

Fiche 1.5 - Accueil des personnes en situation de handicap dans les Offices de Tourisme & Syndicats d'Initiative

Charte d'action

Pour engager une réelle politique d'accueil des personnes handicapées, les porteurs des politiques culturelles & de loisirs peuvent encourager et soutenir les responsables des OTSI pour :

Rendre accessibles le cadre bâti et les équipements :

- Prendre en compte les spécificités des besoins des personnes handicapées dans tous les projets de construction ou travaux d'aménagement de l'OTSI. Ces besoins touchent les abords (emplacements GIG GIC, voirie), les espaces d'accueil, la signalétique, les circulations horizontales et verticales, les espaces d'exposition, les mobiliers de présentation des documents.

Rendre accessible l'offre d'information :

- Proposer un accueil adapté aux besoins des touristes handicapés : mise à disposition d'un point de repos proche de la banque d'accueil, systèmes d'amplification du son (amplificateurs, boucle magnétique), accueil en langue des signes, ...
- Disposer d'une information fiable sur l'accessibilité de l'offre touristique de la Ville (répondant notamment au Label Tourisme et Handicap)
- Proposer des supports d'information adaptés aux besoins des touristes handicapés : documents en caractères agrandis, documents sonores, sites Internet permettant une utilisation par des personnes déficientes visuelles, ...

Rendre accessible l'offre touristique :

- Parcours historiques en visite libre : prévoir des circuits facilement carrossables, de plain pied, évitant tout danger (route, précipices, foules, ...), aménager des pupitres et panneaux d'information en caractères agrandis, associés à des images facilement compréhensibles, cartels en relief ou maquettes tactiles de monuments et mettre à disposition des audioguides, ou documents de visite adaptés, ...
- Pour les visites commentées :
 - Faciliter la prise en compte des besoins des personnes handicapées dans les groupes de visiteurs valides : aménagement de points de repos, mise à disposition de notices de visite ou de vidéoguides, approches interactives, utilisation de véhicules adaptés (petits trains, tandems, ...), ...
 - Mettre en place des visites adaptées spécifiques pour des groupes de personnes handicapées lorsque les visites habituelles sont insuffisamment adaptées : visites en langue des signes, visites tactiles, circuits de visites spécifiques, visites thématiques spécifiques pour des personnes handicapées mentales, ...
- Communiquer sur les offres touristiques adaptées sur les supports d'information habituels

Structurer la politique d'établissement :

- Former et sensibiliser le personnel (administratif, accueil, guides conférenciers, vacataires) à l'accueil et la médiation adaptée pour les personnes handicapées.
- Nomination d'une personne référente sur l'accueil des personnes en situation de handicap au sein de l'OTSI. Cette personne serait nommée parmi les personnels déjà en place et aura pour mission de faciliter la prise en compte des besoins des personnes handicapées par l'ensemble des équipes.
- S'appuyer sur le dispositif Tourisme et Handicap pour sensibiliser et mobiliser les prestataires touristiques sur leur territoire sur des projets communs.

Exemples d'expériences

pour plus
d'infos ...

- Quelques publications...

Tourisme et Loisirs adaptés en Rhône Alpes : le guide des porteurs de projets – Les Carnets de la MITRA n°4. Un livret destiné aux porteurs de projets rhonalpains (voir des sites Internet)

Guide d'accueil des personnes à besoins spécifiques - CRT Picardie / UDOTSI de l'Aisne
Guide gratuit à destination des professionnels du tourisme picards.
udotsi@wanadoo.fr
jean-luc.verbrugghe@picardietourisme.com

Tourisme et handicap
"Réussir l'accueil" pour la mise en accessibilité des prestations touristiques
Un guide de savoir-faire
ODIT France , 40 euros

- Quelques sites Internet...

www.cemaforre.asso.fr

www.tourisme-handicaps.org

www.crt-mitra.com

www.odit-france.fr

www.braille-culture.com

www.bourges.fr

<http://tourisme.mairie-metz.fr>

www.chambéry-tourisme.com

www.caphorizon.org

www.franceguide.com

✓ OTSI de Bourges (18000 - Bourges)

• Réalisation d'un plan d'accessibilité de la ville et organisation de journées spécifiques pour les personnes en fauteuil roulant. Information : 02 48 23 02 60 - Fax. 02 48 23 02 69

✓ OTSI de Grenoble (38000 - Grenoble)

• Mise en place de territoire adapté. Information : Vincent de Taillandier - @ : visitesguidees@grenoble-isere.info

✓ OTSI d'Angers (49000 - Angers)

• Formation du personnel et mobilisation des acteurs locaux. www.angers-tourisme.com - @: accueil@angers-tourisme.com

✓ OTSI de Metz (57000 - Metz)

• Circuits adaptés pour des visiteurs déficients visuels et en fauteuil roulant, Handi visites
Information Metz : 03 87 55 53 76 - Fax. 03 87 36 59 43

✓ OTSI de Chambéry (73000 - Chambéry)

• Circuits adaptés pour des visiteurs déficients visuels.
Information Chambéry : 04 79 33 42 47 - Fax. 04 79 75 07 79