

Marque d'Etat TOURISME & HANDICAP

CAHIER DES CHARGES SPECIFIQUE « Gestionnaires de sites touristiques »



Le présent cahier des charges s'applique aux musées, châteaux, monuments, expositions et lieux d'exposition permanents, aquarium, artisanat, bibliothèques et médiathèques (si ouvertes aux touristes), écomusées, fermes pédagogiques, fortifications, grottes ou gouffres, lieux de culte, observatoires, ponts, sites archéologiques, visites guidées, visites d'entreprises (fromageries, vignobles, biscuiteries, caves, sites industriels, mines, moulins, ...) ...

Ce cahier des charges ne concerne pas les lieux d'exposition temporaire.

Outre les caractéristiques spécifiques décrites ci-après, il convient d'appliquer dans ces établissements les exigences du cahier des charges « Caractéristiques générales ».

Il est rappelé que lors de toute évaluation il est impératif de remplir en premier lieu les grilles afférentes au cahier des charges « Caractéristiques générales ».

Table des matières :

Les compléments au cahier des charges « Caractéristiques générales » se rapportent directement au numéro correspondant. Il est donc normal que les numéros ne se suivent pas.

1. Complément au cahier des charges « Caractéristiques générales » - Prestations d'accueil et services	3
1.2. La sensibilisation du personnel	3
1.3. L'accueil du public	4
1.4. L'information du public.....	5
2. Complément au cahier des charges « Caractéristiques générales » - Accès au site et au cadre bâti	6
2.6. Les cheminements intérieurs.....	6
3. Caractéristiques spécifiques aux Sites touristiques	7
3.1. La médiation humaine	7
3.2. Les visites.....	7
3.3. Les documents de suivi des visites	7
3.4. Aides recommandées/indispensables par type de handicap	8

1. Complément au cahier des charges « Caractéristiques générales » - Prestations d'accueil et services

1.2. La sensibilisation du personnel



Il est recommandé que l'établissement ait un groupe de référence impliquant l'ensemble des personnels et des représentants d'associations de personnes handicapées pour la conception et la réalisation de tout projet.



R+ L'établissement doit comprendre au sein de son personnel une personne (au minimum) référent accessibilité, collaborateur permanent dédié, dont la fiche de poste stipule une activité ou une mission concernant l'accueil et l'accessibilité culturelle des publics en situation de handicap.

Il doit être en mesure de :

- justifier de sa compétence pour le public et les prescripteurs de visite ou relais d'information ;
- informer sur l'offre et son niveau d'accessibilité sans oublier l'accessibilité du cadre bâti ;
- identifier les besoins spécifiques d'un visiteur et de l'orienter vers l'offre la plus adaptée.

Le référent doit également avoir connaissance du champ du handicap, des relais et de la réglementation ERP en matière d'accessibilité et des dispositions en matière d'évacuation de ces publics.



Il est impératif de sensibiliser le personnel en contact avec le public, notamment les personnes en charge de l'accueil, de la surveillance et de la maintenance, aux spécificités des besoins des personnes en situation de handicap.



R+ Les agents de service en contact avec le public, relevant d'un prestataire extérieur, doivent également bénéficier d'une sensibilisation à l'accueil des personnes en situation de handicap ou d'une formation dédiée selon les cas évoqués ci-dessus.



R+ Une formation est obligatoire pour toute personne en charge de médiation culturelle auprès du public handicapé (conférenciers, guides, animateurs...). La preuve de la formation est apportée sous forme d'attestation ou par une déclaration sur l'honneur de la personne en charge de médiation, attestant qu'elle a développé par elle-même des compétences pour le domaine de médiation concerné.



Il est recommandé de sensibiliser l'ensemble du personnel aux situations de handicap.

1.3. L'accueil du public



R+ Pour les personnes malentendantes porteuses d'un appareil auditif, il convient d'équiper les diverses catégories des guichets (points d'information, billetteries, boutiques...) d'au moins un dispositif d'aide à l'audition (transmission des sons + amplification : boucle d'induction magnétique, système infra-rouge ou haute-fréquence et combiné amplificateur).

Afin d'informer les personnes déficientes auditives de la présence de cet équipement un dispositif visuel d'information doit être mis en place (pictogramme de l'oreille barrée avec la mention « T »). Ce système doit fonctionner en permanence et le personnel doit être en mesure de le faire fonctionner.



R+ Un plan fixe ou mobile (dépliant) décrivant de façon adaptée le parcours mais également tous les services (toilettes...) doit être remis à l'accueil.

Ces documents, rédigés en grands caractères (type Arial, corps minimum 16), doivent être proposés en version facile à lire et à comprendre (une idée par phrase et par paragraphe, en français simplifié -bannir les propositions-, phrase composée d'un sujet, d'un verbe et d'un complément, en lettres bâton - caractères sans sérif-, documents accompagnés d'illustrations, ...).



Le visiteur en situation de handicap doit être informé et alerté sur les éléments pouvant potentiellement altérer la qualité de sa visite (éléments physiques et sensoriels).



R+ Les informations concernant les outils disponibles afin de faciliter le confort d'usage et d'aide à la visite doivent être visibles, lisibles à l'accueil et le personnel en capacité de le proposer ou d'indiquer leur existence spontanément ainsi que leur fonctionnement (audio guide, bornes ou maquette d'orientation, loupes, torches, sièges, marches pieds, fauteuil, canne siège ...).



R+ L'établissement doit disposer a minima à l'accueil d'un quota de fauteuils roulants en état de fonctionnement proportionnel à sa capacité d'accueil au regard de la réglementation sur la sécurité. Soit au moins :

- 1 fauteuil en ERP de 5^{ème} catégorie en fonction de la distance à parcourir et de la configuration des lieux,
- 2 fauteuils en ERP 4^{ème} catégorie,
- 3 fauteuils en ERP 3^{ème} catégorie,
- 4 fauteuils en ERP 2^{ème} catégorie,
- 5 fauteuils en ERP 1^{ère} catégorie.

1.4. L'information du public



R++ L'établissement doit être en mesure de fournir sur son site Internet ou sur celui de la collectivité locale dont il dépend, l'information nécessaire à la préparation de la visite.

Le site internet doit comporter les contacts du référent accessibilité (téléphone et adresse mél dédiée).

Le site internet doit présenter des informations générales utiles à toutes les formes de handicap :

- une proposition de parcours confort (présence d'espaces dédiés au repos ou à l'observation des œuvres si existants) en fonction de la durée de la visite
- modalités de la réservation
- horaires conseillés
- outils de confort (fauteuil, loupe ...)
- outils de médiation proposés pour chaque famille de handicap
- activités adaptées si existantes (dédiées, adaptées, inclusives)
- politiques tarifaires si existantes (droit d'entrée, animations, outils de confort...)

Sur les services annexes (auditorium, centre de ressources, cafétéria...) une information sur leur niveau d'accessibilité doit être clairement indiquée.

Le visiteur handicapé doit être informé et alerté sur les éléments pouvant potentiellement altérer la qualité de sa visite (éléments physiques et sensoriels), exemples : temps de la visite, distance à parcourir, parcours spécifique adapté, compensations de la visite intégrale ...



- Un plan ou une description de la situation et de l'environnement du site renseignant sur les conditions du stationnement et les difficultés éventuelles de cheminement

- **Un plan d'implantation ou une description de l'accueil et du niveau d'accessibilité des espaces de visite**



- Volet offre événementielle : inscription à la newsletter, niveau d'accessibilité des offres culturelles complémentaires, outils d'aide à la visite ; mention du niveau d'accessibilité des conférences, films, vidéos, bibliographie
- Volet approfondissement de la visite : existence de produits dérivés de la prestation...

Le site internet propose des outils de médiation numérique permettant de préparer et de prolonger sa visite.



Dans le cadre d'un accueil téléphonique, le service concerné doit avoir établi une fiche technique (numérique ou papier) avec tous les éléments prescrits sur le site internet.

2. Complément au cahier des charges « Caractéristiques générales » - Accès au site et au cadre bâti

2.6. Les cheminements intérieurs



R+ Des zones de repos avec sièges (de 0,45 à 0,50 m) ou appuis ischiatiques (assis/debout de 0,70 m) doivent être installés de façon régulière dans le cheminement et être rapidement repérables.



R+ Si l'établissement propose des dispositifs multimédia ou cinématographique d'une durée supérieure à 5 minutes, des assises en nombre suffisant doivent être installées.

Le positionnement de ces dispositifs ne doit pas entraver le confort d'usage des personnes à mobilité réduite.

3. Caractéristiques spécifiques aux Sites touristiques

3.1. La médiation humaine



R+ Si l'établissement propose de la médiation humaine dans les salles de façon permanente pour les visiteurs individuels en autonomie, les agents doivent être en mesure de dispenser ces contenus adaptés.

3.2. Les visites



Si l'établissement propose des visites spécifiques pour groupes, les éléments doivent être clairement indiqués sur le site internet et proposer un système de réservation.

Les visites ou conférences peuvent être renforcées par un dispositif à caractère sensoriel.

3.3. Les documents de suivi des visites



Si des documents sont à disposition des visiteurs, ces supports doivent être accessibles à toutes les familles de handicap.

Ces documents, rédigés en grands caractères (type Arial, corps minimum 16), doivent être proposés en version facile à lire et à comprendre (une idée par phrase et par paragraphe, en français simplifié -bannir les propositions-, phrase composée d'un sujet, d'un verbe et d'un complément, en lettres bâton - caractères sans sérif-, documents accompagnés d'illustrations, ...).



Si des documents sont remis aux visiteurs, ces supports doivent être accessibles à toutes les familles de handicap.

Ces documents, rédigés en grands caractères (type Arial, corps minimum 16), doivent être proposés en version facile à lire et à comprendre (une idée par phrase et par paragraphe, en français simplifié -bannir les propositions-, phrase composée d'un sujet, d'un verbe et d'un complément, en lettres bâton - caractères sans sérif-, documents accompagnés d'illustrations, ...).

3.4. Aides recommandées/indispensables par type de handicap

	TYPE D'AIDE	INDISPENSABLE	RECOMMANDE	COMMENTAIRES
HANDICAP AUDITIF	Tablette avec LSF intégré	X Pour les structures offrant des visites guidées	X	Ce matériel, qui s'est banalisé, évite aux structures de mettre à disposition du personnel qualifié en LSF et permet à l'ensemble du public déficient auditif d'avoir accès à une visite guidée. Il n'exclut pas les difficultés de compréhension liées aux "questions-réponses" d'un groupe, mais permet tout de même un vrai bénéfice de compensation.
	Tablette avec sous-titrage intégré	X		Concernant les supports de visite, un document papier peut suffire dans un certain nombre de cas Par contre, dès lors qu'un site propose des supports vidéos ou films, il est impératif que ces supports soient sous-titrés.
HANDICAP MENTAL	Plans adaptés	X		Une maquette du site peut compléter le plan adapté.
	Documentation en facile à lire et à comprendre avec illustrations simples	X		L'usage du français simplifié est obligatoire (une idée par phrase, une phrase = un sujet + un verbe + un complément) ainsi que l'illustration. L'usage de la méthode FALC (Facile à Lire et à Comprendre) est vivement recommandé. Cette formule nécessite le partenariat avec des personnes en situation de handicap intellectuel qui valident le choix des mots et des illustrations.
	Visites adaptées	X		Les visites adaptées sont exigées pour répondre aux demandes de groupes.
	Maquettes tactiles		X	
	Outils de médiation diversifiés et complémentaires (approches tactiles, faisant appel aux 5 sens, au quotidien etc...)			X

	Audio-guide avec un contenu simplifié		X	
	Vidéos		X	Les outils visuels (photos, vidéos, films...) aident aux explications.
	Bornes numériques faciles d'utilisation avec contenus adaptés		X	
HANDICAP MOTEUR	Chaises pliantes portatives ou canne-siège à disposition	X		Ces aides sont obligatoires en l'absence d'assises fixes dans les salles. Le nombre mis à disposition est fonction du nombre de visiteurs.
	Fauteuil roulant à disposition	X		Ces aides sont obligatoires en fonction de la configuration des lieux et de la distance à parcourir. Le nombre mis à disposition est fonction du nombre de visiteurs.
	Cartels	X		Attention à l'emplacement des cartels avec approche et espace d'usage pour une bonne lecture. Dans le cas de remise de supports papier à lire, choisir un format facile à poser sur les genoux pendant la manipulation du fauteuil sur le cheminement.
HANDICAP VISUEL	Audio-guide avec audio-description	X		Cet équipement est obligatoire lorsque seules des visites libres sont proposées.
	Sièges ou bancs de repos à intervalle régulier	X		Au moins deux assises par salle.
	Plans – objets – tableaux – maquettes tactiles	X		Présence de pièces tactiles (spécialement pour les œuvres majeures).
	Repérage de l'entrée		X	Il serait très utile de repérer l'entrée du musée, par un système audio (balise).
	Plan du musée ou des salles en thermoformé – relief (ou équivalent).	X En fonction de la configuration des lieux		Celui-ci devra stipuler le numéro soit de l'objet ou du tableau, en braille et grands caractères contrastés, ce qui permettra à la personne déficiente visuelle de déclencher le bon numéro sur l'audio guide. Sur ce plan, l'ensemble des outils d'aide au déplacement doit être perceptible (bande de guidage...).

	Repérage des numéros affichés sur les murs	X		Ecrits en gros caractères et contrastés.
	De la documentation en braille sur les contenus principaux de la visite	X		Au moins un exemplaire proposé en l'absence d'audio-guide.
	De la documentation en gros caractères sur les contenus principaux de la visite	X		Au moins un exemplaire proposé en l'absence d'audio-guide.
	Loupes, monoculaires, outils d'agrandissement	X		
	Loupe électronique		X	Cet outil peut être indispensable dans le cas de musée présentant des documents anciens, des miniatures...
	Cartels fixes écrits en braille		X	Les cartels en braille doivent être disposés de façon à ce que le visiteur braille puisse lire facilement (inclinaison du support).
	Application téléchargeable		X	