



Registre Public d'Accessibilité

Bureau d'accueil de La Flotte



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 La Flotte**.



Cet établissement est un office de tourisme.

C'est un ERP de catégorie 5.



Quai de Sénac - 17630 La Flotte



05 46 09 00 55



laflotte@iledere.com

Les prestations de l'établissement :



Information touristique



Boutique



Billetterie

Accessibilité du bâtiment

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



			
Porte vitrée avec éléments contrastés  Pas de balise sonore  Pas de dispositif d'appel 	Bâtiment accessible  Bâtiment visible grâce au logo Office de Tourisme et à l'enseigne 	Largeur de porte : 90cm Porte manuelle battante Entrée de plain-pied  Place de parking PMR à proximité Transports en commun à 650m du bâtiment	Bâtiment accessible 

Accessibilité des prestations

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

 **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

