

DÉLIBÉRATION DU CONSEIL COMMUNAUTAIRE **MERCREDI 4 OCTOBRE 2023**

NOMBRE DE DÉLÉGUÉS TITULAIRES EN EXERCICE : 27

NOMBRE DE DÉLÉGUÉS TITULAIRES PRÉSENTS : 15

NOMBRE DE DÉLÉGUÉS ABSENTS : 12

- AYANT DONNÉ POUVOIR : 4

- N'AYANT PAS DONNÉ POUVOIR : 8

Le 4 octobre 2023, à 18 heures 30, le conseil communautaire de la communauté de communes de Haute-Tarentaise, dûment convoqué par le Président, s'est réuni à la salle « La Savoyarde » à Séez, sous la présidence de Monsieur Yannick AMET, Président.

PRÉSENTS

Bourg-Saint-Maurice : Guillaume DESRUES, Laurent CHELLE, Gérard VERNAY, Michelle ANXIONNAZ, Nicolas MORIN, Frédéric BATAILLE

Les Chapelles :

Montvalezan : Jean-Claude FRAISSARD, Thierry GAIDE

Séez : Mathieu LECLERCQ, Joëlle CAMPERS

Sainte-Foy-Tarentaise : Yannick AMET, Daniel EUSTACHE

Tignes : Capucine FAVRE

Val d'Isère : Patrick MARTIN, Gérard MATTIS

Villaroger :

EXCUSÉS AYANT DONNÉS POUVOIR

Laurence REGNIER donne pouvoir à Guillaume DESRUES

Françoise BESNARD donne pouvoir à Nicolas MORIN

Morgan LE LANN donne pouvoir à Gérard VERNAY

Cécile UTILLE-GRAND donne pouvoir à Yannick AMET

Paul PELLECUER donne pouvoir à Thierry GAIDE

Lionel ARPIN donne pouvoir à Mathieu LECLERCQ

Serge REVIAL donne pouvoir à Capucine FAVRE

EXCUSÉS

Séez : Eric JACQUEMOUD

Tignes : Laurence FONTAINE, Franck MALESCOUR

Val d'Isère : Véronique PESENTI-GROS

Villaroger : Alain EMPRIN

SECRÉTAIRE DE SÉANCE

Jean-Claude FRAISSARD

2023-127 ADOPTION DE LA CHARTE « POUR UNE MONTAGNE DE CONFORT »

Afin de faciliter l'accès et l'attractivité des offres touristiques pour le plus grand nombre, le Conseil départemental propose aux collectivités volontaires et via l'Agence alpine des territoires, d'adhérer à une charte. Cette dernière vise via des projets locaux personnalisés, la montée en qualité des offres territoriales accessibles (cohérence d'une offre globale, de séjour) et cible la diversité des personnes en situations de handicap.

La démarche confort d'usage (fonctionnalité des offres et services) ici aussi introduite sera systématiquement analysée et partagée ; elle sert l'ensemble de nos populations locales et touristiques.

La charte « Pour une Montagne de Confort » incite la collectivité à élaborer et à partager un projet local qui donne à l'accessibilité un sens ouvert et transversal : Offre globale (hébergements, activité, cheminement, commerces et autres services...).

Investie dans les domaines du tourisme, de l'accessibilité et du handicap, la communauté de communes de Haute-Tarentaise aspire à prendre part à l'initiative et à jouer au côté des collectivités qui le souhaitent, un rôle prépondérant dans le développement et la promotion d'une offre touristique complète, et accessible.

Ainsi, en adhérant à la charte départementale la communauté de communes **s'engage pour accompagner les collectivités volontaires qui elles même adhéreront à cette charte**, à :

- Désigner une « binôme référent » composé d'un élu et d'un technicien
- Participer avec, ces référents, les acteurs locaux engagés et Agate à l'élaboration des projets locaux personnalisés et à leur mise en œuvre.
- Mener des actions de sensibilisations des acteurs
- Participer à informer les publics ciblés et à communiquer sur des informations fiables : lien personnes ressources des offices de tourisme

La communauté de communes de Haute-Tarentaise sera cosignataire de l'adhésion individuelle à cette charte par les communes locales volontaires offrant ainsi un accompagnement durable et concret dans leur processus de réflexion - actions.

Il est à noter que chaque collectivité devra élaborer un projet personnalisé et mesuré. L'objectif général est de créer un environnement montagnard accueillant pour un large éventail de personnes, favorisant ainsi le tourisme, le bien-être des habitants et l'inclusion sociale.

Le conseil communautaire, **à l'unanimité** :

- **DECIDE** d'adhérer à la charte « Pour une montagne de confort » ;
- **DESIGNE** en tant qu'élu référent : **Thierry GAIDE et Serge REVIAL**
- **DESIGNE** en tant que technicien référent : **Mathilde RUSSEAU**
- **DESIGNE** en tant que personne ressource : **Thomas JOSSO**
- **AUTORISE** le président à signer la charte « Pour une montagne de confort » ainsi que tout document s'y rapportant.

Yannick AMET

Président



CHARTRE : "POUR UNE MONTAGNE DE CONFORT"

CONTEXTE ET OBJECTIFS DE LA CHARTRE

Une charte, qui accompagne et engage votre collectivité dans une démarche de qualité durable, axée sur le confort d'usage tout public et toutes saisons :

Faciliter l'accès, la montée en qualité et l'attractivité des offres touristiques sont les priorités fortes pour l'ensemble des acteurs touristiques publics et privés.

A cet effet, cette charte d'accompagnement rappelle les fondamentaux et les priorités d'un accueil qualitatif notamment pour les nombreux publics en situation de handicap.

Les dynamiques et initiatives locales existantes, doivent trouver des points d'appui constructifs et rationnels pour conforter la montée en qualité des offres touristiques.

Mieux qualifier et pérenniser une offre globale adaptée et inciter les acteurs publics et privés à agir en concertation, avec une entrée axée systématiquement sur le confort d'usage tout public pour être plus attractive, sont les priorités.

La charte est signée par la collectivité concernée après délibération.

DEFINITION DE L'OFFRE

Une collectivité touristique accueille, en séjour, et sur la base d'une offre globale adaptée et donc qualitative de nombreux clients : les personnes en situation de handicap dont les seniors +, les familles avec poussette et enfants en bas âges...

Une offre globale s'appuie principalement sur les services et les structures indiqués ci-dessous, lesquels sont notamment et, à titre d'exemple pour l'hiver, développés dans le récapitulatif de l'offre globale adaptée (exemple ciblé sur une communication handicap) et annexés à la charte:

- Office de Tourisme,
- Hébergements et restauration,
- Activités et loisirs adaptés...
- Acteurs divers types : remontées mécaniques...
- Transports (navettes station, stationnement...),
- Autre services (animation, loisirs, santé...),

Chaque commune-station intégrera et organisera en complément de son offre d'hiver ce qui compose son offre touristique estivale.

LA CHARTE :

En adhérant à la charte "Pour une montagne de confort", le signataire s'engage sur le carnet de route suivant :

1. Désigner un "binôme référent" :

- Ce binôme est composé d'un élu et d'un technicien, disponibles, issus de la collectivité, garants d'une volonté politique locale et de la coordination des projets (urbanisme, tourisme, ...).
- Les actions proposées et impulsées par ce binôme ont comme point d'ancrage, le "confort d'usage tout public" (voir document annexé).
- Le binôme référent fait le lien entre la qualité de l'offre, les exigences de la clientèle concernée et les effets et attentes de la loi de février 2005.
- Il incite les acteurs locaux publics et privés de la station à s'inscrire durablement dans cette démarche.

2. Informé et accueillir le public :

- L'office de tourisme nomme une "personne ressource" disponible parmi son personnel permanent.
- Cette personne ressource recense, centralise et connaît l'offre adaptée de la station afin de fournir aux clients des renseignements clairs, précis et fiables.
- Elle participe au réseau animé par le Département de la Savoie en collaboration avec Savoie Mont Blanc Tourisme (regroupements, mises à jour de données, ...).

3. Définir un périmètre confort cohérent :

- Ce périmètre évolutif est déterminé en concertation avec les acteurs locaux, validé par le Conseil municipal ou l'autorité locale compétente (communauté de communes, ...).
- Ce périmètre optimise la concentration de l'offre adaptée. Il permet à la collectivité d'élaborer un projet cohérent en hiérarchisant et en programmant des aménagements à réaliser du fait de la loi de février 2005.
- La continuité et l'accessibilité des cheminements et des transports (navettes, remontées mécaniques...) influent directement sur la définition et la qualité de ce périmètre confort.

4. Sensibiliser et former les acteurs locaux :

- Sont concernés : les personnels d'accueil, l'Office de Tourisme, les hébergements, les moniteurs de ski, les personnels des remontées mécaniques, les Services techniques...

5. S'assurer de la fiabilité de l'information diffusée :

- L'Office de tourisme garantit l'information diffusée par la station.
- L'Office de tourisme analyse et sélectionne l'offre déclarée accessible par les prestataires à l'aide de la fiche départementale d'accessibilité (document joint).
- L'Office de tourisme met à jour et transmet l'information relative à l'offre accessible à Savoie Mont-Blanc Tourisme et à tout demandeur ou prestataire (à l'aide du document "Récapitulatif station").
- L'Office de tourisme sensibilise les prestataires sur la mise en place du label "Tourisme & Handicap".
- L'Office de tourisme recense les nouvelles offres rendues accessibles (Loi de février 2005).

6. Communiquer et commercialiser l'offre :

- L'Office de tourisme et les prestataires communiquent cette offre dans les supports d'information réalisés localement.
- Il sensibilise et incite les hébergeurs et les services de réservation à commercialiser les offres accessibles en priorité aux personnes handicapées.
- Il incite les acteurs de la station à communiquer sur leurs prestations adaptées et à engager des démarches de prospection ciblée.

Annexes jointes :

- Récapitulatif offre globale adaptée
- Fiche départementale d'accessibilité
- Fiche Confort d'usage tout public

"TOURISME ACCESSIBLE" **En Savoie**

Logo :

territoire, station

Station, commune, territoire :

Récapitulatif de l'offre globale du territoire - Année 20..**Référence à la charte du Conseil départemental**

Document technique structurant, voire de communication : mis à jour annuelle par l'Office de Tourisme (personne ressource), diffusé à tout demandeur (clients, visiteurs...) ainsi qu'au réseau des acteurs locaux ici listés.

Document à personnaliser : mise en page attractive et imagée, souhaitable (site Web...).

PERSONNE RESSOURCE
 Office de tourisme ou...

 Nom : Prénom :
 Ligne directe :
 E.mail : Site internet :
PUBLICS CONCERNÉS

Quels projet, choix concertés ?

 Personnes en situation de handicap :

<i>physiques</i>	<input type="checkbox"/>	<i>visuelles</i>	<input type="checkbox"/>
<i>mentales</i>	<input type="checkbox"/>	<i>auditives</i>	<input type="checkbox"/>

ACCES

Transport adapté

 Nom du transporteur :
 Tél:

SERVICES

Parking adapté et réservé	<input type="checkbox"/>	Tél : Tél :
Police municipale	<input type="checkbox"/>	
☺ Navettes, bus	<input type="checkbox"/>	
☺ Toilettes publiques accessibles	<input type="checkbox"/>	

ANIMATIONS
LOISIRS

Salle de spectacle/auditorium	<input type="checkbox"/>	Bibliothèque	<input type="checkbox"/>
Cinéma	<input type="checkbox"/>	Centre remise en forme	<input type="checkbox"/>
Musée	<input type="checkbox"/>	Piscine avec accès bord bassin	<input type="checkbox"/>
Patinoire	<input type="checkbox"/>	Autre	<input type="checkbox"/>

SANTÉ
 Nom du cabinet médical :
 Tél : E.mail :
PRINCIPAUX COMMERCES ACCESSIBLES
 Nom : Tél :
 Nom : Tél :

HÉBERGEMENT et RESTAURATION (au moins 2 types d'hébergements)
Hébergements collectifs : (pouvant accueillir au moins 12 personnes dont 6 en fauteuil)
 Nom : Tél : E.mail :
 Nom : Tél : E.mail :
Hôtels :
 Nom : Tél : E.mail :
 Nom : Tél : E.mail :
Résidences de tourisme :
 Nom : Tél : E.mail :
 Nom : Tél : E.mail :
Gîtes, refuges, chambres d'hôtes... :
 Nom : Tél : E.mail :
 Nom : Tél : E.mail :
Restaurants avec toilettes accessibles :
 Nom : Tél : E.mail :
 Nom : Tél : E.mail :

MONTAGNE HIVER / SKISki Alpin Ski nordique

Remontées mécaniques accessibles

Politique tarifaire spécifique : %

Référent ski handicap sur la station : (renseignements techniques divers...)

Nom : Prénom :

Ligne directe :

E.mail :

Ecoles de ski spécialisées :

Nom :

Tél.:

E.mail :

Site internet :

Nom :

Tél. :

E.mail :

Site internet :

Matériel présent en station : (voir écoles de ski pour plus d'information)Uniski Dual ski Bi-ski traditionnel Bi-ski type GMS FMS Tandem ski Grands stabilos Luge nordique

Autre :

RANDONNÉE ET AUTRES

Toutes saisons

Prestataires (bureau des guides accompagnateurs et autres activités...) :

Nom :

Tél.:

E.mail :

Site internet :

Matériel présent :Joëlette Fauteuil tout terrain Fauteuil tout terrain électrique Cimgo Fauteuil parapente Pulka

Autre :

.....

NAUTISME**Prestataires :**

Nom :

Tél.:

E.mail :

Site internet :

Matériel présent :Plage Voile Canoë Croisière

Autres :

type de fauteuils :

type de voiliers :

AUTRES PRESTATIONS**Visites et évènements culturels et autres offres...**

Intitulé :

Contact :

E.mail :

Tél. :

Intitulé :

Contact :

E.mail :

Tél. :

Les outils et supports proposés, relayés par le réseau départemental, servent à identifier et à calibrer un **PROJET LOCAL** concerté (acteurs volontaires). **Le tri du déclaratif est ici indispensable** et passe par divers outils, acteurs : fiche départementale / réglementation / marque d'état / appli start-up...

INTÉGRER LE CONFORT D'USAGE DANS NOS PROJETS

DOCUMENT À DESTINATION DE TOUS LES MAÎTRES D'OUVRAGES PUBLICS ET PRIVÉS

POURQUOI ?

— L'USAGER EST UNE PRIORITÉ COMMUNE ET CENTRALE DANS TOUT PROJET :

- Quelque soit le projet et son importance, l'utilisateur est au cœur de vos préoccupations : bâtiments, voirie, transport, mobilier, supports d'information...
- Quelles que soient les cibles, population locale, touristique, professionnelles, ce sujet est central.
- Les caractéristiques des utilisateurs révèlent bien des points d'attention : potentiels obstacles et gênes, fonctionnalité à l'usage...
- La **valeur ajoutée** par un confort à l'usage accru est gage d'efficacité et de rentabilité économique et sociale.

COMMENT ?

➔ **En inscrivant les questions d'usage dans les cahiers des charges, jusqu'à l'évaluation des projets.**

— POINTS D'ATTENTION À INTÉGRER AU CAHIER DES CHARGES OU PROGRAMME :

- Placer l'utilisateur comme une priorité transversale effective et partagée : attention renforcée.
- Faire converger la fonction et l'usage du projet et de chacun de ses constituants.
- Se rapprocher au plus près des utilisateurs : concertation, enquêtes, diagnostic d'usages...
- Analyser et intégrer les aspects sensoriels, cognitifs et moteurs, pour une meilleure ergonomie du projet.
- Respecter la réglementation dans un projet conçu et efficace pour l'ensemble des utilisateurs.



LE GUIDE DU CONFORT D'USAGE est téléchargeable [ici](#) ou sur le site : www.agate-territoires.fr



LE GUIDE DU CONFORT D'USAGE

L'utilisateur au centre des projets

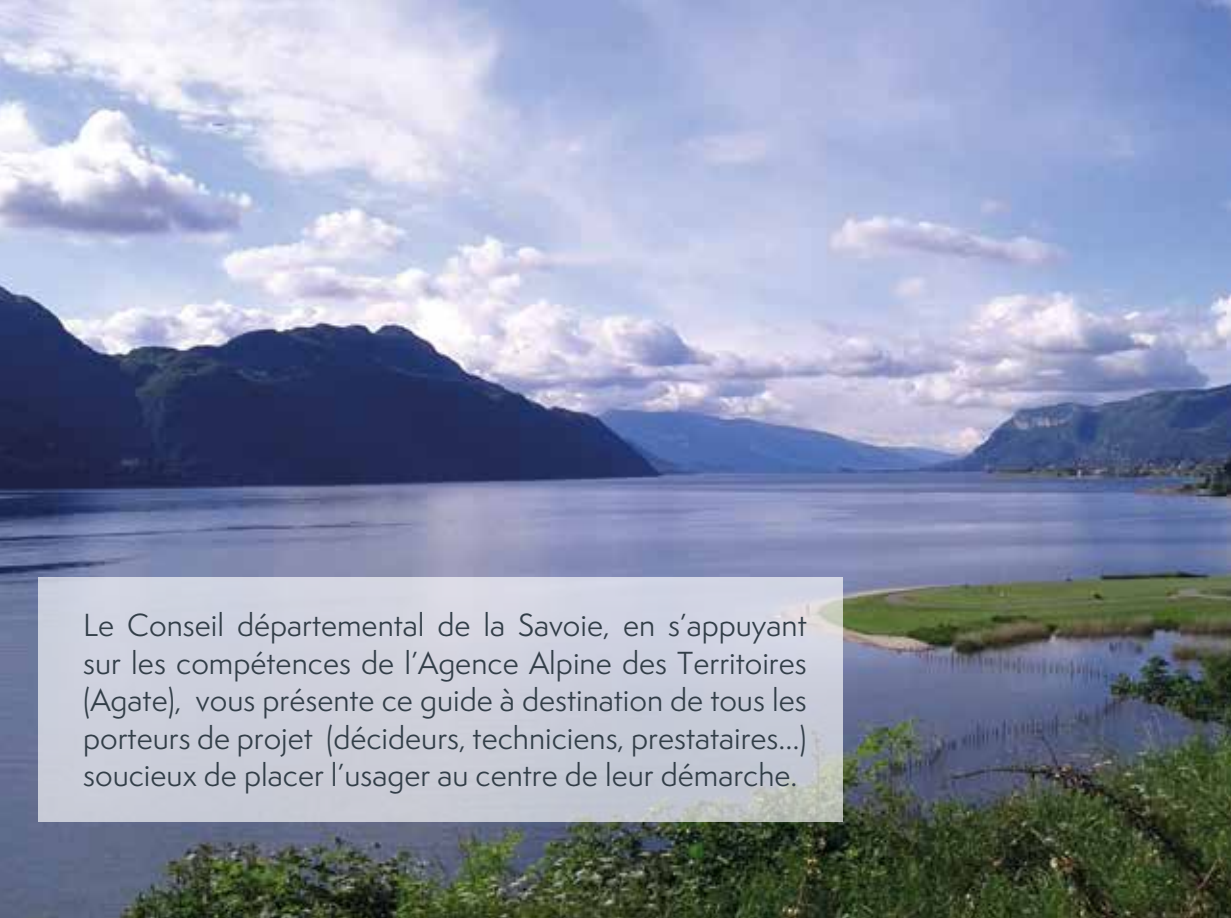
SOMMAIRE



CONFORT D'USAGE

*Partager et développer
une culture commune*

LE CONFORT D'USAGE	06
LES CARACTÉRISTIQUES DES USAGERS	08
DES OBSTACLES À L'USAGE	10
LA MÉTHODOLOGIE	12
LES ÉTAPES DU PROJET	16
EXEMPLES ET RECOMMANDATIONS	18
▶ Le bâti	18
▶ Les supports d'information et d'interprétation	21
▶ Les déplacements du skieur	23
▶ Accueillir, accompagner, encadrer	24
▶ La sécurité d'usage	26
▶ Le mobilier d'assise	28
▶ les promenades confort	30
▶ Les bases de loisirs	32
LA DÉMARCHE RÉSEAU EN SAVOIE	34



Le Conseil départemental de la Savoie, en s'appuyant sur les compétences de l'Agence Alpine des Territoires (Agate), vous présente ce guide à destination de tous les porteurs de projet (décideurs, techniciens, prestataires...) soucieux de placer l'utilisateur au centre de leur démarche.

LES OBJECTIFS

- 1** Positionner et travailler le confort d'usage comme une priorité et une composante indissociables de tous projets.
- 2** Rehausser l'attention et les compétences des acteurs publics et privés.

LE CONFORT D'USAGE EST L'AFFAIRE DE TOUS

Envoyé en préfecture le 09/10/2023

Reçu en préfecture le 09/10/2023

Publié le

ID : 073-247300254-20231009-2023_127-CC



LES MAÎTRES D'OUVRAGE

- les élus • les directeurs d'établissements • les directeurs de services • les responsables de projets



LES MAÎTRES D'ŒUVRE

- les bureaux d'études • les ingénieurs • les architectes • les graphistes



LES ENTREPRISES

- les directeurs • les chargés d'études ou d'affaires • les chefs d'équipes • les ouvriers



LES SERVICES DE MAINTENANCE ET D'ENTRETIEN

- les techniciens • les chefs d'équipes • les agents



LES PROFESSIONNELS ET ACTEURS AU CONTACT DES USAGERS

- les animateurs • les chargés d'accueil • les guides du patrimoine • les serveurs



LES USAGERS

LE CONFORT D'USAGE

QU'EST-CE QUE LE CONFORT D'USAGE ?

CONFORT

commodités qui rendent la vie plus agréable : **bien-être...**

USAGE

fait de se servir de quelque chose.

PRENDRE EN COMPTE LE CONFORT D'USAGE, C'EST :

concevoir un projet pour qu'il corresponde aux caractéristiques et aux besoins des usagers.

► **Penser ergonomie et design d'usage !**

LE CONFORT D'USAGE CONCERNE TOUT LE MONDE AU QUOTIDIEN :



- enfants
- adultes
- parents avec poussettes
- personnes âgées
- professionnels
- personnes handicapées
- étrangers

Soit 100 % des populations locales et touristiques

IL S'APPLIQUE DANS BIEN DES DOMAINES

- transports
- voirie
- bâtiments
- supports d'information
- services, activités
- outils de la vie quotidienne...

Il est en rapport direct avec l'expérience client.



Envoyé en préfecture le 09/10/2023

Reçu en préfecture le 09/10/2023

Publié le

ID : 073-247300254-20231009-2023_127-CC

Berser
Levrault



METTRE EN ŒUVRE UNE DÉMARCHE DE CONFORT D'USAGE, C'EST :

- placer l'utilisateur au centre du projet
- limiter la création ou le maintien d'obstacles, de gênes...
- investir durablement, enjeux économiques et sociaux
- **créer de la valeur ajoutée**
- proposer une approche plus ouverte de la réglementation sur l'accessibilité.

LES AMÉNAGEMENTS ET SERVICES PRENANT EN COMPTE LE CONFORT D'USAGE SONT :



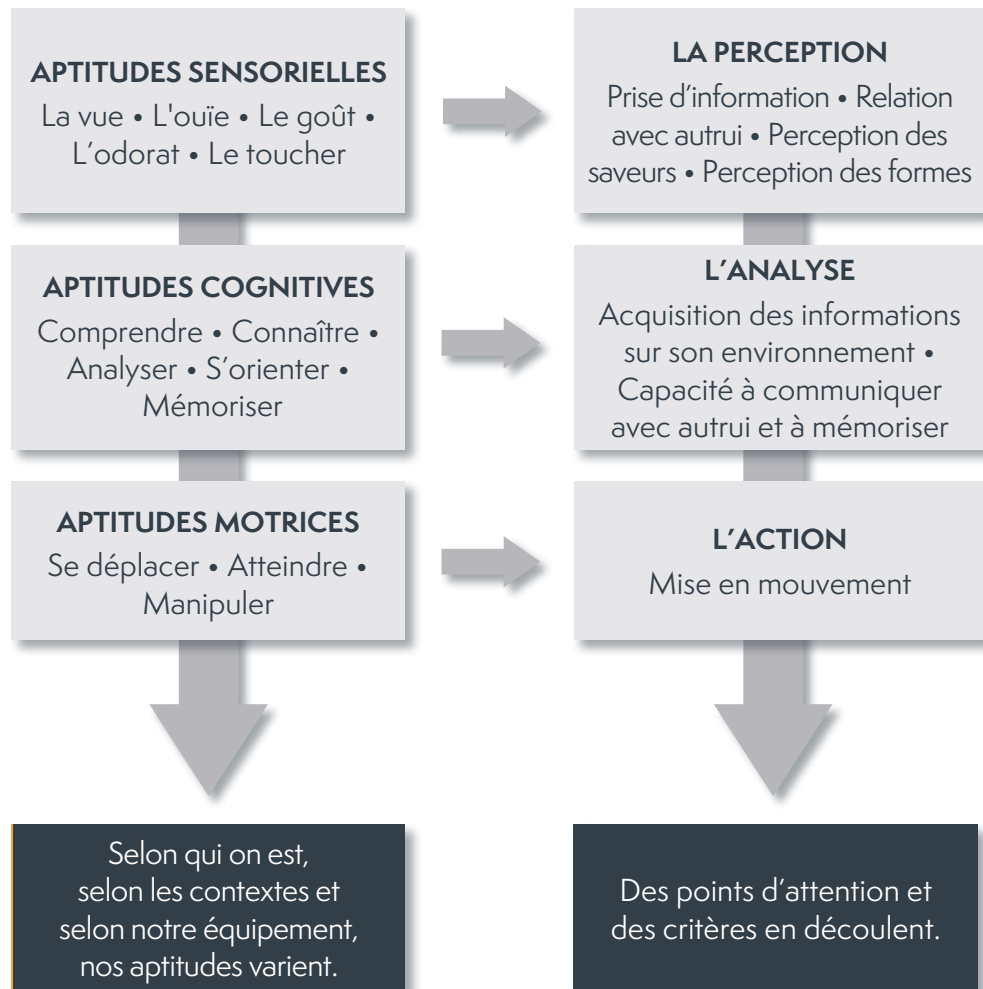
+ confortables et attractifs pour
100%
de la population

nécessaires pour **40%**
de la population

indispensables pour **5%**
de la population

LES CARACTÉRISTIQUES DES USAGERS

PARMI LES CRITÈRES QUI NOUS CARACTÉRISENT, NOS APTITUDES SONT DES FONDEMENTS UNIVERSELS



POUR CHAQUE SITUATION : TROIS AXES À ANALYSER...

Au regard des caractéristiques des usagers ainsi anticipés.

Envoyé en préfecture le 09/10/2023

Reçu en préfecture le 09/10/2023

Publié le



ID : 073-247300254-20231009-2023_127-CCs et



NOS APTITUDES VARIENT EN FONCTION DES SITUATIONS RENCONTRÉES
L'analyse et la conjugaison de ces trois aspects déterminent la capacité de chaque individu à évoluer dans son environnement et à échanger avec les autres.

OBSTACLES À L'USAGE SENSORIELS, COGNITIFS ET MOTEURS

DANS QUELS ENVIRONNEMENTS ?

ENVIRONNEMENT PHYSIQUE

- ▶ les aménagements et les outils de tous calibres
- ▶ le mobilier
- ▶ les supports de communication
- ▶ les supports d'interprétation.

ENVIRONNEMENT HUMAIN

- ▶ l'accueil
- ▶ l'encadrement
- ▶ l'accompagnement
- ▶ les services...

Prendre en compte le confort d'usage c'est :
identifier et **traiter qualitativement les obstacles**
pour en limiter les effets.

EXEMPLES D'OBSTACLES À L'USAGE

Envoyé en préfecture le 09/10/2023

Reçu en préfecture le 09/10/2023

Publié le

ID : 073-247300254-20231009-2023_127-CC

Berser
Levrault



Pente et revêtement
inadaptés



Une rembarde n'est
pas une main courante



Pente et seuils invisibles



Hauteur et taille
du miroir inadaptées

LA MÉTHODOLOGIE

INTÉGRER
LE CONFORT
D'USAGE,
C'EST :

Se préoccuper du confort d'usage :

- en amont du projet, dès le programme
- au regard des contextes et enjeux

Identifier, observer et écouter
les publics ciblés.

Travailler en concertation avec les
partenaires : compétences croisées.

Comparer et faire converger la
fonction et l'usage sous les 3 aspects :
sensoriel, cognitif et moteur.

Trouver le meilleur compromis technique et
financier pour un projet confortable à l'usage,
esthétique et respectueux de l'environnement.

Respecter la réglementation et les normes
en vigueur dans le cadre d'un projet réfléchi.

Penser et tester le fonctionnement en
conditions réelles.

ANALYSER : SE QUESTIONNER CONCRÈTEMENT

Envoyé en préfecture le 09/10/2023

Reçu en préfecture le 09/10/2023

Publié le

ID : 073-247300254-20231009-2023_127-CC

Berser
Levrault

? QUI SONT LES USAGERS CIBLÉS ?

► Les identifier précisément

Enfants, familles, cyclistes, professionnels...?

► Préciser leurs caractéristiques et leurs besoins (sensoriels/cognitifs/moteurs)

Réfléchir aux éventualités de conflits d'usage si mixité des publics (piétons, cyclistes...) et des services

► Préciser s'ils évoluent seuls ou en groupe

La taille et la constitution du groupe influent sur :

- l'autonomie,
- la taille des espaces et la facilité de circulation,
- la sécurité,
- la gestion du temps...



? LE PROJET ANALYSE-T-IL LES CONTRAINTES ET LE POTENTIEL DU SITE ?

L'offre devra s'adapter aux contraintes et aménagements en milieux difficiles (montagne, ville, ...), tout en respectant l'environnement (milieux naturels fragiles, paysages, patrimoine culturel...).



? LE PROJET S'ADAPTE-T-IL AUX DIFFÉRENTES VARIABLES ?



- La météorologie : neige, pluie, vent, verglas, canicule...
- La luminosité : soleil, jour blanc, nuit, reflets...
- Les types et pics de fréquentation, l'axe et le croisement des flux...
- La mixité des pratiques et des niveaux : cyclistes, piétons, équitation, raquette, ski...
- Réchauffement climatique : îlot de chaleur...

? LE PROJET S'ADAPTE-T-IL AUX USAGERS PROFESSIONNELS ?

- Les aménagements offrent aux usagers professionnels des conditions de travail permettant une bonne efficacité, une sécurité d'usage et un bien-être.
- Facilité et coûts d'exploitation ainsi anticipés.



? LE PROJET PERMET-IL DE SÉCURISER SUFFISAMMENT L'USAGE ?

Envoyé en préfecture le 09/10/2023

Reçu en préfecture le 09/10/2023

Publié le

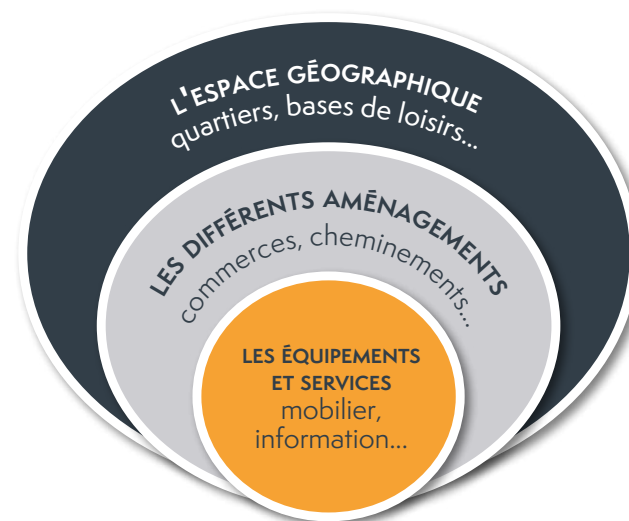
ID : 073-247300254-20231009-2023_127-CC



Selon l'angle de vue, un même obstacle peut ne pas être perçu.

? LE PROJET S'INSCRIT-IL DANS UNE LOGIQUE D'ENSEMBLE ?

Concevoir et replacer le projet dans son contexte et dans sa globalité, en considérant 3 niveaux interconnectés.



UNE QUESTION BIEN POSÉE ET BIEN COMPRIS EST EN PARTIE RÉSOLUE !

LES ÉTAPES DU PROJET



Le confort d'usage est une composante centrale et continue de tout projet.

1 LA DÉFINITION DU PROJET

ÉTUDE / CONCERTATION /
ENJEUX / FAISABILITÉ

LE MAÎTRE D'ŒUVRE

Les usagers concernés sont associés à la réflexion. Le confort d'usage est mentionné et exigé **dès le cahier des charges, le programme.**

Envoyé en préfecture le 09/10/2023

Reçu en préfecture le 09/10/2023

Publié le

ID : 073-247300254-20231009-2023_127-CC



2

LA CONCEPTION

ÉTUDE TECHNIQUE /
AVANT-PROJET / DOSSIER DE
CONSULTATION DES ENTREPRISES

LE MAÎTRE D'ŒUVRE

Il est recruté pour ses compétences et sa capacité à placer le confort d'usage au centre du projet. **Il propose des solutions techniques adaptées** (scénarios, outils).

Le confort d'usage est mentionné dans tous les documents destinés aux partenaires.

3

LA RÉALISATION

LES ENTREPRISES

Elles sont choisies pour leur capacité à répondre aux exigences du cahier des charges, dont le confort d'usage.

Elles s'engagent à respecter et à enrichir ce niveau d'exigence tout au long du projet.

4

LA RÉCEPTION

L'ENSEMBLE DES PARTENAIRES

Évaluation de la conformité entre la commande et la réalisation.

5

LE FONCTIONNEMENT

CHACUN À SON NIVEAU

La fonctionnalité du projet est évaluée par tous les usagers : individuels, groupes, services techniques... Des voies de progrès sont identifiées et partagées. L'entretien est planifié.

C'est à cette étape que le confort d'usage se mesure !

PHASES 1 ET 5 À RENFORCER !

EXEMPLES ET RECOMMANDATIONS

LE BÂTI :

COMMERCES, LOGEMENTS ET AUTRES ÉQUIPEMENTS PUBLICS ET PRIVÉS

? QUE CONSTRUIT-ON ET POUR QUI ?
HABITANTS ? CLIENTS ? PROFESSIONNELS ?...

Une seule cible : **L'USAGER**

- ▶ Programme architectural (**cahier des charges**) enrichi d'un diagnostic d'usages et d'une projection sur le confort à l'usage.
- ▶ Construction neuve ou rénovation : arbitrage entre contraintes et possible.
- ▶ Le maître d'œuvre est invité à réfléchir sur ses habitudes, ses références...



Modélisation et maquette permettent des scénarios rendant la lecture et la perception des projets plus efficaces, et propres à soulever des questions d'usages pour les aménagements proposés.



Alliance du confort d'usage et de l'esthétisme :
ascenseur double et vitré.

Envoyé en préfecture le 09/10/2023

Reçu en préfecture le 09/10/2023

Publié le

ID : 073-247300254-20231009-2023_127-CC

Se projeter dans le temps sur l'évolution des besoins, la révolution de l'extension, l'évolution de l'environnement

Soulever les questions d'usage, lors du choix de l'implantation (localisation) et lors de l'aménagement du bâti

Réglementation : on peut être aux normes et hors cadre en terme de confort d'usage !

Maintenir l'autonomie est un véritable enjeu économique et sociétal. Limiter les obstacles pour permettre l'activité en toute sécurité permet le maintien des personnes âgées à leur domicile, (lieu de vie, quartier...). Rester vigilant aux effets du "sur" ou du "sous" aménagement : habitat individuel...

LES AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS SONT DÉTERMINANTS :
anticipation et évolution...



Un commerce fonctionnel, spacieux et attractif (éclairage, étiquetage...)



Les locaux professionnels soulèvent de nombreuses questions d'usages : sécurité, pénibilité, efficacité... "base de l'ergonomie"



QUELQUES QUESTIONS À SE POSER...

- 1 Une fois meublé et en activité, l'espace reste-t-il fonctionnel...?
- 2 Les espaces et surfaces de rangement (poussettes, chaussures, vélos) sont-ils suffisamment dimensionnés ?
- 3 La signalétique est-elle claire dans les espaces complexes pour garantir la fluidité des circulations ?
- 4 L'organisation des rayons est-elle pensée en fonction des déplacements et des modes de manipulation, mais aussi pour le chargement ?
- 5 Une porte coulissante est-elle nécessaire pour limiter l'encombrement et certains risques ?
- 6 Les zones de liaison et les revêtements de sol sont-ils adaptés au matériel roulant (poussettes, chariots), mais aussi aux engins d'entretien ?
- 7 Les WC publics sont-ils suffisamment spacieux ? (parents avec enfants, poussettes, bagages, personnes âgées...), ouverts en toutes saisons ?
- 8 Les hauteurs de patères, portants et autres supports utilisés sont-ils adaptés à la diversité des publics ?

LES SUPPORTS D'INFORMATION ET D'INTERPRÉTATION

L'ORIENTATION ET L'IMPLANTATION DES PLANS

Proposer un plan fixe unique sur un site (point de vue, base de loisirs, entrée de village), c'est s'imposer de **l'orienter face au paysage**.

Le principe est celui des tables d'orientation.

L'implantation du plan fixe déterminera le travail du graphiste et sera scrupuleusement respectée à la pose.

- Les plans et autres panneaux d'information sont faciles d'accès, été comme hiver, et leur implantation ne crée pas de gêne visuelle ou/et physique.



Plan bien conçu et bien implanté




Obstacles autour de la table de lecture


QUELQUES FONDAMENTAUX

- ▶ Les accès et espaces de circulation sont confortables et sécurisés.
- ▶ Les supports peuvent inciter à "toucher", "goûter", "sentir"..., et être équipés d'audio guides multilingues.
- ▶ Leur scénographie suscite la curiosité et l'attention.
- ▶ La typographie, les couleurs et les contrastes, la hauteur de lecture (90 et 140 cm) sont adaptés.



 Du visuel au toucher : du dessin à la maquette




 Conjuguer vue et audition (livre audio), toucher et odorat, optimise et enrichit l'interprétation



 Support fonctionnel pour petits et grands



 Au moins 70% de contraste entre l'écrit et le fond

LES AMÉNAGEMENTS POUR LES SKIERS DANS SES DÉPLACEMENTS

Envoyé en préfecture le 09/10/2023

Reçu en préfecture le 09/10/2023


Publié le

ID : 073-247300254-20231009-2023_127-CC




- ▶ Avec des chaussures de ski aux pieds, les déplacements sont moins aisés (encombrement, mobilité réduite, semelles glissantes...)
- ▶ Certains obstacles et problèmes de flux ne se révèlent qu'à l'usage...




 Cheminement non glissants, couverts avec une faible pente




 Bus : hauteur de marche limitée = gêne et risques réduits




 Accès sans escaliers ni seuil aux télécabines



 Contrastes visuels des seuils et nez de marches à créer, absence de main courante pour enfants



 Hauteur et profondeur des marches, mains courantes ergonomiques (2 hauteurs)

OBSERVER ET QUESTIONNER L'USAGER

pour s'adapter à ses besoins... individuels ou de groupe et ainsi ajuster nos comportements, apports et outils.



Organisation de salle et attitude... adaptées aux assemblées et contextes. Perception par tous du support projeté...

COMPENSER "EN DIRECT" LES GÊNES OU OBSTACLES

SENSORIELS

en se déplaçant pour accueillir, en gérant le ton de sa voix, en plaçant son groupe au soleil en hiver, en patientant le temps d'un bruit parasite, en gérant les contre-jours...

COGNITIFS

en indiquant une direction, en traduisant une information..., en reformulant ou en simplifiant une expression écrite ou orale, en proposant des modes d'emploi simplifiés, en guidant dans un lieu complexe ...

MOTEURS

en aidant à accéder ou à attraper..., en sécurisant par une présence physique, en proposant un trajet adapté ou un mobilier de repos, en proposant un circuit sans obstacle physique...



Accueillir, informer, surveiller... c'est observer pour identifier les spécificités et attentes des usagers.



LA SÉCURITÉ D'USAGE

Les gênes, les obstacles, l'incompréhension ou l'illisibilité de l'information impactent très directement la sécurité d'usage.

La prévention passe par des approches d'usage fines et de bon sens.

Un afflux temporaire sur quelques heures (événements, marchés de village, flux liés aux transports), dans un environnement donné, même aux normes, peut poser des problèmes de sécurité.

Identifier, anticiper et travailler ces situations temporaires ou pas, c'est améliorer la sécurité d'usage.

- Obstacle en hauteur à identifier en amont de la réalisation pour protéger efficacement



Obstacle pour personne âgée.



Nez de marches contrastés



Angles vifs sur banque d'accueil pourtant aux normes



Le pictogramme : clarté et relative universalité de l'information

LE MOBILIER D'ASSISE

LES BANCS



Les bases de l'ergonomie sont respectées



Seuil créant un obstacle à l'accès.

- ▶ **Assise** : hauteur d'environ 45 cm et profondeur d'environ 40 cm.
- ▶ **Hauteur de dossier** : 35 à 40 cm.
- ▶ **Inclinaison moyenne du dossier** de 10° à 15° et de l'assise de 5°.
- ▶ **Accoudoirs en séparation** : intéressants pour les seniors et pour une occupation optimale.
- ▶ **Passage possible du pied sous l'assise** notamment pour se relever plus aisément.
- ▶ **Privilégier la diversité des assises** (taille et type) sur un même lieu en conservant le même design.
- ▶ **Importance du choix des matériaux** pour un meilleur confort, entretien, robustesse et intégration.
- ▶ **Importance des implantations** :
 - pour un accès facile, sans obstacle
 - en alternant ombre et soleil
 - en évitant le bruit et le vent...

LES TABLES-BANCS



Mobilier inadapté pour le skieur...



Les accès latéraux offrent 4 places confortables supplémentaires.

- ▶ Ergonomie optimisée par 4 places latérales très fonctionnelles : rallongement de l'assise et de la table (débord d'au moins 40 cm).
- ▶ Trous sur la table permettant de positionner judicieusement un parasol.
- ▶ Choix d'implantations et qualité des accès à travailler.

LES PROMENADES CONFORT

La Savoie propose des milliers de kilomètres de chemins de randonnée, principalement en montagne, véhiculant une image sportive de la pratique. Mais cette offre délaisse les usagers à la recherche de balades faciles : famille avec poussette et enfants en bas âge, seniors, autres personnes à mobilité réduite ou tout simplement promeneurs tranquilles !

Ce constat a conduit le Département à agir en développant un réseau de promenades confort répondant à un cahier des charges concerté :

- ▶ une implantation sur des sites attractifs et respectueux de l'environnement,
- ▶ un parcours de 500 à 3 000 m ne présentant pas de pentes $\geq 15\%$ (10 % maximum recherché si possible),
- ▶ un chemin large et convivial (1,50 m) proposant une granulométrie $\leq 0/20$ mm (0/15 mm maximum recherché si possible),
- ▶ un mobilier de repos ergonomique pour des pauses régulières.
- ▶ etc...



CAHIER DES CHARGES DISPONIBLE SUR DEMANDE
à l'Agence Alpine des Territoires / Confort d'usage



Le réseau départemental des Promenades confort propose déjà plus de **30 SITES, 64 KM** au total

Envoyé en préfecture le 09/10/2023

Reçu en préfecture le 09/10/2023

Publié le

ID : 073-247300254-20231009-2023_127-CC

Berser
Levrault



Cheminements larges,
roulants et intégrés



Poses régulières
et confortables



Sites attractifs très
variés, avec ou sans
support d'interprétation



Cheminement proche
de la courbe de niveau

QUELQUES FONDAMENTAUX

- ▶ Accès aux sites (voiries et supports de mobilité travaillés pour être fonctionnels et sécurisants),
- ▶ Aménagements, mobiliers, supports ergonomiques et robustes (tables, bancs, jeux et supports d'information),
- ▶ Assises positionnées sur l'ensemble du site et des cheminements en tenant compte des zones ensoleillées et ombragées,
- ▶ Aménagements sans obstacle visuel gênant la surveillance des enfants par leurs parents,
- ▶ Toilettes spacieuses et de proximité nécessaires pour les familles...
- ▶ Aménagements permettant l'accès à la circulation des engins de travaux, d'entretien et de sécurité.



Une enquête auprès des usagers révèle certaines attentes et ajustements nécessaires.



Ergonomie des jeux
et autres supports



Les seuils et autres
gênes sont éliminés
ou sont limités



Développer un projet
de qualité sur l'ensemble
et par chaque
composante
(cf schéma p.24)

UNE DÉMARCHE RÉSEAU EN SAVOIE

Envoyé en préfecture le 09/10/2023

Reçu en préfecture le 09/10/2023

Publié le

ID : 073-247300254-20231009-2023_127-CC



LE CONFORT À L'USAGE :

UNE CULTURE COMMUNE DES RACINES À LA CIME DE TOUT PROJET

Un développement
dans l'intérêt direct
de tous les acteurs

Efficacité et valeur
ajoutée décuplées
par l'action et
les compétences
collectives croisées

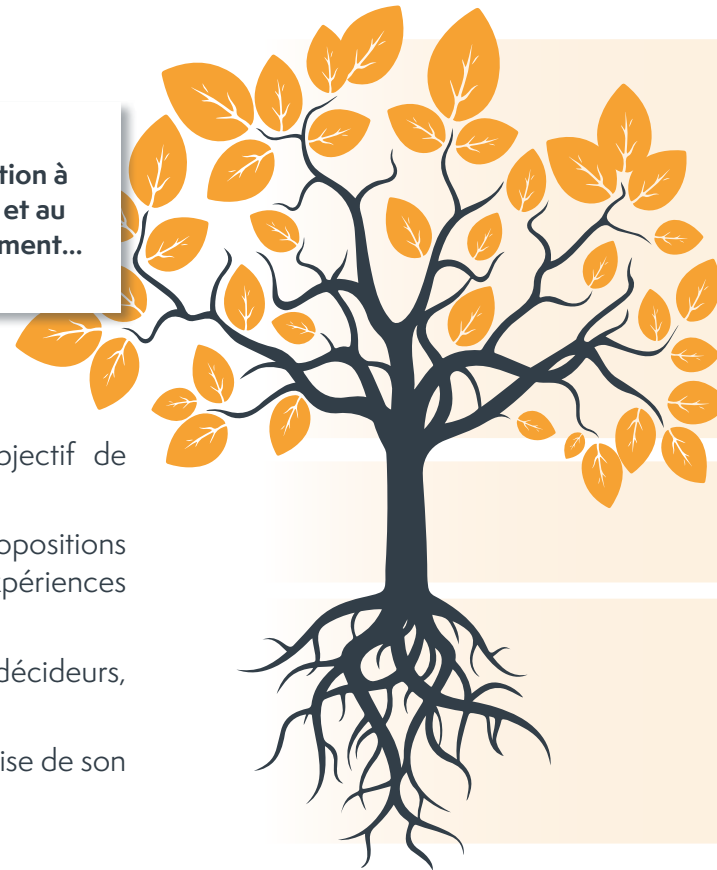
Une incitation à
l'initiative et au
questionnement...

Coconstruite et évolutive, cette démarche réseau a pour objectif de partager une **culture commune** du confort d'usage en Savoie.

Cette démarche fait l'objet d'un accompagnement et de propositions d'actions : outils (Guide du confort d'usage), ateliers, partages d'expériences sur site, accompagnement de projet...

La démarche est simple, mesurée, et relève de tous : élus, décideurs, techniciens, acteurs privés...

Tout responsable ou acteur de réseau peut, en conservant la maîtrise de son secteur d'activité et de son projet, adhérer à la démarche et agir !



LES BRANCHES

Acteurs et projets sont ici :

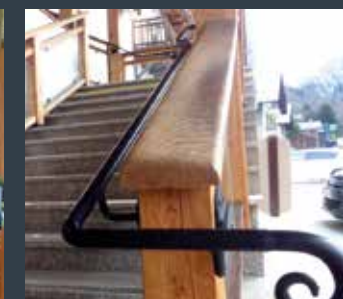
- Spécificités des contextes
- Compétences publiques et privées
- Démarche Réseau-Savoie

LE TRONC

- Un ADN commun : le Guide du confort d'usage
- Un positionnement partagé

LES RACINES

- Des fondements universels
- Des contextes différents



Envoyé en préfecture le 09/10/2023

Reçu en préfecture le 09/10/2023

Publié le

Berser
Levrault

ID : 073-247300254-20231009-2023_127-CC

L'Agence alpine des territoires
développe et accompagne
cette démarche qualité
en réseau sur le département
de la Savoie.



Bâtiment Évolution
25 Rue Jean Pellerin
CS 32631
73026 CHAMBERY CEDEX
04 79 68 53 00
www.agate-territoires.fr

Réalisation : ©Agate - 2019

Crédits photos : Agate | CAUE |
Gérard Thiévenaz | Jocelyne Bianchini |
Karine Mandray | Mairie de Beaufort-
sur-Doron | Mairie des Échelles
