



Groupe de travail  
des Référents accessibilité des villes inclusives

3e ateliers participatifs annuels  
Lorient, les 17 et 18 novembre 2016

**" Comment mieux communiquer sur l'accessibilité  
pour la rendre effective ? "**

**Livrable (recommandations méthodologiques)  
de l'atelier n°2**

**« L'approche : quel équilibre entre communication dédiée  
et tous publics ? »**

## Introduction et objectifs de la fiche

La communication sur l'accessibilité et le transport permet de s'informer sur le trajet, les moyens de transport et les lieux d'activités accessibles, trouver les bons services (accueils, ascenseurs, heures d'ouverture...) ou encore, se renseigner sur les modalités d'accès aux activités sportives, de loisirs, de formation, de travail etc.

Les dispositifs d'information foisonnent...de la signalétique qui permet de s'orienter, aux plaquettes d'information sur une activité, en passant par les applications mobiles, les sites internet, les services d'accueil. Une multitude d'informations existe et avec elle, autant de supports différents pour la diffuser (écrite/orale, numérique, sensorielle...).

Comment organiser les informations produites par quantités d'acteurs, publics ou privés de manière à ce qu'elles soient utiles, aisément mobilisables par l'utilisateur et aussi, actualisées ?

Dans le domaine des transports, on parle de chaîne de déplacements, d'intermodalité...*et si l'on raisonnait de la même manière la chaîne d'informations ?*

S'informer et se déplacer vont souvent de pair : comment organiser l'information en lien avec les outils/lieux de transport ?

Pour aider l'utilisateur à trouver l'information qui lui permette de réaliser son programme d'activités quotidien, de week-end ou touristique, faut-il viser une approche universelle et intégrée « pour tous » ? Ou prévoir des dispositifs dédiés et adaptés aux situations spécifiques ?

La présente fiche propose quelques points de vigilance pour aider à la décision des acteurs publics et privés.

## **Recommandation n°1 : Faire contribuer l'utilisateur dans la chaîne d'information**

L'utilisateur est en soi, un testeur de modèle ou de dispositif. Plus cette fonction de testeur est intégrée en amont de la conception d'un dispositif informationnel, plus l'adéquation entre le besoin et le moyen tend vers une efficacité d'ensemble.

L'implication de l'utilisateur-lambda peut s'effectuer à différents moments-clés en fonction de la nature du projet.

### **1- En phase préalable, lorsqu'il s'agit de concevoir un nouveau dispositif et/ou de refondre un dispositif existant**

Par exemple : un site internet, une application mobile, un schéma de signalétique, une brochure, une vidéo etc.

L'implication d'un panel d'utilisateurs peut permettre d'évaluer l'ancien dispositif (en cas de refonte) et/ou de tester l'idée d'un nouvel outil d'information.

Des techniques d'animation de groupe, basées sur des ateliers de créativité, l'expression, l'échange d'expériences permettent de recueillir des éléments de pratique et/ou de besoins au moment où le cahier des charges du dispositif peut encore évoluer, intégrer des modalités/fonctionnalités.

Cette phase de co-production nécessite une temporalité et des méthodes d'animation adaptées à l'exercice, qui gagnent à être prises en compte dans le planning du projet. Elles nécessitent d'accorder à la phase préalable du projet, une durée ainsi qu'un budget. Ce prix à payer, en temps et en finances, peut être économisé à l'échelle du projet, en permettant de finaliser les objectifs, attentes et modalités.

#### Exemple du musée de Lorient

Animation/co-production avec des utilisateurs et l'appui d'un dessinateur qui illustre leur propos  
Résultat : obtention d'un document mieux illustré, plus parlant, accessible à tous.

### **2- En phase d'expérimentation/prototype pour tester le projet avant sa finalisation, identifier les modalités d'apprentissage et d'usage en situation réelle**

Il est recommandé de tester le projet auprès de futurs utilisateurs/cibles. Plus le dispositif est complexe, plus une démarche d'expérimentation à partir d'un prototype sera intéressante à intégrer dans le processus de conception.

L'expérimentation permet d'ajuster et de finaliser le projet. Elle procure des éléments sur les temps d'apprentissage ou de prise en main de l'outil qu'il est éventuellement nécessaire de prévoir.

### Exemple de la signalétique dans un pôle d'échanges (gare, aéroport, centre d'affaires)

Ce dispositif de signalétique se prête particulièrement à une phase d'expérimentation en associant des usagers et des associations. Une application numérique mobile, un site internet, un dispositif d'annonces vocales, etc., sont autant d'outils procurant de formidables opportunités d'aide à l'information, à l'orientation sous réserve qu'ils soient, au préalable, confrontés aux mécanismes d'appropriation, d'apprentissage et d'usage.

Une signalétique doit être facile à comprendre pour jouer son rôle d'orientation. L'expérimentation aura alors pour but de vérifier sa fonctionnalité.

Une application mobile via un smartphone peut nécessiter un accompagnement préalable pour aider la personne à savoir utiliser les fonctionnalités. Dans ce cas l'expérimentation aura pour but de définir le protocole d'assistance.

Cette phase représente l'occasion de tester « en situation réelle » l'apport du projet au sein de la chaîne d'informations :

- *Est-ce que l'application mobile est cohérente du point de vue de la compréhension d'ensemble, avec la signalétique présente sur les lieux de déplacements ou d'activités ?*
- *Est-ce que les services d'accueil des administrations, entreprises et services au public (dont les transports) connaissent ces applications pour aider les usagers à se repérer ?*
- *Est-ce que les brochures d'informations institutionnelles des lieux d'activités (entreprises/administrations, établissements touristiques, culturels, de loisirs ou sportifs etc.) font référence aux applications mobiles permettant aux usagers de savoir comment se rendre où ? Avec quels moyens de transports ? En tenant compte des horaires d'ouverture, des modalités d'accessibilité etc ?*
- *Est-ce que les informations sont à jour et/ou fiables ?*
- *Le dispositif d'information (application mobile, site internet, services d'accueil etc.) permet-il d'informer en temps réel, sur les « plans B » permettant d'anticiper et de s'adapter aux dysfonctionnements ou perturbations qui se trouvent sur le chemin habituel (ascenseur en panne, chantier dans une rue, déviation d'une ligne de transport, horaires d'ouvertures de service modifiés...) ?*

### **3- Actualiser l'information et développer des services « en temps réel » : l'utilisateur, source d'information**

La pérennité d'une signalétique, l'actualisation des informations d'une brochure ou d'un site internet, la capacité d'une application mobile à procurer des informations « en temps réel » conditionnent la pertinence et l'efficacité d'un dispositif global informationnel.

L'utilisateur (individus ou entreprises) peut être mis à contribution dans une démarche de suivi dynamique d'actualisation des informations :

- en mettant à disposition des lieux physiques ou numériques, permettant aux usagers de signaler les dysfonctionnements relatifs à l'information ;
- en mobilisant les opportunités de l'open data pour créer des applications alimentées directement par l'utilisateur (au sens large : cela peut être un individu comme une entreprise).

Le numérique ouvre d'importantes fonctionnalités en mobilisant le réseau social dans sa capacité à signaler en temps réel, des dysfonctionnements.

Ces applications peuvent représenter le maillon manquant à la chaîne informationnelle en créant un espace entre opérateurs/gestionnaires et usagers. Il est important de dissocier ces services d'information en temps réel via le crowd-sourcing (alimentation par les usagers) des registres de doléances, qui relèvent d'une autre nature. L'information recueillie dans ce cadre sert à l'individu, à prendre une décision lors de son déplacement : une panne d'ascenseur, un problème constaté sur le trajet pouvant mettre en danger le piéton à mobilité réduite (voitures mal garées, trou dans la chaussée, etc.), une porte d'entrée condamnée, une signalétique défailante etc.

#### Exemple de l'application WAZE

WAZE permet aux automobilistes de signaler, en temps réels, les difficultés de circulation procurant à la « *communauté des automobilistes en train de circuler* » de décaler leur déplacement, de prendre un autre itinéraire ou d'opter pour un autre mode de transport.

Appliqué à la « *communauté des personnes dont la mobilité est réduite* », ces fonctionnalités peuvent permettre d'avertir « à temps », les individus pour qu'ils puissent s'adapter autrement. Elles procurent également, des sources d'information importantes pour les gestionnaires publics ou privés qui souhaitent avoir un état « en temps réel » de l'accessibilité de leurs services.

## **Recommandation n°2 : Hiérarchiser l'information « pour tous », de la plus simple à la plus experte**

Lorsque l'utilisateur cherche une « première » information pour organiser ses activités quotidiennes, de loisirs ou de tourisme, s'orienter et se repérer, il a besoin de messages simples, faciles à comprendre ou à trouver. Plus il a besoin de s'informer, de se documenter, d'être aidé/accompagné, plus le dispositif sera complet, dédié voire expert.

Le foisonnement actuel des dispositifs d'information nuit à cette hiérarchisation d'ensemble. L'utilisateur se perd entre des informations institutionnelles (dont le but est de faire connaître l'activité d'une entreprise, d'une administration), des informations pratiques, dédiées (destinées à un public précis), expertes, exhaustives...

L'idée n'est pas de privilégier un type d'information sur un autre mais de faciliter, dans sa recherche, l'accès au premier niveau d'information qui permet ensuite, d'approfondir sa recherche vers des outils plus spécifiques ou plus denses.

Ce premier niveau d'information est essentiel. Il nécessite de communiquer via des messages simples, faciles à lire et comprendre : extraire de façon simple, les idées essentielles pour donner envie de lire, d'en savoir davantage et ce, quels que soient les supports (papier, signalétique, ou web).

### La méthode « facile à lire et à comprendre » : quelques exemples d'application

- les courriers tous publics de la Communauté Urbaine de Dunkerque
- le site internet de Lorient Agglomération

### **Recommandation n°3 : Le cahier des charges du projet, un temps essentiel à prendre en compte**

Le foisonnement actuel d'outils d'information représente à la fois une richesse et une limite. Un dispositif donné permet de répondre à des besoins spécifiques et de procurer une information dédiée, spécialisée. L'inconvénient est la démultiplication d'outils dédiés, réservés à quelques initiés et difficilement détectables par des usagers qui n'en auraient pas la connaissance (ex : cas des applications mobiles et autres sites internet spécialisés). Entre information universelle (pour tous) et information dédiée (répondant à des besoins spécifiques), le lien est à trouver dans l'articulation d'ensemble.

Dépasser l'objet « technique » d'information pour l'inscrire dans une chaîne fonctionnelle d'usage nécessite d'éprouver le projet au regard et à l'usage des individus ou entreprises pour lequel il est destiné. Si l'on veut inscrire ces « objets » comme éléments composant un dispositif d'ensemble permettant aux individus de se renseigner, de préparer et de réaliser leur programme d'activités, il est nécessaire de prévoir les modalités méthodologiques, budgétaires et temporelles dans l'échéancier du projet. Il faut notamment penser à inclure dans le cahier des charges le temps d'articulation et d'appropriation des différents services autour du projet. La coordination de différents métiers permet un rendu plus adapté à l'utilisateur mais il ne faut pas sous-estimer le temps nécessaire aux différents services pour se comprendre et travailler efficacement ensemble.

L'étape de la commande, et de l'élaboration du cahier des charges en particulier, conditionne le projet. C'est à cette étape que sont déterminés :

- les objectifs et fonctionnalités du projet ;
- les critères de choix des consultants ;
- la démarche d'élaboration (conception, test/expérimentation, suivi/évaluation, actualisation) ;
- les critères de résultats attendus (en termes de fonctionnalités et non de moyens) ;
- l'échéancier et l'enveloppe budgétaire ;
- les conditions d'accompagnement et de formation à mettre en œuvre pour assurer l'appropriation du projet par les usagers ;
- le rôle du projet spécifique, resitué dans un contexte plus global d'outils déjà existants (ex : apports/plus-value d'un site internet alors que des brochures, des signalétiques ou des applications mobiles existent déjà).

Les résultats attendus en termes de lisibilité et compréhension, de cohérence avec les dispositifs existants, d'articulation-complémentarité avec d'autres outils, d'appropriation ou de formation doivent spécifiquement, faire l'objet d'une analyse solide pour laquelle, un travail collaboratif avec des associations d'utilisateurs (dont de personnes à mobilité réduite et/ou en situation de handicap) peut permettre d'affiner les attendus du dispositif. Ces phases d'expérimentation sont à prévoir dans le cahier des charges d'un point de vue temporel et financier.

Il est essentiel pour toutes ces raisons, d'apporter un soin particulier aux attendus du projet et aux contours de la commande passée, a fortiori lorsqu'une consultation par marché public est prévue.

De ce point de vue, il peut être prévu dans le cahier des charges, des modalités de test et de co-production avec un panel d'usagers.

**Recommandation n°4 : Mobiliser un réseau d'acteurs institutionnels, vecteurs de diffusion et de dynamique d'ensemble**

L'impulsion de la loi de 2005 a eu pour effet de démultiplier les actions de mise en accessibilité d'un établissement public ou privé, d'une activité touristique, culturelle ou sportive, de services au public (transports, santé...) et l'envie pour ces acteurs, de faire connaître l'offre des services accessible.

Certains acteurs institutionnels, publics ou privés, sont des « incontournables » et repérés comme des vecteurs d'information par les usagers.

Le rôle de la Commission Communale ou Intercommunale d'Accessibilité est d'assurer l'état des lieux de l'accessibilité sur son périmètre de compétences (communal ou intercommunal).

Elle pourrait à ce titre, jouer un rôle d'animation d'un collectif d'acteurs, intéressés à connaître l'ensemble des initiatives prises par les uns et les autres sur l'accessibilité aux services, aux emplois, aux loisirs et tourisme, pour les relayer et les partager.

A l'échelle d'un quartier, d'une zone d'activités ou d'une agglomération, les acteurs ci-dessous sont reconnus comme des points de repères lorsqu'on cherche une information :

- CROUS pour les universités
- Offices du tourisme
- Chambre de commerces et d'industrie
- Tissue associatif d'une commune
- Mairies, CCAS
- Accueil des gares/aéroports, des centres commerciaux, des administrations
- Santé/médecins
- Établissements culturels et sportifs

Les chargés de communication ou d'événementiel et les services d'accueil pourraient être intéressés à connaître l'ensemble des initiatives menées par des restaurateurs/hôteliers, opérateurs de transports, gestionnaires de musées et d'équipement sportifs, grands employeurs (universités, hôpitaux, zone d'activités...) dans l'accessibilité des transports, des activités, des lieux. En étant informés, ils peuvent relayer l'information via leurs propres logiques institutionnelles.