



**Tourisme &
Handicaps**

FICHE CONSEILS

COMMUNICATION WEB

Information touristique

Destiné aux prestataires de l'information touristique détenteurs du label d'Etat Tourisme & Handicap, ce document a pour objectif de les aider à communiquer sur leur site internet.



ADN
Tourisme

Mise à jour : Décembre 2024



Fiche Conseil Web



Sommaire

Introduction - pages 2 et 3

Quelques conseils génériques permettant à votre site web d'être accessible à l'ensemble des utilisateurs...

- ce qu'il faut privilégier
- ce qu'il faut éviter

Rappel des informations recherchées - page 4

- Informations générales
- Informations sur la zone d'accueil
- Information sur les parties communes

Quelques exemples de réalisations - pages 5 à 9

- Office de Tourisme d'Albi - 81
- Office de Tourisme de Metz - 57 - "Inspire Metz"
- Office de Tourisme de Quimperlé - 29 - "Destination Quimperlé - Les Rias"
- Office de Tourisme de Saint-Malo - 35
« Destination Saint-Malo - Baie du Mont Saint-Michel
- Office de Tourisme du Vignoble de Nantes - 44



Fiche Conseil Web



En qualité de structure touristique labellisée Tourisme et Handicap, votre public s'élargit... Il est donc important que votre site web soit accessible à l'ensemble des utilisateurs :

- **Aveugles et/ou malvoyants**
- **Sourds et/ou malentendants**
- **Personnes utilisatrices de fauteuils roulants, ou rencontrant des difficultés à marcher**
- **Porteurs d'une déficience psychique ou mentale**

La notion d'accessibilité doit donc être envisagée dès la création de votre site internet en figurant dans le cahier des charges.

Ces fiches ont pour objectif de rappeler quelques conseils pour vous aider :

Pour aller plus loin...

Afin de faciliter la mise en accessibilité des sites et des services numériques, la Direction interministérielle du numérique (DINUM) a édité

le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA).

Ce référentiel se compose de deux parties :

- **les obligations légales :**
qui est concerné par le RGAA ?
et quelles sont les obligations légales à respecter ?
- **la méthode technique :**
quels sont les critères à respecter ?
comment tester la conformité ?

En savoir plus sur : <https://accessibilite.numerique.gouv.fr>

NB : Différents prestataires peuvent accompagner les professionnels du tourisme à mettre en oeuvre leurs supports de communication en ligne.

L'un d'entre-eux est membre de l'Association Tourisme & Handicaps et a aidé cette dernière pour son propre site internet, c'est la société LISIO : www.lisio.fr

N'hésitez pas à contacter :

Cyrielle Lelorain - Directrice commerciale - cyrielle.lelorain@lisio.fr - 06 21 68 93 73

Amanda Tonel - Chargée de clientèle - amanda.tonel@lisio.fr - 07 88 90 55 42



Privilégier :

- Mettre en évidence le logo du label d'État Tourisme & Handicap dès la page d'accueil, en affichant clairement les pictogrammes obtenus;
- Utiliser des contrastes de couleurs (70% entre le support/fond et l'écriture);
- Définir une taille de texte (minimum 14) et une police bâton (par exemple : Arial, Calibri, Tahoma) ;
- Aligner les textes à gauche;
- Ecrire des textes simples, pas trop longs et synthétiques (listes à puces);
- Définir une ligne éditoriale en français courant (pas de mots compliqués ou de figures de styles);
- Agrémenter les textes de contenu visuel type photos, graphiques et schémas en les accompagnant d'une légende;
- Audiodécrire et/ou sous-titrer les vidéos;

Remarque : dès lors que ces différents éléments visuels sont informatifs, ils doivent être accompagnés d'une alternative textuelle (appelée "texte de remplacement" sur les logiciels)

- Rendre les zones comportant des actions cliquables larges et visibles;
- Utiliser les couleurs pour créer des repères, en tenant compte des daltonismes
- Insérer des liens et des boutons avec un visuel (logo du label Tourisme & Handicap) ou avec des titres descriptifs (« Accessibilité » et non pas « cliquez ici »);
- Décrire les informations concernant l'accessibilité par type de handicap en affichant le logo adéquat :



Auditif



Mental



Moteur



Visuel

- Créer une rubrique "Adresses utiles"

Eviter :

- Afficher l'information uniquement dans une image ou dans une vidéo;
 - Réaliser des contenus dynamiques (carrousel de photos, actualité...);
 - Imposer des temps limités à la consultation d'une information;
 - Réaliser des contenus demandant de nombreuses interactions ou demandes;
 - Mettre en place un captcha trop complexe ou avec des écritures à recopier;
 - Répartir le contenu sur toute la page sans ordonner;
 - Forcer l'utilisation de la souris pour accéder à l'information;
- idéalement : un maximum de 3 clics pour arriver à l'information souhaitée;
- Souligner, utiliser de l'italique ou des lettres capitales si ce n'est pas nécessaire;
 - Décrire les images, schémas et graphiques si l'objectif est uniquement décoratif.



Information touristique CRT - CDT - ADT Office de tourisme - Syndicat d'initiative

Sur votre site web, une personne en situation de handicap souhaitant préparer sa visite, ou son séjour, aura besoin des informations suivantes :

Informations générales

- Des informations sur le label d'État « Tourisme & Handicap » : présentation, en quelques lignes, des garanties qu'il apporte et de la démarche nécessaire à son obtention.
- Des précisions sur le fait que les conseillers en séjour ont reçu une formation à l'accueil des personnes en situation de handicap
- Le document de recensement, régulièrement actualisé, des services publics et des prestations adaptées dans la commune et aux alentours.
- Des photos illustrant les 4 déficiences.
- Des supports audio téléchargeables.
- Le registre public d'accessibilité.

Information complémentaire :

- Une courte vidéo de présentation du territoire en Langue des Signes Française (LSF)

Informations pratiques

- Le numéro de téléphone, l'adresse mail et les horaires d'ouverture.
- Les informations sur la situation de la (des) place(s) de parking adaptée(s) à proximité de l'entrée de l'établissement.
- Le Wi-Fi disponible et gratuit.
- L'aide humaine personnalisée proposée à la demande.
- La présence d'une boucle magnétique ou autre système d'aide à l'audition sur l'espace d'accueil
- Les outils adaptés mis à disposition : documentation en braille, caractères agrandis, Facile à Lire et à Comprendre, supports audio téléchargeables, loupe, dictaphone, etc...

et aussi...

- L'établissement dispose-t-il de sanitaires communs adaptés ?

Si non, informer la localisation des sanitaires ouverts au public et adaptés à proximité, en spécifiant la distance.

Quelques exemples de réalisations...

Remarque : tous ces Offices de Tourisme ont été récompensés par un trophée du Tourisme Accessible.

A. Office de tourisme d'Albi (81)

B. Office de Tourisme de Metz (57)

"Inspire Metz"

C. Office de Tourisme de Quimperlé (29)

"Destination Quimperlé - Les Rias"

D. Office de Tourisme de Saint-Malo (35)

"Destination Saint Malo - Baie du Mont Saint-Michel"

E. Office de Tourisme du Vignoble de Nantes (44)

Site internet de l'Office d'Albi - www.albi-tourisme.fr



Le guide "Albi Accessibilité" vous présente les sites touristiques, les hébergements, les restaurants, les activités accessibles et adaptées aux personnes en situation de handicap. Il vous permettra de profiter d'Albi en toute sérénité et de programmer au mieux votre séjour ainsi que vos visites.



Le guide de visite en gros caractères
Les points du patrimoine albigeois y sont présentés et illustrés.

Pour l'accueil de nos visiteurs en situation :

de handicap mental



- La documentation en libre-service est présentée de manière claire, classée par thèmes et secteurs géographiques.
- Les différentes catégories sont repérables grâce à l'association texte/image.
- Un support de visite en facile à lire et à comprendre est à disposition.

de handicap moteur



- Une entrée accessible, de plain-pied (depuis la rue Mariès)
- Les portes s'ouvrent automatiquement
- Le cheminement de plain-pied dans l'espace accueil.
- Présence de comptoirs adaptés (dans la partie boutique et la partie accueil) pour les personnes en fauteuil roulant.
- Plusieurs zones d'assises disponibles dans l'espace accueil.
- Un écran tactile accessible pour les personnes en fauteuil roulant.

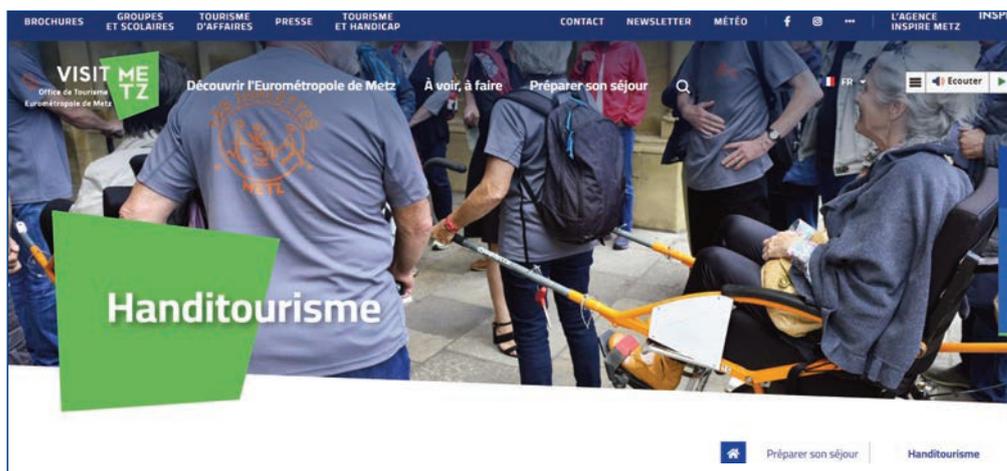


Fiche Conseil Web



Quelques exemples de réalisations... (suite)

Site internet de l'Office de Metz « *Inspire Metz* »
www.tourisme-metz.com



Quelques exemples de réalisations... (suite)

Site internet de l'Office de Quimperlé « Destination Quimperlé - Les Rias » www.quimperle-lesrias.bzh



L'Office de Tourisme Quimperlé les rias (anciennement Quimeprlé Terre Océane) a obtenu la marque d'état « Tourisme et Handicap » début 2020, afin d'assurer à ses visiteurs un accueil de qualité et des équipements accessibles. Il s'est également vu décerner le Trophée du Tourisme Accessible en octobre 2020.

Cette marque nationale « Tourisme et Handicap » permet de donner aux personnes en situation de handicap une information fiable, homogène et objective sur l'accessibilité des sites et des équipements touristiques, et ce, pour les quatre grands types de handicaps (auditif, mental, moteur, et visuel).

Ces éléments mis en place par l'Office de Tourisme Quimperlé les rias, aideront à faciliter la vie courante et touristique des personnes en situation de handicap. Vous y trouverez toutes les informations nécessaires pour passer un bon séjour sur notre territoire. Bonne visite à tous !

Dans le cadre de notre démarche d'obtention de la marque Tourisme et Handicap, nous mettons en place différents outils à disposition de nos visiteurs :

- Un document de recensement des services publics et prestations adaptés dans la commune.
- Un personnel formé à l'accueil des personnes handicapées dont une partie formée à la langue des signes.

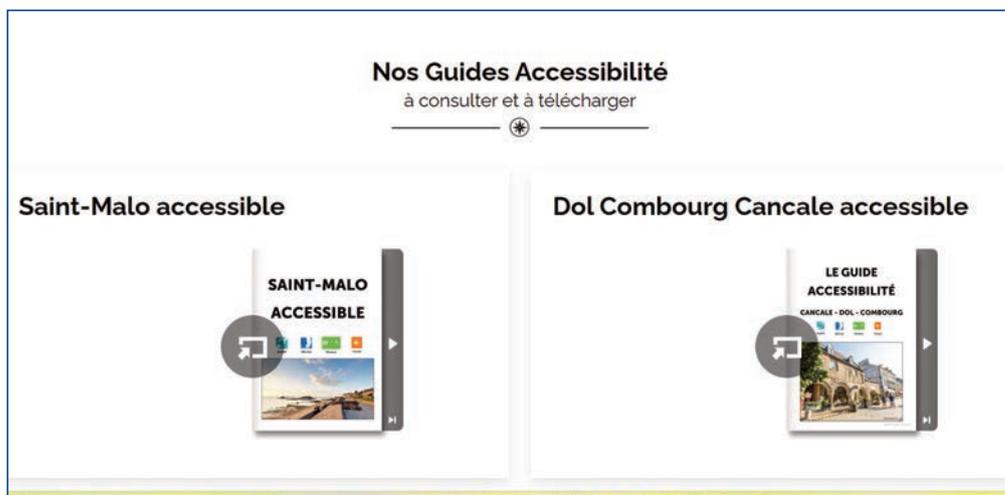
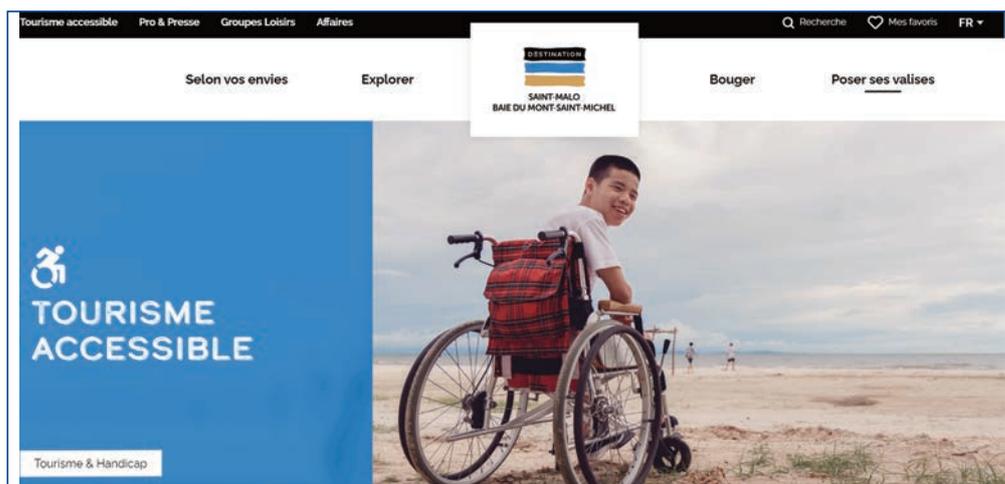
LES OUTILS

L'Office de Tourisme Quimperlé les rias laisse à disposition des visiteurs des documents de présentation accessibles et de la documentation informant sur l'accessibilité de la Destination.



Quelques exemples de réalisations... (suite)

Site internet de l'Office de Saint-Malo
 « Destination Saint-Malo - Baie du Mont Saint-Michel »
www.saint-malo-tourisme.com



Quelques exemples de réalisations... (suite)

Site internet de l'Office du Vignoble de Nantes
www.levignobledenantes-tourisme.com



Le Vignoble de Nantes

ACCESSIBILITÉ

Bienvenue dans le vignoble de Nantes, destination accessible !

LE VIGNOBLE DE NANTES EST UNE DESTINATION ACCUEILLANTE POUR TOUS

L'office de tourisme du Vignoble de Nantes facilite l'organisation de votre séjour et de vos sorties pour vous apporter une information fiable sur l'**accessibilité** des sites et équipements touristiques.



Accessibilité

LA DOCUMENTATION

Le vignoble de Nantes destination accessible vous apporte une information fiable sur l'accessibilité des sites et équipements touristiques en tenant compte des **4 types de handicap** : auditif, mental, visuel et moteur.

CONSULTEZ L'ENSEMBLE DES DOCUMENTS UTILES

Cliquez sur chaque document pour pouvoir le télécharger et/ou l'imprimer.





Fiche Conseil Web



Des pictogrammes...

Afin de faciliter votre communication destinée aux personnes en situation de handicap mental, l'Association Tourisme & Handicaps tient à votre disposition des pictogrammes de référence élaborés avec l'UNAPEI.

ATH tient à remercier :

- Laurine Argentin, Pierre Boudot-Lamotte, Pierre Cioffi, Céline Coudouel et Dominique Rabet d'avoir participé à la conception et la réalisation de ce document sous la responsabilité d'Annette Masson, Présidente de l'Association.
et
- Marion Rouquayrol (ADN Tourisme) pour sa mise à jour.