



Registre public d'accessibilité

**Golfe du Morbihan Vannes
Tourisme**

Bureau de Vannes

SOMMAIRE

1. Pourquoi un registre public d'accessibilité ?

2. Fiche informative de synthèse

2.1 Présentation de l'établissement

2.2 Missions de l'Office de Tourisme

2.3 Informations sur l'accessibilité des prestations

2.4 Modalités de maintenance des équipements d'accessibilité

2.5 Formation du personnel

3. Les pièces administratives

3.1 Accessibilité de l'établissement

3.2 Document d'aide à l'accueil des personnes en situation de handicap

3.3 Plan des locaux

3.4 Attestations de formation

3.5 Notices d'utilisation du matériel

1. Pourquoi un Registre Public d'Accessibilité ?

Le décret 2017- 431 du 28 mars 2017 impose la mise en place d'un registre public d'accessibilité dans les établissements recevant du public (ERP).

Cette obligation s'applique pour tous les ERP neufs ou installés dans un cadre bâti existant

Ce registre d'accessibilité, mis à la disposition du public, a pour objectif d'informer le public sur le degré d'accessibilité de l'établissement et de ses prestations.

Il mentionne les dispositions prises pour permettre à tous, notamment aux personnes handicapées, quel que soit leur handicap, de bénéficier des prestations en vue desquelles l'établissement a été conçu.

Que contient le registre public d'accessibilité ?

- Une information complète sur les prestations fournies dans l'établissement.
- La liste des pièces administratives et techniques relatives à l'accessibilité de l'établissement aux personnes handicapées,
- La description des actions de formation du personnel chargé de l'accueil des personnes en situation de handicap et leurs justificatifs.

2. Fiche informative de synthèse

2.1 Présentation de l'établissement

Nom de l'établissement : Golfe du Morbihan Vannes Tourisme – Bureau de Vannes

Type d'établissement : Office de Tourisme

Catégorie de l'établissement : 5^{ème} catégorie

Adresse : Quai Tabarly

CS 23921

56039 VANNES CEDEX

☎ 02.97.47.24.34

@ tourisme@golfedumorbihan.bzh

2.2 Missions de l'Office de Tourisme

Accueil et gestion de l'information

- Donner des conseils éclairés aux visiteurs et aux habitants
- Collecter, trier et hiérarchiser l'information touristique
- Accueillir physiquement, par téléphone, par correspondance, virtuellement et en mobilité les visiteurs, mais aussi la population locale
- Développer des outils de diffusion de l'information (sites Internet, applications mobiles) pour faciliter le séjour à toutes les étapes (avant, pendant et après) et pour mieux diffuser l'offre touristique et commerciale du territoire.

Coordonner les socio-professionnels et tous les acteurs locaux du tourisme

- Jouer un rôle d'apporteur d'affaires pour les professionnels du tourisme par le renvoi quotidien de consommateur (hébergement, restauration, commerce, loisirs, culture)
- Fédérer les professionnels autour d'une identité de territoire et un récit de destination
- Accompagner les professionnels pour améliorer leurs performances
- Structurer et contribuer à qualifier l'offre
- Impliquer les habitants dans la stratégie touristique du territoire

Promouvoir et valoriser les atouts des territoires et des destinations

- Assurer la promotion touristique du territoire et de la destination en ligne, dans des salons, par des "éducateurs"
- Valoriser la destination et l'offre du territoire par l'édition de guides, de brochures, par la diffusion de newsletters pour capter des clientèles
- Concevoir et lancer des campagnes de communication à différentes échelles et différents supports en fonction des territoires
- Développer des stratégies sur les réseaux sociaux
- Suivre l'e-réputation de la destination et le référencement sur les moteurs de recherche.

Commercialiser la destination

- Proposer un programme de visites guidées pour valoriser le patrimoine et la culture du territoire
- Concevoir des produits touristiques en relation avec les professionnels du territoire (city pass, séjours packagés pour individuels ou groupes) ;
- Développer une boutique pour valoriser la production locale (artisanat, gastronomie, souvenirs...)

- Gérer une billetterie pour les visiteurs et la population locale (spectacles, sorties nature, bateaux de croisière...).

Développer le tourisme évènementiel et le tourisme d'affaires

Piloter des événements et manifestations sportifs, culturels pour augmenter directement la fréquentation et la consommation touristiques sur le territoire.

- Organiser des congrès et des séminaires professionnels et rechercher des clientèles d'affaires

2.3 Information sur l'accessibilité des prestations

De nombreux aménagements ont été réalisés pour accueillir tous les publics :

- portes coulissantes
- comptoir bas
- bande de guidage au sol de l'entrée jusqu'à l'accueil

Le personnel est également sensibilisé à l'accueil de personnes handicapées et certains d'entre eux ont été formés à la langue des signes. De la documentation adaptée aux quatre handicaps est également proposée.



Handicap moteur

- dépose-minute et place de stationnement réservée à proximité.
- sol plat et dur de la place de parking à l'entrée
- porte automatique
- comptoir adapté

- accès à l'information sur les présentoirs
- personnel formé et sensibilisé
- toilettes accessibles à proximité
- espace de repos
- cheminement intérieur large
- prêt de fauteuil roulant

Handicap visuel

- personnel formé et sensibilisé
- chiens guides autorisés
- cheminement du parking à l'entrée du site contrasté en couleur et en relief (bitume/stabilisé/herbe)
- porte automatique
- cheminement l'intérieur contrasté en couleur
- un livret en braille est disponible sur place
- documentation en caractères agrandis
- pas d'obstacle à hauteur du visage
- visite libre adaptée
- bande de guidage au sol de l'entrée au comptoir d'accueil
- loupe

Handicap mental

- personnel formé et sensibilisé
- signalétique doublé de pictogramme
- plan du centre-ville de Vannes distribué par l'office de tourisme adapté

Handicap auditif

- possibilité de transcription sur papier
- personnel formé à la LSF et sensibilisé
- boucle magnétique
- écrans d'informations

2.4 Modalités de maintenance des équipements d'accessibilité

Equipement	Maintenance effectuée	Information du personnel sur l'utilisation	Signature de la direction
Portes automatiques	1 fois par an par une société mandatée par GMVA	Mode d'Emploi dans Classeur Qualité à l'accueil	
Boucle magnétique	-		
Ecrans tactiles	Société Azimut dès qu'il y a un problème		
Ecrans d'informations			

2.5 Formation du personnel

A son arrivée dans la structure, chaque personne reçoit une sensibilisation à l'accueil des personnes en situation de handicap ainsi qu'une formation à l'utilisation des outils mis à disposition. Cette prise en charge est effectuée par Gaëlle RAUD, référente Tourisme & Handicap dans la structure.

- ➔ Livret d'accueil du nouvel arrivant : sensibilisation du personnel
- ➔ Guide d'accueil des personnes en situation de handicap disponible et consultable à l'accueil par tous les agents

Tableau de registre des formations :

Dates	Intitulé de la formation	Nom des participants	Signature de la direction
16 et 17 novembre 2009	L'accueil des personnes en situation de handicaps dans les OTSIs	Gaëlle RAUD	
1 ^{er} et 2 avril 2010	Communiquer avec une personne sourde (Niveau 1)	Gaëlle RAUD Marie-Odile ROBINO	
18 et 19 octobre 2010	L'accueil des personnes en situation de handicaps dans les OTSIs	Angélique BELZ	
12 et 13 janvier 2012	Communiquer avec une personne sourde : perfectionnement (Niveau 2)	Gaëlle RAUD	
2 et 3 février 2012	Accueillir et informer les personnes en situation de handicap	Emmanuelle JIQUEL	
27 et 28 septembre 2012	Communiquer avec une personne sourde (Niveau 1)	Angélique BELZ	
29 et 30 novembre 2012	Communiquer avec une personne sourde :	Angélique BELZ	

	perfectionnement (Niveau 2)		
2 octobre 2013	Adapter ses visites guidées aux personnes en situation de handicap	Angélique BELZ	
7 et 8 novembre 2013	Communiquer avec une personne sourde : perfectionnement (Niveau 3)	Angélique BELZ	
23 et 24 novembre 2015	Perfectionnement à l'accueil des personnes en situation de handicaps	Gaëlle RAUD	
1 ^{er} – 2 et 3 février 2016	Evaluateur Tourisme & Handicap	Gaëlle RAUD	
6 et 7 novembre 2017	Tourisme et Handicap : recenser l'offre adaptée et la promouvoir, animer le territoire et accompagner les porteurs de projets	Gaëlle RAUD	

3. Pièces administratives

3.1 Accessibilité de l'établissement

3.2 Document d'aide à l'accueil des personnes en situation de handicap

3.3 Plan des locaux

3.4 Attestations de formation

3.5 Notices d'utilisation du matériel
- Boucle magnétique