

GUIDE DES BONNES PRATIQUES

TOURISME ACCESSIBLE

SOMMAIRE

I. INTRODUCTION	PAGE 1
II. LES BONNES PRATIQUES	PAGE 2
a. L'accessibilité du bâtiment	PAGE 2
b. L'accessibilité de l'accueil	PAGE 3
c. L'accessibilité de l'information	PAGE 3
d. Accessibilité du numérique	PAGE 4
III. L'ACCUEIL BIENVEILLANT	PAGE 5
IV. LE TABLEAU DE LANGAGE ASSISTÉ	PAGE 7
V. LES FICHES OUTILS	PAGE 9

I. INTRODUCTION

Ce guide s'adresse à l'ensemble des structures engagées dans la démarche d'accessibilité de l'agence Aveyron Attractivité Tourisme, tant pour les Offices de Tourisme, que pour les établissements accueillant des visiteurs en situation de handicap.

Le guide des bonnes pratiques s'utilise dès l'amorce de la démarche de mise en accessibilité par la structure, mais aussi à la suite de son auto-évaluation et son évaluation, en vue d'installations futures. Il s'inscrit dans une démarche d'amélioration et de montée en compétences de la structure. L'essentiel est de tendre vers une accessibilité pour tous sur l'ensemble des sites touristiques aveyronnais.

II. LES BONNES PRATIQUES

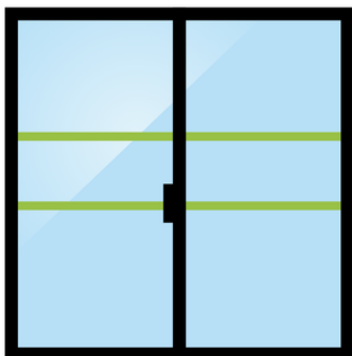
a. L'accessibilité du bâtiment

La déambulation des personnes sur site constitue inévitablement un point essentiel dans la mise en accessibilité des structures touristiques. Quelques actions simples peuvent être réalisées, comme :

- Proposer un espace de dépose-minute si pas de place PMR
- Si un espace de documentation est inaccessible, les brochures sont disponibles ailleurs
- Placer des bandes sur les portes et baies vitrées, ou affiches visibles
- Protéger les angles avec des coins de tables ou de la mousse anti-choc
- Éviter les poignées boutons, privilégier les poignées béquilles
- Placer une bande d'éveil à la vigilance (BEV) à 0,50 m de la marche
- Privilégier une penderie avec portes coulissantes, ou rideaux.
- Privilégier des poubelles à couvercle battant de couleur contrastée
- Pas de siège de jardin dans la douche, laisser le pommeau au plus bas



Penderie ouverte



Bandes pour vitres



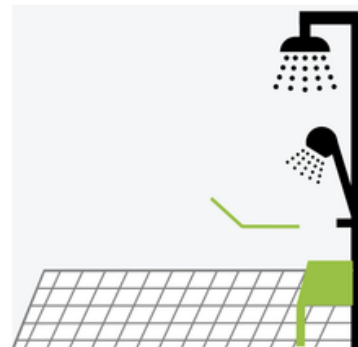
Poignées boutons



BEV



Sanitaires accessibles



Salle d'eau accessible

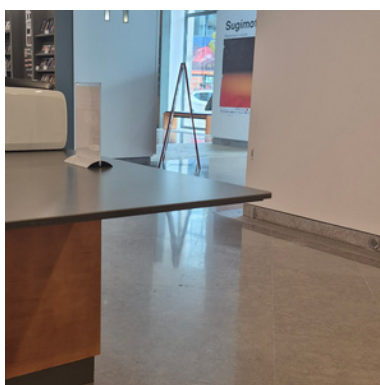
b. L'accessibilité de l'accueil

L'arrivée de la personne en situation de handicap est une étape importante de son parcours au sein de la structure :

- Proposer un accueil bienveillant et adapté
- Avoir une banque d'accueil repliable permettant de réaliser un accueil dans les meilleures conditions pour des personnes en fauteuil roulant
- Disposer de supports permettant d'écrire et d'échanger avec les visiteurs, comme un tableau de langage assisté



Boucle induction magnétique



Coin saillant



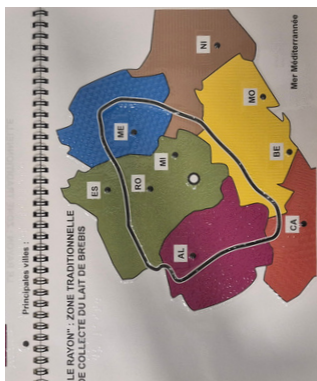
Banque repliable

c. L'accessibilité de l'information

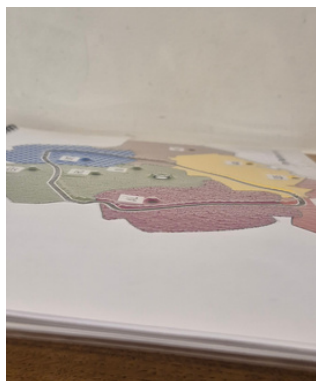
L'accès à l'information est tout aussi indispensable que l'accessibilité physique de la structure. Afin de le faciliter, il est possible de :

- Simplifier les textes avec des mots et phrases simples
- Adopter une police d'écriture simple, sans sérif et en gros caractères, type Arial 12
- Proposer des QR codes permettant une lecture orale du document
- Créer des supports en Facile à Lire et à Comprendre avec les ESAT et IME du territoire par exemple
- Élaborer des supports en reliefs et contrastés et en laissant à disposition une loupe lumineuse
- Les alternatives à l'inaccessibilité peuvent être : vidéos immersives, réalité virtuelle, espace d'interprétation ou pédagogique adapté
- Souligner l'accessibilité de la structure dès le site internet, avec les supports proposés notamment
- Ajouter des photos des espaces accessibles de la structure, principalement l'accueil, les sanitaires, la salle d'eau, la chambre

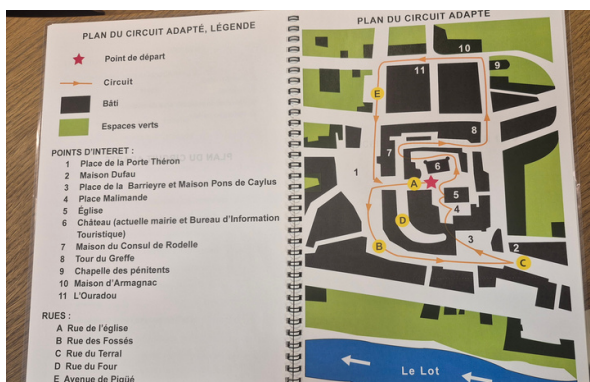
- Organiser les brochures selon le thème ou la zone géographique
- Mettre les numéros d'urgence : SAMU : 15, Police secours : 17, Pompiers : 18, Urgence malentendants : 114, Europe : 112
- Posséder son Registre Public d'Accessibilité (obligatoire pour les ERP)
- Développer des supports de visite adaptés : schémas, photos, textes d'audiodescription pour les guides, assistés par des logiciels adaptés
- Créer une carte simplifiée du territoire



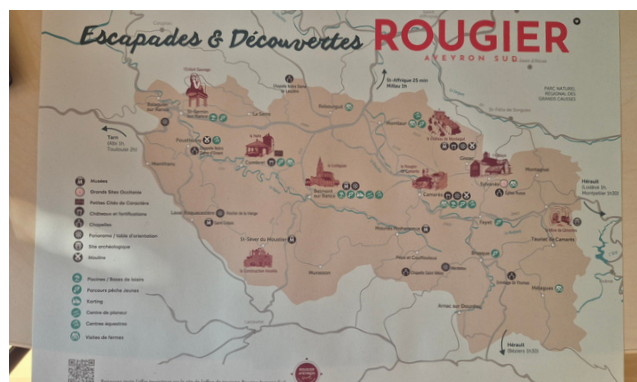
Document en relief et contrasté



Support brochures



Document en FALC et contrasté



Carte simplifiée

d. Accessibilité du numérique

Le numérique est désormais un point incontournable pour les visiteurs ; il représente leur premier contact avec la structure. Dans le but de faciliter la navigation et rassurer les personnes en situation de handicap, il est important de :

- Rendre les coordonnées ou autre moyen de contact facile d'accès
- Ajouter une page, un volet « accessibilité » identifiable
- Proposer un filtre ou une case à cocher lors de la réservation
- Créer la fiche de la structure sur Acceslibre en la complétant en entier

III. L'ACCUEIL BIENVEILLANT

Général

- Ne dévisagez pas la personne, soyez naturel.
- Considérez la personne handicapée comme un client 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.
- Ne parlez pas plus fort sans raison valable.
- Ne caressez, nourrissez ou distrayez pas les chiens d'assistance.
- Ne laissez pas une porte semi-ouverte.
- Gardez le sourire et faites preuve de patience pour éviter de mettre la personne en difficulté.



Moteur

- 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.
- Ne touchez pas et ne déplacez pas un fauteuil roulant sans autorisation.



Mental

- Parlez normalement avec des phrases simples en utilisant des mots faciles à comprendre.
- Laissez la personne réaliser seule certaines tâches, même si cela prend du temps.
- Faites appel à l'image, à la reformulation en cas d'incompréhension.
- Utilisez des écrits en Facile à lire et à comprendre.
- Proposez d'accompagner la personne dans son achat et de l'aider pour le règlement.
- Dialoguez dans le calme, sans appuyer le regard.
- En cas de tension, ne la contredisez pas, ne faites pas de reproche et rassurez-la.



Visuel

- Présentez-vous oralement en donnant votre fonction. Si l'environnement est bruyant, parlez bien en face.
- Informez la personne des actions que vous réalisez pour la servir. Précisez si vous vous éloignez et revenez.
- S'il faut se déplacer, proposez votre bras et marchez un peu devant pour guider, en adaptant votre rythme.
- Informez la personne sur l'environnement, en décrivant précisément et méthodiquement l'organisation spatiale du lieu, ou encore des objets.
- 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 14) ou imagée, et bien contrastée.
- N'hésitez pas à proposer votre aide si la personne semble perdue.



Auditif

- 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.
- Si elle est présente sur la structure, pensez à proposer la Boucle à Induction Magnétique (BIM)

Zéro	0	Quoi ?		Vouloir		Content		Parler	
Un	1	Qui ?		Avoir		Triste		Entendre	
Deux	2	Combien ?		Être		Colère		Saisir	
Trois	3	Où ?		Aller		Malade		Mémoire	
Quatre	4	Quand ?		Manger		Marche		Soleil	
Cinq	5	Je		Boire		Vélo		Nuage	
Six	6	Nous		Dormir		Voiture		Pluie	
Sept	7	Tu / Vous		Toilettes		Bus/ Train		Neige	
Huit	8	Il / Elle		Médecin		Bateau		Orage	
Neuf	9	Ils / Elles		Pharmacie		Avion		Vent	

Oui 	Non 	Incertain 	Carte bancaire 	Espèces 	Chèque 
Escaliers 	Ascenseur 	Chien 	Déambulateur 	Fauteuil 	Motorisé 
Maison 	Hôtel 	Camping 	Camping-car 	Restaurant 	Fast-food 
Sur l'eau 	Dans les airs 	Patrimoine 	Visite 	Ferme 	Nature 
Randonnée 	Vélo 	Équitation 	Dégustation 	Culture 	Cinéma 
Loisirs 	Sports 	Piscine 	Plage 	Jour 	Soir / Nuit 
Boulangerie 	Supermarché 	Commerces 	Marché 	Parking 	Taxi 

FICHE OUTIL N°1

Qu'est-ce que l'accessibilité ?

Que signifie être accessible ?

L'accessibilité est une notion complexe, qui se traduit sur le terrain par :

- Ne pas être seulement de plain-pied
- Penser aux 4 familles de handicap
- Posséder des supports accessibles et proposer un accueil adapté
- Être sensibilisé aux questions et enjeux du handicap
- Circuler librement entre les espaces intérieurs et extérieurs
- Être conforme aux normes accessibilité des établissements recevant du public (notamment pour sanitaires et salles d'eau)

Suis-je prêt à entrer dans une démarche d'accessibilité ?

Avant de débiter les démarches de mise en accessibilité de votre structure, il est important de se poser différentes questions :

- Pouvez-vous faire des aménagements ou petits investissements ?
- Êtes-vous en mesure de changer vos habitudes ?
- Pouvez-vous adopter une nouvelle façon d'accueillir vos visiteurs ?
- Êtes-vous sensibilisé aux enjeux et prêt à sensibiliser vos collègues ?
- Accueillez-vous systématiquement les chiens d'assistance, sans surcoût ?
- Vos espaces de circulation, d'accueil et de stationnement sont-ils libres de tout obstacle ?
- Êtes-vous en mesure d'effectuer quelques démarches administratives ?

Si la réponse à ces questions est « Oui », alors lancez-vous !

FICHE OUTIL N°2

Le site internet

Les éléments nécessaires

- Les actions de l'Office de Tourisme en matière d'accessibilité (aménagements, formation ou sensibilisation, documentation adaptée ...)
- Les structures identifiées comme accessibles selon la démarche départementale
- Les services adaptés
- Les taxis, transports adaptés
- Les conseils et astuces utiles aux visiteurs
- La présentation de la démarche départementale
- Des images des supports et espaces de l'Office de Tourisme
- Une carte interactive ou liste des sites identifiés
- Le registre public d'accessibilité



Quelques conseils

- Il est possible de faire un onglet spécifique cliquable directement soit en en-tête ou bas de page, soit dans un onglet ou sous-onglet du menu principal.

Attention : limiter le nombre de clics pour ne pas perdre l'internaute !

- Il est conseillé d'utiliser une police sans sérif et d'ajouter un texte alternatif aux images porteuses de sens.
- Les sections avec titres peuvent accompagner la lecture et guider dans la compréhension.
- Chaque lien cliquable doit mener vers une page actualisée et sécurisée.

FICHE OUTIL N°3

Le Guide accessibilité – Structuration

- L'Office de Tourisme
- Le territoire
- Les accès, moyens de transports et possibilités de stationnement
- Les hébergements identifiés accessibles
- Les restaurants identifiés accessibles
- Les activités, sites de visite et loisirs identifiés accessibles
- Les services publics et commerces de proximité
- Les associations, adresses utiles, centres de santé et numéros d'urgence



Quelques conseils – Les contenus

- Mettre le numéro de téléphone, l'adresse e-mail et les horaires d'ouverture de l'Office de Tourisme
- Faire une carte simplifiée du territoire, en couleurs
- Proposer des paragraphes « Nous vous conseillons »
- Numérotter les pages
- Placer des tableaux récapitulatifs en cas de document long
- Date de mise à jour du document
- Disposer des liens cliquables sur les e-mails et URL
- Donner l'adresse, un moyen de contact et la famille de handicap que la structure peut accueillir
- Donner les tarifs des prestations
- Rendre le guide facilement trouvable sur le site internet

FICHE OUTIL N°3

Le Guide accessibilité – Structuration



Quelques conseils – La présentation

- Mettre des pictogrammes ou images simplifiées pour guider la compréhension
- Placer une légende des pictogrammes utilisés sur l'ensemble du document
- Proposer un code couleur clair, par section
- Utiliser des couleurs reconnues : rouge pour les pompiers et bleu pour les forces de l'ordre par exemple
- Utiliser un design simple, qui n'altère pas la logique du document
- Donner des titres aux parties pour pouvoir les identifier
- Veiller à utiliser une police sans sérif, en 14 minimum
- Créer un document de près de 15 pages maximum



Quelques conseils – Points à éviter

- Faire l'impasse sur le sommaire
- Disposer le sommaire sur 2 pages recto-verso
- Faire un dossier de plus de 40 pages
- Disposer les numéros de pages à droite puis à gauche
- Mettre les pages dans le désordre sur la version PDF proposée aux visiteurs
- Disposer les informations de façon trop compactées
- Utiliser un plan pixélisé
- Utiliser des abréviations
- Avoir des interlignes trop serrés
- Utiliser des polices manuscrites
- Utiliser du rouge dans d'autres cas que pour les interdictions
- Avoir des couleurs en bordure en plus du code couleur

FICHE OUTIL N°4

Les applications et sites utiles

Le référencement de l'offre

L'offre accessible peut être référencée sur des sites tels que :

- Navigation GPS PMR : **MyEasyAccess** ou **StreetCo**
- Localisation de toilettes publiques accessibles : **Handipressante**
- Faisabilité des parcours : **On piste X Handi'spot**
- Identification des places de parking : **Very Important Parking**
- Location de véhicules adaptés : **Wheeliz**
- Accessibilité des aires d'autoroute : **Stationaute**
- Recensement des sites touristiques accessibles : **Handivisites**
- Plateforme collaborative des sites accessibles : **AccessNow**
- Location de matériel adapté : **Toolib**
- Description vocale de l'espace : **Be my eyes** ou **Lumyeye**

Les mesures

- Mesure des pentes : **Inclinomètre** (application gratuite)
- Mesure de l'intensité de la lumière : **Luma Lux** (application gratuite)

Acceslibre

- **Acceslibre** : <https://acceslibre.beta.gouv.fr/>

FICHE OUTIL N°5

Le tableau de langage assisté

Présentation du tableau de langage assisté

Dans certaines situations, il peut être utile de mobiliser la Communication Alternative et Augmentée (CAA), regroupant un ensemble d'outils et de stratégies permettant de compenser des déficiences de la communication orale et écrite. Parmi eux, le tableau de communication, ou tableau de langage assisté, peut être décliné dans le secteur du tourisme. Grâce à ces tableaux, les personnes en situation de handicap peuvent échanger par le biais de pictogrammes, symboles ou images.

Les tableaux de communication comportent plusieurs catégories de pictogrammes :

- **Questions** : quoi, qui, comment, où ...
- **Pronoms** : je, tu ...
- **Verbes** : aimer, vouloir, avoir, être, aller ...
- **Émotions** : content, triste, malade, colère
- **Messages rapides ou utiles** : aller aux toilettes ...
- **Vocabulaire spécifique au contexte**
- « **Autre chose** »

Ces tableaux peuvent être organisés avec des codes couleurs et comportent généralement entre 30 et 60 cases par grille, en veillant à ce que le message reste lisible. Il est conseillé de placer le texte au-dessus de l'image.

FICHE OUTIL N°5

Le tableau de langage assisté

Réaliser un tableau de langage assisté

Dans le cadre d'une activité touristique, le tableau de langage assisté peut comprendre :

- Les urgences / santé
- Les capacités cognitives
- Les besoins primaires : manger ; boire, dormir, sanitaires
- Les commerces et restauration
- Les moyens de transport
- Les moyens de communication
- Les moyens de paiement
- Les loisirs
- Les sorties et fêtes
- Les sports
- Les vacances
- La durée / temporalité
- La météo

Aussi, une carte simplifiée du territoire, l'alphabet, quelques chiffres et les propositions « Oui, non, je ne sais pas » peuvent être ajoutées.

Pour concevoir les tableaux de langage assisté, l'**ARASSAC** propose une banque de pictogrammes complète :

<https://arasaac.org/pictograms/search>.

Sinon, il est possible d'utiliser l'outil **TLAB** pour créer facilement un tableau de communication :

<https://techlab-handicap.org/apps/tlab/#>.

FICHE OUTIL N°6

La conception de supports accessibles

Afin de vous accompagner pleinement dans la mise en accessibilité de votre structure, nous vous proposons une liste non exhaustive d'organismes que vous pourrez contacter, selon vos besoins.

L'accessibilité du site internet :

- Lisio : <https://www.uzes-pontdugard.com/infos-pratiques/tourisme-et-handicap-un-accueil-accessible-a-tous/>
- FAAF (Fédération des Aveugles et Amblyopes de France : <https://aveuglesdefrance.org/nos-formations/>
- Access42 : <https://formations.access42.net/formations/>

L'impression de supports en braille et en relief :

- Valentin Haüy : <https://www.avh.asso.fr/nos-solutions/tout-savoir-sur-le-braille/imprimerie-braille>
- Cteb : <https://www.cteb.fr/documents-en-braille/>
- Laville Braille : <https://www.lavillebraille.fr/impression-braille/dessins-pour-aveugles/>
- Institut les Hauts Thébaudières : <http://www.thebaudieres.org/index.php/les-offres-de-services/les-services-aux-usagers/50-transcription-adaptation>
- Fondation Le Phare : <https://www.ids-lephare.com/qui-sommes-nous/equipement/service-de-transcription.html>

FICHE OUTIL N°6

La conception de supports accessibles

Le sous-titrage de vos vidéos :

- De Dicto : <https://de-dicto.fr/sous-titrage-youtube/albi>
- CM Réalisations : <https://cm-realizations.fr/sous-titrage/>
- Your word store :
https://www.yourwordstore.com/fr/audiovisuel/sous-titrage?gad_source=1&gad_campaignid=21831046743&gbraid=0AAAAADN-4bQVgq92bAZI2WFDCd3uJSzja&gclid=CjwKCAjw857RBhAgEiwAl-lyKKry30lupvvs94XEflU4lq_tBzc7ZP0xSWeujxY3Q5RJWrL_UuOo3RoCm1IQAvD_BwE
- Aurélien Plancher : https://www.ap-prod.net/?gad_source=1&gad_campaignid=15413670&gbraid=0AAAAAD848BokiEzz3JJlJmdY7nWno4wy1&gclid=CjwKCAjw857RBhAgEiwAl-lyKJ4Ob8jtV-diW9VyjS2Y4-g70SqSXM8F959Qz3aaQ0yn1fwQ9LOymxoCjKgQAvD_BwE#/Sous-titrage
- AFTraduction : <https://aftraduction.fr/services-sous-titrage-professionnel/>
- Imagine : <https://www.imagine.ac/fr/services/subtitles>

Les lunettes de simulation de malvoyance :

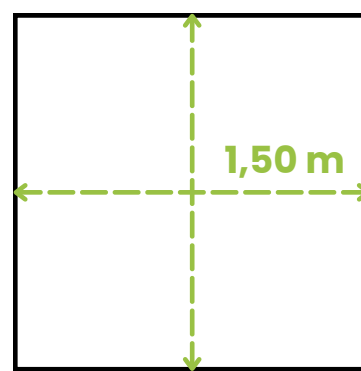
- Medisense : <https://smelltest.eu/fr/product/occhiali-di-simulazione-occhiali-esperienziali-5-occhiali/?srsltid=AfmBOorA0Ocbh07gr6lId9j3CnUTe5aqyRw8Ws3so2nTj7M8V7lQoaEw>
- Mes mains en or :
<https://mesmainsenor.com/produit/masques-de-simulation-visuelle/>

FICHE OUTIL N°7

Le gabarit de rotation de 1,50 m

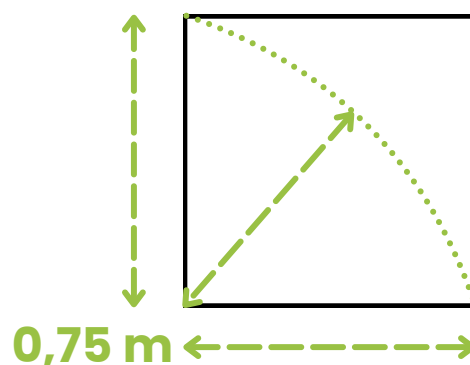
Un espace de rotation de 1,50 m de diamètre est nécessaire aux personnes en fauteuil roulant. Pour mesurer et visualiser facilement cet espace, vous pouvez fabriquer un gabarit de rotation à partir d'une nappe en papier.

Étape 1 – Découper un carré de 1,50 m × 1,50 m dans la nappe en papier



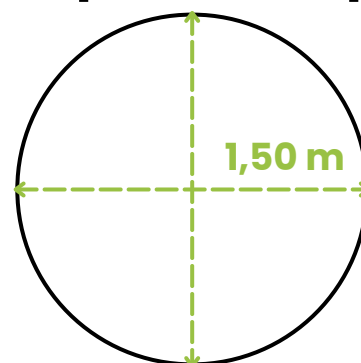
Étape 2 – Plier la nappe

Pliez le carré en quatre, afin d'obtenir un carré de 75 cm × 75 cm. Le coin où se rejoignent les deux plis correspond au centre du futur cercle. À l'aide d'un mètre, mesurez 75 cm à partir du coin plié et tracez un quart de cercle.



Étape 3 – Découper le cercle et déplier la nappe

Découpez ensuite en suivant ce tracé. Dépliez le gabarit et vous obtenez un gabarit circulaire de 1,50 m de diamètre, prêt à être utilisé pour vérifier les espaces de rotation.



FICHE OUTIL N°8

Le Registre Public d'Accessibilité

En quoi il consiste ?

- Il s'agit d'un document qui comprend toutes les mesures mises en place par un établissement accueillant du public, concernant l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap. Il informe sur les possibilités :
 - d'accéder à l'établissement et s'y déplacer de manière autonome ;
 - d'accéder à l'ensemble des services qu'offre la structure.
- Depuis le 30 septembre 2017, à la suite du décret n°2017-431 du 28 mars 2017, tous les ERP doivent posséder ce document.
- Le registre doit être disponible à la consultation sur place. Il peut exister en version papier ou numérique. Il peut également être disponible en ligne afin de pouvoir s'informer en amont.

Comment le remplir ?

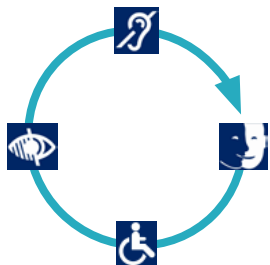
Le Registre Public d'Accessibilité peut être présenté sous un format synthétique, tel que celui proposé par l'APAJH, la DMA et l'UNAPEI. Ce modèle permet de présenter en quelques minutes les principales informations relatives à l'accessibilité de l'établissement.

Pour le remplir, il est recommandé de disposer des informations suivantes :

- le niveau d'accessibilité de l'établissement ;
- les éventuelles prestations ou espaces non accessibles ;
- les informations relatives à l'accueil des personnes en situation de handicap ;
- les coordonnées de l'établissement et l'emplacement où le registre est consultable (à l'accueil, sur le site internet).



Accessibilité de l'établissement



Bienvenue

→ 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 :



Consultation du registre public d'accessibilité :



☐ à l'accueil



☐ sur le site internet

N° SIRET :

Adresse :



Certaines prestations ne sont pas accessibles



1.



Ce service sera accessible le : ☐



Ce service ne sera pas accessible  (voir l'autorisation) ☐



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation :

☐ oui ☐ non



2.



Ce service sera accessible le : ☐



Ce service ne sera pas accessible  (voir l'autorisation) ☐



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation :

☐ oui ☐ non



3.



Ce service sera accessible le : ☐



Ce service ne sera pas accessible  (voir l'autorisation) ☐



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation :

☐ oui ☐ non

LE REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITÉ COMPLET

EN QUOI IL CONSISTE ?

Il s'agit d'un document qui comprend toutes les mesures mises en place par un établissement accueillant du public en matière d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap. Il informe sur les possibilités :

- d'accéder à l'établissement et s'y déplacer de manière autonome
- d'accéder à l'ensemble des services qu'offre la structure

Depuis le 30 septembre 2017, à la suite du décret n°2017-431 du 28 mars 2017, tous les ERP doivent posséder ce document.

Le registre doit être disponible à la consultation sur place. Il peut exister en version papier ou numérique.

QUE METTRE À L'INTÉRIEUR ?

Informations générales de l'établissement

- Nom de l'établissement
- Type et catégorie (ERP, etc.)
- Adresse complète
- Téléphone et adresse e-mail

Activité et tarification de l'établissement

- Description des activités et services proposés
- Tarifs spécifiques pour les personnes en situation de handicap

Accessibilité des prestations

Pour chaque prestation proposée, préciser :

- Le niveau d'accessibilité
- La déclinaison par famille de handicap

Outils d'aide à la visite

- Supports et dispositifs disponibles (ex. : audioguides, documents adaptés, maquettes, etc.)

Équipements d'accessibilité

Pour chaque équipement :

- Description de l'équipement
- Public concerné (qui peut l'utiliser)
- Mode d'utilisation
- Modalités de maintenance :
 - Type d'équipement
 - Date de maintenance
 - Nom de l'entreprise intervenante
 - Information/formation du personnel à l'utilisation
 - Signature de l'autorité / exploitant

Sensibilisation et formation du personnel

- Actions de formation réalisées :
 - Dates
 - Intitulé de la formation
 - Nom des participants
 - Signature de l'autorité / exploitant
- Justificatifs des formations

Pièces administratives

Inclure les documents suivants (selon situation) :

- Attestation de conformité (bâtiments neufs)
- Attestation d'accessibilité (à transmettre au préfet)
- Agenda d'Accessibilité Programmée (Ad'AP) + calendrier + bilan des travaux réalisés + attestation d'achèvement des travaux
- Notice d'accessibilité (document à compléter)
- Arrêtés préfectoraux de dérogation (le cas échéant)

Accueil des personnes en situation de handicap

- Document interne d'aide à l'accueil du personnel
- Guide "Bien accueillir les personnes handicapées"
- Plan accessible et lisible des espaces

Fiche de synthèse

- Document récapitulatif