Registre public d'accessibilité RPA

Label Tourisme & Handicap

Office de tourisme du Béarn des gaves

TOURISME & HANDICAP

TOURISME & HANDICAP

béarndesgavestourisme
la campagne.
autrement

SOMMAIRE

1-L'Office de tourisme et le territoire……P3

2-Les équipements et les outils mis à disposition……P4

3-Les actions de formation du personnel d'accueil……P8

4-L'information du public……P9

5-L'aménagement Extérieur……P10

Documents annexes :

-Annexe 1 - Fiche synthèse accessibilité de l'établissement……P11

-Annexe 2 - Fiche pratique gouvernementale « bien accueillir les personnes handicapées……P12-15

-Annexe 3 - Attestations de formation des salariés……P16-18

1-L'Office de tourisme et le territoire

Le Béarn des Gaves est un territoire vaste, constitué de trois cités Navarrenx, Salies-de-Béarn et Sauveterre-de-Béarn.
Chaque cité présente une relative spécificité et apporte au territoire sa diversité :

-Navarrenx, Plus Beaux Villages de France, ville fortifiée entourée de solides remparts classés Monuments Historiques

-Salies-de-Béarn, Station classée, station thermale et de remise en forme, la ville de Salies, Cité du Sel

-Sauveterre-de-Béarn, Petite Cité de Caractère, cité médiévale

L'Office de tourisme du Béarn des Gaves est ouvert toute l'année.
Avec des horaires différents en fonction de saisonnalités et des flux touristiques (basse saison / moyenne saison / haute saison)

L'office de tourisme est labellisé Tourisme et Handicap sur les 4 types de fenêtres (moteur, auditif, visuel et mental)

L'office de tourisme accueille tous les types de publics et dispose d'un espace accueil, d'une boutique, d'un espace documentation avec présentoir, d'un espace WIFI, d'un petit salon détente.

L'espace accueil est accueillant, fonctionnel et spacieux.

Afin de garantir un accueil de qualité aux clients en situation de handicap, la zone d'accueil est immédiatement repérable grâce à un positionnement cohérent par rapport à la porte principale. Le bureau d'accueil est bien situé et accessible. Les bureau d'accueil PMR comporte une partie plus basse pour les personnes en fauteuil roulant et de petite taille ou celles qui souhaitent s'asseoir. Les bureaux proposent un éclairage renforcé (pour faciliter la lecture labiale) sans éblouissement ni reflet.
Les portes d'entrée et de sortie du bâtiment de l'Office de tourisme sont facilement accessibles.
Une connexion wifi est à disposition gratuitement pour la clientèle et il est possible de s'installer sur des fauteuils dans le petit espace salon/détente mis en place dans l'espace accueil.

2-Les équipements et les outils mis à disposition

Une boucle à induction magnétique est en place à l'Office de tourisme

Pour les personnes malentendantes et porteuses d'un appareil auditif, le bit est équipé d'un dispositif d'aide à l'audition (boucle magnétique). Afin d'informer les personnes déficientes auditives de la présence de cet équipement, un dispositif visuel d'information est mis en place (autocollant pictogramme de l'oreille barrée avec la mention « T »)



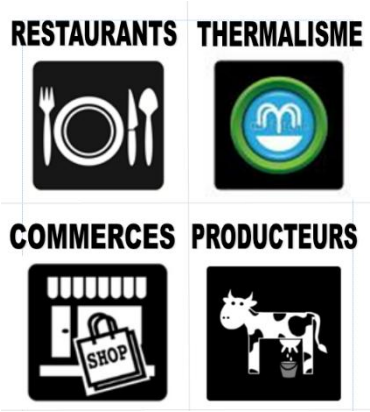
La boutique est accessible. Des produits locaux et de l'artisanat, librairie, cartes postales sont mis en vente sur étagère à hauteur prévu. L'accès et la circulation sont possibles partout dans l'espace. La présence du personnel permet une aide humaine et un conseil personnalisé. Le paiement peut se faire en espèces, en carte bancaire, en chèque et chèques-vacances.

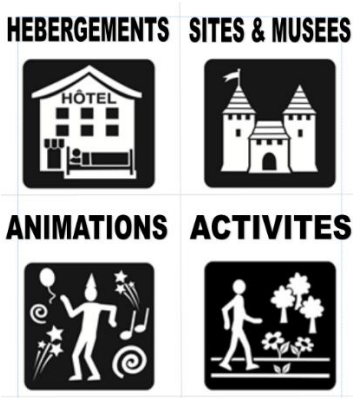


La documentation sur présentoir est repérée avec des pictogrammes visuels T&H sur différentes thématiques (hébergements, restaurant, thermes, activités, animations).

Dans l'espace d'accueil, l'affichage et la signalétique dans notre bureau d'accueil touristique, les écritures sont en grands caractères, contrastées et associées à des pictogrammes pour identifier facilement la thématique de la documentation recherchée.

L'accès et la circulation sont possibles partout. L'ensemble de la documentation est accessible à moins de 130 cm de hauteur.



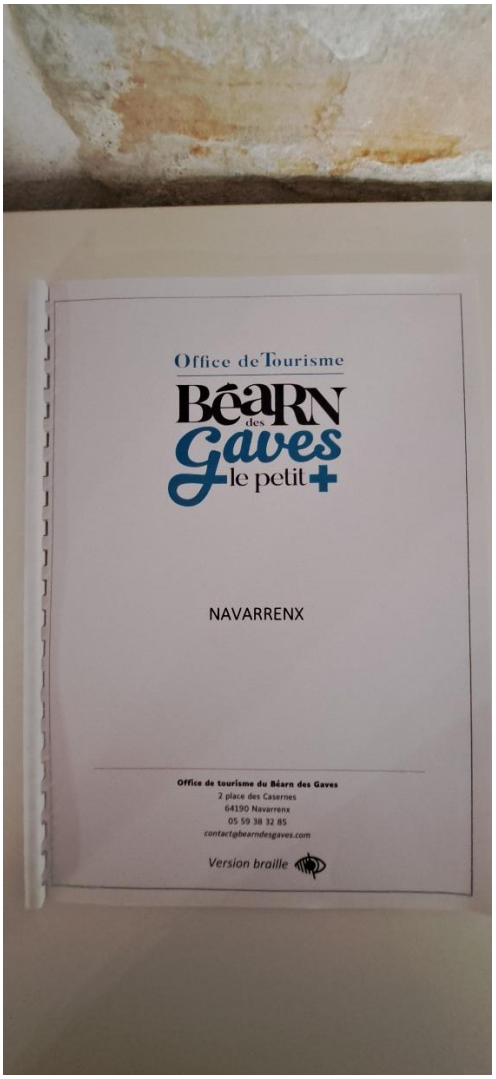




Des documents sont à disposition des visiteurs, et ces supports sont accessibles à toutes les familles de handicap.

-**Un guide touristique** consultable qui présente toute l'offre touristique du BDG en rapport avec le label tourisme handicap. Afin de renseigner au mieux la clientèle pour la préparation d'un futur séjour ou autre, nous avons recensé toute l'offre accessible en Béarn des gaves. (Hébergements labellisés T&H / structures labellisées T&H, activités, équipements, restauration, loisirs)

- **Un document guide touristique traduit en braille** pour les personnes présentant un handicap visuel réalisé par Association Valentin Hauy



- **Un document FALC** (Guide pratique FALC) certifié FALC par l'atelier FALC de l'Esat Osea
document rédigé en grands caractères (type Arial, corps minimum 16), et proposé en version facile à lire et à comprendre (une idée par phrase et par paragraphe, en français simplifié - phrase composée d'un sujet, d'un verbe et d'un complément, en lettres bâton , document accompagné d'illustrations, …).



3-Les actions de formation du personnel d'accueil

Le personnel d'accueil (les conseillers en séjour) en contact avec le public est sensibilisé.

Il est impératif de sensibiliser le personnel à l'accueil et à l'accompagnement des clients en situation de handicap, quelle que soit la spécificité de leurs besoins.

Il accueille et prend en charge les personnes handicapées à l'accueil. Ils sont formés à l'accueil et aux spécificités des besoins des personnes en situation de handicap.

Une formation obligatoire a été suivie par le personnel d'accueil (conseillers en séjour).

Intitulé de la formation : « Accueillir, informer et orienter les personnes en situation de handicap ». La preuve de la formation est apportée sous forme d'attestation et annexée en fin de document.

Pour le personnel saisonnier une sensibilisation sur l'accueil des personnes handicapées est évoquée par la responsable Accueil lors de la formation de ceux-ci. Cette sensibilisation consiste à présenter les outils (documents, supports et matériels) disponibles à l'Office de Tourisme afin de promulguer l'accueil le plus qualitatif possible auprès de ses publics.

Aussi, dans le cadre de la Qualité tourisme Destination, des fiches procédures sont créées pour l'accueil physique des 4 types d'handicap (moteur, mental, visuel, auditif. Ces fiches informent comment prendre en charge et accueillir les personnes en situation de handicap

4-L'information du public

Dans le cadre d'un label Tourisme et handicap, l'établissement doit communiquer sur la marque Tourisme & Handicap en affichant le logo. Ce logo doit afficher clairement les pictogrammes obtenus.

A l'entrée du bâtiment, une plaque du label T&H est apposée sur la façade du bâtiment



Sur tous les supports de communication, nos brochures tel que le guide touristique en français, anglais et espagnol réédité chaque année



L’office de tourisme fournit toute l’information complète sur le label tourisme et handicap sur son site Internet www.tourisme-bearn-gaves.com



5-L’aménagement Extérieur

L’entrée de l’office de tourisme est facilement repérable et identifiable.

De manière générale, la signalétique est adaptée, c’est-à-dire claire et simple et favorise une circulation sécurisée et autonome pour tous. Une signalisation adaptée est mise en place dès l’entrée du site. A proximité des places de stationnement de parking PMR et des WC publics adaptés sont prévus dans les alentours proches.



Accessibilité de l'établissement

Bienvenue OFFICE DE TOURISME DU BEARN DES GAVES

→ Le bâtiment et tous les services proposés sont accessibles à tous

☒ oui ☐ non

→ Le personnel vous informe de l'accessibilité du bâtiment et des services

☒ oui ☐ non

Formation du personnel d'accueil aux différentes situations de handicap

→ Le personnel est sensibilisé. ☐
C'est-à-dire que le personnel est informé de la nécessité d'adapter son accueil aux différentes personnes en situation de handicap.

→ Le personnel est formé. ☒
C'est-à-dire que le personnel a suivi une formation pour un accueil des différentes personnes en situation de handicap.

→ Le personnel sera formé. ☐

Matériel adapté

→ Le matériel est entretenu et réparé ☒ oui ☐ non

→ Le personnel connait le matériel ☒ oui ☐ non

Contact : Audrey ETCHEVERRY 05 59 38 00 33 - audrey@bearndesgaves.com

Consultation du registre public d'accessibilité :

☒ à l'accueil ☐ sur le site internet

N° SIRET : 834 779 118 000 35

Adresse : 2 place de la Trompe - BP 26 - 64270 SALIES DE BEARN

Contributeurs : Fédération APAJH, DMA, Unapei Relecteurs : ESAT Levallois-Perret - Fédération APAJH, ESAT Pierrelatte - Adapei 26 Septembre 2017

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.



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

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

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

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 déchiffrage et la mémorisation des informations orales et sonores ;

✦ La maîtrise de la lecture, de l'écriture et du calcul ;

✦ Le repérage dans le temps et l'espace ;

✦ L'utilisation des appareils et automates.

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, CDCF, CFPSAA, CGAD, CGPME, FCD, SYNHORCAT, UMIH, UNAPEI.

Conception- Réalisation : MTES-MCT/SG/SPSSI/ATL2/Benoît Cudelou

FORMA-GIHP

UN SERVICE DE FORMATION AU SEIN D'UN RÉSEAU NATIONAL

ATTESTATION DE FORMATION

Je, soussigné, **Hubert GEORGE, Directeur du GIHP Aquitaine**, certifie que ETCHEVERRY Audrey, Conseillère en séjour à l'Office de tourisme Béarn des Gaves, a participé à la formation :

- **« Accueillir, informer et orienter les personnes en situation de handicap »**
- Formation proposée par la **MOPA**
- Ayant pour objectifs :
  - De comprendre les besoins spécifiques des personnes handicapées en ayant pris conscience des difficultés qu'elles rencontrent dans leur vie quotidienne
  - De connaître leurs attentes en matière de tourisme
  - De comprendre les exigences des règles d'accessibilité
  - D'être en capacité de proposer une offre touristique adaptée
  - De connaître les aides techniques spécifiques, notamment les aides à la communication pour diffuser les supports d'information à tout public
  - De connaître le réseau associatif, les partenaires, les structures spécialisées qui proposent des séjours adaptés pour communiquer avec eux.
- Réalisée les 14 et 15 octobre 2013
- Dans les locaux du Comité Départemental du Tourisme Béarn Pays basque, 2 allée des platanes, 64100 BAYONNE
- Durée : 14 heures
- Intervenant : Laurence ROY
- Résultats de l'évaluation des acquis : A
  - *Connaissances acquises : A*
  - *Connaissances non acquises : B*

Fait à Bayonne, le 15 octobre 2013
Hubert GEORGE,
Directeur du GIHP Aquitaine

G.I.H.P. AQUITAINE
436, avenue de Verdun
33700 MERIGNAC
Tél : 05 56 12 39 39
Fax : 05 56 12 37 92



FORMA-GIHP
GIHP Aquitaine
436, avenue de Verdun
33700 MERIGNAC
05.56.12.39.39

N° SIRET : 31231100400039
Code APE : 8810B
Organisme de formation n° : 72 33 00 891 33

Formation tourisme et handicap

ATTESTATION DE PRESENCE

A la suite de la formation « Tourisme et Handicap » dispensée dans le cadre du Programme Régional MOPA (Mission des Offices de tourisme et Pays touristiques d'Aquitaine), nous confirmons la présence de 1 personne De l'Office de Tourisme du Béarn des Gaves à ce cycle :

- **Elodie COUPRIE (13 ET 14 Octobre 2014 à Tartas)**

Ce cycle de formation de deux journées se décompose comme suit :

- **1ère journée**
  - Le cadre réglementaire
    - La loi et son application.
    - Les obligations des professionnels du tourisme en matière d'équipements pour les handicapés.
  - Connaissance de la clientèle handicapée
    - Découverte et sensibilisation aux différents types de handicap.
      L'objectif est de démystifier les handicaps pour mieux comprendre et aider les personnes concernées.
  - Les techniques d'accueil
    - Ateliers, mises en situation pour être en mesure d'assurer un accueil de qualité.
      L'objectif est de comprendre et de répondre aux besoins spécifiques de cette clientèle.
- **2ème journée**
  - Présentation du label tourisme et handicap (critères et grille spécifique OTSI)
  - Le rôle et les observations d'un jury d'évaluateur du label Tourisme et Handicap
  - Mener à bien une démarche de labellisation et de destination accessible pour tous

Chaque journée de formation a une durée de 7 heures (9h30-12h30;14h00-18h00).

Frédérique DUGENY
Présidente de la MOPA



mopa MISSION DES OFFICES DE TOURISME ET PAYS TOURISTIQUES D'AQUITAINE

mopa *mission OTSI et Pays Touristiques d'Aquitaine* > 05 57 57 03 88
Conseil Régional d'Aquitaine. 14, rue François de Sourdis. 33077 Bordeaux Cedex

FORMA-GIHP

UN SERVICE DE FORMATION AU SEIN D'UN RÉSEAU NATIONAL

ATTESTATION DE PRESENCE

Je, soussignée, **Laurence ROY, formateur FORMA-GIHP du GIHP Aquitaine**, certifie que BRILLANT Laurence, Conseillère en séjour-ANT à l'Office de Tourisme Béarn Des gaves, a participé à la formation :

- **« Accueillir, informer et orienter les personnes en situation de handicap »**
- Dont les objectifs sont :
  - De comprendre les besoins spécifiques des personnes handicapées en ayant pris conscience des difficultés qu'elles rencontrent dans leur vie quotidienne
  - De connaître leurs attentes en matière de tourisme
  - De comprendre les exigences des règles d'accessibilité
  - D'être en capacité de proposer une offre touristique adaptée
  - De connaître les aides techniques spécifiques, notamment les aides à la communication pour diffuser les supports d'information à tout public
  - De connaître le réseau associatif, les partenaires, les structures spécialisées qui proposent des séjours adaptés pour communiquer avec eux.
- Réalisée les 14 et 15 octobre 2013
- Dans les locaux du Comité Départemental du Tourisme Béarn Pays basque, 2 allée des platanes, 64100 BAYONNE
- Durée : 14 heures
  - Nombre d'heures de présence : 14 h
  - Nombre d'heures d'absence : 0 h
- Les coûts pédagogiques sont pris en charge par la MOPA et AGEFOS-PME.

Fait pour valoir ce que de droit, à Bayonne, le 15 octobre 2013.

Signature du formateur
Laurence Roy

G.I.H.P. AQUITAINE
436, avenue de Verdun
33700 MERIGNAC
Tél. : 05 56 12 39 39
Fax : 06 56 12 37 92

Responsable FORMA-GIHP
Catherine Salmon



ATTESTATION DE FORMATION

Je soussigné M. NICOLAS MARTIN agissant en qualité de Président, représentant l'organisme **MONA** certifie que :

Béatrice HARIELLE
Office de tourisme du Bearn des Gaves

A participé e à la formation suivante :

FIR40 - Accueillir, informer et orienter les personnes en situation de handicap

Description de la Formation

Objectifs :

Objectif professionnel
A l'issue de la formation, le.la stagiaire sera en capacité d'avoir une vision claire sur ce sujet et de structurer sa démarche

Objectifs pédagogiques
- ✓ Identifier et définir les notions de base concernant le handicap et l'accessibilité
- ✓ Utiliser le comportement adapté pour accueillir les personnes en situation de handicap
- ✓ Organiser la mise en accessibilité de sa structure face aux différentes situations de handicap pour accueillir, informer et orienter les personnes en situation de handicap

Nature : Action de Formation
Dates : Du **12 février 2024** au **13 février 2024**
Durée : **14 heures**
Lieu : Hôtel Restaurant Les Pyrénées - PMR, 20 Av. du 34EME Regiment Infanterie, 40000 Mont de Marsan
Intervenant(s) : Mme BOCQUEL Maud

Résultats de l'évaluation des acquis de la formation :

- ☒ Acquis
- ☐ En cours d'acquisition
- ☐ Non acquis

Fait à BORDEAUX, le 28/02/2024

Directeur
Directeur

ATTESTATION DE FORMATION

Je soussigné M. NICOLAS MARTIN agissant en qualité de Président, représentant l'organisme **MONA** certifie que :

Cyril NOUGARO
Office de tourisme du Bearn des Gaves

A participé à la formation suivante :

FIR40 - Accueillir, informer et orienter les personnes en situation de handicap

Description de la Formation

Objectifs :

Objectif professionnel
A l'issue de la formation, le.la stagiaire sera en capacité d'avoir une vision claire sur ce sujet et de structurer sa démarche

Objectifs pédagogiques
- ✓ Identifier et définir les notions de base concernant le handicap et l'accessibilité
- ✓ Utiliser le comportement adapté pour accueillir les personnes en situation de handicap
- ✓ Organiser la mise en accessibilité de sa structure face aux différentes situations de handicap pour accueillir, informer et orienter les personnes en situation de handicap

Nature : Action de Formation
Dates : Du **12 février 2024** au **13 février 2024**
Durée : **14 heures**
Lieu : Hôtel Restaurant Les Pyrénées - PMR, 20 Av. du 34EME Regiment Infanterie, 40000 Mont de Marsan
Intervenant(s) : Mme BOCQUEL Maud

Résultats de l'évaluation des acquis de la formation :

- ☒ Acquis
- ☐ En cours d'acquisition
- ☐ Non acquis

Fait à BORDEAUX, le 28/02/2024

Directeur
Directeur



Office de Tourisme du Béarn des gaves

NAVARRENX – 2 place des casernes

SAUVETERRE-DE-BEARN – place royale

SALIES DE BEARN – 2 place de la trompe

TEL 05 59 38 00 33

contact@bearndesgaves.com

www.tourisme-bearn-gaves.com