



2 les Nouvelles Possessions, 33820 BRAUD-ET-SAINT-LOUIS

Tél : 05 57 32 88 80

Mail : contact@estuaire-tourisme.fr

Registre public d'accessibilité OT Estuaire Tourisme – Mars 2026

1- PRÉSENTATION DU BUREAU DE L'OFFICE DE TOURISME ESTUAIRE TOURISME

Estuaire Tourisme fait partie de la Communauté des Communes de l'Estuaire.

Il accueille les visiteurs et les habitants tout au long de l'année et est accessible aux différents publics en situation de handicap.

L'Office de Tourisme fournit des informations sur :

- les activités touristiques du territoire
- les sites culturels et naturels
- les hébergements et restaurants
- les événements locaux
- les transports et services touristiques



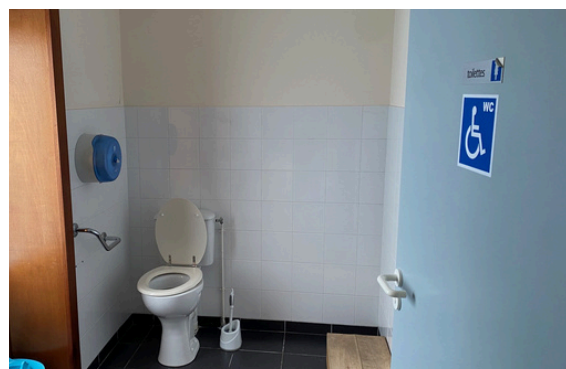
2 - L'ACCÈS À L'ÉTABLISSEMENT

Trois places de stationnement sont réservées sur le parking devant l'établissement situé à environ 50m de l'entrée principale.

Le stationnement comprend un panneau de signalétique : il est gratuit et sans durée limitée sur présentation de la carte européenne de stationnement.

Deux sanitaires adaptés sont accessibles à 5m des places de stationnement. Deux sanitaires adaptés sont accessibles dans le bâtiment d'accueil.

L'entrée dans l'établissement est de plain pied et par une porte à tirer. Possibilité d'aide humaine.



3 - L'ESPACE ACCUEIL

Dans l'espace accueil, l'accès est possible partout.

Un passage large entre les présentoirs facilite le cheminement intérieur.



Un comptoir surbaissé est accessible aux PMR dans l'établissement.



Un casque amplificateur de son est à disposition des agents.



Pour vous réserver un accueil personnalisé et prendre le temps de vous conseiller au mieux en haute saison notamment, nous vous proposons :

- De privilégier une visite en début d'après-midi, période de plus faible affluence dans notre office de tourisme.
- D'appeler l'office de tourisme avant votre visite afin de prévenir de votre venue. Les conseillères en séjour pourront ainsi vous informer de l'affluence.

4 - LA DOCUMENTATION

La documentation est accessible à tous ou distribuée par le personnel d'accueil.

La documentation est classée par thème (plan, activités de loisirs, animation,...)

Une affiche informe les visiteurs que les conseillères en séjour sont également disponibles pour les renseigner.

Elle est gratuite.



5 – LA BOUTIQUE

Une grande boutique avec plus de 300 références est présente dans le bâtiment d'accueil.

Tous les produits locaux ont été soigneusement sélectionnés :

- spécialités gourmandes
- objets de décoration
- librairie
- bijoux
- vêtements
- savons
- jeux...

L'espace boutique présente quelques produits sur des étagères situées à plus de 130 cm de hauteur mais la présence du personnel permet une aide humaine.



Le paiement se fait à l'aide d'un terminal bancaire mobile.



6 – FORMATION ET SENSIBILISATION DU PERSONNEL

Le personnel chargé de l'accueil des visiteurs a bénéficié d'une sensibilisation à l'accueil des publics en situation de handicap.

Un agent bénéficiera prochainement d'une formation.

Des procédures sont disponibles pour l'ensemble du personnel de la structure et pour les nouveaux arrivants.

(voir annexe “bien accueillir les personnes handicapées”)

Elles détaillent les outils, les méthodes, les comportements à intégrer pour accueillir au mieux nos visiteurs en situation de handicap.

6 – CONTACTS



Florian Sarrazin

Directeur de l'office de Tourisme

direction@terresdoiseaux.fr

05 57 32 88 88



Gaëlle Poulyeau

Responsable Accueil Qualité

gaelle.poulyeau@cc-estuaire.fr

05 57 32 88 88



Accessibilité de l'établissement



Bienvenue à l'office de tourisme Estuaire Tourisme

→ 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 : contact@estuaire-tourisme.fr



Consultation du registre public d'accessibilité :



☒ à l'accueil



☒ sur le site internet

N° SIRET : 24330081100060

Adresse : 2 les nouvelles Possessions, 33820 BRAUD ET SAINT LOUIS

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.



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.*



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

SOUS-COMMISSION D'ACCESSIBILITE DES PERSONNES HANDICAPEES

ETABLISSEMENT RECEVANT DU PUBLIC

SEANCE DU : 09 JUILLET 2013

RENSEIGNEMENTS CONCERNANT L'ETABLISSEMENT :

2013-1188

COMMUNE	BRAUD-ET-SAINT-LOUIS
Autorisation	AT : 033 073 13 J0001
Maître d'ouvrage :	COMMUNE
Adresse:	2 les Callonges
Désignation du projet:	AMENAGEMENT D'UN ACCUEIL ET D'UN BAR
Type - effectif	N - 5
Maître d'œuvre :	P. CORDIER

PROPOSITION D'AVIS FAVORABLE

AVIS DE LA SOUS-COMMISSION ACCESSIBILITE

FAVORABLE

Le Président