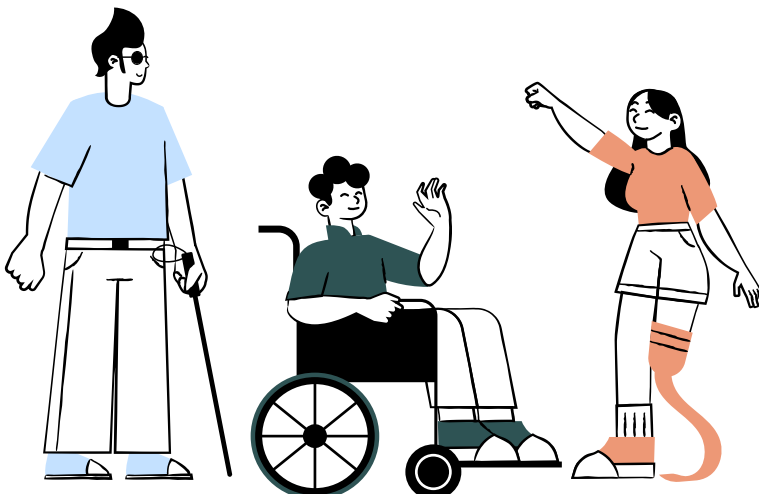


REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITE



SOMMAIRE

- **Fiche synthèse**
- **Maison de la Rando & du trail**
- **L'équipe accueil de Caux Seine**
Normandie tourisme
- **Le bâtiment**
- **Nous contacter**
- **Les annexes**





MAISON DE LA RANDO & DU TRAIL

La Maison de la Rando et du Trail est située Place du Général de Gaulle à Rives-en-Seine / Caudebec-en-Caux.

Cet office de tourisme est ouvert de février à novembre avec des horaires variables selon la saison.

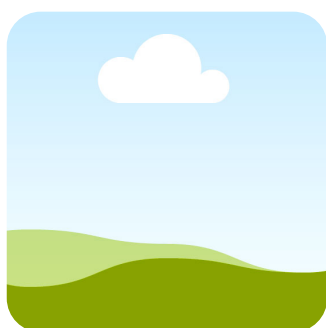
Classé Tourisme et Handicap, catégorie 1 et Toutourisme, l'équipe de Caux Seine Normandie tourisme veille à la qualité de son accueil.

Chaque visiteur est accueilli selon ses besoins.

Composé de deux conseillers en séjour sur l'année, d'une coordinatrice et d'un saisonnier, l'office de tourisme accueille en moyenne 6000 visiteurs à l'année.



L'EQUIPE ACCUEIL



Samantha HERVALET

Coordinatrice Accueil

Sensibilisée à l'accueil des personnes en situation de handicap.



Stéphanie LEBERQUIER

**Référente accueil & tourisme et handicap,
conseillère en séjour**

Est formée à l'accueil des personnes en situation de handicap.



Frédérique DEVY

conseillère en séjour

Est formée à l'accueil des personnes en situation de handicap.

LE BATIMENT



LES EXTÉRIEURS

Le bâtiment est de plain pied et accessible aux personnes en situation de handicap.

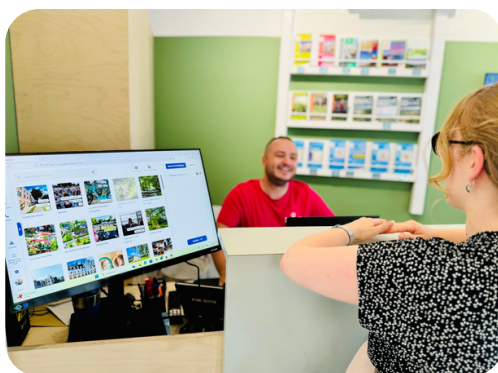
L'entrée est équipée d'une porte automatique comprenant des bandes de marquage et le logo "i" d'office de tourisme pour matérialiser l'entrée.

Sur les quais Guilbaud, deux places sont réservées aux personnes en situation de handicap.

Des sanitaires publiques accessibles se trouvent sur les quais Guilbaud.

INTÉRIEUR

- Espace accueil de 60m².
- Un comptoir surbaissé pour permettre l'accès aux PMR avec une signalisation.
- Une boucle magnétique est disponible et signalisée sur le comptoir surbaissé.
- Une grande table centrale à hauteur réglementaire permet d'apporter un espace confortable pour renseigner les visiteurs et ainsi présenter la documentation touristique.
- Cette table centrale est un support idéal pour présenter le territoire, car il reprend les méandres de la Seine et les principaux sites touristiques.
- Les espaces boutique, documentions sont à hauteur réglementaire et permettent un accès direct sans obstacles. Les prix sont écrits en gros caractères et les espaces sont définis et signalés par une signalétique de localisation.
- Des assises aux normes attendues sont à disposition.
- La wifi est à disposition gratuitement.
- L'outil "roadbook" permet au conseiller en séjour de créer un carnet de voyage adapté à la demande avec les sites de visite, hébergements, restaurants accessibles aux personnes en situation de handicap. Ainsi le visiteur quitte l'office de tourisme avec son carnet de voyage personnalisé numérique ou papier.





NOUS CONTACTER

MAISON DE LA RANDO & DU TRAIL



Place du Général de Gaulle
76490 RIVES-EN-SEINE



02 32 70 46 32



tourisme@cauxseine.fr



www.entreseineetmer.com

Pour avoir des informations sur la marque Tourisme et Handicap :

Référente : Stéphanie LEBERQUIER s.leberquier@cauxseine.fr

Coordinatrice accueil : Samantha HERVALET s.hervalet@cauxseine.fr

ANNEXES

- **“Bien accueillir les personnes handicapés”**
- **Attestations de formation**
-

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.ecologie-solidaire.gouv.fr



MINISTÈRE DE LA COHÉSION
DES TERRITOIRES
www.cohesion-territoires.gouv.fr

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 déchiffrement 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 ?

- ➔ 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 ?

- ➔ 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.



Adapter son accueil aux clientèles en situation de handicap ou à besoins spécifiques et à leurs accompagnants



032/2014/SRDT

Public concerné

Tous professionnels du tourisme

Méthode

Approche théorique et pratique sur le handicap (échanges, apports et notions sur le handicap, mises en situations et ateliers pratiques)

Outils et supports de la formation

Power point / guides accessibilité / guides sur l'accueil des personnes handicapées. Mise en situation.

Intervenant

Sophie PAPIN, Coordination Handicap Normandie

Organisation

16 et 17 octobre dans la Manche
2 jours soit 14 heures

Tarif

Coût pédagogique individuel : 435 €

Contribution demandée : 70 €

Financement de la formation

Le coût pédagogique individuel de la formation est financé par :

- le fonds de formation – OPCA,
- la contribution demandée,
- et les financements publics (Etat, Régions).

Pour les personnels de droit public, contacter le CLIC



Objectifs de la formation

- ⇒ Connaître les publics en situation de handicap et à besoins spécifiques
- ⇒ Faire tomber des idées et des conceptions sur le handicap
- ⇒ Acquérir les techniques d'accueil pour être à l'aise face au public en situation de handicap
- ⇒ Connaître les outils et savoir les utiliser

Contenu de la formation

⇒ **Démystifier la notion de handicap** : présentation du regard sur les personnes handicapées et l'évolution au fil des siècles.

Lever la confusion, les appréhensions et les représentations mentales erronées sur le handicap et les personnes handicapées.

⇒ **Connaître la loi de 2005 et la chaîne de déplacement** : présentation des principales normes d'accessibilité et de la notion de chaîne de déplacement.

⇒ **Présentation des besoins des personnes handicapées** : connaître les spécificités des pratiques touristiques des personnes handicapées.

⇒ **Présentation des différents types de handicap** : présentation des différentes formes de déficiences. Mise en situation in situ et ateliers ludiques. Mise en situation d'accueil.

⇒ **Présentation des labels Tourisme et Handicap et Destination pour Tous** : pourquoi le label ? Quel avantage concurrentiel ?

Les démarches et les critères d'obtention / processus de labellisation.

Les personnes ressources dans le cadre du label

Présentation du Label Destination pour Tous.

⇒ **Les outils de communications numériques et l'accessibilité**

Référence CLIC : 032/2014/SRDT

ATTESTATION DE STAGE

Nous, soussignés, attestons que :

LEBERQUIER Frédérique

a effectivement suivi l'action de formation :

Adapter son accueil aux clientèles en situation de handicap ou à besoins spécifiques et leurs accompagnants

Du 16 au 17 octobre 2014

A la Mairie de Coutances - cour de Cussy - 50 200 COUTANCES

Conformément à la feuille d'émargement, le participant était présent aux séances suivantes :

Date de la séance	Nbre heures matin	Nbre heures après-midi
Jeudi 16 octobre 2014	3h30	3h30
Vendredi 17 octobre 2014	3h30	3h30
Nombre total d'heures		14 heures

Cette action de formation était placée sous la responsabilité pédagogique de : Sophie PAPIN – Coordination Handicap Normandie

Cette formation a bénéficié du soutien financier de l'Etat et des Régions Basse et Haute Normandie



Fait à CAEN Le 23 octobre 2014

Pour servir et valoir ce que de droit.

Pour le CLIC

Jessica REFFUVEILLE, Chargée de Mission

B. J. J. J.
CLIC/Maison des Entreprises
1 rue René Cassin - Saint Contest
14911 CAEN Cedex 9

Pour l'organisme de formation

Coordination Handicap Normandie
22 place Gadeau de Kerville
76100 ROUEN
02.35.72.72.52
ccahnn@wanadoo.fr

Sophie PAPIN
[Signature]

Comité de Liaison InterConsulaire Normandie - Formation Continue Tourisme

Organisme de formation enregistré sous le n° 25 14 02243 14 auprès du Préfet de Basse-Normandie

1 rue R. Cassin - St Contest - 14911 CAEN cedex 9 - Tel : 02 31 54 40 05 - Fax : 02 31 54 40 00 - Email : clic@basse-normandie.cci.fr



Adapter son accueil aux clientèles en situation de handicap ou à besoins spécifiques et à leurs accompagnants



Coordination
Handicap
Normandie

032/2014/SRDT

Public concerné

Tous professionnels du tourisme

Méthode

Approche théorique et pratique sur le handicap (échanges, apports et notions sur le handicap, mises en situations et ateliers pratiques)

Outils et supports de la formation

Power point / guides accessibilité / guides sur l'accueil des personnes handicapées. Mise en situation.

Intervenant

Sophie PAPIN, Coordination Handicap Normandie

Organisation

16 et 17 octobre dans la Manche
2 jours soit 14 heures

Tarif

Coût pédagogique individuel : 435 €

Contribution demandée : 70 €

Financement de la formation

Le coût pédagogique individuel de la formation est financé par :

- le fonds de formation – OPCA,
- la contribution demandée,
- et les financements publics (Etat, Régions).

Pour les personnels de droit public, contacter le CLIC



Objectifs de la formation

- ⇒ Connaître les publics en situation de handicap et à besoins spécifiques
- ⇒ Faire tomber des idées et des conceptions sur le handicap
- ⇒ Acquérir les techniques d'accueil pour être à l'aise face au public en situation de handicap
- ⇒ Connaître les outils et savoir les utiliser

Contenu de la formation

- ⇒ **Démystifier la notion de handicap** : présentation du regard sur les personnes handicapées et l'évolution au fil des siècles.
Lever la confusion, les appréhensions et les représentations mentales erronées sur le handicap et les personnes handicapées.
- ⇒ **Connaître la loi de 2005 et la chaîne de déplacement** : présentation des principales normes d'accessibilité et de la notion de chaîne de déplacement.
- ⇒ **Présentation des besoins des personnes handicapées** : connaître les spécificités des pratiques touristiques des personnes handicapées.
- ⇒ **Présentation des différents types de handicap** : présentation des différentes formes de déficiences.
Mise en situation in situ et ateliers ludiques.
Mise en situation d'accueil.
- ⇒ **Présentation des labels Tourisme et Handicap et Destination pour Tous** : pourquoi le label ? Quel avantage concurrentiel ?
Les démarches et les critères d'obtention / processus de labellisation.
Les personnes ressources dans le cadre du label
Présentation du Label Destination pour Tous.
- ⇒ **Les outils de communications numériques et l'accessibilité**

Office de Tourisme de Caux Vallée de Seine
Maison de l'intercommunalité allée du Catillon
76170 Lillebonne

Référence CLIC : 032/2014/SRDT

ATTESTATION DE STAGE

Nous, soussignés, attestons que :

LEBERQUIER Stéphanie

a effectivement suivi l'action de formation :

Adapter son accueil aux clientèles en situation de handicap ou à besoins spécifiques et leurs accompagnants

Du 16 au 17 octobre 2014

A la Mairie de Coutances - cour de Cussy - 50 200 COUTANCES

Conformément à la feuille d'émargement, le participant était présent aux séances suivantes :

Date de la séance	Nbre heures matin	Nbre heures après-midi
Jeudi 16 octobre 2014	3h30	3h30
Vendredi 17 octobre 2014	3h30	3h30
Nombre total d'heures	14 heures	

Cette action de formation était placée sous la responsabilité pédagogique de : Sophie PAPIN – Coordination Handicap Normandie

Cette formation a bénéficié du soutien financier de l'Etat et des Régions Basse et Haute Normandie



Fait à CAEN Le 23 octobre 2014

Pour le CLIC

Jessica REFFUVEILLE, Chargée de Mission

[Signature]
CLIC/Maison des Entreprises
1 rue René Cassin - Saint Contest
14911 CAEN Cedex 9

Pour servir et valoir ce que de droit.

Pour l'organisme de formation
Coordination Handicap Normandie
22 place Gadeau de Kerville
76100 ROUEN
02.35.72.72.52
ccahhn@wanadoo.fr

[Signature]
Sophie PAPIN