



REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITÉ

OFFICE DE TOURISME COMMUNAUTAIRE GRAND ORB

1 avenue Capus - 34 240 LAMALOU LES BAINS

Tél. : 04 67 95 70 91

E-mail: lamaloulesbains@tourisme-grandorb.fr

Site internet: www.tourisme-grandorb.fr

**Année
2021**

TOURISME ET HANDICAP

Présentation globale des prestations

Bureau d'Information Touristique Avène

➤ **HANDICAP MOTEUR**

- Places de stationnement adaptées à moins de 150 mètres mais difficulté d'accès (trottoirs étroits, dangereux)
- Extérieur : Rampe d'accès mais pente pas aux normes
- Intérieur : Une partie de la documentation accessible sur les présentoirs

➤ **HANDICAPS AUDITIF ET MENTAL**

- Signalétique claire, visible et contrastée (pictogrammes et dessins en fonction des thématiques d'affichage, police standard, grand corps de police)
- Numéros d'urgence affichés de façon lisible sur la porte d'entrée

➤ **HANDICAP AUDITIF**

- Boucle magnétique
- Papier et stylo disponibles à proximité du pictogramme « oreille barrée »
- Wi-Fi gratuit dans l'espace accueil et à l'extérieur (portée de 10 mètres)

➤ **HANDICAP VISUEL**

- Affichage : grand corps de police
- Guichets situés à moins de 5 mètres de l'entrée

➤ **4 TYPES DE HANDICAPS**

- Publication de l'OTC « **Recensement de l'offre adaptée en Grand Orb** » 2021
- Publication du Parc Naturel Régional du Haut-Languedoc sur l'offre adaptée
- Publication du Pays Haut-Languedoc et Vignobles sur des circuits adaptés
- Personnel sensibilisé et/ou formé à l'accueil des personnes en situation de handicap

TOURISME ET HANDICAP

Présentation globale des prestations

Bureau d'Information Touristique Bédarieux

➤ **HANDICAP MOTEUR**

- Places de stationnement adaptées à moins de 150 mètres
- Accès plain-pied
- Portes suffisamment larges
- Intérieur : Guichet adapté et documentation facilement accessible sur les présentoirs

➤ **HANDICAPS AUDITIF ET MENTAL**

- Signalétique claire, visible et contrastée (pictogrammes et dessins en fonction des thématiques d'affichage, police standard, grand corps de police)
- Numéros d'urgence affichés de façon lisible sur la vitrine à l'entrée

➤ **HANDICAP AUDITIF**

- Boucle magnétique
- Papier et stylo disponibles à proximité du pictogramme « oreille barrée »
- Wi-Fi gratuit dans l'espace accueil et à l'extérieur (portée de 10 mètres)

➤ **HANDICAP VISUEL**

- Affichage : grand corps de police
- Guichets situés à moins de 5 mètres de l'entrée

➤ **4 TYPES DE HANDICAPS**

- Publication de l'OTC « **Recensement de l'offre adaptée en Grand Orb** » 2021
- Publication du Parc Naturel Régional du Haut-Languedoc sur l'offre adaptée
- Publication du Pays Haut-Languedoc et Vignobles sur des circuits adaptés
- Personnel sensibilisé et/ou formé à l'accueil des personnes en situation de handicap

TOURISME ET HANDICAP

Présentation globale des prestations

Bureau d'Information Touristique Lamalou les Bains

➤ **HANDICAP MOTEUR**

- Places de stationnement adaptées à moins de 150 mètres
- Extérieur : la plateforme élévatrice extérieure n'étant plus aux normes, son accès est condamné. Un plan incliné avec main courante mène à l'Office de Tourisme mais n'est pas conseillé aux fauteuils du fait du pourcentage de pente. Le réaménagement de tout l'espace extérieur est prévu pour 2022. Dans l'attente, une place de parking adaptée provisoire a été créée à l'arrière du bâtiment pour permettre aux usagers en fauteuil roulant avec voiture de venir à l'Office de Tourisme (accès par la rue Duchenne de Boulogne).
- Portes automatiques
- Intérieur : Banque rabaissée et documentation facilement accessible sur les présentoirs

➤ **HANDICAPS AUDITIF ET MENTAL**

- Signalétique claire, visible et contrastée (pictogrammes et dessins en fonction des thématiques d'affichage, police standard, grand corps de police)
- Numéros d'urgence affichés de façon lisible sur la porte d'entrée

➤ **HANDICAP AUDITIF**

- Boucle magnétique
- Papier et stylo disponibles à proximité du pictogramme « oreille barrée »
- Wi-Fi gratuit dans l'espace accueil et à l'extérieur (portée de 10 mètres)

➤ **HANDICAP VISUEL**

- Affichage : grand corps de police
- Guichets situés à moins de 5 mètres de l'entrée

➤ **4 TYPES DE HANDICAPS**

- Publication de l'OTC « **Tourisme pour tous en Grand Orb et alentour** » disponible sur demande
- Publication de l'OTC « **Recensement de l'offre adaptée en Grand Orb** » 2021
- Publication du Parc Naturel Régional du Haut-Languedoc sur l'offre adaptée
- Publication du Pays Haut-Languedoc et Vignobles sur des circuits adaptés
- Personnel sensibilisé et/ou formé à l'accueil des personnes en situation de handicap

ANNEES DE FORMATION	BUREAUX D'INFORMATION TOURISTIQUE					GENERAL
	LAMALOU LES BAINS	ROQUES	BEDARIEUX	AVENE	LUNAS	Réf Tourisme & Handicap
	FREGÉAC Sylvie	ROQUES Stéphanie	ABDELKADER Sophie	CROIZET Bérangère	TRINQUIER Rose-Marie	ZARROUK Laure
2011			Accueillir et conseiller les personnes en situation de handicap			
2012						
2013						
2014	Accueil des personnes en situation de handicap	LSF				
	LSF					
	Recensement offre touristique adaptée					
2015	LSF	LSF		LSF		
2016	LSF	LSF		LSF		
2017		LSF		LSF		
2018						Accueil des personnes en situation de handicap
						Recensement offre touristique adaptée
2019						
2020				Accueil des personnes en situation de handicap	Accueil des personnes en situation de handicap	
2021					Recensement offre touristique adaptée	

2) Comment les pallier ?

- ➔ Parlez normalement avec des phrases simples en utilisant des mots faciles à comprendre. N'infantilisez pas la personne et vouvoyez-la.
- ➔ Laissez la personne réaliser seule certaines tâches, même si cela prend du temps.
- ➔ Faites appel à l'image, à la reformulation, à la gestuelle en cas d'incompréhension.
- ➔ Utilisez des écrits en « facile à lire et à comprendre » (FALC).
- ➔ Proposez d'accompagner la personne dans son achat et de l'aider pour le règlement.

B/ Accueillir des personnes avec une déficience psychique

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- ✦ Un stress important ;
- ✦ Des réactions inadaptées au contexte ou des comportements incontrôlés ;
- ✦ La communication.

2) Comment les pallier ?

- ➔ Dialoguez dans le calme, sans appuyer le regard.
- ➔ Soyez précis dans vos propos, au besoin, répétez calmement.
- ➔ En cas de tension, ne la contredisez pas, ne faites pas de reproche et rassurez-la.



Pour en savoir plus sur la manière d'accueillir une personne handicapée :
<http://www.developpement-durable.gouv.fr/Bien-accueillir-les-personnes.html>

Conçu par la DMA en partenariat avec :

APAJH, CDCF, CFPSAA, CGAD, CGPME, FCD, SYNHORCAT, UMIH, UNAPEI.

Conception - Réalisation : MEEM-MLHD/SG/SPSSI/ATLZ/Benoît Cudelou

Bien accueillir les personnes handicapées

I. Accueillir les personnes handicapées

Voici quelques conseils généraux et communs à tous les types de handicap :

- ➔ Montrez-vous disponible, à l'écoute et faites preuve de patience.
- ➔ Ne dévisagez pas la personne, soyez naturel.
- ➔ Considérez la personne handicapée comme un client, un usager ou un patient ordinaire : adressez-vous à elle directement et non à son accompagnateur s'il y en a un, ne l'infantilisez pas et vouvoyez-la.
- ➔ Proposez, mais n'imposez jamais votre aide.

Attention : vous devez accepter dans votre établissement les chiens guides d'aveugles et les chiens d'assistance. Ne les dérangez pas en les caressant ou les distrayant : ils travaillent.

II. Accueillir des personnes avec une déficience motrice

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- ✦ Les déplacements ;
- ✦ Les obstacles dans les déplacements : marches et escaliers, les pentes ;
- ✦ La largeur des couloirs et des portes ;
- ✦ La station debout et les attentes prolongées ;
- ✦ Prendre ou saisir des objets et parfois la parole.



MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT,
DE L'ÉNERGIE ET DE LA MER
www.developpement-durable.gouv.fr

MINISTÈRE DU LOGEMENT,
ET DE L'HABITAT DURABLE
www.logement.gouv.fr

2) Comment les pallier ?

- ➔ Assurez-vous que les espaces de circulation sont suffisamment larges et dégagés.
- ➔ Mettez, si possible, à disposition des bancs et sièges de repos.
- ➔ Informez la personne du niveau d'accessibilité de l'environnement afin qu'elle puisse juger si elle a besoin d'aide ou pas.

III. Accueillir des personnes avec une déficience sensorielle

A/ Accueillir des personnes avec une déficience auditive

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes



- ✦ La communication orale ;
- ✦ L'accès aux informations sonores ;
- ✦ Le manque d'informations écrites.

2) Comment les pallier ?

- ➔ Vérifiez que la personne vous regarde pour commencer à parler.
- ➔ Parlez face à la personne, distinctement, en adoptant un débit normal, sans exagérer l'articulation et sans crier.
- ➔ Privilégiez les phrases courtes et un vocabulaire simple.
- ➔ Utilisez le langage corporel pour accompagner votre discours : pointer du doigt, expressions du visage...
- ➔ Proposez de quoi écrire.
- ➔ Veillez à afficher, de manière visible, lisible et bien contrastée, les prestations proposées, et leurs prix.

B/ Accueillir des personnes avec une déficience visuelle

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes



- ✦ Le repérage des lieux et des entrées ;
- ✦ Les déplacements et l'identification des obstacles ;
- ✦ L'usage de l'écriture et de la lecture.

2) Comment les pallier ?

- ➔ Présentez-vous oralement en donnant votre fonction. Si l'environnement est bruyant, parlez bien en face de la personne.
- ➔ Informez la personne des actions que vous réalisez pour la servir. Précisez si vous vous éloignez et si vous revenez.
- ➔ S'il faut se déplacer, proposez votre bras et marchez un peu devant pour guider, en adaptant votre rythme.
- ➔ Informez la personne handicapée sur l'environnement, en décrivant précisément et méthodiquement l'organisation spatiale du lieu, ou encore de la table, d'une assiette...
- ➔ Si la personne est amenée à s'asseoir, guidez sa main sur le dossier et laissez-la s'asseoir.
- ➔ Si de la documentation est remise (menu, catalogue...), proposez d'en faire la lecture ou le résumé.
- ➔ Veillez à concevoir une documentation adaptée en gros caractères (lettres bâton, taille de police minimum 4,5 mm) ou imagée, et bien contrastée.
- ➔ Certaines personnes peuvent signer des documents. Dans ce cas, il suffit de placer la pointe du stylo à l'endroit où elles vont apposer leur signature.
- ➔ N'hésitez pas à proposer votre aide si la personne semble perdue.

IV. Accueillir des personnes avec une déficience mentale



A/ Accueillir des personnes avec une déficience intellectuelle ou cognitive

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- ✦ La communication (difficultés à s'exprimer et à comprendre) ;
- ✦ Le déchiffrage et la mémorisation des informations orales et sonores ;
- ✦ La maîtrise de la lecture, de l'écriture et du calcul ;
- ✦ Le repérage dans le temps et l'espace ;
- ✦ L'utilisation des appareils et automates.