

Atelier du GT-RAVI _ Metz, novembre 2018

Livrable n°1 de l'atelier C : Communiquer sur l'accessibilité effective des ERP

Éléments pour définir une action de communication sur l'accessibilité effective des ERP

Ce document a été réalisé dans le cadre des rencontres des référents accessibilité des villes inclusives. Les paragraphes ci-dessous constituent des éléments qui ont fait l'objet d'échanges entre les participants de l'atelier C basés sur le retour d'expérience des participants.

Pourquoi communiquer ?

Avant de définir l'action de communication, il est nécessaire d'identifier la finalité poursuivie, l'usage attendu par rapport à l'information. Les principales finalités exprimées sont :

- État d'avancement de l'agenda d'accessibilité programmé, de la mise en place des registres, de l'accessibilité réglementaire, de l'accessibilité « effective ». Préparation d'un déplacement depuis son domicile
 - Visibilité, valorisation touristique
 - Avertissement avant d'entrer dans un établissement
 - Description des prestations et des conditions d'accessibilité
 - Etc...
- Les principes fondateurs d'une action de communication**
- l'émetteur, celui qui va délivrer le message, l'information
 - le récepteur, il s'agit généralement de la cible, du destinataire
 - le message, il s'agit du contenu de l'information diffusée
 - le canal, il s'agit du contenant, le ou les supports de l'information
 - le retour pour valider l'efficacité de l'action de communication

Définir la cible :

Les échanges au sein de l'atelier ont permis d'identifier des cibles privilégiées avec des modalités spécifiques de communication et des outils. Si les habitants de la commune ont été la première cible identifiée, le groupe a également identifié certaines cibles spécifiques qui nécessitent des actions spécifiques :

- Les agents de la collectivité par l'intermédiaire de tableau disponible sur l'intranet (ville d'Angers)
- Les populations à besoins spécifiques (selon les types de handicap ce qui nécessite une description de l'accessibilité importante),
- Les touristes avec des dispositifs de diffusion spécifiques comme des balises sonores à Toulouse avec de l'occitan, du français, allemand, espagnol, anglais ou des vidéos pour Le Gros Horloge à Rouen en français, anglais et LSF.
- ...

Définir le périmètre :

Mettre en visibilité l'accessibilité d'un territoire passe notamment par la visibilité de l'accessibilité de ses ERP. La prolifération des outils numériques de géolocalisation et de mise à disposition d'informations apporte des facilités pour diffuser cette information. Nous pouvons nous interroger sur les finalités et périmètre de ces outils. Les villes de Metz et Toulouse ont présenté des actions de communication sur leur patrimoine uniquement avec des précisions concernant l'accessibilité de ces établissements. L'initiative de la DDT69 avec Cconforme correspond à un périmètre plus large avec la volonté de recenser l'ensemble des ERP déclarés accessibles.

Du point de vue de l'utilisateur, devra-t-il aller sur plusieurs sites pour avoir l'information et surtout quelle information ?

<https://accessible.net>

Définir le message : l'accessibilité effective, une notion partagée ?

Quelle information sera mise à disposition ? Les échanges au sein du groupe n'ont pas permis de définir et partager la notion d'accessibilité effective dans toute sa dimension. Cependant plusieurs niveaux d'information ont été identifiés :

- réglementaire
- réglementaire avec ou sans dérogation
- réglementaire avec ou sans dérogation et son contenu.
- réglementaire avec ou sans dérogation et son contenu et précisions techniques sur les conditions d'accès
- réglementaire avec ou sans dérogation et son contenu et précisions techniques sur les conditions d'accès et les prestations
- réglementaire avec ou sans dérogation et son contenu et précisions techniques sur les conditions d'accès, les prestations et des dispositifs facilitateurs dédiés.

Pour une approche de l'accessibilité effective, l'information réglementaire est insuffisante, elle doit être complétée par des précisions sur les conditions d'accès et sur les dispositifs facilitateurs présents.

La présentation de logos selon le type de handicap n'a pas été retenue comme une piste lors de cet atelier pour caractériser l'accessibilité effective.

Chaque niveau nécessite des conditions d'acquisition et d'actualisation de l'information différentes. Plusieurs éléments sont présents dans les registres d'accessibilité. La question de la définition d'un référentiel commun à l'échelle nationale a été posée.

Plusieurs démarches de labellisation ont été citées, il s'agit d'initiatives privées référencées ci-dessous :

<http://www.tourisme-handicaps.org/destination-pour-tous/>

<https://www.cridev-qualite.com/>

<https://www.certivea.fr/offres/label-accessibilite>

<https://www.icert.fr/certification/certification-bac-batiment-accessible-certifie/>

Le groupe a exprimé la nécessité de s'interroger sur la fiabilité de l'information et les conséquences d'une communication par une ville d'information erronées ou non mises à jour. Définir qui est **garant de l'information** mise en visibilité apparaît comme indispensable.

Définir le support

Plusieurs supports ont été présentés à titre d'exemple, l'utilisation du numérique semble prédominante, application sur téléphone, site internet, utilisation de QR code. Le support doit être adapté à la cible. L'obsolescence et la mise jour selon le type d'information peut être déterminant sur le choix de support à effectuer. Les moyens techniques et humains peuvent être internalisés selon les compétences notamment sur les systèmes d'information géographique. La ville de Metz a développé avec ses services l'outil de communication dédié à l'accessibilité.

L'utilisation de logo dans une perspective de mise en cohérence de la mise en accessibilité d'une ville a été présentée par la ville de Toulouse. Il peut être décliné en phase travaux sur la voirie, sur les supports de communication, sur les bâtiments, il traduit l'inscription dans une démarche plus qu'un résultat.



La Ville d'Angers a déployé une signalétique spécifique pour identifier un cheminement touristique confortable.



La ville de Rueil-Malmaison utilise le dispositif des QR codes sur les établissements. Une vidéo de visite pour une boutique éphémère a également été réalisé elle permet aux personnes qui ne peuvent pas entrer physiquement dans la boutique d'avoir connaissance de son offre commerciale et la personne est intéressée par un article il peut être commandé et le personnel de la boutique peut être interpellé.

La ville de la Roche-sur-Yon a complété en fin d'année son dispositif par l'utilisation du sigle « 3a » pour l'accueil physique de différents sites de la ville par l'intermédiaire d'une convention avec Adapei-Aria.



L'utilisation de visuel pour présenter des projets de construction ou d'aménagement en 3D doit également intégrer une représentation des personnes en situation de handicap et de la diversité de la population.

Les maquettes tactiles avec plan ou les plans tactiles¹ constituent également des outils de communication sur l'accessibilité des lieux.

Définir la communication dans le temps :

L'information de l'accessibilité peut avoir une durée de vie limitée. Les établissements recevant du public peuvent changer de propriétaire, faire évoluer les services rendus, être en travaux... Les conditions de mise à jour des informations nécessitent d'être anticipées sur le fond mais également dans la mise à disposition (accès à la base de données le cas échéant, développement nécessaire pour des évolutions ...). La fréquence des mises à jour peut avoir un impact significatif sur les moyens financiers et humains à mobiliser.

Définir les conditions de concertation

Dans la mesure où l'information est à destination des usagers, les conditions de concertation avec les futurs utilisateurs pour des projets de communication structurants nécessitent un échange voire une co-construction des actions. La dimension collaborative de la mise à jour des informations sera d'autant plus efficace que les futurs usagers auront été entendus et compris.

Définir les conditions d'évaluation de l'action

Déterminer en amont les critères quantitatifs et/ou qualitatifs d'évaluation de l'action de communication sur l'accessibilité est indispensable.

Exemples : Fréquentation du site internet, retour qualitatif sur l'utilisation du site, analyse de fréquentation des erp, consultation d'un panel de X utilisateurs après plusieurs mois d'utilisation...

Comparer des actions de communication

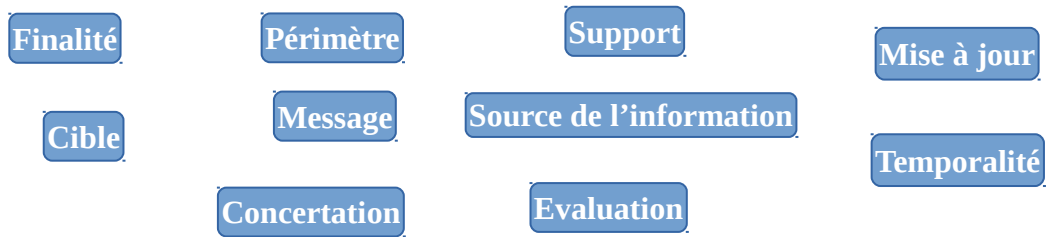
Le groupe a proposé une grille d'analyse d'action de communication qui fait l'objet d'un fichier disponible en téléchargement et joint à ces travaux.

Caractérisation des actions de communication sur l'accessibilité des Erp																		
Titre	Objectif/but	Initiateur/Pilotage	Cible	Contenu	Format	Support	Temporalité (accès à l'information)	Périmètre	Type ?	Mise à jour	Caractère innovant	Moyens financiers	Moyen technique	Moyens humains	Évaluation	Garant de l'information	Concertation	Contact
Le site internet de l'Opendata	Préparer un déplacement	Ville de Toulouse	Grand public	accessibilité réglementaire	numérique	cartographie	permanent	ERP municipaux	qualitative	Régulière								
Communication d'informations d'accessibilité	Préparer un déplacement et sa visite, communiquer sur l'accessibilité de l'ERP, communication simplifiée et agréable	Mission Ville pour tous de la ville de Metz	Grand public avec une attention pour les PMR	Recensement ERP d'AAP - Informations : stationnement, entrées dans le bâtiment, accueil physique, sanitaires	site internet grand public	cartographie dynamique mise en ligne - pop up d'information par ERP	Permanent	ERP municipaux dans le cadre des registres	technique	Régulière	Innovant (en particulier les informations communiquées par ERP)	Ressources internes	Service SIG, direction de la communication, services gestionnaires	internes : + + +	Nombre de consultations, présentation à la CCA	Ville de Metz : référents de l'accessibilité des services gestionnaires, mission ville pour tous	Pas de concertation	
Conforme		DDT59		Conformité réglementaire des ERP	numérique, site web	cartographie	permanent	ERP du département du Rhône	Réglementaire	Régulière						DDT59	Concertation avec les villes de Lyon, de Villeurbanne et la Métropole de Lyon	

1 <https://www.feelobject.fr/virtuoz>

En résumé

Définir une action de communication sur l'accessibilité effective des ERP se traduit par la description notamment des caractéristiques suivantes :



charte couleurs à Rouen