CONCEVOIR UNE FICHE

D’ACCUEIL ADAPTE POUR SES VACANCIERS

Cette fiche a pour objet de faciliter et améliorer le confort de vos clients. Qu’ils aient des difficultés de déplacement, de lecture, d’audition ou de compréhension, ou encore qu’ils soient peu attentifs à tous les renseignements que vous leur communiquez dès leur arrivée : cette fiche leur permettra d’être rassuré, autonome et d’éviter tout déplacement pénible inutile.

Loin d’être stigmatisante, cette fiche répondra aux attentes de tous, y compris des enfants.

**Il ne s’agit pas de reprendre cette fiche dans son intégralité mais d’utiliser**

**ce qui sera utile à vos clients en fonction de votre établissement**

**La présentation**

Le document efficace en termes de lisibilité est peu, voire pas du tout,

compatible avec toute fantaisie graphique…

**Pour les personnes handicapées motrices et de petite taille** :

* Positionnez ce document pour qu’il soit accessible et au besoin préhensible.
* Testez la hauteur de lecture en vous mettant assis sur une chaise.
* Veillez à ce que la fiche soit libre de tout obstacle pour une approche directe, bien éclairée, et si sous film plastique, sans reflet.
* attention N’hésitez pas à préciser tout obstacle si vous le connaissez (marche à l’entrée d’un commerce, pente importante, absence de bateau pour franchir le trottoir). Vous pouvez utiliser le signe ci-dessus.

**Pour les personnes handicapées visuel (malvoyantes) et mental** :

* Utilisez des caractères de grande taille (16 minimum) avec des polices d’écritures simples de type Arial.
* N’oubliez pas que les polices fantaisies brouillent la vue !
* Les mots uniques doivent être écrits en majuscules : ACCUEIL
* En revanche, les phrases ou successions de mots doivent être écrits en minuscules, avec seulement la première lettre en majuscule : Salle polyvalente
* **Le caractère gras n'améliore pas la lisibilité.**
* *Le caractère italique ralentit nettement la vitesse de lecture des personnes malvoyantes.*
* Les caractères doivent être de couleur contrastée par rapport à leur support : noir sur blanc est très bien ; clair/foncé quoi qu’il en soit).
* Le support lui-même doit être contrasté par rapport à son environnement.
* Ne brouillez pas la lecture par un fond illustré : conserver un fond uni.

Le tableau ci-dessous exprime les contrastes en pourcentage. Celui-ci doit être au moins de 70% pour être efficace visuellement.



**.../...**

**La rédaction**

**Pour les personnes rencontrant des difficultés de lecture/compréhension comme certaines personnes sourdes de naissance, les personnes déficientes mentales, les enfants…** :

* + Utilisez un vocabulaire simple, concret, non imagé.
  + En cas de phrase : qu’elles soient courtes avec juste sujet, verbe complément.
  + Associez systématiquement les pictogrammes (normalisés quand ils existent) ou des images au texte. Vous trouverez, à la fin de ce document, une large proposition de pictogrammes pour vous aider, mais vous pouvez en utiliser d’autres.

**Le contenu**

La fiche descriptive devra contenir tout ce que vous dites à l’oral, lors de l’accueil de vos clients. Vous trouverez, à suivre, une multitude de suggestions à adapter à votre situation.

Les numéros d’urgence sont ceux qu’on oublie en cas de panique. Leur affichage est sécurisant.

**Les fiches complémentaires (en fonction des besoins)**

* **Un plan simplifié de la structure** ou du quartier peut être ajouté pour faciliter le repérage.
  + Indiquez les zones inaccessibles en fauteuil roulant, les difficultés en les chiffrant si possible (ressauts de … cm, pente de …% sur … m, dévers, sol meuble, pavage…), les itinéraires recommandés, les dangers, les toilettes, …
  + Utilisez des codes de couleurs pour les différents types de prestations (chambres, restauration, loisirs..., intérieur, extérieur…)
  + Le cas échéant, reprenez les mêmes termes et symboles que ceux de la signalétique directionnelle présente sur le site (ex : restaurant n’est pas cafétéria…)
* **Un mode d’emploi simplifié des appareils** en indiquant à partir de leur reproduction :

|  |  |
| --- | --- |
| Télévision : les principales fonctions de la télécommande / La liste numérotée des chaînes disponibles/ La fonction télétexte (pour les personnes sourdes)  Téléphone : fonctions réveil, appel standard, prise de ligne…  Appareils ménagers, il est important de noter de manière claire et simple leur utilisation : four, micro-ondes, lave-linge, sèche-linge, lave-vaisselle  Pour le disjoncteur, qui doit être accessible en fauteuil, il peut s’avérer utile d’indiquer son fonctionnement et quel boitier correspond à quel gîte si besoin. | Exemple d’un mode d’emploi simplifié |

|  |  |
| --- | --- |
| Bienvenue à « NOM DE LA STRUCTURE » | |
| C:\Users\Classement meubles\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCacheContent.Word\sleutel recht t.png | Pour nous joindre depuis votre hébergement, composez le 04... ou 06... |
|  |  |
| C:\Users\Classement meubles\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCacheContent.Word\voyager.png | Les locations doivent être libérées à …. heures.  (voir tableau d’horloges page suivante) |
|  |  |
| tri des déchets / déchets: trier | Il faut trier les déchets dans les poubelles selon les indications. |
|  |  |
| http://www.video-agrandisseur.com/files/2010/09/teleagrandisseur-optelec-clearview.jpg | Nous tenons à votre disposition un télé-agrandisseur |
|  |  |
|  | Nous pouvons envoyer un fax ou un mail pour vous |
|  |  |
| http://us.cdn2.123rf.com/168nwm/cobalt/cobalt1005/cobalt100500062/6958744-plasma-lcd-tv-illustration-realiste.jpg | Une télévision est à votre disposition  (Le mode d’emploi est affiché) |
|  |  |
| http://www.mac4ever.com/images-v3-actu/66482_355_google_permet_d_exclure_votre_wi_fi_de_sa_cartographie.jpg | Une connexion wifi est disponible  (Préciser comment se connecter) |

Pour indiquer des horaires, nous vous proposons ces horloges téléchargées sur le site www.sclera.be. Vous y trouverez de nombreux autres pictogrammes.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| C:\Users\Classement meubles\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCacheContent.Word\klok 10u.png |  | C:\Users\Classement meubles\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCacheContent.Word\klok 11u.png |  | C:\Users\Classement meubles\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCacheContent.Word\klok 12u.png |  | C:\Users\Classement meubles\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCacheContent.Word\klok 1u.png |  | C:\Users\Classement meubles\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCacheContent.Word\klok 2u.png |  | C:\Users\Classement meubles\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCacheContent.Word\klok 3u.png |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| C:\Users\Classement meubles\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCacheContent.Word\klok 4u.png |  | C:\Users\Classement meubles\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCacheContent.Word\klok 5u.png |  | C:\Users\Classement meubles\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCacheContent.Word\klok 6u (1).png |  | C:\Users\Classement meubles\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCacheContent.Word\klok 7u (1).png |  | C:\Users\Classement meubles\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCacheContent.Word\klok 8u.png |  | C:\Users\Classement meubles\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCacheContent.Word\klok 9u.png |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Pour connaître le médecin de garde, nous contacter à l’accueil (faire le ... par téléphone) |
|  |  |
|  | Cabinet médical : adresse, numéro de téléphone, types de soins présents (dentiste, infirmière…) renseignement sur l’accessibilité |
|  |  |
|  | La pharmacie la plus proche est située rue..., à ... mètres de notre établissement.  Pour vous y rendre, prenez à droite ….....  Elle est ouverte de ..... heures à ….. heures  Elle est fermée le ...  Tel : 04 92 …. |
|  |  |
| physiothérapie | Le kinésithérapeute le plus proche est situé rue ... (+ itinéraire)  Son cabinet et accessible (ou non) |
|  |  |
|  | Service d’Aide à Domicile  Association vie à domicile  Tél. : 04……  (Cela peut vous être utile lors d’une réservation) |
|  |  |
|  | Location d’Aide Technique  A la pharmacie…………….. vous pourrez louer un lève-malade...  Tél 04.92.... |

|  |  |
| --- | --- |
| **LES SERVICES DE PROXIMITE OUVERTS AU PUBLIC** | |
| http://t2.gstatic.com/images?q=tbn:fGeaksSUXFN_MM:http://www.cc-valdesaonechalaronne.com/ressources/logo__i__285_dpi.jpg | L’office de tourisme est situé à …  (Préciser l’itinéraire depuis votre structure)  Il est ouvert de ... heures à ... heures  Il est fermé le(s) ...  Office du tourisme 04 92 …..  www.queyras-montagne.com  Il est accessible (ou non)  Il est labellisé Tourisme et Handicap (ou non) pour les handicaps suivants ……….. |
|  |  |
| http://arnaques-infos.org/images/logo_la_poste.gif | L’agence postale est située ....  (Préciser l’itinéraire depuis votre structure).  Elle est ouverte de ... heures à ... heures  Elle est fermée le(s) ...   * Pente d’accès. * Elle est accessible (ou non) |
|  |  |
|  | Le distributeur de billets le plus proche est situé...  Pour vous y rendre : ...  Celui-ci est accessible (après avoir vérifié bien sûr)  - si vous vous déplacez en fauteuil  - si vous êtes mal ou non voyant  - si vous êtes sourd ou malentendant |
|  |  |
|  | La cabine téléphonique la plus proche est située elle est accessible (porte, hauteur de l’appareil...) ou non |
|  |  |
| toilettes publiques | Les toilettes publiques les plus proches sont situées...  Elles sont/ne sont pas accessibles (après avoir vérifié...) |

|  |  |
| --- | --- |
| **LES COMMERCES DE PROXIMITE LOISIRS, CULTURE** | |
|  | **LIBRAIRIE, PRESSE, SOUVENIRS…**  Adresse et itinéraire  Jour de fermeture  Info sur accessibilité ou non accessibilité |
|  |  |
|  | **CARBURANTS**  Adresse des différentes enseignes et itinéraire  Info sur accessibilité ou non accessibilité d’une ou des pompes  Info sur le service assuré par un tiers ou bien libre-service |
|  |  |
|  | **BOULANGERIE**  Adresse et itinéraire  Jour de fermeture  Info sur accessibilité ou non accessibilité |
|  |  |
|  | **AUTRES COMMERCES ALIMENTAIRES**  Adresse et itinéraire  Jour de fermeture  Info sur accessibilité ou non accessibilité |
|  |  |
| supermarché / hypermarché | **SUPER ou HYPER MARCHÉS**  Nom des enseignes, adresse et itinéraire  Info sur accessibilité ou non accessibilité  Horaires d’ouverture |
|  |  |
| sortir pour manger / au restaurant | **RESTAURANTS**  Les restaurants suivants sont accessibles :  - Nom…. Tél 04.92……….  Jour de fermeture  Spécialité / Fourchette de prix  Label tourisme  Réservation conseillée  Terrasse, toilettes… accessibles ? |

|  |  |
| --- | --- |
| **LES ACTIVITES CULTURELLES DE LOISIRS** | |
| musée | **MONUMENTS / MUSEES**  Les sites touristiques :  Nom du musée  Adresse  Site web  Horaires d’ouverture et de fermeture  Tarif  Accessibilité (label) ou non |
|  |  |
| cinéma | **CINÉMAS**  Adresse  Site internet  Numéro de téléphone pour connaître la programmation  Accessibilité ou non |

|  |  |
| --- | --- |
| **LES MANIFESTATIONS DE LA SEMAINE** | |
|  | **CONCERT**  Horaire  ... |
|  |  |
| dglxasset[1] | **FEU D’ARTIFICE**  ... |
|  |  |
| marché | **MARCHÉ** |
|  |  |
|  | Cette liste est non exhaustive... |

**2 propositions pour les numéros d’urgence**.

Ils seront affichés, selon le cas en plusieurs endroits, avec leur pictogramme

(obligatoire pour le label Tourisme et Handicap)

|  |  |
| --- | --- |
| **http://www.franche-comte.pref.gouv.fr/media/b1ba5a72bf56b4d2bca8304415b964fb/sos.gif** | **LES SERVICES D’URGENCE** |
|  |  |
| http://www.mairie-auteuil-le-roi.fr/Content/images/num_appel.gifhttp://vsen77.free.fr/LOGO_114.jpg | |
| **LES SERVICES D’URGENCE** | |
| http://www.prefecturedepolice.interieur.gouv.fr/var/plain_site/storage/images/media/images/17-police-secours/159571-1-fre-FR/17-police-secours.jpg | Police secours : 17 |
|  |  |
| http://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/thumb/3/3c/Logo_Samu.gif/220px-Logo_Samu.gif | Samu : 15 |
|  |  |
| http://www.incendie-securite.fr/wp-content/uploads/2011/02/112-18-appel-des-pompiers-20-ans.jpg | Pompiers : 18 |
|  |  |
| http://www.nathalie-griesbeck.fr/wp-content/uploads/2011/09/Pic-zsrv-logo-112appel-394-394.png | Numéro d’urgence européen : 112 |
|  |  |
| http://vsen77.free.fr/LOGO_114.jpg | Numéro d’urgence pour les personnes sourdes ou malentendantes : 114 |