

REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITÉ

Office de Tourisme de Saint-Malo



1. INFORMATIONS LÉGALES

1.1 RAISON SOCIALE

Office de Tourisme Intercommunautaire DESTINATION SAINT-MALO BAIE DU MONT-SAINT-MICHEL

Esplanade Saint-Vincent

35 400 SAINT-MALO

02 99 56 66 99

saint-malo-tourisme.com

accessibilite@saint-malo-tourisme.com

Nom du représentant légal : Véronique CHAUVEAU LEFEBVRE (Directrice Générale)

Nom du référent Accessibilité : Laurence MAILLARD NOURRISSIER

Inourrissier@saint-malo-tourisme.com

SIRET: 824 684 039 00012

Code APE: 7990Z

Immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours Atout France : IM035180008

Attestation de vérification de l'accessibilité aux personnes handicapées : 07/03/2013.



L'Office de Tourisme Intercommunautaire de Saint-Malo accueille le public tout au long de l'année et est accessible aux différents publics en situation de handicap.

Depuis 2015, l'Office de Tourisme de Saint-Malo détient la marque 'Tourisme & Handicap' pour les 4 grandes familles d handicap : **déficiences auditive, mentale, moteur et visuelle.**



■ ■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

L'office de tourisme a également reçu le **Trophée d'Or du Tourisme Accessible** en 2017 : trophée national remis par l'Association Tourisme & Handicaps. Cette récompense nationale marque la reconnaissance officielle de la qualité de l'offre dédiée aux publics en situation de handicap.



2. L'ACCÈS À L'OFFICE DE TOURISME

Situé sur une large esplanade, à l'entrée de la vieille ville, les locaux sont adaptés et sont accessibles à tous les publics ; les services et équipements proposés répondent à tous les types de handicap.

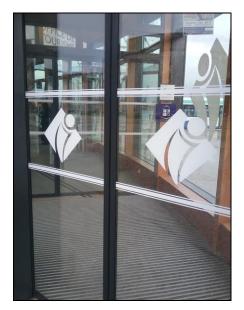
2.1 STATIONNEMENT

- Plusieurs places de **stationnement** sont situées à proximité de l'office : le parking à enclos P12 et le parking souterrain P9 sont les plus proches.
- En complément d'autres emplacements sont réservés au sein des parkings à enclos, situés à proximité de l'Office de Tourisme (avec et sans limite de hauteur).



2.2 ENTRÉE

- Une **borne** multisensorielle et en **braille** représentant l'esplanade Saint-Vincent est positionnée devant l'entrée de l'Office de Tourisme,
- Située sur la gauche de l'entrée, une **borne tactile extérieure** est disponible 24h/24h. Elle permet d'accéder à l'offre touristique, répertoriée par thème (hauteur 1,30m),
- Le grand SAS est équipé de 2 doubles portes d'entrée, commandées par une ouverture automatique. Par beau temps, les 2 doubles portes sont systématiquement grandes ouvertes.
 - Le tapis d'entrée est encastré et ne crée aucune gêne, ni ressaut.





2.3 HALL D'ACCUEIL

Circulations intérieures :

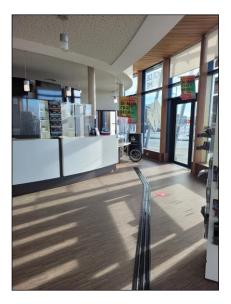
- Vaste hall d'accueil pour une circulation aisée : nombreux espaces de manœuvre avec possibilité de demi-tour.
- Le revêtement du sol n'est ni glissant, ni éblouissant,
- Le plafond est acoustique et atténue les bruits du hall,
- Le hall d'accueil est lumineux, mais sans éblouissement (filtres),
- Les baies vitrées sont situées à plus 30 cm du sol ; un sous-bassement évite tout écueil.

Contrastes visuels dans le choix des couleurs :

- Plafond: blanc et bois naturel,
- Sol: bois naturel (parquet),
- Hall entouré de baies vitrées munies de filtres,
- Les éléments fixes comme les luminaires sont situés à plus de 2,20 m du sol.

- Une bande de guidage au sol permet de se diriger directement vers le guichet dédié aux personnes en situation de handicap;
- Les cheminements sont aisés, le sol est de plain-pied,
- Les espaces « Accueil /information » et « Boutique »» sont munis d'une signalétique visible et lisible.





Equipement et mobilier intérieur

• Un **poste d'accueil dédié** : légèrement excentré par rapport aux autres postes d'accueil, il est plus au calme, adapté en termes de hauteur, largeur et profondeur.

L'espace abaissé est le suivant :

Hauteur la plus basse du guichet 0,80 m.

Un vide en partie inférieure d'au moins :

0,30 m de profondeur.

0,60 m de largeur

0,70 m de hauteur.

- Meubles: blanc et bois naturel,
- Le mobilier d'accueil et d'information du public dispose d'un espace abaissé :
 - Hauteur la plus basse du guichet 0,80 m,
 - Un vide en partie inférieure d'au moins : 0,30 m de profondeur, 0,60 m de largeur, 0,70 m de hauteur.
- L'espace boutique avec la présence systématique d'une personne permet une aide humaine pour présenter les produits; certains éléments sont situés sur des étagères situées à plus de 130 cm de hauteur.
- Le paiement se fait à l'aide d'un terminal bancaire mobile.



- La documentation disponible est classée par thèmes, repérables par de larges pictogrammes,
- L'ensemble de la documentation est accessible à moins de 130 cm de hauteur.









3. LES ACTIONS DE FORMATION ET DE SENSIBILISATION AUPRÈS DU PERSONNEL D'ACCUEIL

3.1 FORMATION DU PERSONNEL PERMANENT

Dans le cadre de la marque d'État Tourisme & Handicap, le personnel permanent chargé de l'accueil des visiteurs sur tout notre territoire, a bénéficié de la formation de 2 jours ' **Accueil des publics en situation de handicap** 'en mars 2023, par l'organisme de formation Accessitour.

Les attestations de formation du personnel sont disponibles en annexe

3.2 FORMATION DU PERSONNEL SAISONNIER

Pour sensibiliser le **personnel saisonnier**, une formation est proposée en début de saison. En complément un kit est mis à disposition incluant notamment une **présentation de la démarche Accessibilité** de l'office de tourisme et des **supports et outils proposés** aux visiteurs.

Le personnel non permanent est formé en interne à son arrivée.

3.3 NOS ACTIONS DE SENSIBILISATION

Des procédures sont disponibles pour l'ensemble du personnel de la structure et pour les nouveaux arrivants. Des mises en situation "Nouvel arrivant» détaillent détaillent les outils, les méthodes, les comportements à intégrer pour accueillir au mieux nos visiteurs en situation de handicap.

En complément, la référente Tourisme & Handicap de Saint-Malo est responsable de la marque d'État au sein de l'Office de Tourisme de Saint-Malo et sur le territoire Destination Saint-Malo Baie du Mont-Saint-Mihjel., à la fois Conseillère technique et Évaluatrice de la marque d'État Tourisme & Handicap, elle est le référent local concernant plus spécifiquement l'Office de Tourisme de Saint-Malo.

4.1 NOS SERVICES

Nous mettons à disposition différents équipements et services pour tous, parmi lesquels :

• Un livret spécifique sur l'accessibilité à Saint-Malo remis à jour régulièrement : « Saint-Malo accessible ». Il recense l'offre adaptée et répertorie avec précision tous les lieux et activités en fonction du handicap. En complément, un guide sur tout le territoire est également disponible.



- L'application mobile tout public 'Saint-Malo Tour' propose de visiter en toute liberté le vaste territoire de l'Office de Tourisme Intercommunautaire' Destination Saint-Malo Baie du Mont-Saint-Michel'.
- Affichage et Signalétique : nous garantissons une signalétique claire, lisible et systématiquement associée à un pictogramme, pour repérer facilement la documentation recherchée.
- 4 écrans avec vidéos visuelles uniquement (pas de son : picto associé) sont disposées dans le hall, disposés en hauteur ils ne présentent aucune gêne.
- 21 vidéos en LSF pour découvrir les différentes facettes de Saint-Malo : disponibles depuis notre site Internet et notre chaîne YouTube : https://www.youtube.com/@saint-malobaiedumont-saint9825/videos
 - Connexion Internet gratuite.
 - L'office de tourisme est ouvert toute l'année :

Avril à juin + septembre : tous les jours de 9h30 à 13h00 et de 14h00 à 18h00/18h30

Juillet & août : tous les jours de 9h30 à 19h00

Octobre à mars : lundi au samedi de 9h30 à 13h00 et de 14h00 à 18h00 (dimanches et jours fériés : en fonction des vacances, des week-ends prolongés et de l'actualité événementielle).

4.2 NOS OUTILS

Pour répondre aux besoins de notre clientèle, nous proposons plusieurs outils d'aide à la compréhension et qui facilitent l'accès à l'information. Certains répondent spécifiquement aux besoins d'un type de déficience, d'autres répondent à un plus large public.

En complément des comptoirs, un comptoir d'accueil légèrement excentré :

- spécifiquement adapté pour les personnes en fauteuil roulant,
- adapté pour une meilleure écoute, un meilleur environnement dans la relation/conversation.

HANDICAP AUDITIF



- Système d'aide à l'audition (boucle magnétique et amplificateur proposés à l'accueil) et connexion Internet gratuite.
- Chaque poste est équipé de tablettes : chaque conseiller peut communiquer les informations par écrit.

HANDICAP MENTAL



- Vaste hall d'accueil pour une circulation aisée; les documents sont classés par thème, repérables par de larges pictogrammes,
 - Livret de visite Facile A Lire et à Comprendre (F.A.L.C.) pour découvrir Saint-Malo.

HANDICAP MOTEUR



- Cheminement intérieur aisé et de plain-pied,
- 2 sanitaires gratuits, mitoyens à l'Office de Tourisme (extérieurs au bâtiment) et accessibles 24h/24,
- Comptoir d'accueil abaissé,
- Itinéraires adaptés pour découvrir les différents quartiers de la ville,
- Fauteuil roulant adapté aux pavés de la vieille ville (en location).



HANDICAP VISUEL

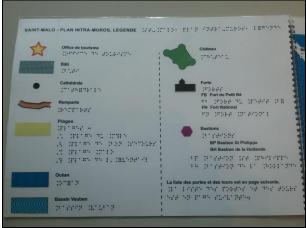


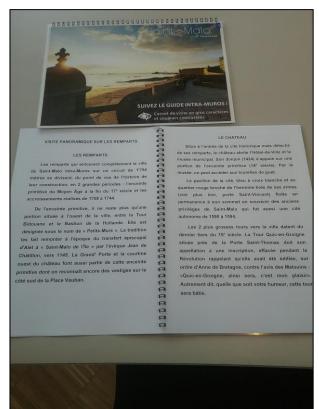
- Double porte d'entrée est équipée de bandes de repères visuels,
- Hall d'accueil avec cheminements intérieurs et extérieurs sans obstacle.
- Bande de guidage au sol jusqu'au comptoir d'accueil dédié,
- 10 livrets en braille : circuit sur les remparts (en prêt),
- 10 livrets en grands caractères : circuit sur les remparts (en prêt),
- Grand plan en relief de la vieille ville (en consultation uniquement),
- Itinéraire adapté en gros caractères pour découvrir la vieille ville,
- Loupe grossissante proposée à l'accueil,
- Télécommandes pour bornes sonores disponibles sur demande,

Les chiens guides sont les bienvenus!











5. DÉCOUVRIR L'OFFRE ACCESSIBLE DU TERRITOIRE

Dans le cadre de l'obtention de la marque d'Etat Tourisme et Handicap, un travail de recensement de l'offre accessible a été mené. L'objectif est de pouvoir renseigner tout au long de l'année, de manière fiable et précise, sur le niveau d'accessibilité de tous nos prestataires touristiques.

5.1 LES GUIDES PRATIQUES

Le livret « SAINT-MALO ACCESSIBLE » disponible à la demande et en ligne sur notre site Internet, recense les activités, services et commerces adaptés en détaillant le niveau d'accessibilité selon le handicap à l'aide de pictogrammes :









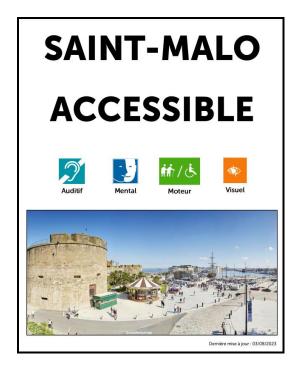
Mer

Moteur

Visuel

2 versions:

- 1. Une version pour les 4 grandes familles de handicap,
- 2. Une version en caractères agrandis pour les déficients visuels :





5.2 LES GUIDES DE VISITE

Différents supports sont proposés pour visiter la ville :

 Un livret FACILE A LIRE ET A COMPRENDRE pour mieux comprendre la ville, son histoire, ses monuments...:

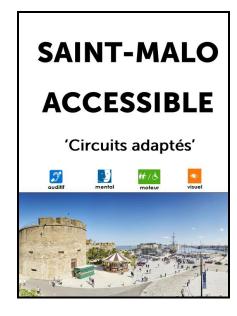


Un guide de visite incluant 6 itinéraires dans la ville : 3 parcours dans la vieille ville + 3 parcours pour découvrir d'autres quartiers de Saint-Malo, en bord de mer.

- 3 parcours dans la vieille ville 'Intra-Muros' dont un parcours à l'intérieur de la vieille ville (avec une variante courte) + 2 parcours sur les remparts.
- 2 parcours sur Saint-Servan, le quartier orginel de Saint-Malo,
- 1 parcours côté Paramé, le quartier balnéaire de Saint-Malo.

2 versions:

- 1. 1 version pour les 4 grandes familles de handicap,
- 2. 1 version en caractères agrandis pour les déficients visuels :





5.3 SITE INTERNET: TOURISME ACCESSIBLE

Toutes les informations à jour sur notre site Internet www.saint-malo-tourisme.com, rubrique **Tourisme accessible** afin de préparer votre prochain séjour.

De nombreuses pré-sélections sont proposées pour faciliter votre recherche : nos bureaux accessibles et stationnement, les moyens de transport, les plages, les visites et activités accessibles, les sites marqués Tourisme et Handicap, etc.

5 lieu dit Beg Chatel 29340RIEC SUR BELON

Email: formations@accessitour.com

Tel: 0752088995



Attestation individuelle de formation

Je, soussigné : Sophie PAPIN, représentant de l'organisme de formation ACCESSITOUR,

atteste que : OLLIVIER Séverine

a suivi la formation :

Accueil des publics en situation de handicap

Lieu de la formation : Bureau d'information Touristique de Dol-de-Bretagne.

Dates de la formation: 23-24 mars 2023.

Durée de la formation : 2 jours Heures de formations réalisées : 14 :00

Type d'action de formation : Action de formation

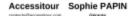
Formatrice : Séverine Pinchon.

Durée de la formation

Jours	Horaires matin	Horaires après-midi
23 mars 2023	9h-12h30	14h00-17h30
24 mars 2023	9h-12h30	14h00-17h30
Durée	7h	7h

Fait à Riec sur Belon.









5 lieu dit Beg Chatel 29340RIEC SUR BELON

Email: formations@accessitour.com

Tel: 0752088995



Attestation individuelle de formation

Je, soussigné : Sophie PAPIN, représentant de l'organisme de formation ACCESSITOUR,

atteste que : BRUGARO Maureen

a suivi la formation :

Accueil des publics en situation de handicap

Lieu de la formation : Bureau d'information Touristique de Dol-de-Bretagne.

Dates de la formation: 23-24 mars 2023.

Durée de la formation : 2 jours

Heures de formations réalisées : 14:00

Type d'action de formation : Action de formation

Formatrice : Séverine Pinchon.

Durée de la formation

Jours	Horaires matin	Horaires après-midi
23 mars 2023	9h-12h30	14h00-17h30
24 mars 2023	9h-12h30	14h00-17h30
Durée	7h	7h

Fait à Riec sur Belon.

Accession

Accessitour Sophie PAPIN

5 Deg Chatel 29-340 Plecs sur Beter www. accessitour.com Gérardo

5 lieu dit Beg Chatel 29340RIEC SUR BELON

Email: formations@accessitour.com

Tel: 0752088995



Attestation individuelle de formation

Je, soussigné : Sophie PAPIN, représentant de l'organisme de formation ACCESSITOUR,

atteste que : CLOSSAIS-ROUSSEAU Edouard

a suivi la formation :

Accueil des publics en situation de handicap

Lieu de la formation : Bureau d'information Touristique de Dol-de-Bretagne.

Dates de la formation: 23-24 mars 2023.

Durée de la formation : 2 jours

Heures de formations réalisées : 14:00

Type d'action de formation : Action de formation

Formatrice : Séverine Pinchon.

Durée de la formation

Jours	Horaires matin	Horaires après-midi
23 mars 2023	9h-12h30	14h00-17h30
24 mars 2023	9h-12h30	14h00-17h30
Durée	7h	7h

Fait à Riec sur Belon.

Accessitour Sophie PAPIN

SHE

5 lieu dit Beg Chatel 29340RIEC SUR BELON

Email: formations@accessitour.com

Tel: 0752088995



Attestation individuelle de formation

Je, soussigné : Sophie PAPIN, représentant de l'organisme de formation ACCESSITOUR,

atteste que : BEDEL Cléménce

a suivi la formation :

Accueil des publics en situation de handicap

Lieu de la formation : Bureau d'information Touristique de Dol-de-Bretagne.

Dates de la formation: 23-24 mars 2023.

Durée de la formation : 2 jours

Heures de formations réalisées : 14 :00

Type d'action de formation : Action de formation

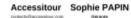
Formatrice : Séverine Pinchon.

Durée de la formation

Jours	Horaires matin	Horaires après-midi
23 mars 2023	9h-12h30	14h00-17h30
24 mars 2023	9h-12h30	14h00-17h30
Durée	7h	7h

Fait à Riec sur Belon.









5 lieu dit Beg Chatel 29340RIEC SUR BELON

Email: formations@accessitour.com

Tel: 0752088995



Attestation individuelle de formation

Je, soussigné : Sophie PAPIN, représentant de l'organisme de formation ACCESSITOUR,

atteste que : MARTEL Dominique

a suivi la formation :

Accueil des publics en situation de handicap

Lieu de la formation : Bureau d'information Touristique de Dol-de-Bretagne.

Dates de la formation: 23-24 mars 2023.

Durée de la formation : 2 jours

Heures de formations réalisées : 14 :00

Type d'action de formation : Action de formation

Formatrice: Séverine Pinchon.

Durée de la formation

Jours	Horaires matin	Horaires après-midi
23 mars 2023	9h-12h30	14h00-17h30
24 mars 2023	9h-12h30	14h00-17h30
Durée	7h	7h

Fait à Riec sur Belon.



Sophie PAPI

5 Deg Chatel 29 340 Ricc sur Beten www. accessitour.com 07 49-96 34 53



ATTESTATION DE FORMATION

Je, soussignée, Annette Masson, présidente de l'association Tourisme et Handicaps, certifie que Mme Laurence MAILLARD NOURRISSIER a suivi la formation dispensée par l'Association du 1er au 03 février 2016, pour le compte de l'Office de Tourisme de Saint Malo et ayant comme objet la formation des évaluateurs du dispositif national « Label Tourisme et Handicap ».

Les formateurs de la dite formation ayant émis un avis favorable, **Mme Laurence MAILLARD NOURISSIER** est donc habilitée à intervenir dans le cadre d'évaluations demandées par l'organe régional et/ou départemental de mise en place du Label.

La fonction d'évaluateur étant définie par l'association, **Mme Laurence MAILLARD NOURISSIER** s'engage à respecter cette définition. L'évaluateur est autorisé à percevoir, en fonction de l'organisation propre à sa région, des indemnités; mais ne peut prétendre de la part d'ATH à aucune rétribution.

Fait à Paris, le 04 février 2016

Annette Masson Présidente

Association Tourisme et Handicaps : 43, rue Marx Dormoy 75018 Paris Téléphone : 01 44 11 10 41 - E-mail : tourisme.handicaps@club-internet.fr Association régie par la loi 1901



SAINT-MALO BAIE DU MONT-SAINT-MICHEL

OFFICE DE TOURISME DE SAINT-MALO



Esplanade Saint-Vincent, 35 400 SAINT-MALO 02 99 56 66 99

saint-malo-tourisme.com



Connexion Wifi



Boutique



Billetterie



■ ■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE