

Accessibilité

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

N° 4
NOV
2013

LA BALISE SONORE

La balise sonore

est un système de guidage sonore visant à améliorer l'autonomie des personnes en situation de handicap visuel dans les lieux publics.

A l'aide d'une télécommande universelle, elles activent lors d'intersections un message audio bref et clair diffusé par une balise sonore. Ce dispositif, couplé à un guidage au sol, leur permet de s'orienter de façon indépendante.

Elle permet ainsi d'identifier un lieu, un service, un cheminement et de se rassurer dans son parcours. Deux types de messages sont possibles : la localisation et/ou l'orientation.

Référence : loi 11-102 du 11 février 2005

Circulaire interministérielle du 30 novembre 2007 - Annexe 8 : B Cheminements extérieurs

La loi impose le respect de la chaîne de déplacement, notamment entre le cadre bâti, la voirie et les espaces publics.

Les éléments de signalisation sont définis à l'annexe Q3 : Information et signalisation

Lorsque des informations permanentes sont fournies aux visiteurs par le moyen d'une signalisation visuelle ou sonore, celles-ci doivent pouvoir être reçues et interprétées par un visiteur handicapé. Les éléments d'information et de signalisation doivent être visibles et lisibles par tous les usagers.

La loi ne définit pas la solution à mettre en place et laisse une souplesse au porteur de projet, notamment pour une adéquation avec ses problématiques.

A ce jour, si la balise sonore n'est pas imposée par la loi, c'est une solution qui répond au texte législatif et aux besoins des usagers.

Pour être adapté à la nature du site et de l'esprit du projet, la commande du maître d'ouvrage doit être précise.

En cas de flèche sonore pour une information de chaque direction (devant, derrière, à gauche, à droite), veillez à une cohérence d'annonce des messages avec un ordre logique et identique à chaque intersection équipée. Vous pouvez utiliser le sens des aiguilles d'une montre (ou le sens inverse).

QUEL MESSAGE DIFFUSER ?

Un espace public est un espace complexe, avec une ambiance sonore qui lui est propre et liée à son activité, son usage, son architecture. Le message dépend du lieu et de la nature de l'activité que l'on vient y faire.

Il convient de privilégier la diffusion de messages brefs, informant directement et précisément sur la fonctionnalité du lieu (ex : préférez "Entrée Médiathèque" à un message de bienvenue).

Il est également fortement conseillé d'indiquer certaines informations complémentaires à l'installation telles que :

- la présence d'escaliers
- un sens d'accès interdit ou déconseillé au public

L'enregistrement d'une voix humaine sera préféré à une voix synthétique.

Témoignage

Laurent COLIN, en charge du programme de mise en Accessibilité des gares pour la branche Gares et Connexions de la SNCF

Dans une gare, le bruit ambiant est important (résonnance, bruit des pas, annonces des trains, brouhaha...) et l'on souhaite savoir, en général : D'où part son train ?

A quelle heure part-il ?

Où peut-on acheter son billet ?

Le contexte est donc anxiogène.

Il convient d'aller à l'essentiel.

La SNCF a fait le choix, en concertation avec les représentants des associations de déficients visuels, de messages rapides et de mots simples...

La voix unique de la SNCF (voix de Simone) permet aux usagers de leur indiquer, par cette identité ou signature vocale, le périmètre dans lequel ils se situent (je suis dans l'espace SNCF).

Dans le cas de zones équipées rapprochées, alternez deux types de voix (féminine/masculine), ce qui peut servir à une meilleure reconnaissance de la source de diffusion.

En cas de zones complexes équipées de plusieurs balises, il est conseillé d'enregistrer un *jingle* différencié avant l'émission des messages vocalisés, pour une meilleure discrimination de ces derniers.

Il est possible, pour l'exploitant, de gérer les contenus et de régler le volume.

Certains fabricants proposent également l'insertion de contenus pédagogiques ou de sécurité, en plus de l'information liée à l'orientation.

OÙ PLACER LES BALISES ?

La balise sonore est repérable grâce à un repère tactile et visuel au sol, que l'on appelle souvent "carré d'orientation ou de localisation", détectable également à la canne. La personne enclenche alors sa télécommande qui active l'information sonore.

Les fabricants sélectionnés (sur la balise sonore et la bande de guidage) doivent travailler ensemble, sur plan défini par les maîtres d'œuvre, et doivent être associés à la faisabilité technique des implantations des balises, afin de prévoir les travaux à réaliser (fourreaux, alimentation...).

Une personne déficiente visuelle doit parcourir plusieurs fois le même parcours pour se sentir à l'aise. Ces dispositifs d'aide à l'orientation facilitent l'autonomie et doivent donc s'intégrer à un dispositif complet d'accueil relayé par une communication détaillée.

LA FORMATION DU PERSONNEL : À NE PAS NÉGLIGER

La formation du personnel, en complément de la mise en place des outils, est primordiale. La notion de chaîne de l'accessibilité prend ici tout son sens. Si l'une des étapes manque ou ne fonctionne pas (bien), c'est l'ensemble du dispositif qui n'est pas mis à profit.

Par ailleurs, certaines personnes autonomes préféreront l'usage des balises sonores pour se repérer, alors que d'autres souhaiteront être accompagnées par un personnel formé. L'ensemble des solutions proposées sont complémentaires et doivent coexister afin de satisfaire le plus grand nombre.

Il n'existe pas de solution meilleure que l'autre, et il est illusoire d'espérer répondre à tous les besoins de chacun.

Les +

- certains produits balises ont été validés par l'Institut de la vision et la Fédération des Aveugles de France.
- la flèche sonore a été conçue, adoptée et généralisée par la CFPSAA et la SNCF.
- ce système permet de s'informer, de se localiser et de s'orienter vers la bonne destination selon le principe du déclenchement successif des balises sonores en suivant le cadran horaire d'une montre.
- il existe une nouvelle balise plus petite, plus discrète, qui peut être intégrée à un panneau de signalétique. Seule la grille du haut-parleur peut être visible dans le cas d'intégration dans un support (ex : un faux plafond). Selon typologie du lieu (ex : si besoin d'un son très directif) on préférera une balise discrète, mais à directivité réglable.

Les -

Il peut y avoir des déclenchements intempestifs selon la puissance de la télécommande. Les témoignages de personnes concernées démontrent qu'un déclenchement intempestif ne remet pas en cause l'efficacité globale du système. C'est l'absence de déclenchement sur une partie ou l'ensemble du site équipé qui rend le dispositif inopérant.

La difficulté viendrait donc plutôt de la télécommande. Un protocole d'entente est en cours de mise en place par la SNCF qui, avec les fabricants, fait évoluer le produit.

A savoir : la possible nuisance sonore est à nuancer du fait du nombre restreint de personnes déficientes visuelles.

Quelques fabricants

ACTIVE AUDIO

332 Boulevard Marcel Paul
44800 Saint-Herblain
02 40 92 39 90 - 06 76 98 40 15
www.activeaudio.fr
Contact : Chloé Soissons

EO GUIDAGE

95/97 Boulevard du Parc d'Artillerie
69007 Lyon
04 72 53 98 26
www.eo-guidage.com

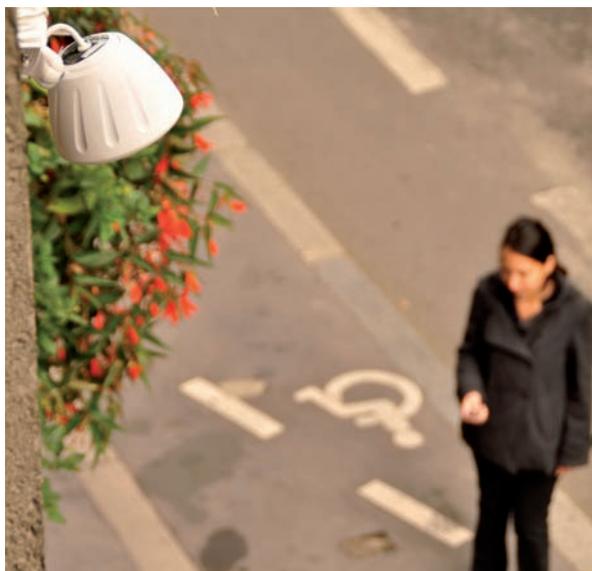
ESIUM

5 rue Hergé - Parc Scientifique de la Haute Borne
59650 Villeneuve d'Ascq
03 20 90 97 61
contact@esium.fr - www.esium.fr
contact : M. Vershael

PHITECH

6, allée Pelletier Doisy
54603 Villers-lès-Nancy Cedex
03 83 40 67 04
www.phitech.fr

D'autres fabricants sur www.argos-services.com



LA CONCERTATION

C'est une étape qui demande de la méthodologie. Elle a deux objectifs :

- expliquer aux usagers les dispositifs, recueillir leurs remarques et réajuster si besoin. Dans ce cas, il convient de travailler le message diffusé avec des associations d'usagers.
- faire la promotion du dispositif.

Avant l'installation, il est également préconisé d'organiser une concertation préalable *in situ* avec les élus et associations.

Pour une bonne appropriation des lieux, il convient, en plus d'en faire la promotion, d'inviter des associations à visiter les lieux et d'expliquer l'accessibilité du site, les parties, les problématiques... afin que les choix effectués soient compris et qu'un dialogue constructif s'opère.

Idée : des ambassadeurs peuvent être nommés et avoir un accès privilégié de manière à présenter le produit à leurs amis ou entourage ayant des besoins similaires.

Avec l'aimable participation de
Chloé Soisson - Active Audio,
Thierry James et Nadine Dutier - Fédération des Aveugles de France,
Laurent Collin - Gares et Connexions

Le Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France propose aux professionnels du tourisme de nouveaux documents pédagogiques sur l'accessibilité :

- des fiches pratiques 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 pratiques 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

