



Registre d'accessibilité touristique de l'agence Inspire Metz - Office de Tourisme



Introduction

La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes en situation de handicap est à l'origine de la réglementation sur l'accessibilité des établissements et des installations recevant du public. La création de ce registre fait suite à la publication du décret n°2017-431 du 28.03.2017 (JORF n°0076 du 30.03.17), annexé en fin de document.

Contenu du présent registre :

- Une information complète sur les équipements, les aménagements, et les prestations fournies,
- Les modalités de maintenance des équipements d'accessibilité et du suivi des actions entreprises,
- La description des actions de formation des personnels chargés de l'accueil des personnes en situation de handicap,
- Les modalités de mise de consultation et de mise à jour du registre,
- Les procédures en vigueur appliquées par les collaborateurs de l'agence Inspire Metz - Office de Tourisme,
- La liste des pièces administratives et techniques relatives à l'accessibilité de l'établissement aux personnes en situation de handicap.

Texte en vigueur	Date de création du registre	Date de mise à jour du registre	N° de version	Rédaction
Décret n°2017-431 du 28.03.2017 (JORF n°0076 du 30.03.17)	17.05.2017	19.04.2020	1	Bérangère Sabathe Resp. pôle Ingénierie

1. Préambule	p. 4	3. Prestations de l'agence	
1.1 Raison sociale	p. 4	Inspire Metz - Office de Tourisme	p. 19
1.2 Activités	p. 6	3.1 Visites guidées	p. 19
1.3 Marque d'état Tourisme et Handicap	p. 6	3.2 Visites guidées en joëlette	p. 20
1.4 Certification NF service	p. 7	3.3 Visites guidées en LSF	p. 21
1.5 Classement catégorie I	p. 7	3.4 Documentation dédiée et information accessibles à tous	p. 22
2. Equipements et aménagements	p. 8	4. Modalités de consultation du registre et de mise à jour	p. 23
2.1 La signalétique	p. 8	4.1 Modalités de consultation	p. 23
2.2 L'éclairage	p. 9	4.2 Modalités de mise à jour	p. 23
2.3 Le cheminement	p. 10	5. Procédures internes en vigueur	p. 24
2.4 Le stationnement	p. 11	6. Pièces techniques et administratives	p. 25
2.5 La porte d'entrée principale	p. 12		
2.6 Les plans inclinés	p. 13		
2.7 Les dispositifs de commande	p. 14		
2.8 Les postes d'accueils	p. 15		
2.9 La formation du personnel	p. 16		
2.10 Les marchandises et la documentation	p. 17		
2.11 Les toilettes et lavabos	p. 18		

Texte en vigueur	Date de création du registre	Date de mise à jour du registre	N° de version	Rédaction
Décret n°2017-431 du 28.03.2017 (JORF n°0076 du 30.03.17)	17.05.2017	11.08.2020	1	Bérandère Sabathe Resp. pôle Ingénierie

1. Préambule

1.1 Raison sociale :

Agence Inspire Metz - Office de Tourisme

2 place d'Armes J-F Blondel • CS 80 367 • 57007 METZ Cedex 1

Téléphone : + 33 (0)3 87 39 00 00 • Fax : + 33 (0)3 87 36 59 43

Site web agence : www.inspire-metz.com

Site web tourisme : www.tourisme-metz.com • Email : tourisme@inspire-metz.com

Nom du représentant légal : Cédric Gouth - Président

Directeur Général : Philippe Courqueux

Directrice Tourisme & missions OT : Valentine Vernier

Siret : 832 084 412 00010 • **Code APE** : 7990Z • **Immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours**

Atout France sous le n° IM057170006 • **Garantie financière** : montant 30 000 €. La garantie financière est apportée par : GROUPAMA ASSURANCE-CRÉDIT & CAUTION, 8-10 RUE D'ASTORG, 75008 PARIS, France. • **Responsabilité Civile**

Professionnelle : Contrat n° 10133416104 : Axa Christian BRET, Agent général, 34 avenue André Malraux, 57000 METZ

Texte en vigueur	Date de création du registre	Date de mise à jour du registre	N° de version	Rédaction
Décret n°2017-431 du 28.03.2017 (JORF n°0076 du 30.03.17)	17.05.2017	27.10.2020	1	Bérangère Sabathe Resp. pôle Ingénierie

L'agence Inspire Metz - Office de Tourisme est un **ERP** (Etablissement Recevant du Public) **de 5ème catégorie** avec une capacité d'accueil inférieure à 300 personnes.

Le bâtiment possède plusieurs niveaux (étages, inter-étages et sous-sol).

Seul le rez-de-chaussée est accessible au grand public.

L'agence Inspire Metz - Office de Tourisme est ouvert au public :

D'avril à sept. et pendant les marchés de Noël :

Lun. au sam. de 9h à 19h Dim. et j. fériés de 10h à 16h

D'octobre à mars :

Lun. au sam. de 10h à 18h Dim. et j. fériés de 10h à 16h

Fermé les 25 déc. et 1er janv.

En situation de crise sanitaire les horaires peuvent être modifiés.

Un **registre de sécurité** est tenu à jour.



Texte en vigueur	Date de création du registre	Date de mise à jour du registre	N° de version	Rédaction
Décret n°2017-431 du 28.03.2017 (JORF n°0076 du 30.03.17)	17.05.2017	19.04.2020	1	Bérandère Sabathe Resp. pôle Ingénierie

1.2 Activités de l'agence Inspire Metz - Office de Tourisme :

Accueil en vis-à-vis & à distance (tel - fax - courriel) • **Information** (éditions brochures - bases de données - Powerpoint - Internet - écrans tactiles) • **Promotion-Communication-Relations Presse** (salons - workshops - opérations de marketing direct - relations presse - accueils presse - insertions - relations publiques) • **Animation** (médiation mise en tourisme du patrimoine - visites commentées et audio guidées - conférences - tables rondes - animation de réseaux de partenaires & prestataires) • **Commercialisation** (activité réceptive : production et vente de produits de séjours - forfaits groupes & individuels - prestations de visites commentées - billetteries) • **Coordination touristique** (interface entre acteurs publics & privés, entre collectivités & professionnels / perfectionnement des pratiques d'accueil) • **Observatoire local de la fréquentation touristique** (Mesure de fréquentation - enquêtes clientèles - consommation hébergements marchands territoire Metz Métropole)

1.3 Marque d'état Tourisme et Handicap :

L'agence Inspire Metz - Office de Tourisme est titulaire de la marque **depuis 2005 pour les 4 familles de handicap** :

auditif • mental • moteur • visuel

Renouvellement en cours : audit le 11 août 2020 - En attente de validation en commission.

→ Voir le certificat en annexe



Texte en vigueur	Date de création du registre	Date de mise à jour du registre	N° de version	Rédaction
Décret n°2017-431 du 28.03.2017 (JORF n°0076 du 30.03.17)	17.05.2017	11.08.2020	1	Bérangère Sabathe Resp. pôle Ingénierie

1.4 Certification NF Services

L'agence Inspire Metz - Office de Tourisme est **certifié NF Service** depuis 1997 pour ses activités d'accueil et d'information et depuis 2011 pour l'ensemble de ses activités (marketing, promotion, boutique et réceptif). A ce titre il applique les règles de certifications préconisées par NF Service et ces dernières incluent des dispositions à prendre en matière d'accueil et d'information des personnes en situation de handicap.

Dernier renouvellement : 22 décembre 2018 (valable 2 ans)

→ Voir le certificat en annexe



1.5 Classement en catégorie I

L'agence Inspire Metz - Office de Tourisme de catégorie I déploie des actions de promotion à vocation nationale ou internationale et propose des services variés de nature à générer des ressources propres et à justifier une politique commerciale déterminée. Le recours aux technologies de l'information est maîtrisé au sein de la structure. L'agence Inspire Metz - Office de Tourisme de catégorie I développe une politique de promotion ciblée et met en œuvre des outils d'écoute de la clientèle de nature à améliorer la qualité des services rendus et de ceux de ses partenaires œuvrant dans sa zone géographique d'intervention. Il inscrit ses actions dans une démarche promouvant la qualité dans le but d'améliorer ses prestations de service et sa performance globale.

Dernier renouvellement : arrêté préfectoral du 14 novembre 2018 (valable 5 ans)

→ Voir la liste des engagements en annexe + arrêté préfectoral





Texte en vigueur	Date de création du registre	Date de mise à jour du registre	N° de version	Rédaction
Décret n°2017-431 du 28.03.2017 (JORF n°0076 du 30.03.17)	17.05.2017	19.04.2020	1	Bérangère Sabathe Resp. pôle Ingénierie

2. Equipements et aménagements

2.1 La signalétique

► OT - Siège Agence Inspire Metz





La règle	Application	Remarques / aménagements spécifiques :
Signalétique indiquant les changements de direction, les accès et les croisements		. Dans tout le bâtiment, y compris dans les espaces privés : au rez-de-chaussée, dans les espaces menant aux étages supérieurs, dans les escaliers latéraux et au sous-sol
Signalétique lisible et visible Typographie de couleur contrastée selon le type de support		. Taille de police d'écriture conforme aux recommandations ; écriture noire sur fond ivoire ou blanc ; illustrations par pictogrammes, logos et drapeaux chaque fois que possible
Toute information sonore doublée par une information visuelle	NC	. Les Conseillers en séjour présents dans l'espace accueil sont le relais d'informations auprès des clientèles de l'OT présentes dans l'espace accueil

Conforme : oui non pas concerné

Si non, veuillez compléter le tableau ci-dessous (cadre réservé à la Direction de l'agence) :

Nature de la réalisation	Délais de la réalisation	Responsable de tâche	Validation à la réception	Date

Texte en vigueur	Date de création du registre	Date de mise à jour du registre	N° de version	Rédaction
Décret n°2017-431 du 28.03.2017 (JORF n°0076 du 30.03.17)	17.05.2017	19.04.2020	1	Bérandère Sabathe Resp. pôle Ingénierie







La règle	Application	Remarques / aménagements spécifiques :
Eclairage pour cheminement extérieur		. Eclairage public : façade et porche OT éclairés à la tombée de la nuit + lampadaires sur toute la place d'Armes J-F Blondel
Eclairage pour circulation intérieure		. Sas d'entrée éclairé . 3 suspensions dans l'espace accueil à intensité variable . 3 grandes fenêtres sur toute la largeur de l'espace accueil . 1 fenêtre boutique + 1 fenêtre espace enfants, équipées de stores
Eclairage des postes/banque d'accueil		. Postes d'accueil avec lampes d'appoint . Eclairage contrastant à la base du comptoir d'accueil, sur tout le long . Spots à forte intensité dans les espaces de dégagements derrière les postes d'accueil
Eclairage des escaliers et espace commun de circulation		. Eclairage automatique dans tout le bâtiment

Conforme : oui non pas concerné

Si non, veuillez compléter le tableau ci-dessous (cadre réservé à la Direction de l'agence) :

Nature de la réalisation	Délais de la réalisation	Responsable de tâche	Validation à la réception	Date

Texte en vigueur	Date de création du registre	Date de mise à jour du registre	N° de version	Rédaction
Décret n°2017-431 du 28.03.2017 (JORF n°0076 du 30.03.17)	17.05.2017	19.04.2020	1	Bérandère Sabathe Resp. pôle Ingénierie

La règle	Application	Remarques / aménagements spécifiques :
Sol stable, non meuble et sans trou ou ressaut > à 2 cm		. Utilisation du matériau bolon fixé sur dalles en marbre
Largeur du cheminement de 1.20 m (tolérance 0.90 m sur une courte distance)		. Espacement suffisant laissé entre les différents éléments du mobilier (voir plan du RDC en annexe)
Dévers sur les cheminements ≤ à 3 %		. Surface plane sur la totalité de l'espace accueil
Espaces de giration à chaque choix d'orientation		. Voir espaces signalés sur le plan du RDC *
Éléments de guidage de couleur contrastée		. L'espace unique est artificiellement divisé en différentes zones, par le jeu de contrastes de couleurs et de matières (sol, murs et mobilier). L'espace accueil est délimité avec des bandes de couleurs contrastantes au sol . Les revêtements utilisés sont sans gêne visuelle ou acoustique. . Escaliers (non accessible au grand public) avec bande adhésive antidérapante et de couleur contrastante sur chaque nez de marche + dalles podotactiles à chaque palier
Hauteur de passage libre ≥ 2,20 m sous élément suspendu		. Hauteur sous plafond au-delà des 2,20 m de hauteur


*Voir ce document dans la rubrique « pièces administratives et techniques »

Conforme : oui non pas concerné

Si non, veuillez compléter le tableau ci-dessous (cadre réservé à la Direction de l'agence) :

Nature de la réalisation	Délais de la réalisation	Responsable de tâche	Validation à la réception	Date

Texte en vigueur	Date de création du registre	Date de mise à jour du registre	N° de version	Rédaction
Décret n°2017-431 du 28.03.2017 (JORF n°0076 du 30.03.17)	17.05.2017	19.04.2020	1	Béangère Sabathe Resp. pôle Ingénierie







La règle	Application	Remarques / aménagements spécifiques :
<p>Places localisées à proximité de l'entrée avec marquage au sol + Signalétique verticale</p>		<p>. Des places de stationnement, localisées dans des parkings aériens ou souterrains ou sur voirie, sont accessibles dans la zone proximale immédiate de la Place d'Armes J-F blondel : Cité administrative, rue des jardins, cour intérieure du marché couvert, Place Jean-Paul II, parkings de la Cathédrale et du Théâtre.</p> <p>. Capacité de stationnement autour de l'agence Inspire Metz - Office de Tourisme :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cathédrale : 387 places dont 5 PMR - Théâtre : 620 places dont 1 pour personnes handicapées - Place Jean-Paul II, face à la cathédrale : 1 place PMR - Place Saint-Etienne : 72 places dont 2 PMR - Cité Administrative : 20 places dont 4 PMR <p>Bon à savoir : les places de stationnement sur voirie, réservées aux PMR, sont gratuites pour les détenteurs de la carte PMR (à mettre en évidence derrière le pare-brise)</p>

Conforme : oui non pas concerné

Si non, veuillez compléter le tableau ci-dessous (cadre réservé à la Direction de l'agence):

Nature de la réalisation	Délais de la réalisation	Responsable de tâche	Validation à la réception	Date

Texte en vigueur	Date de création du registre	Date de mise à jour du registre	N° de version	Rédaction
Décret n°2017-431 du 28.03.2017 (JORF n°0076 du 30.03.17)	17.05.2017	19.04.2020	1	Bérangère Sabathe Resp. pôle Ingénierie



La règle	Application	Remarques / aménagements spécifiques :
L'entrée est accessible		. 1 rampe pour accéder à l'entrée publique, place d'Armes J-F Blondel
Largeur de passage utile d'un battant 0.77 m à minima		. Porte en fer forgée : ouverture 94 cm donnant accès à un sas puis à 1 porte ouverture 110 cm automatique
Les portes dont la partie vitrée représente plus de 75% de la surface comportent des éléments de repérage à 2 hauteurs différentes (1,10 m et 1,60 m)		. Usage du logo  sur la toute la largeur des portes, à 2 hauteurs différentes, visible intérieur et extérieur
Temporisation d'ouverture adaptée à la distance pour les portails automatiques		. Porte réglable selon les besoins. Position par défaut : entrée et sortie dans les 2 sens avec ouverture maximale (guide d'utilisation conservé au RDC back-office accueil)
Toute personne doit pouvoir signaler sa présence à l'entrée du bâtiment (besoin d'aide ou porte fermée)		. Une sonnette est en fonction à l'entrée principale du bâtiment, à droite de la porte, identifiée par une étiquette

Conforme : oui non pas concerné

Si non, veuillez compléter le tableau ci-dessous (cadre réservé à la Direction de l'agence) :

Nature de la réalisation	Délais de la réalisation	Responsable de tâche	Validation à la réception	Date

Texte en vigueur	Date de création du registre	Date de mise à jour du registre	N° de version	Rédaction
Décret n°2017-431 du 28.03.2017 (JORF n°0076 du 30.03.17)	17.05.2017	19.04.2020	1	Bérangère Sabathe Resp. pôle Ingénierie







La règle	Application	Remarques / aménagements spécifiques :
Pente du plan incliné de 6 % à 12 % suivant les longueurs et les tolérances dans l'existant		<ul style="list-style-type: none"> . 1 rampe pour accéder à l'entrée principale place d'Armes J-F Blondel . 1 rampe au seuil de la sortie de secours côté back-office et donnant sous le porche côté façade de l'OT
Dévers ≤ à 3 %		<ul style="list-style-type: none"> . Rampes installées et entretenues par les services techniques de la Ville de Metz

Conforme : oui non pas concerné

Si non, veuillez compléter le tableau ci-dessous (cadre réservé à la Direction de l'agence) :

Nature de la réalisation	Délais de la réalisation	Responsable de tâche	Validation à la réception	Date

Texte en vigueur	Date de création du registre	Date de mise à jour du registre	N° de version	Rédaction
Décret n°2017-431 du 28.03.2017 (JORF n°0076 du 30.03.17)	17.05.2017	19.04.2020	1	Bérangère Sabathe Resp. pôle Ingénierie






La règle	Application	Remarques / aménagements spécifiques :
Prise en compte des appels par le système, notamment des personnes sourdes, malentendantes ou muettes		. Abonnement Acceo permettant aux personnes sourdes ou malentendantes d'entrer en contact avec un téléconseiller via un téléopérateur + Tablettes équipées avec Acceo langues : service par visio-interprétation en langue des signes. Du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h30
Vocalisation des documents textes		. Logiciel Read speaker installé sur le site www.tourisme-metz.com permet de vocaliser les textes à l'écran
Amplificateur vocal		. 1 boucle magnétique est installée au comptoir d'accueil et signalée par un pictogramme
Balise sonore		. Installée à l'entrée principale de l'OT, à l'extérieur. Elle s'active automatiquement ou peut être déclenchée par télécommande
Magnétophone à disposition		. Disponible sur demande auprès d'un Conseiller en séjour (1 pièce d'identité demandée en caution pendant l'utilisation de l'appareil)
Sonnette		. Installée à l'entrée principale du bâtiment pour demander une aide humaine (ou porte fermée)

Conforme : oui non pas concerné

Si non, veuillez compléter le tableau ci-dessous (cadre réservé à la Direction de l'agence) :

Nature de la réalisation	Délais de la réalisation	Responsable de tâche	Validation à la réception	Date

Texte en vigueur	Date de création du registre	Date de mise à jour du registre	N° de version	Rédaction
Décret n°2017-431 du 28.03.2017 (JORF n°0076 du 30.03.17)	17.05.2017	11.08.2020	1	Bérandère Sabathe Resp. pôle Ingénierie


La règle	Application	Remarques / aménagements spécifiques :
Postes utilisables en position debout ou assise		. 3 postes d'accueil debout (banque d'accueil) . 1 poste d'accueil debout mobile . Les Conseillers en séjour sont proactifs et proposeront au client de s'asseoir (canapés et chaises à disposition) si nécessaire
Plan supérieur d'une partie du meuble, hauteur maximale 80 cm et vide sous meuble (Hauteur 70 cm, Largeur 60 cm, Profondeur 30 cm)		. 1 poste d'accueil surbaissé situé à gauche de la banque d'accueil et identifié avec le pictogramme 
Postes configurés pour une communication visuelle		. 10 écrans plasmas diffusent des images plein écran sur les richesses culturelles et patrimoniales de Metz et de sa Métropole
Lisibilité des affichages, assis ou debout		. Application des préconisations dans le cadre du label Tourisme et Handicap

Conforme : oui non pas concerné

Si non, veuillez compléter le tableau ci-dessous (cadre réservé à la Direction de l'agence) :

Nature de la réalisation	Délais de la réalisation	Responsable de tâche	Validation à la réception	Date

Texte en vigueur	Date de création du registre	Date de mise à jour du registre	N° de version	Rédaction
Décret n°2017-431 du 28.03.2017 (JORF n°0076 du 30.03.17)	17.05.2017	19.04.2020	1	Bérangère Sabathe Resp. pôle Ingénierie

La règle	Application	Remarques / aménagements spécifiques :
Le personnel appelé à être en contact avec les clients doit être formé à l'accueil et à l'accompagnement de toute personne y compris les personnes en situation de handicap (moteur, visuel, auditif, mental ou cognitif psychique)		<ul style="list-style-type: none"> . Un Conseiller en séjour est formé à la Langue des Signes Française niveau B 1.3 (présence selon planning) . Les Conseillers en séjour suivent régulièrement, selon le programme proposé par la FROTSI, des journées de formations consacrées à l'accueil des personnes à besoins spécifiques, y compris en situation de handicap . Un plan annuel de formation est tenu à jour . Les Conseillers en séjour suivent les directives du manuel Qualité et appliquent les procédures Qualité (annexées en fin de document)

Conforme : oui non pas concerné

Si non, veuillez compléter le tableau ci-dessous (cadre réservé à la Direction de l'agence) :

Nature de la réalisation	Délais de la réalisation	Responsable de tâche	Validation à la réception	Date

Texte en vigueur	Date de création du registre	Date de mise à jour du registre	N° de version	Rédaction
Décret n°2017-431 du 28.03.2017 (JORF n°0076 du 30.03.17)	17.05.2017	11.08.2020	1	Bérangère Sabathe Resp. pôle Ingénierie








La règle	Application	Remarques / aménagements spécifiques :
Hauteur accessible des marchandises comprise entre 0.40 m et 1.30 m du sol		. Application des préconisations dans le cadre de la marque Tourisme et Handicap

Conforme : oui non pas concerné

Si non, veuillez compléter le tableau ci-dessous (cadre réservé à la Direction de l'agence):

Nature de la réalisation	Délais de la réalisation	Responsable de tâche	Validation à la réception	Date

Texte en vigueur	Date de création du registre	Date de mise à jour du registre	N° de version	Rédaction
Décret n°2017-431 du 28.03.2017 (JORF n°0076 du 30.03.17)	17.05.2017	11.08.2020	1	Bérangère Sabathe Resp. pôle Ingénierie

La règle	Application	Remarques / aménagements spécifiques :
WC accessible aux personnes en situation de handicap		. Toilettes RDC réservées aux personnes en situation de handicap, femmes enceintes et cas d'urgence
Rayon de giration dans ou devant les toilettes (diamètre 1.50 m), en dehors du débattement de la porte		. Travaux de rénovation réalisés en 2012 en collaboration avec la Mission Handicap Ville de Metz
Espace d'usage / transfert (0.80 m x 1.30 m), en dehors du débattement de la porte		. Travaux de rénovation réalisés en 2012 en collaboration avec la Mission Handicap Ville de Metz
Barre de maintien, hauteur comprise entre 0.80 m à 1.00 m		. Travaux de rénovation réalisés en 2012 en collaboration avec la Mission Handicap Ville de Metz
Axe de la lunette du WC distant entre 0.35 m à 0.40 m du mur latéral		. Travaux de rénovation réalisés en 2012 en collaboration avec la Mission Handicap Ville de Metz
Hauteur de cuvette entre 0.45 m et 0.50 m		. Travaux de rénovation réalisés en 2012 en collaboration avec la Mission Handicap Ville de Metz
Lave-mains adapté avec hauteur du plan ≤ 0.85 m et espace ou vide sous le lavabo		. Travaux de rénovation réalisés en 2012 en collaboration avec la Mission Handicap Ville de Metz

Conforme : oui non pas concerné

Si non, veuillez compléter le tableau ci-dessous (cadre réservé à la Direction de l'agence):

Nature de la réalisation	Délais de la réalisation	Responsable de tâche	Validation à la réception	Date

Texte en vigueur	Date de création du registre	Date de mise à jour du registre	N° de version	Rédaction
Décret n°2017-431 du 28.03.2017 (JORF n°0076 du 30.03.17)	17.05.2017	19.04.2020	1	Bérangère Sabathe Resp. pôle Ingénierie

3 Prestations proposées par l'agence Inspire Metz - Office de Tourisme

3.1 Les visites guidées

- De manière générale toutes les visites guidées organisées sur la ville de Metz sont accessibles, et selon l'accessibilité des lieux visités. L'agence Inspire Metz - Office de Tourisme recommande aux personnes en situation de handicap de venir accompagnées, car certains circuits nécessitent un peu d'aide.
- Les personnes en situations de handicap bénéficient d'un tarif réduit :
 - . 1/2 tarif sur les prestations visites guidées
 - . L'accompagnant est gratuit
- 2 fauteuils roulants sont mis à disposition gratuitement, en tant que de besoin, en échange du dépôt d'une pièce d'identité, le temps de prêt du fauteuil.

En situation de crise sanitaire les horaires et les conditions de réalisation peuvent être modifiés.

Texte en vigueur	Date de création du registre	Date de mise à jour du registre	N° de version	Rédaction
Décret n°2017-431 du 28.03.2017 (JORF n°0076 du 30.03.17)	17.05.2017	19.04.2020	1	Bérandère Sabathe Resp. pôle Ingénierie

3.2 Les visites guidées en joëlette

L'agence Inspire Metz - Office de Tourisme organise, en collaboration avec l'Association APF, des **visites guidées en joëlettes**, selon un programme de dates définies.

Sous réserve de confirmation, de mai à septembre - Programme sur demande.

Inscription préalable obligatoire au 03 87 39 00 00

Le nombre de joëlettes mis à disposition sera au maximum de 2 par visite guidée.

Les joëlettes sont conduites par les accompagnants bénévoles d'APF. Les joëlettes sont directement apportées par l'association APF, devant l'agence Inspire Metz - Office de Tourisme, situé 2 Place d'Armes - JF Blondel à Metz.

Tarif : 4 € par personne = tarif réduit personne en situation de handicap ou à mobilité réduite

Durée de la visite : 1h30 à 2h00

Le départ de chaque visite a lieu à 15h, devant l'agence Inspire Metz - Office de Tourisme place d'Armes - JF Blondel ou autre lieu précisé.

Fin de la visite : 16h30.

En situation de crise sanitaire les horaires et les conditions de réalisation peuvent être modifiés.

Texte en vigueur	Date de création du registre	Date de mise à jour du registre	N° de version	Rédaction
Décret n°2017-431 du 28.03.2017 (JORF n°0076 du 30.03.17)	17.05.2017	19.04.2020	1	Bérandère Sabathe Resp. pôle Ingénierie

3.3 Les visites guidées en Langue des Signes Française

L'Agence Inspire Metz - Office de Tourisme organise ponctuellement, des **visites guidées bilingue FR- Langue des Signes Française**, selon un programme de dates définies.

- Durée : 1h00 - 1h30
- Tarif : 8 € par personne et 4 € par personne tarif réduit pour personne en situation de handicap et son accompagnant
- Taille du groupe : 25 personnes maximum

Sous réserve de confirmation, de mai à septembre - Programme sur demande.

Inscription préalable obligatoire tourisme@inspire-metz.com

En situation de crise sanitaire les horaires et les conditions de réalisation peuvent être modifiés.

Texte en vigueur	Date de création du registre	Date de mise à jour du registre	N° de version	Rédaction
Décret n°2017-431 du 28.03.2017 (JORF n°0076 du 30.03.17)	17.05.2017	19.04.2020	1	Bérandère Sabathe Resp. pôle Ingénierie

3.4 Documentation dédiée et informations accessibles à tous

Le Guide Tourisme et Handicap* est consultable en ligne sur www.tourisme-metz.com et sur demande auprès d'un Conseiller en séjour dans sa version papier.

Le document en braille* présentant les principales richesses de Metz est laissé en libre distribution dans l'espace accueil.

L'abonnement Acceo permet aux personnes sourdes ou malentendantes d'entrer en contact avec un téléconseiller via un téléopérateur et **l'application Acceo langues** offre un service de vidéo-transcription en langue des signes.

Le **site Internet** www.tourisme-metz.com est équipé du **système Readspeaker** qui permet la vocalisation des documents texte. Il est conçu pour être utilisable, navigable et compréhensible par tout type d'internaute, quel que soit le logiciel utilisé : navigateurs de tout système d'exploitation, afficheur braille, logiciel de synthèse vocale.

10 **écrans plasmas** sont répartis dans l'espace accueil et diffusent des diaporamas tout en images, constituant un moyen pratique et efficace d'appréhender la ville avec ses monuments ainsi que les principales activités loisirs et culture de Metz et ses environs.

Remarque complémentaire :

Le **critère d'accessibilité** relatif à l'offre touristique (hébergement, restauration, loisirs, services pratiques, ...) renseigné dans la **base de données touristiques régionale SITLOR**, est définit comme suit : « **Accessible aux personnes à mobilité réduite** : **Oui** **Oui, partiellement/avec aide** **Non** ». Ces informations figurent dans les brochures et sur le site de l'agence Inspire Metz - Office de Tourisme. Les lieux détenteurs de la marque Tourisme et Handicap sont aussi référencés sur l'application mobile de séjour gratuite Metz Tour créée par l'agence Inspire Metz - Office de Tourisme.

*Voir ce document dans la rubrique « pièces administratives et techniques »

Texte en vigueur	Date de création du registre	Date de mise à jour du registre	N° de version	Rédaction
Décret n°2017-431 du 28.03.2017 (JORF n°0076 du 30.03.17)	17.05.2017	11.08.2020	1	Bérangère Sabathe Resp. pôle Ingénierie

4. Modalités de consultation du registre et de mise à jour

4.1 Modalités de consultation

Le registre d'accessibilité touristique est consultable sur place pendant les heures d'ouverture au public, et sur demande auprès d'un Conseiller en Séjour, au siège de Agence Inspire Metz, 2 place d'Armes - JF Blondel à Metz.

Il est téléchargeable sur www.tourisme-metz.com, rubrique « tourisme et handicap ».

4.2 Modalités de mise à jour

Le registre est mis à jour en temps réel et *a minima* une fois par an, lors de l'autoévaluation de l'ensemble des activités de l'agence Inspire Metz - Office de Tourisme, selon les règles éditées par NF Service.

L'assistant Qualité est chargé de la mise à jour du document et du suivi des aménagements préconisés en tant que de besoin.

Le cartouche ci-dessous, apposé en bas de chaque page, permet d'identifier :

- Le texte en vigueur
- La date de création et la date de mise à jour de la page
- Le numéro de version du document global
- Le(s) rédacteur(s)

Texte en vigueur	Date de création du registre	Date de mise à jour du registre	N° de version	Rédaction
Décret n°2017-431 du 28.03.2017 (JORF n°0076 du 30.03.17)	17.05.2017	11.08.2020	1	Bérange Sabathe Resp. pôle Ingénierie

5. Procédures en vigueur à l'agence Inspire Metz - Office de Tourisme

Chaque personne franchissant les portes de l'agence Inspire Metz - Office de Tourisme a des besoins qui lui sont propres. Les Conseillers en séjour adaptent leur comportement et appliquent les procédures adéquates, issues du système de management par la Qualité, représentant les règles et démarches à accomplir :

Le **Conseiller en séjour est identifié et identifiable**. Le visiteur connaît le nom du Conseiller, le poste occupé, les langues parlées :

→ Procédure n°59 « Port du badge »

Le Conseiller applique les **consignes d'accueil préconisées** :

→ Procédure n°10 « Formules de bienvenue et prise de congé »

→ Procédure n° 11 « Prise en considération de l'arrivée du client »

→ Procédure n°13 « Clientèles en situation de handicap »

Le matériel fait l'objet d'une **surveillance** et d'un **suivi** :

→ Procédure n°82 « Balise sonore »

→ Procédure n°94 « Mise à disposition d'un dictaphone »

Texte en vigueur	Date de création du registre	Date de mise à jour du registre	N° de version	Rédaction
Décret n°2017-431 du 28.03.2017 (JORF n°0076 du 30.03.17)	17.05.2017	19.04.2020	1	Bérandère Sabathe Resp. pôle Ingénierie

6. Pièces administratives et techniques

- ❶ Le décret n°2017-431 du 28.03.2017 (JORF n°0076 du 30.03.17)
- ❷ L'attestation d'accessibilité d'un ERP de 5^{ème} catégorie
- ❸ Le plan du RDC de l'Agence Inspire Metz
- ❹ Le certificat label Tourisme et Handicap
- ❺ La charte du labelisé Tourisme et Handicap
- ❻ Le certificat NF Services
- ❼ Les engagements liés au classement en catégorie I + ❸bis l'arrêté préfectoral
- ❽ Le guide Tourisme et Handicap
- ❾ Le guide en braille présentant les richesses culturelles de la ville tourisme
- ❿ à ❿ Les procédures internes en vigueur, citées p.23

Texte en vigueur	Date de création du registre	Date de mise à jour du registre	N° de version	Rédaction
Décret n°2017-431 du 28.03.2017 (JORF n°0076 du 30.03.17)	17.05.2017	19.04.2020	1	Bérangère Sabathe Resp. pôle Ingénierie