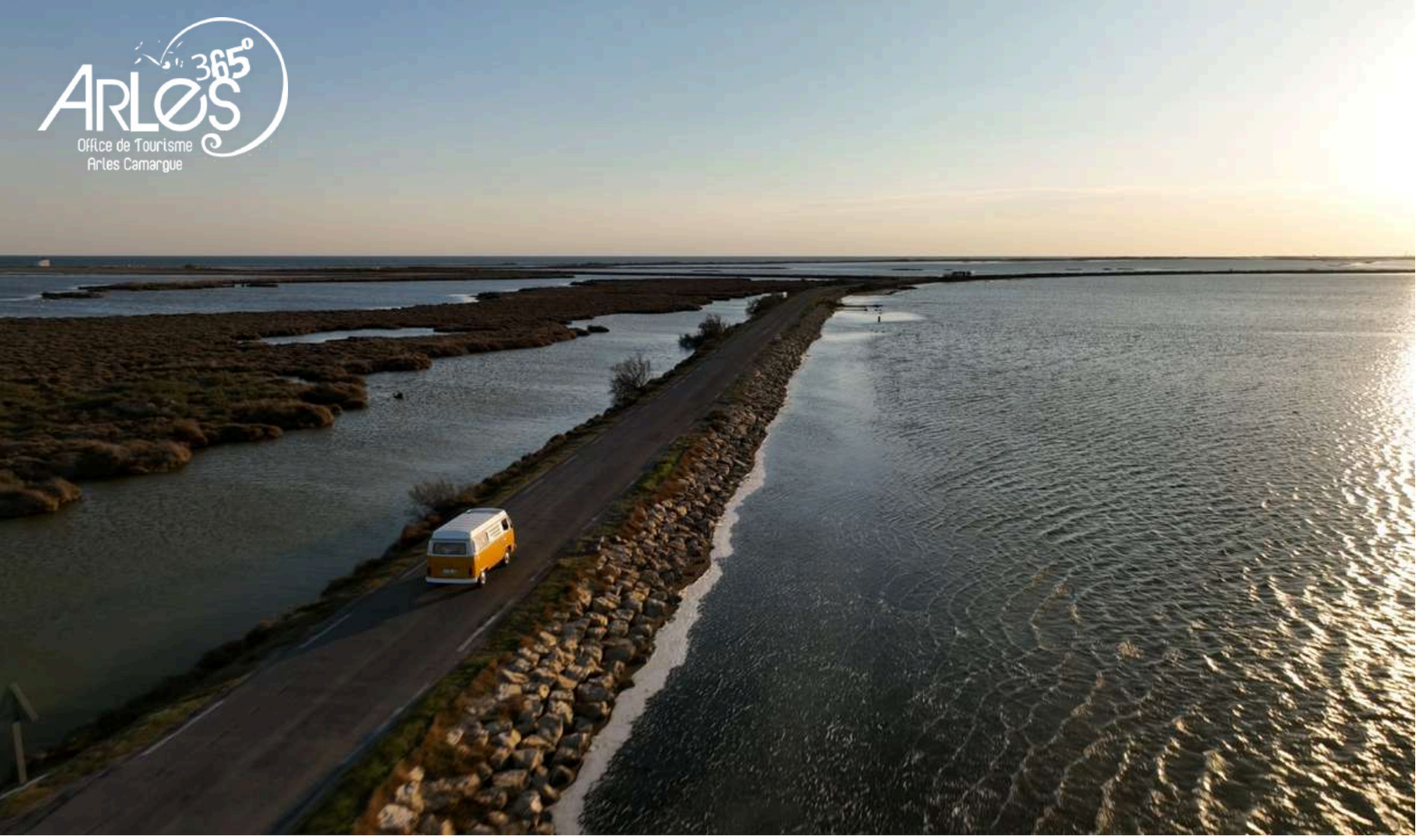


REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITE

Bureau d'Information Touristique
Salin de Giraud



Accessibilité de l'établissement

Bienvenue au Bureau d'Information Touristique de Salin de Giraud

- Le bâtiment et tous les services proposés sont accessibles à tous

☑ oui ☐ non

- Le personnel vous informe de l'accessibilité du bâtiment et des services

☑ oui ☐ non

Formation du personnel d'accueil aux différentes situations de handicap

→ Le personnel est sensibilisé. ☑
C'est-à-dire que le personnel est informé de la nécessité d'adapter son accueil aux différentes personnes en situation de handicap.

→ Le personnel est formé. ☑
C'est-à-dire que le personnel a suivi une formation pour un accueil des différentes personnes en situation de handiap.

→ Le personnel est sera formé. ☐

Matériel adapté

→ Le matériel est entretenu et réparé ☑ oui ☐ non

Le personnel connait le matériel ☑ oui ☐ non

Contact : alifa.boualam@arlestourisme.com

Consultation du registre public d'accessibilité :

☑ à l'accueil ☐ sur le site internet

N° SIRET : 41069966400042

Adresse : 1 Bd Pierre Tournayre, 13129 Arles



Certaines prestations ne sont pas accessibles ou peuvent présenter des contraintes

- Absence de places de stationnement PMR dédiées à proximité immédiate
- Configuration du bâtiment (portes successives)
- Absence de toilettes destinées au public dans le bâtiment.

  Des sanitaires sont situés à proximité du bureau d'information touristique, place des gardians.

- L'affluence en haute saison peut impacter le confort de visite
- Absence de document en braille.
- Guide de visite en FALC : en cours de réalisation

Dans toutes ces situations, l'équipe propose un accompagnement personnalisé afin d'adapter au mieux l'accueil aux besoins des visiteurs.

SOMMAIRE

I Présentation du Bureau d'Information Touristique P5

II Informations générales P5

III L'accessibilité du bureau d'information touristique P6

3.1 Accès au bâtiment

3.2 L'espace d'accueil

3.3 Documentation et information

3.4 Accessibilité selon les besoins

IV Formation et sensibilisation du personnel P9

V Notre démarche P9

VI Annexes P10

1- Présentation du Bureau d’Information Tourisme

Le Bureau d’Information Touristique de Salin de Giraud est situé à 40 km d’Arles, au sein de la mairie annexe.

Il est ouvert en saison, d’avril à septembre, et accueille principalement une clientèle de nature.

L’équipe veille à proposer un accueil adapté à tous les publics, dans la mesure des possibilités du bâtiment.



2- Informations générales

Le Bureau d’Information Touristique est un Établissement Recevant du Public (ERP).

Le registre public d’accessibilité est consultable :

- à l’accueil
- sur le site internet de l’Office de Tourisme (prochainement)

3- L’accessibilité de l’Office de Tourisme Arles Camargue

3.1 Accès au bâtiment

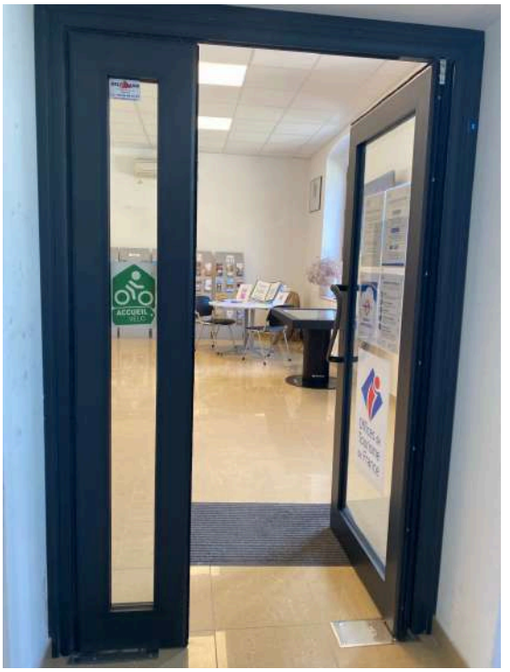
Des places de stationnement sont disponibles à proximité immédiate de l’entrée (non réservées PMR).

L’accès au bâtiment se fait par une rampe à pente douce.



L’entrée comprend deux portes successives, dont l’ouverture se fait en les poussant.





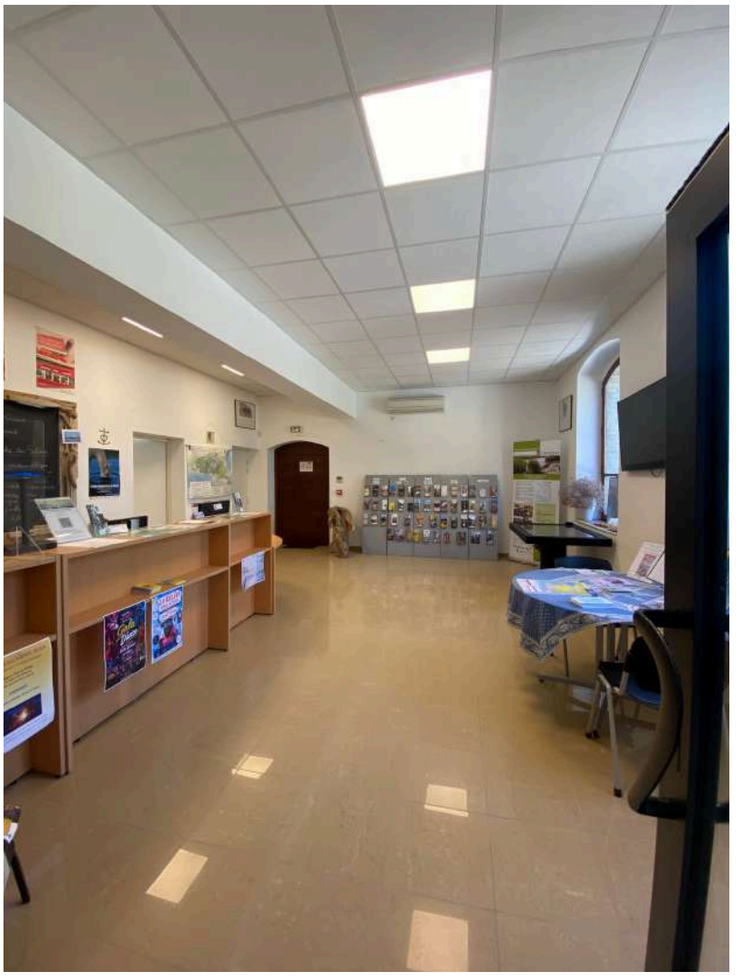
3.2 Espace d’accueil

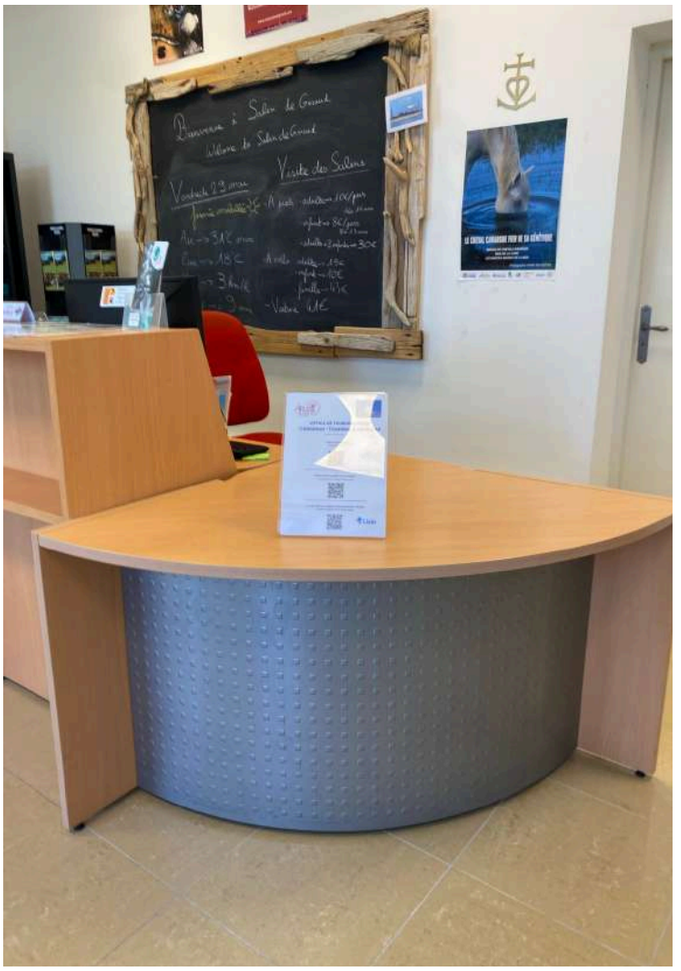
L’espace d’accueil est accessible aux personnes à mobilité réduite.

Vous trouverez :

- un comptoir d’accueil avec une partie abaissée
- un espace de circulation dégagé
- du mobilier permettant de s’asseoir ou de se reposer

Un conseiller en séjour est présent pour accompagner les visiteurs si besoin.



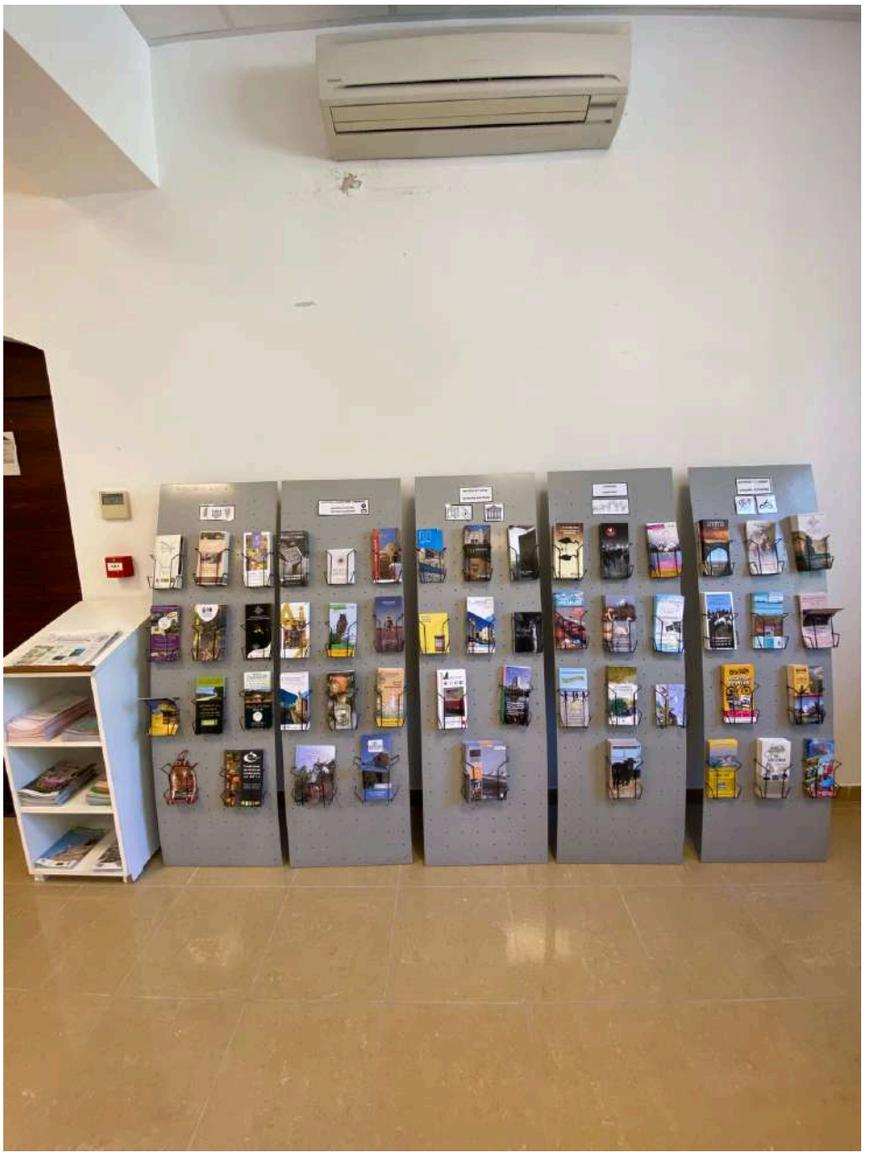


3.3 Documentation et information

Les documents sont organisés par thématique et facilement identifiables.

La signalétique est pensée pour faciliter le repérage.

Les conseillers en séjour peuvent accompagner les visiteurs dans leur recherche d’information.



3.4 Accessibilité selon les besoins

Handicap moteur

- Accès par rampe
- Espace d’accueil accessible
- Comptoir adapté

Handicap auditif

- Communication écrite possible
- Accompagnement par le personnel

Handicap visuel

- Accompagnement possible par un conseiller

Handicap mental

- Personnel sensibilisé
- Explications adaptées
- Accompagnement personnalisé

4- Formation et sensibilisation du personnel

Le personnel du Bureau d'Information Touristique de Salin de Giraud est sensibilisé à l'accueil des personnes en situation de handicap.

Cette sensibilisation s'inscrit dans la démarche globale de l'Office de Tourisme, avec :

- une formation « Tourisme & Handicap » suivie par l'équipe permanente
- un accompagnement des saisonniers en début de saison

5- Notre démarche

L'accessibilité fait partie intégrante de la démarche qualité de l'Office de Tourisme Arles Camargue.

Des améliorations sont apportées progressivement en fonction des besoins identifiés et des retours des visiteurs.

7- ANNEXES

- Fiche “Bien accueillir les personnes handicapées”
- Guide « Bonnes pratiques accueil de personne en situation de handicap »

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.



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET SOLIDAIRE
www.ecologique-solidaire.gouv.fr

MINISTÈRE DE LA COHÉSION DES TERRITOIRES
www.cohesion-territoires.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.

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 : MTES-MCT/SG/SPSSI/ATL2/Benoît Cudelou

GUIDE DES BONNES PRATIQUES

Accueil des personnes en situation de handicap

1. LES PRINCIPES ESSENTIELS

L'accueil des personnes en situation de handicap repose avant tout sur une règle simple :

➜ **accueillir chaque personne comme un visiteur à part entière, avec attention et bienveillance.**

Le handicap ne doit pas être un frein à la qualité d'accueil, mais une invitation à adapter sa posture.

À retenir :

- Ne pas faire de différence
- S'adapter sans surprotéger
- Rester naturel

2. UNE RÈGLE CLÉ : DEMANDER PLUTÔT QUE SUPPOSER

Chaque personne connaît ses besoins.

➜ N'hésitez pas à poser des questions simples :

- *« Avez-vous besoin d'un aménagement particulier ? »*
- *« Comment puis-je vous aider au mieux ? »*

➜ Cela évite les maladresses

➜ Cela montre votre écoute

3. ADOPTER LA BONNE POSTURE

S'adresser directement à la personne

Toujours parler à la personne concernée, même si elle accompagnée.

Faire preuve de patience et d'écoute :

- Laisser le temps de s'exprimer
- Reformuler si besoin
- Rester calme en toute situation

Adapter sa communication :

- Utiliser un langage simple et clair
- Eviter de répéter à l'identique ➜ reformuler
- Vérifier que l'information est comprise

4. ANTICIPER LES BESOINS

Aller au-delà de la demande permet un accueil de qualité.

Exemples :

- Proposer un itinéraire accessible
- Indiquer les services adaptés
- Suggérer des solutions concrètes

5.CONSEILS PRATIQUES SELON LES SITUATIONS

Handicap moteur

- S’installer à la banque dédiée
- Se mettre à la hauteur de la personne si possible
- Proposer des parcours accessibles
- Préciser les contraintes (pentes, pavés, distances)

Handicap visuel

- Se présenter verbalement
- Décrire les lieux et les directions
- Proposer un accompagnement si nécessaire
- Informer sur les supports adaptés (gros caractères...)

Handicap auditif

- Parler face à la personne
- Articuler sans exagérer
- Utiliser l’écrit si besoin
- Connaître les outils disponibles (boucles magnétique...)

Handicap mental ou psychique

- Utiliser un vocabulaire simple
- Donner une information à la fois
- Vérifier la compréhension
- Rester rassurant et structurant

Handicaps invisibles / maladies invalidantes

- Utiliser un vocabulaire simple
- Donner une information à la fois
- Vérifier la compréhension

Handicaps invisibles / maladies invalidantes

Ils représentent la majorité des situations.

Adopter les mêmes réflexes :

- écoute
- patience
- adaptation

6.LES BON RÉFLEXES À RETENIR

1. Être disponible et à l'écoute
2. Poser des questions simples
3. Adapater son discours
4. Rester naturel et respectueux
5. Ne jamais faire de supposition

7.POUR ALLER PLUS LOIN

L'accessibilité ne concerne pas uniquement le handicap.

Elle bénéficie aussi :

- Aux personnes âgées
- Aux familles avec poussettes
- Aux personnes temporairement blessées
- Aux visiteurs chargés

→ **Un accueil accessible = un accueil de qualité pour tous**