



# Another Paris propose des visites adaptées à chacun (petit ou grand, français ou étranger, handicapé ou pas) !

**Il est plus facile de concevoir dès le départ son offre pour tous les publics que de l'adapter ensuite aux personnes en situation de handicap. Telle est la leçon que l'on peut tirer de l'expérience de Another Paris, petit train touristique qui a accueilli ses premiers passagers au cours de l'été 2013 et qui a fait des efforts tout particuliers pour que les visites qu'il propose soient accessibles à tous. Écrans vidéo et casques audio sont les principaux outils de l'adaptation aux déficients sensoriels. Et ils sont utiles à tous les visiteurs.**

## **ANNE CHÉNAIS**

**Fondatrice et présidente de la SAS Another Paris**

[[contact@another-paris.com](mailto:contact@another-paris.com)]

**A**nother Paris est un réceptif français qui propose des circuits thématiques en petit train sur pneus, pour visiter Paris “hors des sentiers battus”. Le petit train bleu emmène les visiteurs hors des grands axes, dans les petites rues où les autocars ne

pénètrent pas. Another Paris a trois ans d'existence et a accueilli près de 30 000 visiteurs.

À l'origine même du concept de Another Paris, et avant même que n'émerge l'idée d'utiliser un train pour proposer nos visites, notre projet était de rendre accessible à tous les publics, vraiment tous (les individuels et les groupes, les Français et les étrangers, les Franciliens et les provinciaux, les scolaires et les seniors, les familles, les personnes souffrant d'un handicap...), le Paris que nous



aimons, celui des petites rues, des monuments cachés et des coins secrets...

Rapidement, le petit train est apparu comme l'outil de locomotion idéal pour réaliser ce projet... à condition d'en adapter le modèle et les prestations afin que le plus grand nombre puissent bénéficier de nos prestations. Nous étions toutefois loin d'imaginer que les adaptations que nous allions développer toucheraient non pas un pourcentage marginal de personnes handicapées, mais près de 70 % de notre clientèle si l'on compte toutes les personnes qui ont besoin d'une aide ou d'une attention spécifiques !

En effet, les trois quarts de nos visiteurs ont besoin d'une assistance particulière, ne serait-ce que pour embarquer et débarquer : le plancher du petit train est à 40 centimètres du sol, ce qui est difficile à monter pour les personnes âgées, les personnes de petite taille, les jeunes enfants... Et, après une heure et quart de trajet assis, on peut aussi être ankylosé et avoir du mal à descendre. Alors les petites marches bien stables, la présence physique bienveillante et les bons gestes du conducteur qui aide chacun sont les premiers atouts d'une visite réussie.

**COMMENTAIRES ET MUSIQUES.** Une fois embarqués, il faut aussi et surtout pouvoir écouter. Car outre la mobilité sans fatigue et à vitesse douce qui procure un sentiment de promenade et permet de regarder tranquillement autour de soi, l'intérêt des visites repose sur le contenu des commentaires et sur les musiques qui accompagnent ces derniers. C'est pourquoi nous nous sommes dotés d'un système multilingue avec écouteurs individuels. Grâce ce système, le contenu proposé à nos clients peut être personnalisé facilement, chacun choisissant le programme qui lui convient : adulte, en français ; enfants (13 % de nos visiteurs, en famille ou en classe ou centre de loisirs), en français avec de nombreuses références aux programmes d'histoire (du CM1 à la 5<sup>e</sup>) ; en langues étrangères (anglais, allemand, espagnol, italien). L'autre intérêt du système d'écoute individuel est que chacun

peut régler le son à sa convenance. D'ailleurs le handicap auditif est celui que nous rencontrons le plus fréquemment : plus de 6 % de nos visiteurs sont malentendants ou équipés d'appareils auditifs. Pour que tout le monde soit à l'aise et profite pleinement de la visite, il n'est pas nécessaire de déployer des moyens très coûteux, mais il est vraiment appréciable de proposer un éventail de solutions : pour tous, l'écouteur simple convient, emballé dans son sachet individuel ; pour les oreilles de petite taille (adultes ou enfants), on prête de petits casques légers en arceau ; pour les personnes malentendantes ou équipées d'appareils auditifs, des casques audio un peu plus élaborés sont proposés (de type Sennheiser, par exemple) ; enfin, il faut avoir à disposition un ou deux colliers magnétiques – la demande est rare, car les gens se déplacent le plus souvent avec leur équipement, mais elle existe néanmoins.

En pensant également aux personnes sourdes, nous avons installé dans chaque wagon un écran vidéo qui, parallèlement aux commentaires audio, diffuse un diaporama de photos assorties d'explications succinctes. Ce dispositif permet de suivre le déroulé de la visite et de reconnaître les monuments. En trois ans d'activité, nous n'avons accueilli qu'une dizaine de clients sourds, mais nos écrans ont obtenu un vif succès auprès de tous nos clients ! Tout le monde les regarde : les enfants jouent à reconnaître les monuments en photo, les touristes étrangers dont nous ne diffusons pas la langue maternelle s'en servent aussi comme aide à la visite. Les écrans et le système multimédia qui les accompagne constituent certes un investissement, mais ils procurent un vrai plus !

Du point de vue visuel, la performance de nos visites est plus limitée, car elle se heurte à des obstacles frustrants : les monuments à voir sont parfois éloignés, parfois trop ensoleillés ou trop à l'ombre ; le train, même s'il ne va pas vite, est toujours en mouvement. Impossible, compte tenu de la circulation et des contraintes horaires, de s'attarder un long



moment pour fixer un décor. Nous avons tenté de faire le maximum dans la mesure de nos moyens et avons donc travaillé le contenu : les commentaires. Si ces commentaires sont les mêmes pour tous, voyants et non-voyants, leur conception est particulièrement adaptée aux non-voyants, dans la mesure où nous mettons l'accent sur l'histoire, sur les anecdotes, sur l'ambiance sonore (les musiques reflétant une époque...). Si bien que nos clients malvoyants nous disent qu'ils ne se sentent pas perdus, qu'ils saisissent bien la vie passée et présente du quartier visité. Idéalement, une version audio-descriptive aurait pu être envisagée, mais le coût d'une version audio supplémentaire serait (encore) déraisonnable, compte tenu du nombre de visiteurs concernés pour le moment (une dizaine par an). Mais il n'est pas exclu que nous le fassions un jour !

Pour faciliter l'accueil des personnes malvoyantes, nous avons fait d'autres efforts, beaucoup plus faciles à mettre en œuvre : privilégier les textes en noir sur fond blanc et une police simple et lisible sur le site internet comme sur les affichages sur le terrain ; proposer un affichage des prix et heures de départ à hauteur des yeux (et un autre sur un cheval de trottoir, à la hauteur des personnes en fauteuil roulant), en noir sur blanc Arial gras police minimum 16 ; mettre à disposition la documentation en version agrandie (nous distribuons à tous un plan du circuit en caractères assez petits, et mettons à disposition des versions agrandies en A3 noir et blanc) ; maximiser les contrastes visuels à bord (par exemple les poignées, les nez de marches).

**VOYAGE SENSORIEL.** Nos efforts d'adaptation concernent tous les publics et tous les types de handicap. Les personnes en situation de déficience mentale adorent visiter Paris. Elles représentent environ 0,25 % de nos visiteurs. Le personnel d'encadrement (animateurs ou éducateurs) et les familles nous disent apprécier le confort et la sécurité des wagons fermés par des portières. Cette clientèle se déplace en petit groupe d'une dizaine de personnes (associations, foyers spécialisés, hôpi-

taux de jour...). Pouvoir installer le petit groupe dans un même wagon, tous ensemble, est un moment de partage très convivial et bien sécurisé. Nous adorons les accueillir. Nous avons remarqué qu'un moment important pour eux était de faire connaissance, de se serrer la main, de se sourire longuement. C'est un réel plaisir pour nous aussi et nous leur réservons un accueil personnalisé. Nous leur conseillons de prendre la promenade comme un véritable voyage sensoriel : profiter de la vitesse douce et lente, profiter du panorama exceptionnel par le toit panoramique vitré où l'on voit les façades de Paris défiler, même dans les rues les plus étroites, profiter des musiques qui accompagnent ce qu'on voit.

Même s'ils se disent toujours enchantés par le voyage, nos visiteurs déficients mentaux mériteraient pourtant un commentaire adapté, facile à comprendre. En effet, notre commentaire adulte fait appel à des références culturelles et historiques qui ne font pas partie de leur champ de références. Notre commentaire enfant n'est pas adapté non plus, ne serait-ce qu'à cause de l'utilisation du tutoiement, mais aussi et surtout parce qu'il est très informatif et fait référence aux programmes scolaires d'histoire. Comme pour l'audiodescription, le coût d'un enregistrement d'une version audio supplémentaire "facile à comprendre" ne tient pas dans nos budgets. Alors nous y allons progressivement. La rédaction d'un commentaire adapté est en cours ; elle est réalisée avec l'aide d'une spécialiste bénévole qui nous guide dans notre démarche et nous corrige. Le commentaire de l'un des circuits est presque prêt, et nous le testerons au micro en le diffusant par l'intermédiaire des haut-parleurs. C'est une première étape.

Enfin, les visiteurs en fauteuil roulant sont de plus en plus nombreux. Les visites leur plaisent et le bouche à oreille fonctionne... Ils voyagent rarement seuls et nous donnent l'occasion d'accueillir aussi leurs accompagnants (familles, animateurs). Et rappelons que ce qui est utile aux fauteuils roulants l'est aussi pour les poussettes et landaus ! La mise

en accessibilité de notre troisième wagon aux fauteuils roulants a été un chantier très prenant, car il a fallu tout défricher. Lorsque nous avons commandé notre train, en mai 2011, l'arrêté ministériel du 2 juillet 1997 encadrant l'activité des petits trains routiers touristiques en France ne précisait rien sur les normes d'accessibilité (l'arrêté n'a été modifié en ce sens qu'en juillet 2012). Résolument décidés à proposer des visites accessibles à tous, nous avons pris le risque d'élaborer nous-mêmes un cahier des charges "handicap" à l'intention du fabricant du train et de l'équipementier audio et vidéo. Pour concevoir le cahier des charges le plus pertinent possible (et le moins susceptible d'être remis en cause par l'administration lors de la future homologation !), nous avons travaillé en amont avec la délégation de Paris de l'Association des paralysés de France (réunions, visites de véhicules adaptés, découverte des différents types de fauteuils et d'équipements) et avec la responsable du handicap à l'office du tourisme et des congrès de Paris (plusieurs réunions, informations sur les bonnes pratiques, textes, normes et dimensions issus d'autres types d'accessibilité). Cette dernière nous a conseillé de monter un dossier de subvention auprès du conseil régional d'Île-de-France, ce qui nous a permis d'obtenir une subvention de 5 236 euros, soit 40 % du coût des équipements adaptés. Enfin, nous avons préparé une notice descriptive pour l'expert en homologation, qui l'a relayée auprès de l'administration pour l'homologation du train. L'accessibilité du dernier wagon a été homologuée par l'administration française en 2012.



La société Another Paris a obtenu le label Tourisme & Handicap (pour les quatre handicaps – moteur, mental, auditif et visuel) à l'automne 2013, avant d'être lauréate, en 2015, des "Trophées de l'accessibilité des régions" pour la région Île-de-France, dans la catégorie "petite structure touristique". Bienvenue à tous ! ■





Tableau

## Les besoins spécifiques des clients de Another Paris

VISITEURS	BESOINS, ATTENTES SPÉCIFIQUES	RÉPONSE DE ANOTHER PARIS
<b>Répartition par tranche d'âge</b>		
Plus de 60 ans	60 % De l'aide pour embarquer et débarquer	Présence et aide individuelle du chauffeur ; petites marches
Entre 12 et 59 ans	27 % Pas de besoin spécifique mais, souvent, ils accompagnent un passager qui a des besoins spécifiques !	
Entre 4 et 11 ans	12 % Un commentaire adapté, des écouteurs adaptés aux petites oreilles	Commentaire audio version junior/ scolaire
Moins de 4 ans	1 % Pouvoir embarquer la poussette, des écouteurs adaptés aux petites oreilles	De la place pour la poussette, prêt de petits casques arceau
<b>Pourcentage de personnes handicapées</b>		
Malentendants	6,21 % Des casques (ou colliers) adaptés aux appareils auditifs	Prêt, selon le cas, de gros casques, de petits casques arceau légers, de colliers magnétiques
Sourds	0,05 % Une aide à la visite autre que des commentaires audio	Écrans vidéo avec diaporama de photos et commentaires écrits
Aveugles/malvoyants	0,03 % Des contrastes visuels, un contenu audio mettant dans l'ambiance, une audiodescription...	Contrastes (poignées, nez de marches,) affichages informatifs et plans disponibles en gros caractères
Déficients mentaux	0,25 % Un accueil personnalisé, une visite sécurisée et douce, un commentaire adapté	Accueil personnalisé du chauffeur, commentaire "facile à comprendre" (à venir)
En fauteuil roulant	0,33 % Pouvoir visiter en restant dans son fauteuil à côté de sa famille	Mise en accessibilité du wagon pour accueillir deux fauteuils roulants, rampe d'accès, rails et sangles d'accroche homologués

Source : statistiques internes Another Paris, 2015.



© Another Paris