

REGISTRE D'ACCESSIBILITÉ

Bureau d'information touristique - Royan

*1 Boulevard de la Grandière 17200 Royan
05 46 08 21 00
contact@royanatlantique.fr*



Notre Bureau d'information Touristique situé sur le front de mer est labellisé pour les 4 familles de handicap depuis 2017.

- Handicap auditif
- Handicap mental
- Handicap moteur
- Handicap visuel



 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

SOMMAIRE

1. TRANSPORT ET STATIONNEMENT AUX ABORDS DU BIT
 2. ACCESSIBILITÉ DE NOTRE BIT
 3. L'ACCUEIL DANS NOTRE BIT AVEC NOTRE ÉQUIPE FORMÉE
 4. LES ÉQUIPEMENTS À DISPOSITION
- + ANNEXES



1- TRANSPORT ET STATIONNEMENT AUX ABORDS DU BIT

Pour les personnes se déplaçant en transport en commun deux arrêts de bus se trouvent à proximité. CARA'BUS ligne 1 arrêt Royan Poste (70 mètres) ou ligne 3 arrêt Royan Europe (200 mètres).

Des places de parking adaptées et réservées aux personnes en situation de handicap sont situées à proximité de notre BIT.

À 30 mètres, juste en face du bureau d'information touristique :



Parking face au BIT, à 10 mètres de l'entrée :



2- ACCESSIBILITÉ DE NOTRE BIT

Le cheminement extérieur n'a pas d'obstacle et le parvis d'accès est très large rendant l'accès très facile à notre bureau d'information touristique.



L'entrée principale bien visible est équipée de portes manuelles battantes avec une poignée verticale sur toute la hauteur, facilement accessible.

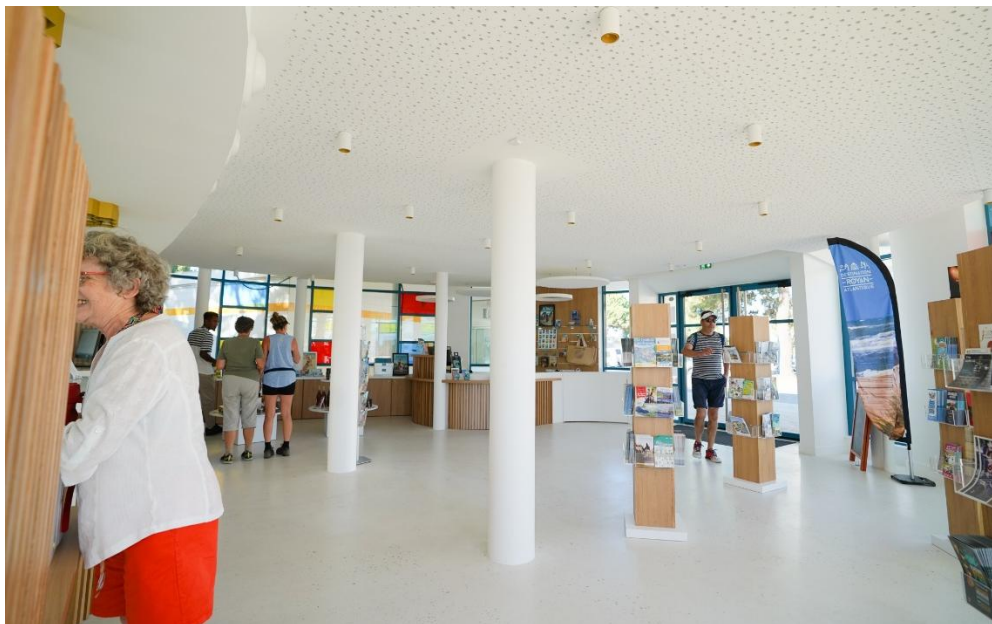
La largeur de la porte est de plus de 80 cm facilitant l'accès à un fauteuil roulant.

L'entrée est de plain-pied sans obstacle. Le tapis est encastré et est stable pour ne pas gêner l'accès.

Les portes vitrées sont munies d'une bande de vigilance pour les personnes malvoyantes.



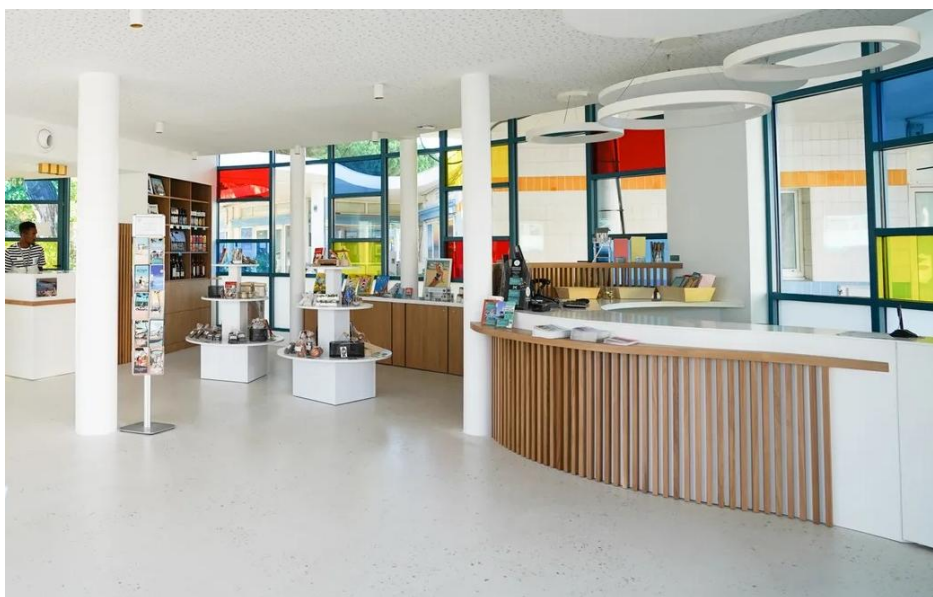
3- L'ACCUEIL DANS NOTRE BIT AVEC NOTRE ÉQUIPE FORMÉE



Les différents espaces « accueil », « boutique », « billetterie », sont munis d'une signalétique visible et lisible.

L'espace d'accueil est spacieux permettant les manœuvres et le déplacement des fauteuils roulants, poussettes...

Un comptoir d'accueil abaissé, est installé à l'entrée du bureau d'information afin d'accueillir les personnes à mobilité réduite. Il leur offre ainsi un confort pour interagir avec les conseillers en séjour.



Nos conseillers en séjour se déplacent dans les multiples bureaux d'information touristique de notre territoire. Le personnel d'accueil est formé à l'accueil des personnes en situation de handicap et a suivi la formation « Accueillir, informer et orienter les personnes en situation de handicap »

Organisme de formation	Conseillers en séjour	Date de la formation	Nombres d'heure
MONA FIR 40	Chistine CURAUDEAU	05/12/2022 06/12/2022	14H00
MONA FIR 40	Damien BETTI	05/12/2022 06/12/2022	14H00
MONA FIR 40	Guillaume CHARROIS	05/12/2022 06/12/2022	14H00
MONA FIR 40	Mélanie DUPONT	05/12/2022 06/12/2022	14H00
MONA FIR 40	Laëtitia GARNIER	05/12/2022 06/12/2022	14H00
MONA FIR 40	Marine GABORIT	05/12/2022 06/12/2022	14H00
MONA FIR 40	Natalie STOCKLOSA	05/12/2022 06/12/2022	14H00
MONA FIR 40	Romain DUSSAILLANT	05/12/2022 06/12/2022	14H00
FROTSI Poitou-Charentes	Régine CANELLAS	24/10/2013 25/10/2013	14H00
MONA FIR 40	Dylan AUBIER	21/03/2024 22/03/2024	14H00
MONA FIR 40	Morgane CHARPENTIER	11/03/2024 12/03/2024	14H00
MONA FIR 40	Stéphanie FERREIRA	21/03/2024 22/03/2024	14H00
MONA FIR 40	Leslie SABATIER	11/03/2024 12/03/2024	14H00
MONA FIR 40	Élodie MONGRAND	11/03/2024 12/03/2024	14H00
FROTSI Poitou-Charentes	Delphine DUPUY	04/10/2012 05/10/2012	14H00

4- LES ÉQUIPEMENTS À DISPOSITION

Les présentoirs disposés le long des murs ou en colonnes parsemées dans l'espace d'accueil facilitent la circulation.

L'éclairage dans tout le bureau d'information est suffisant et permet une bonne visibilité.

Les présentoirs disposent de pictogrammes, classés par thématiques afin de faciliter le repérage.



Les articles en boutique sont à hauteur pour une grande partie. Pour les articles moins accessibles, les conseillers en séjour se tiennent à disposition de la clientèle.



Une boucle magnétique pour les personnes malentendantes est à disposition à l'accueil. Elle est contrôlée chaque année la première semaine de mars avant le début de la saison.

Un livret FALC (facile à lire et à comprendre) est à disposition à l'accueil.

DÉCOUVRIR
ROYAN ATLANTIQUE

en FALC (Facile à Lire et à Comprendre)



ROYAN

Nos conseillers en séjour, peuvent générer à la demande un carnet de séjour « accessibilité » avec des informations personnalisées.

Nous avons une page internet dédiée à l'accessibilité sur notre territoire :
<https://www.royanatlantique.fr/sejourner/infos-pratiques/tourisme-accessible/>

Plusieurs visites guidées sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nos conseillers en séjour sont disponibles pour orienter vers les visites adaptées.

Nous possédons une documentation en braille mais pas récente, mais nous ne possédons pas de brochure en caractères agrandis pour les malvoyants.

Des sanitaires accessibles sont situés juste à côté de notre bureau d'information touristique.

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.

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

Affaire suivie par : Atout France - tourismeethandicap@atout-france.fr



DECISION DE LABELLISATION TOURISME & HANDICAP

À l'attention de M. Elie DE FOUCAULD, représentant l'établissement
Bureau d'Information Touristique Royan - OTC Royan Atlantique, situé à
17200 ROYAN.

Conformément aux dispositions de l'arrêté relatif aux conditions d'attribution et de retrait du label Tourisme & Handicap, Atout France a examiné la demande de labellisation et a décidé de labelliser votre établissement « Tourisme & Handicap » selon la déclinaison suivante :

- Handicap Auditif
- Handicap Mental
- Handicap Moteur
- Handicap Visuel

Rappel / Avertissement – Conformément à la réglementation relative au label « Tourisme & Handicap », le non-respect des critères de labellisation comme tout manquement au règlement d'usage de la marque associée au label sont des motifs de résiliation de la labellisation. Il vous appartient par conséquent de veiller au respect par votre établissement de la réglementation du label « Tourisme & Handicap », en ce inclus notamment le Règlement d'usage de la marque associée.

Le 19/12/24

Philippe MAUD'HUI

Directeur Observation, Qualité
et Développement durable

ANNEXE

L'organisme évaluateur a identifié les points d'amélioration suivants, que vous êtes invité(e)s à mettre en œuvre :

Tous les critères sont respectés : 100% des critères obligatoires + 100% des critères confort d'usage.