiens sont très **satisfaits de l'accessibilité physique** dans Paris, surtout lorsqu'ils font une comparaison avec ce qui est mis en place dans leur pays. **L'accessibilité du contenu** leur paraît **intégrale, simple et claire**.

Néanmoins, une minorité se plaint toujours du **manque d'attention** portée à la traduction des supports en italien. Les **nouvelles technologies** pourraient, selon eux, remédier à ce problème via la mise à disposition d'**applications mobiles**.

## Allemagne



Les Allemands ont une **perception globalement bonne** de Paris. Le seul point faible constaté est le métro, et ce, même pour des personnes n'ayant pas de handicap spécifique.

Les Allemands ne font aucune référence à des problèmes d'accessibilité du contenu.

## Belgique



Les Belges, comme les Néerlandais, sont en attente de plus d'infrastructures pour améliorer l'accessibilité physique, particulièrement dans le **métro**, lieu qu'ils estiment être "**le point faible**" de Paris.

**L'accessibilité du contenu** est très peu citée. En effet, les Belges n'observent **aucune difficulté** de ce point de vue durant leur séjour puisque les belges interrogés parlent français.

Ils indiquent, néanmoins, que des traductions **en braille** des principaux supports touristiques devraient être disponibles.

## Pays-Bas



Les Néerlandais ont la même vision que les Allemands : Paris est une ville globalement accessible mais qui pourrait s'améliorer davantage en permettant aux PHMR de vivre **la même expérience**, avec la même **autonomie de visite** que les autres. En cela, il s'agirait, selon eux, d'améliorer les **infrastructures** (rampes, ascenseurs, files spécifiques, toilettes adaptés, traduction en braille, etc.).

Au niveau du **contenu**, les Néerlandais indiquent que **la mauvaise maîtrise de l'anglais** reste le principal problème de la destination.

## Suisse



**Les Suisses perçoivent la destination comme accessible**, mais avouent ne pas y avoir prêté forte attention lors de leur séjour. L'accent est mis sur **les efforts d'adaptation** effectués pour tous types de populations (jeunes, familles, PHMR, revenus faibles...), et notamment au niveau des transports en commun (principalement le métro). En cela, ils rejoignent les touristes Allemands.

Au niveau du contenu, les Suisses ont **une bonne opinion sur les dispositifs mis en place** (matériels informatifs tels que les brochures et les audio-guides).

## Grande-Bretagne



Les Britanniques sont partagés : certains ont pu observer des accès facilités notamment pour les personnes ayant des difficultés motrices tandis que d'autres disent n'avoir rien vu. Ils mentionnent l'absence d'assistance pour les aveugles et trouvent qu'il faudrait mieux indiquer les zones où les personnes en difficulté doivent s'adresser pour obtenir de l'aide. Au niveau du contenu éditorial, ils n'ont éprouvé aucune difficulté car tout était traduit en anglais.

## Etats-Unis d'Amérique



Les Américains interrogés déplorent un manque d'accessibilité surtout pour les personnes en **chaise roulante dans les restaurants et le métro**. Les seuls endroits où ils ont vu des aménagement sont les **aéroports et les gares**. Toutefois il ne sont pas très critiques et disent qu'eux-mêmes n'ont pas rencontré de difficultés particulières dans l'accessibilité aux différents lieux visités.

## Australie



Les Australiens ne se sont pas sentis concernés par les problématiques d'accessibilité **mais ont tout de même remarqué les actions mises en œuvre et les initiatives prises pour l'accueil des PHMR** : Ascenseurs, rampes... **En revanche, ils estiment qu'il manque d'entrée prioritaires pour les PHMR et les personnes fatigables de manière générale, notamment dans les lieux les plus fréquentés.**

**Concernant l'accessibilité au contenu les Australiens n'ont pas rencontré de difficultés** grâce aux traductions en anglais et pour certains une légère maîtrise de la langue française.

## Canada



**Les Canadiens se montrent critiques envers l'accessibilité physique des bâtiments parisiens aux PHMR** : ascenseurs trop peu nombreux dans les musées, mal situés, mal équipés. Même si les Canadiens comprennent qu'il soit difficile de rendre une ville comme Paris 100% accessible, ils estiment que les initiatives prises sont frileuses ou mal mises en œuvre, notamment dans les transports publics.

**Concernant l'accessibilité au contenu les Canadiens n'ont pas rencontré de difficultés** grâce aux traductions en anglais et pour certains une légère maîtrise de la langue française.

## Japon



Les Japonais ont **un regard assez critique** en particulier dans **les gares et les stations de métro/RER** avec l'absence d'alternative aux escaliers et une attente d'**ascenseurs** ou d'**escaliers mécaniques** voire **de rampes d'accès**. Dans les transports eux-mêmes, ils attendent davantage d'**espaces réservés** aux personnes âgées, aux femmes enceintes et aux handicapés. Du point de vue des indications mises à leur disposition, ils souhaiteraient **des contenus plus souvent disponible aussi en japonais**, dans les lieux touristiques et sur les carte des restaurants.

## Chine



Les Chinois considèrent que Paris est une ville dont l'accessibilité est bonne.

Pour eux les points d'amélioration concernent principalement les **facilités d'accès dans les lieux publics pour les personnes présentant des difficultés motrices ainsi que pour les aveugles et les personnes avec des enfants en bas âge** : entrée dédiées, rampes d'accès, limitation des obstacles. Un autre point évoqué sont les toilettes, dans les lieux de restauration, rarement adaptées une fois de plus pour les personnes ayant des difficultés (escaliers étroits, pas d'ascenseur, espaces petits, etc.).

Au-delà des difficultés physiques, **la barrière de la langue est évoquée comme difficulté d'accessibilité**.

## Corée du Sud



Si les Sud-Coréens n'ont pas été confrontés à des situations de manque d'accessibilité aux personnes handicapées et à mobilité réduite, **ils estiment que Paris n'est pas en avance** par rapport aux grande villes coréennes.

Du point de vue du contenu, **ils ont mal vécu le manque de prise en compte de leurs spécificités culturelles**, de leur langue, et ont ressenti **un important problème de communication avec les Parisiens** en général. Ajoutés au manque de compétences en anglais et au manque de traduction dans leur langue, les Sud-Coréens ont pu ressentir une certaine discrimination à l'égard des touristes.

## Russie



Pour les Russes Paris est **au plus haut niveau** en terme d'accessibilité.

Bien qu'ils trouvent que les prix sont parfois très élevés, ils estiment que **la destination reste financièrement accessible**.

C'est la **barrière linguistique** qui rend la destination d'Ile-de-France moins accessible, bien qu'elle relève davantage de manque de confort plutôt que d'une réelle difficulté.

Les familles avec enfants en bas âge sont demandeurs de **prêt de poussettes** dans les musées.

## Brésil



Les Brésiliens sont dans l'ensemble positivement surpris la gestion de l'accessibilité à Paris Île-de-France. Ils remarquent positivement les rampes, les carrefours sonorisés, les ascenseurs, les équipements au sol. La destination fait office de bon élève sur ces questions d'accessibilité, même s'ils constatent le manque d'accessibilité des bâtiments parisiens et des infrastructures de transport. Du point de vue du contenu, ils jugent Paris Ile-de-France accessible, même si la prise en compte de langues étrangères plus rares – dont la leur – leur paraît insuffisante *a minima* par la traduction de brochures.

## Inde



**Les Indiens se focalisent** davantage sur l'**accessibilité du contenu** que sur l'accessibilité **physique**.

Ils souhaiteraient **avoir les moyens de se "débrouiller" seuls** sur place, mais sentent encore le besoin de faire appel à des **guides** de façon ponctuelle car ils estiment que **l'accessibilité du contenu n'est pas assez satisfaisante ni développée** (traduction des supports dans les musées/monuments, restaurants etc.).

Ils notent également l'accessibilité financière comme étant restreinte à Paris, jugeant le **rapport qualité-prix moyen**.