

# Comment garantir la qualité des éléments pour choisir et se rendre à sa destination ?

## De quoi s'agit-il ?










Il s'agit de la qualité des informations et de l'accessibilité des supports (réseaux sociaux, site internet, documents de communication, etc.) **mis à disposition de l'utilisateur pour l'aider à choisir** son lieu de destination, en fonction du service et/ou de l'activité recherchée.

L'accessibilité d'un lieu débute chez « soi », et non simplement à l'entrée d'un bâtiment. Une fois son lieu de destination choisi, l'utilisateur doit savoir et comprendre comment s'y rendre et connaître les modalités d'accueil. Pour cela, l'intégralité de la chaîne d'usages et de déplacement doit être continue et accessible sur les plans moteur, sensoriel et mental. La continuité s'entend depuis la préparation du parcours chez soi (visite virtuelle) jusqu'à l'accueil du lieu, en passant par l'accès aux moyens de transports.

## Pour quels résultats attendus ?

- **Disposer des informations multi-sensorielles** nécessaires pour préparer sa visite.
- **Comprendre rapidement et facilement ces éléments** pour ne pas se sentir exclu.
- **Disposer d'informations faciles à lire et à comprendre** pour tous.

## Quelles nuisances sur les groupes d'utilisateurs ?

Niveau d'impact par groupe d'utilisateurs selon :									
• leurs limites d'usages et d'autonomie ; • leurs capacités de compensation. <b>Échelle : 1 le moins et 4 le plus d'impact.</b>	1	2	3	3	4	4	4	4	4

**Impacts** récurrents, générateurs de situations de handicap (physique, sensoriel ou psychique) ou de mal être, après être :

- **Découragement ou génération d'anxiété** si absence d'information ou de continuité et de cohérence entre les éléments de signalisation.
- **Perte de repère et de temps** (retard à un rendez-vous) liée à un déficit d'information ou à la communication d'une adresse erronée du lieu de destination.

## Les faiblesses de la législation

La législation porte principalement sur l'accessibilité numérique des sites internet, les éléments d'informations permanentes et de signalisation. Ceux-ci doivent constituer une « chaîne continue d'information » et être accessibles en termes de « visibilité, lisibilité et compréhension ».

### Manques législatifs :

- Seules les informations délivrées de manière permanente sont concernées.
- Pas de précisions sur les informations à transmettre en amont pour aider à préparer sa visite.
- Pas d'obligation de mettre à disposition de telles informations.

# Ce que les professionnels intègrent dans leur pratique

Pour permettre aux usagers de repérer et d'identifier le lieu de destination, le bâtiment doit porter des marqueurs « forts » qui peuvent se matérialiser par son architecture, une identité esthétique, un élément particulier, etc.

La volumétrie du bâtiment (dont son entrée principale) et son esthétique sont des éléments de préoccupation chez les concepteurs. Mais penser l'identification du bâtiment dès sa conception, pour prévoir sa retranscription en pictogramme symbolique (élément d'aide au repérage et à l'orientation), est peu intégrée.

# Propositions pour favoriser l'autonomie de tous

## Généralités conceptuelles :

La qualité d'usage d'un espace de vie dépend des ambiances architecturales, de la dimension multi-sensorielle, de la qualité d'accueil et de la prévenance envers l'utilisateur.

- **Identifier clairement le lieu de destination** (nom, logo, etc.).
- **Communiquer une information claire et directe** (utilisation de pictogrammes), et la positionner de manière intuitive et facilement repérable.

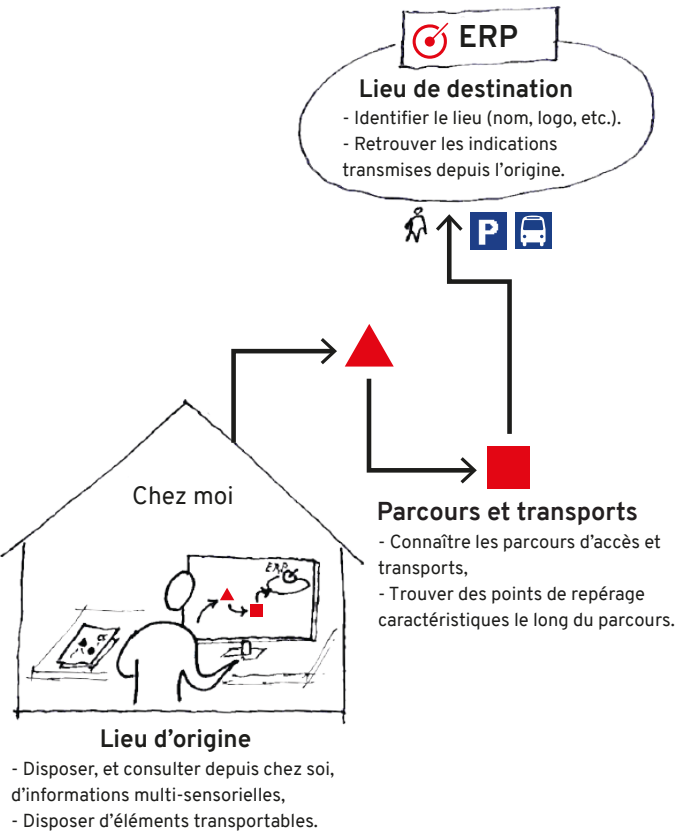
## Sur le contenu des éléments :

- **Présenter l'offre de service et les activités de l'établissement** pour permettre à l'utilisateur d'identifier si elles correspondent à sa recherche et ses besoins.
- **Renseigner sur les types de commodités** qui sont mises à disposition des usagers pour satisfaire leurs besoins fondamentaux : lieux de restauration, de repos, sanitaires...
- **Transmettre les modalités d'accueil de l'établissement** (coordonnées complètes, horaires, jours d'ouverture et de fermeture, heures d'affluence).
- **Fournir les coordonnées permettant de demander des renseignements complémentaires** ou de l'assistance si nécessaire.
- **Présenter les moyens de transports et cheminements pour s'y rendre**, leur niveau d'accessibilité et l'estimation du temps de parcours pour faciliter la préparation de la visite de l'utilisateur.
- **Proposer un plan de repérage** avec les éléments du contexte environnant (points de repérage caractéristiques jalonnant le parcours et indication des points d'inter-modalité de proximité).
- **Garantir une cohérence multi-sensorielle** entre les informations de repérage et d'orientation transmises, avec celles existantes sur et aux abords du site (espace public et établissement) pour éviter de désorienter l'utilisateur.

## Sur la forme des éléments :

- **Utiliser des supports et médias d'information multiples** (site internet, réseaux sociaux, application mobile, plaquettes papier), pour permettre à l'utilisateur de choisir le média le plus adapté à ses besoins.
- **Assurer l'accessibilité numérique des sites internet** conformément aux normes en vigueur et leur mise à jour régulière.
- **Veiller à la compatibilité des sites internet et applications mobile** avec les traducteurs en synthèse vocale sur les différents systèmes d'exploitation.
- **Assurer la compatibilité des textes pour la transcription audio.**
- **Assurer la qualité de l'audibilité des informations transmises.** Les messages doivent être clairement énoncés.
- **Garantir une formulation et présentation simples et lisibles des informations** quelle que soit la manière dont elles sont communiquées.
- **Communiquer seulement les informations nécessaires** à la préparation de la visite.

- **Hiérarchiser les informations selon leur degré d'importance** (mise en valeur d'une information principale par rapport à une information secondaire) pour ne pas « noyer » l'utilisateur par trop de messages.
- **Garantir la validité des informations communiquées** pour ne pas désorienter l'utilisateur lorsqu'il se rend dans un établissement ou lui donner l'impression qu'il a perdu son temps lors de la préparation de sa visite.



Ci-dessus, illustration des étapes d'un parcours type d'un utilisateur pour choisir et se rendre à sa destination.



## Points de vigilance particuliers à anticiper



- Veiller au dialogue avec les acteurs concernés selon leur périmètre d'action pour assurer une continuité des informations entre l'espace public (voirie) et l'espace privé (établissement).



- Anticiper le positionnement des informations et éléments d'aide au repérage et à l'orientation aux abords du lieu de destination.
- Assurer la coordination et une concertation entre les différentes collectivités pour garantir la continuité de la chaîne de déplacement.



- Transmettre, avant et pendant des travaux, les éléments permettant à l'usager d'être informé de la situation (durée des travaux, balisage du cheminement à emprunter, signalétique d'information, etc.).



- Mettre à jour les informations en temps réel, qu'elles soient liées à un évènement récurrent, ponctuel et/ou exceptionnel (conгés, jour férié, etc.).