

CAHIER DES CHARGES

OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE

Le cahier des charges et les grilles d'évaluation des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative sont des outils complémentaires aux grilles et cahier des charges des caractéristiques générales.



Il est donc obligatoire d'utiliser et renseigner de manière précise les grilles des Caractéristiques Générales avant de remplir les grilles spécifiques à ces structures.

L'offre touristique locale adaptée

Outre l'accessibilité technique et matérielle de la structure, l'accueil et l'information restent les éléments fondamentaux de l'activité des OTSI.

L'identification et la connaissance du label « Tourisme & Handicap », des prestations labellisées, des services publics adaptés (poste, mairie, toilettes, cabines téléphoniques publiques) ainsi les contacts avec des associations représentant les personnes en situation de handicap, sont des éléments essentiels pour un bon accueil et une bonne information.



Pour l'ensemble de la clientèle en situation de handicap une aide personnalisée spontanée, adaptée à la demande doit être proposée



Un recensement de l'offre touristique adaptée est obligatoire.



Les chargés d'accueil ou conseillers en séjours devront être formés à l'accueil des personnes en situation de handicap.



Les personnels d'accueil saisonniers devront faire l'objet d'une sensibilisation à la connaissance de l'offre adaptée et à l'accueil des personnes en situation de handicap.

Aides techniques à l'accueil



Une ou plusieurs chaises seront mise à disposition afin de permettre aux personnes en situation de handicap de se reposer.



Une documentation compréhensible par les clients en situation de handicap devra être disponible. (Concerne uniquement les documents édités par l'OTSI)

Il est souhaitable que ces documents soient complétés par des bornes audio, des maquettes ou plans tactiles.

Pour les personnes déficientes visuelles :



Documents en caractères agrandis

Documents en braille



Outre la documentation adaptée à consulter ou emporter des moyens d'enregistrement de la conversation et des informations seront mis à disposition.

Pour les personnes déficientes auditives :



Un système d'aide à l'audition (boucle magnétique, système infra-rouge ou HF, ou combiné amplificateur ...) est obligatoire.

Afin d'informer les personnes déficientes auditives de la présence de cet équipement un dispositif visuel d'information sera mis en place (panneau, pictogramme de l'oreille avec la mention T etc...) Il est souhaitable que ce système puisse fonctionner en permanence.

Pour les personnes déficientes intellectuelles :



La documentation devra être présentée de manière claire, facilement repérable et compréhensible, par secteur géographique, thème, associée à une image, pictogramme ou dessin.

Pour les personnes déficientes moteur et de petite taille.



La documentation devra être accessible sur des portants à la verticale (entre 0,70 et 1,30 m).

Pour une plus grande facilité d'utilisation il est préférable de disposer les mêmes documentations sur plusieurs hauteurs et de privilégier la disposition dans le sens de la largeur plutôt que de la hauteur.

En cas de disposition sur des tables veiller à la circulation autour si ces meubles sont très larges.

Organisation de visites dans la ville ou le village ou d'événements ponctuels

Dans le cadre de l'organisation d'événements ponctuels par l'OTSI, l'accessibilité à ces manifestations doit être prise en compte.

Si l'OTSI organise des visites adaptées à une ou plusieurs formes de handicap, la labellisation de cette visite est traitée à part sur la base des grilles spécifiques correspondantes.