



**SAINT-MALO
BAIE DU MONT-SAINT-MICHEL**

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

lnourrissier@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

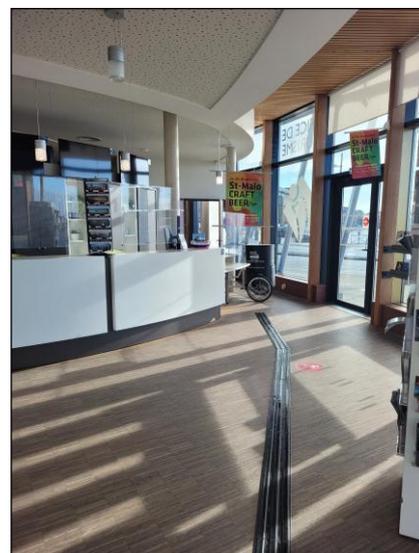
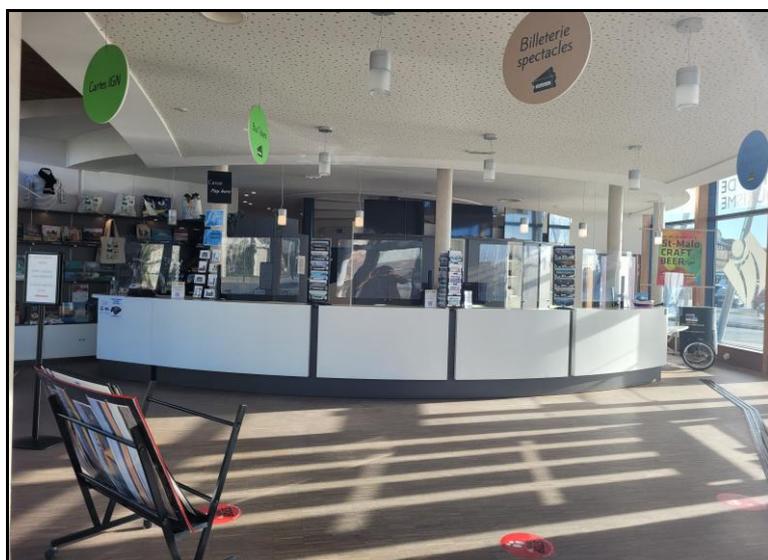
Circulations intérieures :

- 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.

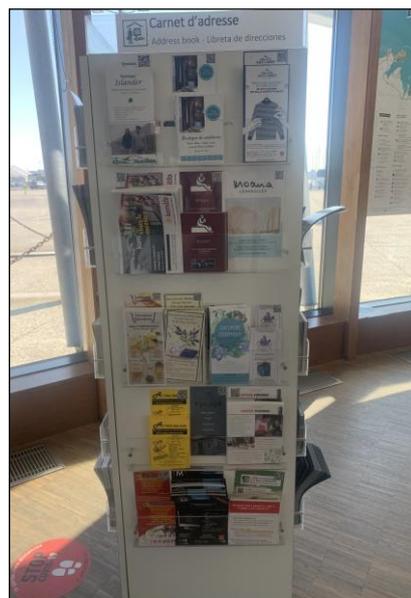
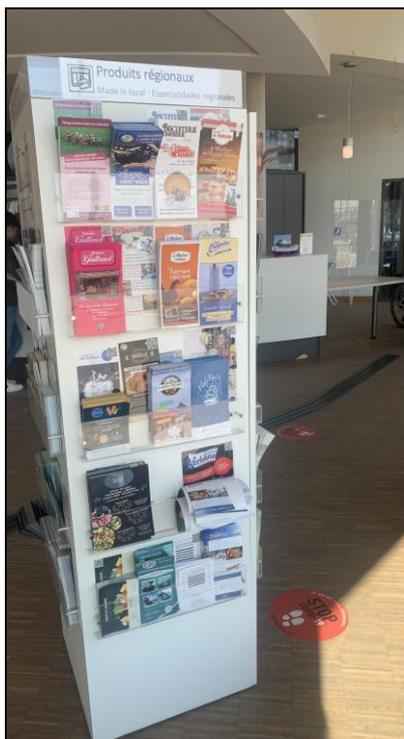
0,60 m de largeur

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 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. LES SERVICES & OUTILS PROPOSÉS

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.



- **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 : mardi au samedi de 9h30 à 13h00 et de 14h00 à 17h30 (vacances scolaires : du lundi au samedi). 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.

- Les conseillers en séjour disposent de tablettes afin de communiquer les informations par écrit.

HANDICAP MENTAL



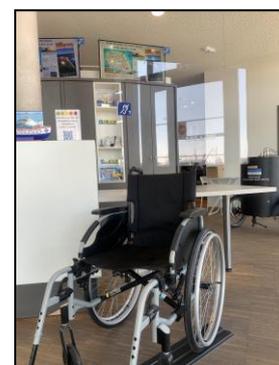
• Vaste hall d'accueil pour une circulation aisée ; les documents sont classés par thème, repérables par de larges pictogrammes,

- 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)
Ils sont 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).



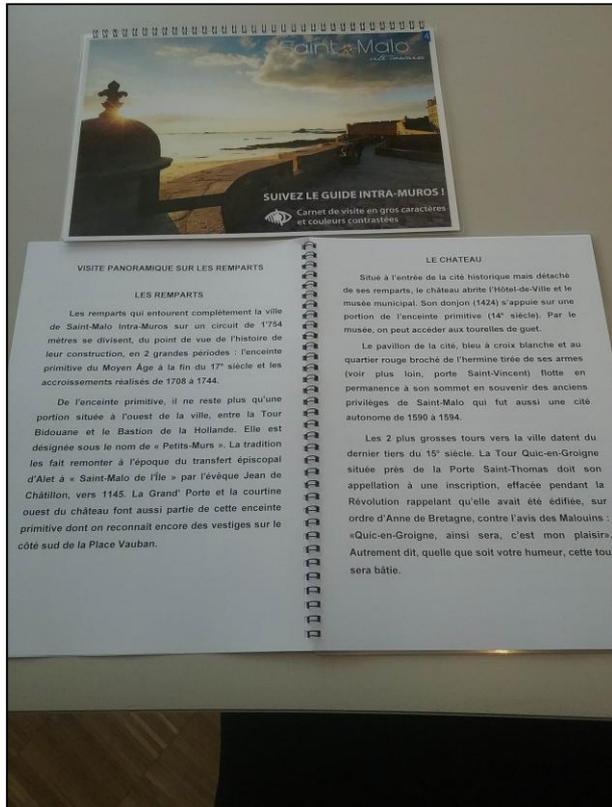
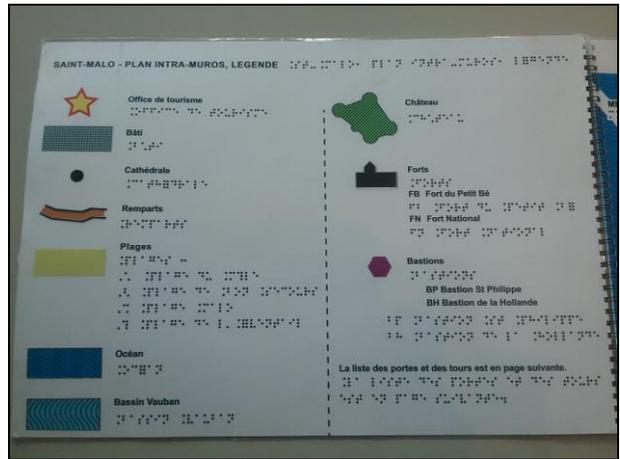
HANDICAP VISUEL



- 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 :



Auditif



Mental



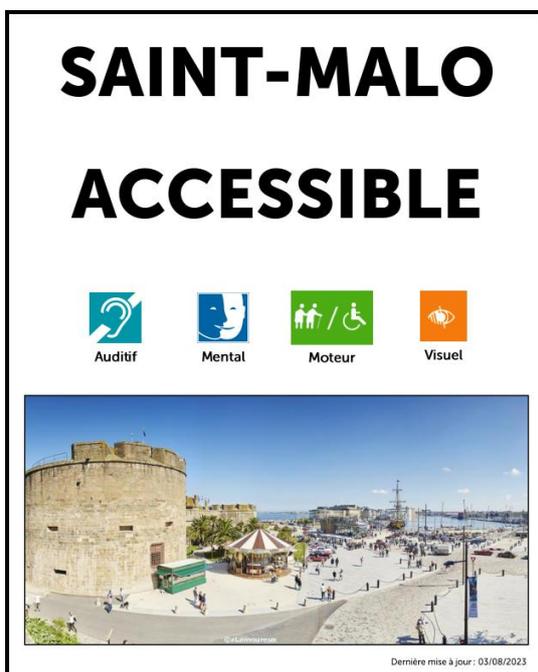
Moteur



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... :

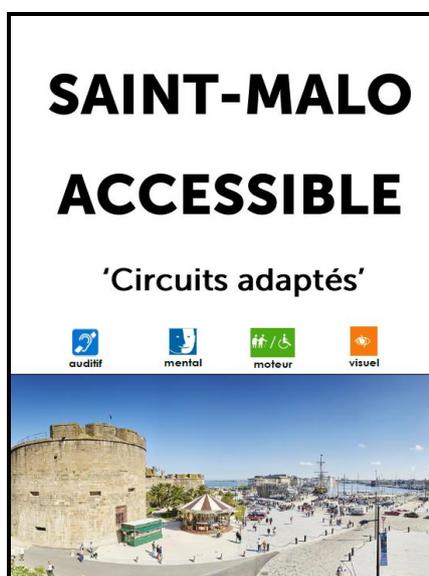


Un guide de visite incluant **6 itinéraires dans la ville** : 3 parcours dans la vieille ville + 3 parcours pour découvrir d'autres quartiers de Saint-Malo, en bord de mer.

- 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.

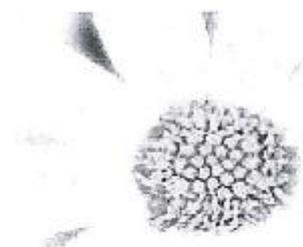
Découvrez Saint-Malo autrement !

Disponibles sur Internet, 21 mini-vidéos réalisées en LSF (Langue des Signes Française) sont proposées afin de découvrir de Saint-Malo et de son histoire.

Vidéos de Saint-Malo LSF

Retrouvez ici les vidéos de présentation de Saint-Malo, une invitation au voyage en LSF. Langue des signes française.





REÇU LE
19 MARS 2014
Direction du Patrimoine
 MAIRIE DE SAINT-MALO
 PLACE CHATEAUBRIAND
 BP 147
 35408 ST MALO CEDEX

CHRONO : 38

COPIE À :	N° FAX :	DIFFUSION :	COPIE À :	N° FAX :	DIFFUSION :
ARCOOS M.Galesne	02 23 25 21 25	@	CABINET GOURONNEC M. GOURONNEC Gilles	02 99 46 42 76	@
Direction de l'architecture, de l'urbanisme et du foncier M. LE DU		@			

**ATTESTATION DE VERIFICATION DE L'ACCESSIBILITE
 AUX PERSONNES HANDICAPEES**

**Construction ou création d'établissements recevant
 du public (ERP) soumis à Permis de Construire**

A Joindre par le Maître de l'Ouvrage à l'Autorité Administrative ayant délivré le permis de construire et au maire à la déclaration d'achèvement des travaux et délivrée par un Contrôleur Technique ou un Architecte au Maître de l'Ouvrage en application des articles L. 111-7-4 et R. 111-19-27 à R. 111-19-28 du Code de la Construction et de l'Habitation.

Je soussigné EMMANUELLE RIO de la société APAVE Nord Ouest SAS en qualité de Organisme de Contrôle Technique au sens du CCH art. L. 111-23, titulaire d'un agrément ministériel l'habilitant à intervenir sur les bâtiments.

Atteste que par contrat de Vérification Technique n° : 11404780
 En date du : 15/11/2011

La Société : MAIRIE DE SAINT MALO
 Maître de l'Ouvrage de l'opération de construction (ou de réhabilitation lourde suivante)

**CONSTRUCTION DE L'OFFICE DU TOURISME
 35 SAINT MALO**

A confié à APAVE Nord Ouest SAS, qui l'a réalisée, une mission de Vérification Technique après travaux visant à vérifier si les travaux réalisés (dans le cadre du PC référencé ci-dessous) respectent les règles d'accessibilité qui leur sont applicables.

Réf. du PC : PC 35288 12 A0100
 Date du dépôt de demande du PC :
 Date du PC : 18/10/2012

Nota : les règles d'accessibilité applicables sont les règles en vigueur rappelées ci-dessous auxquelles sont adjointes les éventuelles dérogations propres à l'opération et citées ci-après.

Nombre de bâtiments, équipements ou locaux séparés : 1



Agences de Saint-Malo
 Centre d'Affaire "Les Alizés" 10, rue de Maison Neuve CS 11852
 35418 SAINT-MALO CEDEX
 Tél. : 02 99 14 66 51 - Fax : 02 99 21 91 22

Apave - 191 rue de Vaugirard - 75738 Paris Cedex 15 - SA au capital de 222 024 163 - RCS Paris 527 573 141
 Filiales opérationnelles : Apave Alsacienne SAS - RCS 301 570 446 ; Apave Nord-Ouest SAS - RCS 419 671 425 ;
 Apave Parisienne SAS - RCS 393 168 273 ; Apave Sudeurope SAS - RCS 518 720 925

Règles en vigueur considérées :

Articles R 111-19 à R 111-19-3 du CCH, relatifs à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations existantes ouvertes au public ou créés.

Arrêté du 1er Août 2006 fixant les conditions prises pour l'application des articles R 111-19 et R 111-19-3 à R 111-19-6 du CCH relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations existantes ouvertes au public lors de leur construction ou de leur création.

Dérogations accordées, telles que portées à la connaissance du Vérificateur :

A notre connaissance il n'a pas été accordé de dérogation

Documents remis au Vérificateur et pris en compte dans le cadre de sa mission :

Documentation technique plafond Delta Décor Aléatoire ow> .055

A l'issue de sa visite de vérification réalisée selon les termes et conditions du contrat précité et qui s'est déroulée le 04/03/2014 le Vérificateur récapitule sur la liste ci-après ses constats formulés ainsi :

- R : Le vérificateur a constaté, sur les travaux réalisés, le respect de la règle d'accessibilité
- NR : Le Vérificateur a constaté sur les travaux réalisés une ou des dispositions qui ne respectent pas la règle d'accessibilité applicable
- SO : La disposition considérée est Sans Objet pour la présente opération.

Date : 07/03/2014

ORIGINAL SIGNE : EMMANUELLE RIO

ACCESSITOUR
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.



Accessitour Sophie PAPIN
contact@accessitour.com Gérante
5 Beg Chatel
29 340 Riec sur Belon
www.accessitour.com
07 52 08 89 95

A blue ink signature of Sophie Papin, written over a faint blue line.

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.



Accessitour Sophie PAPIN
contact@accessitour.com Gérante

5 Beg Chatel
29 343 Riec sur Belon
www.accessitour.com
07 55 96 34 93



Attestation individuelle de formation

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

atteste que : BEDEL Clémence

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

contact@accessitour.com

5 Beg Chatel
29 340 Riec sur Belon
www.accessitour.com
07 52 08 89 95



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.



Accessitour
contact@accessitour.com

5 Beg Chatel
29 343 Riec sur Belon
www.accessitour.com
07 55 99 34 93

Sophie PAPIN

Directrice





www.tourisme-handicaps.org

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 NOURRISSIER** 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 NOURRISSIER** 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



 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

Esplanade Saint-Vincent, 35 400 SAINT-MALO

02 99 56 66 99

saint-malo-tourisme.com



Connexion Wifi



Boutique



Billetterie



 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**