

MARTIGUES

REGISTRE D'ACCESSIBILITÉ

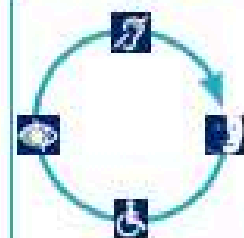
POINT D'INFORMATION TOURISTIQUE
MARTIGUES LA CÔTE BLEUE



Martigues en Provence
OFFICE DE TOURISME ET DES LOISIRS



Accessibilité de l'établissement



Bienvenue au point d'information touristique Martigues La Côte Bleue

- 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 : caroline.otmartigues@gmail.com / a.moulin@splte-martigues.fr



Consultation du registre public d'accessibilité :



à l'accueil



sur le site internet

N° SIRET : 7 5 1 3 3 8 9 7 1 0 0 0 1 1

Adresse : Avenue Olivier Griscelli - La Couronne - 13500 Martigues



Le point d'information est un lieu où les personnes peuvent aller pour avoir des informations sur la ville.

Les personnes qui travaillent là-bas aident les visiteurs.

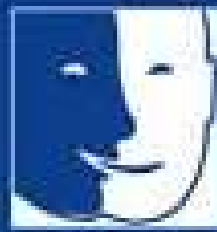
Elles donnent des idées de choses à voir et à faire, comme :

- se promener au bord de l'eau
- visiter des musées
- découvrir les fêtes et les marchés

On peut aussi y trouver :

- des cartes de la ville
- des brochures avec des photos et des explications
- des conseils pour manger ou se loger
- des produits souvenirs à acheter

Le point d'information est un endroit pour poser des questions et être aidé pendant son séjour.



ACCESSIBILITÉ

Accès au bâtiment

- L'entrée principale est de **plain-pied avec porte manuelle** (besoin d'aide pour ouvrir)
- Les passages sont **larges (au moins 80 à 90 cm)** pour circuler facilement
- Il y a **des parkings adaptés à proximité**
- Des transports en commun sont accessibles près du site

Accessibilité pour les personnes à mobilité réduite

- Circulation **facile sans marche à l'intérieur**
- **Comptoir d'accueil adapté** (hauteur accessible)
- Documents et présentoirs à hauteur adaptée

Accessibilité pour les personnes malentendantes

- Personnel formé pour communiquer efficacement

Accessibilité pour les personnes malvoyantes

- Documents avec **écriture en gros caractères**
- Site internet partiellement accessible (encore perfectible)

Accessibilité pour les personnes avec handicap mental

- Signalétique avec pictogrammes pour mieux se repérer
- Documents simplifiés avec plans faciles à comprendre
- Accueil personnalisé selon les besoins de la personne

Accueil et accompagnement

- Le personnel est formé et sensibilisé au handicap
- Une aide humaine est possible sur place

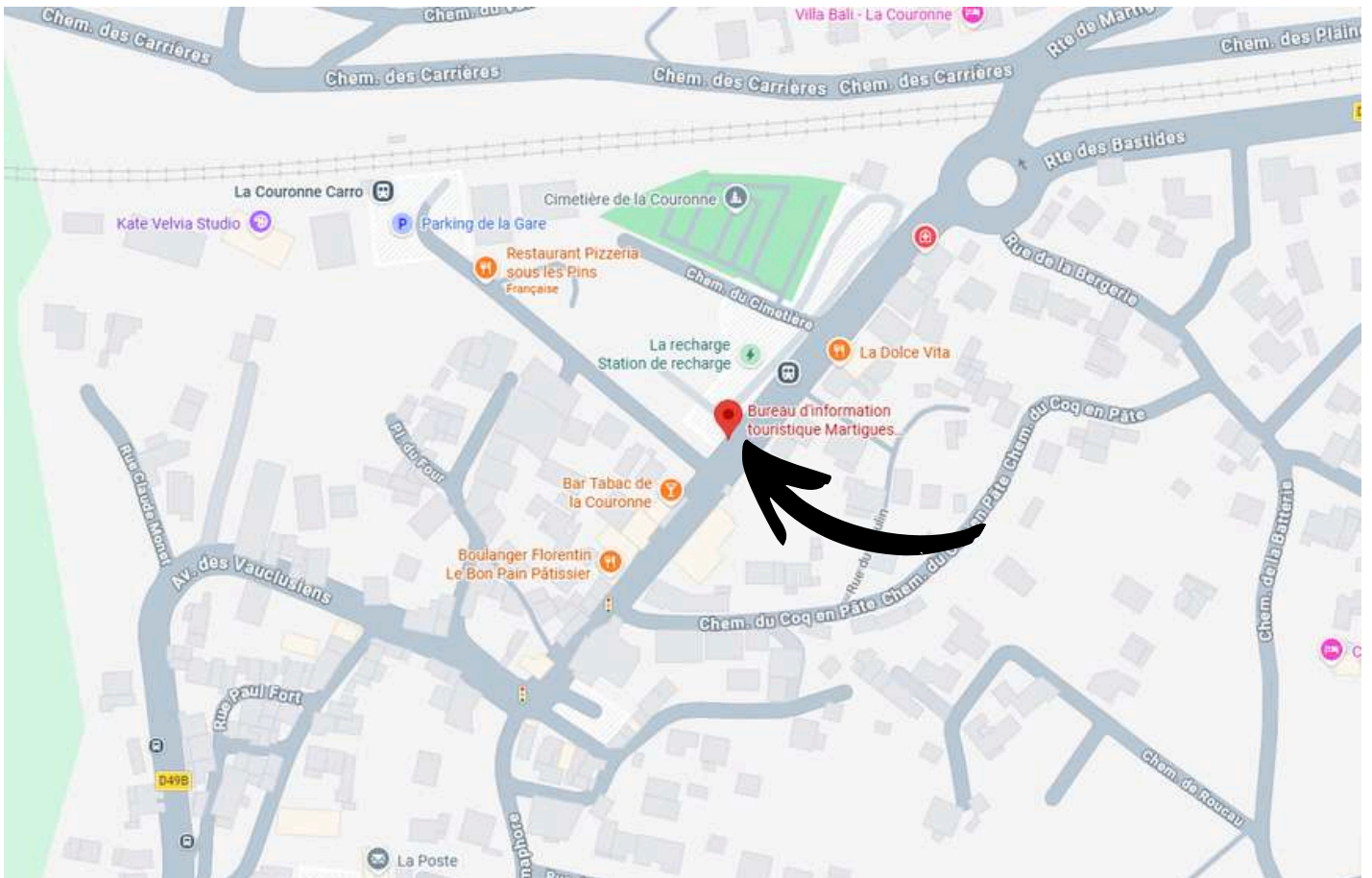




Le bureau d'information se situe dans le centre du village de la Couronne (commune de Martigues).

Le bureau d'information se situe sur le parking du marché.

Il est géré par l'Office de Tourisme de Martigues.



Venir au point d'information en voiture



Coordonnées GPS :

- Latitude : 43.33916404949073
- Longitude : 5.053341224084911

P Parkings gratuits à proximité :

- Parking du marché
- Parking de la gare



Stationnement PMR

- 2 places : parking du marché

Venir au point d'information en bus



Prendre la ligne de bus 30



Arrêts proches :

- Arrêt "La Couronne" : à 30 m



Horaires et lignes : www.lametropolemobilite.fr

Venir au point d'information en train



- Arrêt « La Couronne-Carro »
- À 200 m du point d'information

Vélo




- Parking vélo à 20m du point d'information

Taxi



- Centrale Taxi Martigues Provence

 04 48 06 06 13



HORAIRES D'OUVERTURE

Avril et juin

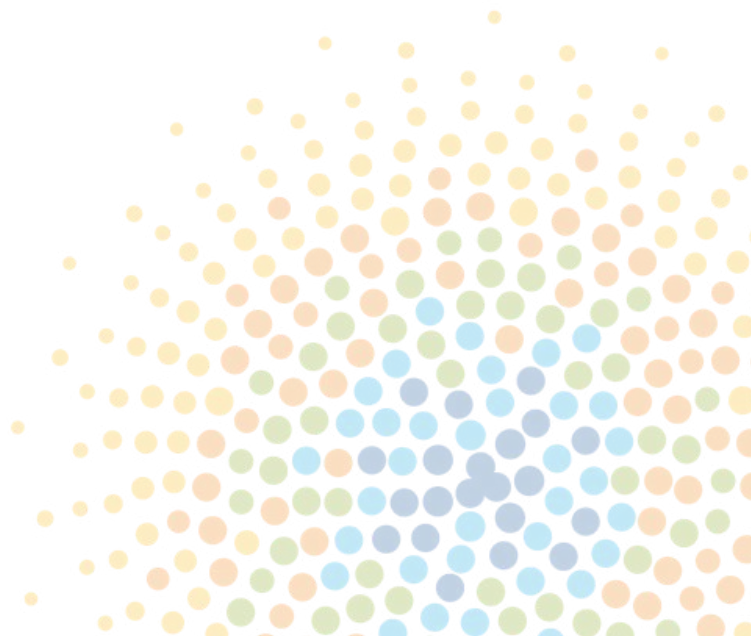
Mercredi au samedi

9h - 13h30

Mai, Juillet et août

Lundi au dimanche

9h - 13h30





LE HALL D'ACCUEIL

Espace documentation



pour prendre connaissance des documents sur Martigues

Boutique



pour acheter un souvenir, un produit fabriqué à Martigues (huile d'olive, miel, vin...)



LE PERSONNEL D'ACCUEIL

Un engagement pour un accueil de qualité

L'Office de Tourisme s'engage à offrir un accueil de qualité à tous les visiteurs. Pour cela, il sensibilise et forme régulièrement son équipe.

Deux agents d'accueil ont suivi une formation spécifique pour mieux accompagner les personnes en situation de handicap (moteur, visuel, auditif et mental). Grâce à cette formation, ils sont capables de comprendre les besoins de chacun et d'adapter leur communication ainsi que leur accompagnement.

Suite à cette formation, des procédures ont été mises en place et partagées avec l'ensemble du personnel, y compris les nouveaux arrivants et les saisonniers.

Ces fiches pratiques expliquent clairement :

- comment accompagner et communiquer selon chaque type de handicap
- les bons comportements à adopter pour assurer un accueil respectueux, efficace et bienveillant.

Ce dispositif permet de garantir la transmission des bonnes pratiques et d'assurer une qualité d'accueil constante pour tous les visiteurs, quelle que soit la personne présente à l'accueil.



L'INFORMATION

Guide « Recensement de l'offre accessible Martigues Côte Bleue »

Ce guide réalisé par nos soins a été pensé pour répondre aux besoins des personnes en situation de handicap moteur, visuel, auditif ou mental. Notre objectif est d'apporter le plus d'informations touristiques afin de faciliter au mieux la préparation de votre visite. Les sites accessibles ou ayant obtenu le label Tourisme & Handicap sont mentionnés ainsi que leurs équipements.

Aide à la visite en facile à comprendre Martigues – Côte Bleue

Ce guide réalisé par nos soins a été pensé pour répondre aux besoins des personnes en situation de handicap mental. Vous pourrez découvrir la ville de Martigues de manière plus facile.

Aide à la visite en gros caractère Martigues

Ce guide réalisé par nos soins a été pensé pour répondre aux besoins des personnes en situation de handicap visuel. Les points touristiques y figurent en gros caractères.

Ces documents sont disponibles sur simple demande à l'accueil ou consultable sur notre site internet.

Une page dédiée sur notre site internet

<https://www.martigues-tourisme.com/tourisme-et-handicap.html>

Recherche sur notre site internet facilitée avec présélections thématiques :



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.



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 ;
- + La maîtrise de la lecture, de l'écriture et du calcul ;
- + Le repérage dans le temps et l'espace ;
- + L'utilisation des appareils et automates.

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, SYNHORCAT, UMIH, UNAPEL.

Entretien et maintenance des équipements

Tous les équipements du bureau d'information Martigues Côte Bleue sont maintenus par le service des ateliers municipaux de la ville de Martigues (propriétaire du bâtiment).

- **Groom :**

Visite annuelle avant ouverture et à la demande si besoin.