

LOURDES
MISE À JOUR
AOÛT 2026

Registre public d'accessibilité



OFFICE DE TOURISME

OFFICE DE TOURISME DE LOURDES

PLACE DU CHAMP COMMUN - 65100 LOURDES

05 62 42 77 40

info@lourdes-infotourisme.com

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



SOMMAIRE

1- L'ACCES A L'OFFICE DE TOURISME DE LOURDES	01
2- L'EQUIPE ACCUEIL	02
3 - LES ACTIONS DE FORMATION ET DE SENSIBILISATION AUPRES DU PERSONNEL DE L'OFFICE DE TOURISME	03
4- LES OUTILS ET BROCHURES MIS A DISPOSITION	04
5 - L'ACCESSIBILITE DES PRESTATIONS	05
6 - DECOUVRIR L'OFFRE ACCESSIBLE DU TERRITOIRE	06
7 - LA SECURITE	07

1- L'ACCES A L'OFFICE DE TOURISME DE LOURDES

Plan d'accès à l'Office de Tourisme



Trois places de parking réservées aux Personnes à Mobilité Réduite se situent à 200m de l'Office de Tourisme, place du Champ Commun nord devant la Médiathèque. Le cheminement est indiqué en rouge sur le plan ci-dessus. Des toilettes accessibles se situent au niveau des Halles, à 70m de l'Office de Tourisme.

Notre équipe accueille le public tout au long de l'année et est accessible aux différents publics en situation de handicap.

Depuis 2022, l'Office de Tourisme est labellisé Tourisme et Handicap, pour les déficiences visuelle, auditive, mentale et motrice.

Nous disposons d'un SAS d'entrée commandé par une ouverture automatique avec éléments de contrastes.

Depuis l'entrée, des bandes podotactiles permettent la circulation des personnes non voyantes et mal voyantes jusqu'à la banque d'accueil adaptée.

Dans l'espace accueil, l'accès est possible partout. L'ensemble de la documentation est accessible à moins de 130 cm de hauteur. L'espace boutique présente quelques produits sur des étagères situées à plus de 130 cm de hauteur mais la présence du personnel permet une aide humaine.

Présence d'un espace dédié avec accès libre et gratuit au wifi.

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 5 conseiller(e)s :



Fabrice
Interlocuteur LSF



Diane
Référente T&H



Karine
Chargée de relations
clients



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



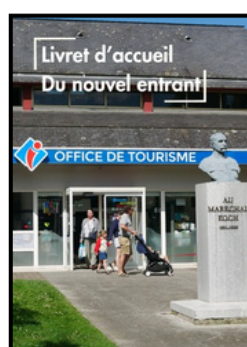
Dans le cadre de l'obtention du label Tourisme Handicap, le personnel chargé de l'accueil des visiteurs a bénéficié de diverses formations.

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 OUTILS ET BROCHURES MIS 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



Guide en braille

»» Les outils et aménagements proposés



Boucle magnétique fixe



Banque d'accueil adaptée



Présentoir accessible

»» L'affichage et la signalétique



Signalétique présentoir



Signalétique



Logo du label T&H

Nous vous garantissons une
associée à un pictogramme.

signalétique claire, lisible et systématiquement

5 - 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.

6 - DECOUVRIR L'OFFRE ACCESSIBLE DU TERRITOIRE

Dans le cadre de l'obtention 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**.

7 - 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 toutes questions complémentaires.

