REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITÉ DE DIJON BOURGOGNE TOURISME ET CONGRÈS



201101A

SOMMAIRE

BIENVENUE

- Comment contacter l'office de tourisme ?
- Label Tourisme & Handicap
- Formation Tourisme & Handicap
- Présentation du point d'accueil

VOUS ÊTES EN SITUATION DE HANDICAP VISUEL

- Accessibilité à l'accueil
- Accessibilité des visites

VOUS ÊTES EN SITUATION DE HANDICAP AUDITIF

- Accessibilité à l'accueil
- Accessibilité des visites

VOUS ÊTES EN SITUATION DE HANDICAP MENTAL

- Accessibilité à l'accueil
- Accessibilité des visites

VOUS ÊTES EN SITUATION DE HANDICAP MOTEUR

- Accessibilité à l'accueil
- Accessibilité des visites

ANNEXES

BIENVENUE

Dijon Bourgogne Tourisme et Congrès dispose de deux **B**ureaux d'**I**nformation **T**ouristique (BIT) :

- Un BIT situé au cœur du centre-ville de Dijon au 11 Rue des Forges

- Un BIT à l'entrée du 1204, au sein de la Cité Internationale de la Gastronomie et du Vin

Les deux points d'accueil sont accessibles aux personnes à mobilité réduite et des activités adaptées sont proposées pour les visiteurs à besoins spécifiques.

N'hésitez pas à vous renseigner à l'accueil de nos BIT, par téléphone au **03 80 44 11 44** ou bien par email à **info@otdijon.com.** Vous trouverez également tous les renseignements sur notre site internet destinationdijon.com

Comment contacter l’office de tourisme ?

Par téléphone : 03 80 44 11 44

Par email : info@otdijon.com

Sur le site internet : destinationdijon.com

A l’accueil : 11 Rue des Forges

Label Tourisme & Handicap

L’accueil de Dijon Bourgogne Tourisme & Congrès situé au 11 Rue des Forges est labellisé Tourisme & Handicap depuis **2021**.

Nos conseillers en séjour sont régulièrement **formés** à l’accueil des personnes en situation de handicap.

Nos conseillers en séjour peuvent vous renseigner sur les sites, les hébergements, les restaurants et les prestations adaptés à une personne en situation de handicap.



Formation Tourisme & Handicap

Six conseillères en séjour ont été formées sur l'accueil des touristes en situation de handicap :

- Bérangère BRENOT
- Cynthia FRANQUET
- Deniz KILIC
- Svetlana LARRAZET
- Ophélie LERICHE
- Julie MIFSUD

Nos conseillers en séjour saisonniers sont sensibilisé à l'accueil des touristes en situation de handicap grâce à notre Kit Tourisme & Handicap et à une formation lors de leur arrivée



Référente Tourisme & Handicap

Julie MIFSUD

Conseillère en Séjour

jmifsud@otdijon.com

Présentation du BIT de la Rue des Forges



Où se garer ?

Sur la voirie

Les places les plus proches se situent Rue de la Préfecture, à 120m de l'office.

Le stationnement sur voirie est gratuit avec la carte « CMI Stationnement » mais il est nécessaire de prendre un ticket gratuit CMI 12h disponible sur horodateur (choix 2) ou appli mobile (EasyPark ou PayByPhone - code 21040)

Dans tous les cas, la carte CMI stationnement doit être apposée de manière visible sur le pare-brise à chaque stationnement pour justifier du droit à la gratuité.

Si vous rencontrez des problèmes, vous pouvez contacter DIVIA qui gère le stationnement à Dijon :
16 Place Darcy - 03 80 11 29 29

Les parkings souterrains

Le parking souterrain le plus proche “Trémouille-Marché” se situe à 350m.

Tous les parkings en ouvrage DIVIA sont accessibles aux personnes à mobilité réduite et ont des places PMR. Vous retrouverez la liste des parkings en ouvrage ici : **https://information.divia.fr/sinformer/voiture/parkings-en-ouvrage/**

ATTENTION : le stationnement est payant dans ces parkings, même pour les personnes PMR

Venir en transports

- La **navette CITY** (gratuite) : entièrement accessible aux personnes à mobilité réduite. L’arrêt “Notre-Dame” est à 60 m.

- Le **tramway** : les stations tram sont entièrement accessibles aux personnes à mobilité réduite.
  Arrêts : Darcy, Godrans les Halles, République



- Les **bus** : 60% des arrêts de bus sont accessibles sur l’ensemble de la métropole. Vous trouverez ici la liste des arrêts accessibles.
  Arrêts : Théâtre, République

Entrer à l’office



L’office de tourisme se trouve au 11 Rue des Forges.

L’entrée est de plain-pied.

L’amplitude d’ouverture de la porte principale est de 2 mètres et celle du SAS est d’1,80 mètres.

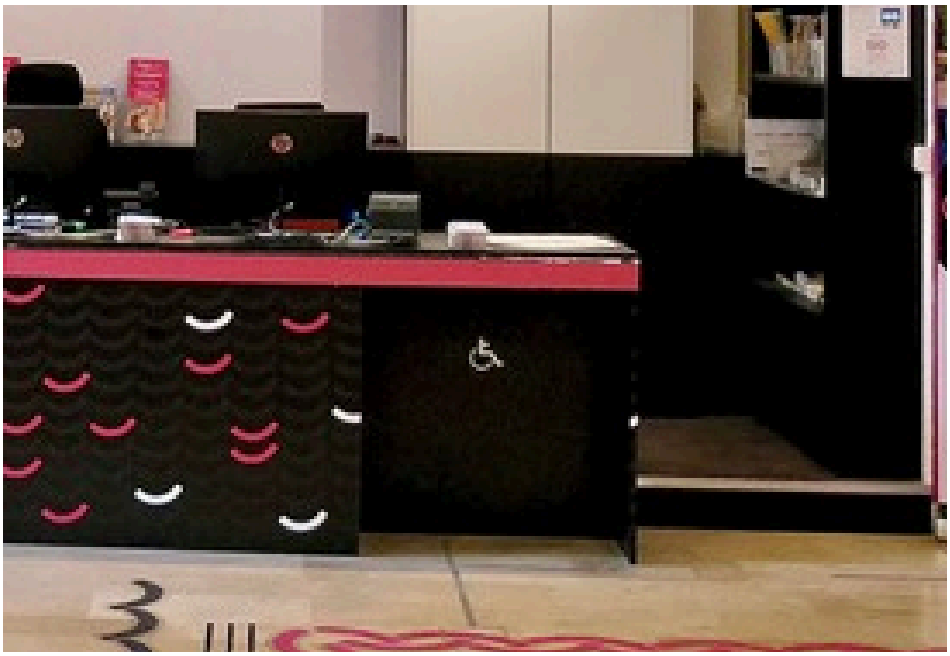
L’ouverture du SAS est automatique.

Se déplacer dans l’office



- Cheminement de plain-pied
- Bandes de guidage podotactiles pour se rendre à la borne d’accueil
- Eléments contrastés
- Les chiens-guides peuvent accéder à l’entièreté de l’office

Espace Accueil



- La borne d’accueil est creusée à droite pour qu’une personne en fauteuil roulant puisse s’avancer

- Une banquette pour s’asseoir est à disposition, juste à côté de la borne d’accueil

- Une boucle magnétique et une oreillette amplificatrice sont disponibles à l’accueil

- Nos conseillers en séjour sont toujours disponibles pour apporter leur aide

Espace Boutique



La boutique de l'Office de Tourisme vous propose de nombreux articles en lien avec notre destination et sa région : moutarde, cassis, produits locaux...

Notre boutique est accessible aux personnes en fauteuil roulant.

Certains produits sont présentés sur des étagères disposées à plus d'1,30m mais un membre du personnel est toujours présent pour apporter son aide.

La documentation

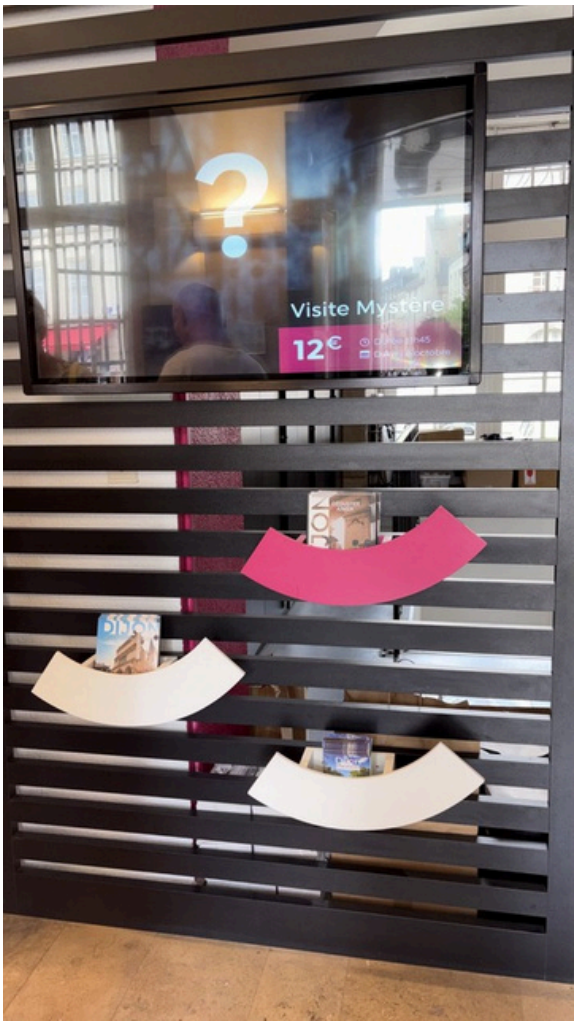


Nos SNAT (Solution Numérique d'Accueil Touristique) sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Elles permettent également aux personnes en situation de handicap mental de consulter une version condensée des informations disponibles à l'accueil.

Les informations y sont présentées de manière claire, facilement repérable par secteur géographique ou thème et associée à des images ou des pictogrammes





Notre documentation est mise à disposition sur plusieurs étagères dont certaines situées à plus d’1m30.

Toute la documentation placée en hauteur est également accessible à moins d’1m30 sur d’autres présentoirs dans l’office.

Nos conseillers sont toujours présentes pour vous apporter de l’aide si besoin.

La Chapelle des élus

La Chapelle des Elus est un monument historique qui fait partie du Palais des Ducs et des Etats de Bourgogne. Elle fut construite au 18ème siècle par Jacques Gabriel, l'architecte du roi Louis XV.

De nos jours, l'accès à la chapelle se fait uniquement par l'Office de Tourisme et des expositions y sont régulièrement organisées.



Deux marches séparent l'espace Accueil de la chapelle mais une rampe a été installée à l'entrée pour que tout le monde puisse accéder à la Chapelle ainsi qu'aux expositions.

VOUS ÊTES EN SITUATION DE HANDICAP VISUEL ?



Accessibilité à l’accueil

- La porte d’entrée contraste avec les murs extérieurs
- La porte vitrée du SAS automatique est contrastée par des bandes blanches
- Un cheminement podotactile vous guide jusqu’à l’accueil
- Des documents en format A3 et en gros caractères recensant les restaurants et les hébergements partenaires sur Dijon et sa métropole sont disponibles sur demande à l’accueil
- Des documents en braille sur les monuments historiques de la ville sont disponibles à l’accueil sur demande : ils vous permettent de découvrir par vous-même les principaux monuments de la ville. Ces documents sont à retourner à l’office de tourisme après utilisation

Accessibilité des visites

Nos visites ne sont pas accessibles en autonomie complète pour les personnes avec un handicap visuel.

- **Audioguides** : avec un accompagnant, découvrez Dijon en vous laissant guider par nos audioguides qui vous livrent des explications et des ambiances sonores de l'époque médiévale.

- **Atelier Moutarde** : L'activité reposant sur plusieurs sens, elle est accessible aux personnes avec un handicap visuel. Nous organisons également chaque année des ateliers "Les Yeux Bandés" pour sensibiliser à ce type de handicap.

- **Visite guidée privatisée** : Nous pouvons organiser à la demande une visite dans le centre-ville de Dijon axée sur les autres sens : le toucher, l'odorat et l'ouïe. Les groupes en situation de handicap disposent d'un tarif préférentiel.

- Des visites peuvent être organisées et adaptées au cas par cas. Pour tout renseignement, vous pouvez contacter l'office : **info@otdijon.com**

VOUS ÊTES EN SITUATION DE HANDICAP AUDITIF?



Accessibilité à l’accueil

- Une boucle magnétique est à disposition à l’accueil et il est possible d’y connecter des appareils auditifs si besoin



- L’accueil est équipé d’ardoises et marqueurs pour communiquer avec les personnes en situation de handicap auditif

Accessibilité des visites

- **Montée à la Tour Philippe le Bon** : un document “script” mettant en avant les informations données pendant la visite est disponible à l’accueil. Nous organisons également chaque année des montées à la Tour Philippe le Bon en LSF.

- **Atelier Moutarde** : L’activité reposant sur plusieurs sens, elle est accessible aux personnes avec un handicap auditif. Une boucle magnétique ainsi qu’un document “script” des informations données pendant l’atelier sont disponibles sur place.

- **Visite guidée privatisée** : Nous pouvons organiser à la demande une visite générale ou thématique en LSF. Les groupes en situation de handicap disposent d’un tarif préférentiel.

- Des visites peuvent être organisées et adaptées au cas par cas. Pour tout renseignement, vous pouvez contacter l’office : **info@otdijon.com**

VOUS ÊTES EN SITUATION DE HANDICAP MENTAL ?



Accessibilité des visites

- **Montée à la Tour Philippe le Bon** : un document “Facile à Lire et à Comprendre” est disponible sur demande à l’accueil.

- **Atelier Moutarde** : L’activité reposant sur plusieurs sens, elle est accessible aux personnes avec un handicap mental. Un document “Facile à Lire et à Comprendre” est disponible sur place.

- **Visite guidée privatisée** : Des visites peuvent être organisées et adaptées au cas par cas en fonction de la situation de handicap mental. Les groupes en situation de handicap disposent d’un tarif préférentiel. Pour tout renseignement, vous pouvez contacter l’office : **info@otdijon.com**

VOUS ÊTES EN SITUATION DE HANDICAP MOTEUR ?



Accessibilité à l’accueil

- La borne d’accueil est creusée à droite pour qu’une personne en fauteuil roulant puisse s’avancer

- Un guide sur l’accessibilité de nos visites et des monuments historiques est disponible à l’accueil.



- Des fauteuils électriques WHILL sont disponibles à la location à l’accueil. Les réservations se font sur le site : **https://rent.toolib.fr/**

Accessibilité des visites

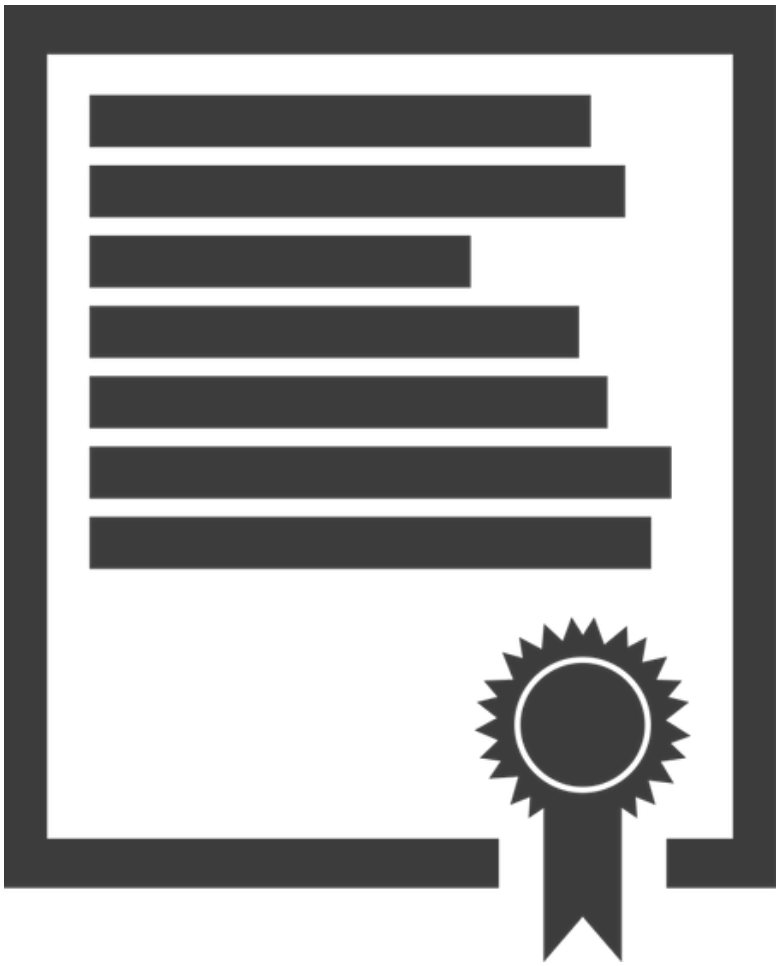
- **Atelier Moutarde** : Deux marches séparent la rue de l'atelier mais des rampes sont installées sur demande. Les tables de l'atelier étant hautes, nous disposons également d'une table réglable pour les personnes en fauteuil roulant. L'activité se faisant debout, de hauts tabourets sont à disposition pour les personnes qui en ont besoin. Les places PMR étant limitées, nous vous invitons à nous appeler en amont.

- **Visite guidée** : Certaines de nos visites sont complètement accessibles aux personnes en fauteuil : Dijon Découverte, Le Musée des Beaux-Arts se dévoile, Les Ducs et leur Palais, Les Secrets des Rues de Dijon, Dijon by Night. Attention aux pavés des rues de Dijon !

- **Visite guidée privatisée** : Des visites peuvent être organisées et adaptées au cas par cas. Les groupes en situation de handicap disposent d'un tarif préférentiel.

Pour tout renseignement, vous pouvez contacter l'office : **info@otdijon.com**

ANNEXES





Accessibilité de l'établissement

Bienvenue Dijon Bourgogne Tourisme et Congrès
Accueil Forges

° 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 connait le matériel ☑ oui ☐ non

Contact : Julie MIFSUD

Consultation du registre public d'accessibilité :

☑ à l'accueil ☑ sur le site internet

N° SIRET : 824 929 152 00026
Adresse : 11 Rue des Forges 21000 Dijon

Contributeurs : Fédération APAJH, DMA, Unapei Relecteurs : ESAT Levallois-Perret - Fédération APAJH, ESAT Pierrelatte - Adapei 26 Septembre 2017

FORMATION DU PERSONNEL

Pour toute information quant aux formations suivies par le personnel, nous vous invitons à nous contacter :

Par téléphone : 03 80 44 11 44

Par email : info@otdijon.com

POINT D'ACCUEIL ACCESSIBLE À TOUS

PLAN D'AMÉNAGEMENT & ACCESSIBILITÉ

ACCUEIL ACCESSIBLE

- Cheminement de plain-pied sans ressaut
- Largeur minimum des passages : 1,40 m
- Espace de rotation Ø 150 cm devant le point d'accueil

COMPTOIR D'ACCUEIL

- Hauteur abaissée : 0,75 m sur une longueur de 90 cm
- Vide sous plan : H 70 cm, P 60 cm, L 90 cm min.
- Boucle magnétique intégrée pour malentendants

CHEMINEMENT & SOL

- Bandes de guidage podotactiles contrastées pour déficients visuels
- Revêtement de sol antidérapant, non éblouissant
- Contraste visuel des éléments au sol (≥ 70%)

SIGNALÉTIQUE

- Informations lisibles, à fort contraste (hauteur d'écriture : 1,30 m max)
- Pictogrammes normalisés
- Repérage en braille et relief sur les éléments fixes

CONFORT & USAGE

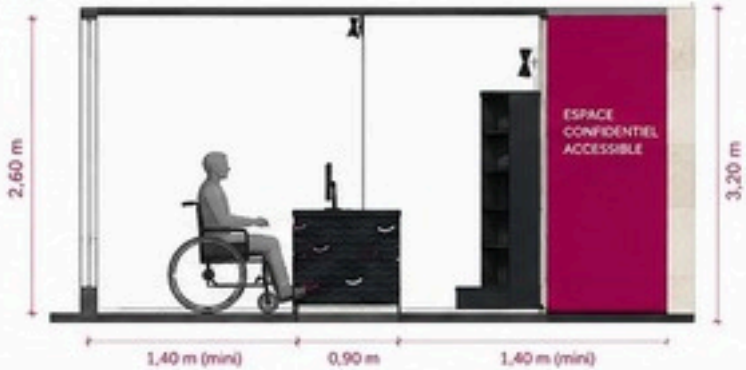
- Éclairage homogène : 300 à 500 lux
- Ambiance sonore maîtrisée
- Banquette d'attente avec assise stable (H : 45 à 50 cm)
- Espaces dégagés pour l'usage autonome



COUPE A-A



COUPE B-B



DÉTAILS TECHNIQUES & ACCESSIBILITÉ

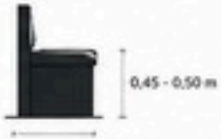
COMPTOIR ABAISSÉ



ESPACE DE ROTATION



BANQUETTE D'ATTENTE



SIGNALÉTIQUE EN HAUTEUR



CHEMINEMENT PODOTACTILE



BOUCLE MAGNÉTIQUE



Zone couverte

LÉGENDE

- Cheminement accessible
- Bande d'éveil de vigilance
- Espace de rotation Ø 150 cm
- Boucle magnétique

Conforme à l'arrêté du 8 décembre 2014 (ERP) – Accessibilité des personnes handicapées et à la norme NF P 96-351 (Cheminement podotactile)

TOURISME & HANDICAP : BIENVENIR CHACUN, ACCUEILLIR TOUS

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.



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET SOLIDAIRE
www.ecologique-solidaire.gouv.fr

MINISTÈRE DE LA COHÉSION DES TERRITOIRES
www.cohesion-territoires.gouv.fr

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/Accueillirdes personnesavecunedéficience intellectuelleou 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 ps ychique

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 :
ht tp://w w w.developpement- dur able.gouv.fr/Bien-accueillir- les- per sonnes .html

Conçu par la DMA en partenariat avec :
APAJH, CDCF, CFPSAA, CGAD, CGPME, FCD, SYNHORCAT, UMIH, UNAPEI

Conception- Réalisation : MTES-MCT/SG/SPSSI/ATL2/Benoît Cudelou