



COMMUNICATION WEB

Hébergement

Destiné aux prestataires
d'hébergement, ERP ou non ERP,
détenteurs de la marque d'Etat
Tourisme & Handicap,
ce document a pour objectif
de les aider à communiquer
sur leur site internet.





Tourisme &
Handicaps

Fiche Conseil Web



TOURISME & HANDICAP

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Sommaire

Introduction - page 1

Quelques conseils génériques permettant à votre site web d'être accessible à l'ensemble des utilisateurs...

- ce qu'il faut privilégier
- ce qu'il faut éviter

Hébergements ERP

Rappel des informations recherchées - pages 2 et 3

- Informations générales
- Informations sur la zone d'accueil
- Information sur les parties communes

Quelques exemples de réalisations - pages 4 à 7

- Camping "Les Saules" - 41 - Cheverny
- Hôtel Bambou - Martinique - Les Trois-Îlets
- Résidence "Les Océanes" - 85 - Les Sables d'Olonne

Hébergements non ERP (Meublés de tourisme, chambres d'hôtes...)

Rappel des informations recherchées - page 8 et 9

- Informations générales
- Informations sur la zone d'accueil
- Information sur les parties communes

Quelques exemples de réalisations - pages 10 à 13

- La chânaie du Roc - 24 - Saint-Léon-sur-Vézère
- Mon Savoureux Jardin - 49 - Challain-la-Potherie
- Les Logis de Simon - 17 - La Flotte-en-Ré

En qualité de structure touristique labellisée Tourisme et Handicap, votre public s'élargit... Il est donc important que votre site web soit accessible à l'ensemble des utilisateurs :

- **Aveugles et/ou malvoyants**
- **Sourds et/ou malentendants**
- **Personnes utilisatrices de fauteuils roulants, ou rencontrant des difficultés à marcher**
- **Porteurs d'une déficience psychique ou mentale**

La notion d'accessibilité doit donc être envisagée dès la création de votre site internet en figurant dans le cahier des charges.

Voici quelques conseils :

Privilégier :

- Mettre en évidence le logo de la Marque d'État Tourisme et Handicap dès la page d'accueil, en affichant clairement les pictogrammes obtenus;
- Utiliser des contrastes de couleurs (70% entre le support/fond et l'écriture);
- Définir une taille de texte (minimum 14) et une police bâton (par exemple : Arial, Calibri, Tahoma) ;
- Aligner les textes à gauche;
- Ecrire des textes simples, pas trop longs et synthétiques (listes à puces);
- Définir une ligne éditoriale en français courant (pas de mots compliqués ou de figures de styles);
- Agrémenter les textes de contenu visuel type photos, graphiques et schémas en les accompagnant d'une légende;
- Audiodécrire et/ou sous-titrer les vidéos;

Remarque :

dès lors que ces différents éléments visuels sont informatifs, ils doivent être accompagnés d'une alternative textuelle (appelée "texte de remplacement" sur les logiciels)

- Rendre les zones comportant des actions cliquables larges et visibles;
- Utiliser les couleurs pour créer des repères, en tenant compte des daltonismes
- Insérer des liens et des boutons avec un visuel (logo de Marque d'État Tourisme et Handicap) ou avec des titres descriptifs (« Accessibilité » et non pas « cliquez ici »);
- Décrire les informations concernant l'accessibilité par type de handicap en affichant le logo adéquat :



Auditif



Mental



Moteur



Visuel

- Créer une rubrique "Adresses utiles"

Eviter :

- Afficher l'information uniquement dans une image ou dans une vidéo;
 - Réaliser des contenus dynamiques (carrousel de photos, actualité...);
 - Imposer des temps limités à la consultation d'une information;
 - Réaliser des contenus demandant de nombreuses interactions ou demandes;
 - Mettre en place un captcha trop complexe ou avec des écritures à recopier;
 - Répartir le contenu sur toute la page sans ordonner;
 - Forcer l'utilisation de la souris pour accéder à l'information;
- idéalement : un maximum de 3 clics pour arriver à l'information souhaitée;
- Souligner, utiliser de l'italique ou des lettres capitales si ce n'est pas nécessaire;
 - Décrire les images, schémas et graphiques si l'objectif est uniquement décoratif.



Hébergement ERP

Auberges de jeunesse, campings, centres de vacances, gîtes de séjour, hôtels-restaurants, résidences de Tourisme et villages de vacances ou meublé de tourisme ayant une capacité d'accueil supérieure à 15 personnes

Sur votre site web, une personne en situation de handicap souhaitant préparer sa visite ou son séjour aura besoin des informations suivantes :

Informations générales

- Le personnel sensibilisé et/ou formé à l'accueil des personnes en situation de handicap.
- L'aide humaine personnalisée proposée à la demande
- Le numéro de téléphone et l'adresse courriel pour la réservation et les horaires d'ouverture.
- Les informations sur l'accès en transports en commun adaptés
- Les informations sur la situation de la (des) place(s) de parking adaptée(s) à proximité de l'entrée de l'établissement.
- Le plan du site et une visite virtuelle de l'établissement (document téléchargeable)
- La liste des prestations et services proposés sur place (restauration, bagagerie, piscine, jacuzzi, salle d'animation, salle de jeux... etc) et aussi : visite accompagnée le jour de l'arrivée.
- La présence d'une boucle magnétique ou autre système d'aide à l'audition à l'accueil
- Les outils adaptés mis à leur disposition : documentation en braille, caractères agrandis, Facile à Lire et à Comprendre, supports audio téléchargeables, loupe, dictaphone, etc...
- Le Wi-Fi disponible et gratuit (où ? à l'accueil, dans les chambres...)
- Photo du(des) propriétaire(s) des lieux et du personnel
- Les prestations accessibles aux alentours

et si possible :

- Une courte vidéo de présentation en Langue des Signes Française
- De témoignages de clients

Les chambres

- Le nombre de chambres adaptées et pour quel type de handicap
- La situation des chambres (la vue, l'étage)
- Visite virtuelle de la chambre et de la salle de bain
- Présentation du système d'ouverture de la porte principale et de celle des chambres (clé, carte... etc)
- La dimension des lits
- Le matériel adapté mis à disposition (télévision, sèche-cheveux, coffre, bureau...)
- Possibilité de disposer (ou de louer) du matériel (siège de douche, lève-personne, lit médicalisé... etc)

Les parties communes

- L'établissement dispose-t-il d'une cuisine commune adaptée ? si oui, à quel type de handicap ?
- L'établissement dispose-t-il d'une salle de restaurant, d'un bar, d'une salle de petit-déjeuner adaptés ?
- L'établissement dispose-t-il d'une piscine, d'un spa, d'un jacuzzi, d'une salle d'animation, d'une salle de jeux adaptés, etc... ?



Quelques exemples de réalisations...

Chacun ayant sa façon de présenter sa structure, les sites évoqués ci-dessous sont, certes, exemplaires... mais sûrement perfectibles !
Cependant, il nous a paru intéressant de nous en servir afin d'illustrer nos conseils.

A. Camping "Les Saules" - 41 - Cheverny

Trophée du Tourisme accessible 2019

(catégorie Grandes structures d'hébergement - parrainée par l'ANCV)

B. Hôtel Bambou - Martinique - Les Trois Ilets

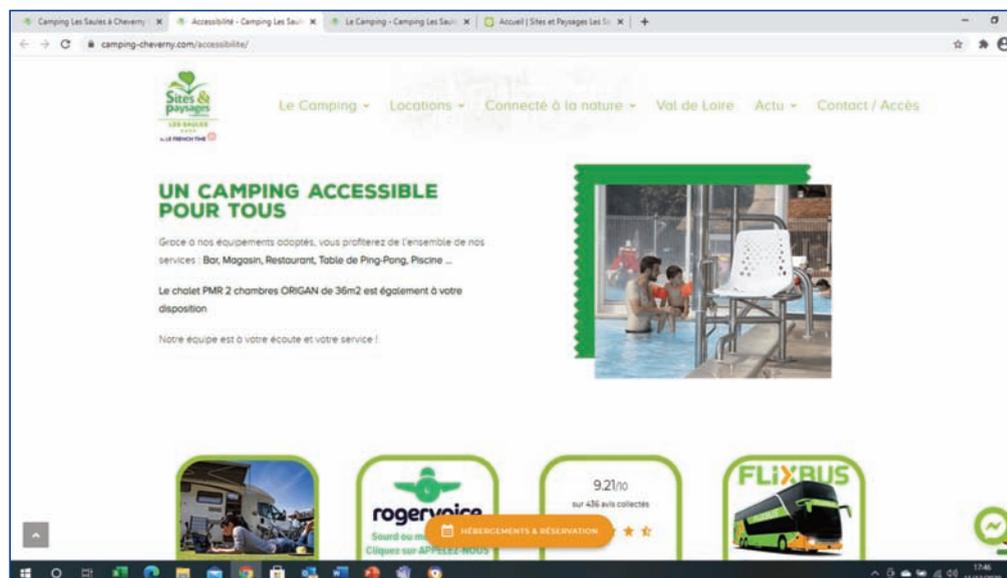
Coup de coeur des Trophées du Tourisme accessible 2016

C. Résidence "Les Océanes" - 85 - Les Sables d'Olonne

Trophée du Tourisme accessible 2020

(catégorie Grandes structures d'hébergement - parrainée par l'ANCV)

Site internet du camping "Les Saules"

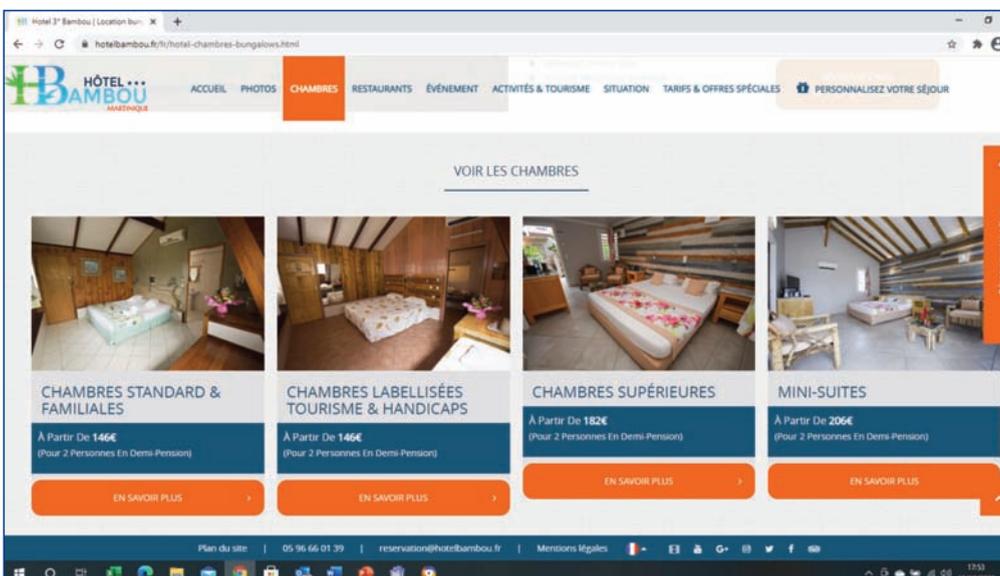
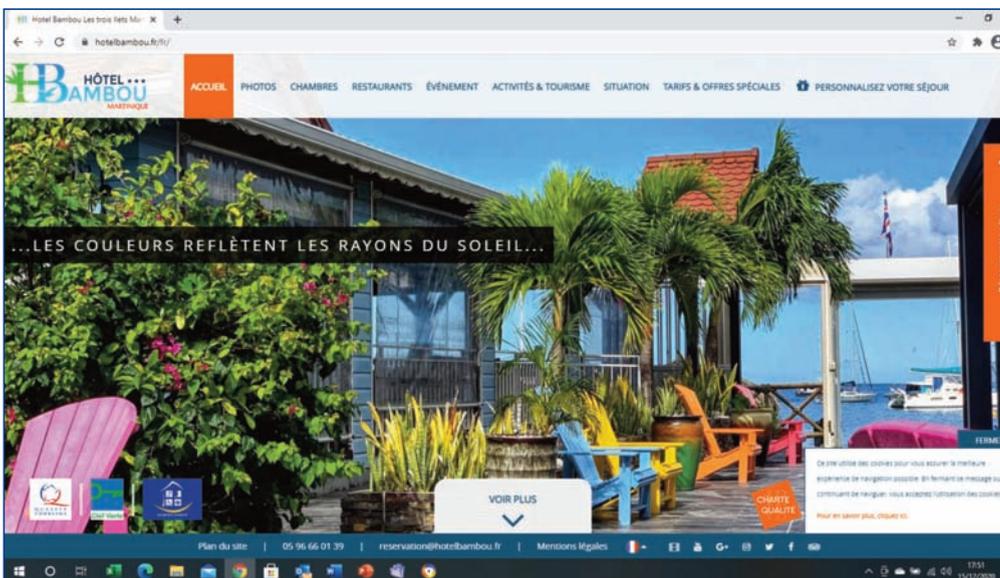


Quelques exemples de réalisations... (suite)

Site internet du camping "Les Saules" (suite)



Site internet de l'hôtel Bambou

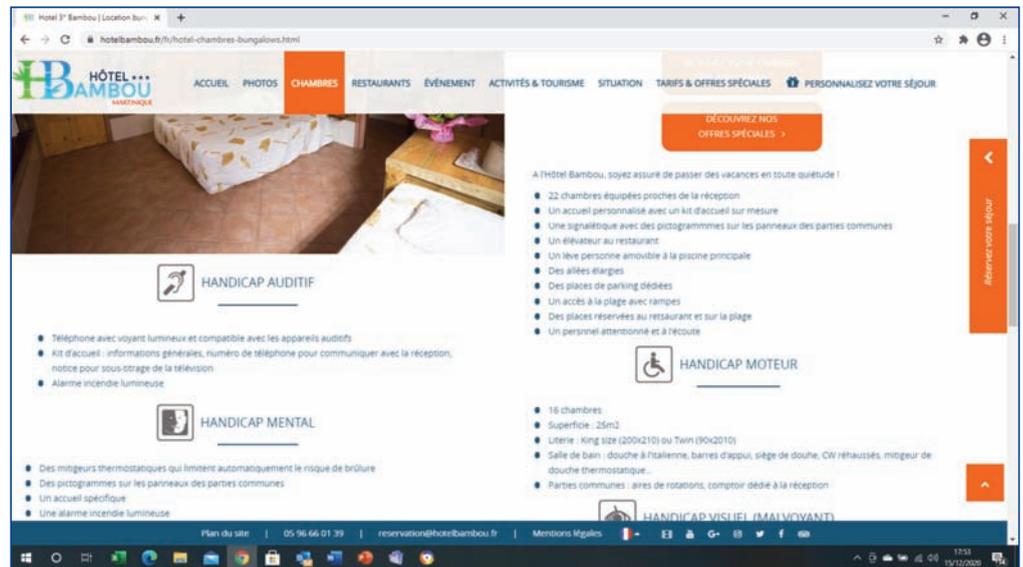


Fiche Conseil Web

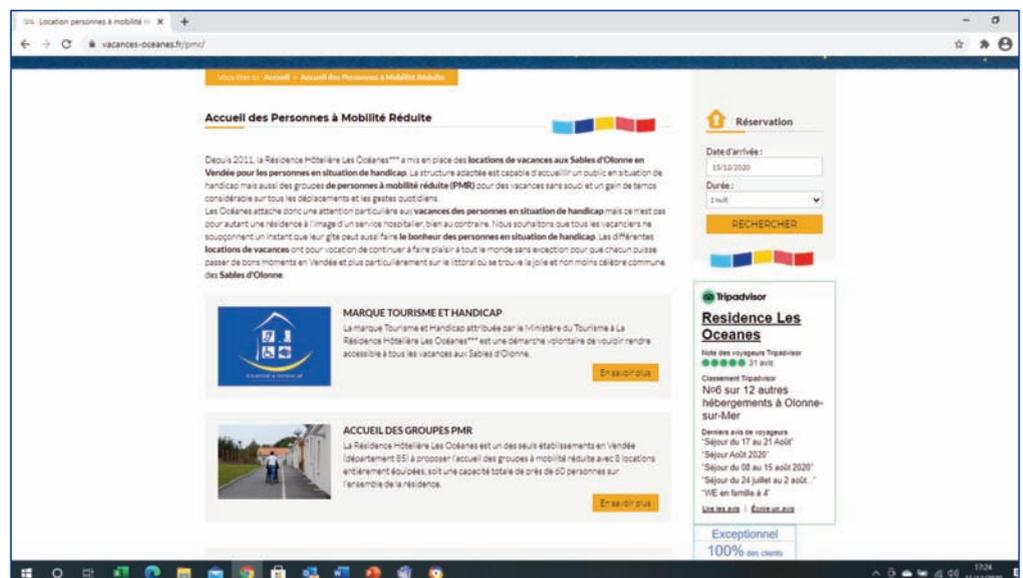
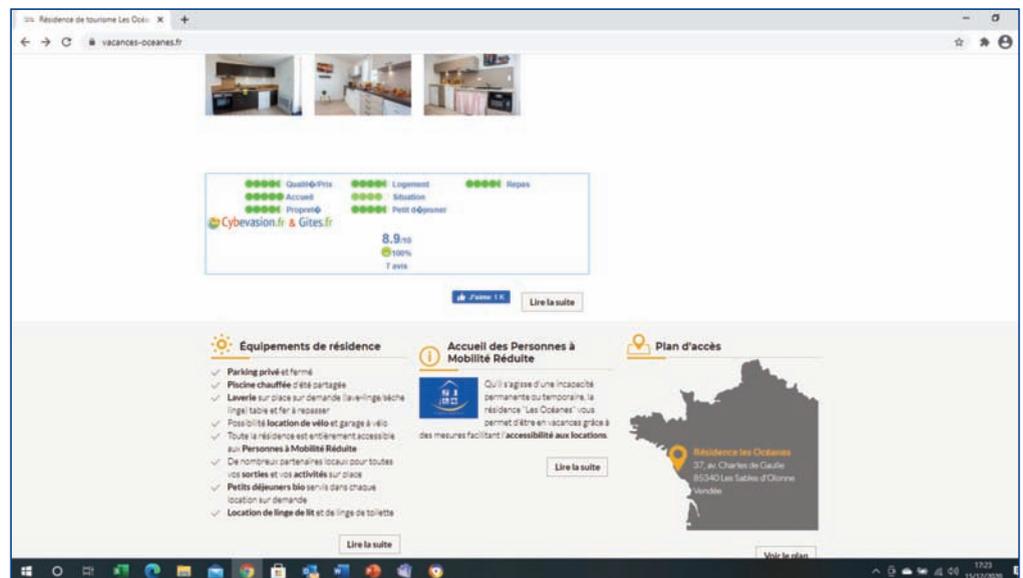


Quelques exemples de réalisations... (suite)

Site internet de l'hôtel Bamboü" (suite)



Site internet de la Résidence "Les Océanes"

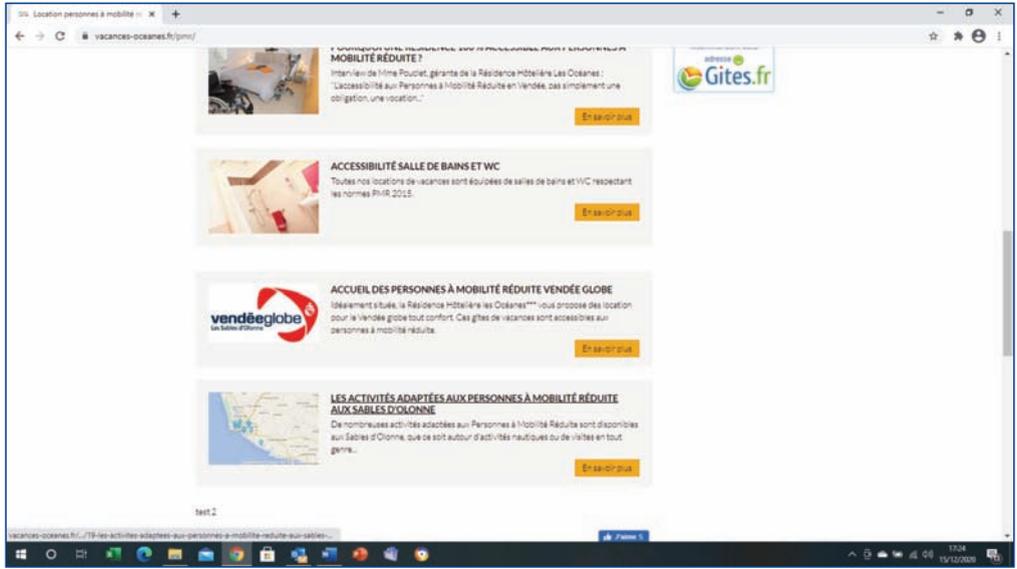


Quelques exemples de réalisations... (suite)



Tourisme & Handicaps

Site internet se la Résidence “Les Océanes” (suite)



Fiche Conseil Web



TOURISME & HANDICAP

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Hébergement non ERP

*Chambres d'hôtes, meublés de tourisme
ou hébergements insolites*

ayant une capacité d'accueil inférieure à 15 personnes

Sur votre site web, une personne en situation de handicap souhaitant préparer sa visite ou son séjour aura besoin des informations suivantes :

Informations générales

- Le personnel sensibilisé et/ou formé à l'accueil des personnes en situation de handicap.
- L'aide humaine personnalisée proposée à la demande
- Le numéro de téléphone et l'adresse courriel pour la réservation et les horaires d'ouverture.
- Les informations sur l'accès en transports en commun adaptés
- Les informations sur la situation de la (des) place(s) de parking adaptée(s) à proximité de l'entrée de l'établissement.
- Le plan du site et une visite virtuelle de l'établissement (document téléchargeable) ou des photos (salle commune, cuisine, chambre adaptée, sanitaires...)
- Le système d'ouverture de la porte d'entrée (clé ou carte)
- La liste des prestations et services proposés sur place (petit-déjeuner, repas)
- La liste des équipements sur place : piscine, jacuzzi, jeux... etc)
- Les outils adaptés mis à leur disposition : documentation en braille, caractères agrandis, Facile à Lire et à Comprendre, supports audio téléchargeables, loupe, dictaphone, etc...
- Le Wi-Fi disponible et gratuit (où ? à l'accueil, dans les chambres...)
- Photo du(des) propriétaire/hôte(s)
- Les prestations accessibles aux alentours

et si possible :

- Une courte vidéo de présentation en Langue des Signes Française
- Des témoignages de clients

Les hébergements

- Le nombre de chambres adaptées et pour quel type de handicap
- La situation des chambres
- Visite virtuelle de la chambre et de la salle de bain
- Présentation du système d'ouverture de la porte principale et de celle des chambres (clé, carte... etc)
- La dimension des lits
- Description et photos de la salle de bain et des toilettes
- Le matériel adapté mis à disposition (télévision, sèche-cheveux, coffre, bureau...)
- Possibilité de disposer (ou de louer) du matériel (siège de douche, lève-personne, lit médicalisé... etc)

Les parties communes

- L'établissement dispose-t-il d'une cuisine commune adaptée ?
si oui, à quel type de handicap ?
- L'établissement dispose-t-il de sanitaires communs adaptés ?
Si oui, de quel type de toilettes s'agit-il ? (standard, sèches...)
- L'établissement dispose-t-il d'équipements en libre service adaptés ?
si oui, lesquels (par exemple : machine à laver, sècheuse, lave-vaisselle, ...)
- L'établissement dispose-t-il d'une piscine et/ou d'un spa/jacuzzi adaptés ?
si oui quels sont les équipements et/ou les aides humaines mis à disposition ?



Quelques exemples de réalisations...

Chacun ayant sa façon de présenter sa structure, les sites évoqués ci-dessous sont, certes, exemplaires... mais sûrement perfectibles !
Cependant, il nous a paru intéressant de nous en servir afin d'illustrer nos conseils.

A. La Chênaie du Roc - 24 - Saint-Léon-sur-Vézère

Trophée du Tourisme accessible 2017
(catégorie Petites structures d'hébergement)

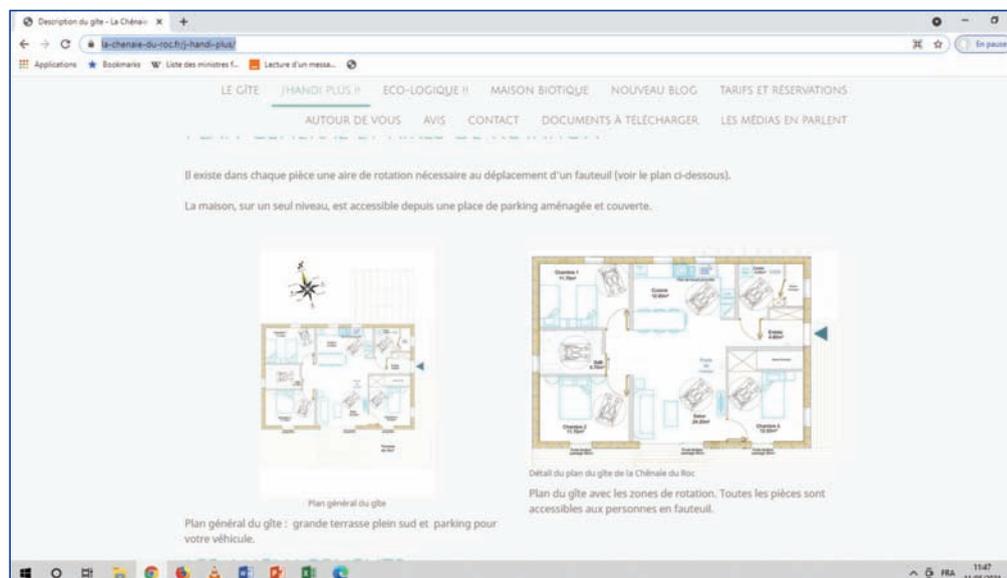
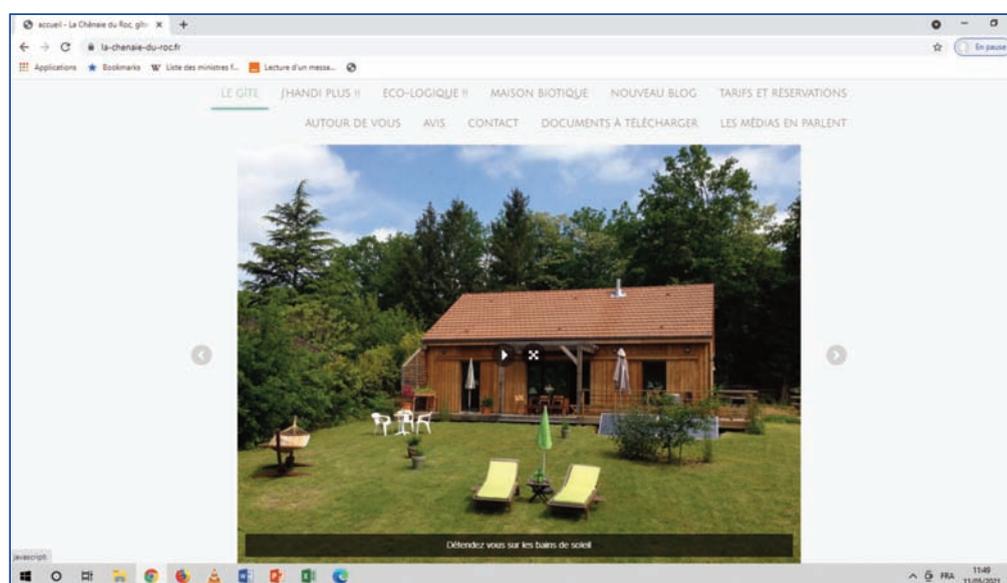
B. Mon Savoureux Jardin - 49 - Challain-la-Potherie

Nommé des Trophées du Tourisme accessible 2018 et 2019
(catégorie Petites structures d'hébergement)

C. Les Logis de Simon - 17 - La Flotte-en-Ré

Nommé des Trophées du Tourisme accessible 2020
(catégorie Petites structures d'hébergement)

Site internet de La Chênaie du Roc

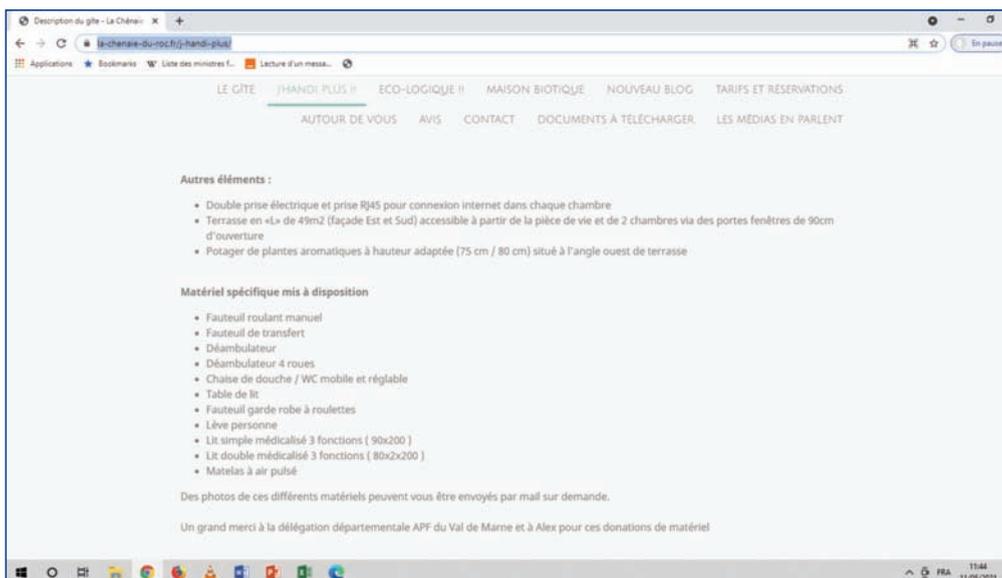
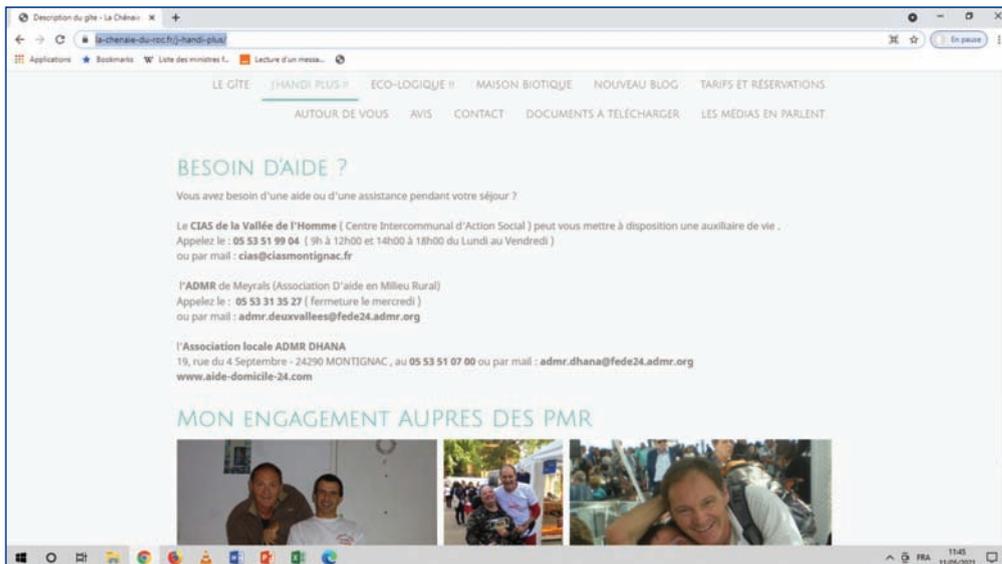


Quelques exemples de réalisations... (suite)

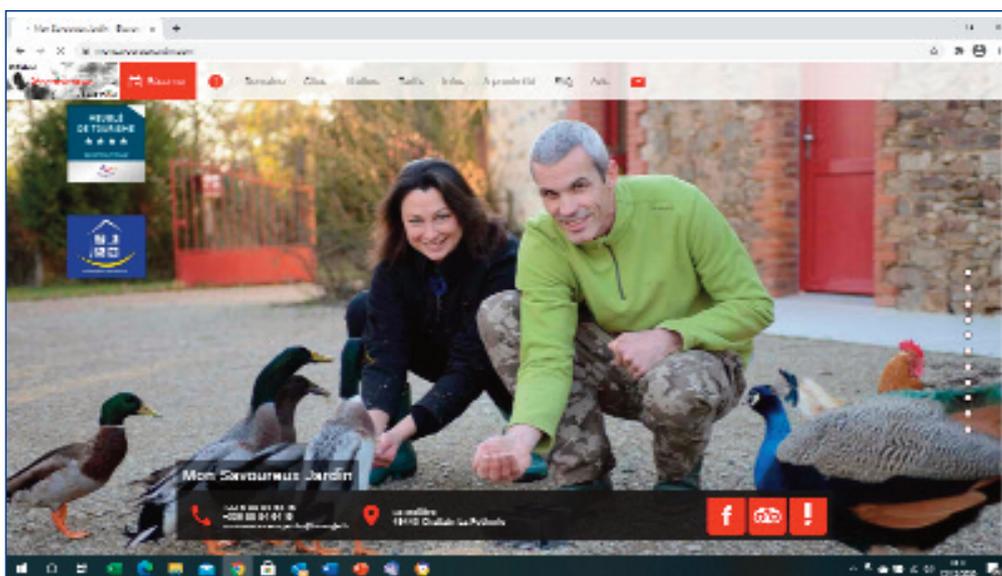


Fiche Conseil Web

Site internet de La Chênaie du Roc (suite)



Site internet de Mon Savoureux Jardin



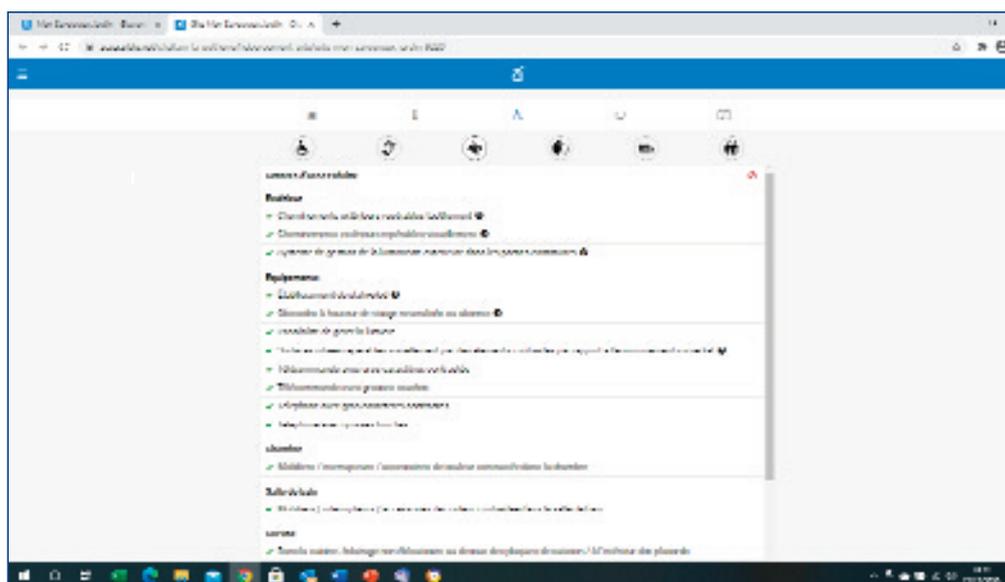
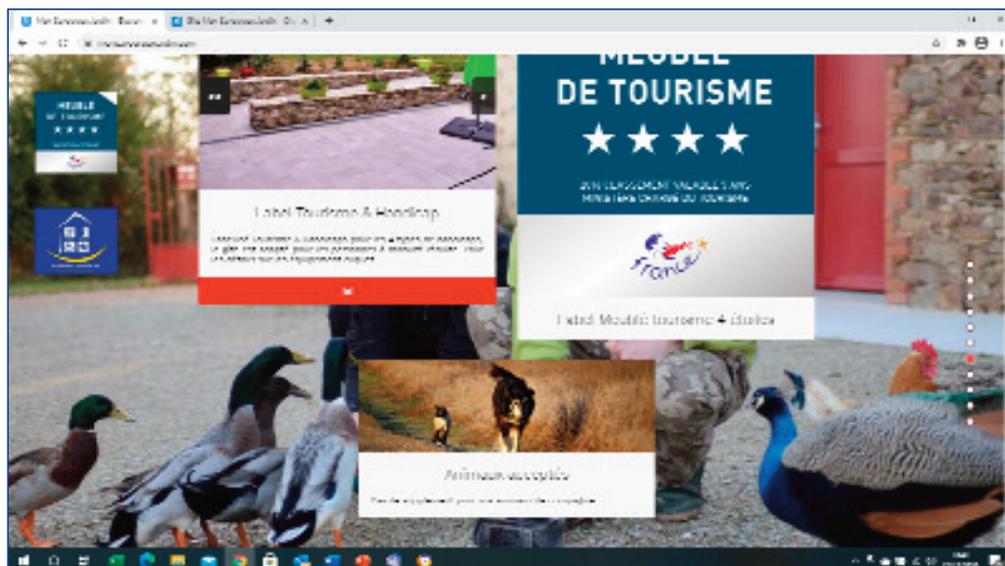


Fiche Conseil Web

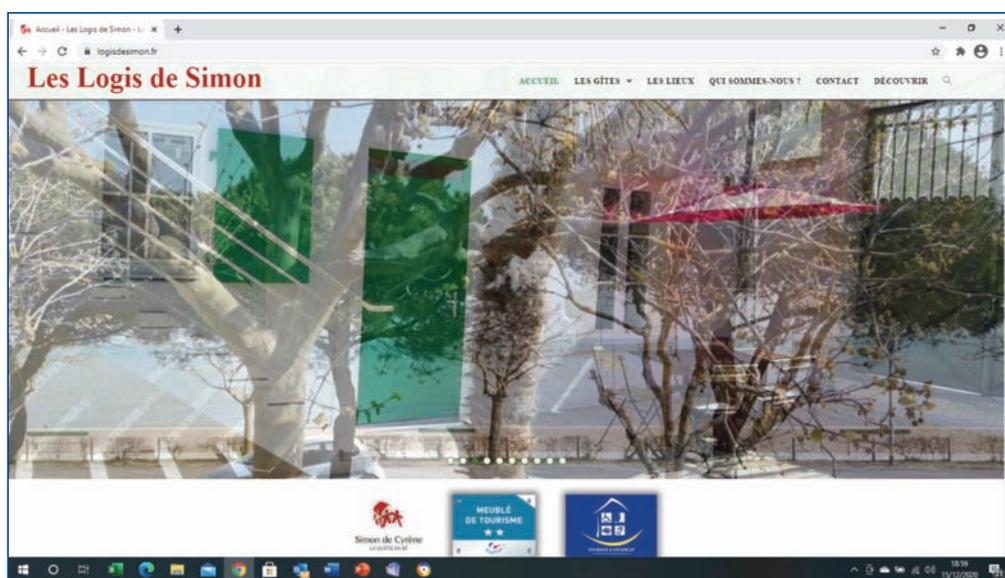


Quelques exemples de réalisations... (suite)

Site internet de Mon Savoureux Jardin (suite)



Site internet ds Logis de Simon

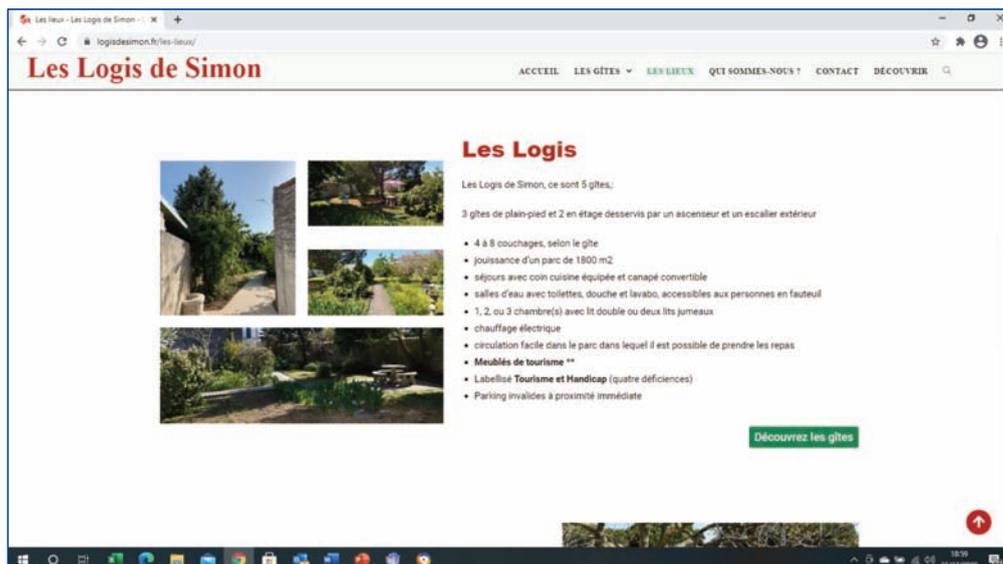


Site internet des Logis de Simon (suite)



Tourisme &
Handicaps

Fiche Conseil Web



ATH tient à remercier :

Pierre Boudot-Lamotte et Céline Coudouel d'avoir participé à la conception et la réalisation de ce document sous la responsabilité d'Annette Masson, Présidente de l'Association.

