

Registre Public d'accessibilité



Sommaire

- Fiche synthèse
- L'accueil et les informations touristiques
- L'équipe accueil
- Le bâtiment
- Nos services
- Nous contacter
- Annexes



Accessibilité de l'établissement



Bienvenue à l'Office de Tourisme de l'Agglomération Havraise

→ 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 : Emiliane Moyse référente Tourisme & Handicap 02 32 74 04 04



Consultation du registre public d'accessibilité :



☒ à l'accueil



☒ sur le site internet

N° SIRET : 522 676 360 00012

Adresse : 186, boulevard Clemenceau - 76600 Le Havre

Contributeurs : Fédération APAJH, DMA, Unapei

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

Septembre 2017

Accueil et information touristiques

Le personnel est formé à l'accueil des personnes en situation de handicap.

Neuf personnes de l'équipe accueil ont suivi la formation « Tourisme et Handicap ».

Deux personnes se charge du dossier pour former les nouveaux dans l'équipe.

L'ensemble de l'équipe peut vous renseigner quel que soit votre handicap.

Des brochures adaptées sont disponibles sur demande.

L'Equipe Accueil

Toute l'équipe a été formée ou sensibilisée à l'accueil des personnes en situation de handicap.



Sandra Cantaix

Est la responsable du service Accueil.

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



Emiliane Moyse

Référente Tourisme et Handicap

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

Notion en langue des signes française.



Carole-Anne Deschamps

Est la responsable Boutique

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

Notion en langue des signes française.



Alexandre Guillotin

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



Nicolas Guinel

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



Anne-Sophie Grave

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



Andréa Rebut

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

Notion en langue des signes française.



Clérine Sautreuil

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

Notion en langue des signes française.

Suppléante Tourisme et Handicap.



Delphine Mouhache

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



Archana Larcheveque

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



Sophie Coubray

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



Léa Gütlin

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



Béatrice Capron

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



Céline Jean

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



Gina Le Bras

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

Tous nos stagiaires et saisonniers sont aussi sensibilisés. Les attestations sont à la fin du registre.

Le Bâtiment

L'ensemble du bâtiment est accessible aux personnes en situation de handicap.

L'Extérieur



Vous trouverez sur le parking en face de l'office de tourisme 4 places de parking réservées aux Personnes en situation de handicap. Le parking se situe à environ 40 mètres. Un sanitaire adapté dans les sanitaires extérieurs à environ 20 mètres de l'entrée de l'Office de tourisme.

L'Espace Accueil

Dans l'espace accueil, nous avons fait plusieurs aménagements :

- un comptoir surbaissé accessible aux PMR avec deux doubles écrans et une boucle magnétique pour les personnes malentendantes et les personnes appareillées.
- Deux écrans tactiles à différentes hauteurs pour trouver les informations sur la ville, et un casque audio à votre disposition sur demande auprès de l'accueil.
- Une signalétique adaptée sur nos présentoirs de documentation et à l'accueil pour le handicap mental.
- Des bandes de guidage depuis l'entrée jusqu'au comptoir accueil pour le handicap visuel.





Les présentoirs de documentation avec différents pictogrammes pour identifier les thèmes. (Activités touristiques, Informations locales, Culture et Patrimoine, Loisirs en Familles, Normandie et Evènements)

Il existe plusieurs brochures :

- Le guide Tourisme et Handicap de l'Agglomération Havraise en caractères agrandis
- Une liste des hébergements accessibles
- Une liste des restaurants accessibles
- Une liste des sites de loisirs accessibles
- Une brochure en braille
- Une version en braille du LH Océane (journal local)



Ascenseur accessible pour se rendre au 1^{er} et 2^{ème} étage.

La Boutique



Dans la boutique, vous trouverez des souvenirs du Havre et de la Normandie mais également des produits locaux. Pour une meilleure visibilité les prix sont indiqués en grands caractères.

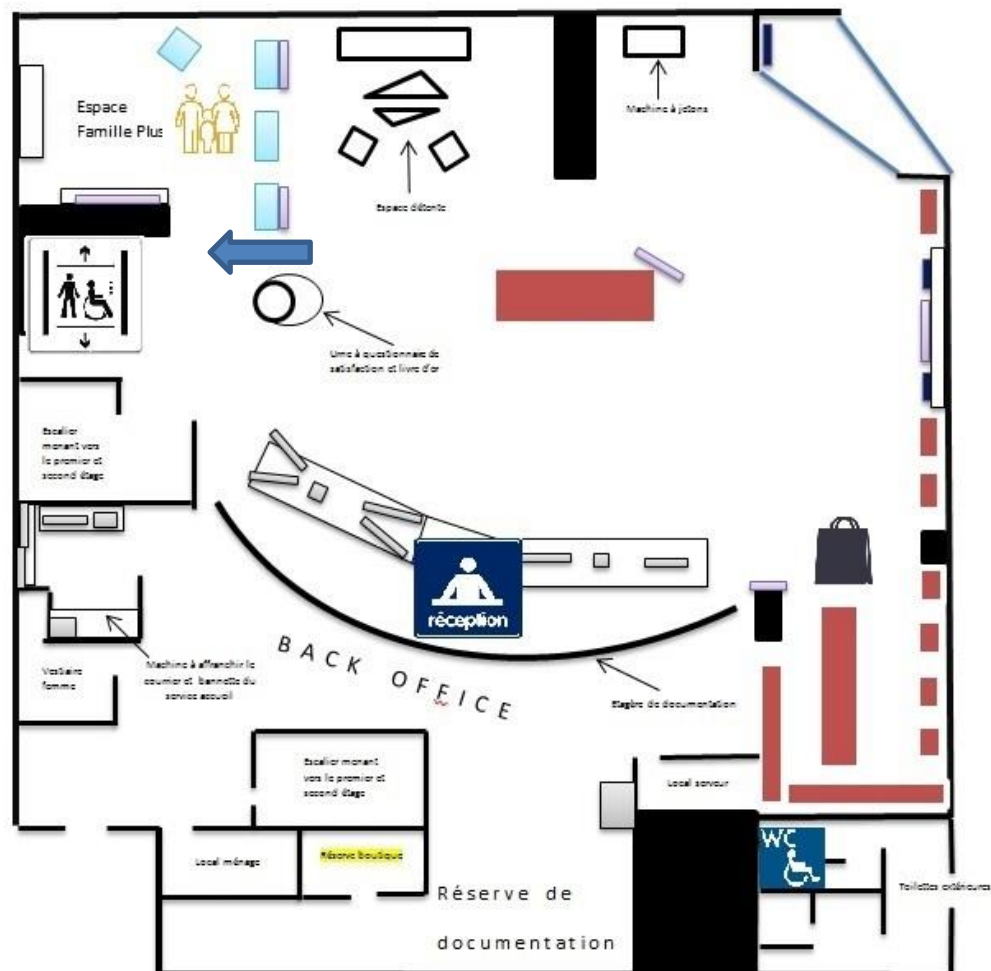
La salle de réunion du 1^{er} étage



Les salles de réunion du premier et du deuxième étage peuvent-être louées pour des formations ou des réunions externes à l'Office de tourisme.

Plan des locaux

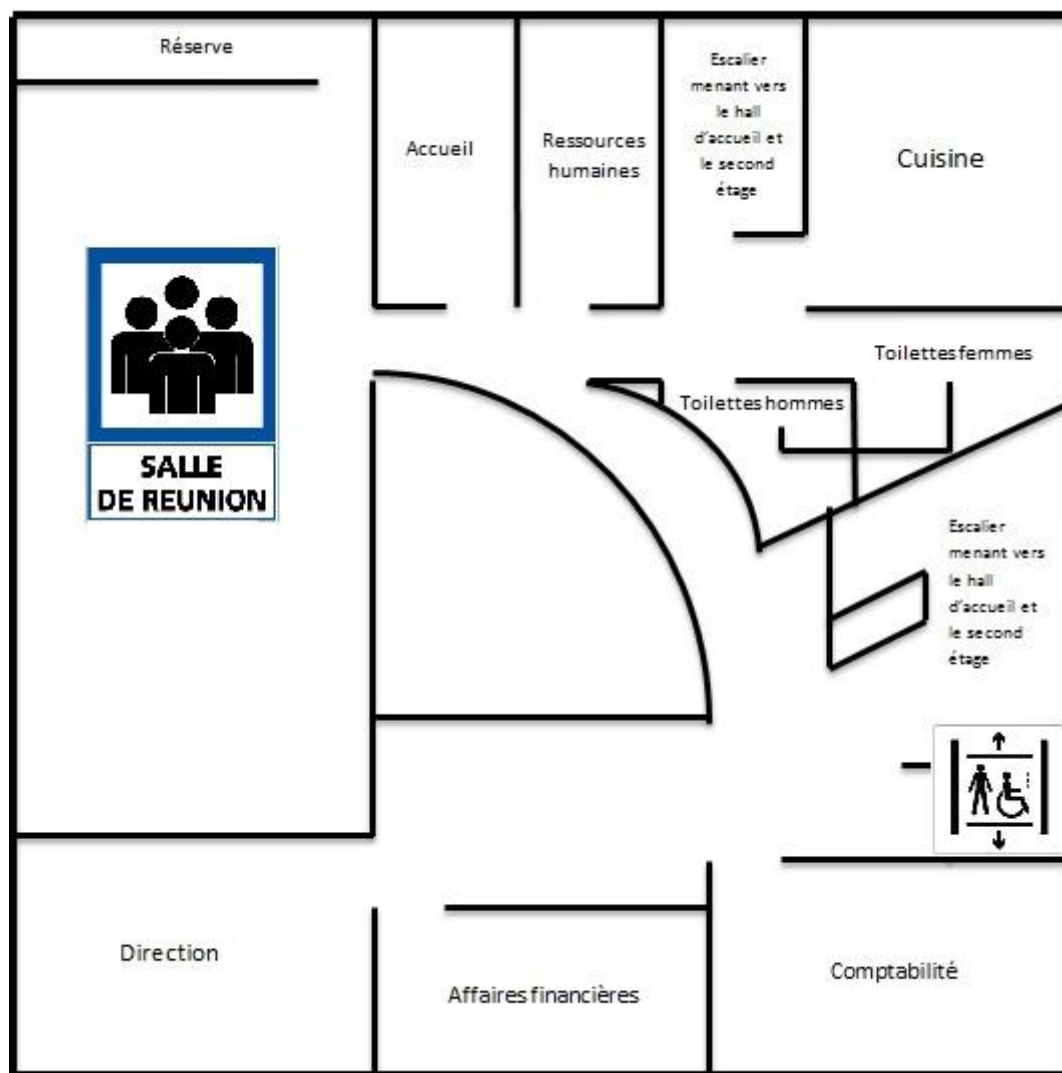
Rez-de-chaussée



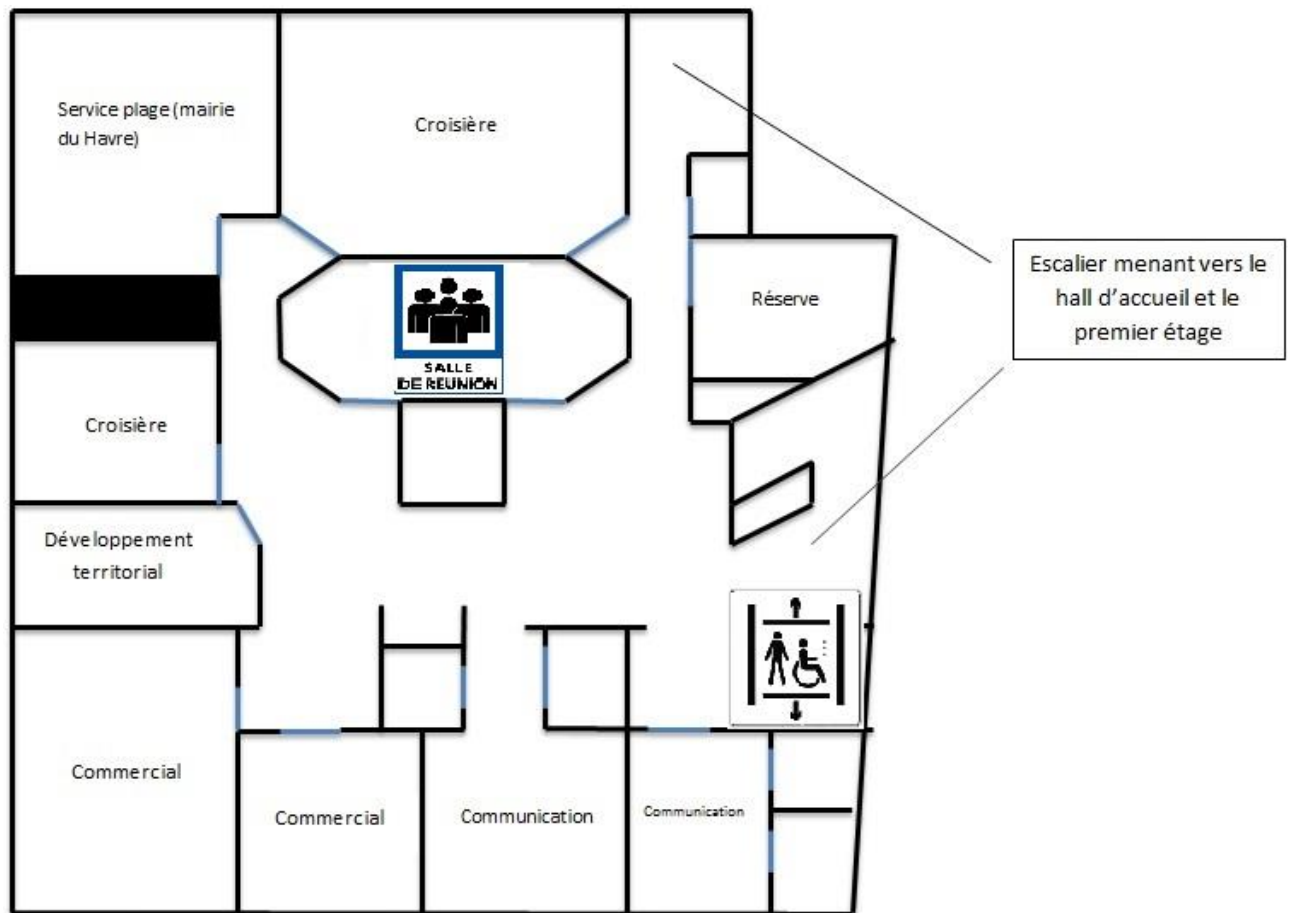
LEGENDE DU PLAN

- 4 Présentoirs et 7 vitrines boutique
- 4 Totems de brochures.
- 6 écrans d'informations.
- 3 écrans tactiles (un dans le sas de l'entrée et deux sur le mur côté boutique).
- Matériel de travail informatique : 4 ordinateurs (dont deux écrans doubles), 3 téléphones, une machine à affranchir le courrier et une photocopieuse en back-office).

1^{er} étage



2^{ème} étage



Nos autres services

L'Office de tourisme propose d'autres services :

- Nous proposons différentes visites guidées.

Certaines visites ne sont pas accessibles aux personnes en situation de handicap.

Il faut nous contacter pour avoir des conseils sur l'accessibilité.

- Des billetteries d'événements ou de loisirs

Des concerts, des sorties en bateau, des visites théâtralisées....

- Des conférences

Le thème des conférences change tous les mois mais il existe un programme papier édité par le service Ville d'Art et d'Histoire (VAH) « Rendez-vous ». Ce service met en valeur le patrimoine de la ville et se trouve à la Maison du Patrimoine.

L'accueil et les toilettes de la Maison du Patrimoine sont accessibles.



Nous contacter

Pour avoir des informations touristiques :



186 boulevard Clemenceau 76600 Le Havre



02 32 74 04 04



contact@lehavre-etretat-tourisme.com



www.lehavre-etretat-tourisme.com

Pour avoir des informations sur la marque Tourisme et Handicap :

Emiliane Moyse, référente Tourisme et Handicap

Emiliane.moyse@lehavre-etretat-tourisme.com

Clérine Sautreuil, suppléante Tourisme et Handicap

Clerine.sautreuil@lehavre-etretat-tourisme.com

Sandra Cantaix, Responsable accueil et suppléante
Tourisme et Handicap

Sandra.cantaix@lehavre-etretat-tourisme.com

Annexes

- 1. Plaque (Bien accueillir les personnes handicapées)**
- 2. Engagement de la Direction**
- 3. Attestation de formation**
- 4. Entretien des appareils**
- 5. Compte rendu visite conseil**

Plaquette informative

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.ecologique-solidaire.gouv.fr



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

Accueil des personnes malentendantes / sourdes

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 ;

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, CDCE, CFPSAA, CGAD, CGPME, FCD, SYNHORCAI, UMIH, UNAPEI.*

Engagement de la Direction



ACTE D'ENGAGEMENT du PRESTATAIRE MARQUE D'ETAT TOURISME & HANDICAP

Désignation de l'établissement :

Nom de l'établissement : OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMERATION HAVRAISE

Adresse complète : 186 BVD CLEMENCEAU

Nom et fonction du représentant légal : Thomieu Remy

N° SIRET¹ : 522 676 360 000 12

Si pas de SIRET, indiquer :

- o La raison sociale :
- o La date de naissance du représentant légal : / / (JJ/MM/AAAA)

(Ci-après le « CANDIDAT »)

Le **CANDIDAT** déclare avoir pris connaissance des documents contractuels de la marque T&H et s'engage à les respecter, notamment :

- o le règlement d'usage de la marque TOURISME & HANDICAP publié au BOPI n° 2016-02 du 15/01/2016,
- o les cahiers des charges de la marque TOURISME & HANDICAP en vigueur le concernant,
- o la charte graphique de la marque TOURISME & HANDICAP en vigueur,
- o le présent acte d'engagement doit être cosigné par le responsable légal et les gestionnaires du site et de l'entretien, si la gestion du site a été déléguée.

Par ailleurs le **CANDIDAT** déclare sur l'honneur :

- o qu'il est conforme à la loi relative à sa filière professionnelle y compris en termes d'accessibilité,
- o qu'il se conformera aux évolutions de la réglementation,
- o qu'aucune procédure relative à une infraction réglementaire n'est en cours,
- o qu'il mettra en œuvre tout moyen pour faire connaître et promouvoir la marque T&H, notamment en affichant les pictogrammes obtenus sur la documentation et les supports de promotion, conformément à la charte graphique.

Le **CANDIDAT** déclare être informé :

- o que le droit d'usage des pictogrammes de la marque TOURISME & HANDICAP qui lui sera attribué est valable pour une durée de 5 ans à partir de la date de notification,
- o que le Ministère chargé du Tourisme peut déclencher un contrôle à tout moment pour vérifier la conformité du CANDIDAT, se mettre en contact directement avec les évaluateurs, et lui demander des documents complémentaires qu'il s'engage à fournir,
- o qu'il s'engage à cesser tout usage de la marque TOURISME & HANDICAP dès lors que lui aura été notifié le retrait de l'autorisation pour quelle cause que ce soit, dans les conditions prévues au règlement d'usage,
- o qu'il peut afficher une plaque en location auprès de l'Association Tourisme et Handicap.

Fait à : Le Havre

Le : 16/02/2018

Signature du représentant légal (et éventuellement du gestionnaire) :

**OFFICE DE TOURISME
DE L'AGGLOMERATION
HAVRAISE**

186 Boulevard Clemenceau

76059 LE HAVRE CEDEX

TEL. : 02 32 74 04 04

www.lehavretourisme.com

¹ Le numéro SIRET est composé de 14 chiffres : Système d'identification du Répertoire des Entreprises (SIREN) + Numéro Interne de Classement (NIC).

Attestations de formation



Office de Tourisme du HAVRE
Emiliane MOYSE
186 Bd Clémenceau
76600 LE HAVRE

ATTESTATION DE FIN DE FORMATION

Nous, soussignés, attestons que :

Madame Emiliane MOYSE

a participé à l'action de formation :

Accueil des personnes en situation de handicap

animée par Marina GUITTOIS, les 7 et 8 novembre à l'office de tourisme du Havre ;

Durée de la formation : 14 heures

Nature de l'action : acquisition, perfectionnement des connaissances.

Objectifs :

- Connaître les familles de handicaps et comprendre leurs besoins spécifiques
- Connaître les aides techniques pour chaque type de handicap
- Acquérir les techniques d'accueil pour être à l'aise face au public en situation de handicap
- Connaître les attentes en matière du tourisme et les enjeux
- Comprendre les exigences des règles d'accessibilité – Connaître le réseau associatif

ATTESTATION DE PRESENCE

Conformément à la feuille d'émargement, Emiliane MOYSE était présente aux séances suivantes :

Dates des séances	Nbre heures matin	Nbre heures après-midi
7 novembre 2016	3h30	3h30
8 novembre 2016	3h30	3h30
Nombre total d'heures réalisées	14 heures	

Fait à Rouen, le 22 novembre 2016.

Pour servir et valoir ce que de droit.

Pour le CLIC

Jessica REFUVEILLE, Chargée de Mission

Pour l'organisme de formation

Cette formation bénéficie du soutien financier
de l'Etat et de la Région Normandie



Comité de Liaison InterConsulaire Normandie • Formation Continue Tourisme
Organisme de formation enregistré sous le numéro 25 14 02243 14 auprès du Préfet de Basse Normandie
1 rue René Cassin • Saint Contest • 14911 CAEN CEDEX 9
Tél. 02 31 54 40 09 • Fax 02 31 54 40 41 • clic@normandie.cci.fr • www.clic-tourisme-normandie.fr



Association Loi 1901
n° SIRET : 508 807 344 00017



Coordination
Handicap
Normandie

Office de Tourisme de l'Agglomération Havraise		
Destinataire(s) :	Original	Copie
Direction		
Accueil		
Courrier arrivé le : 28 JAN. 2016		
Commercial		
Communication		
Comptabilité		
Croisière		

Le Havre Tourisme
186 boulevard Clémenceau
76600 LE HAVRE

Référence CLIC : 033/1516/CO

ATTESTATION DE STAGE

Nous, soussignés, attestons que :

MOYSE Emiliane

a effectivement suivi l'action de formation :

Communiquer efficacement sur son offre accessible
du 14 décembre 2015 au 15 décembre 2015 - soit 14 heures prévues
à Le Havre

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

Date de la séance	Nbre heures matin	Nbre heures après-midi
Lundi 14 décembre 2015	3h30	3h30
Mardi 15 décembre 2015	3h30	3h30
Nombre total d'heures	14 heures	

Cette action de formation était placée sous la responsabilité pédagogique de :

Coordination Handicap Normandie
22 place Henri Gadeau de Kerville
76100 ROUEN

Mme Amandine DEROUT

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



Fait à CAEN Le 16 décembre 2015

Pour le CLIC

Jessica REFFUVEILLE, Chargée de Mission

B. Jachery

Pour servir et valoir ce que de droit.

Pour l'organisme de formation

Coordination Handicap Normandie
22 place Gadeau de Kerville
76100 ROUEN
02 31 54 40 05
coordination@wanadoo.fr
www.handicap-normandie.org

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



Madame MOYSE
186 Bd Clémenceau
76600 LE HAVRE

A Rouen, le 18 octobre 2016.
Référence CLIC : 107 1617 SRDT

CONVOCATION

Madame MOYSE,

J'ai le plaisir de vous confirmer votre participation à la formation :

« Accueil des personnes en situation de handicap »

Les 7 et 8 novembre 2016

La formation se déroulera de **9h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h30** au sein de l'office de tourisme du Havre. D'autre part, pour votre arrivée le matin, **je vous invite à passer par la cour derrière l'office de tourisme**. N'hésitez à me contacter en cas de besoin au 02.35.72.72.52.

Vous trouverez ci-joint le tableau des participants vous permettant de mettre en place, si vous le souhaitez, un système de covoiturage. Je vous ferais parvenir la semaine prochaine par la poste, votre convocation version papier.

Veuillez agréer, Madame MOYSE, mes sincères salutations.

Angéline Dissoubray
Assistante Communication et Formation

Cette formation a bénéficié du soutien financier de l'Etat et de la Région Normandie



Coordination Handicap Normandie
Association Loi 1901
N° SIRET : 508 807 344 00017
22, place Henri Gadeau de Kerville
76 100 ROUEN
Tél. : 02.35.72.72.52
Email : chn.formations@orange.fr

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.ccl.fr



Association Loi 1901
n° SIRET : 508 807 344 00017



Coordination
Handicap
Normandie

Office de Tourisme de l'Agglomération Havraise		
Destinataire(s) :	Original	Copie
Direction		
Accueil		
Courrier arrivé le : 28 JAN. 2016		
Commercial		
Communication		
Comptabilité		
Croisière		

Le Havre Tourisme
186 boulevard Clémenceau
76600 LE HAVRE

Référence CLIC : 033/1516/CO

ATTESTATION DE STAGE

Nous, soussignés, attestons que :

MOYSE Emiliane

a effectivement suivi l'action de formation :

Communiquer efficacement sur son offre accessible
du 14 décembre 2015 au 15 décembre 2015 - soit 14 heures prévues
à Le Havre

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

Date de la séance	Nbre heures matin	Nbre heures après-midi
Lundi 14 décembre 2015	3h30	3h30
Mardi 15 décembre 2015	3h30	3h30
Nombre total d'heures	14 heures	

Cette action de formation était placée sous la responsabilité pédagogique de :

Coordination Handicap Normandie
22 place Henri Gadeau de Kerville
76100 ROUEN

Mme Amandine DEROUT

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



Fait à CAEN Le 16 décembre 2015

Pour le CLIC

Jessica REFFUVEILLE, Chargée de Mission

B/ jchergui

Pour servir et valoir ce que de droit.

Pour l'organisme de formation

Coordination Handicap Normandie
22 place Gadeau de Kerville
76100 ROUEN
02 31 54 40 05
coordination@wanadoo.fr
www.handicap-normandie.org

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

Office de Tourisme du Havre
Sandra CANTAIX
186 Bd Clémenceau
76600 LE HAVRE

ATTESTATION DE FIN DE FORMATION

Nous, soussignés, attestons que :

Madame Sandra CANTAIX

a participé à l'action de formation :

Accueil des personnes en situation de handicap

animée par Marina GUITTOIS, les 7 et 8 novembre à l'office de tourisme du Havre ;

Durée de la formation : 14 heures

Nature de l'action : acquisition, perfectionnement des connaissances.

Objectifs :

- Connaître les familles de handicaps et comprendre leurs besoins spécifiques
- Connaître les aides techniques pour chaque type de handicap
- Acquérir les techniques d'accueil pour être à l'aise face au public en situation de handicap
- Connaître les attentes en matière de tourisme et les enjeux
- Comprendre les exigences des règles d'accessibilité – Connaître le réseau associatif

ATTESTATION DE PRESENCE

Conformément à la feuille d'émargement, Sandra CANTAIX était présente aux séances suivantes :

Dates des séances	Nbre heures matin	Nbre heures après-midi
7 novembre 2016	3h30	3h30
8 novembre 2016	3h30	3h30
Nombre total d'heures réalisées	14 heures	

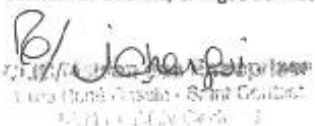
Fait à Rouen, le 22 novembre 2016.

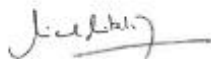
Pour servir et valoir ce que de droit.

Pour le CLIC

Jessica REFUVEILLE, Chargée de Mission

Pour l'organisme de formation





Cette formation bénéficie du soutien financier
de l'État et de la Région Normandie



Comité de Liaison InterConsulaire Normandie • Formation Continue Tourisme

Organisme de formation enregistré sous le numéro 25 14 02243 14 auprès du Préfet de Basse Normandie

1 rue René Cassin • Saint Contest • 14911 CAEN CEDEX 9

Tél. 02 31 54 40 09 • Fax. 02 31 54 40 41 • clic@normandie.cci.fr • www.clic-tourisme-normandie.fr

Entretien des appareils

SEC00141 425 00 920 MINIMAL SA		OFFICE DU TOURISME 186 BD CLEMENCEAU 76600 LE HAVRE		BI 8035754 05  thyssenkrupp
CONDITIONS DE L'INTERVENTION 18/10/18 JOUR MOIS AN ARRIVEE SITE DEPART SITE		SUIV APPEL SANS APPEL ☒		MAINTENANCE INT. SERT A DOVS DEPANNAGE AVEC DEGAJEMENT DE PERSONNEL ☐
MAINTENANCE PREVENTIVE				
ASCENSEURS 1VSL1 ☐ 1VSL2 ☐ 1VNL3 ☐ SUP D1 - X ☐		MONTE-CHARGES / ELEVATEURS 1&A SYDM ☐ S1 EPD ☐ S1 MCA ☐ S1 MCI ☐ S2 EPD ☐ S2 MCA ☐ S2 MCI ☐		
DÉPANNAGE - RÉPARATION				
DESCRIPTION DE L'INTERVENTION entretien, essai alarme + tit.		MATÉRIEL REMPLACÉ - OBSERVATIONS 18/10/18 18/10/18 18/10/18		

Nom et visa du technicien de maintenance
Chapelle P.
 Nom et visa du signataire

BON D'INTERVENTION

MAINTENANCE



thyssenkrupp

Id. Bon d'intervention : 491443266

Page 3/3

Notre référence Appareil : SE000141 Client : CODAH DIRECTION EQUIPEMENT ET BATIMENT
 Votre référence Appareil : SE000141 Votre interlocuteur : Sylvain LEMAISTRE
 Type d'appareil : Hydraulique Agence : Rouen - Le Havre
 Adresse Immeuble : 186 BD CLEMENCEAU
 76600 LE HAVRE

MAINTENANCE

Type de Visite : Visite Systématique n°4 Ascenseurs

Appareil en service au départ du technicien :

(Oui)

> Commentaires et recommandations du technicien :

RAS

> Matériel remplacé :

RAS

COMMENTAIRES DU CLIENT

RAS

SIGNATURE TECHNICIEN

SIGNATURE CLIENT

Technicien : CHAPELLE Pierre

Début de visite :

Fin de Visite :

Pour le client :

Date : 25-08-2019

23-08-2019 11:05

25-08-2019 11:33

Pas de signature

Pour toute information complémentaire, rendez-vous sur notre portail Internet: <https://fr.webportal.thyssenkrupp-elevator.com/>

* Rue de Champfleury - 21, Saint-Barthélemy - R.P. 50126 - 49001 Angers Cedex 01 - Tél. : 01 57 32 63 61 - Fax : 01 57 32 63 61 - www.thyssenkrupp-elevator.com
 SAS au Capital de 8 116 809 euros - SIREN 722 024 742 RCS Angers - N° TVA intracommunautaire FR 24 722 024 742

BON D'INTERVENTION

MAINTENANCE

N° Bon d'intervention : FR0008486

Page: 1/1

Notre référence Appareil : SE000141

Votre référence Appareil : SE000141

Type d'appareil : Hydraulique

Adresse Immeuble : OFFICE DU TOURISME DU HAVRE

76600 LE HAVRE

Cient : LE HAVRE SEINE METROPOLE

Votre interlocuteur : SYLVAIN LEMAISTRE

Agence : Normandie

Adresse Entrée : PORTE AU N° 186 BOULEVARD CLEMENCEAU

76600 LE HAVRE

MAINTENANCE

Type de Visite : Visite Systématique Ascenseurs n°2

Appareil en service au départ du technicien : ☒ Oui

> Commentaires et recommandations du technicien :

contrôle de la cabine de l'alarme et de l'interphone.

> Matériel remplacé :

RAS

SUMMARY / OBS. QUALITEUR :

RAS

SIGNATURE TECHNICIEN

Technicien : SENCE Guillaume

Debut de visite

Fin de Visite

24-02-2021 11:10

24-02-2021 11:20

Pas de signature

SIGNATURE CLIENT

Pour le client

Date : 24-02-2021

Pour votre information complémentaire, rendez-vous sur notre portail Internet: <https://fr.webportal.thyssenkrupp-elevator.com/>

* Rue de Clemenceau - Z.I. Sasse-Bardelmeau - B.P. 50126 - 49001 Angers Cedex 01 - Tél. : 01 37 32 65 00 - Fax : 01 37 32 65 61 - www.thyssenkrupp-ascenseurs.fr

SAS au Capital de 8 116 889 euros - SIREN 722 024 742 RCS Angers - N° TVA exonérée FR 24 722 024 742

32

Compte rendu visite conseil



Coordination
Handicap
Normandie

Office de Tourisme
186 Bd Clémenceau BP649
76059 LE HAVRE

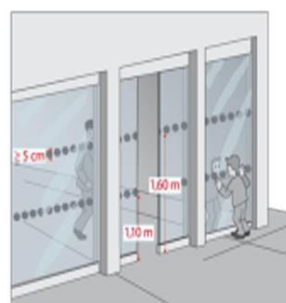
Visite Conseil – effectuée le 03/04/2018 par Séverine FRANCOIS & Marie ROSELLO (Stagiaire) – Pascale SEGLIA (DIRECCTE).

Commentaires : ERP – Bâti de 1998 rénové en 2015 – 240 000 visiteurs maxi à l'année.

COMPTE RENDU DU SITE

Les parties vitrées :

- Les parties vitrées qui représentent plus de 75% de la surface de celles-ci doivent comporter des éléments de repérage à deux hauteurs différentes (1,10 m et 1,60 m et d'une hauteur de 5 cm minimum), repérables de jour comme de nuit.



La signalétique : Voir la fiche normes de la signalétique



L'accueil :



- Le personnel doit être formé à l'accueil des personnes en situation de handicap ➡ Insérer les attestations sur l'application GMTH



- Les guichets d'accueil situés à plus de 5 m de l'entrée, doivent être accessibles à l'aide d'une bande de guidage au sol depuis la porte d'entrée. Une bande de guidage tactile au sol doit être constituée de nervures en relief positif, doit présenter une largeur de 0,10 m minimum, et être visuellement contrastée.

⚡ Attention, la bande de guidage ne doit pas passer sous le luminaire qui est placé à moins de 2.20 m.



- Le comptoir doit avoir une signalétique adaptée.



- Si des prises sont proposées à la clientèle celles-ci doivent être à une hauteur comprise entre 0.90 m et 1.30 m.

L'information du public :

- Les horaires d'ouverture ainsi que les numéros d'urgence simplifiés doivent être apposés de façon à être visibles du public. (S'inspirer des exemples envoyés).

👉 Les numéros d'urgence sont placés trop bas et afficher les horaires d'ouverture avec horloges.



- Les documents d'information, rédigés en grands caractères (type Arial, corps minimum 16), doivent être proposés en version facile à lire et à comprendre (une idée par phrase et par paragraphe, en français simplifié -bannir les propositions-, phrase composée d'un sujet, d'un verbe et d'un complément, en lettres bâton -caractères sans sérif-, documents accompagnés d'illustrations, ...).

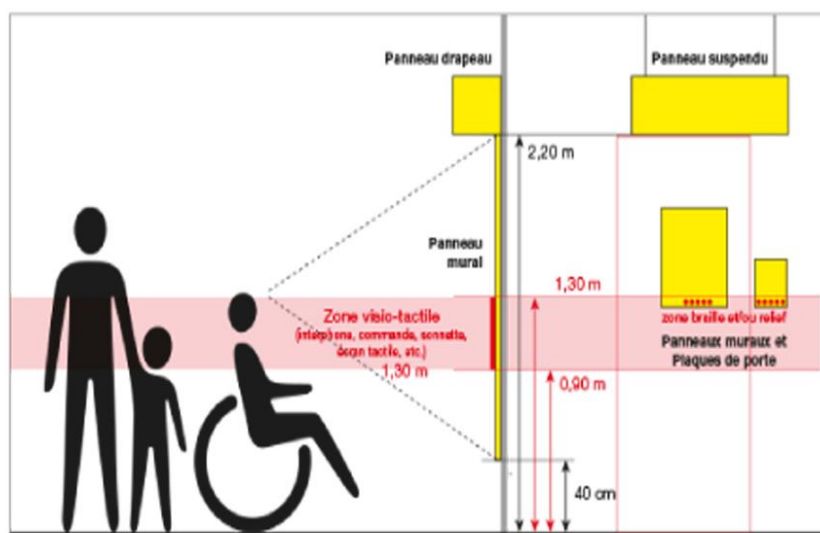
👉 Il est conseillé d'utiliser des supports mats pour la plastification des documents pour éviter tout réfléchissement ou reflet.

👉 Les informations sur les présentoirs doivent être en grands caractères.



👉 Rajouter une affichette « Faites un geste pour la planète » sur le côté du présentoir de façon à pouvoir être lu par une personne en fauteuil.

👉 Les prix de la boutique non visibles doivent être inclinés de façon à pouvoir être lus par une personne en fauteuil ou afficher des listings de tarifs boutiques de façon à pouvoir être lus par une personne en fauteuil.



- L'information principale doit être disponible en grands caractères 👉 A intégrer sur la borne numérique

- L'information pérenne doit être proposée en « braille intégral »

- L'information doit exister gratuitement en supports audio (fichiers mp3 ou autres formats) téléchargeables sur le site internet ou sur place 👉 A intégrer sur la borne numérique (Système VoiceOver dans les réglages - Accessibilité)



- L'information doit être proposée en français simplifié ou validée FALC 👉 A intégrer sur la borne numérique

Pour le site internet se référer au cahier des charges



- Les vidéos doivent être sous-titrées (agrandis et plus contrastés)

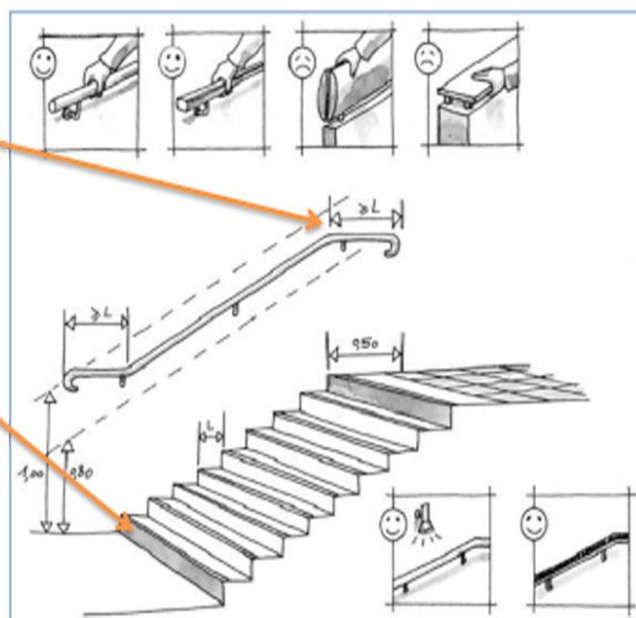
Les escaliers : Même si ceux-ci ne sont pas accessibles au public, ils doivent être aux normes car vous êtes un ERP



- Les zones interdites au public doivent être signalées (accès à l'escalier + ascenseur).



- La main courante doit être continue et dépasser de la première et dernière marche (équivalent d'un giron de marche).
- La première et la dernière contremarche sont de couleur contrastée par rapport à la couleur des autres contremarches.
- Rajouter des contremarches contrastées aux 1ères et dernières marches des escaliers à claires-voies.



- Améliorer les bandes podotactiles au niveau des paliers pour sécuriser la descente.

Les sanitaires :



- La signalétique à l'intérieur du bloc sanitaires doit comporter un mot / un pictogramme et la 1^{ère} lettre en Majuscule et le reste du mot en minuscules.



- Les sanitaires collectifs doivent disposer d'une alarme visuelle. Le pictogramme de l'oreille barrée doit être apposé sur les portes des sanitaires où le signal visuel est installé ou perceptible.



- Rajouter une patère à une hauteur comprise entre 0.90 m et 1.30 m et un miroir dont la partie basse est située entre 0,90 m et 1,05 m. A défaut le miroir doit être incliné de telle sorte qu'il permette une vision en position assise.
- La poubelle doit être d'une hauteur minimum de 40 cm et doit être contrastée (poubelle à pédale interdite).
- Déplacer l'interrupteur qui est placé au fond à droite de façon à ce qu'il soit accessible pour une personne en fauteuil.



- Tous les équipements : interrupteurs, patères pour les vêtements, distributeur de savon, dispositif de sèche-mains doivent être placés entre 0,90 m et 1,30 m du sol et contrastés par rapport à l'environnement.



- Contraster les interrupteurs et prises d'une des façons suivantes :



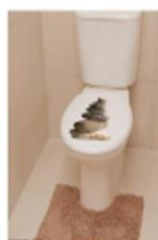
Interrupteur à l'encadrement peint



Interrupteur avec cache peint (bombe de peinture)



- Les abattants doivent être contrastés par rapport à l'environnement.



L'ensemble de ces rappels à la règle et réglementation émane du Ministère de l'Artisanat, du Commerce et du Tourisme.

Les cahiers des charges de la Marque Tourisme et Handicap complètent ce compte-rendu.