

## **MISE EN ACCESSIBILITE DES OFFICES DE TOURISME DE L'HERAULT**

### **DOCUMENT D'AIDE 2012 :**

- **Se mettre en conformité avec la loi du 11 février 2005**
- **Obtenir le label Tourisme et Handicap**

## **SOMMAIRE**

### **1) LA DEMARCHE TOURISME ET HANDICAP**

- 1.1 La loi du 11 février 2005 : des normes sur le bâti **Page 3**
- 1.2 Le label tourisme et handicap : une démarche d'accueil des personnes en situation d'handicap **Page 3**
- 1.3 Les objectifs de la labellisation pour un office de tourisme **Page 4**
- 1.4 Les pré-requis pour être labellisé **Page 4**
- 1.5 La démarche de labellisation pour un OT, le coût, l'utilisation du picto du label **Page 5**
- 1.6 Les acteurs et les contacts **Page 6**
- 1.7 Les OT labellisés dans l'Hérault **Page 7**

### **2) LES PRINCIPALES FAMILLES DE DEFICIENCES **Page 8****

### **3) LABELLISATION DE L'OT, LES CRITERES FONDAMENTAUX D'ACCESSIBILITE**

- 3.1 L'accueil des personnes en situation d'handicap **Page 9**
- 3.2 Le recensement de l'offre touristique adaptée **Page 10**
- 3.3 L'handicap moteur **Page 11**
- 3.3 les handicaps mental et auditif **Page 15**
- 3.4 l'handicap visuel **Page 17**

- ANNEXE 1 : demande de label* **Page 20**
- ANNEXE 2 : les contacts pour les aménagements spécifiques* **Page 21**
- ANNEXE 3 : Lexique* **Page 23**

## 1) LA DEMARCHE TOURISME ET HANDICAP

### 1.1 La loi du 11 février 2005 : des normes sur le bâti

Le cadre légal de l'accessibilité s'est renforcé depuis la loi du 11 février 2005 sur « l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées ».

L'accessibilité devient une **approche globale qui fait référence à des populations nombreuses** et impacte sur **la vie quotidienne** : loisirs, transports, cheminements, services, commerces... La loi impose notamment à tous les Etablissements Recevant du Public d'être accessibles aux 4 types d'handicap (moteur, auditif, visuel, mental).

**Les offices de tourisme sont concernés par cette loi, ils doivent y répondre :**

**- En tant qu'Etablissement Recevant du Public, l'OT devra être obligatoirement accessible aux 4 types d'handicap en janvier 2015 selon les normes fixées par la loi**

3 possibilités de dérogation, uniquement en cas:

- d'impossibilité technique
- de contraintes architecturales
- de disproportion manifeste entre les améliorations apportées et leurs conséquences

En savoir + : Fiche FNOTSI définition ERP et obligations pour les OT de répondre à la loi de 2005 (pdf) sur [www.ot-herault.com/pros\\_rubrique Professionnalisation - Tourisme et Handicap](http://www.ot-herault.com/pros_rubrique Professionnalisation - Tourisme et Handicap)

**- Le site internet de l'OT devra être accessible**

Le décret N° 2009-546 impose aux collectivités territoriales et aux établissements publics qui en dépendent de disposer d'un site internet accessible, et ceci, pour 2012.

Le site devra être conforme au référentiel d'accessibilité des outils de communication, le référentiel RGAA.

Cette obligation concerne pour le moment uniquement les offices de tourisme de droit public ayant le statut d'EPIC et de régie. Dans un soucis de rendre l'information accessible à tous, les offices de tourisme associatifs ont également intérêt à rendre leur site accessible.

En savoir + : Retrouvez les principes de l'accessibilité numérique et le référentiel RGAA sur [www.ot-herault.com/pros\\_rubrique Professionnalisation - Tourisme et Handicap](http://www.ot-herault.com/pros_rubrique Professionnalisation - Tourisme et Handicap)

**- L'office de tourisme a un rôle d'interface, de sensibilisation à jouer :**

Auprès des professionnels et auprès de sa collectivité, et ceci, dans le cadre de l'accessibilité généralisée, afin de proposer une offre touristique cohérente sur le territoire.

### 1.2 Le label national Tourisme Handicap : une démarche d'accueil des personnes en situation d'handicap



Le but du label est de développer **une information fiable, homogène et objective** sur l'offre touristique adaptée aux personnes handicapées. Il prend en compte les **4 types de handicap** : moteur, mental, visuel et auditif.

Le label national Tourisme & Handicap est une réponse à la demande des personnes en situation de handicap qui veulent pouvoir choisir leurs vacances et leurs loisirs en toute liberté. Il apporte la garantie d'un **accueil efficace et adapté** aux besoins indispensables des personnes en situation d'handicap. C'est un outil concret et opérationnel offrant une image de qualité sur le plan de la communication

- ✓ **Pour les touristes en situation d'handicap, c'est une garantie de disposer d'une offre adaptée.**
- ✓ **Pour les professionnels du tourisme, c'est un avantage concurrentiel.**

Le label Tourisme et Handicap est d'abord **une reconnaissance** : il valorise les efforts des professionnels du tourisme en matière d'accessibilité et d'accueil des clientèles spécifiques. Leur choix en faveur de ce public spécifique va de pair avec une réflexion commerciale parfaitement raisonnée : en arborant le label Tourisme et Handicap, les prestataires touristiques mettent en avant **un avantage concurrentiel**

important sur le plan national et international qui attire en effet vers les sites une nouvelle clientèle au pouvoir d'achat non négligeable.

La liste des professionnels susceptibles de recevoir le label est particulièrement vaste. Elle comprend notamment :

- Tous les types d'**hébergements**
- Les **établissements de restauration**
- Tous les **sites touristiques** :
- L'ensemble des **sites de loisirs**
- Les **Offices de Tourisme** et Syndicats d'Initiative
- Les **itinéraires de promenade et de randonnées**
- Les **zones de baignade de plein air**

**L'office de tourisme s'engage donc dans une démarche volontaire axée sur l'accueil et l'information adaptée :**

- **savoir accueillir les personnes en situation d'handicap**
- **disposer de services et équipements favorisant l'accueil des personnes en situation d'handicap**
- **connaître l'offre adaptée sur son territoire**
- **adapter les services de l'office de tourisme aux personnes en situation d'handicap**

En conclusion, tous les offices de tourisme devront disposer d'un local accessible aux 4 types d'handicap, ceci, avant le 1<sup>er</sup> janvier 2015. La mise en place du label est une démarche complémentaire qui permet aux offices de tourisme de pouvoir répondre aux attentes de cette clientèle : accueil adapté, prestations adaptées, offre de séjour adaptée.

### **1.3 Les objectifs de labellisation Tourisme et Handicap pour un office de tourisme**

- Garantir le **même accueil de qualité pour tous les publics**, répondre aux attentes de tous
- Adopter une **attitude citoyenne respectueuse de tous**
- S'adapter aux **évolutions du marché** (vieillesse de la population, reconnaissance du handicap) en apportant un **confort d'usage à tous les visiteurs**.  
Les personnes pouvant être en situation d'handicap et avoir besoin d'outils spécifiques, représentent environ **40% de la population française** (*personnes en situation d'handicap moteur, visuel, mental, auditif, femmes enceintes, livreurs, porteurs de lunette, accidentés légers, personnes âgées...*).  
**Le handicap n'est pas que physique, il n'est pas toujours visible.**
- **Favoriser la prise en compte de l'accessibilité au-delà des seules infrastructures d'accueil, à l'échelle d'un territoire** (accès aux équipements de loisirs et de visites situés à proximité), par la mise en réseau des différents acteurs

### **1.4 Les pré-requis pour être labellisé**

- L'organe décisionnaire de l'office de tourisme (Conseil d'Administration, Comité de Direction, Conseil d'Exploitation) s'est engagé dans la démarche de labellisation tourisme et handicap (transmettre la copie de la délibération)
- Le représentant légal s'engage à signer et à transmettre les différents documents administratifs nécessaires à la demande de labellisation
- L'office de tourisme a désigné un(e) référent(e) tourisme et handicap
- Le (la) référent(e) tourisme et handicap a suivi au minimum la formation de 2 jours « Accueil des personnes en situation d'handicap »
- L'office de tourisme a mis en œuvre les éléments nécessaires à sa labellisation : aménagements, recensement de l'offre et services adaptés, sensibilisation de l'ensemble du personnel
- Une commission d'accessibilité existe au sein de la commune/communauté de communes ou d'agglomération. L'office de tourisme est membre de cette commission.

## 1) LA DEMARCHE TOURISME ET HANDICAP

### 1.5 La procédure de labellisation pour un office de tourisme

Cette labellisation passe par une démarche précise, qui vise à **valider l'accessibilité de la prestation, au regard de critères clairement définis correspondants aux différents handicaps.**

- Pour débiter, tout office de tourisme désireux d'obtenir le label Tourisme et Handicap **remplit une demande de label** (cf annexe : demande de label) qu'il transmet à la FDOTSI de l'Hérault qui vérifie lors d'un contact téléphonique ou d'une visite que l'office de tourisme est prêt pour demander le label. La FDOTSI transmet alors la demande à Hérault Tourisme

- Hérault Tourisme déclenche une visite de labellisation ou d'évaluation. L'office de tourisme reçoit alors **la visite d'un binôme d'évaluateurs qualifiés** (1 personne de l'ADT + un évaluateur) chargé de réaliser un diagnostic de l'établissement à partir d'une grille détaillée établie sur la base d'un référentiel national. Les critères retenus n'ont pas pour objectif de sélectionner les situations idéales mais d'identifier les équipements où les touristes handicapés peuvent utiliser les prestations à disposition, **le plus en autonomie possible**, et ce, dans chaque domaine de handicap.

- Les conclusions des évaluateurs sont consignées dans un rapport transmis pour examen à la **Commission Régionale de Labellisation** composée de 5 représentants du monde du handicap et de 7 représentants du monde du tourisme. L'instance régionale examine le rapport motivé des évaluateurs en tenant compte non seulement de la réglementation mais aussi d'une approche humaine et du bon sens. Il s'agit en effet de prendre en compte des situations spécifiques dans un environnement donné, sans négliger les éventuels services ou accompagnements substitutifs qui permettent de garantir aux personnes handicapées, un maximum d'autonomie sur le lieu de loisirs. Cette commission se réunit environ tous les deux mois et décide de transmettre ou non le dossier à la Commission Nationale pour une attribution du label.

L'association Tourisme et Handicaps attribue suite à une concertation, le label pour 2 handicaps minimum et envoie ensuite **une charte d'engagement du labellisé à signer**, contrat d'obligations garantissant l'accueil et la préservation de l'accessibilité permanente du site pendant 5 années.

#### ➤ **Les coûts de la labellisation :**

Location d'une plaque signalétique à apposer sur le site labellisé (coût : 150€ pour 5 ans). La location de cette plaque auprès de l'association Tourisme et Handicaps n'est pas obligatoire, mais elle permet d'afficher son engagement dans la démarche.

#### ➤ **Charte d'utilisation du label :**

Pour communiquer sur la labellisation de l'Office de tourisme :

Sur le site web de l'OT ou sur les brochures, n'afficher le label que sur les informations relatives à l'office de tourisme (si le label est affiché sur toutes les pages ou en couverture du guide, on peut penser que l'ensemble du territoire est accessible, il y a donc confusion)

Pour vos prestataires labellisés :

Ce n'est que lorsque le prestataire s'est engagé en signant la charte du labellisé qu'il est possible de communiquer sur ce label dans les brochures et le site web de l'OT. Pour obtenir la liste des prestataires labellisés, contacter Hérault Tourisme.

## 1) LA DEMARCHE TOURISME ET HANDICAP

### 1.6 Les acteurs et les contacts

#### **FDOTSI DE L'HERAULT**

Lucie VINCENT  
Tél. 04 67 67 71 22  
fdotsi34@gmail.com  
www.ot-herault.com/pros

#### **Accompagnement des offices de tourisme :**

- Diagnostics conformité de l'Office de tourisme par rapport à la loi du 11 février 2005 et par rapport au label Tourisme Handicap (diagnostics effectués par Cap Horizon)
- Commande groupée de matériel
- Organisation de formations destinées aux référents tourisme et handicap et aux personnels conseillers en séjour
- Elaboration du guide d'aide à la labellisation, mise en ligne d'outils

#### **HERAULT TOURISME**

Murielle SANZ  
Tél : 04 67 67 71 84  
msanz@herault-tourisme.com

- Visites d'évaluation de l'Office de tourisme (en partenariat avec Roule Nature ou Cap Horizon)
- Présentation du dossier en commission régionale de labellisation
- Visites d'évaluation des prestataires du territoire de l'Office de Tourisme (l'OT peut être associé à ces visites)

#### **CONSEIL GENERAL DE L'HERAULT**

Mr Guilhem REBOUL  
Mission Tourisme  
1000 rue d'Alco  
34087 Montpellier Cedex 4  
Tél : 04 67 67 64 37

Architecte Conseil :  
Mr Bertrand MASON  
Conseils techniques et accompagnement de projets.

#### **FROTSI LR**

Emmanuelle MONTAUD  
Tél : 04 67 99 96 74  
[frotsilr@wanadoo.fr](mailto:frotsilr@wanadoo.fr)

Pour les OT labellisés : animation du club des OT labellisés du Languedoc-Roussillon

## 1) LA DEMARCHE TOURISME ET HANDICAP

### 1.7 Les OT labellisés dans l'Hérault

**Au 1<sup>er</sup> janvier 2012, 6 offices de tourisme sont labellisés dans l'Hérault. N'hésitez pas à échanger avec eux sur la démarche, les outils et à aller visiter leurs espaces accueil.**

#### **Mauguio Carnon**

**Contact : Sylvie CALMELS ou Agnès BOUCHET (moteur, mental, auditif, visuel)**

calmels@mauguio-carnon.com

<http://www.carnontourisme.com>

#### **Palavas les Flots**

**Contact : Florence MARTIN (moteur, mental, auditif)**

tourisme@palavaslesflots.com

<http://www.palavaslesflots.com>

#### **Balaruc les Bains**

**Contact : Arnaud CAUQUIL (moteur, mental, auditif)**

contact@balaruc-les-bains.com

<http://www.balaruc-les-bains.com>

#### **Montpellier**

**Contact : Patricia ROJAS (moteur, mental, auditif, visuel)**

tourisme.adapte@ot-montpellier.fr

<http://www.ot-montpellier.fr>

#### **Lamalou les Bains**

**Contact : Jean-Luc ALDIE (moteur, mental)**

omt.lamalou@wanadoo.fr

<http://www.ot-lamaloulesbains.fr>

#### **Frontignan**

**Contact : Valérie Munuera ou Florence Ruggiero (moteur, mental, auditif, visuel)**

vmunuera@ville-frontignan.fr

[www.tourisme-frontignan.com](http://www.tourisme-frontignan.com)



## 2) LES PRINCIPALES FAMILLES DE DEFICIENCE

### La déficience motrice

La déficience motrice est une atteinte de la motricité, c'est-à-dire de la capacité du corps ou d'une partie du corps à se mouvoir ou à se maintenir dans une position donnée de façon naturelle, quels que soient le but et la fonction du mouvement produit ou du positionnement obtenu.

Atteinte partielle ou totale de la mobilité, associée ou non à des troubles de la communication, les degrés du handicap sont très diversifiés.

On distingue 4 types de handicapés moteurs :

- les personnes ayant des difficultés motrices comme celles qui se déplacent difficilement avec ou sans canne ;
- les personnes circulant en fauteuil roulant ;
- les personnes ayant des problèmes de manipulation ;
- les personnes ayant des problèmes de communication associés.



### La déficience mentale ou psychique

Le handicap mental est un handicap de la compréhension, de la communication et de la décision.

Ses origines sont diverses :

- à la conception (maladies génétiques, incompatibilité sanguine...)
- pendant la grossesse (radiation ionisante, virus, médicaments, parasites, alcool, tabac...)
- à la naissance (souffrance cérébrale du nouveau né, prématuré...)
- après la naissance (maladies infectieuses, virales ou métaboliques, intoxications, traumatismes crâniens, accidents...).



Les personnes souffrant d'un handicap psychique ont une capacité mentale et intellectuelle intacte, mais :

- subissent des pertes passagères du contrôle des capacités, à des degrés divers ou « périodes de crises »
- sont sensibles à des circonstances ou à un contexte

### La déficience auditive

On peut définir la surdité comme étant une diminution, voire même une suppression, de la capacité d'entendre des sons. La surdité n'est pas une maladie, mais un handicap à vie.

Il existe 2 types de surdité :

- la surdité de perception : elle touche l'oreille interne, elle peut être efficacement corrigée avec des appareils auditifs, sauf quand elle est trop sévère.
- la surdité de transmission : elle est caractérisée par une perte des sons graves, elle touche l'oreille externe et moyenne, elle ne pose pas trop de problèmes pour la compréhension orale, les sons étant perçus moins forts.



La surdité est divisée en 5 degrés :

- *Légère* : la parole est perçue à voix normale, elle est difficilement perçue à voix basse ou lointaine. Tout dépend du niveau sonore de l'environnement, s'il est bruyant ou si plusieurs personnes parlent ensemble.
- *Moyenne* : la parole est perçue si on lève la voix, mais certains sons peuvent être difficiles à décoder si l'environnement est bruyant ou si plusieurs personnes parlent en même temps. Le sujet comprend mieux en regardant parler son interlocuteur.
- *Sévère* : la parole est perçue à voix forte près de l'oreille. Seuls les bruits forts sont encore perçus, mais sans pouvoir y donner de sens car la perception du langage est altérée. Le sourd sévère doit souvent apprendre à parler, c'est-à-dire à mémoriser l'image articulatoire des mots.
- *Profonde* : la surdité est presque totale. Le sourd profond ne conserve qu'une perception très confuse des graves. Ne percevant pas du tout la parole, à l'exception des bruits très puissants, il est dans l'impossibilité de déchiffrer le langage oral.
- *Totale* : rien n'est perçu.

### La déficience visuelle

Au sens strict du terme, la cécité signifie absence de vision. Mais selon la législation française, une personne peut avoir une carte « cécité » et bénéficier d'une vision très floue mais qui l'aide à se déplacer ou, au contraire, d'une vision précise mais dans un champ très étroit. La mal voyance prend diverses formes :

- l'atteinte de la vision centrale : vision précise et vision des couleurs altérées ;
- l'atteinte de la vision périphérique : le champ visuel est réduit, même si l'acuité visuelle demeure correcte ;
- la vision floue : elle s'apparente à celle que l'on peut avoir en regardant au travers d'un verre dépoli ;
- d'autres amputations du champ visuel sont possibles.



### 3) LA LABELLISATION DE L'OT : LES CRITERES FONDAMENTAUX D'ACCESSIBILITE

Important :

La demande de label porte sur l'office de tourisme et son accueil.

Les visites guidées ou les animations, si elles sont adaptées, font l'objet d'une labellisation spécifique.

Certaines mesures citées dans le document peuvent être légèrement différentes selon la configuration des lieux et le classement en catégorie d'ERP. Seule une visite par un évaluateur agréé peut confirmer l'accessibilité des locaux.

#### 3.1 L'accueil des personnes en situation d'handicap

L'OT doit disposer de **personnel formé à l'accueil des personnes en situation d'handicap** :

- Une partie du personnel (1 personne minimum, dont le référent tourisme et handicap) doit suivre au minimum la formation à l'accueil des personnes en situation d'handicap (cf plan de formation FDOTSI 34).
- Le référent qualité doit recenser et connaître l'offre accessible sur le territoire (hébergements, loisirs, services, restauration, sites...)
- Tout le personnel de l'OT ne doit pas être forcément formé, même si cela est conseillé, mais **l'ensemble du personnel doit être sensibilisé à la démarche** par le référent tourisme et handicap : celui-ci transmet à l'ensemble de l'équipe les informations indispensables relatives à l'accueil des personnes en situation d'handicap (techniques d'accueil, services proposés, aménagements, documents adaptés, offre accessible sur le territoire...)

#### Quelques conseils pour l'accueil des personnes

##### - **Conseils pour l'accueil des personnes en situation d'handicap**

- Etre disponible, à l'écoute, attentif.
- Rester en face à face avec l'interlocuteur pour garder son attention.
- Si la personne ne comprend pas certains mots, utiliser des synonymes simples.
- Prévenir la personne si elle peut rencontrer des difficultés d'accès à une activité, un hébergement relative à son handicap
- S'adresser directement à la personne et non à son accompagnant (le cas échéant)
- Proposer son aide mais ne pas s'imposer

##### - **Conseils spécifiques** pour l'accueil des personnes en situation d'handicap **auditif** :

- Ne pas hésiter à proposer à la personne d'écrire sa demande et d'y répondre par écrit (toujours avoir un stylo et un papier à disposition des personnes)
- S'exprimer clairement (phrases courtes, mots simples), sur le mode affirmatif. Bien articuler.
- Proposer la boucle magnétique

##### - **Conseils spécifiques** pour l'accueil des personnes en situation d'handicap **visuel** :

- Ne pas crier, la personne est aveugle mais n'est pas malentendante
- Si le conseiller en séjour est amené à se déplacer, expliquer à la personne les mouvements que l'on va faire (ex : je vais aller chercher l'information et je reviens dans quelques secondes)

##### - **Conseils spécifiques** pour l'accueil des personnes en situation d'handicap **mental** :

- Savoir accueillir sans peur et sans préjugés
- Avoir une attitude rassurante, savoir établir un climat de confiance
- Aider la personne à effectuer un choix dans les prestations,
- S'exprimer clairement (phrases courtes, mots simples), sur le mode affirmatif. Bien articuler.

**En savoir +** : Fiche « Accueillir les personnes en situation d'handicap mental - UNAPEI » sur site [www.ot-herault.com/pros](http://www.ot-herault.com/pros)

##### - **Conseils spécifiques** pour l'accueil des personnes en situation d'handicap **moteur** :

- Selon le degré d'invalidité de la personne, lui proposer de s'asseoir ou l'inviter à s'installer à la banque d'accueil adaptée
- Proposer son aide (pour aller chercher une documentation par exemple) mais sans s'imposer

### **3) LA LABELLISATION DE L'OT : LES CRITERES FONDAMENTAUX D'ACCESSIBILITE**

#### **3.2 Le recensement de l'offre adaptée sur le territoire de l'office de tourisme**

L'OT doit être en mesure de proposer aux personnes en situation d'handicap des prestations (visites, hébergement, restauration) adaptées à leur situation.

**Il doit effectuer le recensement, au sein d'un document de :**

- **l'offre labellisée sur son territoire (qui figure sur le site Hérault Tourisme ou sur le guide départemental Tourisme et Handicap)**

- **l'offre non labellisée mais accessible présente sur son territoire :**

visites guidées adaptées / prestataire non labellisé mais en partie accessible (ex : qui dispose d'une boucle magnétique ou de personnel formé au langage des signes, restaurant accessible aux personnes à mobilité réduite...) / services publics accessibles / associations locales de personnes en situation d'handicap etc ...

Pour chaque établissement/service public/prestataire accessible, il est nécessaire d'indiquer les éléments accessibles mais également les manques en indiquant les éventuels obstacles, les éventuels services non accessibles. Il est important d'être précis.

Cette information doit être présentée de manière claire en privilégiant les gros caractères (**ARIAL 16**).

**L'OT peut s'appuyer sur les outils suivants :**

- guide de l'offre labellisée dans l'Hérault sur [www.herault-tourisme.com](http://www.herault-tourisme.com)
- Exemples de documents d'OT recensant l'offre adaptée (sur 3 ou 4 types d'handicap) sur : <http://www.ot-herault.com/pros/outils> (rubrique 1.2)
- 1 grille outil d'aide au recensement peut être fournie sur demande
- Une formation sur le recensement de l'offre adaptée est organisée à l'automne 2012 par la FDOTSI cf plan de formation sur <http://www.ot-herault.com/pros> (rubrique professionnalisation)

### 3) LA LABELLISATION DE L'OT : LES CRITERES FONDAMENTAUX D'ACCESSIBILITE



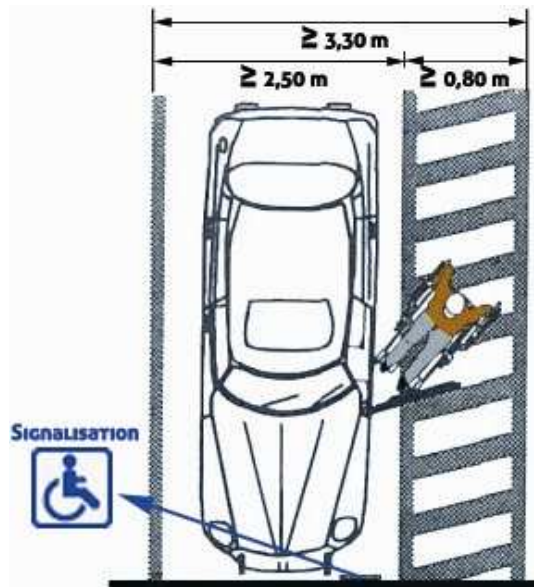
#### 3.3 Le Handicap moteur

##### CHEMINEMENT DU STATIONNEMENT A L'ENTREE DE L'OT :

###### Parking :

Si l'OT dispose d'un parking privé, il faut qu'il y ait **au minimum un emplacement adapté qui soit réservé et bien indiqué ;**

Sinon, il faut **repérer et indiquer la place de parking adaptée la plus proche** (dans un rayon de 150m maximum, normes du label). Cet emplacement doit mesurer **5m de long et 3,30m de largeur** (voiture + portière ouverte), il doit être signalé par un marquage au sol et un panneau en hauteur réglementaire.



###### Le cheminement permettant d'accéder à l'OT

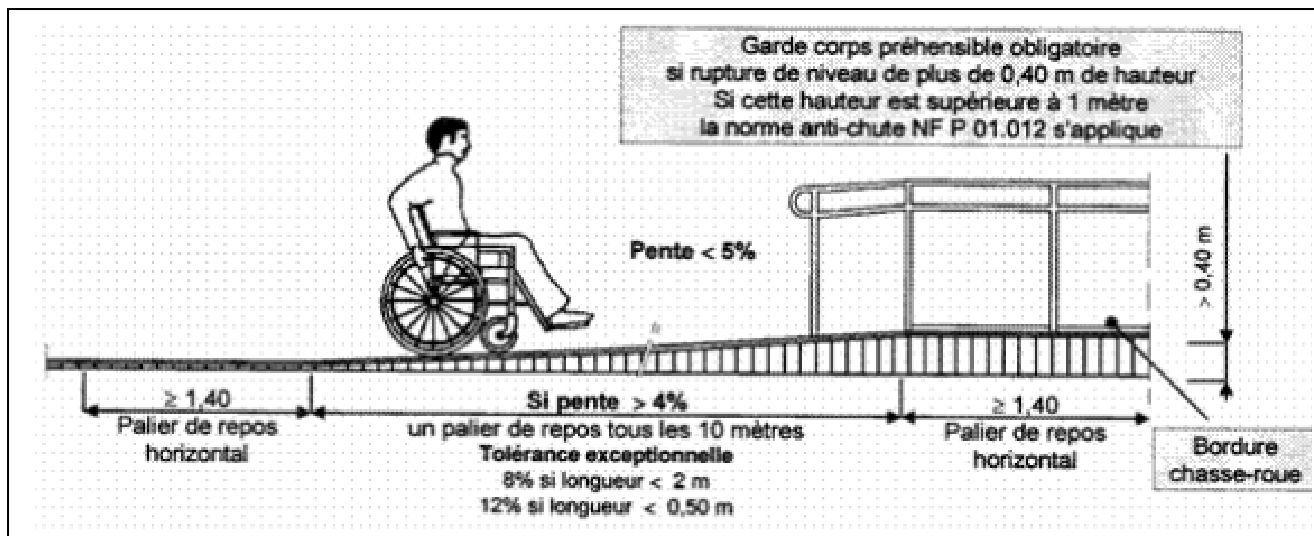
Il doit avoir un **revêtement dur et lisse**

Il ne doit **pas comporter de rupture de niveau**

Dans le cas contraire la rupture de niveau doit être compensée par **un plan incliné de 5% maximum** qui se termine par une **zone de repos**.

La largeur du cheminement doit être au minimum de **1m40, libre de tout obstacle** (la largeur imposée varie selon la configuration du lieu).

###### Si plan incliné :



## AU NIVEAU DE LA PORTE D'ENTREE :

- Si l'accès principal n'est pas celui qui est accessible, il faut que cela soit signalé depuis le parking et à l'entrée principale.
- L'entrée de la porte** doit faire au minimum **90cm de large pour les bâtiments neufs (83 cm de passage utile) et 77 cm de passage utile pour les bâtiments existants.**  
(cette mesure varie selon le classement ERP de l'OT. Si l'ERP reçoit plus de 100 personnes, le passage utile sera alors de 1,40 m).
- Privilégier les portes automatiques. Si ça n'est pas possible, **la porte ne doit pas peser trop lourd et la poignée doit avoir une prise facile** (éviter les poignées rondes).
- En cas d'inaccessibilité (dérogation), l'entrée peut avoir un bouton d'appel extérieur avec interphone qui doit être accessible, de couleur contrastée et bien identifié.
- Absence de ressauts** ou **ressauts inférieurs à 2 cm de hauteur maximale**

## A L'INTERIEUR DE L'OFFICE :

### Eviter les obstacles :

- Eviter les tapis d'entrée trop épais comme tout autre type d'obstacle à l'intérieur de l'OT
  - Le cheminement doit être **sans rupture de niveau** et l'espace doit être assez vaste pour permettre la **circulation du fauteuil** sans aucune gêne.
  - Absence de ressauts** ou **ressauts inférieurs à 2 cm de hauteur maximale**
- Le comptoir d'accueil doit être à deux hauteurs différentes :**
- une hauteur pour les personnes debout
  - un comptoir rabaisé pour les personnes en fauteuil : **hauteur de 80cm maximum pour le dessus du plateau, un vide** en partie inférieure **d'au moins 30 cm de profondeur, 60 cm de largeur et 70 cm de hauteur permettant le passage des pieds et des genoux d'une personne en fauteuil roulant**

\*  : **BANQUE D'ACCUEIL RABAISSEE MAIS ENCOMBREE**



**Critère de confort facultatif :** si l'OT dispose d'un espace détente : prévoir une table (**70cm de passage utile**) et **deux chaises à disposition.**

*NB : dans le cadre du classement préfectoral des OT, il est précisé que l'OT dispose d'un mobilier qui permet de s'asseoir. Veiller à ce que ce mobilier soit bien adapté aux normes tourisme et handicap.*

### Présentoirs de documentation :

- La documentation proposée sur les présentoirs doit être facilement accessible :** les documents exposés sur des présentoirs verticaux ne doivent pas être situés au-delà de **1m40 du sol.**
- Pour les documents exposés sur une table ;** la table doit avoir une hauteur de passage sous table **de 70cm** et la documentation doit être **à portée de main (à moins de 50cm de la personne)**

## LES SANITAIRES :

- Si l'OT dispose de WC publics, il faut que ceux-ci soient **adaptés et donc accessibles à tous**.
- Si l'OT ne dispose pas de WC publics, **repérer et indiquer les toilettes aménagées les plus proches qui doivent se situer à moins de 200 mètres** (NB : exigence du label, pas de la loi).

### La porte d'entrée des sanitaires :

- Largeur minimale **de 90cm**.
- Sur cette porte, apposer le pictogramme du fauteuil roulant.

### A l'intérieur des sanitaires (cf page 13 ci-dessous) :

- Une **aire de rotation** de minimum **1,50m** (hors débattement de porte) est obligatoire.
- La **cuvette** doit faire entre **45 et 50cm de hauteur** abattant inclus
- Un fauteuil doit pouvoir se positionner face à la cuvette pour permettre un **transfert frontal** ou doit pouvoir se positionner en parallèle pour permettre un **transfert latéral**.
- Pour permettre le déplacement du fauteuil à la cuvette, une **barre de transfert** doit être positionnée à l'horizontal, en parallèle à la cuvette **à une hauteur située entre 70 et 80 cm** et à **40cm maximum du milieu de la cuvette**.
- Le **support à papier** doit être placé à portée de main.
- En ce qui concerne le **lavabo**, il doit être **dégagé en dessous et son plan supérieur est situé à une hauteur maximum de 85 cm**.
- Le **miroir** doit être situé à **une hauteur de 90cm au sol**.
- Pour le **distributeur de savon, l'essuie-mains, sèche-mains...** : ils doivent être installés à une **hauteur de 1,30m maximum**.
- Les sanitaires comportent un dispositif permettant de **refermer la porte une fois qu'on se trouve à l'intérieur**

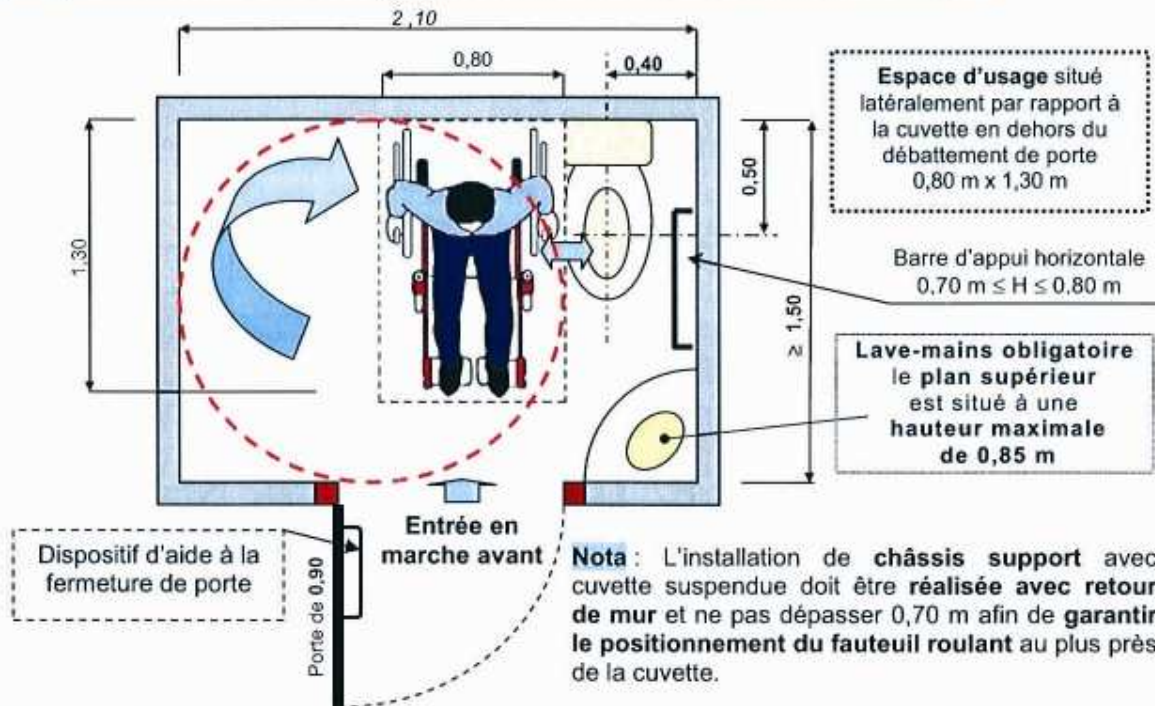


# Sanitaires – Lavabo accessible (suite)

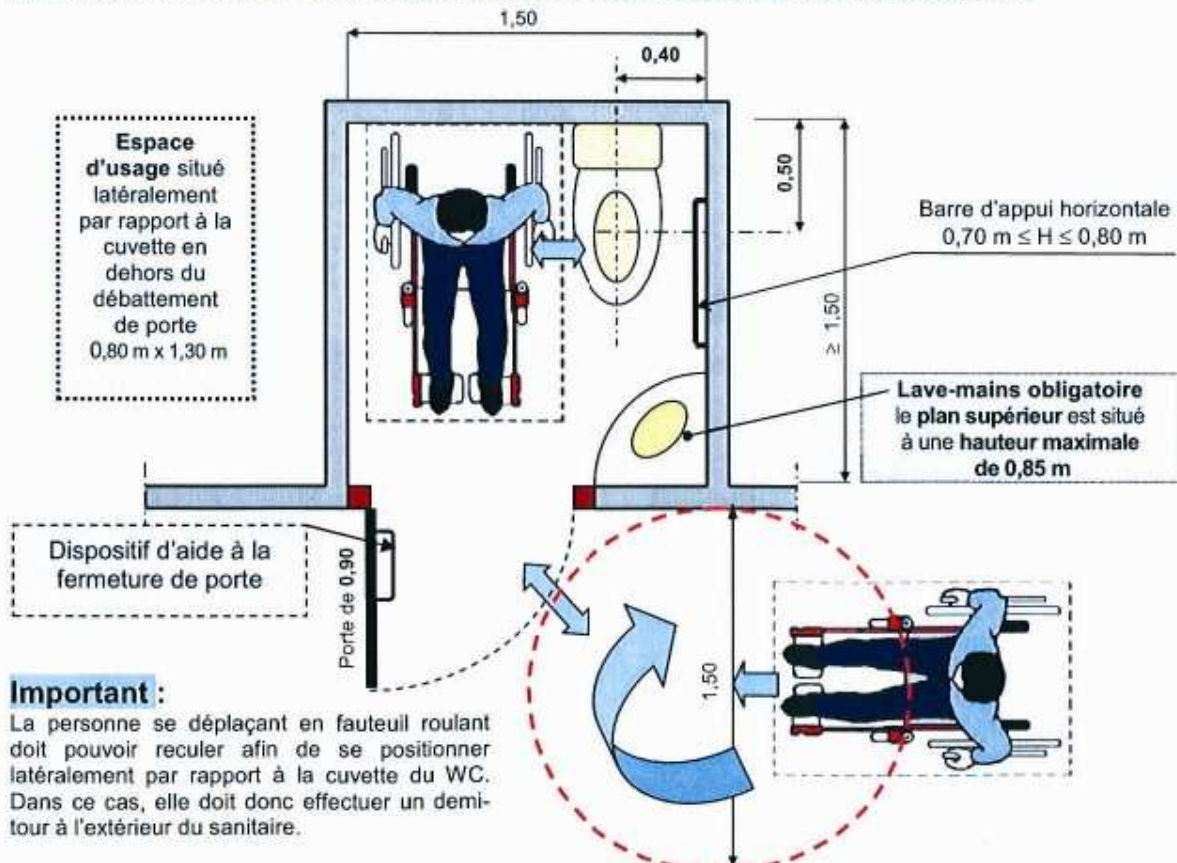
Fiche ERP  
H.11

Principes d'entrée dans les sanitaires aménagés :

1) Espace de manœuvre avec possibilité de demi-tour à l'intérieur du cabinet



2) Espace de manœuvre avec possibilité de demi-tour à l'extérieur du cabinet



### 3) LA LABELLISATION DE L'OT : LES CRITERES FONDAMENTAUX D'ACCESSIBILITE

#### 3.4 Les Handicap mental et auditif



##### MATERIALISATION DES ESPACES AU SEIN DE L'ESPACE ACCUEIL

Les **différents espaces** (accueil, boutique, toilettes, exposition...) sont clairement **identifiés par une signalétique claire et visible** (pictos, panneaux\*), utilisée à bon escient (trop de signalétique nuit à la compréhension). Une matérialisation des espaces par code couleur peut également être utilisée.

*\*Pour les panneaux : la police utilisée doit être de type standard, d'un grand corps de police. Elle est homogène sur l'ensemble des panneaux. Le contraste de couleur est élevé (textes en noir sur fond blanc par exemple). Les textes sont simples (1 seul message = 1 seul mot si possible), les pictos utilisés sont simples et compréhensibles*

**L'entrée et la sortie sont repérables et identifiées**

Si le bâtiment est très vaste, prévoir une signalétique directionnelle

**En savoir +** : Annexe - Fiche « signalétique – UNAPEI »

##### PRESENTATION DE LA DOCUMENTATION DANS L'ESPACE ACCUEIL

La documentation doit être présentée de **manière claire**, facilement repérable et compréhensible :

- par **secteur géographique** (**simplifié** : campagne, mer, montagne, ville...)
- **ou par thématique** (par activité)

**Des pictos sont recommandés pour signaler les différentes thématiques** (téléchargeables ici : <http://www.ot-herault.com/pros/pictogrammes> )



##### SANITAIRES :



Si l'OT dispose de WC publics, ceux-ci sont **clairement signalés** (picto).



## AMENAGEMENTS SPECIFIQUES POUR L'HANDICAP AUDITIF

### La boucle magnétique :

- Pour les personnes malentendantes porteuses ou non d'un appareil auditif, **un dispositif d'aide à l'audition est obligatoire pour le comptoir d'accueil : la boucle magnétique :**
- La boucle est **clairement signalée** : le pictogramme « oreille barrée » est **positionné à un endroit bien visible depuis l'entrée** avec la boucle magnétique à proximité (le plus visible : apposer le picto sur la porte d'entrée et sur la banque d'accueil)
- La boucle est **toujours prête à l'emploi** (chargée)
- L'ensemble du personnel sait l'utiliser**
- La boucle est **proposée aux personnes mais n'est pas imposée**



- Si les locaux disposent d'une **salle de réunion**, celle-ci doit être équipée d'un **amplificateur de boucle magnétique ou d'une bande magnétique** (équipement spécifique sur mesure, selon la taille de la salle). L'équipement est alors clairement signalé par le pictogramme correspondant, à l'entrée de la salle et sur l'annonce de la réunion (invitation par mail ou courrier).

### Papier et stylos à disposition :

- Du papier et des stylos sont mis à disposition si besoin. En effet, la conversation écrite peut être plus rassurante pour une personne malentendante.

→ **Disposer du papier et des stylos à proximité du picto « oreille barrée ».**

### Fax et accès Internet mis à disposition

- Le fax et l'accès Internet sont mis à la disposition de ce type de clientèle afin de lui permettre d'accéder aux renseignements touristiques (comme une réservation ou un complément d'information...).

→ **Indiquer clairement que ce service est proposé (« Wifi/Internet disponible », « fax disponible »), à proximité du picto « oreille barrée ».**

### Les annonces faites ou les films présentés à l'OT

- Ils (elles) sont complété(e)s par des **annonces visuelles ou des sous-titrages.**

### Alarme visuelle incendie

- Selon la catégorie d'ERP dans laquelle se situe l'OT, une alarme incendie sonore est obligatoire. Si l'OT dispose d'une alarme sonore, celle-ci doit être doublée par **un flash visuel.**

### 3) LA LABELLISATION DE L'OT : LES CRITERES FONDAMENTAUX D'ACCESSIBILITE

#### 3.5 L'handicap visuel



##### CHEMINEMENT DU STATIONNEMENT OU DE L'ARRET DE BUS



Critère de confort facultatif (selon situation des locaux) :

Le cheminement doit être bien **délimité** : **présence d'un revêtement podo tactile continu ou présence continue d'un muret sur le côté** (à étudier au cas par cas, selon la proximité de l'arrêt de bus le plus proche par exemple).



Critère de confort facultatif (selon situation des locaux) :

Le revêtement podo tactile, ou chasse roue ou un muret doivent être **d'une couleur contrastée de 70% avec le sol**. S'il y a des plots sur le chemin, ils doivent être **d'une hauteur minimale de 90 cm**.



Critère de confort facultatif (selon situation des locaux) :

Un **boîtier sonore** permettant de guider les personnes jusqu'à l'office de tourisme peut être nécessaire (à étudier au cas par cas). Ce boîtier est sur la façade de l'OT. Il est activé par les personnes malvoyantes. Il leur indique comment se rendre à l'OT, en précisant les obstacles éventuels et les horaires d'ouvertures de l'OT.

S'il y a une **rupture de niveau**, **le nez de marche isolé doit être contrasté en couleur (70%)** pour être bien repérable.

##### Escalier :

S'il y a plus de trois marches, il doit y avoir une **main courante** qui est **contrastée en couleur**.

La **main courante** doit être **située à 80cm** de hauteur, elle commence **avant la première marche et se termine après la dernière (environ 30 cm)**.

Les **nez de marche** doivent être de **couleur contrastée et anti-dérapants**.

Première et dernière contremarche : elle doivent disposer d'une bande contrastée de **10 cm de hauteur**

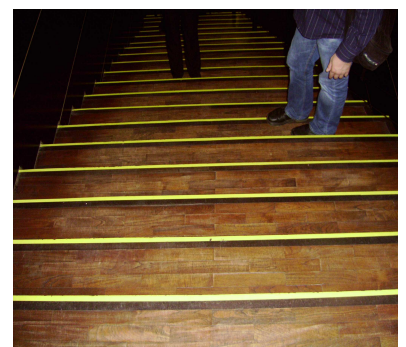
Un changement de texture du sol doit être présent avant la descente de l'escalier.



Bande contrastée 1<sup>ère</sup> et dernière contremarche



Changement de texture au sol



Marches contrastées

### **L'entrée doit être facilement repérable et identifiable :**

- Enseigne office de tourisme doit être bien visible et lisible, elle doit attirer l'œil
- Si la porte d'entrée est vitrée, il faut la sécuriser grâce à des bandes de vigilance colorées, de **5 cm de large à deux hauteurs différentes (à 1m10 et 1m60 du sol)**.
- En cas d'inaccessibilité de l'OT (dérogation), l'entrée peut avoir un bouton d'appel extérieur avec interphone qui doit être bien identifiable.

### **A L'INTERIEUR DE L'OFFICE :**

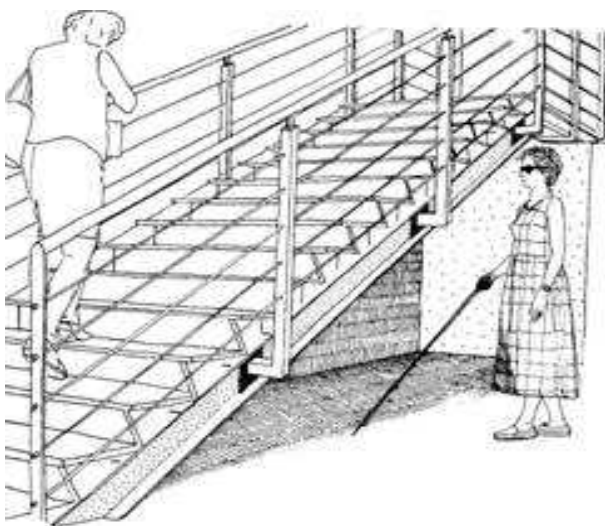
- Autoriser **les chiens guides** à accompagner leur maître, proposer un bol d'eau si besoin.

#### **Le cheminement dans l'OT :**

- Le cheminement doit être **non glissant et sans rupture de niveau**.
- Une **bande de guidage au sol** peut être utile selon la configuration des lieux (si le comptoir est éloigné de la porte d'entrée, si le local est grand...)
- Si **rupture de niveau** cf page 16
- Si **escalier** dans l'OT, cf page 16
- Si **baies vitrées intérieures**, cf page 16 (bandes de vigilance contrastées)
- Le **comptoir d'accueil doit être dégagé de tout obstacle**, tout comme dans l'ensemble de l'OTSI.
- Pour les **obstacles en hauteur**, il est impératif de **neutraliser la zone** en **matérialisant l'obstacle au sol** (cet aménagement doit être plus haut qu'une marche pour éviter une confusion lors de la détection avec la canne).



#### **EXEMPLES DE ZONES NON NEUTRALISEES :**



*Dans les 2 cas, la personne risque de se cogner car sa canne ne détectera pas l'obstacle situé en hauteur. Il convient donc de neutraliser ces 2 zones. Pour le présentoir (image de droite), l'ajout d'une barre horizontale fixée en bas du présentoir, par exemple, permettrait de neutraliser la zone.*

### **L'éclairage :**

L'éclairage à l'intérieur doit être **semi-direct** afin d'éviter l'éblouissement que causent les éclairages directs. Il ne doit pas non plus dégager de la chaleur, ce qui présenterait un risque de brûlure. **150 lux minimum (continu et homogène).**

### **La signalétique :**

En ce qui concerne la signalétique, pour offrir un meilleur confort visuel, elle doit présenter des **contrastes de couleur de minimum 70%** (entre le panneau et le support, le panneau et l'inscription...).

La signalétique doit permettre une distance de lecture comprise entre 5 et 25cm (il faut que la personne puisse s'approcher de l'information).

### **Documentation présentée dans l'espace accueil :**

La documentation doit être présentée de manière **claire, facilement repérable et compréhensible**, par secteur géographique ou thématique, dans un espace dédié.

### **LES SANITAIRES :**

Si l'OT dispose de WC publics, il faut que ceux-ci soient **adaptés\*** et donc accessibles à tous.

Sinon, repérer et indiquer les toilettes aménagées les plus proches.

\* Pour les sanitaires **adaptés**, les équipements ne doivent pas être à hauteur du visage ; l'interrupteur, le bouton de la chasse d'eau et la lunette des WC doivent être de couleur contrastée par rapport à leur support.

### **DOCUMENTATION EDITEE PAR L'OT**

Un **plan de la ville agrandi et contrasté en couleur doit être proposé**

La **documentation créée par l'OT** sur la présentation de sa destination doit être **proposée en caractères agrandis (police 16). Prévoir quelques exemplaires.**

La documentation créée par l'OT sur la présentation de sa destination doit être proposée en **braille (en 3 exemplaires minimum).**

Il s'agit de communiquer les informations principales sur la destination (éviter les informations qui nécessitent des mises à jour régulières)

Mettre à disposition des personnes un **dictaphone**



#### **Critère de confort facultatif (selon situation des locaux) :**

Un walkman (ou MP3) peut être proposé à l'accueil avec dedans des informations enregistrées et régulièrement mises à jour  
(le contenu concerne les sites, les lieux touristiques, hébergements...).

## DEMANDE DE LABEL TOURISME ET HANDICAP

### Pré-requis (cocher les cases concernant votre OT):

- L'organe décisionnaire de l'office de tourisme (Conseil d'Administration, Comité de Direction, Conseil d'Exploitation) s'est engagé dans la démarche de labellisation tourisme et handicap (transmettre la copie de la délibération)
- Le représentant légal s'engage à signer et à transmettre les différents documents administratifs nécessaires à la demande de labellisation
- L'office de tourisme a désigné un(e) référent(e) tourisme et handicap
- Le (la) référent(e) tourisme et handicap a suivi au minimum la formation de 2 jours « Accueil des personnes en situation d'handicap »
- L'office de tourisme a mis en œuvre les éléments nécessaires à sa labellisation : aménagements, recensement de l'offre et services adaptés, sensibilisation de l'ensemble du personnel
- Une commission d'accessibilité existe au sein de la commune/communauté de communes ou d'agglomération. L'office de tourisme est membre de cette commission.

### IDENTITE :

Office de tourisme :

Adresse :

Tel :

Fax :

Mail :

Site Internet :

Nom, prénom, fonction du représentant légal :

Nom et prénom du (de la) référent(e) qualité Tourisme & Handicap :

### DEMANDE DE LABEL :

Handicap auditif     Handicap mental     Handicap moteur     Handicap visuel

Fait à

Le

Nom, prénom et signature du représentant légal :

### A retourner à la FDOTSI de l'Hérault

La demande de labellisation sera ensuite transmise au service Labellisation de l'ADT Hérault Tourisme

ADT Hérault Tourisme  
Maison du tourisme – avenue des Moulins  
34184 Montpellier cedex 4  
[www.herault-tourisme.com](http://www.herault-tourisme.com) - [contact@herault-tourisme.com](mailto:contact@herault-tourisme.com)  
jacques Patri : 04 67 67 70 93

FDOTSI de l'Hérault  
Maison du tourisme – avenue des Moulins  
34184 Montpellier cedex 4  
[www.ot-herault.com/pros](http://www.ot-herault.com/pros) - [fdotsi34@gmail.com](mailto:fdotsi34@gmail.com)  
Lucie Vincent : 04 67 67 71 22

**LES OUTILS OU CONTACTS POUR LES AMENAGEMENTS SPECIFIQUES**  
**LISTE NON EXHAUSTIVE DE FOURNISSEURS**

**Pour l'aménagement auditif :**

---

➤ Alarme visuelle, boucle magnétique, coussin et réveil vibrant, sonnette visuelle....  
Société Surdicité [www.surdicite.fr](http://www.surdicite.fr)

SMS Audio Electronique Sarl [Internet : www.humantechnik.com](http://www.humantechnik.com)

**Pour l'aménagement visuel :**

---

➤ Pour visite conseil technique & formation:

Association Cap Horizon [cap.horizon5@free.fr](mailto:cap.horizon5@free.fr)

➤ Pour les matériaux tactiles sur mesure : **Traduction textes en braille, Verrues**, pour repérage de la télécommande, touches téléphoniques, **Butées** pour repérage des boutons de cuisine, machine à laver etc... Les **Dymos**, pour repérage ascenseur, porte clé etc. **Etiquettes adhésives** pour indication des portes de chambre, des wc etc.... ou **les Plaquettes adhésive** pour repérage des entrées de salle des fiches d'horaire, des panneaux de signalétique.

Association « Produc Braille » <http://produc-braille.asso-web.com>

➤ Feux Parlants, Boîtier sonore, bandes de guidage :  
Ensemble composé d'un émetteur radio miniature à disposition de la personne, qui commande un récepteur installé à l'intérieur, délivrant un message vocal indiquant la couleur du feu piéton et le nom de la rue à traverser

EO Guidage – E.D.P.S. <http://eo-guidage.com>

Société URTEC (boîtier sonore) <http://www.urtech.net>

## **Pour l'aménagement moteur :**

---

- Les matériels de Sport et de Loisir adaptés :  
Ski-loisir G.M.S., La Joëlette pour découvrir la nature, le Fauteuil de plage J.O.B., le handbike, la troisième roue etc.... :

Equip'Handi [www.equip-handi.com](http://www.equip-handi.com)

Spokes n' Motion [www.spokesnmotion.com](http://www.spokesnmotion.com)

FREE SPIRIT <http://www.freespirit.fr>

- Matériel de plage :  
Le Tiralo

CAT l'Ensoleillade [www.tiralo.org](http://www.tiralo.org)

- Rampes d'accès en fibre de verre ou en carbone :

FREE SPIRIT <http://www.freespirit.fr>

- Appareils Sanitaires adaptés :  
(En cas de problème rencontré avec les tuyaux d'évacuation d'eau au sol et qu'un siphon au sol n'est pas possible)

SEREP [www.serep-sa.com](http://www.serep-sa.com)

- Une adresse Internet bien utile pour l'achat d'équipements WC, salle d'eau/bain et idées d'aménagement (H Moteur):  
<http://www.sogeprove.com/>

## **LEXIQUE**

**Rupture de niveau** : Qualifie une différence de niveaux entre deux zones en palier. Le franchissement du dénivelé doit se faire par un plan incliné dont la pente doit être inférieure à 5 % et, lorsqu'elle dépasse 4 % un palier de repos de 140cm de long est nécessaire tous les 10m.

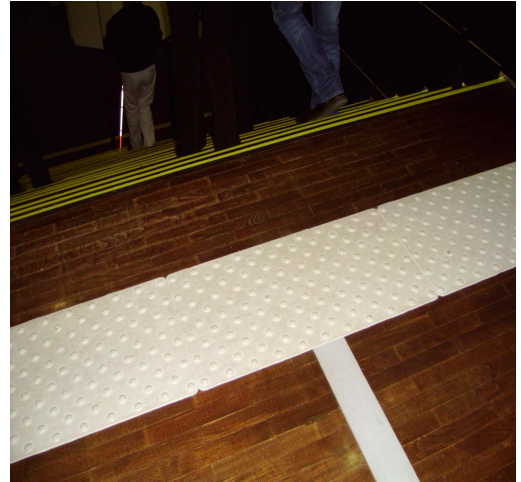
**Bande contrastée en relief** : Cette bande est placée avant la première marche à la descente d'un escalier ou de marches isolées. Un changement de revêtement au sol ou une bande podo tactile alerte la personne déficiente visuelle. La texture ou le relief est détecté avec la canne par les personnes aveugles et le contraste facilite le repérage des marches pour les personnes malvoyantes.

Si un site décide d'implanter des bandes d'éveil de vigilance en haut des escaliers, il doit équiper tous les escaliers de façon cohérente et homogène.

La bande d'éveil de vigilance est une surface tactile qui alerte d'un danger. La norme AFNOR NF 98-351 de février 1989 définit les dispositifs podo tactiles au sol d'éveil de vigilance pour les personnes aveugles ou malvoyantes.

Les quais ferroviaires sont munis sur toute leur longueur d'un dispositif d'éveil de vigilance conformément à la norme AFNOR NF P 98-351.

Sur les trottoirs, un revêtement de sol différencié doit être prévu au droit des bateaux afin de matérialiser les traversées piétonnes (y compris en chaussées relevées) pour en avertir les personnes non voyantes.



↑ *Bande d'éveil de vigilance podo tactile*

**Nez de marche de couleur contrastée** : Le nez des marches doit être contrasté afin d'être visible (code de la construction de l'habitation) pour aider les personnes mal voyantes ou à mobilité réduite à les détecter à la descente.

La bande de visibilité du nez de marche peut être incrustée dans le matériau, collée ou constituée par une baguette d'angle comportant un seuil antidérapant.

**La position « T »** : Certains appareils auditifs individuels possèdent un interrupteur que l'on peut placer sur une position repérée « T ». Celle-ci permet de capter la fréquence radio, donc d'écouter sans être perturbée la personne derrière un guichet ou les acteurs dans une salle de spectacles. Un logo adéquat « oreille et la lettre T » apposé sur le guichet ou à l'entrée de la salle de spectacles informe les personnes appareillées sur la présence de cet équipement.

**Transfert** : désigne le passage d'une personne de ou vers son fauteuil roulant. Le sens du transfert vers une cuvette de WC qualifie le sens de déplacement depuis le fauteuil roulant, placé latéralement, vers la cuvette.

**Boîtier sonore** : Ce système permet de diffuser un message auprès des personnes non voyantes sur les horaires d'ouverture de l'OTSI, les festivités, repères directionnels pour arriver à la banque d'accueil et autres informations touristiques