



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 ? "**

Atelier n°2 : L'approche
**Quel équilibre entre communication dédiée
et tous publics ?**

Animation : Sylvie Mathon (Cerema Nord Picardie) & Marianne Delsaut (Cerema Ouest)
Valérie Schutt & Emmanuelle Sename (Communauté urbaine de Dunkerque)

Liste des participants

Nom	Prénom	Entité
DELSAUT	Marianne	Cerema
MATHON	Sylvie	Cerema
SCHUTT	Valérie	Communauté urbaine de Dunkerque
SENAME	Emmanuelle	Communauté urbaine de Dunkerque
HUGUET	Mylène	Sous marin la Flore
ST MAUR	Nicolas	Sous Marin la Flore
GOGUET	Maxime	Lorient Agglomération
PLANTIER-ROYON	Eric	Ville de Villeurbanne
KESSLER (17/11 uniquement)	Bernadette	Ville de Rennes et Rennes Métropole
TOTAL : 9 participants		

Les participants à l'atelier occupent des fonctions variées (responsable éditions en ligne/site internet, responsable de la communication numérique, métier de la médiation, urbaniste, métier de la mobilité et de l'aménagement urbain...) ce qui a permis de faire se rencontrer des mondes qui ne se rencontrent pas toujours et a suscité beaucoup d'échanges constructifs.

Rappel de la problématique : Comment avoir connaissance de ce qui est présent sur le territoire et de ce qui est accessible ou non ?

Chaque participant présente des outils de communication qui permettent d'informer sur les prestations présentes sur leur territoire en précisant pour chaque outil :

- Où peut-on se le procurer ?
- Quel mode de diffusion ?
- S'agit-il d'un outil spécifique aux personnes handicapées ? Si oui pour quelles raisons ?
- Quels acteurs ont connaissance de cet outil en dehors de ceux qui le diffusent ?
- Comment sont prises en compte les mises à jour de l'outil ?
- Comment articuler l'ensemble des outils de communication (papier/numérique/ différents acteurs/réseaux) ?
- Quelle gouvernance autour de l'information ?

Guide pratique pour les personnes en situation de handicap de la ville de Villeurbanne

Historique : dès 2010, beaucoup de demandes d'information par téléphone, courriers au maire sur des sujets variés du quotidien pour les personnes handicapées.

- Comment trouver un logement accessible ?
- Comment trouver une activité sportive ?
- ...

La commission consultative (CAPH) a également relayé le besoin de disposer d'un outil d'informations centralisées. Un débat naît alors au sein de la ville de Villeurbanne : qui doit se charger de construire cet outil ? La ville ? L'agglomération ? la MDPH ? Face à la demande, la ville de Villeurbanne décide de prendre en main le sujet.

Objectifs :

- 1/ répondre aux demandes des personnes handicapées
- 2/ sensibiliser tout le monde aux questions de handicap
- 3/ susciter des partenariats entre monde du handicap et monde ordinaire.

C'est devenu un guide qui a surtout permis de parler d'une transversalité entre les services ordinaires pour tous et les services/supports qui permettent aux PH d'accéder aux services ordinaires ainsi qu'aux services spécifiques tels que les établissements spécialisés.

Ce guide vise à centraliser les informations de tous les acteurs des services ordinaires et des services spécifiques. Par exemple, l'ensemble des clubs sportifs qui souhaitent ouvrir leur activité aux PH mais aussi les clubs de sport spécialisés.

Communication : le guide a été distribué à l'ensemble des directions de la ville. Cette communication interne a été importante pour assurer une déclinaison de l'accessibilité dans les métiers de tous les services. Le guide est distribué aux nouveaux arrivants de la ville. 4000 exemplaires ont été distribués au format papier.

Actualisation : une des principales difficultés rencontrée car très chronophage, on ne peut pas mettre à jour et ré-éditer le guide chaque année, même si les adresses, les contacts et les associations évoluent...

Le musée du sous-marin la Flore

Contexte : le musée est géré par une SEM avec une logique d'entreprise privée. Les enjeux sont différents de ceux d'une collectivité. L'obtention du label Tourisme Handicap permet de justifier les investissements pour adapter l'activité du musée aux personnes handicapées. Le musée montre la volonté de l'entreprise de s'inscrire dans un réseau et dans une dynamique portée par une collectivité. Beaucoup de collectivités locales se mobilisent pour créer un réseau d'acteurs publics et privés, ce qui conditionne le fait qu'on donne les moyens financiers aux musées et associations pour mettre en œuvre des supports accessibles à tous.

Concept : un programme d'activité accessible « weekend confort » en autonomie. Un site touristique sera d'autant plus accessible que le reste de l'environnement est également accessible. Rendre tout le parcours accessible de la gare au musée, dans le musée puis du musée à l'hôtel. Le musée recherche l'accessibilité universelle : ce qui sert pour l'un sert pour l'autre. Visiter un sous-marin n'est pas, par essence, une activité accessible pour tous (claustrophobie, fauteuil...) Le musée a donc développé une application/film sur tablette (visite virtuelle). Le film suit l'audioguide pour rendre réelle la visite, comme si on la faisait avec l'audioguide. Une communication universelle passe par des outils dédiés mais coordonnés, avec des fils conducteurs communs mais déclinés sous des formats différents.

Des tests de l'outil ont été réalisés pour voir comment les personnes se l'approprient.

Le musée a également réalisé un livret avec l'association « Nous Aussi » afin de simplifier les messages à fort contenu scientifique. Ce livret, à priori « dédié », touche finalement beaucoup de visiteurs (enfants, adultes voulant retenir l'essentiel...).

Coproduction d'un document en associant un dessinateur. Le résultat est très satisfaisant mais cela nécessite de prévoir en amont un budget temps/financier plus important (mutualiser les supports – vers une culture professionnelle différente).

Communication : besoin de disposer d'un réseau d'acteurs pour partager les idées, les expériences. Diffusion de l'information par différents moyens : gites de France, office de tourisme, évènementiels, ...

La communauté urbaine de Dunkerque

La CU de Dunkerque présente différents supports de communication, notamment l'exemple d'une campagne de communication suite au changement de ticket de bus dans la CU.

Présentation de supports de communication accessibles pour tous avec des encarts Facile à Lire et à Comprendre co-construits avec des personnes handicapées.

Dans la conception des documents de communication, il faut savoir se mettre à la place de l'usager, il faut savoir donner les informations de la façon la plus simple possible.

Lorient Agglomération

Valoriser la mise en place de l'accessibilité via le site internet ; outil de communication sur l'action des communes.

Diffuser des informations sur l'accessibilité (cartographie) : transport / évènementiel / urbanisme/...

Tests de prototypes avec des communautés métiers qui apprennent à se parler et avec différents types d'utilisateurs : personnes âgées, jeunes, personnes handicapées, ... Pour cela, il est important de prévoir la phase de test dans le rétro planning du projet car cela demande un investissement plus important en amont pour un meilleur résultat ensuite.

Synthèse des échanges

La synthèse des échanges s'est traduite par une liste de recommandations pour une meilleure communication sur ce qui est présent sur le territoire et ce qui est accessible aux personnes handicapées.