

# LE GUIDE DU CONFORT D'USAGE

Une approche qualité tout public



AGATE  
AGENCE ALPINE  
DES TERRITOIRES

# SOMMAIRE

INTRODUCTION .....	3
I. LA PRISE EN COMPTE DU CONFORT D'USAGE .....	4
II. LES APTITUDES DE L'USAGER.....	5
III. L'IDENTIFICATION DES SITUATIONS DE GENE .....	7
IV. LA METHODOLOGIE .....	8
V. DES EXEMPLES ET RECOMMANDATIONS.....	12
CONCLUSION .....	19



## Le confort d'usage est l'affaire de tous

- **Les maîtres d'ouvrage :**
  - les élus,
  - les directeurs d'établissements,
  - les directeurs de services,
  - les responsables de projet.
- **Les maîtres d'œuvre et associés :**
  - les bureaux d'études,
  - les ingénieurs,
  - les architectes,
  - les graphistes.
- **Les entreprises :**
  - les directeurs,
  - les chargés d'études ou d'affaires,
  - les chefs d'équipe,
  - les ouvriers.
- **Les services qui assurent le suivi, la maintenance et l'entretien :**
  - les techniciens,
  - les chefs d'équipe,
  - les agents.
- **Les professionnels et acteurs qui sont directement au contact des usagers :**
  - les éducateurs sportifs,
  - les animateurs,
  - les chargés d'accueil,
  - les guides du patrimoine,

## INTRODUCTION

Le confort d'usage est une priorité dans l'élaboration de tout projet touristique.

Décideurs, techniciens et prestataires œuvrant dans l'univers du tourisme et des loisirs, doivent être moteurs sur cette approche qualité.

L'ambition du Département a placé le confort d'usage comme une des clés de son Schéma de développement touristique voté en 2013. En s'appuyant sur les compétences de son Agence Touristique Départementale, il vous propose ce guide.

Ce document a pour vocation d'aider le porteur de projet à trouver les solutions techniques répondant aux situations de gêne auxquelles sont confrontés les usagers.

Nous vous souhaitons bonne lecture et nous sommes à vos côtés pour améliorer l'offre touristique et la satisfaction de vos clients.

### Objectifs de ce guide

- Sensibiliser et accompagner les acteurs en proposant un outil pratique et illustré.
- Positionner le confort d'usage comme une priorité partagée et indissociable de tout projet.
- Rehausser l'attention et les compétences des réseaux d'acteurs.
- Démultiplier les acteurs et les ambassadeurs de cette approche qualité.



# I LA PRISE EN COMPTE DU CONFORT D'USAGE

Confort : commodités qui rendent la vie plus agréable "bien être, convénienc...".

Usage : fait de se servir de quelque chose.

Prendre en compte le confort d'usage, c'est créer, améliorer une offre pour qu'elle corresponde au mieux aux aptitudes des usagers.

C'est une démarche qualité universelle qui place l'utilisateur au cœur des préoccupations du porteur de projet. Pour ce dernier, ce n'est pas une contrainte mais de simples éléments de bon sens à prendre en compte.

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**

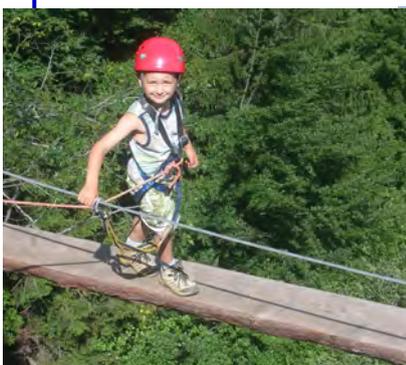
Le confort d'usage concerne tout le monde : adultes, personnes âgées, parents avec poussette, enfants, professionnels, personnes handicapées, étrangers... tant au niveau des habitants que des touristes.

Le mettre en valeur permet de :

- placer l'utilisateur comme une priorité dans tout projet,
- limiter la création ou le maintien de situations de gênes,
- anticiper et innover pour investir durablement,
- créer un atout concurrentiel.

La prise en compte du confort d'usage est une nécessité économique et sociale répondant aux attentes de tous les clients et au vieillissement de la population. Elle permet également une meilleure rentabilité économique des investissements publics et privés. Elle contribue à une image plus accessible, plus attractive, notamment en montagne.

Elle apporte une approche plus ouverte de la loi de février 2005. L'accessibilité n'est pas qu'une question de handicap. Enfin, elle participe à la qualification des offres qui peuvent être distinguées par différents labels comme "Famille+", "Qualité Tourisme"...



## II. LES APTITUDES DE L'USAGER

L'Homme standard existe-t-il ?

Tous pareils mais tous différents !

En fonction de notre âge, de notre taille, de notre poids, de notre agilité, de notre forme physique, de nos capacités intellectuelles, de nos déficiences, nous avons des niveaux d'aptitudes différents.

Les aptitudes relèvent de trois familles :

<b>Les aptitudes sensorielles</b>	<b>En lien avec la perception</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>la vue</li> <li>l'audition</li> <li>le goût</li> <li>l'odorat</li> <li>le toucher</li> </ul>	<p>Sens primordial et privilégié dans la prise d'information, l'apprentissage, la communication, l'autonomie, la sécurité...</p> <p>Sens indispensable à la relation avec autrui, à l'apprentissage.</p> <p>Sens indispensables pour la perception des saveurs, des odeurs, des formes, de l'état extérieur des choses. Insuffisamment utilisés et valorisés, ils sont néanmoins complémentaires de la vue et de l'audition, et bien sollicités, ils permettent et enrichissent la découverte et l'expérience.</p>
<b>Les aptitudes cognitives</b>	<b>En lien avec la compréhension, l'analyse...</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>comprendre</li> <li>se faire comprendre</li> <li>connaître</li> <li>analyser</li> <li>s'orienter</li> <li>mémoriser</li> </ul>	<p>Elles se rapportent aux process par lesquels l'homme acquiert des informations sur son environnement.</p> <p>Elles concernent également ses capacités à communiquer avec autrui, à mémoriser.</p>
<b>Les aptitudes motrices</b>	<b>En lien avec l'action physique</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>se déplacer</li> <li>accéder</li> <li>attraper</li> <li>atteindre</li> <li>manipuler</li> </ul>	<p>Ensemble des fonctions biologiques qui assurent le mouvement.</p> <p>Elles définissent nos capacités d'action, permettent plus ou moins d'autonomie.</p>

Rappelons-nous l'énigme que le Sphinx a soumis à Œdipe :

*"Quel être pourvu d'une seule voix, a d'abord quatre jambes le matin puis, deux jambes le midi et trois jambes le soir ?*

*Il s'agit de l'homme. Lorsqu'il est enfant il se déplace à quatre pattes, adulte il marche sur deux jambes, quant il est vieux il a trois jambes lorsqu'il s'appuie sur son bâton".*



La conjugaison de ces aptitudes détermine la capacité de chaque individu à évoluer dans son environnement et à échanger avec les autres.

Il faut noter qu'en fonction des situations, les aptitudes varient et sont différemment sollicitées.

Ainsi une personne pourra compenser une aptitude naturellement moins forte chez elle par une autre mieux développée. Chacun peut privilégier un canal sensoriel plus qu'un autre. On peut ainsi préférer entendre une information plutôt que la lire.

Il est donc important de différencier la notion de "déficience" qui concerne les aptitudes (vieillesse, handicap, invalidité temporaire), de la "situation de gêne" liée à l'environnement et aux aménagements sur lesquels nous agissons tous.



Dans chaque situation de la vie  
nos aptitudes  
**sensorielles**  
**cognitives**  
**motrices**  
sont systématiquement mobilisées



### III. L'IDENTIFICATION DES SITUATIONS DE GENE

La prise en compte du confort d'usage consiste à identifier et diminuer les situations de gêne (obstacles...) auxquelles peuvent être confrontés les usagers. Ces situations de gêne sont liées à :

#### L'environnement physique :

- les caractéristiques du site,
- les aménagements,
- le mobilier,
- les supports de communication,
- les supports d'interprétation

#### L'environnement humain :

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

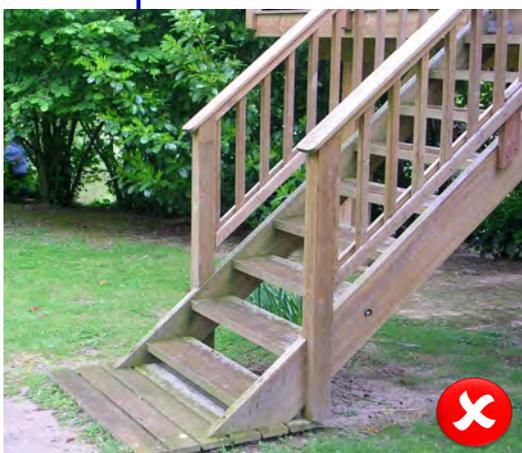
#### QUELQUES EXEMPLES



*pente et revêtement inadaptés*



*obstacles : pentes et seuils invisibles, inadaptés*



*absence de main courante*



*lecture difficile à impossible*



*hauteur et taille du miroir inadaptés*

 Indique les situations de gêne à éviter

## IV. LA METHODOLOGIE

Afin d'intégrer au mieux une approche qualité par le confort d'usage, il est indispensable de :

- se préoccuper du confort d'usage en amont du projet de création ou d'amélioration,
- travailler en concertation avec les partenaires associés au projet et les utilisateurs afin de garantir la qualité d'usage recherchée,
- renforcer l'attention et les compétences des partenaires pour partager une culture commune,
- concevoir l'offre dans sa globalité et dans chacune de ses composantes afin d'assurer une bonne continuité des services,
- placer l'utilisateur au cœur du projet et identifier les clientèles cibles afin de répondre au mieux à leurs aptitudes et exigences,
- prendre systématiquement en compte les trois catégories d'aptitudes dans l'élaboration et la conception de chaque équipement et service,
- trouver le bon compromis technique et financier entre l'amélioration du confort d'usage et les contraintes techniques, architecturales, environnementales du projet : faire fonctionnel, ergonomique, beau et durable.
- respecter les mises en conformités administratives (lois, normes). Elles fournissent un cadre de références utile. Il est indispensable que l'analyse réglementaire soit accompagnée d'une expertise qualitative de l'usage, afin de créer une offre cohérente pour tout public.

### LES QUESTIONS A SE POSER

Afin de limiter les situations de gêne et d'innover, quelques questions à se poser et quelques paramètres à prendre en compte :

#### Qui sont mes publics cibles ?

Si mon offre est davantage destinée à des enfants, des seniors, des personnes sourdes ou à des étrangers, elle devra impérativement en tenir compte.

#### Quelles sont les aptitudes et les attentes des publics cibles ?

Il convient d'identifier et d'analyser les aptitudes sensorielles, cognitives et motrices des différents publics afin d'adapter l'offre.

## Les usagers évoluent-ils 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 perception de l'information donnée,
- la gestion du temps, du circuit...



## Mon offre tient-elle compte des contraintes 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...).



## Mon offre s'adapte-t-elle aux différentes variables ?

- la météorologie : neige, pluie, vent, verglas...
- la luminosité : soleil, jour blanc, nuit, reflets...
- les pics de fréquentation, l'axe et le croisement des flux,
- la mixité des pratiques et des niveaux : cyclistes, piétons, équitation, raquette, ski.

L'expérience et la connaissance fine du milieu et des pratiques sont déterminantes.



*réverbération*



*cheminement entravé par la neige*



*Indique les aménagements de confort recommandés*



*Indique les situations de gêne à éviter*

## Mon offre permet-elle de sécuriser suffisamment l'utilisateur ?

Des aménagements bien conçus et sans obstacles permettent de limiter les risques. La prévention est indispensable.



*le pictogramme, un langage universel*



*angles vifs sur banque d'accueil pourtant aux normes*

## Mon offre s'adapte-t-elle aux besoins des professionnels ?

Les aménagements offrent-ils des conditions de travail permettant une bonne efficacité, un certain bien-être, une sécurité d'usage ?

Autant de points qui influent positivement sur les rapports entre les professionnels et leurs



## Le projet est-il travaillé à différentes échelles ?

Trois échelles sont à prendre en compte :

- celle de l'espace géographique pertinent, cohérent dans lequel se situent des offres individualisées.  
Exemples : une base de loisirs, un front de neige...
- celle de chacune des offres individualisées et des liaisons entre elles.  
Exemple : le bâtiment d'accueil, le restaurant, la plage, la promenade au sein de la base de loisirs, les cheminements.
- celle des équipements et services au sein de chaque offre individualisée.  
Exemple : la banque d'accueil, les supports d'information, les éclairages, les escaliers, la

# LES ETAPES D'UN PROJET

Que la qualité d'usage soit ou non le déclencheur du projet, elle en est une composante centrale.

## La définition du projet

opportunité  
faisabilité

### Le maître d'ouvrage (et comité de pilotage)

- les usagers ciblés doivent être identifiés précisément,
- leurs profils et leurs aptitudes influent directement sur le niveau d'exigence en matière d'ergonomie,
- les usagers concernés doivent être associés à la réflexion,
- le confort d'usage doit être pensé dans sa globalité, en agissant sur l'ensemble de ses composantes,
- définir les priorités et les hiérarchiser.

Le confort d'usage doit être mentionné et exigé dès le cahier des charges et

## La conception L'étude technique

avant projet sommaire,  
avant projet détaillé,  
dossier de consultation des  
entreprises...

### Le maître d'œuvre

- le maître d'œuvre est notamment recruté pour sa capacité à répondre et à s'approprier cette priorité,
- il devra proposer des solutions techniques opérationnelles et adaptées à la préoccupation du confort d'usage et au contexte du projet. Créativité et innovation sont sollicitées.

Le confort d'usage doit être mentionné clairement dans le document de

## La réalisation

### Les entreprises

- en amont du chantier, les entreprises sont sensibilisées, voire accompagnées, afin de respecter les exigences du cahier des charge. Leurs savoir-faire ne peuvent qu'enrichir la réalisation,
- la priorité donnée à l'usage est rappelée à toutes les étapes de la réalisation par le chef de chantier,

Il est important de veiller à ce que les entreprises respectent le niveau d'exigence tout au long du projet quelles que soient les difficultés rencontrées.

## La réception

### L'ensemble des partenaires

- évaluation de la conformité entre la commande et la réalisation.

## Le fonctionnement l'entretien

### Chacun à son niveau

- évaluation de la fonctionnalité de l'offre grâce aux retours des usagers,
- des ajustements peuvent être judicieusement réalisés,
- veiller collectivement au maintien de la qualité et à l'entretien des équipements dans le temps.

La qualité du confort d'usage repose sur chaque maillon de la chaîne de compétences : hôtesse d'accueil, personnel d'entretien, élus, techniciens. Chacun contribue individuellement et collectivement à l'enrichissement de

# V. DES EXEMPLES ET RECOMMANDATIONS

## LE MOBILIER D'ASSISE

La robustesse et l'ergonomie du design sont déterminantes pour les mobiliers.

### Les bancs

- 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°, de l'assise de 5°
- Accoudoirs en séparation : un plus très intéressant pour les seniors et pour une occupation optimale.
- Passage possible du pied sous
- 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
  - en alternant ombre et soleil



banc fixe (photo de gauche) ou banc mobile (photo de droite), les bases de l'ergonomie sont respectées

### Les tables-bancs

- L'ergonomie est optimisée avec des pieds croisés, 4 places latérales très fonctionnelles grâce au rallongement de l'assise et de la table (débord d'au moins 40 cm).
- Des trous sur la table permettent de positionner judicieusement un parasol.



# LES AMENAGEMENTS POUR LE SKIEUR DANS SES

Avec des chaussures de ski aux pieds, les aptitudes régressent, les situations de gêne induites sont parfois importantes voire dangereuses : mobilité réduite, encombrement, semelles glissantes...

Entrer dans une navette, cheminer sur la neige, sur la glace, emprunter un escalier, s'asseoir à une table, accéder à une remontée mécanique et déjeuner dans un restaurant d'altitude sont autant de situations à travailler pour une meilleure fluidité et qualité du service améliorant la sécurité et la satisfaction des



bus : hauteur de marche limitée = gêne et risques réduits



cheminements non glissants, couverts avec une faible pente



hauteur et profondeur des marches,



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



accès sans escaliers ni seuil aux télécabines

# LA SECURITE D'USAGE

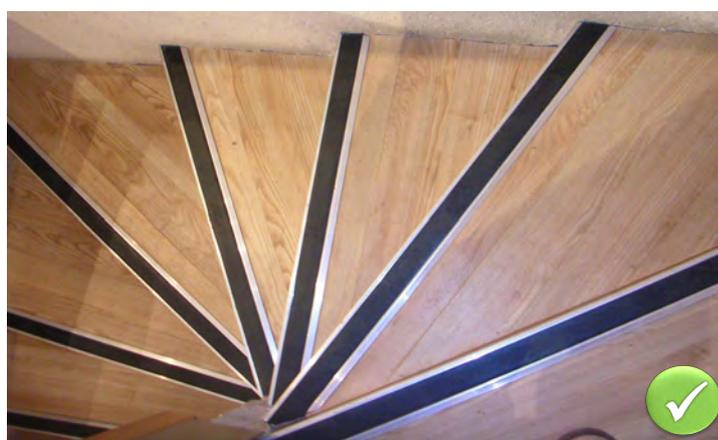
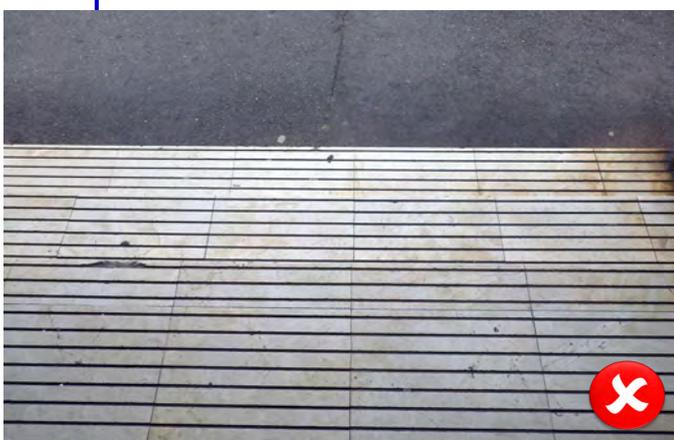
Les gênes, les obstacles, l'incompréhension ou l'illisibilité de l'information influent très directement sur la sécurité d'usage.

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

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



obstacle en hauteur à identifier en amont de la réalisation pour protéger efficacement



seuil invisible et non signalé

nez de marches contrastés



le pictogramme : clarté et universalité de l'information

# L'ORIENTATION ET L'IMPLANTATION DES PLANS

Proposer un plan fixe unique sur un site touristique (point de vue, base de loisirs, entrée de village), c'est s'imposer de l'orienter face au paysage. Face à un plan fixe, la logique d'usage veut que ce qui est indiqué comme étant à droite se trouve effectivement à droite et non pas derrière où à gauche. Le principe est celui des tables d'orientation.

Indiquer le nord peut être intéressant, mais il devra lui aussi donner la bonne direction.

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



plans bien conçus et bien implantés

Tout plan et autre panneau d'information sont situés très proches du chemin (accès très facile) et ne présentent pas d'obstacle à leur pied (pente, seuil, ...). Leur structure et leur implantation ne créent pas de gêne (visuelle).



obstacles autour de la table de lecture

# LES SUPPORTS D'INTERPRETATION POUR ESPACES

70 % des utilisateurs de ces lieux ont des besoins spécifiques : enfants et seniors les fréquentent majoritairement.

Quelques fondamentaux :

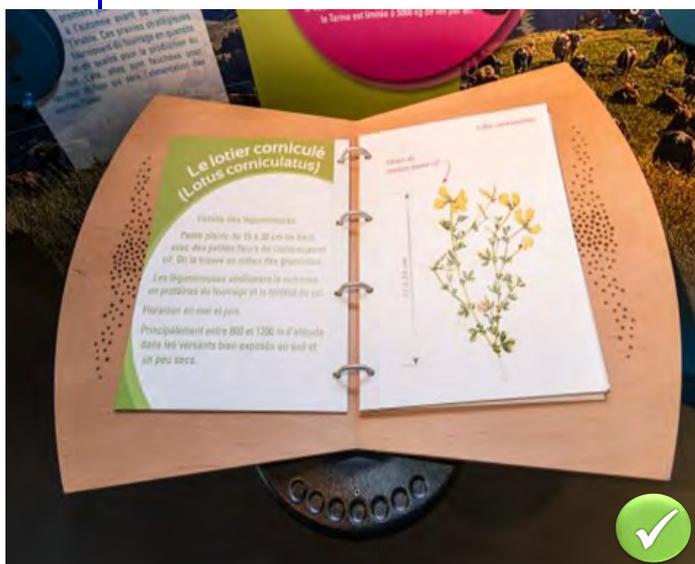
- rendre confortables et sécurisés les accès et autres espaces de circulation,
- inciter à toucher ce qui ne l'est pas habituellement "il est interdit de ne pas toucher",
- donner à goûter ou à sentir pour surprendre le public,
- rendre accessible par l'écoute ce que d'autres lisent : audio guides multilingues,
- éviter les mots savants afin de faciliter la compréhension pour tous,
- éveiller la curiosité et l'attention à travers la scénographie,
- dépasser 70 % de contraste entre l'écrit et le fond, adapter la taille des caractères aux distances de lecture et privilégier les hauteurs de lecture entre 90 et 140 cm, veiller à l'équilibre



du visuel au toucher : du dessin à la maquette



support pour grands et petits



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



# LES PROMENADES CONFORT

La Savoie propose des milliers de kilomètres de chemins de randonnée, principalement en montagne, véhiculant une image sportive et plutôt difficile de la pratique. Aussi, cette offre délaisse de nombreux usagers à la recherche de balades faciles.

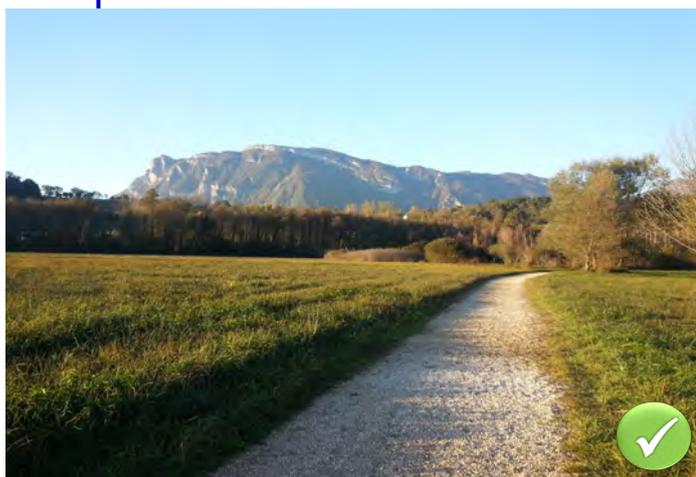
Ce constat a conduit le Département à agir en développant un réseau de promenades confort répondant à un cahier des charges concerté.

Visiteurs et habitants n'ont pas toujours les aptitudes ou le goût pour la randonnée. D'autres cherchent ponctuellement à pratiquer de manière plus douce et à partager entre générations. Famille avec poussette et enfants en bas âges, seniors, promeneurs du dimanche et autres personnes à mobilité réduite accompagnées... trouvent ainsi une offre adaptée à leurs attentes.

Le cahier des charges stipule notamment :

- 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 (150 cm) proposant une granulométrie  $\leq 0/20$  mm (0/15 mm recherché si possible),
- un mobilier de repos pour des poses régulières.

*Cahier des charges disponible sur le site pro de l'Agence Touristique Départementale/Confort d'usage*



*cheminements larges et intégrés*



*poses régulières et confortables*



*sites attractifs très variés*



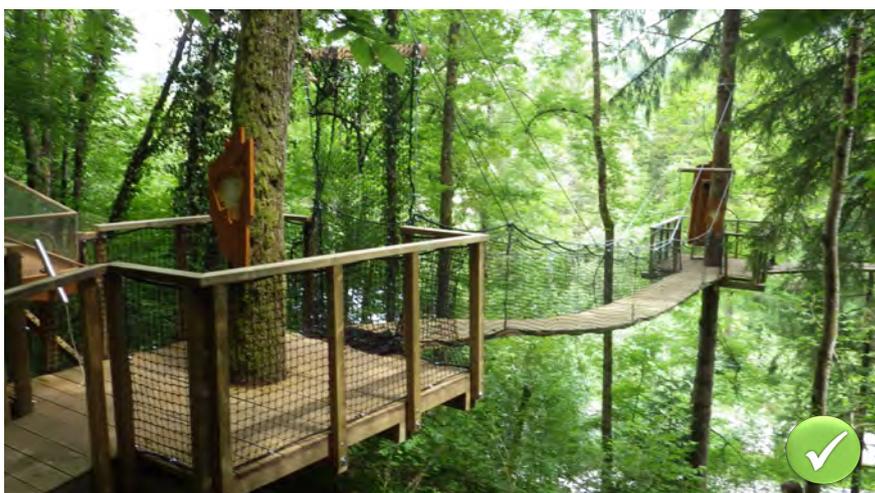
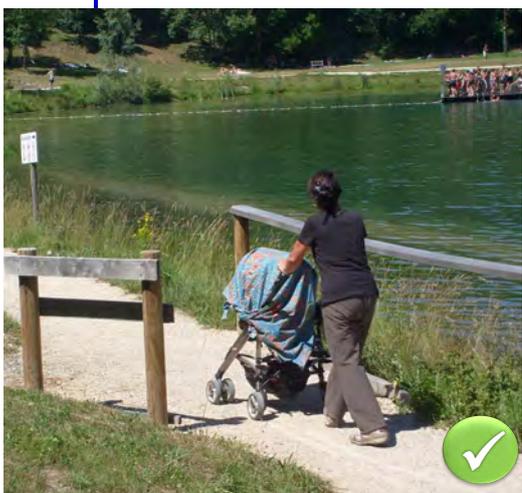
*cheminement proche de la courbe de niveau*

**Le réseau départemental de Promenades confort propose déjà plus de 25 sites.**

# LES BASES DE LOISIRS

Quelques fondamentaux :

- les aménagements, mobiliers et supports doivent être ergonomiques et robustes (tables, bancs, jeux et supports d'information),
- les assises doivent être positionnées sur l'ensemble du site et des cheminements en tenant compte des zones ensoleillées et ombragées,
- les aménagements ne doivent pas créer d'obstacles visuels gênant la surveillance des enfants par leurs parents,
- les aménagements ne doivent pas gêner l'accès et la circulation des engins de travaux et d'entretien.



*les cheminements sont traités pour être roulants et sécurisés*



*les seuils et autres gênes sont éliminés ou sont limités*



*développer un projet de qualité sur l'ensemble*

# CONCLUSION

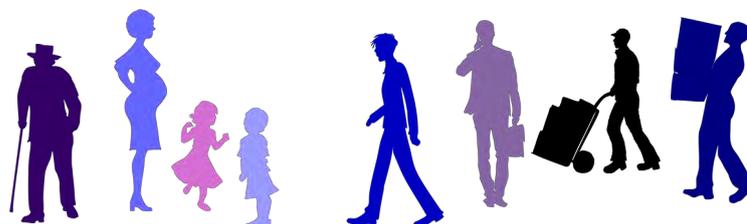
Si ce guide participe à rehausser notre attention et nos capacités collectives à agir et à accompagner plus efficacement nos partenaires sur la qualité d'usage créée, alors il aura rempli sa fonction.

Afin d'assurer la meilleure adéquation entre l'offre et les usagers sachons :

- identifier et limiter les situations de gêne au regard des usagers et dans le respect de l'environnement concerné,
- impliquer les différents partenaires dans toutes les étapes des projets du diagnostic à leur réalisation,
- produire une culture de l'usage qui incite l'initiative, l'anticipation et l'innovation,

## Démultiplier et partager un ADN commun du confort d'usage

<b>A</b>	<b>A</b> daptations	<b>A</b> nticiper	Apprendre ■ accélérateur ■ architecture...
<b>D</b>	<b>D</b> urables	<b>D</b> imension	Design ■ découvrir ■ diversifier ■ décroisonner...
<b>N</b>	<b>N</b> écessaires	<b>N</b> ouvelle	Nombreux ■ nourrir ■ nuancer...



L'Agence alpine des territoires développe cette approche qualité en animant le réseau départemental du confort d'usage et en vous accompagnant dans la réalisation de vos projets.



**Pour vous accompagner dans vos projets**

**Agence Alpine des territoires**

Bât Evolution . 25 Rue Jean Pellerin CS 32631 73026 CHAMBERY Cedex

04 79 68 53 00 . [www.agate-territoires.fr](http://www.agate-territoires.fr)