

Fiche conseil Espaces d'accueil



- La signalétique doit comporter un pictogramme + un mot / (1^{ère} lettre en Majuscule et le reste du mot en minuscules). **Voir la fiche conseil des normes de la signalétique.**

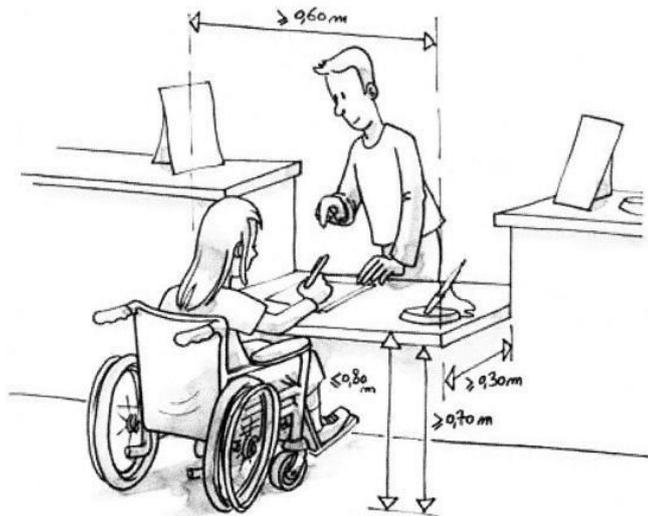


- **Pour tout ERP de la catégorie 1 à 4 : Le personnel doit être formé à l'accueil des personnes en situation de handicap. Pour l'obtention de la Marque Tourisme et Handicap : Pour les ERP de catégorie 5 : Au moins une personne de l'équipe doit être formée et doit former les membres de l'équipe.**

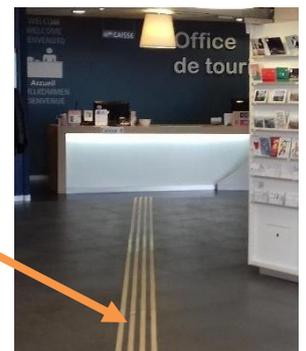


- **Les guichets d'accueil doivent présenter les dimensions suivantes :**
 - Hauteur mini : 70 cm (pour pouvoir passer les jambes)
 - Hauteur maxi : 80 cm
 - Profondeur mini : 30 cm
 - Largeur mini : 60 cm

✦ Il est recommandé de proposer des profondeurs de confort supérieures : entre 45 cm et 50 cm au lieu de 30 cm.



- **Le comptoir doit être libre d'utilisation (sans documents, présentoirs, plantes...)**
- **Si le comptoir d'accueil est situé à + de 5 mètres de l'entrée et n'est pas en face, il faut rajouter une bande de guidage (largeur mini de 10 cm et en relief)**





- Une boucle magnétique doit être placée sur le comptoir d'accueil + pictogramme de l'oreille barrée avec le T doit être affiché en façade ou sur la porte.



OU



ET



✦ Obtenir un devis pour une boucle magnétique : [Fournisseur de la CHN : SurdiciTé](#)

- L'éclairage au-dessus du guichet d'accueil devra être renforcé pour faciliter la lecture labiale.

L'affichage :



- Les informations suivantes doivent être affichées en grands caractères et en version simplifiée dès l'entrée du site :
 - Les numéros d'appel d'urgence
 - Les horaires d'ouverture
 - Les documents d'informations ou consignes internes

Pour obtenir des exemples de documents réalisés en FALC : [Voir le site internet de la CHN](#)



- Les pictogrammes suivants doivent être rajoutés à l'affichage :
 - Chiens d'assistance et chiens guide acceptés (*Si vous n'accueillez pas les chiens*)
 - Oreille barrée : pour indiquer que vos sanitaires sont équipés de flashes lumineux
 - Oreille barrée avec le T : pour indiquer que le site est équipé d'une boucle magnétique



Les documents :



Tous ces documents seront mis à disposition dans un présentoir ou dans un dossier sur le comptoir surbaissé.

- Un recensement de l'offre touristique locale adaptée est obligatoire :
 - L'identification et la connaissance de la marque « Tourisme & Handicap »,
 - Des prestations marquées Tourisme et Handicap,
 - Des services publics **adaptés** (*poste, mairie, toilettes, les transports, commerces, itinéraires piétons sonorisés et places de stationnement adaptées...*) ainsi que
 - Les associations représentant les personnes en situation de handicap.

**Attention à l'utilisation du pictogramme Fauteuil sur vos supports.
Celui-ci indique que le site est censé être entièrement accessible au handicap moteur
alors que la loi exige l'accessibilité aux 4 handicaps.
En tant que professionnels, vous êtes responsables de l'information transmise
donc assurez-vous que le site soit bien accessible.**



- Une documentation doit être disponible en en grands caractères (*type Arial, corps minimum 16*) – Vous pouvez y insérer des photos.
- L'information pérenne (*descriptif historique, document générique...*) doit être proposée en « braille intégral ».

- Faire une présentation générale du territoire ou du site sur support audio (fichier mp3 ou autre format) téléchargeable sur le site internet ou sur place. (Durée maximum : 5 minutes)



- Une documentation doit être disponible en version Facile A Lire et à Comprendre (Voir le guide du FALC) – Sur la page de couverture : Mettre le logo du FALC si le document a été certifié sinon on utilisera le terme « Français simplifié » et dans ce cas on utilise le pictogramme du handicap mental.

Pour obtenir des exemples de documents réalisés en FALC : [Voir le site internet de la CHN](#)

- S'ils sont plastifiés, il ne doit pas y avoir de reflets ni d'éblouissements. Utiliser des feuilles mates. 
- Si la documentation est disposée sur des présentoirs, ceux-ci devront offrir différentes hauteurs entre 40 cm et 1,30 m 
- La distance entre les présentoirs ou meubles devra être d'au moins 90 cm
- Tous ces documents doivent être mis à disposition sur le comptoir d'accueil et identifiés avec le pictogramme du handicap correspondant au support



Si vous avez une tablette numérique ces documents peuvent être intégrés à la tablette.

Le site internet :



- Faire une rubrique « Accessibilité » avec toutes les informations utiles :
 - Indiquer tous vos aménagements et équipements par type de handicap (Afficher les pictogrammes)
 - Préciser les coordonnées du référent Accessibilité avec Téléphone + mail direct.
 - Préciser les places de stationnement les plus proches avec la distance en mètres jusqu'à l'entrée.
 - Préciser l'accès pour se rendre des parkings à l'entrée du site
 - Indiquer la présence de sanitaires. Si le site n'en a pas, il faut indiquer les sanitaires accessibles les plus proches avec la distance en mètres depuis le site.
 - Mettre tous les documents adaptés en téléchargement (Informations ou guide en FALC si certification sinon Français simplifié, grands caractères, plan simplifié, horaires en version simplifiée...)
- Pour les documents destinés au handicap visuel : les mettre en version word, car les lecteurs de contenus ne peuvent pas lire certains PDF.**
- Mettre le support audio de présentation générale du site en téléchargement
 - Toute information utile à l'accessibilité devra être précisée. Exemples : ascenseur en panne, si certains espaces ne sont pas accessibles, tarif préférentiel...

Une fois labélisé :

- Le pictogramme de la Marque Tourisme et Handicap (Attention : il s'agit bien d'une Marque et non plus d'un label). Vous pouvez donner l'année d'obtention et dire que c'est valable 5 ans.
- Préciser les pictogrammes obtenus

Voici quelques exemples de sites internet adaptés :

www.ot-villedieu.fr

www.quibervillesurmer-auffay-tourisme.com

www.fracnormandiecaen.fr

www.musee-des-sapeurs-pompiers-de-france

Les différents espaces :



- Les indiquer avec une signalétique adaptée (1 pictogramme + 1 mot : 1^{ère} lettre en majuscule et le reste en minuscules)



- Si certains accès sont réservés au personnel, les indiquer :



L'espace boutique :



- Les prix doivent être indiqués en grands caractères et inclinés pour être visibles du public.
 - ✦ S'ils sont plastifiés, utiliser des feuilles mates pour ne pas avoir de reflets
 - ✦ Les prix peuvent être repris sur une affichette en grands caractères et placés à une hauteur comprise entre 90 cm et 1.30 m.

Cartes postales
1€



Les zones d'assises :

- Une ou plusieurs zone(s) d'assises doit/doivent être mise(s) à disposition afin de permettre aux personnes en situation de handicap de se reposer.
 - Hauteur d'assise : entre 45 cm et 50 cm
 - Largeur et profondeur d'assise mini : 50 cm



Cette fiche conseil prend en compte la réglementation avec les critères complémentaires de la Marque Tourisme et Handicap

**Pour plus d'informations
ou pour une visite conseil d'accessibilité (gratuite)**



Mme THOMAS Morgane
chn.morganethomas@orange.fr
06 43 01 05 43