SISTERON BUËCH BARONNIES PROVENÇALES
OFFICE DE TOURISME

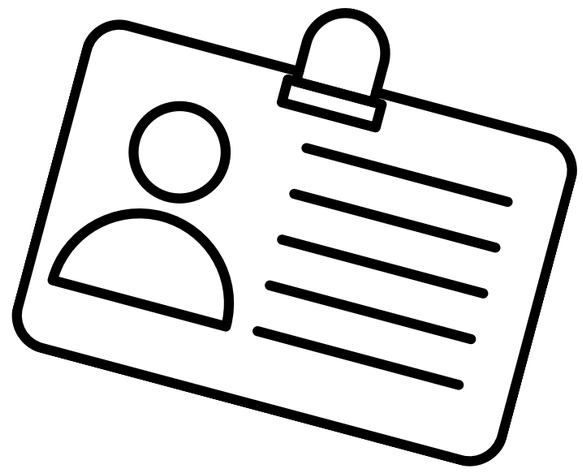
Registre public d’accessibilité

TOURISME & HANDICAP
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Office de Tourisme à Orpierre



Informations générales



Nom de l’Office de Tourisme :

Sisteron Buëch
Office de Tourisme à Orpierre - Maison de la grimpe

Adresse :

7 place des Aires
05700 Orpierre

Email :

orpierre@sisteron-buech.fr

Site internet :

sisteron-buech.fr

Directrice de l’Office de Tourisme :

Mme Chantal MARTIN

Accessibilité extérieure *p. 4*

Accessibilité intérieure *p. 9*

Protocole d’accueil *p. 15*

Audits d’accessibilité

Obtention de la marque Tourisme et Handicap

Date du dernier audit d’accessibilité :

L’Office de Tourisme a obtenu la marque Tourisme et Handicap en 2019 pour les quatre familles de handicap. Nous sommes en attente pour un prochain audit en 2026*.

Résumé des résultats de l’audit Tourisme et Handicap :

“Avis favorable pour les quatre familles de handicap”

Le délai de renouvellement s’est allongé entre 2017 et 2026 en raison de l’absence de relais local. Nous avons dû attendre qu’une nouvelle situation se présente. Cela ne signifie pas pour autant que nous avons cessé de développer des actions au sein de notre structure !

Accessibilité extérieure

Sanitaires adaptés

Pour les personnes à mobilité réduite

L’Office de Tourisme dispose de WC accessible uniquement pour les personnes à mobilité réduite.
Afin d’y avoir accès, merci d’en faire la demande à la conseillère en séjour.





Données techniques :

- La porte d’accès au SAS est gauche poussant d’une largeur de **0.83m pouvant aller jusqu’à 1.25 m**
- La porte d’accès au WC est coulissant droit d’une largeur de **0.90m**
- L’éclairage est par détection de présence
- L’aire de retournement est suffisamment large à l’intérieur
- Une alerte incendie lumineuse est installée au-dessus de la porte

De plus, un WC gratuit et public sont gratuits et accessibles également pour les personnes à mobilité réduite.

Situation :

- **Place des Aires :**

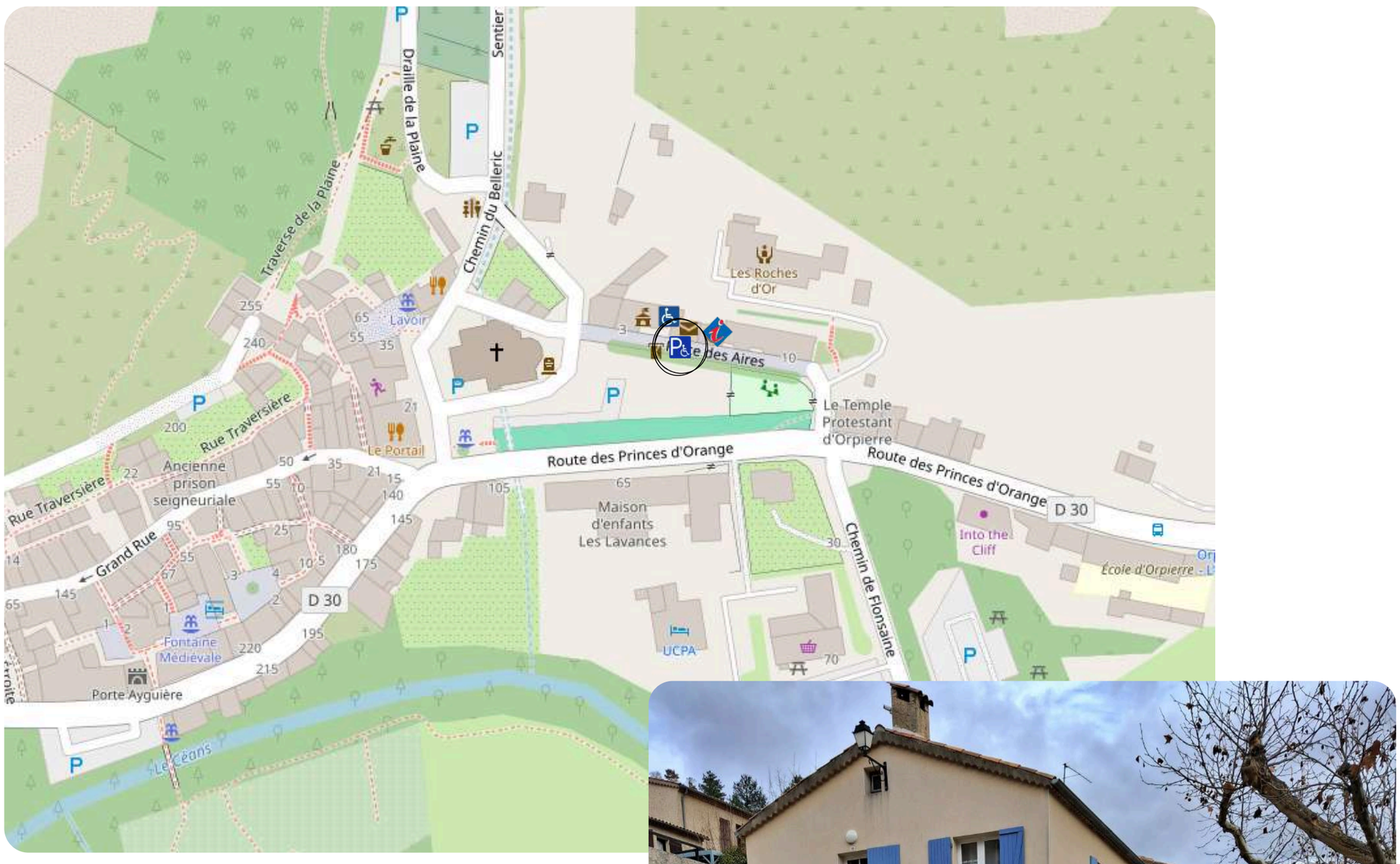
à 50 mètres de l’Office de Tourisme



Le stationnement à proximité de l’Office de Tourisme

Pour les personnes à mobilité réduite

L'Office de Tourisme d'Orpierre se situe sur la place du village. La place de stationnement PMR la plus proche se situe seulement à 15 mètres de l'entrée de l'Office de Tourisme, une deuxième place est disponible 5 mètres plus loin.





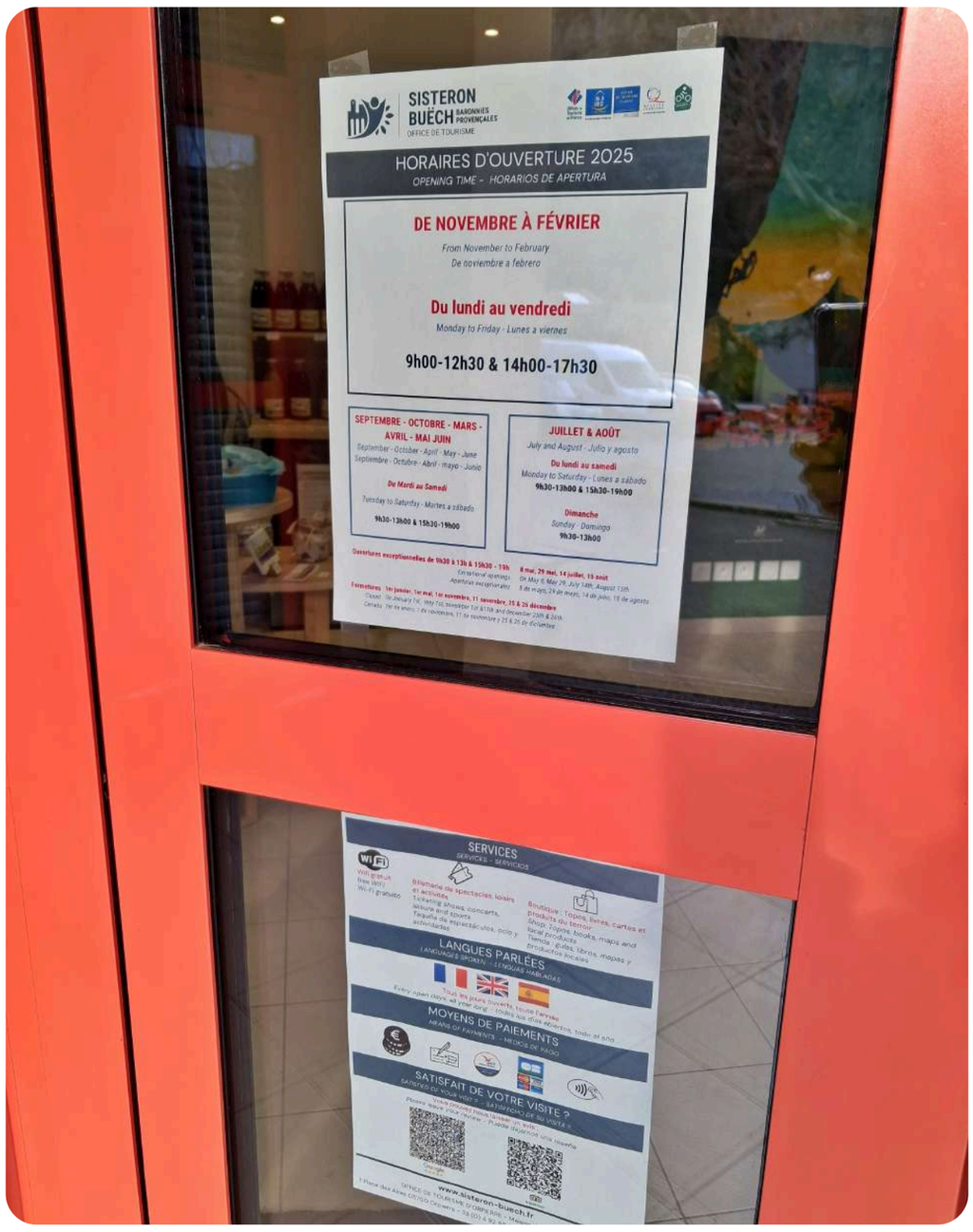
La signalétique extérieure

L’Office de Tourisme se situe en centre-village, non loin de l’église Saint-Julien.
Il est facilement repérable grâce à sa devanture avec une grimpeuse et le pictogramme OT "i".



Tous nos labels sont affichés à l’extérieur de l’Office de Tourisme. Ainsi, la plaque officielle de la marque Tourisme et Handicap pour les quatre familles de handicap y figure.

Toutes les informations relatives aux horaires d’ouvertures, aux langues parlées et à nos services sont présents sur la porte de l’Office de Tourisme à Orpierre.



Entrée de l’Office de Tourisme



Caractéristiques :

- Porte poussant droit vitrée avec poignée aileron
- Largeur de la porte 0.83 mètre
- Bandes de vigilances contrastées
- La porte d’entrée est dans une zone couverte

Accessibilité intérieure

Accessibilité de l’intérieur

1.Circulation intérieure

L’espace d’accueil de l’Office de Tourisme est d’une surface très confortable. La circulation y est donc facile. Les seuls “obstacles” qui peuvent freiner la circulation sont :

- Le poteau central d’escalade
- Le poteau dans l’espace boutique à gauche rentrant

(voir photos page 11)

2.Comptoir d’accueil

<u>Caractéristiques de la banque d’accueil :</u>

- Hauteur à 1.10 mètre
- Une banque abaissée à 74 cm avec une profondeur de 36 cm

<u>Autres aménagements :</u>

- Présence d’une boucle magnétique
- zone d’assise

3.Accès à l’information touristique

À l’intérieur de l’Office de Tourisme, différents présentoirs sont installés afin de mettre à disposition toute la documentation nécessaire à l’organisation de votre séjour. Les documentations sont classées par thématique via des étiquettes contrastées. Nous proposons également des brochures plus générales sur l’ensemble de notre destination.

Deux écrans d'informations sont disponibles :

- un écran de diffusion extérieure (situé sur la partie vitrée à côté de l'entrée) qui présente les animations, les activités réservables à l'Office de Tourisme et la météo à 5 jours.
- un écran de diffusion intérieur (situé derrière la banque d'accueil) qui présente des idées, découvertes et activités de saison

À l’extérieur de l’Office de Tourisme sont également installés des panneaux vitrés pour l’affichage :

- des animations ponctuelles.
- des numéros d'urgence, la liste des hébergements de dernières minute, les informations "Accueil vélo", un plan du village et du territoire, des QR code pour accéder aux randonnées, restaurants, animations et aux informations actualisées "autour de moi".

Nous faisons des envois de documentation par email ou par courrier.







Présentoirs de documentations



Entrée avec écran de diffusion



Banque d’accueil avec écran de diffusion



Zone d’assise

4.L’espace boutique

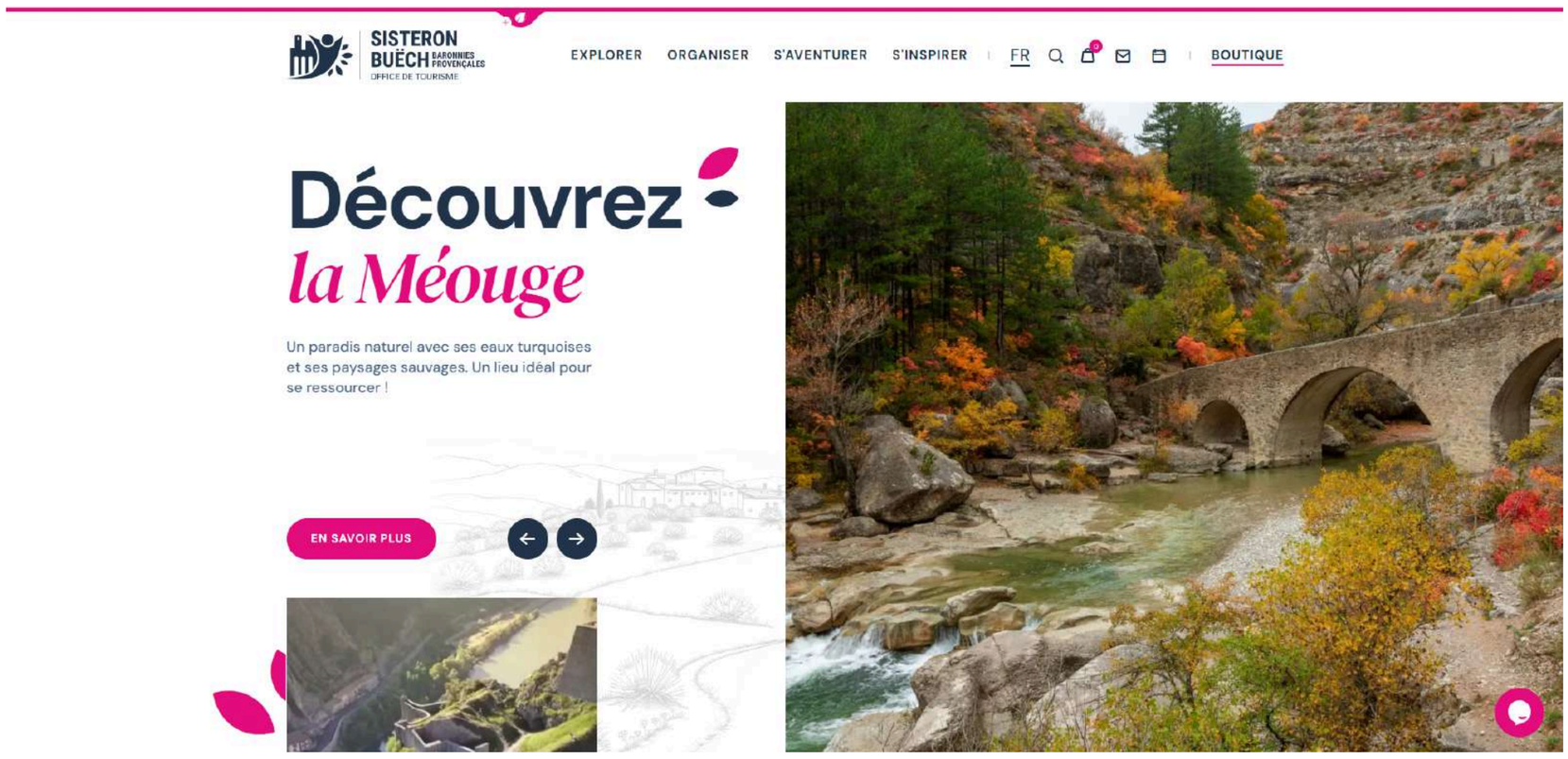
L’Office de Tourisme à Orpierre propose un espace boutique afin de vous faire une présentation du savoir-faire local.
C’est pourquoi, vous y trouverez :

- des **produits alimentaires** comme des pâtes artisanales, des terrines, miels de pays, confitures artisanales, huiles, plantes aromatiques...
- des **boissons** comme des infusions, des jus de fruits, des vins
- de la **cosmétique** avec des huiles essentielles de lavande, des savons, des hydrolats
- des **poteries**, plats, bols, tasses...
- une collection vintage avec des posters, cartes postales, stickers...



Sites internet

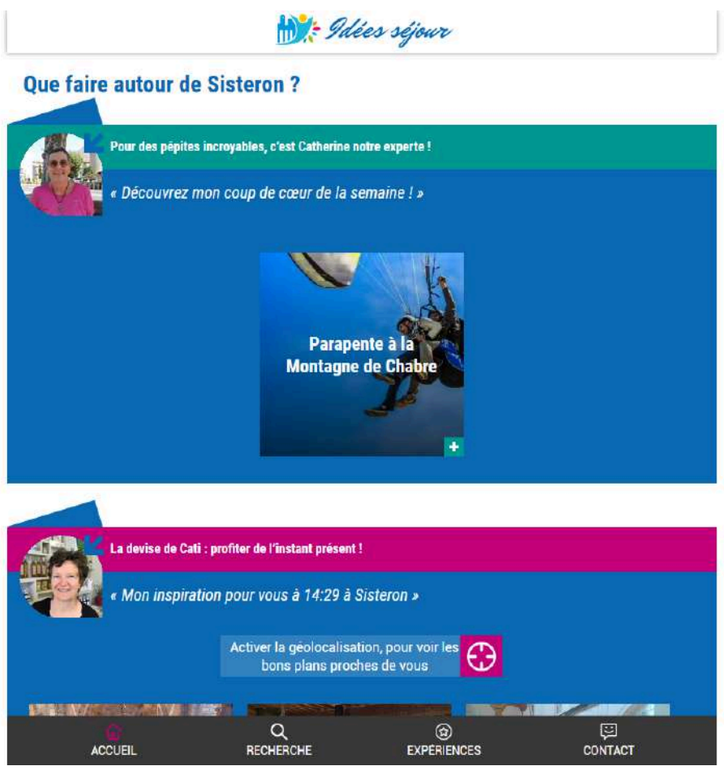
sisteron-buech.fr



Le site internet de l'Office de Tourisme n'est pas accessible pour tous les types de handicap.
Nous allons commencer un gros travail de mise à niveau afin de rendre l'expérience agréable et accessible à tous !

Le site internet est responsive.

idee.sisteron-buech.fr



Ce site internet, permet d'avoir accès à toutes les animations et activités quand vous êtes déjà chez nous ! Ainsi, vous pourrez trouver des activités, animations, restaurants... proches de vous.

Le site internet est responsive.

Protocole d’accueil

La formation du personnel

Le personnel de l'Office de Tourisme, est sensibilisé à l'accueil des personnes en situations de handicap.

Le guide "Bien accueillir les personnes handicapées" fait par le Ministère de la Transition Écologique est à disposition de tous les employés.

De plus, la référente Tourisme et Handicap, partage des documents "outil" à l'ensemble du personnel afin de toujours rester dans la dynamique d'amélioration de l'accueil.

Formation du personnel pour l'accueil des personnes en situation de handicap :

Bérangère (Conseillère en séjour) :

- du 16 au 17 avril 2018 à Aix-en-Provence

(Formation FROTSI PACA)

Tourisme et Handicap - Accueil des personnes en situation de handicap - Niveau 1 (14h)

- du 8 au 9 octobre 2018 à Aix-en-Provence

(Formation FROTSI PACA)

Tourisme et Handicap - Mobiliser et accompagner son territoire vers une Destination Pour Tous - Niveau 2 (14h)



Protocole d’accueil

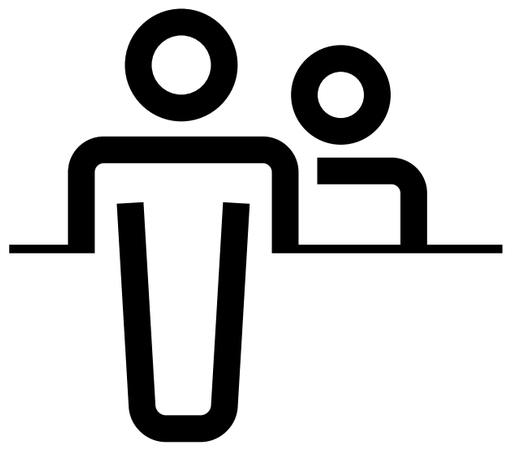
Handicap auditif

- Système d'aide à l'audition (boucle magnétique et amplificateur installé à l’accueil)
- Livret ‘En vacances, ensemble’’, remis à jour régulièrement, recense avec précision tous les lieux et activités adaptés en fonction du handicap.
- Le personnel d’accueil s’adapte à chaque demande en adaptant le langage pour une meilleure compréhension.
- Les numéros d’urgence sont affichés dans le panneau vitré à droite de l’entrée
- Attitude du conseiller en séjour conforme aux directives précisées dans le document “ Bien accueillir les personnes handicapées”

Handicap moteur

- Cheminement intérieur aisé et de **plain-pied**.
- Porte d’entrée à pousser (assistance possible)
- **Comptoir abaissé** pour les personnes se déplaçant en fauteuil roulant.
- Une place de parking située à 15 m.
- **Sanitaires adaptés**

- à l’Office de Tourisme
- à proximité de l’Office de Tourisme (voir page 5)
  - Le livret « **En vacances, ensemble** », mis à jour régulièrement, recense avec précision tous les lieux et activités adaptés selon le type de handicap.
  - **Plan confort** pour découvrir le centre ancien tout en évitant les principaux obstacles (pentes, escaliers, etc.).
  - Le numéro d’urgence sont affichés dans le panneau vitré à gauche de l’entrée
  - Attitude du conseiller en séjour conforme aux directives précisées dans le document “ Bien accueillir les personnes handicapées”





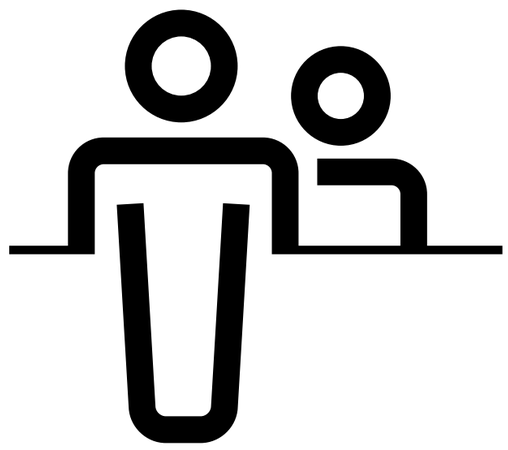
Handicap visuel

- **Bienvenue aux chiens guides** d'aveugles ou d'assistance.
- Porte d'entrée à tirer (assistance possible) équipée de **bandes de vigilance.**
- Le livret « **En vacances, ensemble** », mis à jour régulièrement, recense avec précision tous les lieux et activités adaptés selon le type de handicap.
- **Documentation touristique en braille** (français).
- Documentation en **caractères agrandis** pour découvrir Orpierre et en apprendre davantage sur son patrimoine.
- **Plan confort** pour visiter le centre ancien tout en évitant les principaux obstacles (pentes, escaliers, etc.).
- Signalétique contrastée sur les présentoirs
- Les numéros d'urgence sont affichés dans le panneau vitré à droite de l'entrée
- Attitude du conseiller en séjour conforme aux directives précisées dans le document " Bien accueillir les personnes handicapées"



Handicap mental

- Le personnel d'accueil s'adapte à chaque demande en adaptant le langage pour une meilleure compréhension
- Vaste hall d'accueil permettant une circulation aisée ; les documents sont classés par thème, repérables par de larges pictogrammes
- Livret de visite "**français simplifié**" pour découvrir Orpierre
- Livret "**En vacances, ensemble**", remis à jour régulièrement, recense avec précision tous les lieux et activités adaptés en fonction du handicap.
- Les numéros d'urgence sont affichés dans le panneau vitré à droite de l'entrée
- Attitude du conseiller en séjour conforme aux directives précisées dans le document " Bien accueillir les personnes handicapées"



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.



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

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

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

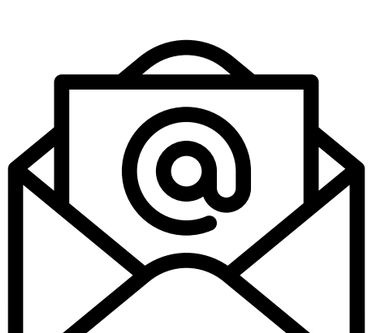
Conçu par la DMA en partenariat avec :
APAJH, CDCF, CFPSAA, CGAD, CGPME, FCD, SYNHORCAT, UMIH, UNAPEI.

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

Personne à contacter pour des informations ou des demandes spécifiques sur l’accueil des personnes en situation de handicap :

- Prénom : Pauline
- Fonction : Référente Marques et Labels - Tourisme et Handicap
- Téléphone : 04.92.61.36.50 (standard de l’office de Tourisme)
- Email : sisteron@sisteron-buech.fr

Faites-nous vos retours sur l’accessibilité !
sisteron@sisteron-buech.fr



SISTERON BUËCH BARONNIES PROVENÇALES

OFFICE DE TOURISME

À bientôt à Orpierre !