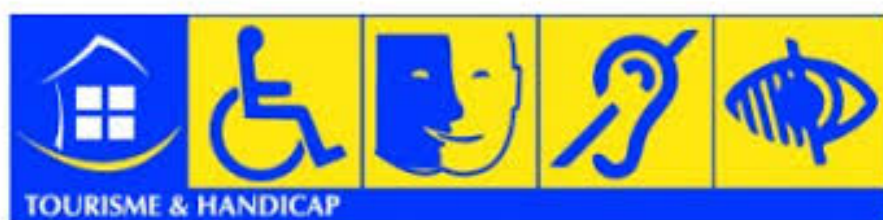




# OFFICE DE TOURISME DE GARDANNE

---

## *Registre d'Accessibilité*



# Accessibilité de l'Office de Tourisme

## Accessibilité de l'Office de Tourisme de Gardanne

L'Office de Tourisme de Gardanne est ouvert au public toute l'année du lundi au vendredi et s'engage à être accessible aux personnes en situation de handicap.

Depuis 2016, notre Bureau d'Information Touristique (BIT) est labellisé Tourisme et Handicap pour les quatre familles de déficience :

- Visuelle
- Auditive
- Mentale
- Motrice

Une place de stationnement réservée aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR) est disponible à moins de 50 mètres de l'entrée principale.

Des bandes rugueuses et des bandes podotactiles facilitent l'accès aux marches. Une rampe d'accès permet également l'accès à l'Office de Tourisme.

La porte du sas d'entrée et de l'entrée de l'Office de Tourisme sont équipées d'un système d'ouverture automatique, facilitant l'accès.

L'ensemble de l'espace accueil est conçu pour permettre une circulation aisée et un accès intégral à tous les publics.

La majorité de la documentation touristique est disposée à une hauteur inférieure à 130 cm, la rendant accessible depuis un fauteuil roulant. Pour faciliter l'identification des documents, une partie de la documentation est identifiée par des pictogrammes correspondant aux quatre déficiences du label Tourisme et Handicap.

Bien que certains produits soient exposés sur des étagères situées à plus de 130 cm de hauteur, le personnel de l'Office de Tourisme est présent pour apporter une aide humaine immédiate et présenter les articles.

Le paiement est facilité par l'utilisation d'un terminal bancaire mobile (TPE), qui peut être présenté à la hauteur souhaitée par l'utilisateur.

# Action de formation et de sensibilisation des conseillers en séjour de l'Office de Tourisme

## Engagement du personnel

Afin d'assurer un accueil optimal, l'Office de Tourisme investit dans la sensibilisation et la formation de son équipe.

**Quatre agents** ont suivi une formation spécifique sur l'accueil des personnes en situation de handicap (moteur, visuel, auditif et mental).

Cette démarche garantit que le personnel est en mesure de comprendre les différents besoins et d'adapter sa communication et son accompagnement pour une expérience de visite de qualité pour tous.

1 personne est sensibilisée et formée à la Langue des Signes Française



## Nos actions de sensibilisation

L'Office de Tourisme a formalisé un Manuel des procédures (intégré dans la démarche "Destination d'Excellence") qui est mis à disposition de l'ensemble du personnel, y compris les nouveaux arrivants et les saisonniers.

Ce manuel contient des fiches pratiques et des protocoles qui détaillent spécifiquement :

- Les outils d'aide à l'accueil des personnes handicapées disponibles (TPE mobile, disposition de la documentation, etc.).
- Les méthodes d'accompagnement et de communication adaptées à chaque type de handicap (visuel, auditif, mental, moteur).
- Les comportements à adopter pour garantir un accueil respectueux, efficace et empathique.
- Ce dispositif assure la transmission des bonnes pratiques et la continuité de la qualité de service pour nos visiteurs en situation de handicap, quelle que soit la personne à l'accueil.

# Outils d'aide à la compréhension et à l'information

Afin de répondre aux besoins spécifiques de nos visiteurs et de garantir un accès à l'information pour tous, l'Office de Tourisme de Gardanne met à disposition plusieurs outils d'aide à la compréhension.

Ces dispositifs ont été sélectionnés pour leur capacité à faciliter l'expérience client :

- Certains dispositifs répondent de manière spécifique aux besoins d'un type de déficience (visuelle, auditive, motrice ou mentale).
- D'autres outils bénéficient à un public plus large, améliorant l'accès et la clarté de l'information pour tous les visiteurs.



1 places de stationnement réservée  
devant l'Office de Tourisme  
Rampe d'accès au sas d'entrée  
Rangement de la documentation en  
libre-service à hauteur adaptée ou  
possibilité de demander de l'aide  
Banque d'accueil à hauteur  
réglementaire



Boucle magnétique pour conversation  
avec personne malentendante  
appareillée  
Carnet et stylos sur la banque accueil  
pour communiquer par écrit. Ardoise  
disponible  
Numéro d'urgence 114 affiché sur la  
façade de l'OT



Bandes de signalisation en vitrine  
Signalétique en gros caractères  
adaptée à la déficience visuelle  
Livret en braille disponible à l'accueil



Signalétique adaptée dans l'espace  
d'accueil  
Documentation touristique en version  
simplifiée

## L'accessibilité des prestations proposées

Au-delà de l'Office de Tourisme lui-même, nous promouvons activement et informons sur l'accessibilité des principaux sites et événements de la destination :

Maison de l'Énergie (Visite Guidée uniquement) :

La visite guidée de la Maison de l'Énergie est conçue pour être accessible aux personnes handicap moteur.

L'Écomusée est un lieu dont l'aménagement et la muséographie sont pensés pour être intégralement accessibles.

Les parcours de circulation, les zones de présentation et les sanitaires sont conformes aux normes d'accessibilité en vigueur.

Nous nous engageons à ce que l'ensemble de nos événements (festivals, marchés, animations, etc.) soit organisé dans le respect de l'accessibilité universelle.

Cela comprend la sélection de lieux accessibles, la mise en place de signalétique adaptée, et l'intégration de dispositifs (places réservées, facilitation du déplacement) pour les quatre types de déficiences.

## Découvrir l'offre accessible du territoire

L'Office de Tourisme de Gardanne étend son engagement en matière d'accessibilité à l'ensemble du territoire, conformément aux exigences du label Tourisme et Handicap.

Un travail de recensement collectif et continu de l'offre touristique accessible a été mis en place. L'objectif est de pouvoir fournir des informations fiables et précises sur le niveau d'accessibilité de tous nos prestataires (hébergements, restaurants, activités, sites de visite, etc.).

Sur simple demande du visiteur, nous éditons un guide touristique sur mesure qui renseigne non seulement sur les informations commerciales des prestataires, mais surtout sur leur niveau précis d'accessibilité.

Des informations détaillées et mises à jour sont également disponibles sur notre site Internet [www.tourisme-gardanne.fr](http://www.tourisme-gardanne.fr), via une page dédiée conçue pour accompagner la préparation du séjour.

Cette plateforme propose de nombreuses présélections thématiques pour faciliter la recherche :

Sanitaires accessibles.

Places de stationnement réservées.

Activités accessibles.

Prestataires labellisés Tourisme et Handicap, etc.

# Annexes



## Accessibilité de l'établissement





**Bienvenue** Office de Tourisme de Gardanne

→ Le bâtiment et tous les services proposés sont accessibles à tous

☒ oui ☐ non

 → Le personnel vous informe de l'accessibilité du bâtiment et des services

☒ oui ☐ non



**Formation du personnel d'accueil aux différentes situations de handicap**

→ Le personnel est sensibilisé. ☒

C'est-à-dire que le personnel est informé de la nécessité d'adapter son accueil aux différentes personnes en situation de handicap.

→ Le personnel est formé. ☒

C'est-à-dire que le personnel a suivi une formation pour un accueil des différentes personnes en situation de handicap.

→ Le personnel sera formé. ☐



**Matériel adapté**

→ Le matériel est entretenu et réparé ☒ oui ☐ non

→ Le personnel connaît le matériel ☒ oui ☐ non



**Contact :** Mme Nadeau Fanny



**Consultation du registre public d'accessibilité :**

 ☒ à l'accueil  ☒ sur le site internet

N° SIRET : 389.024.597.00020

Adresse : 1 boulevard Bontemps 13120 Gardanne

Contributeurs : Fédération APAJH, DMA, Unapei

Relucteurs : ESAT Levallois-Perret - Fédération APAJH, ESAT Pierrelatte - Adapei 26

Septembre 2017

# Annexes



Affaire suivie par: Mélanie FOUBERT-BOUISSET - Provence Tourisme



## NOTIFICATION DU DROIT D'USAGE DE LA MARQUE TOURISME & HANDICAP

À l'attention de M. Daniel Bossy, représentant l'établissement  
office de tourisme de gardanne, situé à 13120 GARDANNE.

Suite à l'évaluation du 12/09/23, et à son examen par la commission territoriale  
d'attribution de la Marque du 15/09/23, j'ai le plaisir de vous notifier le droit  
d'usage de la Marque TOURISME & HANDICAP à compter de ce jour et selon  
la déclinaison suivante :

- Handicap Auditif
- Handicap Mental
- Handicap Moteur
- Handicap Visuel

La Direction Générale des Entreprises ainsi que les membres de la commission  
territoriale d'attribution de la Marque vous félicitent pour cette labellisation !

La Direction Générale des Entreprises souhaite vous faire part des  
commentaires suivants :

Attribution de la Marque Tourisme & Handicap pour les 4 familles de  
handicap. Provence Tourisme

Nous vous invitons à mettre en oeuvre les points d'amélioration identifiés  
par l'évaluateur(s) et les éventuelles modalités du suivi qualité défini par la  
commission territoriale, précisés en annexe de cette notification. Le maintien

# Annexes

---



Affaire suivie par: Mélanie FOUBERT-BOUISSET - Provence Tourisme

de ce droit d'usage implique le respect du Règlement d'usage de la Marque TOURISME & HANDICAP, notamment en ce qui concerne la valorisation de la Marque (supports de communication, site internet, plaque). Nous vous rappelons par ailleurs que vous pouvez louer une plaque « Tourisme & Handicap » auprès de : L'Association Tourisme et Handicaps - 15 avenue Carnot – 75017 Paris - Tél : 01 44 11 10 41 - [ass-tourisme-et-handicaps@orange.fr](mailto:ass-tourisme-et-handicaps@orange.fr)

Le 15/09/23

Christophe STROBEL

Sous-directeur Tourisme

# Office de tourisme de Gardanne

## CONTACT :

Rédaction: Sabrina Quiminal (RDEX), Maëva Trapolino,  
Fanny Nadeau (RDEV)

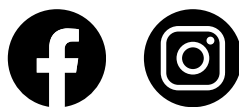
Validation: Fanny Nadeau

1 boulevard Bontemps - 13120 Gardanne

Tél : +33 (0)4 42 51 02 73

[contact@tourisme-gardanne.fr](mailto:contact@tourisme-gardanne.fr)

[www.tourisme-gardanne.fr](http://www.tourisme-gardanne.fr)



#tourismegardanne

---