



 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

REGISTRE D'ACCESSIBILITÉ

OFFICE DE TOURISME DE BANDOL



S O M M A I R E

- **Fiche synthèse**
- **Accéder à l'Office de Tourisme**
- **L'espace d'accueil**
- **La garantie d'un bon accueil**
- **La documentation touristique**
- **Annexes**
- **Nous contacter**



Accéder à l'Office de Tourisme

- L'ensemble de notre bâtiment est accessible aux personnes en situation de handicap.
- Vous trouverez 2 places de parking situées côté rue, derrière notre office à 50 mètres.
- Un sanitaire adapté est installé à proximité.
- Le cheminement depuis la rue vers l'entrée de l'Office de Tourisme est facilité car il est de plain-pied.



Place de parking 1



Place de parking 2 et cheminement vers l'entrée en passant sur la gauche après le passage piétons.



Longer le bâtiment puis tourner à droite...



Longer de nouveau jusqu'au parvis



Entrée visiteurs de l'office de Tourisme (accès de plain-pied dans le hall)





**Pour les personnes à
mobilité réduite, l'accès est également possible depuis le
quai
côté boulodrome
en empruntant la pente**



L'espace d'accueil

Dans l'espace accueil, nous avons fait plusieurs aménagements :

- un comptoir surbaissé accessible aux PMR, situé à gauche en rentrant dans le hall, muni d'une boucle magnétique pour les personnes malentendantes et les personnes appareillées.
- Des écrans de promotion d'activités touristiques ou d'événements. Le son est indiqué coupé pour ne pas gêner les personnes appareillées.
- Une signalétique adaptée sur nos présentoirs de documentation et sur ceux de nos objets boutique pour les handicaps visuel et mental.
- Des bandes de guidage ont été apposées sur nos portes d'entrée coulissantes pour le handicap visuel.
- Un éclairage adapté met en évidence nos produits ainsi que notre documentation.



La garantie d'un bon accueil

- L'office de Tourisme est labellisé Tourisme & Handicap depuis 2015.
- Le personnel d'accueil est sensibilisé à l'accueil des personnes en situation de handicap.
- Nos services proposés concernent les 4 handicaps : auditif, mental, moteur ou visuel.
- Nous vous garantissons un accueil personnalisé et bienveillant, conforme aux critères qualité de notre charte.
- Nous mettons tout en œuvre pour faciliter votre séjour et restons à votre écoute.
- Nous sommes ouverts 362 jours par an sans interruption chaque jour de la semaine.
- Nous nous engageons à analyser vos retours afin d'être en constante amélioration de la qualité d'accueil en interne.
- Nous recueillons et prenons en compte vos avis sur notre Office de Tourisme et sur la Destination.
- Un contrôle régulier est effectué par des évaluateurs formés et spécialisés lors du renouvellement du label Tourisme & Handicap.

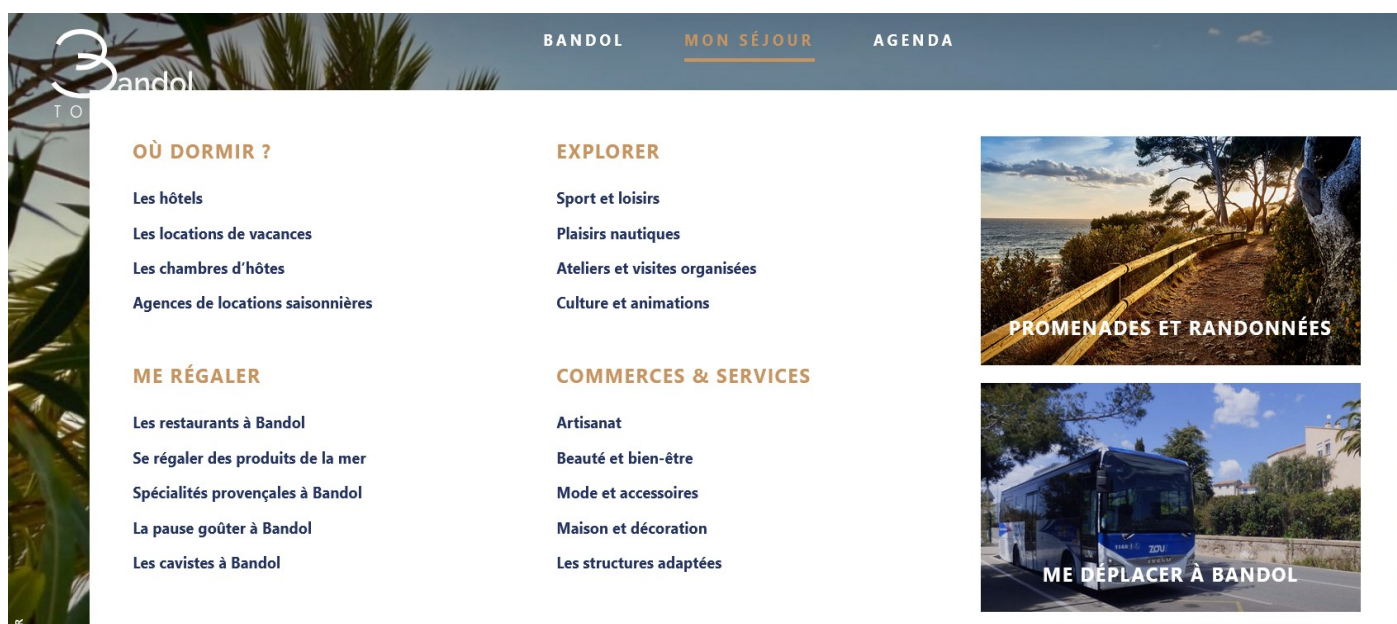


La documentation touristique

- Nos présentoirs de documentation comportent différents pictogrammes permettant d'identifier les thèmes (Activités touristiques, Informations locales, Culture et Patrimoine, Loisirs, Événements...)
- Les prestataires dont les activités sont accessibles « Tourisme & Handicap » sont mis en évidence.
- **Un dépliant « Les structures adaptées » est disponible sur simple demande.**
- Il regroupe nos lieux de restauration, les activités à Bandol et aux alentours ainsi que les moyens de transport.
- Ces informations sont consultables également via notre site officiel Bandoltourisme.fr depuis le menu de la page d'accueil :

→ ***Mon Séjour : Commerces & Services***

→ ***« Les Structures Adaptées ».***



Annexes

- **Plaquette informative**
- **Décision d'attribution du droit d'usage de la marque Tourisme & Handicap**
- **Engagement de la Direction**
- **Attestation de formation**



Plaquette informative

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



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

Accueil des personnes malentendantes / sourdes

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 déchiffrement et la mémorisation des informations orales et sonores ;

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, CDCE, CFPSAA, CGAD, CGPME, FCD, SYNHORCAI, UMIH, UNAPEI.*

Nous contacter

Par téléphone au 04 94 29 41 35

Par e-mail à :

bandoltourisme@bandoltourisme.fr

Via le formulaire de contact de notre site officiel

<https://www.bandoltourisme.fr/mon-sejour/loffice-de-tourisme/contact/>

ou en utilisant 2 mots clés dans le moteur de recherche internet :

bandoltourisme contact

par courrier à l'adresse :

**Office de Tourisme de Bandol
3, Allées Alfred Vivien
83150 Bandol**





**MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE,
DES FINANCES
ET DE LA RELANCE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Marque d'État Tourisme & Handicap :

Acte d'engagement du prestataire



Désignation de l'établissement : OFFICE DE TOURISME DE BANDO
Établissement Public Intercommunal & Commercial
Nom de l'établissement : OFFICE DE TOURISME
Adresse complète : 3, Allées Juvénat
Nom et fonction du représentant légal : Bernard Rabreau
N° SIRET : 82209581600010

Le numéro SIRET est composé de 14 chiffres : Système d'identification du Répertoire des Entreprises (SIREN) + Numéro Interne de Classement (NIC)

Si vous n'avez pas de SIRET, merci d'indiquer :

La raison sociale :

La date de naissance du représentant légal (JJ/MM/AAAA)
12 / 01 / 1970

(Ci-après le « CANDIDAT »)

Le CANDIDAT déclare avoir pris connaissance des documents contractuels de la marque T&H et s'engage à les respecter, notamment :

- le règlement d'usage de la marque TOURISME & HANDICAP publié au BOPI2020-51-18122020,
- les cahiers des charges de la marque TOURISME & HANDICAP en vigueur,
- la charte graphique de la marque TOURISME & HANDICAP en vigueur,
- le présent acte d'engagement doit être cosigné par le responsable légal et les gestionnaires du site et de l'entretien, si la gestion du site a été déléguée.

Par ailleurs le CANDIDAT déclare sur l'honneur :

- qu'il est conforme à la loi relative à sa filière professionnelle y compris en termes d'accessibilité,
- qu'il se conformera aux évolutions de la réglementation,
- qu'aucune procédure relative à une infraction réglementaire n'est en cours,

- qu'il mettra en œuvre tout moyen pour faire connaître et promouvoir la marque T&H, notamment en affichant les pictogrammes obtenus sur la documentation et les supports de promotion, conformément à la charte graphique.

Le CANDIDAT déclare être informé :

- que le droit d'usage des pictogrammes de la marque TOURISME & HANDICAP qui lui sera attribué est valable pour une durée de 5 ans à partir de la date de notification,
- que le Ministère chargé du Tourisme peut déclencher un contrôle à tout moment pour vérifier la conformité du CANDIDAT, se mettre en contact directement avec les évaluateurs, et lui demander des documents complémentaires qu'il s'engage à fournir,
- qu'il s'engage à cesser tout usage de la marque TOURISME & HANDICAP dès lors que lui aura été notifié le retrait de l'autorisation pour quelle cause que ce soit, dans les conditions prévues au règlement d'usage,
- qu'il peut afficher une plaque en location auprès de l'Association Tourisme et Handicaps.

Fait à : *Baudel*

Le : *25/11/2021*

Signature du représentant légal
(et éventuellement du gestionnaire) :

