



# Registre Public d'Accessibilité

Bureau d'accueil de Saint-Martin-de-Ré



# Sommaire

---

- Fiche informative de synthèse
  - Présentation de l'établissement et prestations proposées
  - Accessibilité du bâtiment
  - Accessibilité des prestations
  - Formation du personnel
- Annexes :
  - Document d'aide à l'accueil des personnes en situation de handicap
  - Plan des locaux
  - Documents administratifs

# Présentation de l'établissement



Bienvenue au **Bureau d'Accueil de Saint-Martin-de-Ré.**



Cet établissement est un office de tourisme.

C'est un ERP de catégorie 5.



2 avenue Victor Bouthillier - 17410 Saint-Martin-de-Ré



05 46 09 00 55



[saintmartin@iledere.com](mailto:saintmartin@iledere.com)

**Les prestations de l'établissement :**



Information touristique



Boutique



Billetterie

# Accessibilité du bâtiment

Bâtiment labellisé **Tourisme et Handicap** pour les 4 déficiences.



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                      |                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Porte vitrée avec éléments contrastés sur la partie vitrée </p> <p>-----</p> <p>Pas de balise sonore </p> <p>Pas de dispositif d'appel </p> | <p>Bâtiment accessible </p> <p>Bâtiment visible grâce au logo Office de Tourisme et à l'enseigne </p> | <p>Largeur de porte : 1m70</p> <p>Porte automatique coulissante</p> <p>Entrée de plain-pied </p> <p>Place de parking PMR à proximité</p> <p>Transports en commun accessibles en face du bâtiment</p> | <p>Bâtiment accessible </p> |

# Accessibilité des prestations

|                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Carte de l'île de Ré en Thermogonflé</p> <p>Présentation audio des villages </p> <p>Présentation des villages en braille et en gros caractères</p> <p>Catalogue boutique en gros caractères et image</p> | <p>Personnel formé </p> <p>Catalogue boutique en gros caractères et image</p> <p>-----</p> <p>Présentation du village en FALC (en cours) </p> | <p>Accès au comptoir adapté</p> <p>Documentation à hauteur adaptée</p> <p>Cheminement facilité </p> <p>Assises disponibles</p> <p>Parcours PMR dans le village</p> | <p>Boucle magnétique </p> <p>Vidéo de présentation de l'île de Ré en LSF</p> <p>Documentation écrite</p> <p>-----</p> <p>Pas d'audiodescription </p> |

 **Un Guide Accessibilité de la destination est disponible à l'accueil.**

# Formation du personnel

---

| Dates                   | Nom de la formation                                                                      | Nom des participants | Fonction                                              |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------|
| 14 et 15 septembre 2015 | Formation Tourisme et Handicap Niveau 1 - Accueil des personnes en situation de handicap | Jérôme LEHELLE       | Responsable du bureau d'accueil de Saint-Martin-de-Ré |
| 28 et 29 mars 2023      | Formation Accueil les personnes en situation de handicap par la MONA                     | Pablo LEBRUN         | Conseiller en séjour volant                           |
| 14 et 15 septembre 2015 | Formation Tourisme et Handicap Niveau 1 - Accueil des personnes en situation de handicap | Julia NICKLAUS       | Responsable du bureau d'accueil d'Ars-en-Ré           |
| 12 et 12 octobre 2011   | Formation Tourisme et Handicap                                                           | Maud AUGEREAU        | Responsable du bureau d'accueil du Bois-Plage-en-Ré   |
| 14 et 15 septembre 2015 | Formation Tourisme et Handicap Niveau 1 - Accueil des personnes en situation de handicap | Chrystelle GACON     | Responsable du bureau d'accueil de La Couarde-sur-Mer |
| 9 et 10 février 2015    | Formation Tourisme et Handicap Niveau 1 - Accueil des personnes en situation de handicap | Nathalie COUSIN      | Responsable du bureau d'accueil de La Flotte          |
| 12 et 12 octobre 2011   | Formation Tourisme et Handicap                                                           | Séverine DRAHONNET   | Responsable du bureau d'accueil de Loix               |

# Formation du personnel

---

| Dates                   | Nom de la formation                                                                      | Nom des participants | Fonction                                                  |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------|
| 4 et 5 décembre 2017    | Accueillir et informer une personne en situation de handicap                             | Krisiana STOILOVA    | Responsable du bureau d'accueil de Sainte-Marie-de-Ré     |
| 14 et 15 septembre 2015 | Formation Tourisme et Handicap Niveau 1 - Accueil des personnes en situation de handicap | Francine PARNAUDEAU  | Conseiller en séjour                                      |
| 12 et 12 octobre 2011   | Formation Tourisme et Handicap                                                           | Laurence FURIC       | Responsable du bureau d'accueil de Rivedoux-Plage         |
| 28 et 29 mars 2023      | Formation Accueil les personnes en situation de handicap par la MONA                     | Clovis SIMAR         | Conseiller en séjour volant                               |
| 18 et 19 octobre 2022   | Accueillir, informer et orienter les personnes en situation de handicap                  | Alizée RUSSEIL       | Chargée de mission classement de meublés et communication |
| 18 et 19 octobre 2022   | Accueillir, informer et orienter les personnes en situation de handicap                  | Ana NOGUEIRA         | Chargée de mission labels                                 |
| 14 et 15 septembre 2015 | Formation Tourisme et Handicap Niveau 1 - Accueil des personnes en situation de handicap | Marion THIBAUT       | Responsable partenariat                                   |

# Annexe 1 : Document d'aide à l'accueil des personnes en situation de handicap

## 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.



#### 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.

# Annexe 1 : Document d'aide à l'accueil des personnes en situation de handicap

## 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 ;
- ➔ 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, CDCE, CFPSAA, CGAD, CGPME, FCD, SYNHORCAT, UMIH, UNAPEL

Conception - Réalisation : MTES-MCT/S4/SPSS/ATI.2/Benoît Godelou



Terre d'évasion durable

[iledere.com](http://iledere.com)

