POLYMORPHE DESIGN
L'enquête...

Enquête : tourisme et visiteurs malentendants
(usage des Boucles à Induction Magnétique)

Synthèse des résultats (novembre 2016)

Polymorphe Design mène l'enquête...

Pendant l'été 2016, Polymorphe Design a réalisé un sondage pour tenter d'établir un premier état des lieux sur la connaissance des Boucles à Induction Magnétique, tant par le grand public que par les professionnels. 551 personnes ont répondu à ce sondage. Merci de votre participation !

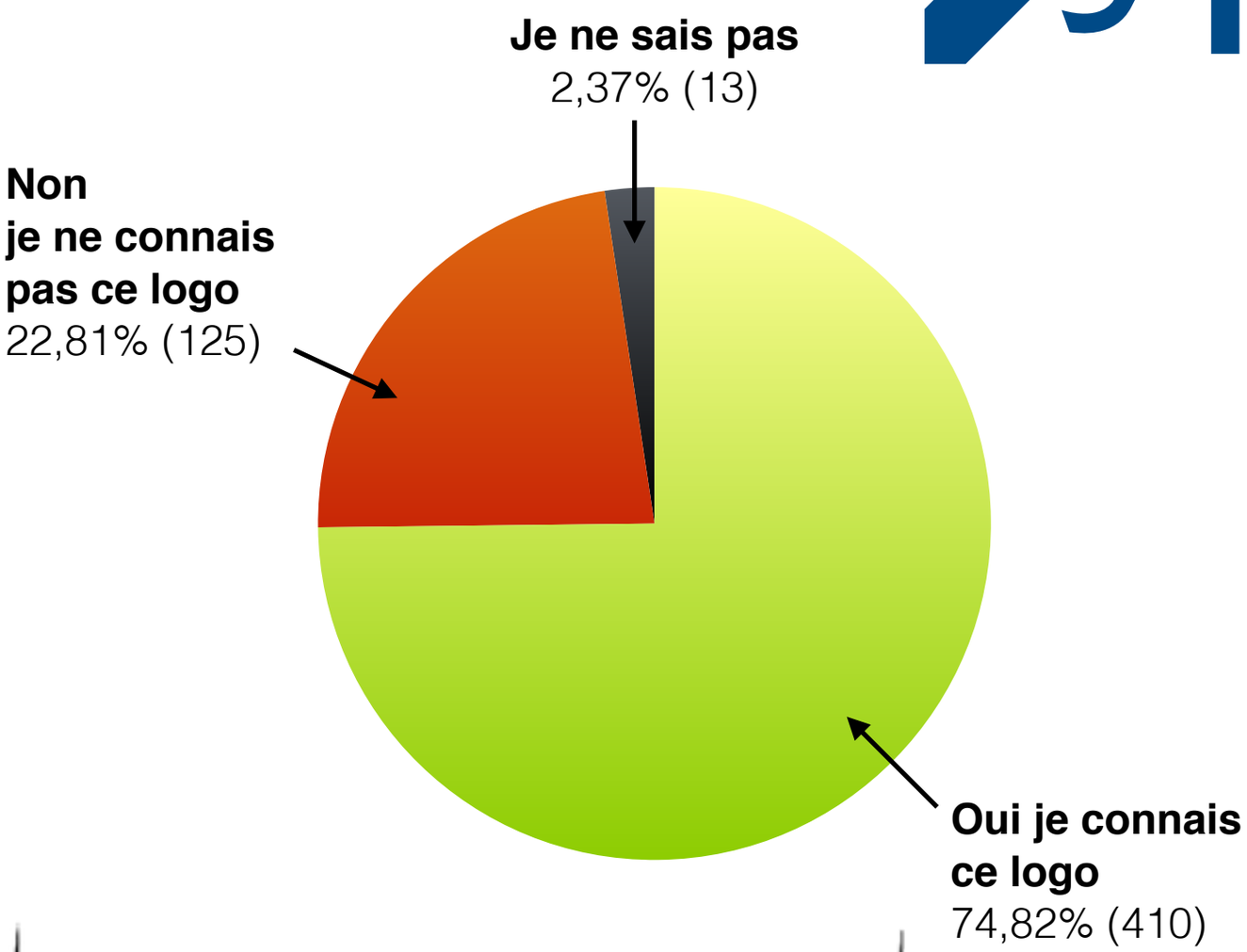
Il s'agit principalement :

- **D'acteurs du tourisme** déjà en lien d'une façon ou d'une autre avec le réseau de Polymorphe Design, donc à priori des acteurs qui gravitent autour de la thématique "handicap" et/ou de la marque Tourisme et Handicap.
- **Des professionnels ou des associations qui travaillent dans le domaine médical, social ou du handicap.** L'enquête ayant été relayée par les syndicats des audioprothésistes, ils sont ici très représentés.
- **Les personnes sourdes ou malentendantes** sont présentes dans les 2 catégories précédentes en tant que professionnels. Elles représentent également le grand public, car cette enquête a été relayée par des associations.

Synthèse de l'ensemble des réponses (548)

Q1 Connaissez-vous ce logo ?

Réponses obtenues : 548 - Questions ignorées : 3

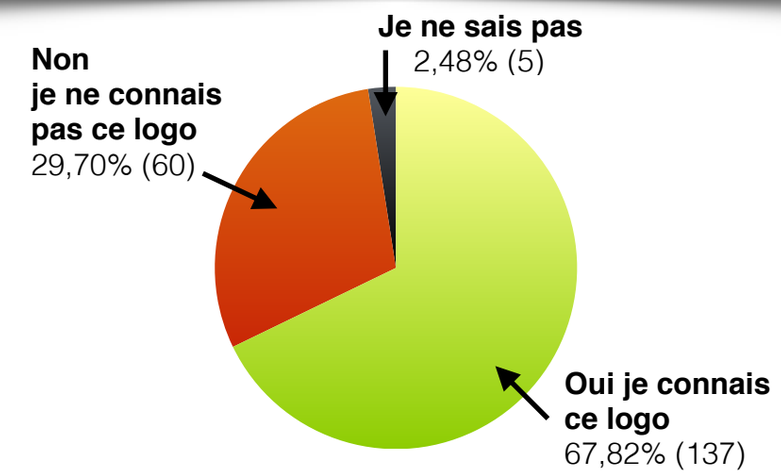


« Je le connais mais sans la lettre T ».

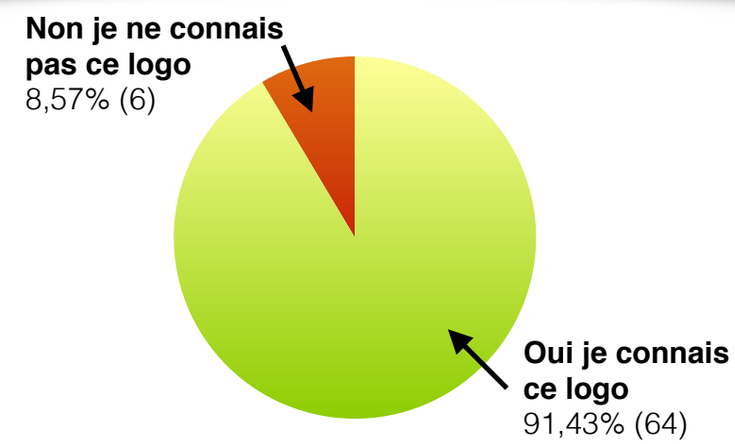
C'est surtout la lettre « T » sur le logo, qui est mal connue.

Réponses avec un filtre par catégorie

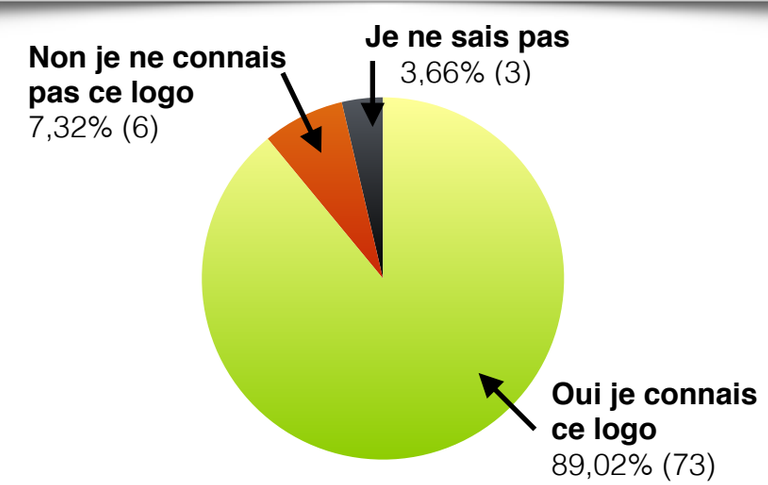
« Je travaille dans le domaine du tourisme » (202 réponses)



« Je travaille dans le domaine social, médical, handicap » (70 réponses)



« Je suis sourd ou malentendant » (82 réponses)



Nombreux participants ont laissé des commentaires

Q1 Connaissez-vous ce logo ?

Il m'évoque quelque chose (contenu destiné aux personnes malentendantes), mais je ne suis pas sûre.

J'imagine que le T est pour « Tourisme » ?

J'imagine qu'il y a un rapport avec l'accessibilité et les malentendants.

« T » correspond à « Telecoil » ou « T-coil » qui désigne la bobine présente à l'intérieur des appareils auditifs des malentendants. Cette bobine permet de profiter des systèmes d'émissions par champs magnétiques. Ces systèmes peuvent être installés dans les lieux publics ou à domicile. Plus d'info sur https://fr.wikipedia.org/wiki/Audioprothèse

Oui je le connais mais depuis 30 ans que je suis sourde totale je n'ai encore pas compris son utilité à part donner bonne conscience aux organismes qui l'affichent.

Le sens du logo signifie l'interdiction d'entendre. ce n'est pas clair.

Je n'ai jamais fait attention à ce logo. J'imagine qu'il concerne les malentendants et qu'ils peuvent, si ce logo est présent dans la situation, prétendre à un système d'aide (type télétexte ou amplification...)

Je me suis renseignée en raison du T !

On ne me l'a jamais vraiment expliqué, c'est toujours resté vague.

Je n'ai pas l'impression d'avoir remarqué le T...

Je ne pense pas l'avoir vu ou sinon je n'y pas prêté attention

Je ne connais pas ce logo accompagné d'un T

Mal entendant mais la flèche et le T sont inconnus pour moi

Le logo « oreille barrée avec un T » indique la présence d'une Boucle à Induction Magnétique.

≠

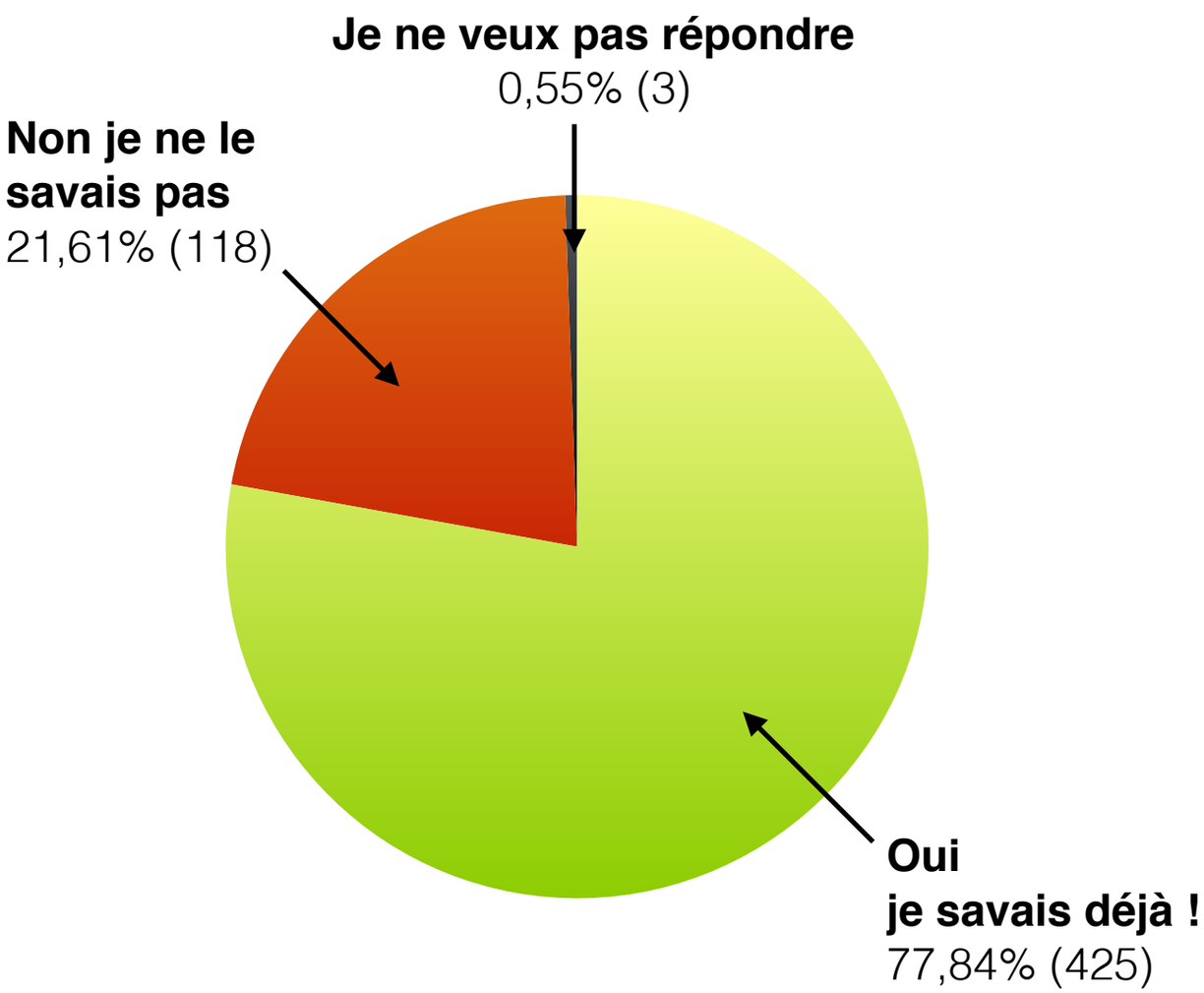
Les structures labellisées ***Tourisme et Handicap*** utilisent le logo de la marque : une maison sur un sourire, avec le ou les pictogrammes des handicaps pour lesquels ils ont été labellisés.
Pour le handicap auditif : « l'oreille sans le T ».

Adhérent Tourisme et Handicap ?

Synthèse de l'ensemble des réponses (546)

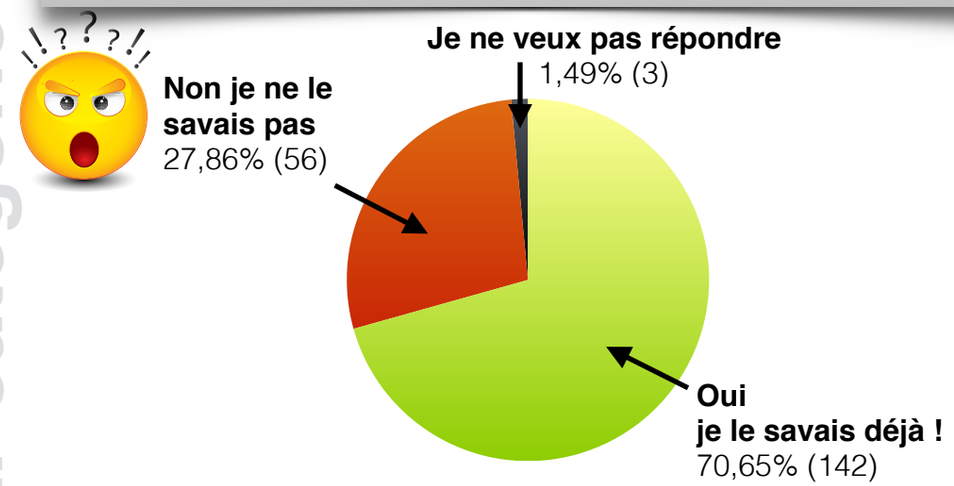
Q2 Savez-vous qu'il existe un dispositif d'aide à l'écoute pour les personnes malentendantes ? (Boucle auditive à Induction Magnétique)

Réponses obtenues : 546 - Questions ignorées : 5

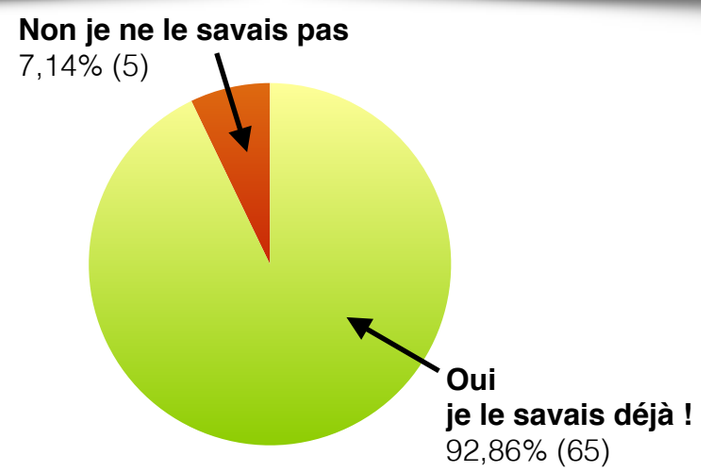


Réponses avec un filtre par catégorie

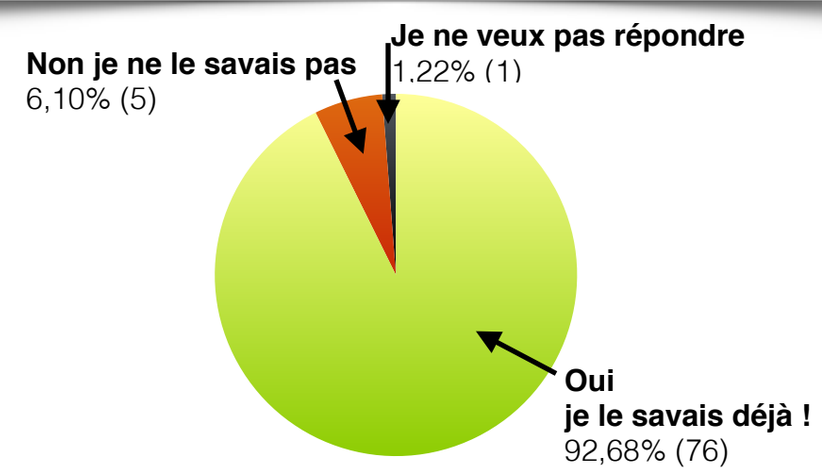
« Je travaille dans le domaine du tourisme » (201 réponses)



« Je travaille dans le domaine social, médical, handicap » (70 réponses)



« Je suis sourd ou malentendant » (82 réponses)



Nombreux participants ont laissé des commentaires

Q2 Savez-vous qu'il existe un dispositif d'aide à l'écoute pour les personnes malentendantes ? (Boucle auditive à Induction Magnétique)

Oui mais...

Je n'ai jamais eu l'opportunité de m'en servir car les différents audioprothésistes jugeaient cela inutile ....???

Je l'utilise tous les jours pour regarder la télé (dialogues, bruit, musique, etc...) en même temps les sous-titrages. Ça m'aide à mieux comprendre et c'est plus facile à suivre !

Oui, en tant qu'audioprothésiste je le sais. Mais il est vrai que je le propose rarement aux patients car la manipulation nécessaire peut les effrayer et souvent je reste en monoprogramme.

J'en ai un dans mon office du tourisme mais on ne m'a pas expliqué comment m'en servir.

Ce système est rarement bien réglé, et le speaker le plus souvent se positionne mal.

Moi, je connais. Par contre, au guichet ils ne sont pas toujours au courant, ni ne savent qu'il faut l'activer !

On ne m'a pas sensibilisé à cela lors de l'attribution du label Tourisme et Handicap. Nous avons pourtant des chambres labellisées !

Q2 Savez-vous qu'il existe un dispositif d'aide à l'écoute pour les personnes malentendantes ? (Boucle auditive à Induction Magnétique)

La boucle d'induction magnétique (BIM) est un dispositif de transmission audio par voie magnétique. Elle aide les personnes malentendantes appareillées, car elle permet de **séparer les informations utiles du bruit ambiant.**

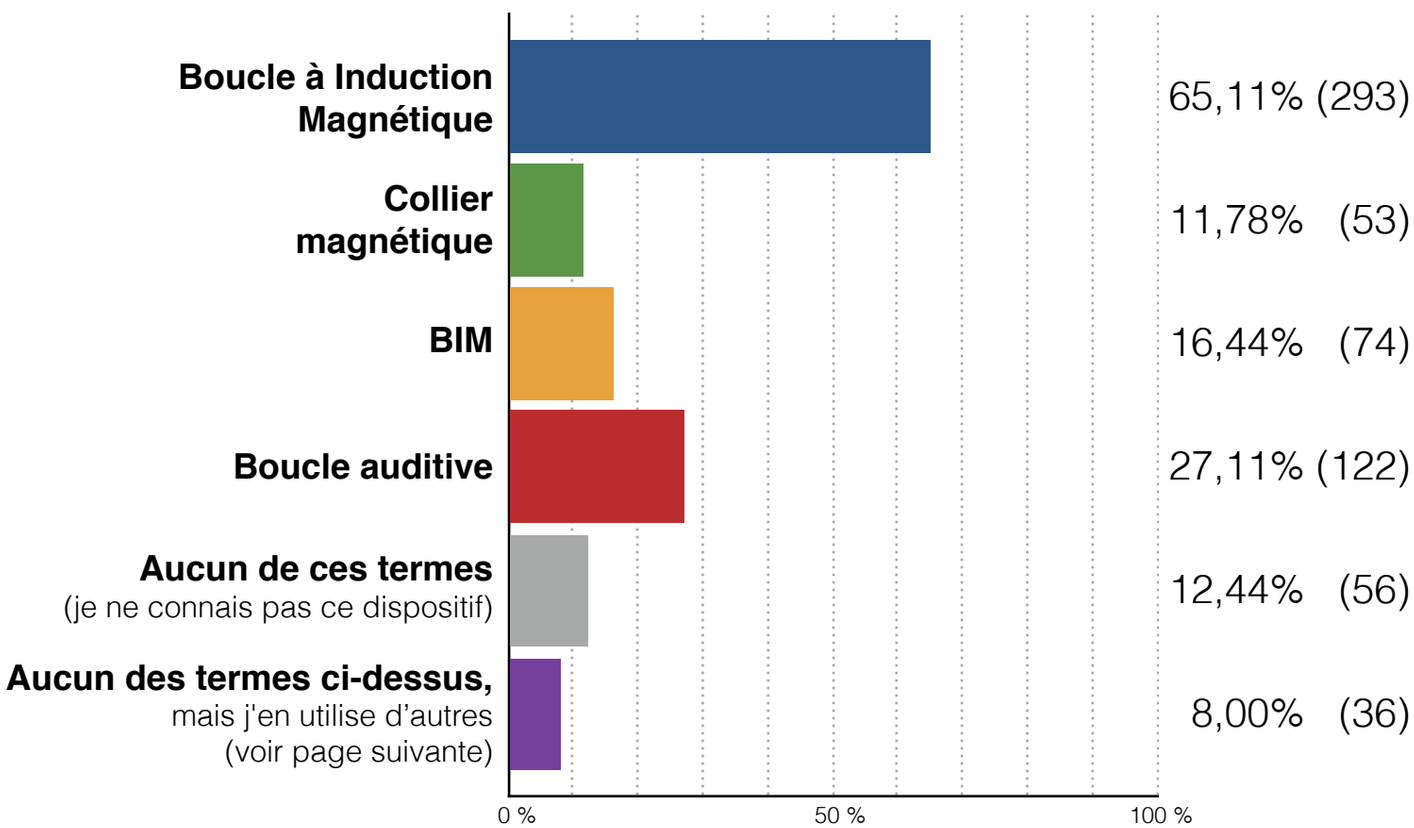
Les accueils des Établissements Recevant du Public remplissant une mission de service public (quelle que soit leur catégorie) ainsi que des Établissements Recevant du Public de 1er et 2e catégorie sont équipés obligatoirement d'une boucle à induction magnétique (Arrêté du 8 décembre 2014).

Source :
http://www.developpement-durable.gouv.fr/La-boucle-a-induction-magnetique.html

Synthèse de l'ensemble des réponses (450)

Q3 Dans la liste ci-dessous, sélectionnez le(s) terme(s) que vous utilisez pour désigner ce dispositif. (plusieurs choix possibles)

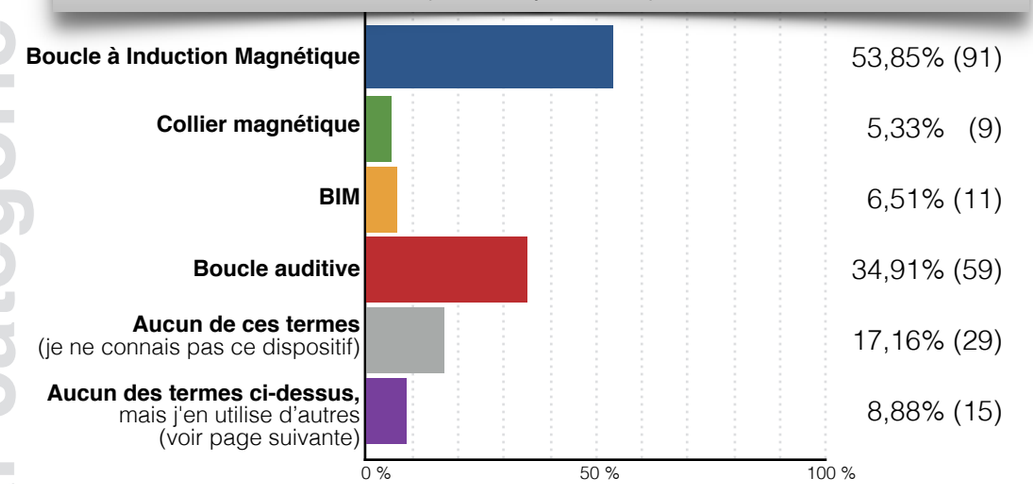
Réponses obtenues : 450 - Questions ignorées : 101



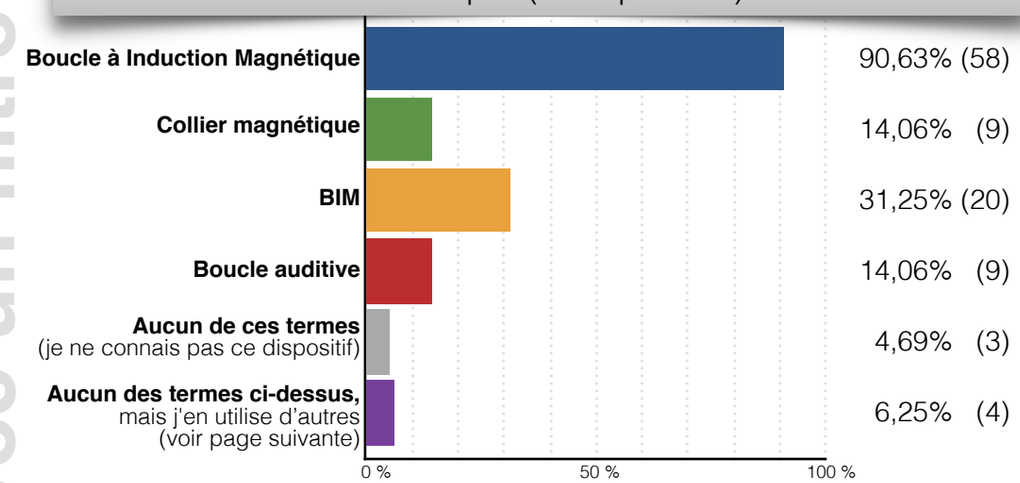
Si le terme « Boucle à Induction Magnétique » fait l'unanimité, tout le monde n'utilise pas le même vocabulaire.
Par exemple, le terme « BIM » semble inconnu dans le domaine du tourisme.

Réponses avec un filtre par catégorie

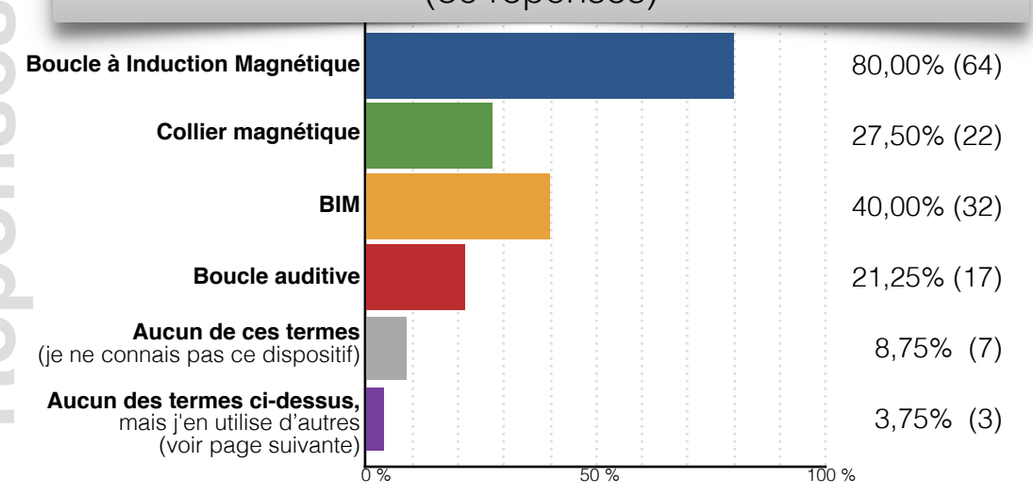
« Je travaille dans le domaine du tourisme » (169 réponses)



« Je travaille dans le domaine social, médical, handicap » (64 réponses)

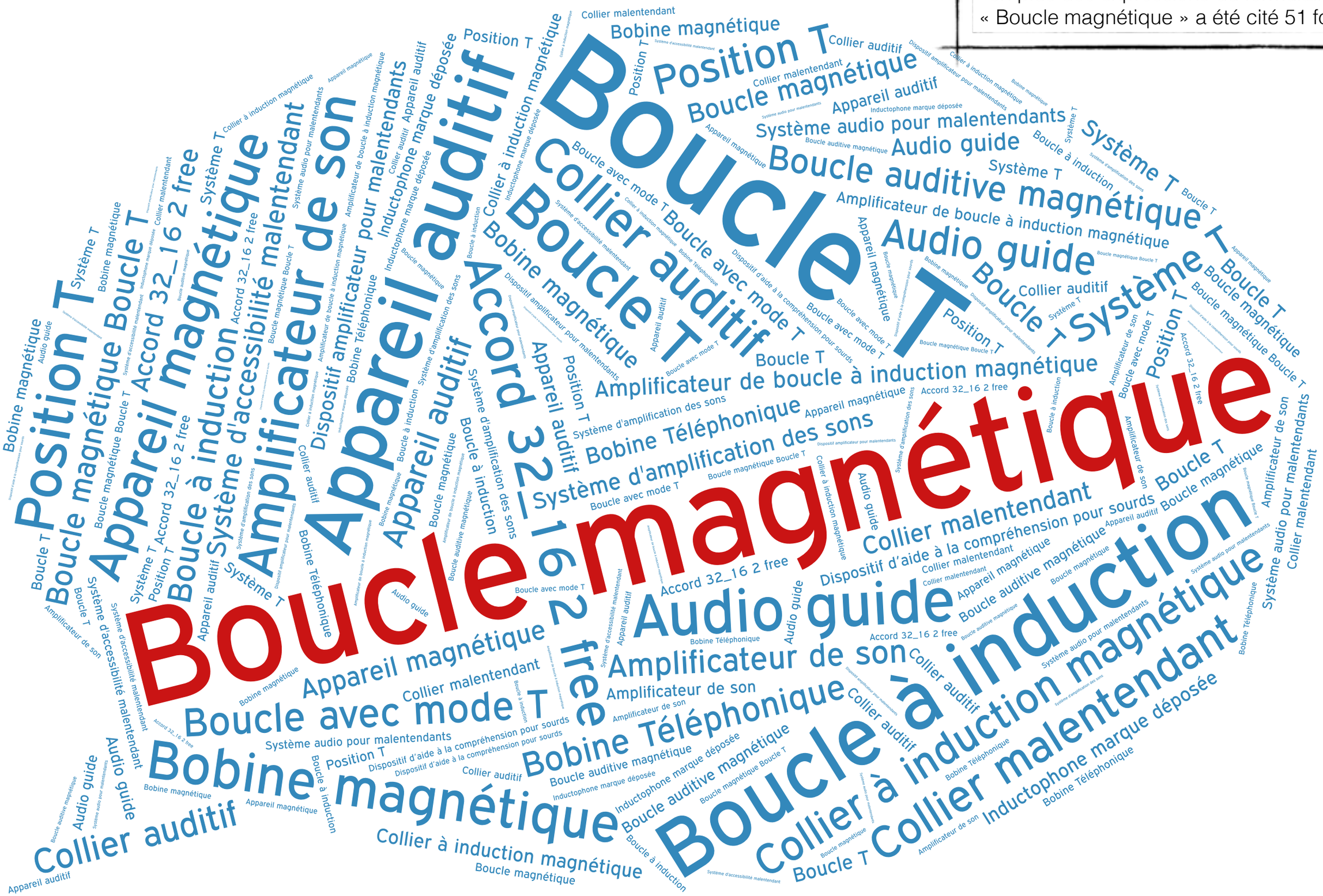


« Je suis sourd ou malentendant » (80 réponses)



Synthèse de l'ensemble des réponses (450)

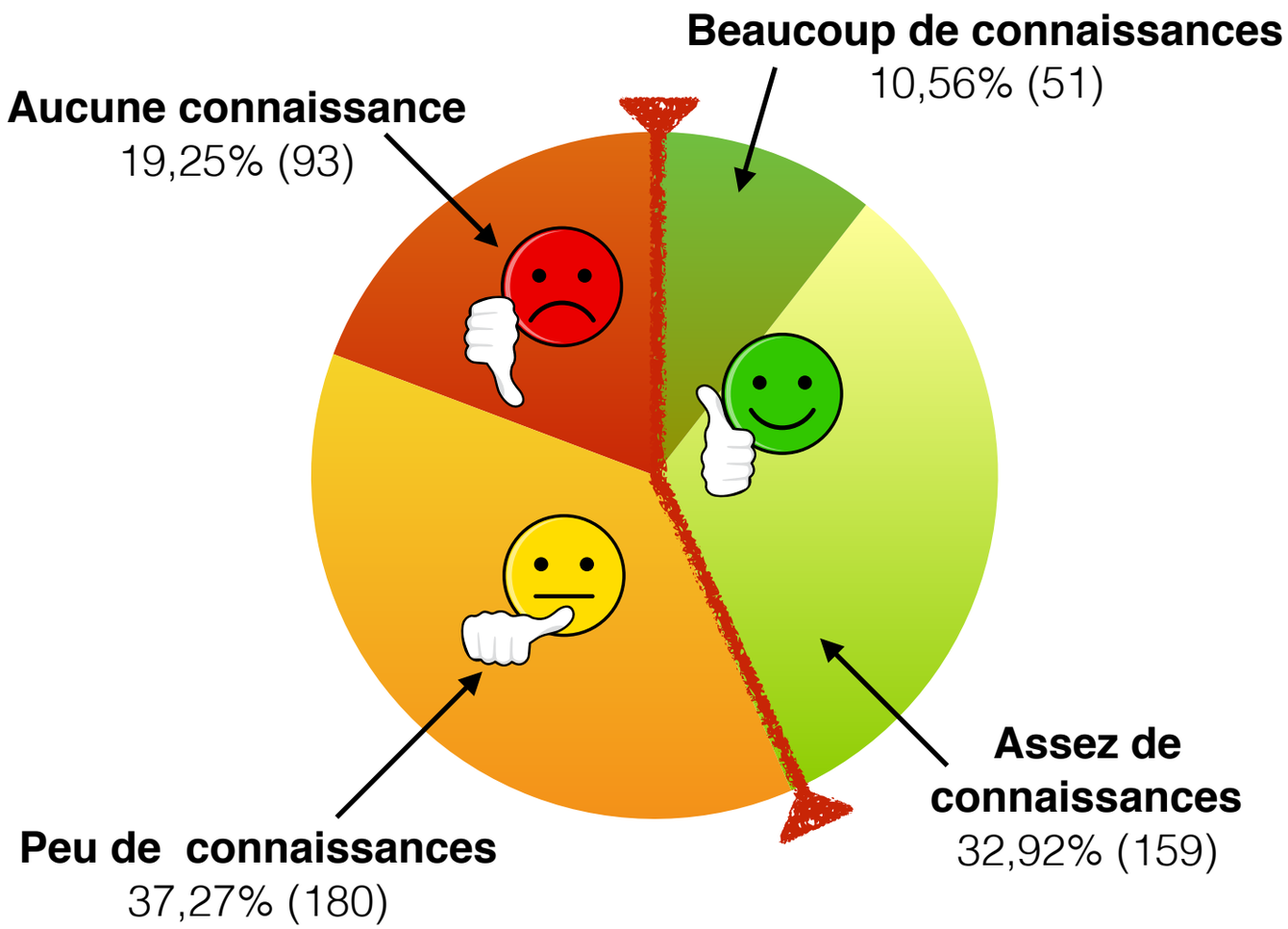
Une trentaine de termes a été proposée spontanément par les participants en plus des expressions du formulaire. « Boucle magnétique » a été cité 51 fois.



Synthèse de l'ensemble des réponses (483)

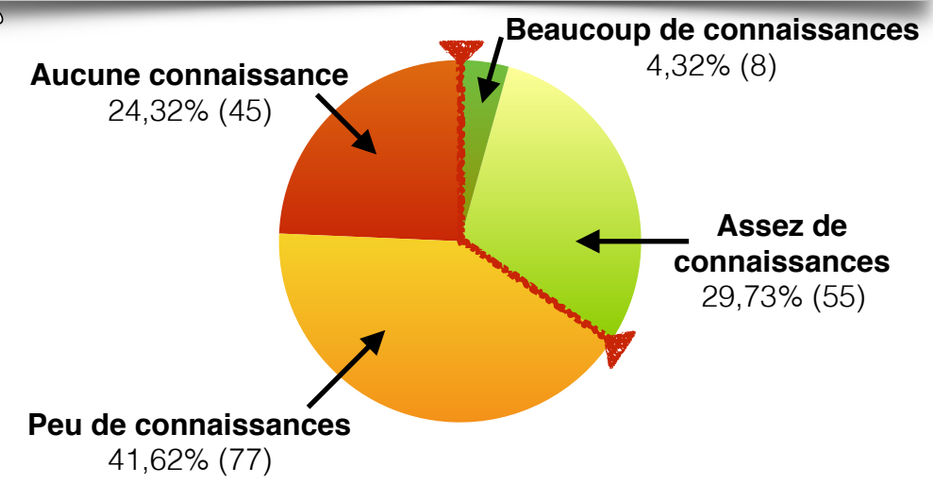
Q4 Comment définiriez-vous votre niveau de connaissances des Boucles à Induction Magnétique ?

Réponses obtenues : 483 - Questions ignorées : 68

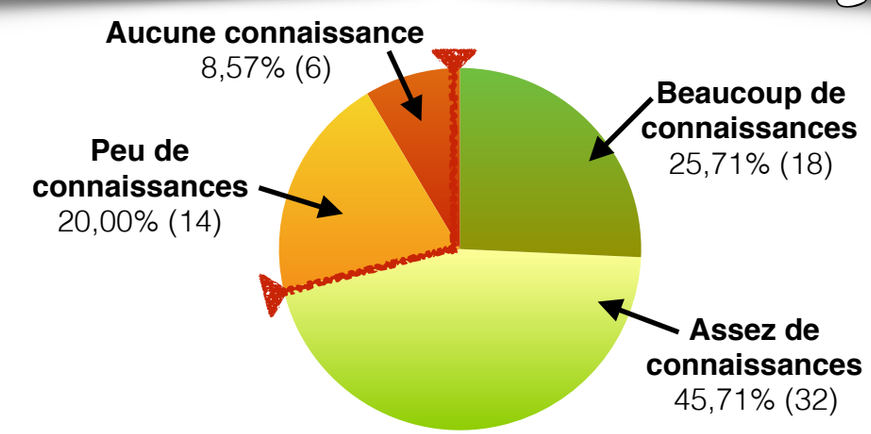


Réponses avec un filtre par catégorie

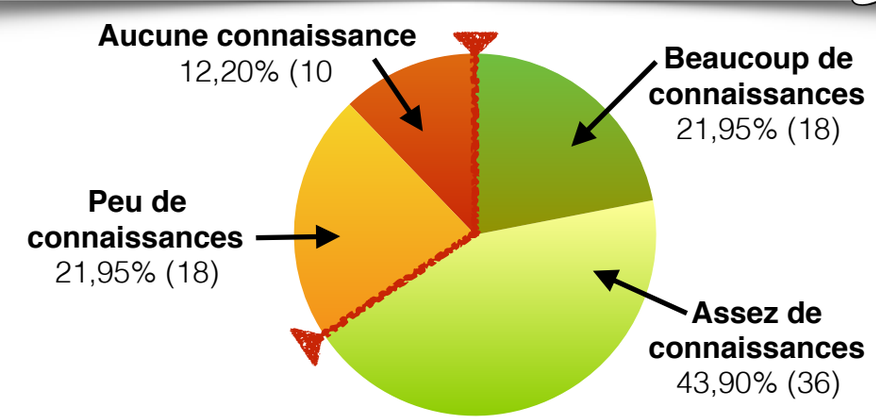
« Je travaille dans le domaine du tourisme » (185 réponses)



« Je travaille dans le domaine social, médical, handicap » (70 réponses)



« Je suis sourd ou malentendant » (82 réponses)



Nombreux participants ont laissé des commentaires

Q4 Comment définiriez-vous votre niveau de connaissances des Boucles à Induction Magnétique ?

Dès que j'ai découvert ce système, je l'ai trouvé merveilleux !

J'utilise différents dispositifs au quotidien (système HF chez moi, collier Bluetooth) et parfois des BIM dans des lieux publics

Je ne sais pas comment le système fonctionne.

Mes connaissances sur ce dispositif sont théoriques, pas de mise en pratique.

Connaissances techniques difficiles à assimiler

Je ne sais pas exactement comment ça fonctionne au niveau scientifique mais seulement au niveau pratique.

Depuis que je porte des prothèses, vu que les spécialistes ne m'en parlent pas, je pense que c'est inutile .

Je sais expliquer le mode de fonctionnement à mes patients et certains l'utilisent.

Ce système existe depuis très longtemps, malheureusement les audioprothésistes ne le font pas connaître.

je l'ai mais n'ai reçu aucune formation pour m'en servir. Ni explication sur son fonctionnement.

Nous n'avons pas la pratique, car nos clients ne veulent pas l'utiliser

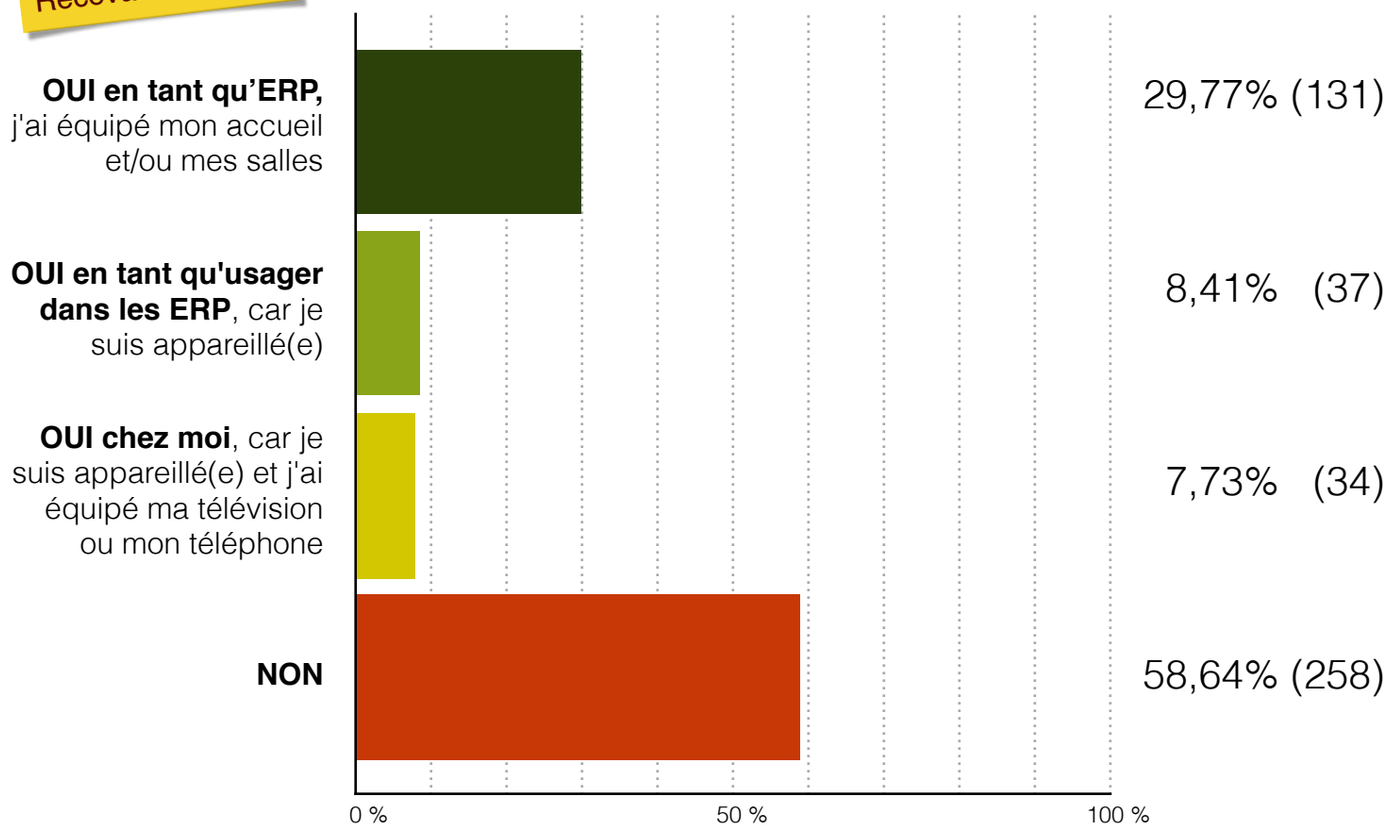
Je suis audioprothésiste donc je pratique régulièrement que ce soit pour les appareils auditifs, les installations pour la télévision, le téléphone ...

Synthèse de l'ensemble des réponses (440)

Q5 Utilisez-vous les Boucles à Induction Magnétique ? (plusieurs réponses possibles)

Réponses obtenues : 440 - Questions ignorées : 111

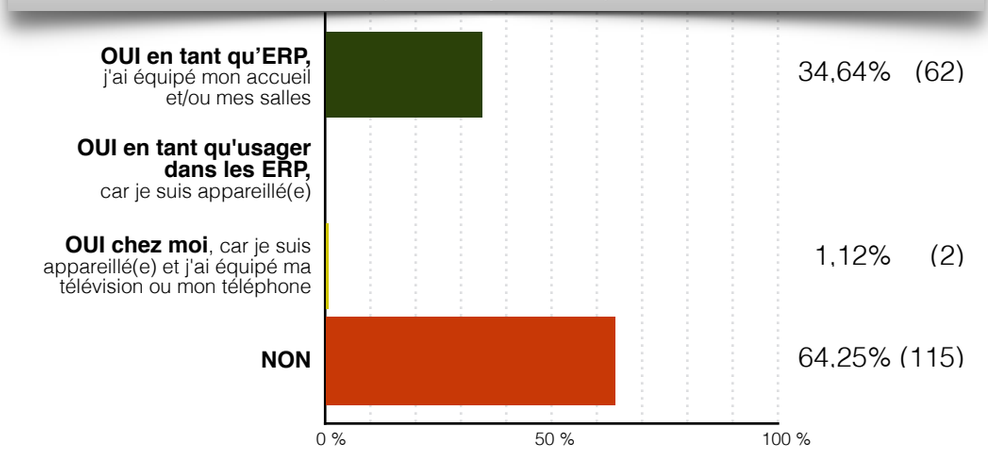
ERP
=
Établissement Recevant du Public



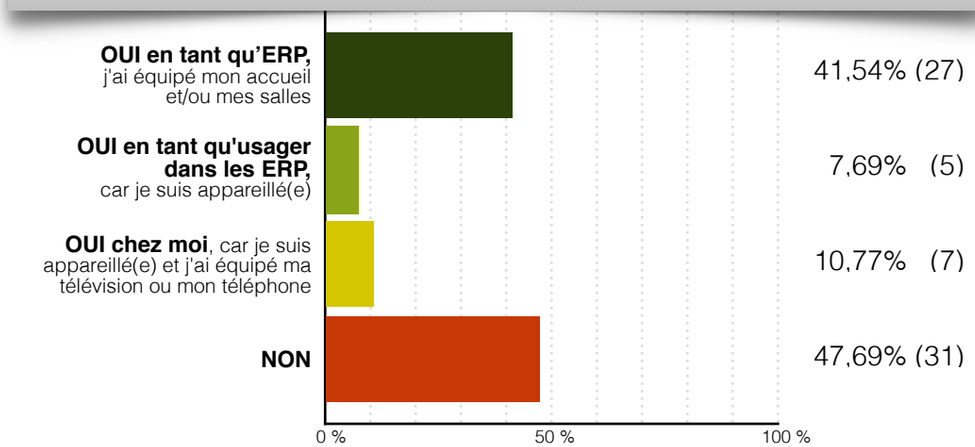
* Les boucles à induction magnétique ne sont pas utilisables par les Sourds profonds.

filtre par catégorie réponses avec un

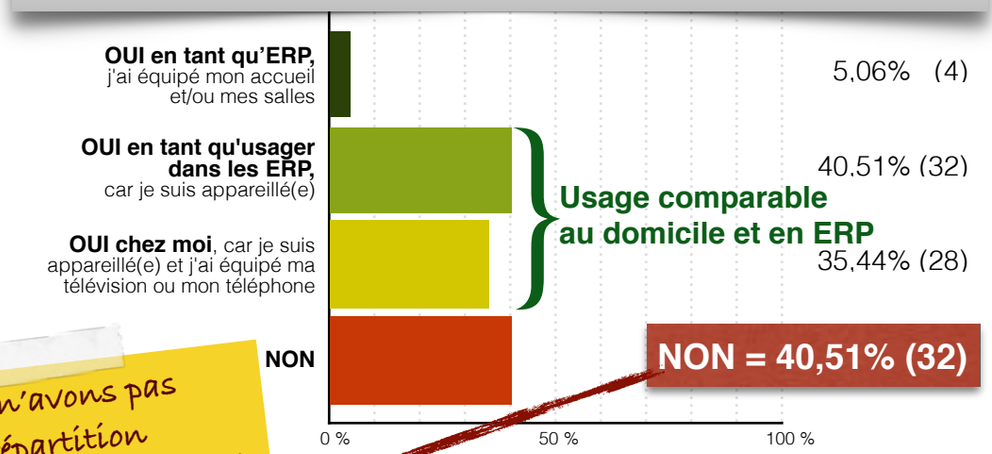
« Je travaille dans le domaine du tourisme » (179 réponses)



« Je travaille dans le domaine social, médical, handicap » (65 réponses)



« Je suis sourd ou malentendant » (79 réponses)



Nous n'avons pas la répartition Sourds / malentendants* parmi les participants

Nombreux participants ont laissé des commentaires

Q5 Utilisez-vous les Boucles à Induction Magnétique ?

Je regarde la télé avec le sous-titrage et je ne téléphone plus depuis qu'il y a les mails et les sms.

À chaque fois que j'ai une réunion dans un ERP je demande à ce que l'on mette en place une boucle.

En tant qu'usager dans les services publics, j'ai renoncé...

Je l'utilise au travail où mon téléphone est équipé d'un système d'écoute avec telecoil.

Aucune formation du personnel malheureusement.

La BIM dans les établissements équipés ne fonctionne pas toujours, et souvent le personnel ne sait pas s'en servir et même ne sait pas à quoi ça sert !

Accueil équipé mais inutilisé car pas de demande, méconnaissance du public et réflexe non acquis pour le personnel : manque de formation.

Je suis dans un office du tourisme donc j'en ai reçu une pour obtenir le label Tourisme et Handicap.

Oui en tant qu'Office de Tourisme labellisé Tourisme et Handicap.

Oui, en tant que site touristique, nous avons équipé nos vidéos.

Je suis audioprothésiste depuis longtemps et un rafraichissement sur les derniers systèmes ne ferait pas de mal.

Je suis audioprothésiste et je suis convaincu de l'efficacité.

Responsable d'un centre auditif, nous ne sommes malheureusement pas équipés. Nous devrions remédier à cela.

Audioprothésiste, j'informe les patients de l'utilisation de la boucle.

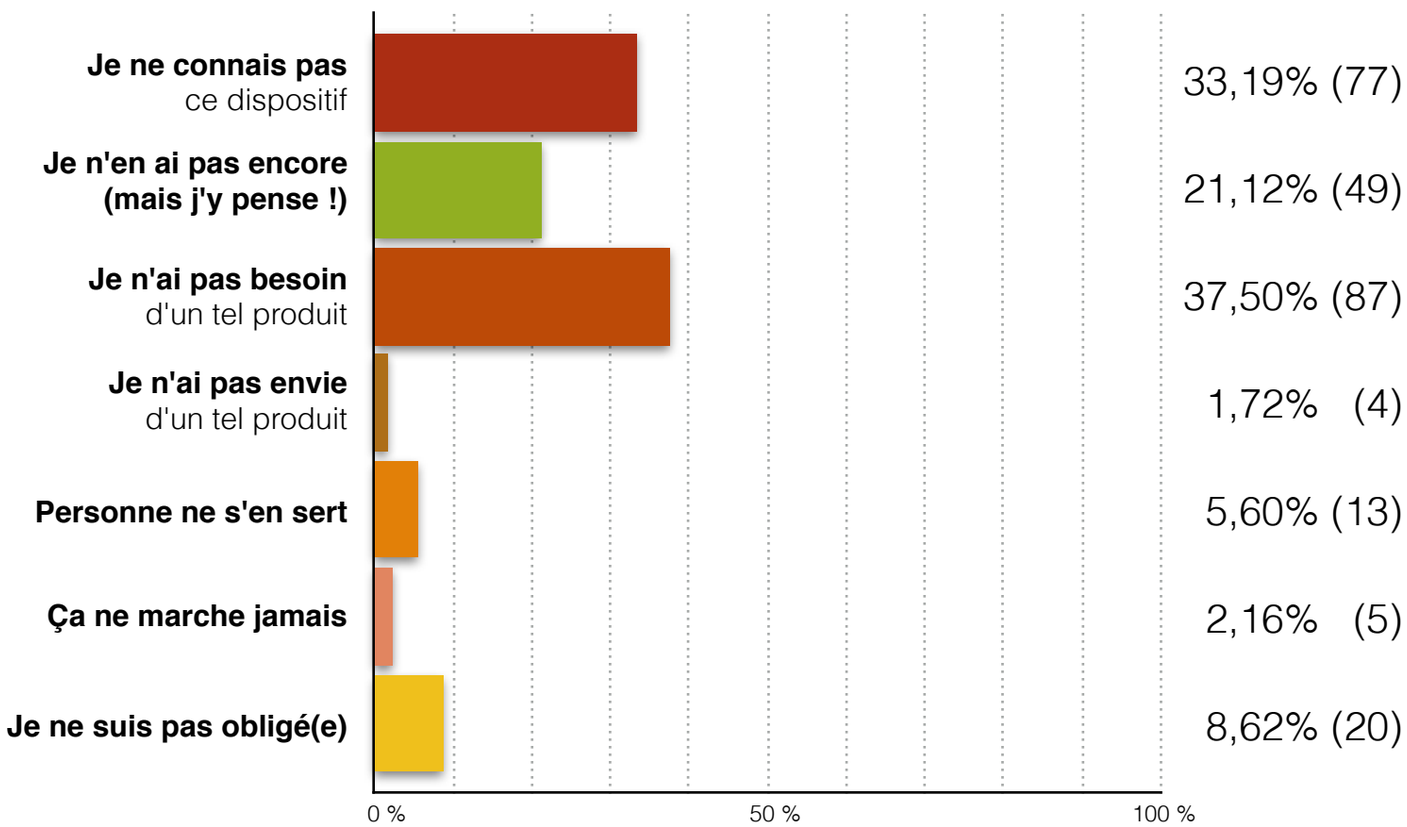
Lorsque je pense que cela peut leur être utile, je propose à mes patients d'utiliser ce système et d'adapter les appareils en fonction.

Audioprothésiste, j'utilise la BIM pour paramétrer les aides auditives de mes patients.

Synthèse de l'ensemble des réponses (232)

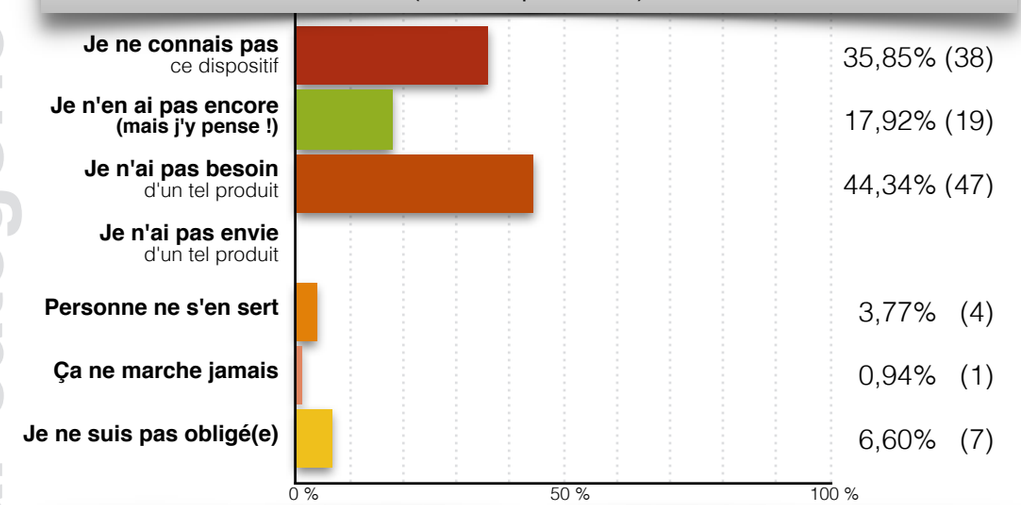
Q6 Si vous avez répondu NON. Vous n'utilisez pas les Boucles à Induction Magnétique : pourquoi ? (plusieurs réponses possibles)

Réponses obtenues : 232 - Questions ignorées : 319

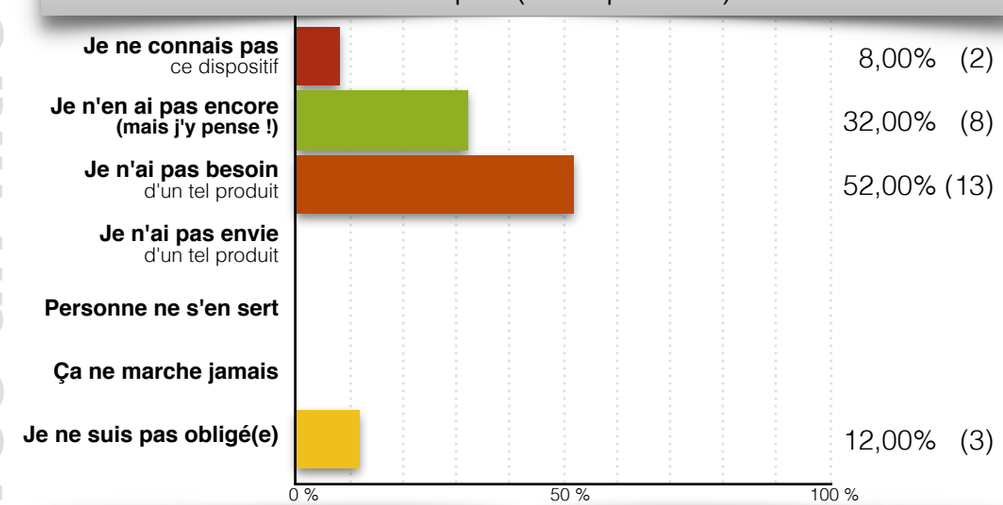


Réponses avec un filtre par catégorie

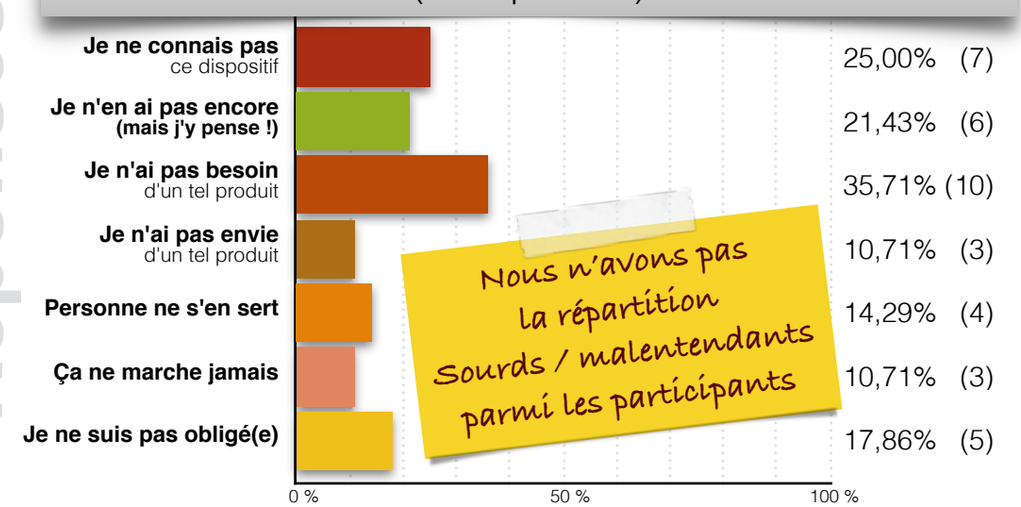
« Je travaille dans le domaine du tourisme » (106 réponses)



« Je travaille dans le domaine social, médical, handicap » (25 réponses)



« Je suis sourd ou malentendant » (28 réponses)



Nombreux participants ont laissé des commentaires

Q6 Si vous avez répondu NON. Vous n'utilisez pas les Boucles à Induction Magnétique : pourquoi ?

Pas assez de visiteurs pour cela.

je n'ai jamais eu de demande.

Ce n'est pas la priorité de mon ERP.

Je me questionne sur le taux d'équipement au vu de ma fréquentation.

Parce que ce n'est pas imposé pour le label Tourisme et Handicap

J'ai une prothèse auditive très performante capable de neutraliser en partie les bruits parasites

Cela m'apparaît contraignant et je ne connais pas très bien ce dispositif.

Je n'ai pas encore réussi à faire accepter cette dépense au niveau de la structure que je représente. je suis pourtant convaincue de l'utilité mais l'heure est aux restrictions budgétaires et cela n'est malheureusement pas apparu comme étant prioritaire !

Mes appareils auditifs ne permettent que 6 programmes. Ceci n'est pas négligeable mais j'ai choisi les utilisations les plus fréquentes ou pratiques ou fiables. Il est frappant que beaucoup se prévalent d'une BIM qui en fait ne marche pas !

Mes appareils auditifs n'ont pas la boucle T mais le bluetooth. Donc je ne peux pas utiliser la boucle T

Parce que je ne connais pas bien (utilisation, contraintes...)

L'installation d'une boucle auditive au musée a été envisagée, mais je n'avais pas connaissance du prix ni des modalités pratiques.

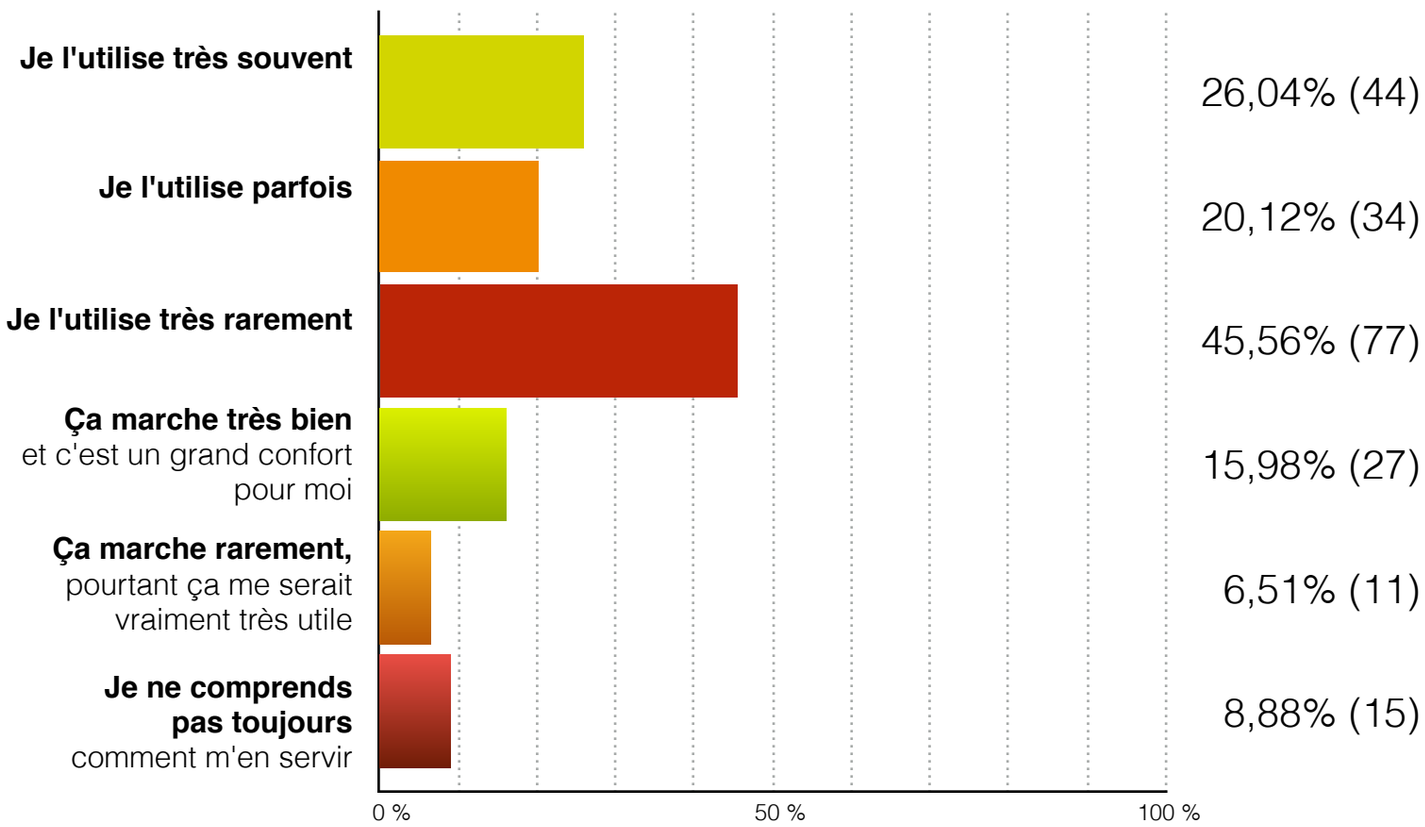
Nous avons le projet d'équiper notre ERP culturel. Nous avons longtemps entendu qu'une BIM ne "servait à rien", car ne fonctionnant pas, et tous n'ayant pas la fonction activée au niveau de leur équipement. Je pense que ce n'est pas une proposition à écarter pour autant, tout en ayant parfaitement conscience que ce ne doit pas être l'unique solution proposée, et qu'il existe une multitude de réponses possibles à apporter à une multitude de cas et de besoins.

Je ne sais pas si j'ai besoin de cela. Il m'avait été dit que le fait de communiquer par écrit et de faire ce que je fais déjà : parler en face à face lentement, en articulant suffisait.

Synthèse de l'ensemble des réponses (169)

Q7 Si vous avez répondu OUI. Vous utilisez les Boucles à Induction Magnétique. Votre avis : (plusieurs réponses possibles)

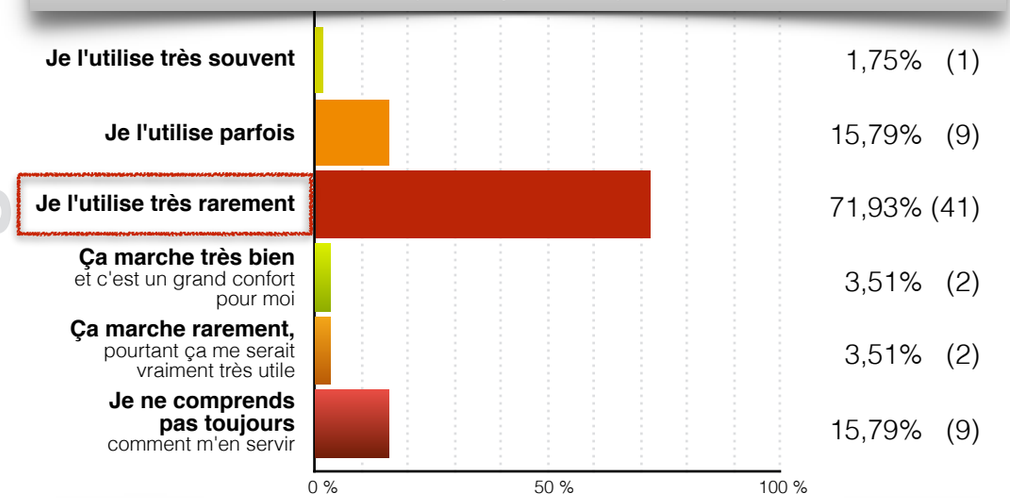
Réponses obtenues : 169 - Questions ignorées : 382



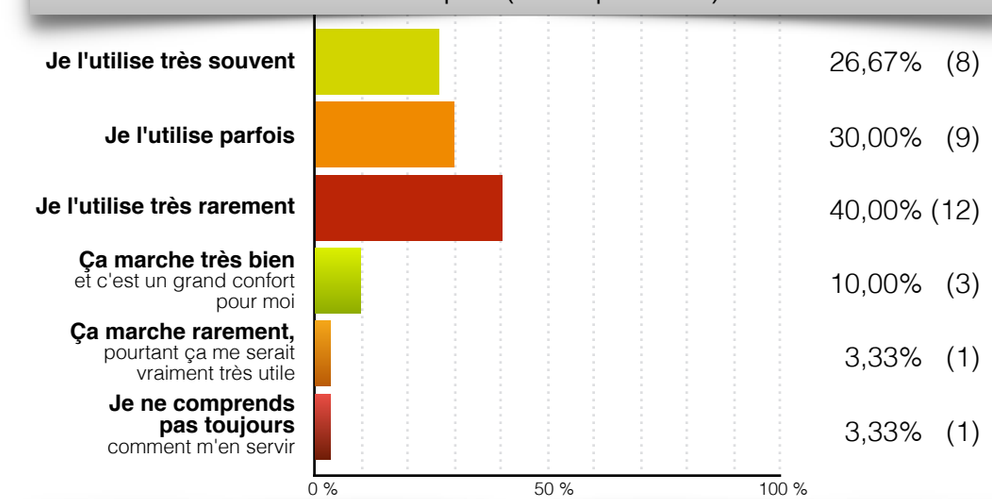
Il est difficile de mesurer l'utilisation réelle des boucles, car ce n'est pas toujours visible.
En revanche, la satisfaction de l'usager est probante.

Réponses avec un filtre par catégorie

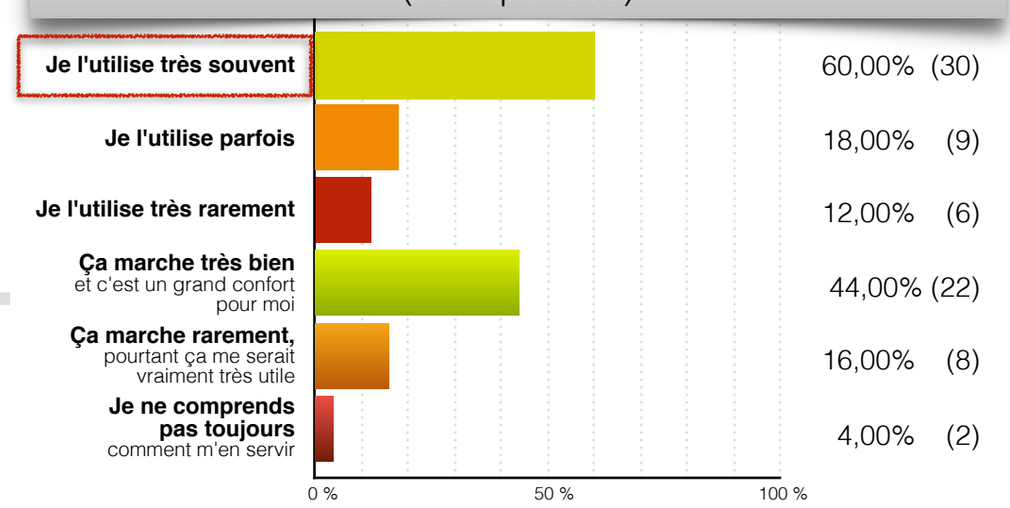
« Je travaille dans le domaine du tourisme » (57 réponses)



« Je travaille dans le domaine social, médical, handicap » (30 réponses)



« Je suis sourd ou malentendant » (50 réponses)



Nombreux participants ont laissé des commentaires,

Q7 Si vous avez répondu OUI. Vous utilisez les Boucles à Induction Magnétique. Votre avis :

Quand elle est bien installée c'est un grand confort pour moi

Je l'utilise très souvent en démonstration pour expliquer à mes patients les possibilités qui s'offrent à eux dans les lieux type Cinéma, Théâtre, lieux de culte... En revanche, je n'ai jamais eu l'occasion de l'utiliser pour communiquer avec un patient malentendant, dans une démarche d'accessibilité.

Nous l'utilisons à chacune de nos réunions et comme elle est portative nous l'installons parfois et souvent en ce moment pour les établissements recevant du public : musée, salle de réunion de la mairie etc

J'ai une BIM (collier magnétique) que j'utilise beaucoup à la maison, reliée à une petite radio ou à l'ordinateur et ça marche très bien, l'écoute est très confortable.

j'essaye toujours de proposer aux forts malentendants des appareils équipés de bobine ; pour tv, cinéma, gares; théâtres, postes, banques, lieux publics, églises... combien de fois mes patients m'ont ils remercié de pouvoir comprendre le prêche de leur curé dans les églises !

Dans ma région, de plus en plus d'ERP sont équipés de BIM notamment les salles de spectacles que je fréquente régulièrement.

oui : quand ça marche bien, c'est vraiment non seulement un confort, mais un plaisir immense, car c'est efficace avec la position T

Pendant 16 ans j'ai utilisé la boucle magnétique avec satisfaction mais depuis 2 mois j'ai changé mes prothèses (je suis passé des contours aux intra auriculaires) et depuis j'ai un système Bluetooth qui n'accepte plus la boucle magnétique. J'ai interrogé mon audioprothésiste qui pense que dans un avenir proche les solutions de boucle magnétique vont évoluer vers des systèmes Bluetooth .

Pratiquement personne ne sait ce que c'est. Il paraît que les nouveaux appareils auditifs permettent de s'en passer ?

ils étaient même très nombreux à commenter…

Aucun public concerné n'est venu dans mes locaux depuis que je l'ai installée (5 ans)

Nous ne savons pas car les personnes ne nous précisent pas forcément quand elles l'utilisent. La boucle est mise en évidence à notre guichet principal et allumée en permanence.

Le public ne nous demande jamais d'accéder à ce dispositif. À part le logo, nous ne le signalons pas particulièrement. Il est difficile de repérer un handicap auditif, nous ne pouvons donc le proposer nous-mêmes.

Audioguide avec boucle magnétique disponible depuis un an, utilisé une fois par des visiteurs du site culturel… Nous devons améliorer notre communication pour rendre ce dispositif plus visible !

Très peu de public nous demande ce matériel

Je crois que mon site est équipé, mais n'ai pas la moindre idée du fonctionnement (manque de transmission d'info quand l'équipe a changé)

Peu de personnes font la demande.

Elles sont proposées à l'accueil de notre établissement mais nous n'avons pas beaucoup de retours…

Peu d'usagers équipés et très peu de demandes d'utilisation à l'accueil.

Je pense que nous l'utilisons rarement. Mais en vérité, nous ne savons même pas si ça marche…

Je l'utilise rarement car peu de lieux sont équipés.

Je l'utilise rarement car c'est pénible avec tous ces câbles électriques, marre de porter sur moi

Beaucoup de BIM fonctionnent mal du fait de l'incompétence de très nombreux spécialistes autoproclamés.

Quand ça marche bien, c'est un grand confort. Malheureusement, souvent ça marche mal. Notamment dans les établissements recevant du public.

Je l'utilise parfois, mais encore peu de lieux publiques l'utilisent, il faut tomber dans la bonne salle et qu'elle fonctionne !!!

Je l'utilise à la maison principalement car les établissements publics ne sont hélas pas toujours équipés correctement ou bien ne savent pas l'utiliser !!!!! (ciné - salle de réunion …..

Quand ça marche, c'est un grand confort. Mais trop souvent ou pas trop longtemps, ça me fatigue.

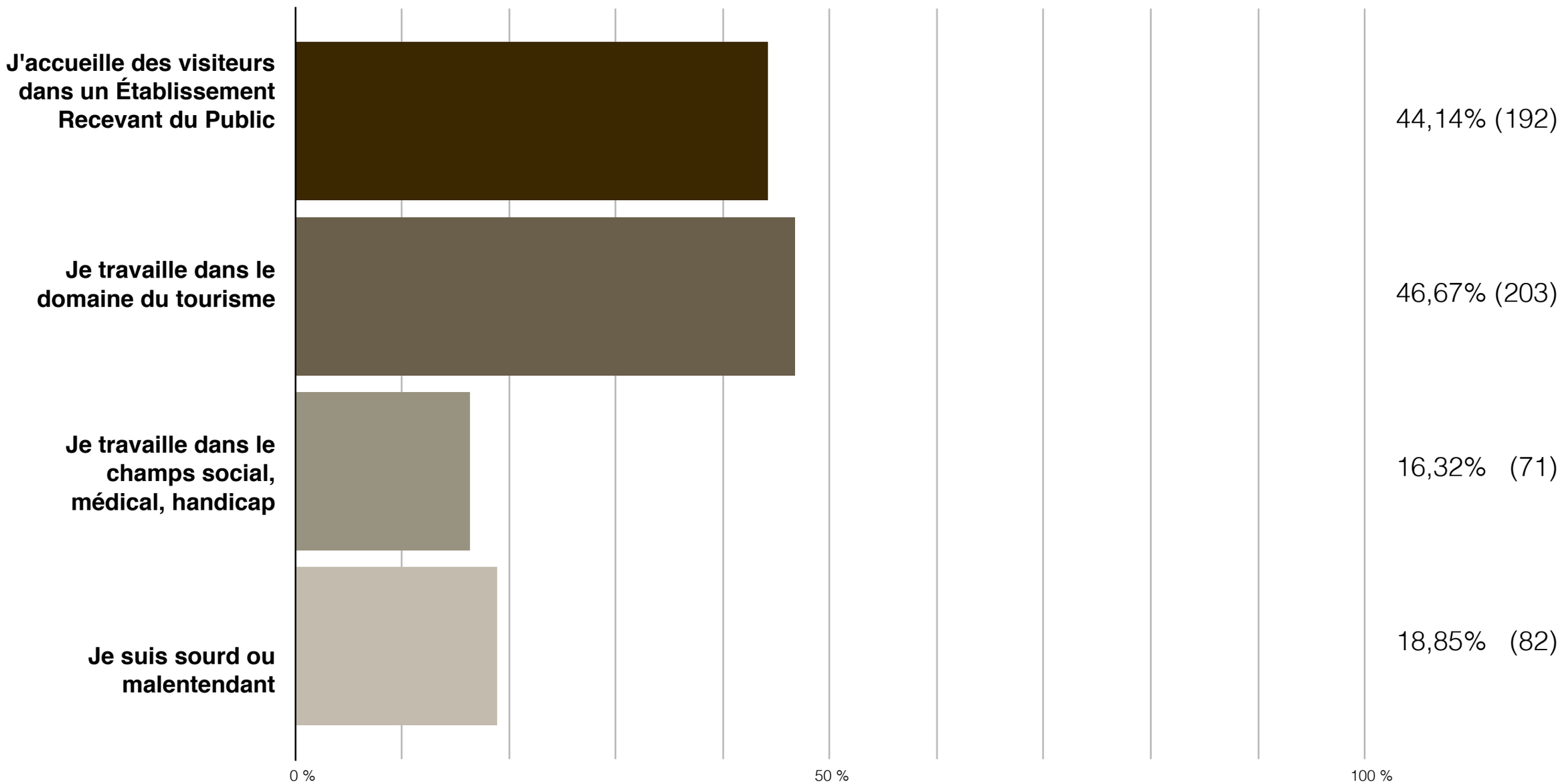
Je m'en sert souvent, mais il y a encore de nombreux lieux publics non équipés…

Ça marche très bien chez moi. Mais ça marche rarement dans les ERP

Nous l'utilisons rarement car nous recevons principalement des personnes sourdes profondes dans notre établissement.

Q8 Qui êtes-vous ? (plusieurs réponses possibles)

Réponses obtenues : 435 - Questions ignorées : 116



Qui êtes-vous…

Référente handicap dans une structure publique

Je suis vice-président d'une association régionale dans le domaine de la surdité

je suis chargé de la mise en œuvre de l'Ad'AP de ma commune

Je travaille dans une bibliothèque

je suis responsable des équipements d'accueil du public en milieu naturel

J'ai un gite (2 chambres)

Je suis guide dans un musée

Je suis à la retraite

je travaille dans le domaine culturel, les musées/expositions.

Malentendant appareillé bilatéralement

Je suis Sourd, équipé d'un implant cochléaire.

J'ai suivi une formation pour l'accueil des publics à besoins spécifiques.

Éventuel prescripteur

Spécialiste des BIM

je suis malentendante

Maître d'œuvre

je suis évaluatrice pour la Marque Tourisme & Handicap

Je suis membre de commission consultative de sécurité et d'accessibilité

je suis designer

Bureau d'Étude

Je travaille au ministère de la culture et de la communication

Je suis implantée cochléaire bilatérale après avoir été appareillée en aides de correction auditive depuis de nombreuses années

Je fais partie d'une association

Je suis militant associatif dans une association de malentendant

Je suis médiateur Sourd et conférencier en LSF

Je suis responsable de la médiation d'un musée

Je travaille à l'accueil-réception d'un camping

audioprothésiste

malentendante appareillée et implantée

Je suis propriétaire d'un gite rural gite de France et labellisé pour les malentendants, mal voyants et déficients intellectuels.

Formatrice dans le social.

Je travaille dans le domaine culturel incluant des présentations à des publics malentendants

Je travaille dans le domaine des équipements des ERP

Je travaille dans le domaine de l'accessibilité des malentendants

Je suis présidente d'une association de malentendants

Ergonome, et très intéressé par ce système

Propriétaire de 2 chambres d'hôtes familiales labellisées tourisme et handicap pour les 4 déficiences.

Je travaille dans le sensoriel

Office de tourisme

Merci à tous pour votre participation !

Maud D.

C'est pour une pub
ou pour des recherches
médicales ce questionnaire ?

Ni l'un, ni l'autre !

Polymorphe Design est une entreprise privée qui travaille pour l'accessibilité des sites culturels et touristiques aux publics handicapés ou en situation de handicap.

Dans le cadre de cette activité, la Boucle à Induction Magnétique (BIM) est un outil qui est utilisé, au même titre que d'autres outils. À chaque projet, Polymorphe Design prend position sur l'usage du braille, de la langue des signes, des dispositifs tactiles, numériques ou olfactifs, ou encore sur la mise à disposition de fauteuils roulants pour le grand public. Maitrises d'ouvrages, maitres d'œuvres et associations sont en grande majorité en accord avec les choix proposés.

En revanche, la BIM reste toujours un point épineux où les arguments sont avancés sur la pointe des pieds, faute de connaissance du marché, tant du côté des structures accueillantes que du côté des usagers. Cette enquête a pour objectif de mieux comprendre l'usage des BIM, et ainsi d'apporter une réponse plus pertinente dans les projets. Et pour que cette enquête ne profite pas qu'à Polymorphe Design, le présent document est diffusé au plus grand nombre. Je compte sur vous pour le relayer !

Conclusion

Alors que les personnes interrogées semblent être « de la partie » :

- Les acteurs du tourisme, même équipés, connaissent mal (voire pas) le dispositif de Boucle à Induction Magnétique.
- Les touristes malentendants déplorent la qualité des boucles dans les ERP, mais ne le font pas savoir aux intéressés.
- Certains audioprothésistes semblent frileux à équiper leurs patients, alors que les ERP sont de plus en plus équipés.

Fort des résultats de cette enquête, Polymorphe Design lance un appel particulier :

- **à la Direction Générale des Entreprises et à l'association Tourisme et Handicaps pour une campagne d'(in)formation auprès des structures des marques *Tourisme et Handicap* et *Qualité Tourisme*** ; - Une piqûre de rappel pour que le matériel effectivement présent dans les structures touristiques soit correctement installé et que le personnel soit en mesure de l'utiliser. - Une large (in)formation auprès des sites qui ne sont pas encore équipés.
- **aux associations de personnes malentendantes et MDPH** pour la mise en place d'une action de communication ciblée auprès de leurs adhérents malentendants : information sur les boucles à induction magnétique (équipement personnel et au domicile, mais aussi évolution des installations dans les ERP). **Inciter les touristes malentendants à remonter l'information auprès des acteurs du tourisme sur les installations de boucles faites ou à faire.**
- **à la profession des audioprothésistes** pour la mise en place d'une action d'information auprès des professionnels, sur la BIM peut-être, mais surtout sur l'état des lieux de l'équipement des Établissements Recevant du Public (ERP), incomplet certes, mais en très forte augmentation depuis la loi de 2005 (car celle-ci impose à un certain nombre d'ERP d'être équipé). **Le paysage des BIM dans l'espace public évolue très vite depuis 10 ans, et va continuer à l'être grâce aux Ad'AP.** Les bâtiments maintenant équipés, il serait dommage que les patients ne puissent en profiter!

POLYMORPHE DESIGN

L'enquête...

Enquête : tourisme et visiteurs malentendants
(usage des Boucles à Induction Magnétique)

Merci de votre participation !

Pour toutes informations complémentaires, merci de contacter POLYMORPHE DESIGN
agence@polymorphe-design.fr

Novembre
2016

Tél. : 04 78 66 08 72