LES SERVICES DU COMITÉ RÉGIONAL DU TOURISME PARIS ILE-DE-FRANCE POUR LES PROFESSIONNELS

Accessibilité

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

N° 3
OCT
2013

CRÉER UN JEU DE PISTE ACCESSIBLE EN MILIEU URBAIN

Un jeu de piste thématique est un bon moyen d'enrichir l'expérience du visiteur et de valoriser un territoire d'une façon ludique et dynamique.

Le choix d'une thématique en lien avec une spécificité du territoire participe à la promotion de ce dernier en créant du lien entre visiteurs, habitants et acteurs locaux.

Sensibilisation, concertation, promotion, accueil des participants, bilan... les différentes étapes qui peuvent être entreprises sont détaillées dans ce document, notamment pour assurer le meilleur confort d'usage aux personnes à besoins spécifiques en termes de déplacement, d'accès à l'information et de participation.

îledeFrance

VISITPARIS REGION

Avant le parcours

SENSIBILISER

La sensibilisation du personnel est nécessaire pour acquérir les bases d'un accueil adapté, tant au niveau de l'accueil que dans la phase de conception du produit.

D'une manière générale, il est indispensable de considérer les visiteurs en situation de handicap comme des individus à part entière, et ce quel que soit leur degré d'autonomie.

Les autres acteurs du parcours (commerçants, partenaires...) doivent également être sensibilisés, mobilisés et associés au projet très en amont. Par exemple, si une personne vient accompagnée de son chien guide, la loi en vigueur l'autorise à entrer avec son animal dans les lieux publics. Il ne faut pas perturber l'animal (caresse ou autres) car cela le déconcentre de sa mission. En revanche, lorsque son maître lui enlève le harnais, cela signifie qu'il est au repos.

Pour en savoir plus sur les attitudes à adopter, se référer au cahier pratique n° 2 *Accueillir une personne à besoins spécifiques.*

CONCERTER, S'ENRICHIR

Il est primordial de faire appel à des associations de personnes handicapées connaissant les attentes et difficultés des usagers à besoins spécifiques, et qui sauront alerter sur les points de vigilance. Elles peuvent intervenir à différents stades du projet, notamment au niveau du choix de supports adaptés (documents "facile à lire", en braille, en caractère agrandi, boucles magnétiques...), pratiquer des test *in situ* du produit...

Les professionnels du tourisme (Comité Régional du Tourisme, Comité Départemental de Tourisme, Office de tourisme, Syndicat d'initiative...) peuvent apporter une seconde lecture au projet en termes d'accompagnement et d'expertise (mise en réseau, expertise technique et qualitative, aide et suivi de projets et/ou promotion...).

Enfin, le projet ne peut-être qu'enrichi par un partage d'expériences avec des homologues et des prestataires ayant mené le même type d'action (retour d'expériences sur un projet similaire, échange de bonnes pratiques...). Afin d'entretenir de bonnes relations avec l'ensemble des acteurs participant au projet, il est souhaitable de les inviter à l'événement.

REPÉRER

Afin d'allier confort et sécurité de tous (dont les personnes à mobilité réduite comme les personnes en fauteuil roulant manuel ou électrique, les enfants en poussette, les femmes enceintes, les personnes aveugles ou malvoyantes, les personnes marchant avec une canne, les personnes psychotiques ayant une altération de la mobilité...) lors des déplacements le jour J, il faut effectuer un travail de repérage :

zones offrant une alternative
- sanitaires adaptés
- parkings accessibles
- zones de repos (bancs...)
- ascenseurs adaptés...

zones à risques/zones de cheminement difficile
- trottoirs non rabaissés
- zones de travaux
- escaliers non adaptés
- revêtements non adaptés (glissant, meuble...)
- élément urbain pouvant être gênant (voitures mal garées, poubelles, kiosques à journaux, grilles et corsets d'arbre...)

Ce repérage permet ainsi de proposer des alternatives facilitant le déplacement (indication d'un autre trottoir, d'une autre rue...). Il faut aussi penser à alerter les autorités compétentes si nécessaire en amont du parcours (police, voirie, mairie, entretien de la voie publique...). Il convient aussi de se renseigner sur l'agenda de la ville (événements à la même date, jour de ramassage des poubelles...).

Avant le parcours

PROMOUVOIR, COMMUNIQUER

Durée, horaires, déroulement, commodités, contact, prix, équipements à prévoir... **toutes les informations pratiques doivent pouvoir se retrouver facilement sur vos outils de communication**, en amont du jeu, afin que les participants puissent décider ou non de leur participation, et préparer leur venue.

Si le parcours est praticable mais difficile d'accès par endroit (notamment pour les personnes à mobilité réduite), il est conseillé d'indiquer ces obstacles potentiels, qu'ils peuvent nuire à l'autonomie, et qu'il est recommandé de venir accompagné.

Pour une meilleure lisibilité, les **supports de communication édités** (dépliant, communiqué ou dossier de presse...) **doivent être doublés par des supports Internet** (annonce sur le site Internet, newsletter...).

Bien en amont, il faut penser à alerter les partenaires, les professionnels publics et privés, les associations et autres structures (MDPH, ESAT, lieux d'information aux personnes handicapées et à leurs familles...) afin qu'ils relaient l'information auprès de leurs réseaux.

OUTILS D'AIDE AU JEU

Carnet de route avec questions, plan général d'orientation, plan de situation par étape, application mobile... **plusieurs outils peuvent être mis en place pour le bon déroulement du jeu.**

La conception des outils mis en place à cette occasion doit prendre en compte les besoins des personnes pour être adaptés au maximum.

• **le carnet de route** est à la fois ludique (questions, énigmes, quizz...) et pratique (repères spatio-temporels, indications des commodités le long du parcours...).
Les points de passage difficiles peuvent être indiqués sous forme de pictogrammes de couleur. En général, le rouge signifie l'interdiction, le danger et le vert, la facilité, l'autorisation.
Pour les personnes malvoyantes, il faut penser à utiliser une police grand caractère (taille 16) et simple (Arial, Helvetica) avec des interlignes suffisants et un fort contraste de couleur. Les personnes non voyantes seront ravies de lire des documents en braille, facilitant ainsi leur autonomie pendant le jeu (toutefois, seuls 10% des aveugles lisent le braille).

• ces outils, notamment édités, doivent être **pensés et réalisés pour être compris de tous**. Pour les personnes déficientes mentales notamment, il convient avant tout de faire un travail de simplification du langage. Pour ce faire, il est possible de réaliser en complément un document **"facile à lire"**, qui associe du texte et des images, que l'on peut glisser dans le carnet de route général. Toutefois l'information, si elle est simple, ne doit pas être infantilisante, l'objectif étant que les personnes comprennent le message diffusé afin de profiter pleinement du jeu. Pour ce faire, il convient d'aller à l'information essentielle, de hiérarchiser les informations, d'éviter les explications abstraites, de construire des phrases simples, courtes et directes. Par exemple : "Regardez la photo. Quel objet est représenté ?"

• pour les personnes malentendantes, il est possible de s'équiper **d'outils mobiles d'aide à l'audition** comme les boucles magnétiques (casque, collier magnétique...), favorisant l'autonomie des personnes pendant le jeu.

• il convient aussi de se renseigner en amont du jeu sur le **nombre de personnes désirant avoir les explications en LSF**. Dans ce cas, faire intervenir une personne la pratiquant, notamment pour les phases d'accueil des participants et d'explications des règles du jeu.

• enfin, pour les personnes ayant des difficultés à se déplacer, il est possible de mettre à leur disposition différents **outils d'aide au déplacement** : fauteuil roulant, canne, porte bébé, assis debout, roues électriques pour fauteuil manuel, mono-pousseur... leur permettant ainsi de moins se fatiguer et/ou de se reposer le long du parcours.

Le jour J

ACCUEILLIR

L'accueil par l'équipe organisatrice le jour de l'événement est primordial.

L'écoute, la disponibilité, la bienveillance, un environnement sécurisant et le langage sont des points très importants, notamment lors de l'accueil des participants. Les personnes en situation de handicap venues individuellement doivent être accueillies en même temps que les autres participants. Les organisateurs doivent être identifiables visuellement (tee-shirt avec logo, badge, code couleur...) afin de permettre à tous les participants de les repérer rapidement et facilement et ce, tout au long du parcours.

Dans un environnement calme et si possible non sonore, une seule personne doit s'adresser distinctement au public (si plusieurs personnes parlent en même temps, la conversation ne sera pas suivie) en se présentant d'abord, puis son équipe (nom, fonction...). Il est nécessaire de bien articuler sans en rajouter, et de se placer face aux personnes de manière à avoir le visage dégagé (certaines personnes pratiquent la lecture labiale). Il est inutile de crier, cela ne facilitera pas la communication, mais il est préférable que cette personne ait un timbre de voix audible (les tons graves sont à privilégier) pour communiquer notamment avec les personnes malentendantes.

Pour une meilleure compréhension de la part de l'auditoire, il est aussi envisageable de doubler les informations orales par de l'information écrite (texte court et images). Par exemple, des mots clés peuvent être notés sur un tableau.

La vélotypie peut être mise en place pour les personnes déficiences auditives. C'est un outil de communication qui permet la transcription de la parole à l'écrit en temps réel sur un écran géant. Il est utile à tous puisqu'il permet de bénéficier d'une double information en simultané.

Pour les personnes avec une déficience auditive profonde, il est possible que certaines d'entre elles n'aient pas eu accès à la lecture et à la compréhension de la langue française. Dans ce cas, il ne faut pas hésiter à illustrer les propos avec des images faciles à comprendre et à les doubler par des mots simples et des gestes compréhensibles (cela servira également aux personnes ayant un handicap mental).

Des systèmes d'enregistrement vocaux (MP3, dictaphones...) peuvent également être mis en place pour que les personnes, notamment malvoyantes, puissent si besoin réécouter les informations durant le parcours (règles du jeu, temps de parcours...). La mise à disposition d'un guidage vocal du parcours par le biais d'un fichier MP3 peut améliorer l'autonomie des personnes mal ou non voyantes. Sa mise en œuvre doit impérativement être faite en concertation avec les associations de personnes handicapées pour une utilisation optimale le jour J.

Lorsque les explications sont terminées, il est nécessaire de l'annoncer et de demander aux participants s'ils ont besoin d'information complémentaire.

EXPLIQUER, GUIDER

Objectifs à atteindre, horaires à respecter, gain potentiel, signification des outils distribués... il est nécessaire de prendre le temps d'expliquer les règles du jeu, tout en veillant à rester simple et concret dans les propos afin que tous disposent du même niveau d'information. Il faut également s'assurer que tous les joueurs comprennent bien les indications fournies.

CLÔTURER LE JEU

Tout comme la phase d'accueil, il est important de prendre le temps de clôturer le jeu : remises des prix s'il y a lieu, échange avec les participants sur leur expérience (les plus et les moins)... En outre, ce moment marque un repère spatio-temporel pour certaines personnes ayant parfois des difficultés à se repérer dans le temps.

Après le parcours

À LA FIN DU PROJET, UN BILAN PEUT ÊTRE RÉALISÉ :

- en interne, un document peut être rédigé sur la réalisation et ses objectifs (ce qui a bien ou moins bien fonctionné, outils mis en place, retombées médiatiques...). Il servira à toute l'équipe organisatrice dans l'éventualité d'une reconduction du jeu. Ce bilan permettra d'améliorer, de pérenniser et de valoriser le travail effectué.
- ce bilan ne peut se faire qu'en sondant les équipes, les usagers et les partenaires sur leur ressenti par rapport à l'organisation et à la tenue l'événement, et sur ce qui pourrait être amélioré (questionnaire par exemple).
- il peut par la suite être diffusé à toutes les parties prenantes au projet (en interne, partenaires...) avec des remerciements pour l'implication dans le projet.

Pour aller plus loin

OFFICE DE TOURISME DE SAINT-OUEN
Jeux de piste accessibles "Secrets d'artisans" (2012) et "Personnages célèbres" (2013), démarche accompagnée par le Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France. Balades tactiles thématiques. Balades en LSF pour les groupes et parcours autour du patrimoine industriel audio-guidé avec supports adaptés aux personnes en situation de handicap visuel.
www.st-ouen-tourisme.com

OFFICE DE TOURISME DE MARSEILLE
Visites guidées "Evocation du vieux Marseille" (personnes à mobilité réduite). Balade dans le vieux Marseille en LSF.
www.marseille-tourisme.com

OFFICE DE TOURISME DE BORDEAUX
Guide touristique présentant trois itinéraires labellisés Tourisme et Handicap pour les handicaps moteur et auditif. Bordeaux Monumental, vitrine du patrimoine bordelais et annexe de l'Office de Tourisme, a mis en place différents rallyes pédestres et jeux de piste à travers la ville pour un public familial. Tous ces rallyes sont non accompagnés.
www.bordeaux-tourisme.com

OFFICE DE TOURISME DE VERSAILLES
Plan des itinéraires accessibles de la ville pour les personnes en fauteuil roulant (balades en autonomie). Plans simplifiés et en gros caractères de la ville (sans photo mais avec des pictogrammes adaptés). Plans en relief, brochures adaptées pour les quatre types de déficience, circuits spécifiques groupes personnes à mobilité réduite.
www.versailles-tourisme.com

OFFICE DE TOURISME DE STRASBOURG
Dépliant présentant un itinéraire spécialement conçu pour les personnes à mobilité réduite, mal et non-voyantes accompagnées, mal-entendantes et sourdes (balades en autonomie). Tout au long de l'année et sur différents thèmes, circuits thématiques accessibles aux personnes en fauteuil roulant.
www.otstrasbourg.fr

VIVACITÉS IDF
Réseau francilien d'éducation à l'environnement urbain, l'association organise des balades accessibles à tous dans un esprit de mixité (publics valides et en situation de handicap, différentes formes de handicap).
www.vivacites-idf.org

MOBILE EN VILLE
Association favorisant l'accessibilité des villes aux roulettes (roller, fauteuil roulant, trottinette, poussette...) à travers différentes actions (randonnées, visites touristiques, rallyes, chasses aux trésors).
www.mobile-en-ville.asso.fr

MA LANGUE AU CHAT
Agence spécialisée dans la création d'énigmes et l'organisation de chasses aux trésors sur mesure. Mise en place d'évènements privés et grands publics comme La Chasse aux Trésors de Paris, dont l'édition 2012 incluait un parcours accessible aux personnes à mobilité réduite (dans tous les arrondissements) et trois parcours à accessibilité maximale (dans les 10e, 12e et 15e arrondissements).
www.malangueauchat.com

Ouvrages
Le jeu outil de découverte de la destination,
revue Espaces, n° 305, juillet-août 2012.

Jeux de piste et énigmes à Paris,
Jean-Richard Matouk, Hachette, 2006.

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

Document réalisé avec l'aimable collaboration
de l'Office de Tourisme de Saint-Ouen

Document édité par le Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France, Direction de la Qualité et Direction de la Communication.
Directeur de la publication : Gérard Feldzer, Président du CRT. Contact : accessibilite@nouveau-paris-idf.com. Photos : CRT IDF/Yahiel, Castro (Sipapress). Robin des villes, Desaleux.
Réalisation : Leader Communication. Imprimé en France, octobre 2013.

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 ½ 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