

Registre public d'accessibilité

Office de Tourisme, des Loisirs et des Congrès Arras Pays d'Artois

Beffroi

Hôtel de Ville - Arras



Sommaire

1. Présentation de l'établissement	3
1. Informations pratiques	3
2. Prestations proposées par l'établissement	3
3. Accès au Beffroi	4
4. Stationnement.....	4
2. Annexes	7
1. Plaquette d'aide à l'accueil des personnes handicapées	7
2. Plan des locaux	11

1. Présentation de l'établissement

Le Beffroi est géré par la SPL Office de Tourisme des Loisirs et des Congrès Arras Pays d'Artois. L'entrée se situe dans l'Hôtel de Ville d'Arras, au sein du Bureau d'Information Touristique.

L'accessibilité et la situation de l'ERP sont gérées pour l'ensemble de l'Hôtel de Ville par la Ville d'Arras en sa qualité de propriétaire. (Catégorie 1)

1. Informations pratiques

Nom de l'établissement : Beffroi

Type de l'établissement : Monument Historique

✉ Hôtel de ville, 4 Place des Héros 62000 ARRAS

☎ 03.21.51.26.95 @ contact@arraspaysdartois.com

💻 www.arraspaysdartois.com

Ouvert tous les jours de 09h30 à 12h00 et de 14h00 à 17h30. Fermé le 25 décembre et le 1^{er} janvier et en cas d'intempéries.

Langues parlées : français et anglais  

Moyens de paiement acceptés    

En cas de règlement par carte bancaire, nous possédons un terminal bancaire mobile.

2. Prestations proposées par l'établissement

Montée au Beffroi pour les groupes et les individuels, durée 20 minutes, 19 personnes maximum par montée.

Conditions de visite :

La montée au beffroi n'est pas accessible aux personnes en situation de handicap moteur, l'installation d'un troisième ascenseur n'est pas possible pour remplacer les 40 dernières marches.

Pour connaître le niveau d'accessibilité de la visite ou pour plus de renseignements, vous pouvez consulter notre site internet ou nous contacter par mail ou par téléphone. La réservation en ligne n'est pas nécessaire.

Les personnes en situation de handicap, les moins de 18 ans, les demandeurs d'emplois et les anciens combattants bénéficient du tarif réduit pour toutes nos visites. Les visites sont gratuites pour les moins de 6 ans.

3. Accès au Beffroi

Le Beffroi se trouve au sein du Bureau d'Information Touristique d'Arras qui est situé au rez-de-chaussée de l'Hôtel de Ville. L'unique entrée est située sur la Place des Héros, il vous faudra ouvrir deux portes en verre manuelles qui possèdent une poignée basse, en cas de difficulté, l'agent de sécurité ou un membre du personnel peuvent ouvrir les portes.

Une fois dans l'accueil du Bureau d'Information Touristique, un escalier se trouvera sur votre gauche, il vous permettra d'accéder à l'ascenseur du Beffroi. Un ascenseur est également à disposition pour rejoindre le point de départ de la montée au Beffroi.

4. Stationnement

Le Bureau d'Information Touristique est accessible via différents moyens de transports.

- A vélo

7 arceaux à vélo sont à disposition à gauche de l'entrée.

- En voiture

Stationnement possible sur la Grand'Place, la Place de la Vacquerie et les rues aux alentours. Plusieurs places de stationnement réservées aux personnes en situation de handicap sont disponibles à proximité du Bureau d'Information Touristique :

- 4 places de parking sur la Place de la Vacquerie située à 110m.
- 1 place de parking dans la rue des Trois visages située à 50m.
- 1 place de parking dans la rue aux Ours située à 110m.

- En moto

Des places de stationnements sont disponibles sur la Place de la Vacquerie et la Grand'Place.

- En train

La gare est située à 700m de l'Office de Tourisme soit une dizaine de minutes à pied. La gare est desservie par les TER et les TGV.



Accessibilité de l'établissement





Bienvenue à l'Office de Tourisme Arras Pays d'Artois
Bureau d'Information Touristique d'Arras

→ 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 : contact@arraspaysdartois.com / 03.21.51.26.95



Consultation du registre public d'accessibilité :



☒ à l'accueil



☒ sur le site internet

N° SIRET : 82746168200029

Adresse : Hôtel de ville, Place des Héros, 62000 ARRAS

Contributeurs : Fédération APAJH, DMA, Unapei

Relecteurs : ESAT Levallois-Perret - Fédération APAJH, ESAT Pierrelatte - Adapei 26

Septembre 2017



**Certaines prestations
ne sont pas
accessibles**



1. La visite guidée des Boves

Non accessible aux personnes à mobilité réduite



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. La montée au Beffroi

Non accessible aux personnes à mobilité réduite



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

2. Annexes

1. Plaquette d'aide à l'accueil des personnes handicapées

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.



MINISTÈRE DE L'ÉCOLOGIE,
DU DÉVELOPPEMENT DURABLE
ET DE L'ÉNERGIE
www.developpement-durable.gouv.fr

MINISTÈRE DU LOGEMENT,
DE L'ÉGALITÉ DES TERRITOIRES
ET DE LA RURALITÉ
www.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/ 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 déchiffrement 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.



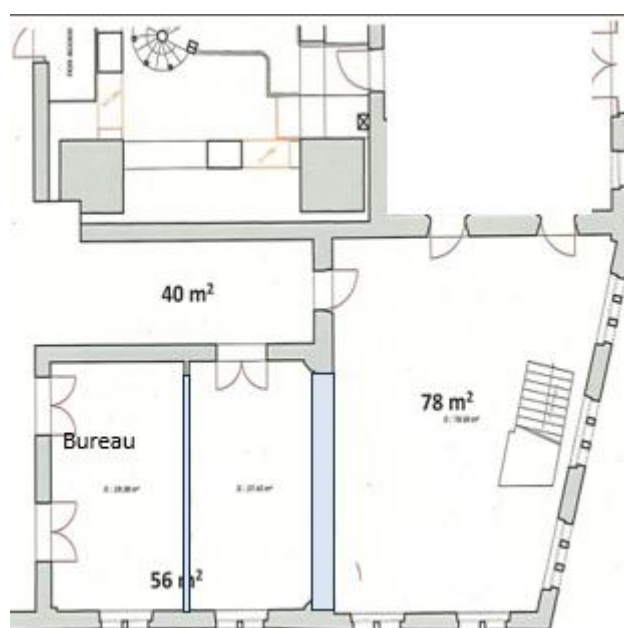
Pour en savoir plus sur la manière d'accueillir une personne handicapée :
<http://www.developpement-durable.gouv.fr/Bien-accueillir-les-personnes.html>

Conçu par la DMA en partenariat avec :

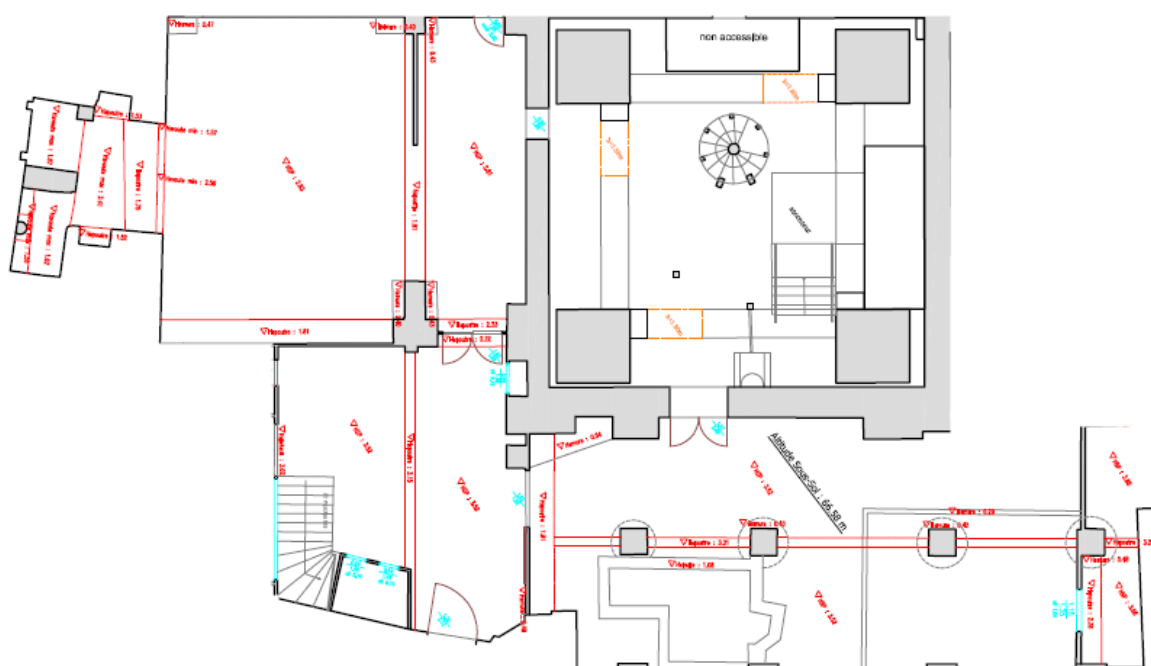
APAJH, CDCF, CFPSAA, CGAD, CGPME, FCD, SYNHORCAT, UMIH, UNAPEI.

Conception- Réalisation : MEDDE-MLETR/SG/SPSSI/ATL2/Benoît Cudelou

2. Plan des locaux



REZ-DE-CHAUSSÉE BIT ARRAS



SOUS-SOL BIT ARRAS (ACCES BOVES ET BEFFROI)