SISTERON BUËCH BARONNIES PROVENÇALES
OFFICE DE TOURISME

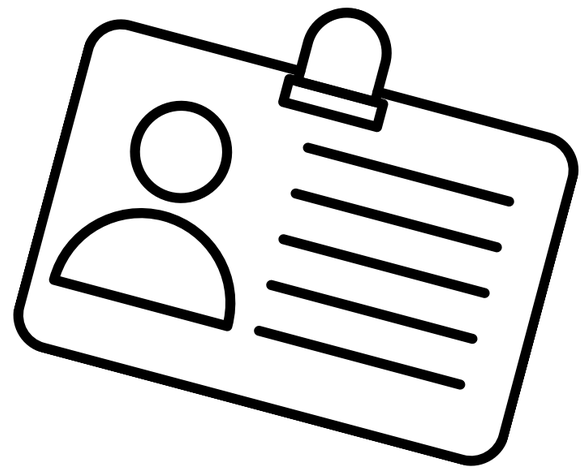
Registre public d’accessibilité

TOURISME & HANDICAP
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Office de Tourisme à Sisteron



Informations générales



Nom de l’Office de Tourisme :

Sisteron Buëch
Office de Tourisme dà Sisteron

Adresse :

1 place de la République
04200 Sisteron

Email :

sisteron@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 2017 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 !

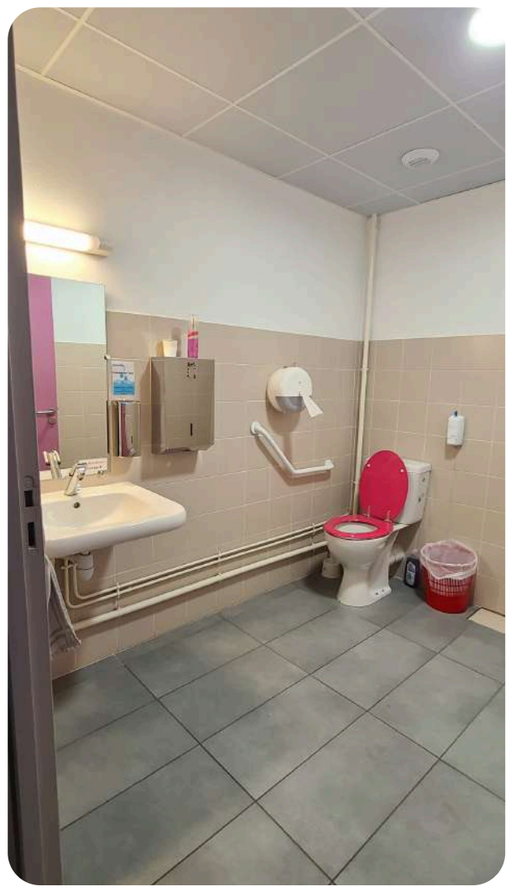
Accessibilité extérieure

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 aux conseillères en séjour, car ils se trouvent la zone “privé” de l’Office de Tourisme.

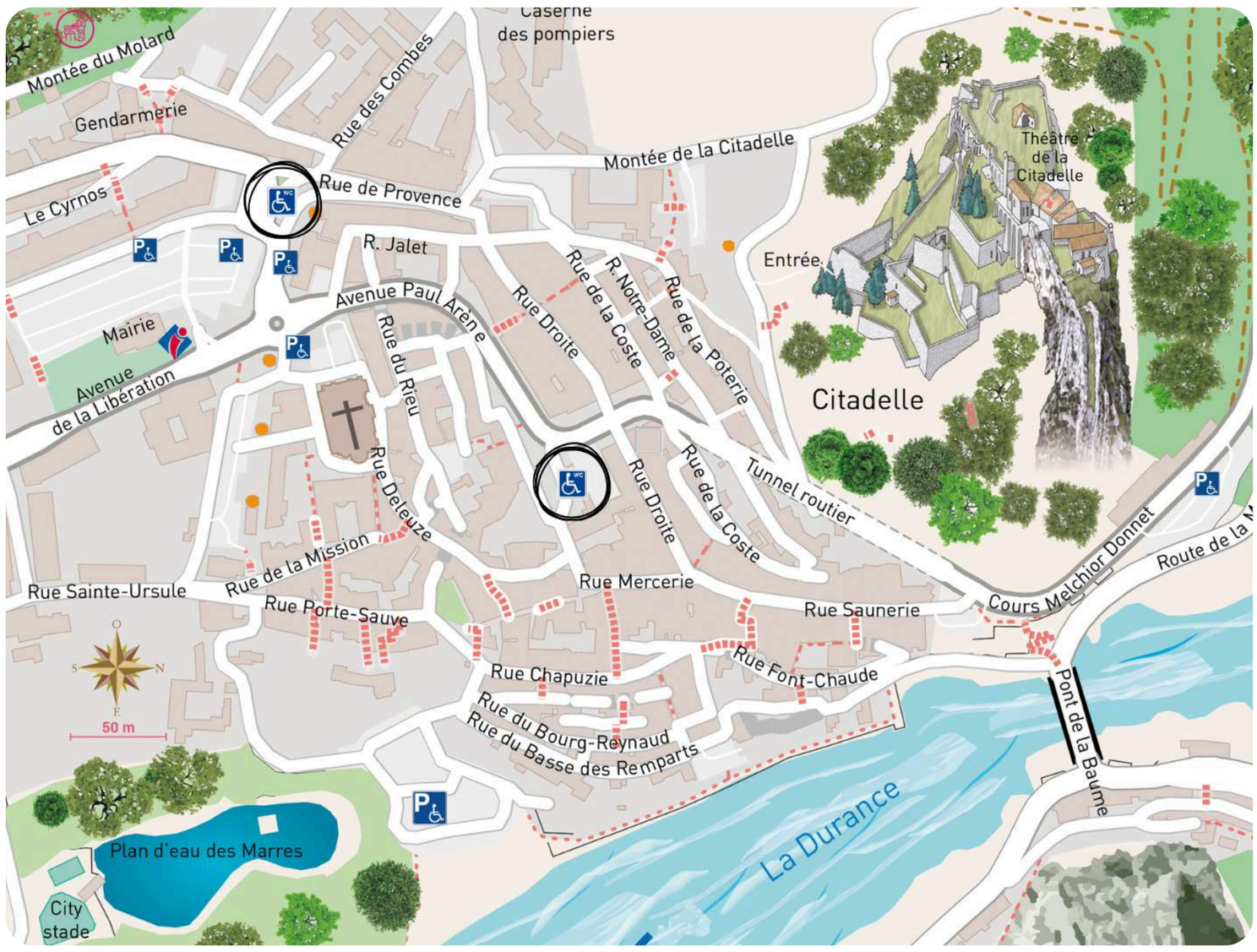




Données techniques :

- La porte d’accès est droite poussant d’une largeur de 0.90 m
- 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, deux WC gratuits et publics sont accessibles également pour les personnes à mobilité réduite.



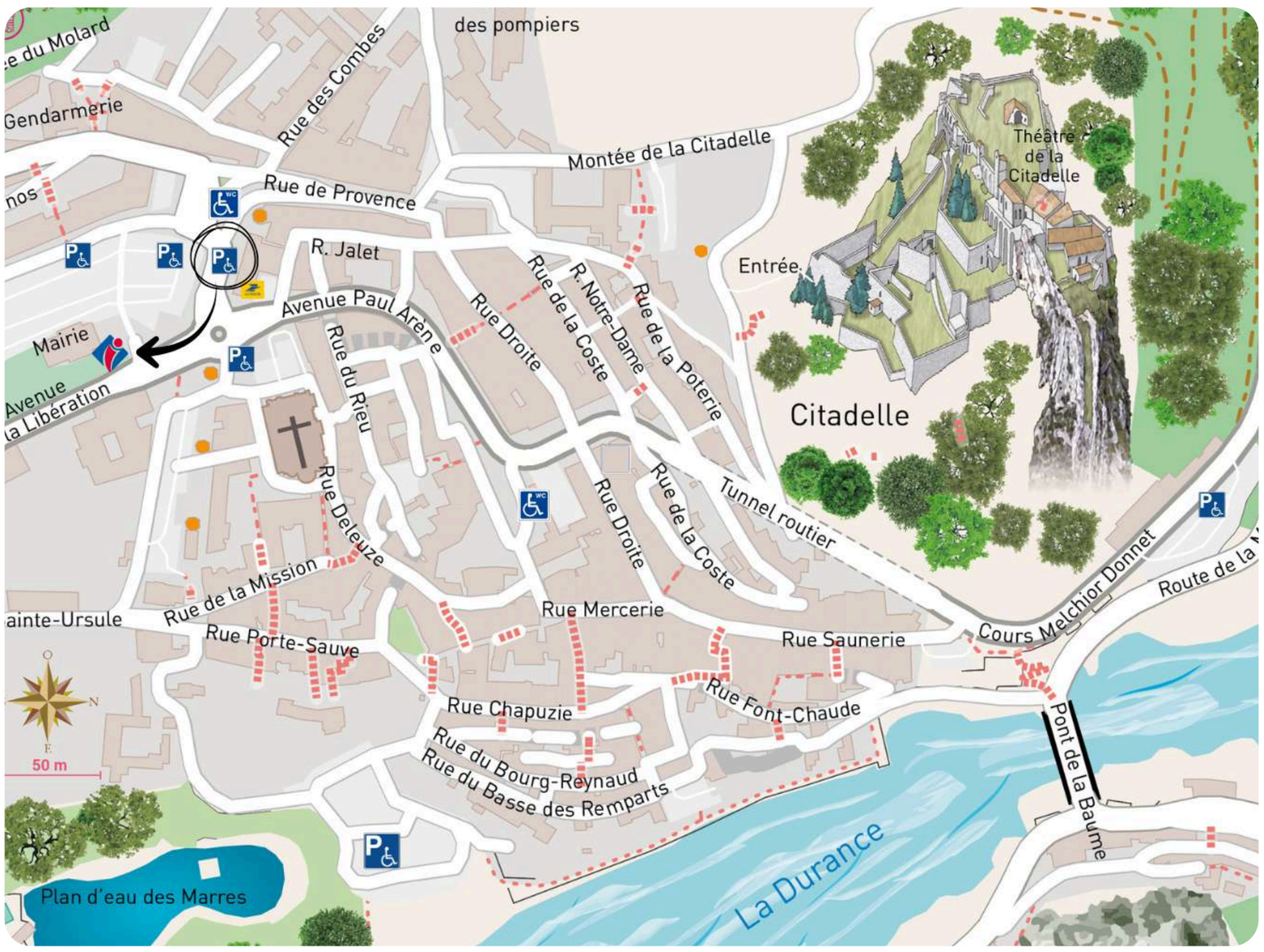
Situation :

- **Rue de Provence :** à 130 mètres de l’Office de Tourisme
- **Place de l’horloge :** à 350 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 à Sisteron se trouvant sur une esplanade, il ne dispose pas d’un stationnement situé juste devant le bâtiment. La place de parking réservé aux personnes à mobilité réduite rattachée à l’Office de Tourisme se trouve en face de la Poste. Tous les parkings disposent de place spécifique dans la ville.







La signalétique extérieure

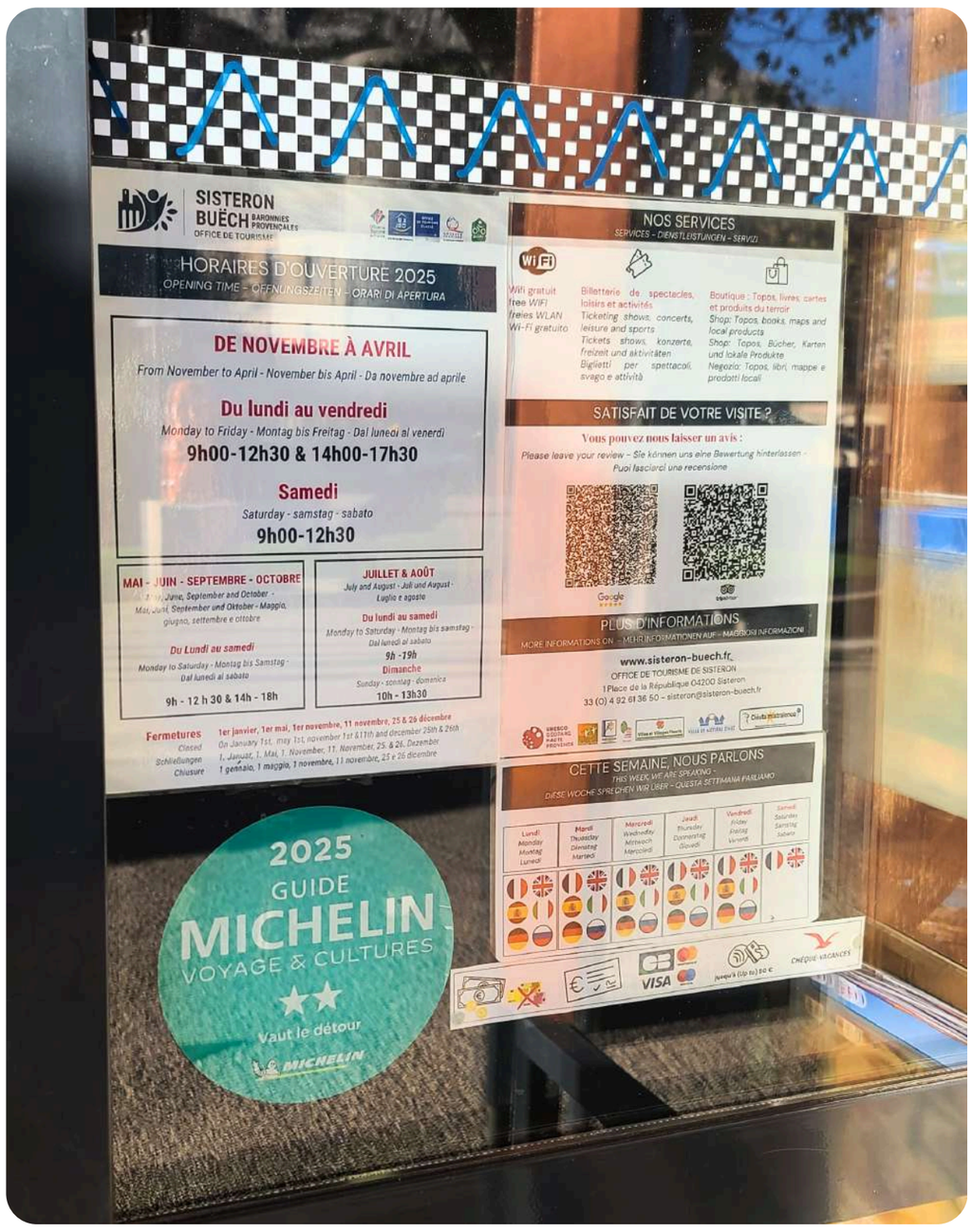


L’Office de Tourisme se situe en centre-ville juste en dessous la Mairie.
Il est facilement repérable par les différents panneaux qui sont apposés dans la ville.



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 partie fixe de la porte d’entrée de l’Office de Tourisme et sont situés entre 1.10 mètre et 1.60 mètre.



Entrée de l’Office de Tourisme



Caractéristiques :

- Porte automatique vitrée
- Largeur de la porte 1.40 mètre
- Bandes de vigilances contrastées
- Paillasson d’entrée encastré

La banque d’accueil se trouvant à plus de 5 mètres de l’entrée, des bandes de guidage sont installées afin de donner la direction vers les deux banques d’accueil abaissées. De plus, la banque d’accueil est de couleur vive afin de facilement la visualiser.

Accessibilité intérieure

Accessibilité de l’intérieur

1.Circulation intérieure

L’espace d’accueil de l’Office de Tourisme est d’une surface très confortable d’environ 100 m². La circulation y est donc facile. Des bandes de guidage au sol sont installées depuis l’entrée jusqu’à la banque d’accueil.

Les seuls “obstacles” qui peuvent freiner la circulation sont :

- Le poteau central où y est installé de la documentation
- Le sol vitré laissant apparaître des vestiges Gallo-romains

2.Comptoir d’accueil

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

- Hauteur à 1.10 mètre
- Deux banques abaissées à 74 cm avec une profondeur de 30 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.

Sont également installés devant l’entrée de l’Office de Tourisme, des présentoirs à documentations avec à disposition :

- Le plan de Sisteron
- Le programme des activités
- La brochure touristique de la destination

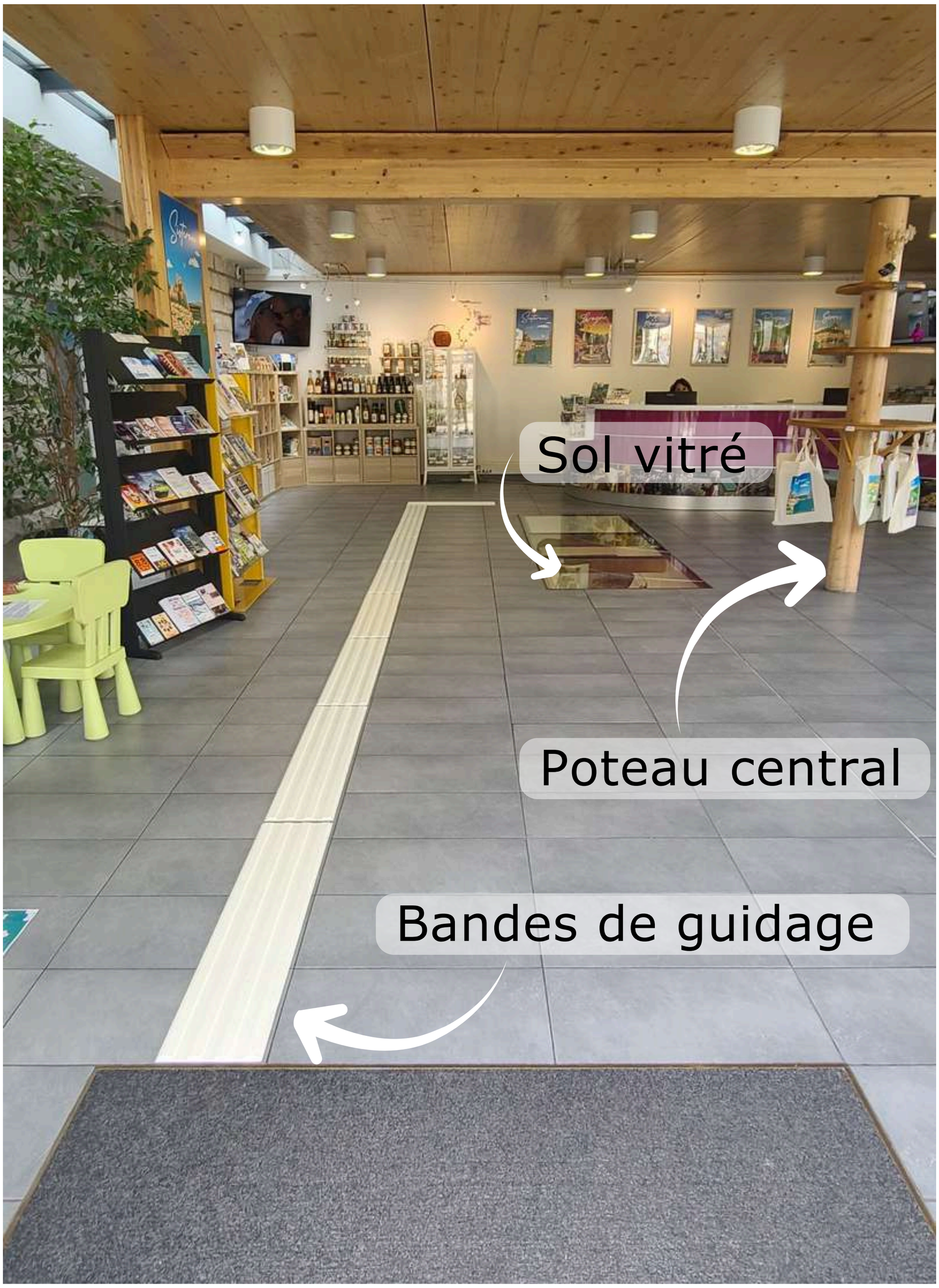
De plus, deux bornes d’information tactile sont disponibles :

- une devant l’Office de Tourisme
- Une à l’intérieur de l’Office de Tourisme

Les deux permettent d’avoir accès à notre site internet.

À l’extérieur de l’Office de Tourisme sont également installés des panneaux vitrés pour l’affichage des animations ponctuelles.

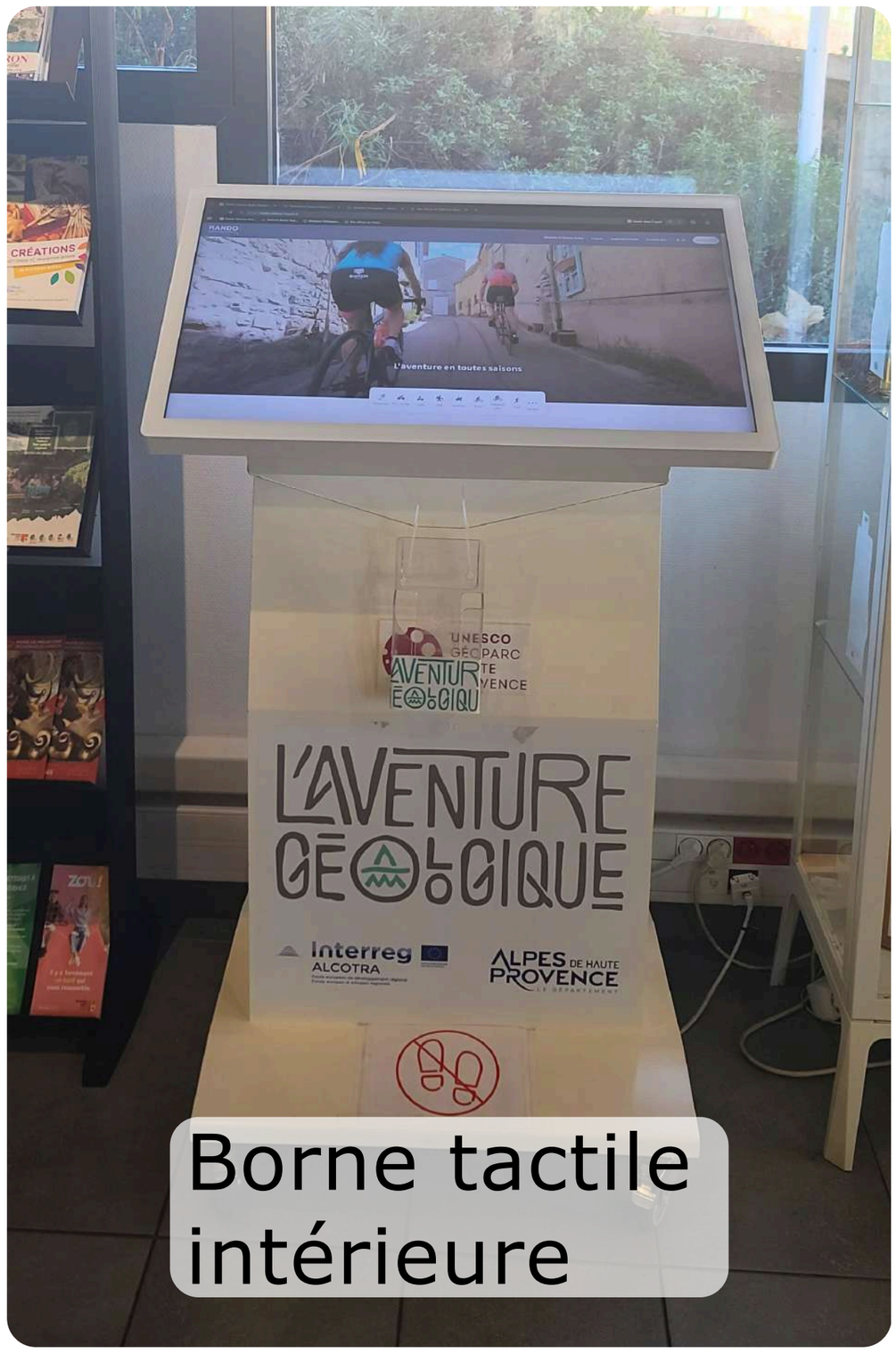
Nous faisons des envois de documentation par email ou par courrier


Sol vitré
Poteau central
Bandes de guidage

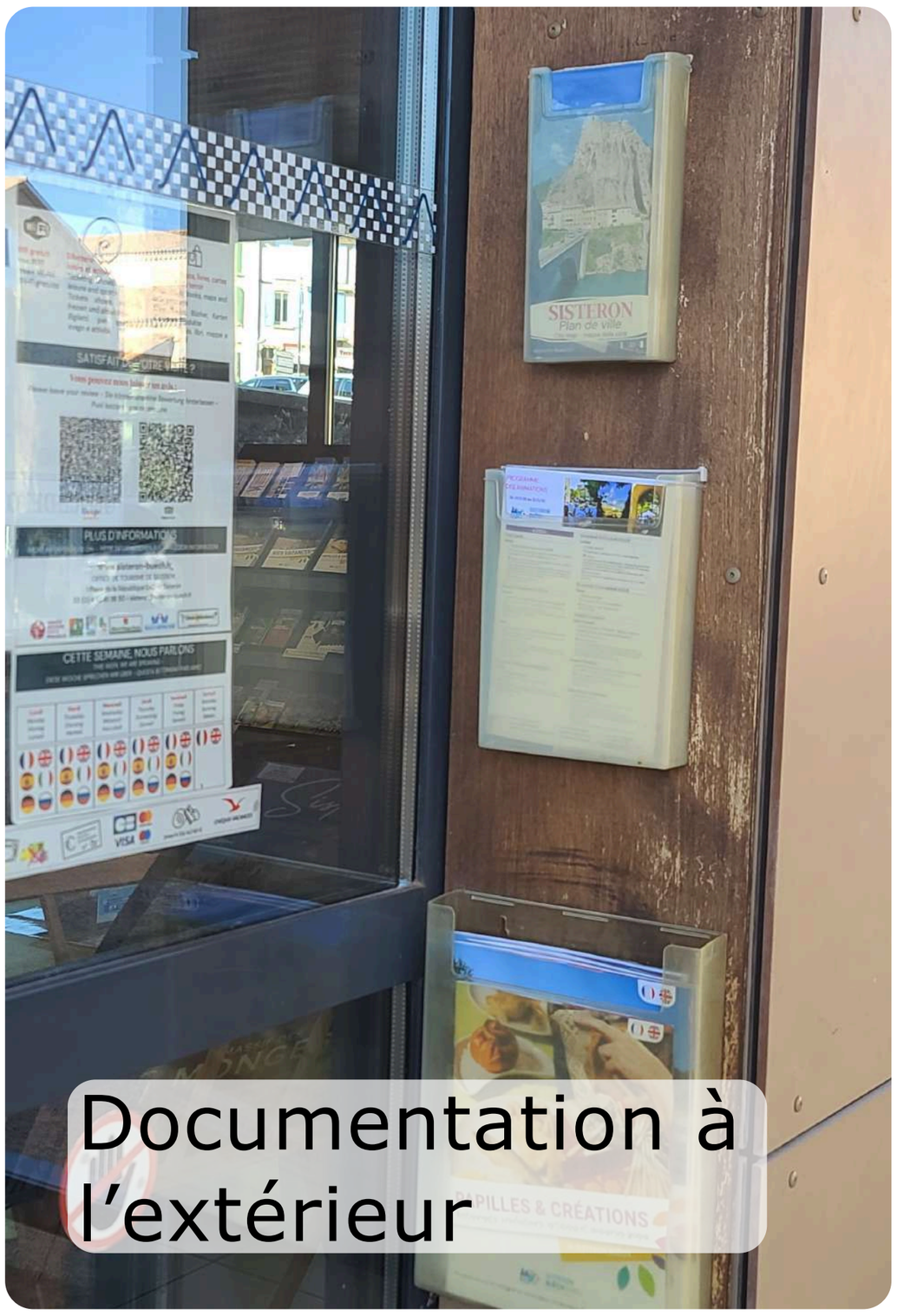

Banques abaissées



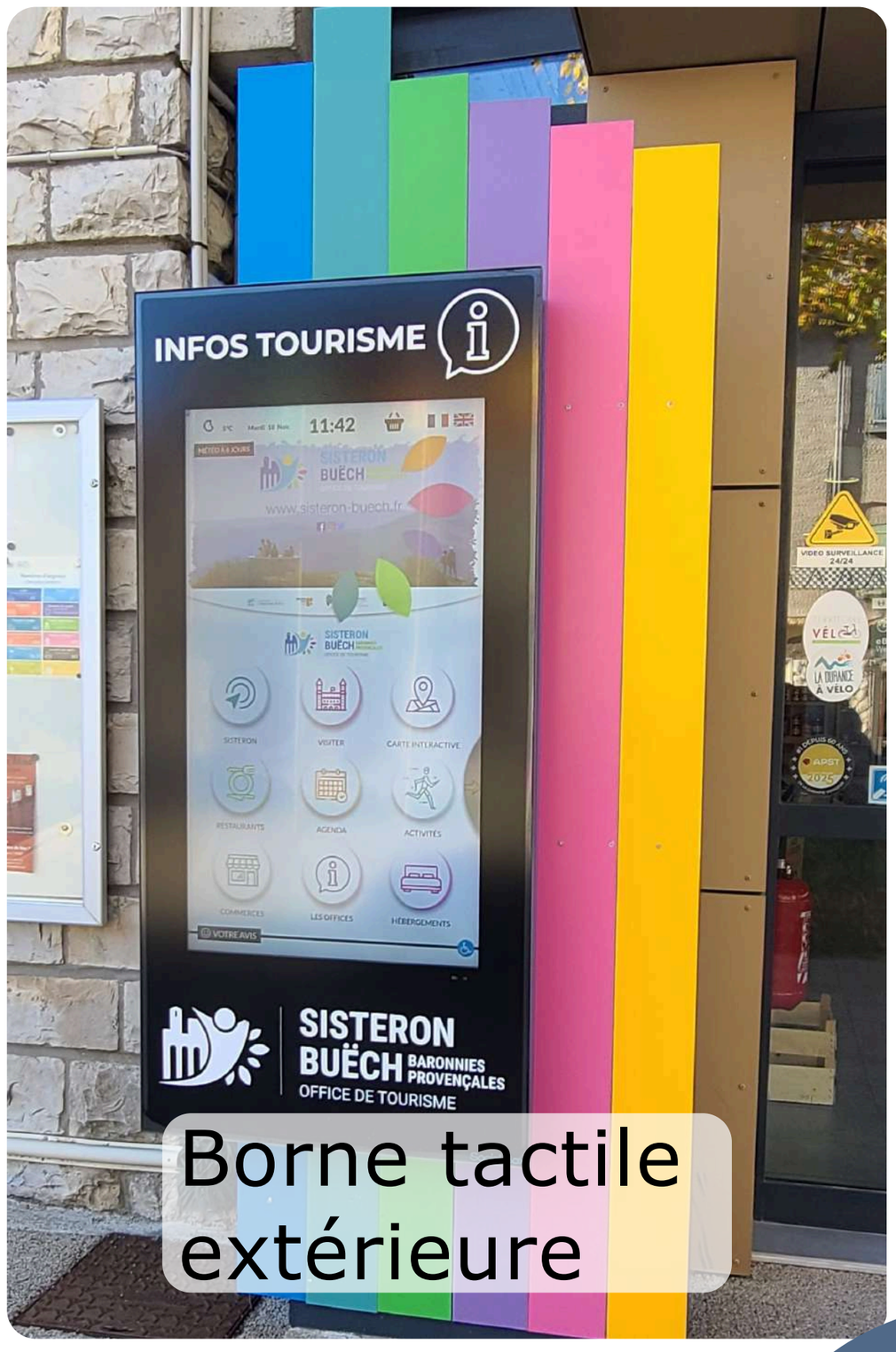
Présentoirs de documentations



Borne tactile intérieure



Documentation à l’extérieur



Borne tactile extérieure

4.L’espace boutique

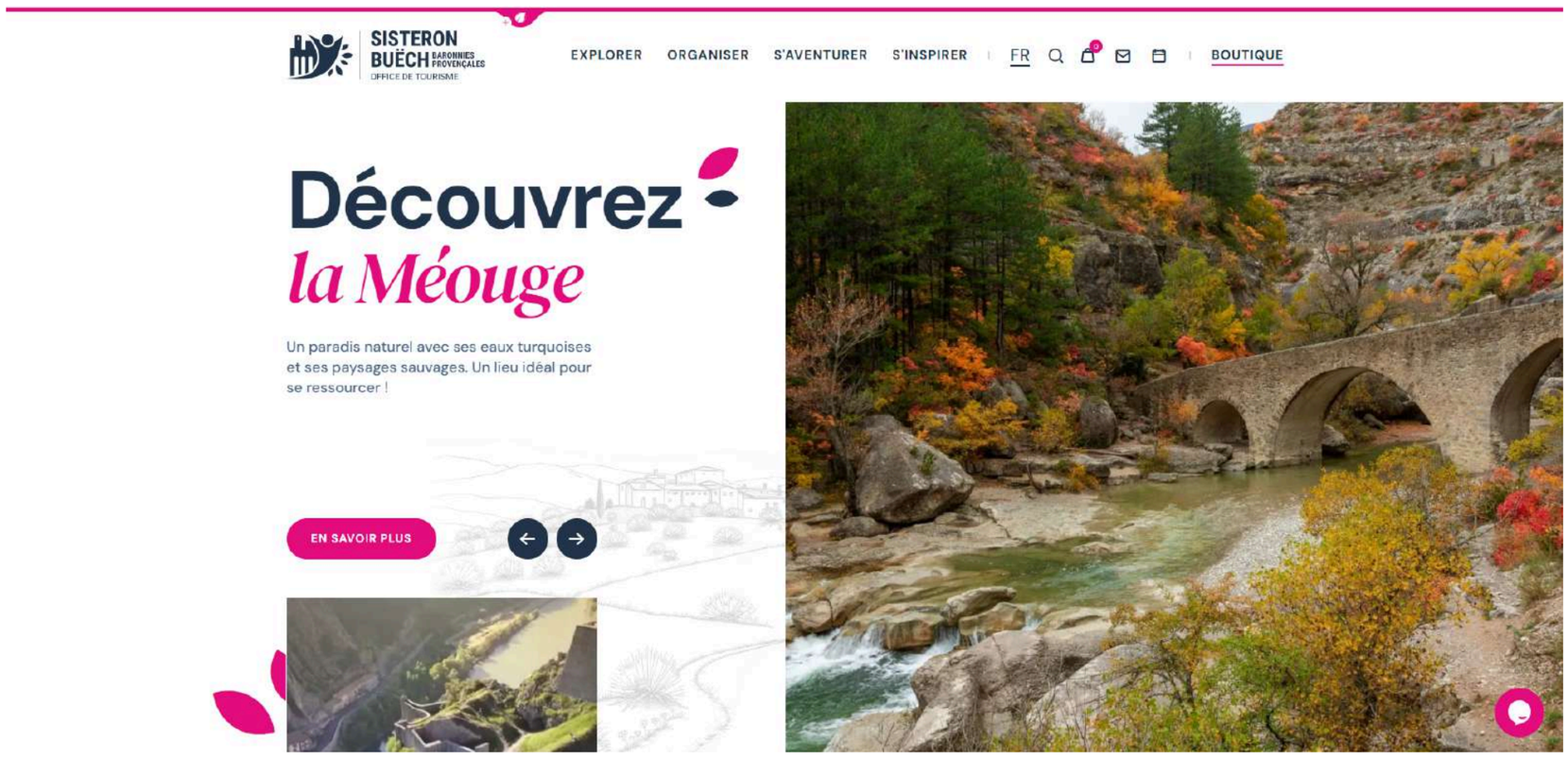
L’Office de Tourisme à Sisteron a à coeur de mettre en avant les producteurs locaux de son territoire.
C’est pourquoi, vous y trouverez :

- des **produits alimentaires** comme des pâtes artisanales, des terrines et pâtés
- des **boissons** comme des bières locales, des infusions, des jus de fruits, des liqueurs
- de la **cosmétique** avec des huiles essentielles de lavande, des savons, des hydrolats
- du **textile** avec des pull-over et T-shirt, des totebag
- une collection vintage avec des posters, cartes postales, stickers...



Sites internet

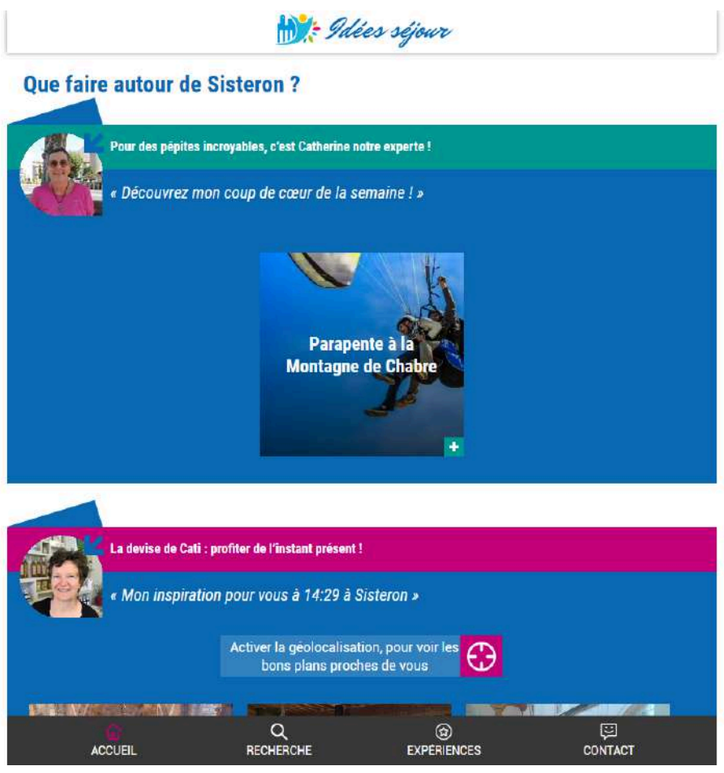
sisteron-buech.fr



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, qu'il soit à l'accueil ou non, 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 :

Catherine (Conseillère en séjour / Responsable Pôle administration) :

- du 17 au 18 mai 2021 à Aix en Provence (Formation FROTSI PACA) Tourisme et Handicap - Accueil des personnes en situation de handicap - Niveau 1
- du 21 au 22 octobre 2021 à Aix en Provence (Formation FROTSI PACA) Tourisme et Handicap - Mobiliser et accompagner son territoire vers une Destination Pour Tous - Niveau 2

Pauline (Conseillère en séjour / Référente Tourisme et Handicap) :

- du 13 au 14 novembre 2025 à Sisteron (Formation FROTSI PACA délocalisée) Tourisme et Handicap - Accueil des personnes en situation de Handicap



Protocole d’accueil



Handicap auditif

- Système d'aide à l'audition (boucle magnétique et amplificateur proposés 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.
- 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”

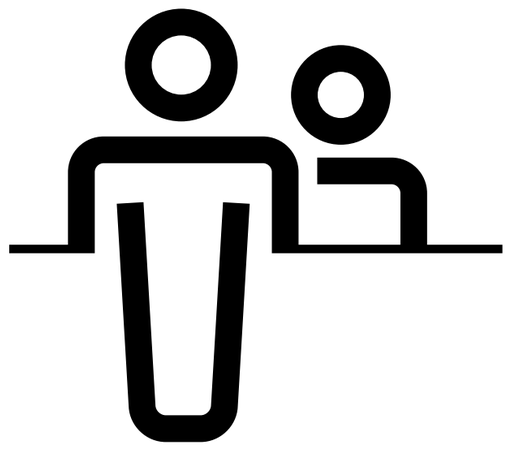


Handicap moteur

- Cheminement intérieur aisé et de **plain-pied**.
- Deux **comptoirs abaissés** pour les personnes se déplaçant en fauteuil roulant.
- Une place de parking située à 100 m, en face de la poste.
- **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”





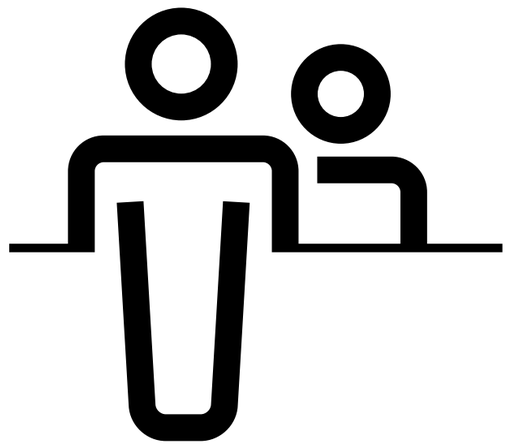
Handicap visuel

- **Bienvenue aux chiens guides** d’aveugles ou d’assistance.
- Double porte automatique d’entrée 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 et anglais).
- Documentation en **caractères agrandis** pour découvrir Sisteron 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
- 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 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 Sisteron
- Livret “**En vacances, ensemble**”, remis à jour régulièrement, recense avec précision tous les lieux et activités adaptés en fonction du handicap.
- 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”



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

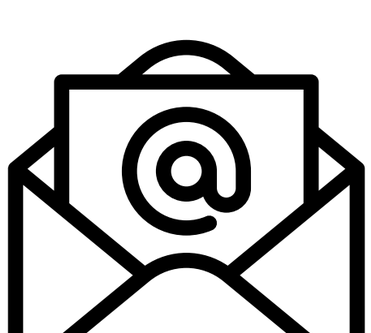
Conçu par la DMA en partenariat avec :
APAJH, CDCF, CFPSAA, CGAD, CGPME, FCD, SYNHORCAT, UMIH, UNAPEI.

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 Sisteron !