

PROCEDURE DE RECENSEMENT DES EQUIPEMENTS ET SERVICES ACCESSIBLES EN OFFICE DE TOURISME

Préambule : Afin d'assurer au mieux une mission de « conseiller en séjour », il paraît nécessaire de définir les outils permettant une bonne connaissance de l'environnement accessible.

Par ailleurs, tout le personnel d'accueil sera formé ou sensibilisé à la mise en pratique d'une réponse personnalisée, tant en réponse téléphonique qu'en situation d'accueil comptoir.

1. **Prise de contact avec les associations locales de personnes handicapées pour examiner les recensements déjà effectués et les associer à l'évaluation des services suivants :**

- poste et principales boîtes aux lettres
- mairie
- gare, le cas échéant
- transports
- distributeur automatique de billets
- toilettes publiques signalisées comme accessibles (présence du pictogramme)
- connexion internet mise à disposition du public.

2. **En l'absence d'associations locales, repérer les critères empêchant complètement l'accessibilité aux services listés ci-dessus, comme :**

Handicap moteur

- pente de plus de 5%
- présence de marche(s)
- largeur de porte inférieure à 0,80 m
- hauteur de guichet supérieure à 1,30 m (distributeur automatique de billets)
- hauteur table (connexion internet) inférieure à 0,70 m (passage jambes)

Handicap visuel (dans le cas d'une personne non accompagnée)

- obstacles à hauteur du visage

Handicap auditif et mental :

- impossibilité de prévenir le service où souhaite se rendre la personne handicapée de façon à ce que le meilleur accueil lui soit réservé.

3. Repérer les itinéraires conduisant aux services, depuis l'office de tourisme, selon les critères rédhibitoires mentionnés ci-dessus

4. Tenir à jour les documents suivants :

- liste des équipements et prestations labellisées tourisme et handicap
- liste d'associations locales de personnes handicapées
- guides sur lieux accessibles (par exemple : petit fûté accessible)
- sites internet sur lieux accessibles

www.franceguide.com

www.petitfute.com

www.handiplage.fr : Entrer dans le site et rechercher le guide Handilong

www.guide-accessible.com

www.tourisme-handicap.org

www.tiralo.org

www.ancv.com

www.tourmagazine.fr

www.consom-acteur.com

5. Définir des itinéraires de visite de la ville adaptés aux personnes handicapées moteur et visuel (si visite de ville justifiée)