



Registre public d'accessibilité

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

Bureau d'Information Touristique

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 Bureau d'Information Touristique	4
4. Stationnement	4
5. Information sur l'accessibilité des prestations	5
6. Modalités de maintenance des équipements d'accessibilité	6
2. Annexes	9
1. Plaquette d'aide à l'accueil des personnes handicapées	9
2. Plan des locaux	13

1. Présentation de l'établissement

Le Bureau d'Information Touristique d'Arras fait partie de la SPL Office de Tourisme des Loisirs et des Congrès Arras Pays d'Artois. Il occupe des locaux dans l'Hôtel de Ville, appartenant à la Ville d'Arras.

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 : Bureau d'Information Touristique d'Arras

Type de l'établissement : Office de Tourisme

✉ 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 9h30 à 12h30 et 14h00 à 18h00. Fermé le 25 décembre et le 1^{er} janvier.

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

- Accueil touristique, rencontre avec les conseillers en séjour pour découvrir la destination Arras Pays d'Artois ;
- Distribution de brochures ;
- Billetterie pour les équipements suivants : les Boves, le Beffroi, la Carrière Wellington, le Donjon de Bours, la Maison Robespierre et les visites guidées de la ville ;
- Billetterie selon les événements (concerts, spectacles, point vente France Billet...) ;
- Boutique de destination avec objets souvenirs et livres ;
- Point de départ des visites :
 - Visite guidée des Boves (souterrain)
 - Montée au beffroi (achat billet sur internet ou à l'accueil)
 - Visite guidée des salles de l'Hôtel de ville
 - Visites guidées de la ville.

Conditions de visite :

L'Office de Tourisme d'Arras propose des visites guidées groupes et individuelles. En fonction du degré d'autonomie des personnes, il est possible d'orienter vers certaines visites et d'adapter le parcours. Pour connaître le niveau d'accessibilité des visites guidées, pour plus de renseignements ou pour toute réservation, vous pouvez consulter notre site internet ou nous contacter par mail ou par téléphone.

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 Bureau d'Information Touristique

Le Bureau d'Information Touristique d'Arras est situé au rez-de-chaussée de l'Hôtel de Ville, l'unique entrée est située sur la Place des Héros (en zone piétonne avec un parvis pavé accessible aux fauteuils roulants et poussettes), 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.

L'accueil de l'Office de Tourisme, la visite guidée des salles et le sous-sol de l'Hôtel de Ville sont entièrement adaptées aux personnes en situation de handicap moteur (par ascenseur). En revanche, la montée au Beffroi et la visite guidée dans les Boves ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite. Le Bureau d'Information Touristique n'a pas d'équipement spécifique pour les personnes malentendantes ni malvoyantes.

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, rue Jacques le Caron.

- 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 Vidocq située à 50m.
- 1 place de parking dans la rue aux Ours située à 110m.

- En moto

Des places de stationnement 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. Un service de navette gratuite « [Ma Citadine](#) » est également disponible pour relier la gare au centre-ville, qui fonctionne du lundi au samedi de 7h00 à 20h00. Elle dessert chaque arrêt toutes les 10 minutes.

La gare SNCF est desservie par les TER et les TGV.

5. Information sur l'accessibilité des prestations

La banque d'accueil est accessible aux personnes en situation de handicap moteur, une chaise est également à disposition.

Dans l'espace boutique / documentation, certains articles sont placés au-delà de 1m30 mais le personnel est présent pour apporter l'aide nécessaire.

L'accès aux toilettes est accessible aux personnes en situation de handicap, avec en plus une salle de change « Handiroom » à disposition. La clé de la salle de change est disponible auprès du personnel sur simple demande. Cette Handiroom se compose d'(un(e)) :

- WC
- table de change à hauteur variable
- paravent
- lève-malade
- accoudoirs muraux relevables
- barres d'appui
- dérouleur de draps jetables
- lavabo fixe

Les visites de l'Hôtel de Ville sont accessibles aux personnes en situation de handicap moteur, grâce à un ascenseur.

La visite des Boves n'est pas accessible aux personnes en situation de handicap moteur à cause de nombreuses marches et de niveaux de sols différents. L'installation d'un ascenseur n'est pas possible.

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

6. Modalités de maintenance des équipements d'accessibilité

La Ville d'Arras assure une opération de maintenance tous les 6 mois pour l'ascenseur menant au Beffroi.



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@arraspaysdarts.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-Pernat - 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

