Une information, plusieurs façons d’y accéder : comment rendre les supports touristiques plus accessibles ?

Le 29 octobre 2026

Horaires, accès, services, consignes, parcours de visite… Une information disponible n’est pas toujours une information accessible. En proposant plusieurs façons de consulter un même contenu, les professionnels du tourisme et de la culture peuvent mieux répondre à la diversité des besoins de leurs visiteurs. Mais comment choisir les bons formats, garantir la cohérence des informations et vérifier leur utilisation réelle ?

L’accessibilité de l’information commence avant la visite

Préparer une sortie au musée, réserver une activité, identifier une entrée ou comprendre le déroulement d’une visite suppose de pouvoir accéder à des informations fiables et compréhensibles.

Pourtant, un panneau uniquement visuel, une vidéo sans sous-titrage ou un document numérique difficile à consulter peuvent constituer des obstacles.

Ces situations ne concernent pas uniquement les personnes en situation de handicap. Elles interrogent plus largement la manière dont les visiteurs accèdent à l’information, selon leur environnement, leurs capacités et leurs préférences.

L’enjeu n’est donc pas seulement de multiplier les supports, mais de permettre à chacun de trouver et de comprendre les informations nécessaires à son expérience.

Plusieurs formats pour un même message

Une information pratique peut être proposée sous différentes formes complémentaires :

- Le texte lisible et structuré, avec une présentation claire, des caractères suffisamment visibles et un vocabulaire compréhensible
- Le braille
- L’audio, p
- Les sous-
- La langue sourd.
- Les docu

Ce site utilise des cookies dits « techniques » nécessaires à son bon fonctionnement, des cookies de mesure d’audience (génération des statistiques de fréquentation et d’utilisation du site afin d’analyser la navigation et d’améliorer le site), des cookies de modules sociaux (en vue du partage de l’URL d’une page du site sur les réseaux sociaux), des cookies publicitaires (partagés avec des partenaires) et des cookies Youtube. Pour plus d’informations et pour en paramétrer l’utilisation cliquez sur "Paramétrer les cookies". Vous pouvez à tout moment modifier vos préférences.

Ces formats ne sont pas interchangeables. Ils répondent à des usages différents et peuvent se compléter.

Le World Wide Web Consortium (W3C), organisme international de référence pour l'accessibilité du Web, rappelle notamment l'importance des alternatives textuelles, du sous-titrage, des transcriptions et des contenus en langue des signes pour répondre à différents besoins.

L'objectif n'est pas de proposer systématiquement tous les formats, mais de choisir ceux qui répondent aux informations à transmettre et aux publics concernés.

À Paris, des solutions réunissent plusieurs modalités d'accès

Le 21 octobre 2026, Paris je t'aime – Office de Tourisme a présenté un partenariat avec Captéos, entreprise spécialisée dans les supports de communication accessibles.

Parmi les solutions proposées figure Etiqu'Ethiq®, une étiquette associant plusieurs modalités de consultation.

Selon la présentation publiée par Paris je t'aime, ce dispositif comprend un titre en braille et en gros caractères, ainsi qu'un QR code repérable au toucher. Celui-ci donne accès à un contenu vidéo associant langue des signes française, sous-titres et message audio.

L'entreprise présente également la possibilité d'actualiser à distance les contenus audiovisuels associés, sans remplacer l'étiquette lorsque le titre reste inchangé.

Ce type de dispositif illustre une piste intéressante pour les musées, monuments, hébergements ou offices de tourisme souhaitant diversifier l'accès à leurs informations pratiques.

Il convient toutefois de distinguer les fonctionnalités annoncées de leur efficacité réelle auprès des visiteurs. La publication du partenariat ne constitue pas une évaluation indépendante des usages, de la compréhension ou de la satisfaction des publics.

Une vigilance particulière concerne les avatars de traduction en langue des signes. Le W3C souligne que les technologies actuelles de traduction automatique par avatar ne sont pas suffisamment robustes pour être considérées, à elles seules, comme une interprétation adéquate. Leur qualité doit donc être évaluée avec les personnes concernées et des compétences linguistiques adaptées.

Cinq questions à se poser avant de déployer un support accessible

Question 1 Quelle information le visiteur doit-il pouvoir obtenir ?

Commen
services

La priorit

Ce site utilise des cookies dits « techniques » nécessaires à son bon fonctionnement, des cookies de mesure d'audience (génération des statistiques de fréquentation et d'utilisation du site afin d'analyser la navigation et d'améliorer le site), des cookies de modules sociaux (en vue du partage de l'URL d'une page du site sur les réseaux sociaux), des cookies publicitaires (partagés avec des partenaires) et des cookies Youtube. Pour plus d'informations et pour en paramétrer l'utilisation cliquez sur "Paramétrer les cookies". Vous pouvez à tout moment modifier vos préférences.

Question 2 Quels formats répondent aux besoins identifiés ?

Un même support ne convient pas nécessairement à tous les visiteurs.

Le choix peut être éclairé par les besoins exprimés par les publics, les caractéristiques du lieu et les conditions concrètes de consultation.

Question 3 Le dispositif est-il réellement utilisable ?

Un QR code suppose notamment de pouvoir le localiser, le lire et utiliser un équipement compatible.

Une vidéo sous-titrée doit être lisible. Un contenu audio doit être compréhensible. Un support tactile doit pouvoir être repéré et consulté.

L'accessibilité dépend donc autant du contenu que des conditions d'utilisation du dispositif.

Question 4 Le support a-t-il été testé avec les personnes concernées ?

Une démonstration technique ne suffit pas à établir l'utilité d'une solution.

Des tests avec des visiteurs aux besoins variés permettent de vérifier si l'information est trouvée, comprise et utilisable.

Ils peuvent également révéler des difficultés que les concepteurs n'avaient pas anticipées.

Question 5 Comment garantir la fiabilité dans le temps ?

Les horai

Il est don

une perso

Ce site utilise des cookies dits « techniques » nécessaires à son bon fonctionnement, des cookies de mesure d'audience (génération des statistiques de fréquentation et d'utilisation du site afin d'analyser la navigation et d'améliorer le site), des cookies de modules sociaux (en vue du partage de l'URL d'une page du site sur les réseaux sociaux), des cookies publicitaires (partagés avec des partenaires) et des cookies Youtube. Pour plus d'informations et pour en paramétrer l'utilisation cliquez sur "Paramétrer les cookies". Vous pouvez à tout moment modifier vos préférences.

une source de référence pour chaque contenu ;

une procédure de mise à jour des différents formats ;

une vérification régulière des liens et supports ;

une solution alternative lorsqu'un dispositif numérique ne fonctionne pas.

Une information accessible mais obsolète peut compromettre la préparation ou le déroulement d'une visite.

Faire de l'information un véritable service au visiteur

L'accessibilité de la communication ne repose pas sur une technologie unique. Elle associe la qualité du contenu, le choix des supports, les conditions de consultation et la possibilité de bénéficier d'une aide humaine.

Cette approche contribue à trois dimensions essentielles de l'expérience visiteur : s'orienter, en trouvant les informations nécessaires ; comprendre, en disposant d'un contenu adapté à ses besoins ; et se relier, en pouvant solliciter un interlocuteur lorsque cela est nécessaire.

Pour commencer, les professionnels peuvent sélectionner une information pratique particulièrement importante, examiner les formats actuellement disponibles et organiser un test avec des personnes concernées.

Cette première démarche permet d'identifier des améliorations concrètes avant d'envisager un déploiement plus large.

L'essentiel n'est pas le nombre de formats proposés, mais la possibilité pour le visiteur d'accéder à une information fiable, compréhensible et réellement utilisable.

Pour aller plus loin

Paris je t'aime — Présentation des solutions Captéos (21 octobre 2026) : https://parisjetaime.com/professionnels/partenariat-capteos-x-paris-je-t-aime-a2044

W3C — Rendre les contenus audio et vidéo accessibles : https://www.w3.org/WAI/media/av/

W3C — Langues des signes et accessibilité numérique : https://www.w3.org/WAI/media/av/sign-languages/

Visit Paris Region — Informer et promouvoir l'offre touristique accessible : https://pro.visitparisregion.com/conseil-et-accompagnement/accessibilite/recommandations-et-ressources-generales/guides-et-fiches-pratiques/informer-et-promouvoir-l-offre-touristique-accessible

Ce site utilise des cookies dits « techniques » nécessaires à son bon fonctionnement, des cookies de mesure d'audience (génération des statistiques de fréquentation et d'utilisation du site afin d'analyser la navigation et d'améliorer le site), des cookies de modules sociaux (en vue du partage de l'URL d'une page du site sur les réseaux sociaux), des cookies publicitaires (partagés avec des partenaires) et des cookies Youtube. Pour plus d'informations et pour en paramétrer l'utilisation cliquez sur "Paramétrer les cookies". Vous pouvez à tout moment modifier vos préférences.