

Fiche Procédure A.1.2	Pôle Accueil
<i>Personnel accueil</i>	<u>SITES TOURISTIQUES ACCESSIBLES</u> <u>AUX PERSONNES À MOBILITÉ</u> <u>RÉDUITE</u>
Accueil d'une personne en situation de handicap	

Pour le personnel d'accueil, nous suggérons quelques attitudes à avoir vis-à-vis d'une personne en situation de handicap.

1. Déficience auditive

- Prévoir une communication par écrit (papier, carte, stylo).
- Penser à développer tous les modes de communication (dessins, gestes, images).
- Eviter les phrases trop longues et penser à bien articuler.
- Utilisation de l'IPad pour informer sur la météo par exemple.

2. Déficience intellectuelle

- S'exprimer clairement et simplement.
- Prendre son temps, laisser à la personne plus de temps pour réagir ou s'exprimer.
- Eviter les phrases trop longues et penser à bien articuler.
- Reformuler ou répéter lorsque cela est nécessaire.

3. Déficience motrice

- Entrée et accueil permettant l'accessibilité (grandes portes d'accès, pas de marche, des présentoirs de documentation et IPad à hauteur).
- Une liste des hébergements et sites accessibles en fauteuil roulant est disponible sur demande (cf. pièce jointe)
- Deux places de stationnement sont réservées devant l'Office de Tourisme.

4. Déficience visuelle

- Tout d'abord, se présenter à leur arrivée.
- Etre très précis dans les descriptions, dire ce que l'on fait.
- Avertir la personne lorsqu'on la quitte.
- Si on doit se déplacer dans l'Office de Tourisme, proposer son aide.

Nous disposons également de :

- Une liste de sites labellisés « Tourisme et Handicap » sur SITLOR dans les recherches enregistrées sur cybtour (une liste par type de handicap)
- Une liste de sites accessibles aux personnes à mobilité réduite sous Z:\2 - OFFICE DE TOURISME\02 - ACCUEIL - GRC\04. PDF POUR CLIENTS\MOBILITE REDUITE