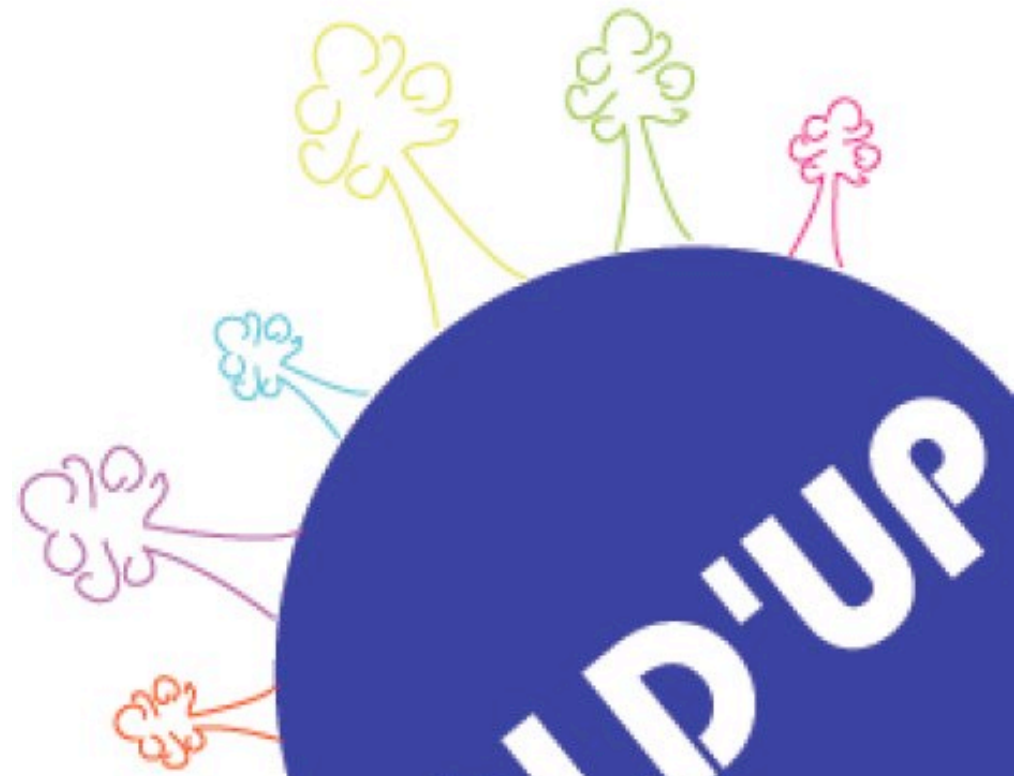




OLD'UP

« plus si jeunes mais pas si vieux »

DIAGNOSTIC d'ACCESSIBILITE
de la Cité des Sciences et de l'Industrie





DIAGNOSTIC d'ACCESSIBILITE de la Cité des Sciences et de l'Industrie

Au-delà de l'application stricte de la loi du 11 février 2005, la Cité des Sciences et de l'Industrie a souhaité faire réaliser un diagnostic complémentaire concernant l'accessibilité des personnes âgées et a donc demandé à l'OLD'UP de relever les difficultés qu'elles peuvent rencontrer à la Cité (bâtiments, accès, abords). L'analyse concernant aussi bien l'amont de la visite que son déroulement.

OLD'UP a proposé cette action aux adhérents de l'association. Il est à noter que seules les femmes se sont proposé.

Trois binômes ont été constitués, deux ont effectué une visite et le troisième a fait deux visites

Les Participantes	Ch B T (84 ans) et A M R (72 ans) - M Cl M (74 ans) et M N (80 ans) – J C S (85 ans) et R S (73 ans)
Période	Vacances de février, période très froide surtout pour la première visite
Lie Lieux visités	Explora , Aquarium, Ma terre première, Bibliothèque, La maison du Professeur Archibald, Cité Louis Lumière, Bon appétit



Méthodologie

En accord avec la cité des sciences, nous avons établi une méthodologie de recueil d'information en deux temps constitués d'une phase d'observation et d'une phase de discussion et d'approfondissement.

A Dans un premier temps, Old Up, en relation avec la cité des sciences a établi un guide d'observation et un questionnaire que nous avons remis a chaque binôme.

Puis afin de coller au plus près aux réalités du public observé, nous lui avons laissé le choix du moment des visites avec pour unique contrainte que ce soit le plus cohérent avec leurs habitudes.

Les questionnaires remplis nous ont été retournés pour analyse des réponses

B Dans un deuxième temps nous avons réunis les participants afin d'approfondir avec eux des éléments apparus lors de la première phase.

La synergie naturelle à ce type de dispositif à permis aux participants d'aller au-delà du simple descriptif et nous a également permis de confronter nos hypothèses nées de la phase 1 avec leur ressenti.



Résultats

1 Sources d'information

- Plusieurs sources d'infos : téléphone, presse, site internet, affichage, bouche à oreille
- Samedi et dimanche le répondeur téléphonique n'est pas très adapté (trop rapide, ne propose pas de téléphoner pour avoir un interlocuteur).
- Par contre l'accueil téléphonique est excellent les autres jours.
- Le site est bien informé

2 Arrivé sur le site

Accès

- Les participantes se sont trouvées satisfaites des nombreuses possibilités d'accès : voiture, bus, métro

Abords

- Métro : de très nombreuses marches se sont avérées fatigantes, ce point doit être pris en compte lors de la Description des (internet, dépliants, etc.).
- Actuellement l'accès en bus est très compliqué et très fatigant en raison des travaux du tramway : il serait intéressant que ce soit précisé sur le site et lors des appels téléphoniques de demandes d'informations.
- La signalisation de l'entrée au parking est rendue caduque en raison des travaux du tramway, mais l'accès à la Cité Depuis le parking est excellent



Accueil

- Excellent au bureau d'accueil. Le fascicule « Bienvenue » est bien fait et utile.
- Pour l'expo « Bon appétit » : les billets d'entrée sont jugés chers. De plus, ce n'est qu'en prenant les billets, après un
- long moment de queue que les visiteurs sont informés du temps d'attente avant d'entrer dans l'exposition, ce que les participantes ont déploré. (nos visiteuses se demandaient s'il ne serait pas possible d'indiquer le temps d'attente comme on indique le nombre de places restantes en prenant son billet au cinéma)

3 Se repérer, s'orienter comprendre l'espace à tout moment

Signalisation

- haute est bonne
- au sol est inexistante mais elle ne manque pas
- latérale est très bonne

Affichage

- Au niveau 1, il y a de grandes affiches informatives. Chaque affiche traite d'une activité.
- Elles peuvent se confondre avec des affiches directionnelles alors qu'elles ne mènent pas l'endroit où l'activité est proposée. Elles font donc confusion.
 - il semble important de faire une distinction claire et immédiate entre les différentes natures d'informations données au public.



4 Accéder à l'information

Au cours de la déambulation

- Les avis sont partagés, certaines personnes ont trouvé l'accès très aisé auprès de membre du personnel, jugés t
- aimables et donnant des informations précises en allant même au devant des visiteuses. A l'inverse, certaines visiteuses ont trouvé difficile d'avoir accès à des membres du personnel qui paraissent très occupés.

Accès à l'exposition

- Niveau 2, un petit point d'accueil vers l'animation extérieure à l'exposition « Bon appétit », manque de visibilité et d'explication quant à sa fonction .
- Deux de nos amies ont pensé même avoir vu l'exposition.

A l'intérieur de l'exposition

- « Ma terre première »
- L'utilisation de chiffres est jugée claire et pertinente.
- « Bon appétit »
- « Bon appétit » est estimée très bien organisée, mais tout y est prévu pour les enfants et à hauteur d'enfant donc un peu difficile d'accès pour des adultes. Nous rappelons ici que la population observée peut éprouver des difficultés à se baisser
- « La maison d'Archibald »

Il n'y a rien de particulier à signé pour cette exposition très sympathique



Aux contenus

- de façon générale tout à fait bien

Points de repos

- pas tout à fait assez nombreux car si les expositions sont jugées très intéressantes elles sont quand même fatigantes pour des gens de cet âge.

5 Utiliser les locaux et services

Vestiaire

- Peu d'attente,

Escaliers

- Bien, rien à signaler mais nos binômes ne les ont pas utilisés

Escalators

- Vers -1 et -2, en panne depuis longtemps
- Les autres : bien

Ascenseurs

- Ils sont mal indiqués, nos trois binômes en ont fait la remarque et l'on regretté

Les sièges au rez-de-chaussée

- Bien que nombreux, ils sont largement insuffisant les jours d'affluence



6 Accéder aux contenus

Bibliothèque

- Remarquable, vaste elle est très bien disposée. Les postes informatiques y sont nombreux. Les différentes zones permettent de s'isoler et de trouver des assises différentes. Tout est très accessibles et les hôtesse d'accueil sont très efficaces.

La Maison du professeur Archibald

- Très bon accueil et excellentes infos données par l'hôtesse

Cité L Lumière

- Excellente organisation

Aquarium

- Les cartels bien faits

Ma terre première

- La participation aux activités est bien faite, leur hauteur les rend accessibles, et les explications sont claires.

7 Se reposer, satisfaire les besoins physiologiques élémentaires, se sentir à l'aise

Points de repos

- Pas très nombreux, assise un peu dure, et un peu basse donc, il est difficile de se lever

Toilettes

- Très propres, très peu nombreuses, très mal indiquées



Fontaines d'eau

- La plupart des personnes n'en n'ont pas vu (sauf une, en panne à côté des toilettes)
 - Il est à noter que ce type d'installation est difficilement utilisable par les personnes âgées

Café/restauration

- Café de la Cité : très accueillant et confortable, calme malgré le monde. Les consommations ne semblaient pas indispensables.
- Niveau -2 : sandwiches très médiocres tant au niveau du pain (mou) que de la garniture
- Les prix pratiqués par le restaurant sont jugés excessifs et le rende difficilement accessible aux familles. On imagine mal une famille avec trois enfants pouvoir aller dans ce restaurant
- La zone réservée au piquenique est à la fois bien indiquée et vaste. C'est une excellente idée.

8 Se sentir en sécurité

- Un vrai sentiment de sécurité : « nous n'avons jamais même pensé qu'il pouvait nous arriver quoi que ce soit ! »

9 Sortir, repartir, évacuer

- Bien heureusement nous n'avons pas été en mesure d'évaluer ces paramètres.

Conclusions

La Cité des Sciences et de l'Industrie est très présente, à travers l'affichage annonçant ses expositions dans le métro et dans les médias (radio et télévision et presse écrite) par les annonces qui sont faites ou la participation à des émissions (C à vous – France 5 ...)

L'accès au contenu pour préparer sa visite est simple, les médias, le site internet et le téléphone sont bien faits et efficaces.

Toutefois l'accès physique à la Cité des Sciences et de l'Industrie pourrait être amélioré en précisant, qu'il y a des escaliers lorsque l'on arrive en métro et en indiquant également que différents obstacles tels que travaux, déplacement des arrêts de bus...

Une fois à l'intérieur, il est apparu qu'il serait très intéressant de valoriser le bureau d'accueil en l'annonçant « Accueil - Informations », de façon à ce que les visiteurs ne se contentent pas de prendre un document mais interrogent les hôtesses qui sont bien informées et qui donnent des indications très importantes tant pour le choix des activités que pour la visite. Il est à noter que la zone centrale de l'accueil est relativement sombre. Un focus serait le bien venu !

Il ressort des visites effectuées qu'il serait bon d'augmenter les points de repos, de faire des assises dont on se lève plus aisément et de faire une distinction plus claire entre signalisation et information.



Nos Old'Up ont trouvé la visite assez fatigante mais le programme des conférences a retenu leur attention.

La Cité des Sciences et de l'Industrie leur semble principalement intéressante pour les personnes à l'aise avec l'univers scientifique ou pour des parents ou des grands parents accompagnés d'enfants.

Unaniment la Cité des sciences et de l'Industrie est qualifiée de « très belle réalisation ».

NB : Les Old'Up se sont senties dépassées par la masse des choses proposées, déconcertées par tout ce qui existe et qu'elles ont le sentiment de ne pas pouvoir connaître d'où une certaine nostalgie...

Annie Riguidel

Paris, le 28 mars 2010

OLD'UP, association loi de 1901

Siège social : 23, quai Voltaire 75007 - Paris - France

Courrier : Maison des Associations - 4, rue Amélie - 75007 Paris - Tel : 06 72 53 55 51

Courriel : contact@old-up.eu - Site : www.old-up.eu