

Marque d'Etat TOURISME & HANDICAP

CAHIER DES CHARGES SPECIFIQUE « ESPACES D'INFORMATIONS TOURISTIQUES »



Le présent cahier des charges annule et remplace la version « septembre 2013 ». Il est applicable à compter du 1^{er} janvier 2016 et avec la dématérialisation.

Le présent cahier des charges s'applique aux Offices de Tourisme, Syndicats d'Initiative et espaces d'informations touristiques ainsi que les agences de développement touristique (ADT), les comités départementaux du tourisme (CDT), les maisons du tourisme.

Outre les caractéristiques particulières décrites ci-après, il convient d'appliquer dans ces établissements les exigences du cahier des charges « Caractéristiques générales », voire le cahier des charges « Gestionnaire de sites touristiques » notamment pour des services annexes (espace de vente, billetterie, salle d'exposition...).

Une demande d'évaluation doit être instruite par antenne.

Table des matières :

Les compléments au cahier des charges « Caractéristiques générales » se rapportent directement au numéro correspondant. Il est donc normal que les numéros ne se suivent pas.

1. Complément au cahier des charges « Caractéristiques générales » - Prestations d'accueil et services.....	3
1.1. La sensibilisation du personnel	3
1.2. L'accueil du public.....	3
1.3. L'information du public	3
2. Complément au cahier des charges « Caractéristiques générales » - Accès au site et au cadre bâti.....	5
1.4. La zone d'accueil	5
3. Caractéristiques spécifiques aux espaces d'informations touristiques	6

1. Complément au cahier des charges « Caractéristiques générales » - Prestations d'accueil et services

1.2. La sensibilisation du personnel



R++ Les chargés d'accueil ou conseillers en séjours doivent être formés à l'accueil des personnes en situation de handicap selon le référentiel national, et ce pour les 4 familles de handicaps. Cette formation doit être d'au minimum 2 jours avec une mise en situation. Un référent territorial doit être identifié.



Les personnels d'accueil saisonniers doivent être sensibilisés à la connaissance de l'offre adaptée et à l'accueil des personnes en situation de handicap, en priorité par le référent ou par le conseiller en séjour ayant suivi la formation et au mieux formés lorsque cela s'avère possible.

1.3. L'accueil du public



Pour l'ensemble de la clientèle en situation de handicap, une aide personnalisée spontanée, adaptée à la demande doit être proposée.

1.4. L'information du public



R++ **Un recensement de l'offre touristique locale adaptée est obligatoire.**

Outre l'accessibilité technique et matérielle de la structure, l'accueil et l'information restent les éléments fondamentaux de l'activité des espaces d'informations touristiques.

L'identification et la connaissance de la marque « Tourisme & Handicap », des prestations labellisées, des services publics adaptés (poste, mairie, toilettes, les transports, commerces, itinéraires piétons sonorisés et places de stationnement adaptées...) ainsi que les contacts avec des associations représentant les personnes en situation de handicap, sont des éléments essentiels pour un bon accueil et une bonne information.

L'ensemble de ces informations est régulièrement actualisé.



Les documents d'accueil et d'information, rédigés en grands caractères (type Arial, corps minimum 16), doivent être proposés en version facile à lire et à comprendre (une idée par phrase et par paragraphe, en français simplifié -bannir les propositions-, phrase composée d'un sujet, d'un verbe et d'un complément, en lettres bâton -caractères sans sérif-, documents accompagnés d'illustrations, ...). (Concerne uniquement les documents édités par les espaces d'informations touristiques).

Il est souhaitable que ces documents soient complétés par des bornes audio, des maquettes ou plans tactiles.



R+ L'information principale réalisée par l'espace d'information doit être disponible en gros caractères. L'information pérenne (descriptif historique, document générique, dépliant d'appel...) doit être proposée en « braille intégral ».



Outre la documentation adaptée, à consulter ou à emporter, l'information existe gratuitement en supports audio (fichiers mp3 ou autres formats) téléchargeables sur le site internet ou sur place.



Un système d'aide à l'audition est obligatoire : transmission de son et amplification (boucle magnétique, système infra-rouge ou haute-fréquence et combiné amplificateur).

Afin d'informer les personnes déficientes auditives de la présence de cet équipement un dispositif visuel d'information doit être mis en place (pictogramme de l'oreille barrée avec la mention « T »). Ce système doit fonctionner en permanence et le personnel doit être en mesure de le faire fonctionner.

S'il existe une projection de film, il doit être sous-titré (si le film ne comporte qu'un fond musical, la mention musique ou fond musical figure en sous titrage) et si possible, une boucle magnétique doit être disponible.



R+ La documentation doit être présentée de manière claire, facilement repérable et compréhensible, par secteur géographique ou thème. Le titre des présentoirs est associé à une image, pictogramme ou dessin. Les informations sont faciles à lire et à comprendre (accompagnées d'illustrations).



R+ Si la documentation est à disposition, elle doit être accessible sur des portants à la verticale (entre 0,40 et 1,30 m).

Pour une plus grande facilité d'utilisation, il est préférable de disposer les mêmes documentations sur plusieurs hauteurs et de privilégier la disposition dans le sens de la hauteur plutôt que de la largeur.

En cas de disposition sur des tables, il faut veiller à une circulation aisée et à une profondeur sous table suffisante pour permettre une bonne préhension des documents.



R++ Si une borne tactile existe, elle doit remplir les conditions d'accessibilité et notamment être facile d'utilisation.



Si l'espace d'informations touristiques ne dispose pas de sanitaires, il a l'obligation d'informer à l'accueil et sur son site Internet de la localisation des sanitaires ouverts au public et adaptés à proximité, en spécifiant la distance.



Il doit préciser si au moins un sanitaire est adapté.

2. Complément au cahier des charges « Caractéristiques générales » - Accès au site et au cadre bâti

2.5. La zone d'accueil



R+ Une ou plusieurs zone(s) d'assises doit/doivent être mise(s) à disposition afin de permettre aux personnes en situation de handicap de se reposer. La hauteur d'assise doit être comprise entre 0,45 m et 0,50 m et la largeur d'assise doit être de 0,50 m environ.

3. Caractéristiques spécifiques aux espaces d'informations touristiques



Dans le cadre de l'organisation d'événements ponctuels par l'espace d'informations touristiques, l'accessibilité à ces manifestations doit être prise en compte.

R+ Si l'espace d'informations touristiques organise des visites adaptées à une ou plusieurs formes de handicap, l'attribution de la marque à cette visite est traitée à part sur la base des grilles spécifiques correspondantes.

Les visites ne peuvent être marquées que pour les déficiences pour lesquelles l'espace d'informations touristiques s'est vu attribuer la marque T&H.