



REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITÉ

BUREAU D'INFORMATION TOURISTIQUE

98 RUE DE LA GROTTÉ

65100 LOURDES

05 62 42 77 40

info@lourdes-infotourisme.com

<https://www.lourdes-infotourisme.com>





SOMMAIRE

1- L'ACCES AU BUREAU D'ACCUEIL TOURISTIQUE

2- L'EQUIPE ACCUEIL

**3 - LES ACTIONS DE FORMATION ET DE
SENSIBILISATION AUPRES DU PERSONNEL DE
L'OFFICE DE TOURISME**

4- LES OUTILS ET BROCHURES MIS A DISPOSITION

5 - L'ACCESSIBILITE DES PRESTATIONS

6 - DECOUVRIR L'OFFRE ACCESSIBLE DU TERRITOIRE

7 - LA SECURITE

1- L'ACCES AU BUREAU D'ACCUEIL TOURISTIQUE

Venir au bureau d'information touristique en transport en commun

L'offre de transports urbains permet d'accéder au centre ville puis de rayonner dans la ville en toute facilité.

Depuis l'aéroport, il est possible de prendre la ligne TL, puis de descendre à la gare SNCF et de faire le changement avec la ligne L5.

En prenant les navettes aéroport, vous pouvez descendre "Avenue du Paradis", en face de l'hôtel Paradis, à 200 mètres du bureau d'information.

Pour vous déplacer jusqu'au bureau d'information touristique depuis la gare SNCF, vous pouvez prendre la ligne L5. Vous descendrez à l'arrêt "Mercure".



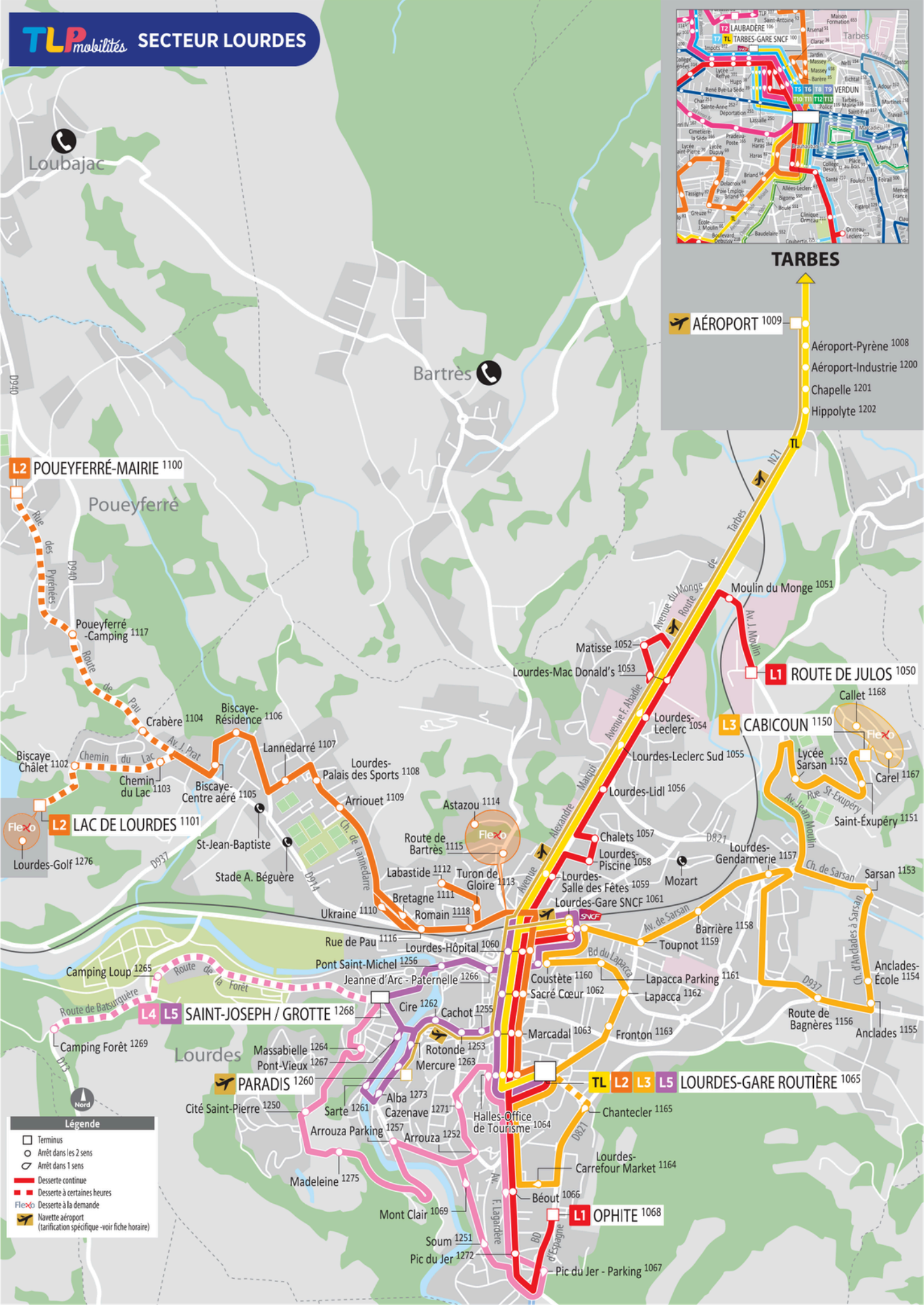


TARBES



AÉROPORT 1009

- Aéroport-Pyrène 1008
- Aéroport-Industrie 1200
- Chapelle 1201
- Hippolyte 1202



Légende

- Terminus
- Amêt dans les 2 sens
- Amêt dans 1 sens
- Desserte continue
- - - Desserte à certaines heures
- Flexo Desserte à la demande
- ✈ Navette aéroport (tarification spécifique - voir fiche horaire)

Plan d'accès à l'Office de Tourisme



Des places de parking réservées aux Personnes à Mobilité Réduite se situent Avenue du Paradis (2 places) et Avenue Peyramale (2 places). Le cheminement est indiqué en rouge sur le plan ci-dessus. Des toilettes se situent en face de l'hôtel Paradis, à 200 mètres du bureau d'information touristique.

Notre équipe accueille le public d'avril à fin octobre.

L'espace d'accueil est entièrement ouvert sur la rue, une rampe en facilite l'accès.

La banque d'accueil est adaptée au personnes en fauteuil roulant.

Plusieurs moyens de paiement sont proposés : Carte Bancaire (à l'aide d'un terminal bancaire mobile), Espèces, Chèques et Chèques Vacances (se renseigner en amont).

2 - L'EQUIPE ACCUEIL

L'équipe accueil est composée de 3 conseiller(e)s permanent(e)s :



Fabrice
Interlocuteur LSF



Diane
Référente T&H



Emilie
Responsable Accueil

Tous disposent d'un badge présentant leurs fonctions et les langues parlées.

Il existe un pictogramme pour la Langue des Signes Française disponible sur le badge de Fabrice.

3 - LES ACTIONS DE FORMATION ET DE SENSIBILISATION AUPRES DU PERSONNEL DE L'OFFICE DE TOURISME



Dans le cadre de l'obtention du label Tourisme Handicap, le personnel chargé de l'accueil des visiteurs a bénéficié de diverses formations.

Les attestations de formation du personnel sont disponibles sur demande.

Nous remettons aux nouveaux entrants (saisonniers, stagiaires,...), un kit, dans lequel se trouve :



Le Guide d'accueil des personnes en situation de handicap



Le Livret d'Accueil du nouvel entrant

»» L'accueil en Langue des Signes Française

1 personne est sensibilisée et formée à La Langue des Signes Française au sein de l'Office de Tourisme.

Les attestations de formation du personnel sont disponibles sur demande.

»» Nos actions de sensibilisation



Dans le cadre du label Qualité Tourisme, nous mettons à disposition des procédures disponibles pour l'ensemble du personnel de la structure et pour les nouveaux arrivants.

Elles détaillent les outils, les méthodes, les comportements à intégrer pour mieux accueillir nos visiteurs.

4 - LES BROCHURES MISES A DISPOSITION

Pour répondre aux besoins de notre clientèle, nous proposons plusieurs outils et brochures afin de faciliter l'accès à l'information.

Certains outils répondent spécifiquement aux besoins d'un type de déficience, d'autres répondent à un plus large public.

»»» Les brochures proposées



Carnet de visites



Chemin de Bernadette



Guide en FALC



Guide Pratique d'Accessibilité

Ces brochures présentent un intérêt au regard de l'accessibilité et complètent les conseils délivrés par l'équipe accueil.



Sites T&H 65



Guide en gros caractères

5 - UN ACCUEIL ADAPTE



Handicap moteur

- Présence d'une banque d'accueil abaissée



Handicap mental

- Documentation adaptée en gros caractères et facile à lire des sites incontournables de la ville
- Documentation en Facile à Lire et à Comprendre à disposition.



Handicap visuel

- Documentations adaptées en gros caractères et en braille
- Chien d'assistance bienvenue



Handicap auditif

- Logiciel ACCEO permettant l'accès à l'information.
- Un de nos conseillers pratique la LSF

6 - L'ACCESSIBILITE DES PRESTATIONS

Pour connaître le niveau d'accessibilité de nos offres, vous pouvez vous renseigner auprès de l'équipe accueil de l'Office de Tourisme.

7 - DECOUVRIR L'OFFRE ACCESSIBLE DU TERRITOIRE

Dans le cadre du label Tourisme et Handicap, un travail de recensement de l'offre accessible a été collectivement mené. L'objectif étant de pouvoir renseigner tout au long de l'année, de manière fiable et précise, sur le niveau d'accessibilité de tous nos prestataires touristiques. A la demande du visiteur, nous lui envoyons alors un carnet de voyage personnalisé grâce à l'outil Roadbook.

Il est également possible de consulter sur place notre guide pratique d'accessibilité ainsi que la liste des prestataires labélisés Tourisme & Handicap dans les Hautes Pyrénées.

Nous pouvons, de plus, leur envoyer cette documentation par mail. Elles sont également téléchargeable sur notre site internet.

Enfin, il est possible de retrouver les informations précises et à jour sur notre site Internet: www.lourdes-infotourisme.com avec une page dédiée pour vous accompagner dans la préparation de votre séjour:

www.lourdes-infotourisme.com/sorganiser/lourdes-accessible-a-tous/.

De nombreuses présélections sont proposées pour faciliter votre recherche: transport, hébergements, restaurants, sites de visite, activités, prestataires labélisés Tourisme et Handicap, etc.

Vous pouvez découvrir toutes ces suggestions ainsi que les informations pratiques dans notre **Guide Pratique d'Accessibilité**.

8 - LA SECURITE

Le personnel est formé aux premiers secours et a suivi la formation "Sauveteurs, secouristes au travail" (SST).

Les attestations de formation du personnel sont disponibles sur demande.

Les numéros d'urgence sont affichés à l'accueil en plusieurs langues (français, anglais et espagnol).

Nous disposons d'une armoire à pharmacie.

Un plan d'évacuation de la structure est en libre consultation à différents points du bâtiment ainsi qu'un registre de sécurité.

Le défibrillateur se situe à l'extérieur de la structure, à gauche du SAS d'entrée. Le personnel est formé à son utilisation.

Registre public d'Accessibilité réalisé par
l'office de tourisme de Lourdes.

Registre bientôt téléchargeable sur
www.lourdes-infotourisme.com

Nous sommes à votre écoute pour toute
information complémentaire.

