

CONSEILS POUR L'AMENAGEMENT D'UN OFFICE DE TOURISME DURABLE



*Et si on faisait autrement...
Naturellement !*



L'Union Départementale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative, dans le cadre de son plan d'action pluriannuel à l'horizon 2013, s'est fixée comme objectif, en complément de sa Démarche Qualité de service, d'étendre ses engagements aux logiques éco citoyennes et durables. Cette réflexion a pu se faire avec le concours d'un comité technique composé de professionnels des OT-SI du Nord assisté de «François-Tourisme-Consultants». Ce guide fait partie des engagements issus de l'agenda 21 des OT-SI du Nord.



L'Office de Tourisme «modèle» vu par «Resot Alsace»

SOMMAIRE

Editorial *page 3*

AVANT - PROPOS :
Réglementation générale et procédures à effectuer pour des travaux d'aménagement dans un Office de Tourisme *page 4*

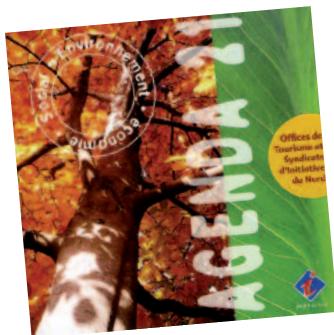
1^{ère} partie : Un espace de qualité qui suscite l'envie de consommer le Territoire *page 6*
Le merchandising et son application en Office de Tourisme
Les outils numériques

2^{ème} partie : Un espace accessible à tous *page 12*
Rappel réglementaire
Une démarche de mise en accessibilité
Les aménagements à prévoir
Le label Tourisme & Handicap

3^{ème} partie : Un espace et son aménagement en phase avec l'environnement *page 20*
L'éco-aménagement
Les principaux postes concernés

4^{ème} partie : Un espace de travail agréable à vivre *page 28*
L'ergonomie des espaces
Les aménagements à mettre en place

5^{ème} partie : L'aménagement d'un Office de Tourisme : Référentiel «Qualité Tourisme» et nouveaux critères de classement *page 32*



Le présent guide est destiné à vous accompagner pour améliorer la qualité dans chacune des structures de notre réseau.

La QUALITE est le maître-mot de notre action. On peut la décliner de deux manières :

- la qualité externe est destinée à fournir à nos interlocuteurs (visiteurs, clients, partenaires...) des services et des produits qui correspondent à leurs attentes, à les fidéliser, à améliorer notre visibilité dans l'activité touristique de notre territoire ;
- la qualité interne vise à améliorer le fonctionnement de nos Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative (OTSI), avec pour bénéficiaire toute l'organisation - direction et personnels – et sa participation volontaire et active (démarche participative).

Le tout s'inscrit dans un usage maîtrisé des ressources disponibles.

La qualité se double du besoin de penser et d'intégrer le **DEVELOPPEMENT DURABLE**. Celui-ci est une dimension du développement économique. Son ambition est de concilier le progrès - économique, social, culturel - et la préservation de l'environnement, considéré comme un patrimoine à transmettre aux générations futures.

Pour nous – OTSI -, il s'agit de développer notre activité en tenant compte de ses impacts à court, moyen et long terme, à la fois sur l'environnement, les conditions sociales et l'éthique.

Les OTSI du NORD - sous l'animation de l'UDOTSI – se sont engagés dans ce processus en adoptant un **AGENDA 21**. Cet AGENDA structure des engagements qui sont le prolongement et l'élargissement de la «**QUALITE DE SERVICE**» inscrite dans la «**DEMARCHE QUALITE**» telle qu'elle est déployée par l'UDOTSI depuis l'année 2000.

C'est un projet complet qui permet aux OTSI d'engager une démarche de progrès en intégrant le développement durable. C'est ainsi que les OTSI du futur seront durables.

Ce projet décline une série d'objectifs fixés et illustrés dans un référentiel éco-citoyen qui concerne toutes les missions des OTSI. Il appartient à chaque OTSI d'inscrire sa volonté et son rythme de progrès dans cette démarche d'amélioration continue.

Après une période de sensibilisation et d'adhésion des OTSI, l'UDOTSI a mis au point un parcours initiatique managérial à destination des dirigeants et tout un volet de formations spécifiques – « à la carte » - à destination des personnels. En même temps, le réseau réfléchissait à la définition des « bons gestes » dans le cadre d'« éco-événements » qui reprennent les préconisations de l'AGENDA 21, avec édition de fiches techniques et de guides.

Puis il a fallu sensibiliser nos visiteurs et les acteurs locaux du tourisme. C'est ainsi que durant la saison estivale l'UDOTSI organise les «Mercredis de l'envi...», journées hebdomadaires spécifiques qui regroupent, sur le territoire de chaque OTSI participant, tous les événements et manifestations liés au développement durable.

Le présent guide s'inscrit dans la continuité et l'accomplissement de cette démarche qui est d'abord méthodologique et didactique.

Pour le profit de tous et de chacun.

Jean Claude MARQUIS
Président de l'UDOTSI du Nord





Réglementation applicable pour l'aménagement d'un Office de Tourisme

Il est acquis que les bâtiments de l'Office de Tourisme sont très rarement des bâtiments appartenant à l'OT lui-même, ils appartiennent souvent à la collectivité locale, commune ou intercommunalité. Il nous semble néanmoins important, pour être complet dans nos propos, de rappeler les règles à respecter lorsqu'on envisage des modifications sur et dans le bâtiment.

Cadre réglementaire : Qu'est-ce qu'un Office de Tourisme ?

Selon le code de la construction et de l'habitation, art R123-2, sont désignés comme Etablissements Recevant du Public (ERP) les lieux publics ou privés accueillant des clients ou des utilisateurs autres que les employés.

Il existe 5 catégories d'ERP, qui dépendent de l'effectif du public pouvant être accueilli simultanément :

De par leur taille et leur mode de fonctionnement la majorité des Offices de Tourisme sont considérés comme ERP de 5^{ème} catégorie.

Nous garderons cette définition «réglementaire» d'un Office de Tourisme tout au long de ce guide.

Néanmoins, il faut savoir que la réglementation présentée dans ce document se réfère aux ERP en général, et pas aux Offices de Tourisme en particulier.

Quelles procédures effectuer pour des travaux d'aménagement dans un Office de Tourisme ?

Les travaux qui conduisent à la création, l'aménagement ou la modification d'un Office de Tourisme (en tant qu'ERP) ne peuvent être exécutés qu'après autorisation de travaux délivrée par l'autorité administrative. Ceci afin de vérifier notamment la conformité des travaux aux règles d'accessibilité des locaux aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR) et aux règles de sécurité incendie. Selon le type de travaux et leur importance, différentes procédures sont à considérer :

Cas 1 : Simple demande d'autorisation de travaux, au titre du Code de la Construction et de l'Habitation, pour des travaux d'aménagements légers ;

Cas 2 : Demande d'autorisation et Déclaration préalable, au titre du Code de l'Urbanisme, pour les travaux un peu plus importants ;

Cas 3 : Permis de construire, au titre du Code de l'Urbanisme, pour les travaux les plus importants (le permis de construire tenant lieu alors d'autorisation de travaux).

Les différentes catégories d'Etablissements Recevant du Public (ERP)

- 1^{ère} catégorie :**
effectif supérieur à 1 500 personnes
- 2^{ème} catégorie :**
effectif compris entre 701 et 1500 personnes
- 3^{ème} catégorie :**
effectif compris entre 301 et 700 personnes
- 4^{ème} catégorie :**
effectif inférieur ou égal à 300 personnes
- 5^{ème} catégorie :**
établissements dans lesquels l'effectif du public n'atteint pas le chiffre minimum fixé par le règlement de sécurité pour chaque type d'exploitation.



Exemple de formulaire type

Cas 1 : Demande d'autorisation de travaux

Travaux concernés

- Modification interne d'une surface de vente
- Rénovation intérieure (déplacement de cloisons internes, action sur les faux plafonds, ...)
- Travaux sur les installations techniques (réseau électrique, sécurité anti-incendie, ...)

Procédure

Le dossier d'autorisation de travaux doit être déposé en mairie par le demandeur (propriétaire des locaux, mandataires ou personnes autorisées par eux à effectuer les travaux). Le dossier comporte un formulaire type et des pièces complémentaires mettant en avant la conformité du projet aux règles d'accessibilité pour tous et aux règles de sécurité incendie.

C'est la mairie qui instruit le dossier (délai de 5 mois à partir du dépôt du dossier complet). La mairie transmet le dossier aux différentes commissions compétentes (sur l'accessibilité et la sécurité incendie) qui donnent un avis.

Si les avis sont favorables, la mairie accorde l'autorisation de travaux au nom de l'Etat (l'autorisation de travaux étant tacite si aucune notification de décision n'est formulée par la mairie dans le délai des 5 mois).

Attention, en cas de demande de dérogation, notamment au regard de la mise en accessibilité des locaux aux Personnes à Mobilité Réduite, c'est le préfet qui statuera sur la base de la demande d'autorisation de travaux. A défaut de réponse, la dérogation est réputée refusée.

Cas 2 : Demande d'autorisation de travaux et Déclaration préalable

Travaux concernés

- Construction de nouvelles surfaces hors œuvre brute (SHOB*) de moins de 20 m²
- Transformation de SHOB* en SHON** sans changement de destination (aménagement de combles, de sous sols, ...)
- Toutes modifications de l'aspect extérieur du bâtiment non soumises à un permis de construire (ravalement de façade, modifications ou remplacement des portes ou fenêtres extérieures, ...)

Procédure

La déclaration préalable est déposée en mairie avant transmission au service instructeur. Le service instructeur prépare ensuite une proposition de décision au maire, qui doit ensuite la signer et la retourner au demandeur dans un délai de 1 mois (si pas de décision prise le dossier devient tacite).

Attention, faire une déclaration préalable ne suffit pas, le demandeur doit également en parallèle effectuer une demande d'autorisation de travaux (voir Cas 1, il faut donc prévoir un délai de 5 mois). Il est préférable d'effectuer le dépôt des 2 dossiers en même temps.

Cas 3 : Permis de construire

Travaux concernés

- Construction de nouvelles surfaces hors œuvre brute (SHOB) de plus de 20 m².
- Travaux ayant pour effet de modifier le volume du bâtiment.
- Travaux ayant pour effet de percer ou d'agrandir une ouverture extérieure (création de nouvelles portes ou fenêtres, ...).

Procédure

Le délai d'instruction du Permis de construire est de 6 mois. Le Permis de construire est déposé en mairie avant transmission au service instructeur (mairies ou services déconcentrés de l'Etat). Le service instructeur va ensuite transmettre un exemplaire du Permis de construire aux différentes commissions compétentes (sur l'accessibilité et la sécurité incendie) qui donnent un avis. Enfin le service instructeur va préparer une proposition de décision au maire qui accordera ou non le Permis de construire.

En cas de demande de dérogation, notamment au regard de la mise en accessibilité des locaux aux PMR, c'est le préfet qui statuera sur la base du Permis de construire. A défaut de réponse la dérogation est réputée refusée.

* SHOB :

La surface de plancher Hors Oeuvre Brute (SHOB.) d'une construction est égale à la somme des surfaces de plancher de chaque niveau de la construction.

** SHON : égale à la SHOB. Après déduction :

a) des surfaces de plancher hors oeuvre des combles et des sous-sols non aménagés pour l'habitation ou pour des activités à caractère professionnel, artisanal, industriel ou commercial.

b) des surfaces de plancher hors oeuvre des toitures-terrasses, des balcons, des loggias, ainsi que des surfaces non closes situées au rez-de-chaussée.

c) des surfaces de plancher hors oeuvre des bâtiments ou des parties de bâtiments aménagées en vue du stationnement des véhicules.

Article R112-2 du Code de l'urbanisme

Pour toute précision, les services instructeurs de vos mairies ou intercommunalités sont garants des procédures à suivre sur vos territoires. Les contacter au préalable est le meilleur moyen de respecter la bonne démarche.

SOURCES / POUR ALLER PLUS LOIN :

• Circulaire interministérielle n°DGUHC 2007-53 du 30 novembre 2007 relative à l'accessibilité des ERP, des IOP et des bâtiments d'habitation

• Code de l'urbanisme : Article R425-15
• Code de la Construction et de l'habitation : Article L111-7 et suivants ; Article L123-1 et L123-2 et suivants



La «Ligne de désir»

En termes d'aménagement des espaces, il convient également de prendre en compte «la ligne de désir». Une ligne de désir est une zone, un chemin dont le tracé se repère par une certaine érosion suite au passage répété de piétons, cyclistes, animaux....

Cette ligne de désir vous donne un tracé logique de déplacement, de déambulation qu'il faut donc prendre en compte dans l'aménagement de vos espaces. Il s'agit souvent du cheminement le plus court, le plus naturel pour accéder à un lieu, à une activité. Il faut donc étudier ce chemin logique pour le faciliter et pour en éliminer les éventuels obstacles.



«Un espace de qualité qui suscite l'envie de consommer le territoire»

L'Office de Tourisme durable doit être organisé pour développer les retombées économiques locales, sur les produits, les prestations proposées et donc sur le territoire qu'il promeut. Le développement touristique du territoire passe par là. L'économie doit être un levier pour la prise en compte des questions environnementales et sociales.

Qualité de vie offerte aux touristes, redistribution et implication dans la vie et l'économie locale sont autant d'objectifs du Développement Durable, formulés par l'Organisation Mondiale du Tourisme, qui rendent la question fondamentale.

Aménager son Office en ce sens peut se faire grâce à quelques principes habituellement liés aux commerces et à la grande distribution, mais qui, s'ils sont adaptés à la logique d'un Office de Tourisme, peuvent s'avérer très pertinents.

Comportement type d'un visiteur dans l'Office de Tourisme

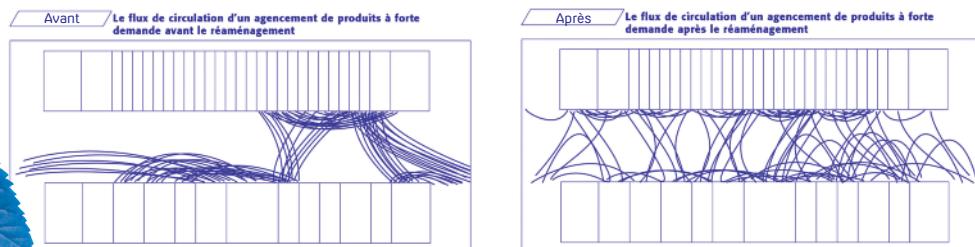
Les visiteurs d'un Office de Tourisme adoptent souvent un comportement type dans leurs déplacements au sein des bureaux d'accueil. Par définition, ce comportement type ne peut être représentatif de l'ensemble des visiteurs, néanmoins quelques grands principes sont intéressants à prendre en compte :

- Quand il a le choix, en entrant dans l'OT, le visiteur regarde et se dirige généralement à droite,
- Le visiteur longe les murs, il n'aime pas se trouver au milieu de l'espace,
- Le visiteur n'aime pas les étranglements dans les allées ni les obstacles pouvant le détourner de son chemin,
- Le visiteur évite systématiquement les coins,
- Devant un rayonnage, le visiteur a tendance à se diriger de la droite vers la gauche,
- Le visiteur ne revient généralement pas sur ses pas,
- Le visiteur apprécie lorsque chaque univers, chaque zone est clairement démarquée.

Du fait de ces comportements types, certains endroits des Offices reçoivent une circulation dense et doivent donc être pris en compte spécifiquement :

- les zones d'attractions murales ;
- les emplacements stratégiques dans les rayonnages.

Par exemple : 2 graphiques des flux de circulation avant et après un réaménagement



Les principes du merchandising dans l'espace d'accueil

Même si la «vente» ne fait pas partie des missions «obligatoires» d'un Office de Tourisme (Code du Tourisme), l'application des principes du merchandising dans l'aménagement de la structure peut favoriser l'attractivité de l'espace d'accueil.

Les objectifs du merchandising passent par :

- l'aménagement de l'Office de Tourisme en appliquant les techniques de présentation et de circulation nécessaire à un lieu d'accueil et d'information ;
- la diffusion d'une image cohérente avec le public accueilli et les services mis à disposition ;
- l'amélioration de la rentabilité des produits touristiques vendus en agissant sur le lieu de vente.

La bonne application du merchandising passe également par la prise en compte de la règle des 5 B : le Bon produit, au Bon endroit, en Bonne quantité, au Bon moment, avec la Bonne information.

L'espace d'accueil



La circulation libre

Elle consiste à ne pas créer de cheminements pré-établis dans l'espace d'accueil. La disposition des éléments du mobilier sera proposée de telle sorte que le visiteur ne soit pas obligé de suivre un itinéraire précis.

L'aménagement en boucle

L'aménagement en boucle consiste à aménager l'espace de telle sorte que le tracé de visite ait un point de départ identique au point d'arrivée.



Attention, le visiteur n'aime pas avoir l'impression d'être dirigé dans son cheminement ; il faudra alors trouver le juste milieu, entre une impression générale de visite libre et un parcours privilégié.

Faire vivre son Office

L'Office de Tourisme doit être «vivant», évolutif et adapté à la période :

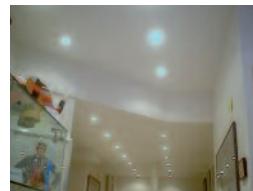
- les présentoirs sont à changer le plus régulièrement possible.
- la vitrine est à changer tous les 15 jours (voire un mois) selon le thème (les événementiels, ...).
- le dynamisme de l'OT-SI peut suivre l'actualité et le calendrier avec les couleurs et les matières des objets de décoration.
- les offres promotionnelles sont à mettre en avant, à l'entrée de l'OT-SI et à changer régulièrement.

Les couleurs

Que ce soit dans la vitrine ou dans l'espace d'accueil, les couleurs ont une grande importance. Le choix de celles-ci, leur association, sont des éléments à prendre en compte dans l'aménagement des espaces.

L'éclairage

Dans un OT-SI, l'éclairage est important : pour la qualité de l'accueil, le confort de travail pour le personnel, pour « l'indépendance » des personnes handicapées ainsi que pour la valorisation des locaux.



La règle des 5 B

Le Bon produit :

c'est la mise en vente d'une proposition assez large et variée de produits pour que le client ait le choix entre plusieurs qualités et différents prix. Le produit doit avoir une bonne image, séduire le client par son originalité, par l'harmonie dans ses couleurs, avec un bon éclairage pour le mettre en valeur.

Au Bon endroit :

aménager l'espace selon les besoins des clients, en créant un univers de consommation tout en respectant les limites des univers des différents produits.

En Bonne quantité :

un bon produit ne doit pas être en rupture afin de satisfaire tous les clients ; cela permet d'entretenir une bonne image de l'OT. Pour éviter ce cas de figure, faire approximativement une estimation du nombre de clients pouvant être intéressés est le meilleur moyen (une étude de la ventilation et de la diffusion des documents édités doit être faite avant l'édition).

Au Bon moment :

le produit doit être mis en valeur au bon moment, à la bonne période en fonction de l'actualité et du calendrier, tout en valorisant les segments basiques.

La Bonne information :

les informations sur le produit doivent être complètes.



Le langage des couleurs...

- Les couleurs chaudes : rouge, orange, jaune et rose. Ce sont des couleurs vives et stimulantes, associées au feu et au soleil. Elles diffusent une impression de chaleur tout en délimitant et resserrant les pièces, ce qui les rend plus accueillantes. Les couleurs chaudes permettent d'attirer l'attention ainsi que le regard mais leur abondance risque de créer une impression de désordre. Elles sont à utiliser en contraste avec les couleurs froides.
- Les couleurs froides : le vert, le bleu et le violet. Elles sont apaisantes et relaxantes. Ces couleurs agrandissent les pièces et donnent l'impression que les plafonds sont plus hauts.
- Les couleurs neutres : noir, gris, beige et blanc. Elles peuvent être chaudes ou froides. Elles évoquent l'indépendance et la protection de l'intimité. Elles créent des effets de lumières et mettent en avant la décoration.

Au niveau de la vitrine, l'éclairage doit servir l'attractivité, afin d'attirer le regard des clients sur son contenu. Il permet également de mettre en avant les produits proposés.

L'éclairage doit pouvoir changer durant la journée (éclairer davantage le matin et le soir qu'en milieu de journée) et être évolutif selon les saisons.

A l'intérieur, l'éclairage doit être uniforme et couvrir les moindres recoins de la pièce d'accueil car les visiteurs évitent systématiquement les endroits plus sombres.

Beaucoup de magasins laissent leurs vitrines (et même parfois les espaces intérieurs) sous veilleuses la nuit. Même si on peut penser que cela contribue à l'attractivité des espaces nous ne préconisons pas ce principe : **La consommation d'énergie de la structure s'en trouve forcément impactée, cette idée étant clairement à l'opposé des objectifs de développement durable inscrits dans ce document.** Il faudra de toute façon préconiser un éclairage économisant l'énergie.

« Il ne s'agit pas d'inonder l'Office de lumière. Il s'agit de s'assurer que la lumière soit disponible en quantité et qualité suffisantes, à l'endroit où elle est nécessaire et au moment où l'on en a besoin. »

La boutique



Implantation des produits

La hauteur d'implantation des produits va jouer un rôle sur leur attractivité. Il faut privilégier une implantation à hauteur des yeux.

Attention, des produits à destination spécifique d'un public enfant seront donc à positionner plus bas.

Quelques repères chiffrés :

- Au-dessus de la tête (1.80m) : très mauvaise implantation.
 - Au niveau des yeux (1.50m) : **la meilleure implantation.**
 - Au niveau des mains (1.20m) : bonne implantation.
 - Sous les genoux : (0.60m) : moins bonne implantation.
- Exposer les produits par univers thématiques.
 - Indiquer les prix de vente des produits sur des étiquettes de même format, avec une police et des couleurs homogènes.
 - Utiliser l'espace boutique pour valoriser les produits du territoire de l'OT.
 - Opter pour la simplicité, aérer l'espace (éviter d'avoir un grand nombre d'articles entassés).
 - Facturer correctement les articles vendus.

Etiquetage

Quasiment tous les prix sont aujourd'hui librement déterminés par les professionnels, mais l'affichage de ceux-ci est obligatoire, afin de permettre au client de faire jouer la concurrence.

Les prix doivent être visibles et lisibles, exprimés en euros et toutes taxes comprises. Le consommateur doit être en mesure de connaître le prix qu'il aura à payer sans être obligé de le demander. Le prix peut être indiqué sur le produit lui-même au moyen d'une étiquette ou sur un écriteau placé à proximité directe.



La vitrine est le premier élément que voit le visiteur de l'OT, avant même d'en franchir les portes. La vitrine doit contribuer à lui donner envie d'y entrer par la suite et doit être en phase avec l'univers proposé dans l'espace d'accueil. Sa mise en valeur revêt donc une grande importance.

Architecture de la vitrine

Il existe plusieurs sortes de vitrines. Le fond peut être ouvert, le client se trouve donc déjà dans l'Office en la contemplant. Il peut être semi-ouvert, ce qui permet de laisser la lumière pénétrer dans l'OT tout en cloisonnant les espaces. Il peut être également fermé, idéal pour des mises en scènes plus élaborées où le regard n'est pas perturbé par la vision de l'Office en arrière-plan.



La règle du triangle

- La partie haute du décor est le point de force qui permet de capter l'attention du client.

- Le regard du client se pose d'abord sur le centre de la vitrine puis sur la droite.

Conseils pour des vitrines réussies

- Aborder des thèmes traditionnels tout en y ajoutant une pointe d'originalité.
- Apporter de la couleur tout en les harmonisant (pas plus de 3 couleurs différentes dans la vitrine).
- Jouer avec l'éclairage, mettre des spots éclairant les produits (pas trop... et à économie d'énergie).
- Veiller à ne pas surcharger la vitrine en décor, au risque de détourner le client de l'acte d'achat car il ne remarquera pas le produit que vous souhaitez mettre en valeur.
- Eviter l'accumulation d'affichettes sur les vitrines, qui la rendent disgracieuse, privilégier une gestion de ces supports d'informations dans un classeur ou un présentoir spécifique (scanner les affiches et les faire défiler sur un écran par exemple).
- Privilégier des matériaux durables (récupérables) et faciles d'utilisation.
- Jouer sur la hauteur et la profondeur d'implantation des produits ou décors.
- Veiller à la cohérence de la vitrine avec l'intérieur de l'Office, un trop grand décalage pourrait décevoir le visiteur.
- Penser à garder la vitrine propre ; son nettoyage doit se faire régulièrement.

Le changement de décor de la vitrine doit être régulier et devrait dans l'idéal se faire tous les 15 jours (1 mois maximum).

Pour cela, la mise en place d'un calendrier planifiant les changements en fonction de l'actualité, des activités proposées par l'OT-SI... peut être un bon outil.

Prendre des photos de la vitrine est également un bon moyen de ne pas refaire la même chose les fois suivantes.

Afin de disposer d'objets décoratifs originaux, les emprunter aux commerçants et partenaires du territoire peut être une bonne solution, cela contribue à promouvoir les produits locaux (en mentionnant leurs boutiques d'origine dans la vitrine).

Quelques contraintes éventuelles peuvent être rencontrées lorsque l'on dispose d'une vitrine :

- L'ensoleillement qui peut troubler la vision et ternir le décor et les expositions.
- Le recul dont peut disposer le passant ainsi que la vitesse à laquelle il passe devant.

Les lignes forces d'une vitrine aménagée véhiculent également un message :

- La ligne horizontale donne une impression de stabilité et de calme.
- La ligne verticale donne un sentiment d'élan et d'élévation.
- La présentation en oblique donne une impression de déséquilibre mais de dynamisme.
- La courbe offre de la grâce, de la douceur et de la souplesse.



**SOURCES / POUR ALLER PLUS LOIN :**

- Formation UDOTSI du Nord : Mettre en valeur sa vitrine et son espace d'accueil - par Olivier AURICK
- E-book de l'exposition de l'Agence Culturelle d'Alsace : www.organisateur-exposition.org
- Le numérique et les Offices de Tourisme – Les TIC au service de l'accueil - Editions Atout France
- Le merchandising par Marie KERVEL-LANT sur www.netpme.fr/marketing/456merchandising.html

L'espace d'exposition

L'Office de Tourisme dispose parfois d'espaces relativement importants permettant la mise en place d'un espace d'exposition présentant le territoire ou pouvant être utilisé également pour mettre en avant les artistes et artisans locaux.

Ces espaces contribueront également à l'attractivité de la structure et doivent donc être aménagés en respectant quelques grands principes.

Dynamiser l'espace

Comme pour l'ensemble de l'Office, il est important de faire vivre cet espace en renouvelant régulièrement le contenu de l'exposition. Ceci générera de nouvelles visites et de nouveaux centres d'intérêts qui favoriseront en particulier l'impact de l'OT sur sa population locale et ses élus.

Les outils numériques peuvent être très utiles dans cette démarche ; ils faciliteront le renouvellement des visuels : mur d'images, vidéo, vidéo-projection, ... La photo devient facilement animée et la vidéo un moyen de transporter le visiteur sur les différents centres d'intérêts du territoire en lui donnant la possibilité « objective » de choisir le site qu'il visitera en fonction de sa propre sensibilité.

Attention à veiller à la bonne mise en scène des contenus, nous sommes dans une société d'image, le public sera très critique sur des présentations « amateurs », il conviendra de proposer un certain niveau de qualité. De même, il faudra prendre en compte les coûts de création de ces contenus « virtuels » qui bien souvent nécessitent l'appel à des prestataires spécialisés.

Laisser une certaine liberté de visite permet également de rendre l'espace plus attractif et dynamique. Il est toujours préférable que ces lieux soient en libre accès, au même titre que le reste de l'Office, ceci afin d'imbriquer l'exposition dans la vie de la structure et contribuer à son attractivité.

Valoriser les œuvres et expositions présentées

L'aménagement de ces espaces doit se baser en 1^{er} lieu sur le « visuel ». De ce fait, le choix du mobilier et des équipements est notamment à prendre en compte ; ils doivent être le plus discrets possible afin de ne pas prendre le pas sur le reste.

Le choix des revêtements (murs, sols, plafonds) doit être réfléchi. De manière générale, ils doivent être d'aspect neutre et d'entretien facile.

Au sol le plancher est souvent la solution la plus adaptée (il minimise également le bruit).

La peinture blanche au plafond favorisera la lumière et la mise en avant des œuvres. En revanche, pour les murs sur ou devant lesquelles seront installées les éléments de l'exposition, on privilégiera des tons plus neutres, comme le gris clair par exemple. Le blanc sur les murs risquerait en effet de rendre l'ensemble trop lumineux et les éléments d'exposition moins visibles.

L'éclairage doit également être pensé en fonction des installations et éléments d'exposition.

Dans la mesure du possible l'éclairage naturel est à privilégier.

Pour la vidéo projection, il faudra privilégier un éclairage indirect bien sûr, pour rendre les éléments plus visibles.



L'exemple de New York est bien spécifique. Le contexte de la métropole américaine rend l'Office également particulier. Cet exemple semble adapté là où se situe, mais il est difficile de généraliser. L'écho que l'Office de Tourisme de New York a eu dans la presse, sur Internet et à un niveau largement international, montre que l'aménagement «futuriste» de l'espace d'accueil a eu au moins des effets non négligeables en termes de notoriété et d'image.

C'était sans doute également un des objectifs du projet.

Le numérique ne remplacera pas l'humain

Différentes études ont montré que le visiteur, le touriste, **notre client** a besoin d'être **Accueilli**, c'est sa principale attente en entrant dans un Office de Tourisme, en plus de trouver les renseignements, les suggestions qu'il recherche.

Il faut donc favoriser cet accueil dans un environnement «**humanisé**»

Le développement des outils Internet **seuls** ne peut suffire et pourrait à terme influencer fortement la baisse de fréquentation de l'Office de Tourisme : si chacun peut trouver son information à distance (*à partir de son domicile, de son bureau, de sa voiture, de son téléphone*), il n'y aura plus d'intérêt à venir à l'OT.

Les outils numériques peuvent, bien sûr, venir compléter et renforcer l'acte d'accueil des conseillers en séjours dans l'OT, puisqu'ils reprennent des informations plus facilement actualisées, mais ils ne peuvent remplacer complètement **l'humain** dans ce contexte.

Ces outils techniques peuvent également venir compléter l'accueil (en dehors des heures d'ouverture d'un Office de Tourisme par exemple).

D'une manière générale, il faut prendre en compte les questions budgétaires, de la formation des personnels à l'utilisation de ces techniques, de la maintenance, des dégradations voire des vols.

Le numérique doit répondre à des besoins clairement identifiés

En termes d'aménagement numérique, il n'existe pas une bonne solution, généralisable et applicable partout. L'aménagement numérique doit répondre à des besoins précis et s'inscrire dans une stratégie adaptée au contexte de l'Office de Tourisme et de son territoire touristique.

Ces outils peuvent par exemple répondre à des besoins en termes de gestion des flux en cas de forte affluence dans la structure.

Les visiteurs pouvant trouver une information de base via ces outils, les conseillers en séjour peuvent mieux répondre aux demandes plus complexes et individualisées qui leur sont posées. De la même façon, ces outils peuvent venir occuper le temps d'attente des visiteurs. L'aspect ludique des outils numériques permettra alors de minimiser ce temps.

Les outils numériques sont également utiles en matière d'accueil de tous les publics. Ils peuvent faciliter l'accueil des personnes en situation de handicap par exemple (contenus multimédias adaptés aux différents types de handicaps, support plus facilement visualisable, ...).

En termes d'environnement, l'OT de New York propose de manière assez judicieuse que chaque visiteur de l'Office, ayant effectué des recherches via les tables tactiles, puisse imprimer le résultat de ses recherches et juste ce résultat. Une solution numérique et écologique au gâchis de papier dans le futur répondant ainsi aux logiques du Développement Durable.



L'Office de Tourisme de New York

Localisé à proximité de Time Square, pôle touristique majeur de la métropole, l'Office de Tourisme prend la forme d'un espace relativement petit, très design et épuré (murs blancs, peu d'affichage, jeu de lumière assez futuriste). Le mobilier est réduit : 4 grandes tables interactives sont réparties dans la pièce. Ces tables interactives sont de grands écrans tactiles qui permettent de naviguer via Google Maps sur les différents points d'intérêts de la métropole, agrémentés d'explications, de vidéos de présentation, ...

L'information est donc proposée essentiellement sous la forme numérique. Toute l'information collectée lors de la navigation peut ensuite être imprimée sous la forme d'un guide de visite qui en devient donc individualisé. Ces informations peuvent également être envoyées par mail, par sms, ou téléchargées sur supports numériques embarqués (Smartphones) afin d'être reliées à l'application Google Maps, même en dehors de l'Office.

La présence humaine est réduite, un à deux employés assurent les explications «techniques» pour utiliser les tables interactives et répondent également aux sollicitations «classiques» des visiteurs.





« Un espace accessible à tous »

L'Office de Tourisme durable doit favoriser l'accessibilité à tous et aux mêmes conditions, de l'espace et des prestations offertes. L'équité sociale est un objectif fort du Développement Durable pour l'OMT.

Mais réfléchir à une meilleure accessibilité ne répond pas uniquement à cela. Se poser des questions sur l'accessibilité aux personnes en situation de handicap va souvent aller de paire avec l'amélioration des conditions d'accès de tout visiteur pour contribuer à rendre l'espace plus qualitatif et accueillant.

La réglementation va également dans le sens d'une plus grande prise en compte de cette question. Notamment via la loi dite «Handicap» de 2005, présentée ici.

Contexte réglementaire

La loi n°2005-102, du 11 février 2005 pour « l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées », dite loi Handicap, complète et développe le principe d'accessibilité déjà présent dans la loi sur l'accessibilité du 30 juin 1975. La loi définit notamment le handicap dans toute sa diversité. L'implication de ce texte de loi est vaste : il s'adresse aussi bien à tous les acteurs de la vie sociale, à toute personne responsable de l'exécution de travaux, à toute collectivité territoriale, à tout particulier concerné par le sujet. Elle renforce les obligations des constructeurs et propriétaires d'immeubles quels qu'ils soient en matière d'accessibilité aux personnes handicapées.

Qu'implique la loi pour les Offices de Tourisme ?

Le décret n°206-555 du 17 mai 2006 prévoit, qu'à compter du 1er janvier 2015, tous les ERP devront être, pour les parties ouvertes au public, accessibles aux personnes handicapées, quel que soit le handicap de ces dernières.

Dans les Offices de Tourisme existants, en tant qu'ERP de 5ème catégorie, la réglementation stipule qu'une partie du bâtiment doit fournir l'ensemble des prestations en vue desquelles l'établissement est conçu.

Des aménagements réglementaires

Différents textes définissent les aménagements réglementaires liés à l'accessibilité des Offices de Tourisme (voir sources page 18).

La logique générale des textes d'application sépare les OT existants des OT nouvellement créés. Un OT existant devra se conformer à l'arrêté du 1er août 2006 (relatif aux constructions neuves) mais, dans certains cas de figure, notamment en cas de contraintes avérées sur des éléments structurants du bâtiment (poutre, plancher, plafond, mur, ...), c'est alors l'arrêté du 21 mars 2007 qui concernera l'Office de Tourisme. Cet arrêté apporte quelques modifications à l'arrêté de 2006, sur des éléments bien précis.

Des dérogations seront-elles possibles pour les Offices de Tourisme ?

Ces dérogations seront exceptionnelles, aux motifs d'impossibilité technique, de contraintes liées à la préservation du patrimoine architectural, de disproportions manifestes entre les améliorations apportées et leurs conséquences. Elles ne sont accordées qu'après avis conforme de la CCDSA (Commission Consultative Départementale Sécurité Accessibilité). Des mesures de substitution seront obligatoirement exigées dans les Offices de Tourisme en cas de dérogation.

Une démarche de mise en accessibilité

Pourquoi ?

A l'échelle de l'Office de Tourisme une démarche de mise en accessibilité permettra d'abord de se mettre en conformité avec la loi, notamment à l'horizon 2015. Mais une telle démarche permettra d'aller plus loin que la réglementation, en dépassant les seuls critères réglementaires pour aller vers de réelles logiques d'usage de l'espace par tous les publics, à la fois en termes de qualité que de confort.

La réglementation pouvant évoluer, la prise en compte des logiques d'usage est primordiale.

Comment ?

Il est conseillé de débiter toute démarche de mise en accessibilité par une étude préalable, une visite de la structure, qui permettra de faire un point précis de la situation du bâtiment d'accueil, de son fonctionnement, des besoins, des évolutions nécessaires et des meilleurs moyens et solutions à mettre en place.

Une expertise est nécessaire.

Dans le Nord - Pas-de-Calais, les chargés de mission « accessibilité » de l'Association des Paralysés de France peuvent intervenir sur ces études préalables et sur le suivi des démarches d'accessibilité. Dans le Département du Nord, le Conseil Général finance cette prestation dans le cadre de sa politique d'aide à l'aménagement des OT-SI.

Une démarche de mise en accessibilité aura pour objectif de rendre l'Office de Tourisme plus accessible pour les personnes en situation de handicap, en prenant en compte les 4 grands types de handicaps : le handicap moteur, le handicap visuel, le handicap auditif et le handicap mental. Pour chacun de ces types de handicap, les niveaux de déficiences peuvent être très divers (le handicap visuel par exemple peut se traduire par une non-voyance, mais également par différents types de mal-voyance (vision tubulaire, degrés de cécité,...). Les aménagements à mettre en place seront donc eux aussi très divers.

Une démarche de mise en accessibilité peut aller jusqu'à la labellisation, via le label Tourisme & Handicap, label national porté par l'association « Tourisme & Handicaps » et instruit en région Nord - Pas-de-Calais par la DIRECCTE (Voir p. 19).

Les aménagements à prévoir

Les aménagements présentés ici reprennent les différents espaces d'un Office de Tourisme. Ils s'inscrivent notamment dans le cadre réglementaire de la loi de 2005. Comme indiqué précédemment, cette réglementation est très vaste et pourra évoluer à l'avenir, les conseils proposés ici ne sont donc ni exhaustifs ni parfaitement représentatifs de la réglementation. Ils prennent par contre, également en compte des logiques d'usage ou propres aux Offices de Tourisme, hors réglementation.

Les encadrés réglementaires proposés relèvent quant à eux de l'arrêté du 1er août 2006, détaillé et illustré dans l'Annexe n°8 de la Circulaire interministérielle n°DGUHC 2007-53 du 30 novembre 2007 relative à l'accessibilité des ERP, des IOP* et des bâtiments d'habitation (téléchargeable gratuitement sur Internet). Ces encadrés sont donc également inscrits à un instant précis de la réglementation. Ici encore la liste des caractéristiques techniques présentées n'est pas exhaustive.

Dans une démarche d'accessibilité, les aménagements seuls ne suffiront pas. L'accueil, la sensibilisation des équipes, la mise à disposition d'une information appropriée (via le classificateur accessibilité par exemple) devront nécessairement venir compléter le processus.

* Installation ouverte aux publics

Principaux problèmes rencontrés...

par une personne en situation de handicap moteur

- Se mouvoir
- Se déplacer dans des espaces réduits/étroits
- Passer des obstacles, des dénivélés
- S'exprimer
- Atteindre des objets et commandes en hauteur ou en partie basse

par une personne en situation de handicap visuel

- Détecter les obstacles, les dénivélés
- Franchir les dénivélés
- Accéder à l'information visuelle
- Comprendre son environnement
- Prendre des repères et s'orienter

par une personne en situation de handicap auditif

- S'orienter
- Communiquer avec les autres et se faire comprendre
- Accéder à l'information sonore
- Supporter les ambiances bruyantes

par une personne en situation de handicap mental

- S'orienter, se repérer dans le temps et dans l'espace
- Lire ou déchiffrer une signalétique
- Soutenir l'attention et mémoriser
- Faire face à des événements imprévus

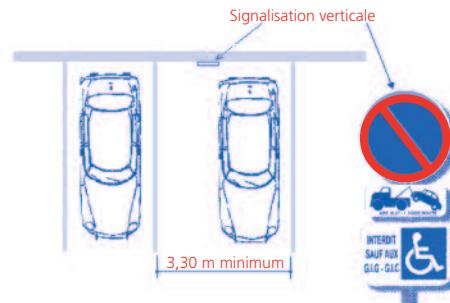
Caractéristiques ... techniquesselon arrêté du 1^{er} août 2006

- Nombre de places adaptées : Supérieur à 2% du nombre total de places du parc (arrondi à l'unité supérieure)
- Dévers des places de parking : Inférieur ou égal à 2%
- Eclairage : 50 lux minimum en tout point des espaces de circulations piétonnes du parc de stationnement
20 lux en tout autre point du parc de stationnement

Stationnement

Si l'OT dispose d'un parc de stationnement auto à l'usage du public, alors il doit comporter une ou plusieurs places de stationnement adaptées pour les personnes en situation de handicap, ces places étant réservées à leur usage. Il faudra veiller à ce que ces places soient :

- proches de l'entrée,
- reliées au bâtiment par un cheminement accessible (voir partie suivante),
- marquées au sol et signalées (panneau),
- en cas de présence d'un contrôle d'accès au parking, un système doit permettre aux personnes sourdes, malentendantes de signaler leur présence et d'être informées de la prise en compte de leur appel.

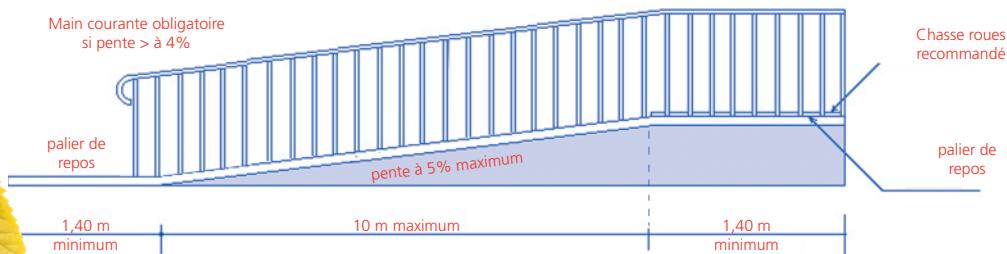
**Cheminevements extérieurs**

Le cheminement accessible doit être le cheminement usuel. Il doit être de plain-pied et doit conduire le plus directement possible à l'entrée principale de l'Office de Tourisme. Les aménagements doivent permettre à une personne ayant un handicap visuel ou auditif de s'orienter afin d'atteindre l'entrée de l'Office en toute sécurité. Aucun obstacle ne doit obstruer le cheminement. Quelques règles générales doivent être respectées :

- le cheminement doit être signalé à partir du parking jusqu'à l'entrée du bâtiment.
- il doit être contrasté par rapport à son environnement : contraste visuel et tactile, repère continu, ...
- le cheminement doit être sans ressauts et plat. Cela peut être compensé par la présence de plans inclinés à faible déclivité (avec présence de mains courantes).
- la surface du cheminement doit être non meuble, non glissante, non réfléchissante et sans obstacle pour les roues.
- le cheminement doit comporter un dispositif d'éclairage.
- un espace de manœuvre avec possibilité de demi-tour est nécessaire en chaque point du cheminement où un choix d'itinéraire peut être fait.
- les obstacles éventuels, non déplaçables, doivent être neutralisés : contraste de couleur, rappel tactile au sol, ...
- l'accès aux zones de danger potentiel doit être évité.

REMARQUES :

Les conseils ci-après sont à prendre comme une 1^{ère} approche vers la mise en accessibilité de votre Office de Tourisme. Une expertise de spécialistes de ces questions, comme l'APF par exemple, pourra vous permettre d'aller plus loin.



Accès au bâtiment

Les portes du bâtiment (extérieures et intérieures) doivent être facilement repérables et permettre le passage des personnes en situation de handicap. Elles doivent être «simples à manœuvrer», notamment pour des personnes ayant des capacités physiques réduites. Les dispositifs restreignant l'accès au bâtiment, interphone, bouton d'appel, doivent être facilement repérables (couleurs contrastées), atteignables et utilisables par tous. Cela passe par les règles suivantes :

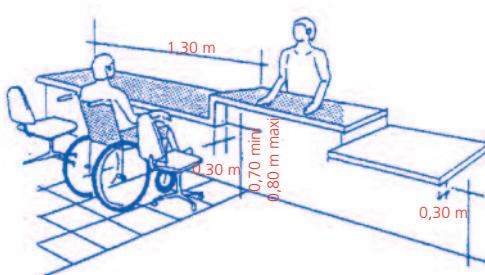
- chaque porte doit comporter un espace de manœuvre suffisant et adapté à la position de la porte, son sens d'ouverture, son environnement. Les portes donnant accès à un escalier ou à un sanitaire non adaptés ne doivent pas disposer obligatoirement de cette espace de manœuvre.
- les poignées de porte doivent être facilement manoeuvrables (les poignées rondes sont par exemple à éviter).
- les portes automatiques doivent pouvoir rester ouvertes suffisamment longtemps pour le passage d'une personne en situation de handicap. Un dispositif de sécurité doit permettre d'éviter une fermeture de la porte lors du passage (dispositif réglé pour toute taille de visiteur).
- en cas de portes vitrées, totalement ou partiellement, leur repérage doit être facilité en ouverture comme en fermeture (éléments visuels contrastés) ; elles doivent être facilement différenciées des autres vitrages. Si une partie de la porte est fixe, il convient de donner l'indication sur la partie ouvrante.
- les portes de sortie doivent être repérables facilement à n'importe quel endroit du bâtiment, soit directement, soit par une signalisation adaptée (attention les sorties de secours doivent être clairement identifiées sans risque de confusion).

Accueil

La zone d'accueil doit être directement identifiable depuis l'entrée de l'Office. Le cheminement doit être le plus direct et contrasté par rapport à son environnement.

Les bureaux d'accueil doivent être aménagés de manière à pouvoir accueillir des personnes en position « assise » comme en position « debout ». L'objectif principal est de permettre la communication visuelle directe entre le personnel d'accueil et les visiteurs. L'accueil en Office de Tourisme passant souvent par la présentation de documents, la lecture de ceux-ci, voire l'écriture et l'utilisation d'un ordinateur, de ce fait, l'aménagement des bureaux d'accueil doit suivre plusieurs règles :

- le bureau doit comporter une partie évidée, afin de permettre l'approche d'un fauteuil roulant,
- si les règles de sécurité le permettent, il est préférable de généraliser les bureaux d'accueil rabaisés, utilisable par tous en position assise,
- une boucle magnétique doit être installée si l'accueil est sonorisé et signalée par un pictogramme,
- l'éclairage doit être pris en compte, en le renforçant au niveau du bureau (éclairage non éblouissant), ceci afin de faciliter notamment la lecture labiale de la part d'un visiteur sourd ou malentendant (200 lux minimum au comptoir d'accueil).



Caractéristiques ...

- Largeur des portes :
 - supérieure ou égale à 0,90 m dans le cas d'un OT recevant moins de 100 personnes simultanément (passage utile supérieur ou égal à 0,83 m)
 - supérieure ou égale à 1,40 m dans le cas d'un OT recevant plus de 100 personnes simultanément. Prévoir un vantail d'usage de 0,90 m de large minimum.
- Extrémités des poignées de portes à plus de 40 cm d'un angle de parois
- Effort nécessaire à l'ouverture de la porte : inférieur ou égal à 50 Newton
- Dispositif d'accès (interphone, bouton) :
 - hauteur comprise entre 0,90 m et 1,30 m
 - à plus de 40 cm d'un angle de parois
- Espace de manœuvre de porte :
 - cas d'une ouverture en poussant : Longueur minimale de 1,70 m
 - cas d'une ouverture en tirant : longueur minimale de 2,20 m



Caractéristiques ... techniques

selon arrêté du 1^{er} août 2006



- Ressaut maximum de 2 cm entre 2 revêtements de sol
- Eclairage minimal de 100 lux en tout point des cheminements intérieurs horizontaux

Caractéristiques ...

- Largeur minimale de l'escalier : 1,20 m entre les 2 mains courantes
- Bande d'éveil à la vigilance :
 - distance de la 1^{ère} marche : 0,50 m
 - contraste visuel et tactile
- Eclairage minimal de 150 lux en tout point d'un escalier

Caractéristiques ...

- Ascenseur conforme à la norme NF-EN 81-70
- Boîtier de commande :
 - hauteur : comprise entre 0,90 et 1,20 m
- Barre d'appui :
 - placée à 0,90 m de hauteur (+ ou - 2,5 cm)

Cheminements intérieurs

Les circulations intérieures, dans le hall ou les couloirs d'un Office de Tourisme, doivent globalement répondre aux exigences relatives au cheminement extérieur.

Un élargissement du cheminement dans les endroits les plus fréquentés de la structure peut être prévu.

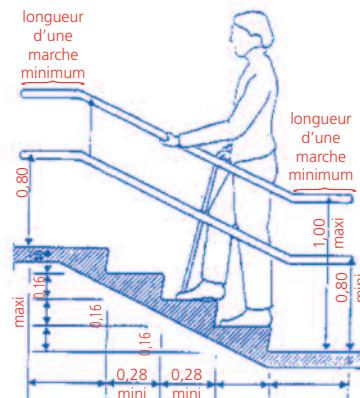
Il conviendra de faciliter les circulations dans ces espaces par une signalétique adaptée et tout autre aménagement allant dans ce sens.

Les revêtements de sol doivent être sûrs et permettre une circulation aisée des personnes handicapées ; ils ne doivent notamment pas créer de gêne visuelle ou sonore. Les tapis fixes ne doivent pas présenter de gêne dans le déplacement d'une Personne à Mobilité Réduite ; leur continuité avec le reste du revêtement de sol est à prendre en compte également.

Escaliers

Les escaliers présents dans un Office de Tourisme doivent être aménagés afin d'assurer leur utilisation en toute sécurité par les personnes en situation de handicap. Cela passant notamment par plusieurs aménagements à prendre en compte :

- un dispositif d'éclairage adapté, facilitant le repérage et l'équilibre.
- la présence d'une main courante contrastée, continue, rigide et facilement préhensible de chaque côté de l'escalier. Celle-ci doit en plus se prolonger horizontalement et au minimum de la longueur d'une marche au-delà de la première et de dernière marche.
- des zones d'éveil à la vigilance positionnées en haut des escaliers,
- des nez de marche contrastés, non-glissants
- la 1^{ère} et la dernière contre marche contrastées également.
- des aménagements homogènes dans l'ensemble des escaliers de la structure (dimensions des marches identiques). Ceci afin d'assurer une meilleure compréhension des espaces.



Ascenseurs

Lorsqu'un Office de Tourisme dispose d'un ascenseur, celui-ci doit desservir tous les étages ouverts au public. Tous les ascenseurs doivent pouvoir être utilisés par les personnes en situation de handicap. Dans le cas d'un OT disposant de plusieurs étages, si l'effectif pouvant être accueilli simultanément dans l'ensemble des étages atteint ou dépasse les 50 personnes, alors un ascenseur devient obligatoire. Lorsque ce seuil des 50 personnes n'est pas atteint, mais que certaines prestations offertes à l'étage ne peuvent être offertes au RdC, alors l'ascenseur devient également obligatoire. Les ascenseurs doivent comporter notamment :

- des commandes utilisables et repérables par les personnes en situation de handicap (boutons identifiables tactilement, situés à bonne hauteur, ...).
- des dispositifs pour prendre appui dans la cabine.
- des informations liées au mouvement de la cabine, aux étages desservis et au système d'alarme accessibles.
- un miroir placé de manière à voir la porte en cas de position « dos à l'ouverture ».

Équipements, mobiliers et commandes

Les équipements, le mobilier et les dispositifs de commande présents dans l'Office de Tourisme doivent pouvoir être repérés, atteints et utilisés par toute personne en situation de handicap. Pour cela, quelques règles sont à respecter :

- leur repérage doit être facilité par un éclairage particulier, non éblouissant ou un contraste visuel.
- un équipement ou un élément de mobilier au moins par groupe d'équipements ou d'éléments de mobilier doit être utilisable par une personne en situation de handicap (un poste informatique parmi l'ensemble des postes proposés en libre service par exemple).
- toute information sonore, lors de l'utilisation de ces équipements, doit pouvoir être doublée d'une information visuelle s'il existe un point d'affichage.

Sanitaires

Au moins un cabinet d'aisances aménagé pour les personnes en situation de handicap doit être présent à chaque étage accessible au public, lorsque des sanitaires y sont prévus :

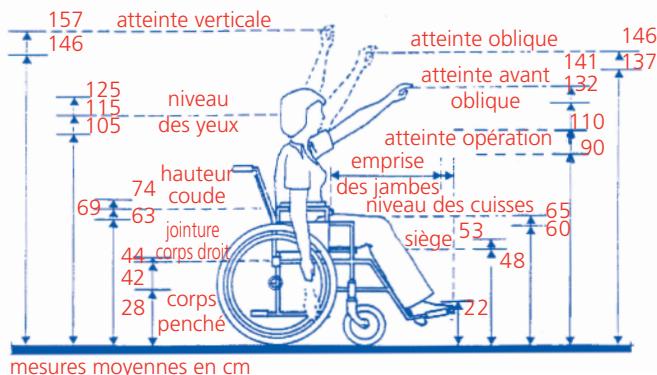
- ces cabinets aménagés doivent se situer au même emplacement que les autres s'ils sont regroupés.
- au moins 1 lavabo par sanitaire doit être accessible, ainsi que les divers aménagements complémentaires (savon, sèche-mains, miroir, ...).
- le mobilier doit être de couleur contrasté par rapport au sol et au mur pour faciliter sa localisation.
- les dimensions de l'espace doivent permettre le demi-tour d'une personne en fauteuil.
- un système d'alarme incendie visuelle et sonore pourra être installé dans ces espaces où une personne peut se retrouver seule.

Capacité de préhension en fauteuil roulant

L'implantation des produits, des équipements, doit être faite en tenant compte des capacités de préhension des personnes en fauteuil roulant.

Sur un présentoir, on privilégiera la documentation inclinée, plus facilement préhensible. De la même manière, on privilégiera une disposition des documents à une hauteur comprise entre 0,90 et 1,30 m. Ceci afin de permettre aux personnes en fauteuil roulant de se saisir plus facilement de cette documentation.

Ces hauteurs ne sont pas forcément compatibles avec les préconisations faites en termes de merchandising ou d'ergonomie notamment. Il sera possible de proposer différents niveaux de présentoir, avec la même documentation sur chacun d'eux. La signalétique viendra ici faciliter la compréhension de la disposition des éléments.



Caractéristiques ...

- Espace d'usage présent au droit de tout équipement, mobilier ou dispositif de commande : dimension : 0,80 x 1,30 m.
- Commande manuelle ou équipement nécessitant de voir, lire, entendre ou parler.
- hauteur comprise entre 0,90 et 1,30 m.
- Bureaux, tables, disposant d'équipements : dimensions identiques aux bureaux d'accueil.



Caractéristiques ...

- Cabinet d'aisances : dimension de l'Espace d'usage : 1,30 x 0,80 m minimum, situé latéralement par rapport à la cuvette.
- dimension de l'Espace de manœuvre : diamètre minimum de 1,50 m (possibilité de faire demi-tour).
- surface d'assise de la cuvette : Hauteur comprise entre 0,45 et 0,50 m.
- barre d'appui latérale à côté de la cuvette : Hauteur comprise entre 0,70 et 0,80 m.
- lave-mains disponible dans le cabinet d'aisance : plan supérieur disposé à 0,85 m maximum.
- Lavabo accessible avec présence d'un vide en partie inférieure :
 - profondeur : 0,30 m
 - largeur : 0,60 m
 - hauteur : 0,70 m



Pictogrammes de l'Association
Tourisme et Handicaps

SOURCES / POUR ALLER PLUS LOIN :

Ministère de l'Ecologie, du Développement Durable, des Transports et du Logement :

<http://www.developpement-durable.gouv.fr/-Accessibilite-des-batiments.867-.html>

Présentation détaillée et illustrée des aménagements réglementaires

• **Annexe n° 8 de la Circulaire interministérielle n°DGUHC 2007-53 du 30 novembre 2007** relative à l'accessibilité des ERP, des IOP et des bâtiments d'habitation

Les textes réglementaires relatifs aux Offices de Tourisme

• **Décret n° 2006-555 du 17 mai 2006** relatif à l'accessibilité du cadre bâti.

• **Arrêté du 1er août 2006** : accessibilité des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public lors de leur construction ou de leur création.

• **Arrêté du 21 mars 2007** : accessibilité des établissements existants recevant du public et des installations existantes ouvertes au public.

• **Circulaire du 30 novembre 2007** relative à l'accessibilité des établissements recevant du public neufs, des installations ouvertes au public neuves et des bâtiments d'habitation neufs.

• **Circulaire du 20 avril 2009** relative à l'accessibilité des bâtiments d'habitation collectifs existants, et des établissements recevant du public et installations ouvertes au public existants

Remarques générales liées à la mise en accessibilité d'un Office de Tourisme

Certaines thématiques liées à l'accessibilité peuvent s'appliquer concernant l'aménagement de l'espace de manière générale ; ces conseils peuvent s'appliquer dans l'ensemble des espaces de l'Office.

La signalétique : dimension et couleurs

Elle joue un rôle primordial dans la bonne compréhension de l'espace. Elle doit être simplifiée au maximum pour être compréhensible par tous. Il conviendra de s'assurer de son homogénéité dans l'ensemble du bâtiment.

La signalétique associant des textes et des images est à privilégier. Elle permettra de rendre l'espace plus compréhensible pour des personnes malvoyantes, des personnes en situation de handicap mental et il pourra s'agir également d'un plus non négligeable auprès des visiteurs de langues étrangères. L'Association Tourisme & Handicaps a notamment créé une série de pictogrammes illustrant l'information touristique en associant une idée ou un thème à une image.

Notamment pour les personnes mal voyantes, la taille des caractères et les contrastes de couleurs sont à prendre en compte. On pourra suivre quelques règles générales :

- privilégier la signalétique associant texte et image.
- privilégier les polices de caractères facilement identifiables et lisibles (Arial par exemple).
- éviter l'italique, les caractères trop travaillés.
- sur les panneaux ne comportant qu'un mot, mettre la 1ère lettre en majuscule, les autres en minuscules.
- sur les panneaux comportant plusieurs mots, phrases, varier majuscules et minuscules (tout mettre en majuscules peut rendre le texte moins lisible).



Tableau indicatif des tailles de caractères à privilégier dans la signalétique

1 mètre	Office de Tourisme	50mm	
2 mètres	Office de Tourisme	60 mm	100mm
5 mètres	Office de Tourisme	150 mm	250mm
	Distance d'observation	Hauteur minimale des lettres	Dimension minimale du logo

Le contraste des couleurs est également à prendre en compte pour une meilleure visibilité et lisibilité de l'information. C'est le contraste de couleur entre le texte et son support qui va avoir de l'importance. Ce principe de contraste de couleur peut s'appliquer également dans le cas de la signalétique (panneaux qui ressortent par rapport aux murs, aux supports), dans le cas d'obstacles, de mobilier à faire ressortir (porte par rapport à un mur, sol par rapport aux murs, ...). Toutes les observations qui sont faites ici quant à l'accessibilité des personnes mal voyantes peuvent également concerner l'ensemble du public ; un espace contrasté au niveau des couleurs pouvant aller vers plus d'esthétique.



Tableau indicatif des contrastes de couleur

La valeur indiquée la plus haute donne le meilleur effet. Un minimum de 70% est nécessaire pour une visibilité correcte.

	Beige	Blanc	Gris	Noir	Brun	Rose	Violet	Vert	Orange	Bleu	jaune
Rouge	78	84	32	38	7	57	23	24	62	13	82
Jaune	14	16	73	89	80	58	75	76	52	79	
Bleu	75	82	21	47	7	50	17	12	56		
Orange	44	60	44	76	59	12	47	50			
Vert	72	80	11	53	18	43	6				
Violet	70	70	5	56	22	40					
Rose	51	65	37	73	53						
Brun	77	84	26	43							
Noir	89	91	58								
Gris	69	78									
Blanc	28										

Source : Arthur, Pand Passini, R. Wayfinding - people, Signs and Architecture, McGraw-Hill Ryerson, Whitby Ontario 1992. ISBN 0-07-551016-2

Attention le choix des couleurs dépend toujours de la luminosité.

Le label Tourisme & Handicap pour les Offices de Tourisme



Le label Tourisme & Handicap est un label national inscrit dans la démarche d'intégration des personnes en situation de handicap en termes d'accueil et d'accessibilité des sites et équipements touristiques et notamment des Offices de Tourisme. La labellisation ne se fait pas au simple regard de l'accessibilité des sites touristiques mais également en tenant compte du processus d'accueil développé par les professionnels du tourisme. Le label se veut également comme un outil de progression pour les structures. Les logiques d'usage sont privilégiées, car répondant concrètement aux besoins des personnes en situation de handicap.

Les conditions d'attribution du label ont été formalisées par le ministère en charge du tourisme qui a confié à l'association «Tourisme et Handicaps» la mission d'aider concrètement à sa mise en place.

Dans chaque région une instance de concertation et d'attribution du label est mise en place. Pour le Nord – Pas-de-Calais il s'agit de la DIRECCTE.

Les visites de labellisation sont réalisées par un binôme d'évaluateurs notamment formé d'un représentant du monde du handicap et d'un représentant du tourisme (APF et CDT pour le Nord – Pas-de-Calais).

La labellisation repose sur un certain nombre de critères détaillés dans un référentiel national.

La liste des critères incontournables à la labellisation est accessible sur le site professionnel du CDT Nord : www.pro-cdt-nord.com (dans la rubrique Handitourisme).

• Le Handicap Mental



• Le Handicap Visuel

• Le Handicap Moteur



• Le Handicap Auditif



Pour aller plus loin, le site internet de l'association Tourisme & Handicaps présente en détail le label et les démarches à suivre pour son obtention :

www.tourisme-handicaps.org

Les contacts en région Nord - Pas-de-Calais



Label Tourisme & Handicap DIRECCTE Nord – Pas-de-Calais (ex-DRT)

Pôle 3 E - Service de l'Economie, de la création d'entreprises et du Tourisme
70 rue Saint Sauveur - BP 456
59021 LILLE CEDEX
Tél : 03 20 97 47 54
Fax : 03 20 96 48 25



Correspondant Association Tourisme & Handicap
Emmanuelle SENAME
APF Dunkerque
Tél : 03 28 60 98 90
Fax : 03 28 61 40 92
apfdunkerque@wanadoo.fr



ADRT du Nord
Virginie VITRY : chargée de la filière Tourisme et Handicaps
Tél : 03 20 57 54 61
Fax : 03 20 57 52 70
v.vitry@cdt-nord.fr

Il faut noter qu'à partir du 1^{er} janvier 2012 le label ne pourra être accordé que sur 2 déficiences minimum

UDOTSI du Nord





«Un espace et son aménagement, en phase avec l'environnement»

La dimension « environnementale » d'un Office de Tourisme durable apparaît comme la plus évidente. Respect de l'intégrité physique du site ; utilisation maîtrisée des ressources naturelles ; réduction des pollutions, sont autant d'objectifs du Développement Durable qui vont logiquement dans ce sens. Avoir une réflexion globale sur la prise en compte de l'environnement permet d'aller plus loin que ces objectifs. Cela contribuera également à la qualité de travail pour les employés, la qualité de l'accueil pour les visiteurs jusqu'au développement économique de la structure, notamment via des économies financières.

Ces questions « d'éco-aménagement/éco-construction » peuvent concerner des thématiques plus ou moins complexes à aborder. Ici encore l'OT n'a pas nécessairement la main sur les travaux ou les aménagements en tant que tels ; mais avoir l'information est déjà un pas important vers la prise en compte de ces questions. Il sera plus facile pour un Office de Tourisme de sensibiliser sa collectivité en ayant connaissance de ces principes.

Cette partie du document ne se veut pas comme un guide technique précis et exhaustif, mais plutôt comme une 1^{ère} approche de certaines thématiques qui demandent souvent une expertise particulière.

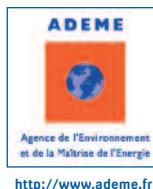
Une fois encore, la réglementation met également ces questions en avant. Le Grenelle de l'Environnement est notamment venu réaffirmer la nécessité d'économiser les ressources énergétiques.

Comment appréhender la problématique

Respecter l'environnement, prendre en compte l'écologie dans l'aménagement d'un Office de Tourisme peut revêtir de nombreuses formes : des aménagements les plus « légers », à des travaux plus « lourds » (sur lesquels l'OT n'a pas toujours la main), le champ des possibles est très ouvert.

Sur toutes ces questions, ne pas faire les choses « au hasard » est essentiel. Un diagnostic initial de l'Office est souvent indispensable avant d'engager tout aménagement ou travaux (à quelque échelle que ce soit). Ici encore, les solutions techniques en termes d'études préalables sont nombreuses et leur choix dépend bien souvent du degré de prise en compte et des moyens allouables à ces questions. La complexité de certaines de ces études implique le besoin d'assistance et une expertise précise qu'il convient alors de mobiliser.

De nombreux postes et thématiques peuvent être concernés. Nous présentons ici un certain nombre d'entre eux, avec à chaque fois un point sur les enjeux liés au sujet et la présentation rapide de solutions techniques allant dans le sens d'une amélioration. La performance énergétique et les économies d'énergies qui lui sont liées étant un enjeu fondamental, cette thématique se retrouve en fil rouge dans la suite.



Principes bioclimatiques

Pourquoi ?

La bioclimatique est par définition, la prise en compte, lors d'un projet de construction, de l'environnement et du site du projet (géographie, climat, ensoleillement, ...), afin d'en tirer tous les avantages et de se prémunir de tous les inconvénients. Cela concerne donc surtout l'architecture et les projets de construction d'importance ; néanmoins, ces principes peuvent également s'appliquer à l'échelle des aménagements plus légers d'un OT, afin d'aller vers l'optimisation des espaces et leur utilisation.

Comment ?

L'application de ces principes peut passer par l'agencement des espaces et par le choix d'utilisation des pièces de l'Office de Tourisme. Par exemple :

- l'orientation au sud conviendra mieux aux pièces de travail (ensoleillement naturel plus important donc moins besoin de chauffer).
- au contraire, les pièces orientées au nord conviendront mieux comme espaces de stockage, pièces de service, ... sans présence continue durant la journée (mois bon ensoleillement donc moins chauffées «naturellement»).

Partant de ce principe, les protections solaires à appliquer aux fenêtres de l'Office ne seront pas les mêmes en fonction de l'orientation des façades. L'ensoleillement étant différent (plus ou moins constant), les solutions techniques à privilégier seront différentes également :

- **protections solaires fixes** pour les fenêtres orientées au sud (auvents, casquettes, brises soleil, ...)
- **protections solaires mobiles** pour les fenêtres orientées à l'est et à l'ouest (stores, volets roulants, ...)

Isolation des parois

Pourquoi ?

Dans un bâtiment plus de la moitié des déperditions thermiques sont causées par une mauvaise isolation des murs et du toit. Cela entraîne des surconsommations d'énergie et un coût écologique (mais également économique) important. Penser à l'isolation des parois est donc primordial.

Comment ?

L'isolation des parois est un sujet très complexe ; une isolation efficace passe par une prise en compte de plusieurs paramètres, notamment :

- le type de surface (mur, toit, plancher bas, surface extérieure, surface intérieure, ...),
- le type de structure de la paroi (naturellement isolante comme le béton cellulaire ou la brique en terre cuite, faiblement isolante comme le béton, ...),
- les possibilités techniques applicables (isolation par l'extérieur autorisée, bâtiment classé sans possibilité d'agir sur l'enveloppe, ...).

Ces différents paramètres influenceront donc sur les choix techniques d'isolation, eux aussi divers :

- nature de l'isolant (minéral, végétal, synthétique, ...),
- type d'isolant (panneaux, rouleaux, vrac, ...),
- techniques de pose (classique, par insufflation, sur rails, ...).

Pour toutes ces raisons ces questions peuvent nécessiter une expertise particulière et le recours à des professionnels.

Les isolants

Le choix de l'isolant peut également se faire au regard de son «énergie grise». Il s'agit de l'énergie qui sera nécessaire sur l'ensemble de la chaîne de production du matériau (production, transport, ...).

Les isolants classiques (laine de verre, laine de roche) apparaissent alors avec des niveaux d'énergies grises très élevés ; leur utilisation n'apparaît donc pas comme une solution écologique. D'autres types d'isolants répondent mieux à cet objectif, en minimisant leur énergie grise.

On peut citer notamment :

- **les isolants d'origine végétale** : ouate de cellulose, laine de bois, laine de chanvre, laine de lin, liège, ...
- **les isolants d'origine animale** : laine de mouton, laine de plumes de canard, ...
- **les isolants à base de textile recyclé**, ...

Ces solutions techniques n'ont pas toutes les mêmes caractéristiques ; elles comportent toutes des avantages et des inconvénients qu'il faudra prendre en compte lors du choix de l'isolant.



Organisme qui a pour mission de favoriser la création et le développement d'activités dans le secteur de l'environnement dans la région.

www.cd2e.com/



Double vitrage



Triple vitrage

Observatoire de la qualité de l'air intérieur

Les bons gestes pour un bon air

► Quelques conseils pour améliorer la qualité de l'air à l'intérieur des logements

84, avenue Jean Jaurès • Champs-sur-Marne • 77447 Marne-la-Vallée Cedex 2
Tél. : (33) 01 64 68 88 49
Fax : (33) 01 64 68 88 23
www.air-interieur.org
observatoire@air-interieur.org

Isolation des fenêtres Étanchéité à l'air du bâtiment

Pourquoi ?

Le remplacement des vitrages d'un Office de Tourisme peut être l'occasion d'améliorer l'isolation globale du bâtiment. En effet, une part importante des déperditions de chaleur d'un bâtiment est due aux vitrages et aux menuiseries autour de celles-ci. Des courants d'air froid peuvent également trouver une origine dans les zones de vitrage ; on en arrive alors à des questions de confort des espaces, à la fois pour les visiteurs et les salariés.

Comment ?

Les déperditions de chaleur au niveau des fenêtres peuvent être dues au vitrage en lui-même (simple vitrage par exemple) mais également à cause des « ponts thermiques » que leur installation a pu créer. Ces « ponts thermiques » sont l'ensemble des zones de l'enveloppe d'un bâtiment où des grands écarts de résistance thermique sont constatés par rapport au reste de la structure. Les déperditions de chaleur peuvent se retrouver également au niveau des prises, interrupteurs, devant lesquels on a parfois une sensation de courant d'air. Plusieurs solutions existent pour répondre globalement au problème d'isolation et d'étanchéité à l'air de ces zones :

- **le choix des vitrages** : Certaines fenêtres que l'on trouve dans le commerce proposent aujourd'hui de très bons niveaux de résistance thermique. Les fenêtres à double vitrage et lame isolante interne offrent par exemple des performances intéressantes. D'une manière générale on privilégiera les vitrages de classes A3 ou A4, - le A correspondant au niveau de résistance à l'air. Des labels peuvent également apporter une aide au choix (labels CEKAL et Acotherm par exemple).
- **l'installation des vitrages** est également à prendre en compte, notamment pour les questions de ponts thermiques évoquées précédemment ; des tests d'étanchéité à l'air du bâtiment peuvent être effectués (test assez coûteux).
- **les solutions isolantes spécifiques** : Il est possible d'améliorer l'étanchéité à l'air autour des prises, interrupteurs, sorties de câbles électriques, en ajoutant des éléments techniques isolants dédiés à ces zones (joints spéciaux, scotch d'étanchéité à l'air, manchons de câbles, ...).

Attention, comme dans le cas de l'isolation des parois, une expertise technique est souvent nécessaire, le renouvellement d'air des bâtiments (surtout les bâtiments anciens) étant parfois assuré par ces zones de « courants d'air » que l'on cherche à minimiser ici.

Ventilation

Pourquoi ?

Bien ventiler son Office de Tourisme est primordial pour diverses raisons :

- une bonne ventilation permet d'abord d'évacuer les polluants intérieurs, par un renouvellement constant de l'air ambiant mais également de limiter l'humidité dans le bâtiment et d'éviter ainsi tout risque de moisissure. On en revient donc à des questions de « confort » des espaces.
- une bonne ventilation permet également l'évacuation d'apports de chaleur internes trop importants, notamment dus aux équipements informatiques qui surchauffent rapidement dans les espaces de bureaux. Cela permet, entre autre, d'éviter le recours systématique à des solutions de climatisation très énergivores et polluantes.

Comment ?

Plusieurs techniques existent aujourd'hui pour assurer une bonne ventilation des espaces intérieurs. Elles ne connaissent pas toutes la même efficacité, ni les mêmes rapports aux économies d'énergie :

- **la ventilation naturelle** : Elle consiste à créer des courants d'air en plaçant des orifices d'entrée d'air en partie basse des murs des pièces principales et des bouches de sortie en partie haute des pièces humides. Ce mode de ventilation ne peut être contrôlé et son efficacité est fortement soumise aux conditions climatiques extérieures. Il est donc très difficile d'assurer une ventilation constante et adaptée aux espaces avec ce simple mode.
- **la Ventilation Mécanique Contrôlée simple flux** : Ce mode de ventilation est automatisé, contrôlé par une unité centrale qui va gérer les flux d'air. Le principe d'entrée d'air dans les pièces principales et de sorties d'air dans les pièces plus humides est conservé. La mécanisation assure une ventilation constante. On différenciera :
 - la VMC simple flux autoréglable : débits d'air constants quelles que soient les conditions extérieures
 - la VMC simple flux hygro-réglable : débits d'air varient en fonction de l'humidité extérieure (la ventilation s'adapte aux conditions extérieures et assure des économies d'énergie plus importante).
- **la Ventilation Mécanique Contrôlée double flux** : L'intérêt de ce mode de ventilation est la récupération de la chaleur contenue dans l'air sortant pour la réinjecter dans l'air entrant et ainsi éviter la perte de cette chaleur. Un échangeur thermique présent dans le système permet cela. Entre autres avantages, les besoins de chauffage des espaces intérieurs seront donc moindres (économie d'énergie).

Toutes ces solutions techniques ne présentent pas les mêmes contraintes financières et d'installation. En outre, pour être réellement efficaces, elles doivent s'accompagner de réflexions sur l'étanchéité du bâtiment, l'isolation ; **une expertise technique peut être, encore une fois, la bienvenue.**

Mode de chauffage

Pourquoi ?

S'intéresser à la question du chauffage répond également à un double enjeu : confort des espaces pour les visiteurs comme pour les salariés, respect environnemental par le choix de techniques efficaces, économes en énergie et adaptées au contexte de l'Office de Tourisme.

Comment ?

Comme on l'a vu, le système de chauffage ne sera efficace que dans le contexte d'un bâtiment bien isolé, où les « courants d'airs » sont maîtrisés et où les pertes de chaleur sont limitées. Sans cela la consommation d'énergie liée au chauffage serait importante, sans pour autant avoir un confort thermique adéquat.

Une fois ces considérations prises en compte, une multitude de solutions techniques existent, là encore. D'une part en termes de production de chaleur, d'autre part en termes de diffusion. Des solutions nécessitant les plus légers aménagements à des solutions demandant une reprise globale de l'installation de chauffage. Sans entrer dans trop de détails, voici une présentation et quelques remarques sur ces différentes techniques.



Le Centre de ressource
de Développement Durable

<http://www.cerdd.org>

ECONOMIES D'ENERGIE
FAISONS VITE
ÇA CHAUFFE

<http://www.ademe.fr>

Pour bien évaluer ses frais énergétiques, il faut d'abord savoir combien on consomme. La meilleure façon de le savoir et de relever régulièrement les différents compteurs (électricité, gaz, eau...).

Chauffage

En termes de diffusion de la chaleur, l'ensemble des technologies de production présentées peut s'adapter à différentes solutions :

- **les radiateurs «classiques»**, dans lesquels circule de l'eau chauffée, apparaissent comme les équipements les plus simples à installer. On privilégiera les équipements dits «basse température» qui assurent un très bon chauffage (équivalent à un équipement classique) en ayant besoin de moins d'énergie. De plus, les technologies de production de chaleur les plus écologiques fonctionnant plus efficacement avec ce type d'équipements.
- **le chauffage par les murs ou le sol** permet de diffuser la chaleur plus efficacement et de manière homogène dans les pièces. Actuellement ces systèmes nécessitent des profondeurs de sol (ou largeurs de mur) réduites (moins de 10 cm sont nécessaires) et peuvent donc s'adapter aux bâtiments existants.

En termes de production de chaleur :

- **le chauffage électrique** apparaît comme une solution relativement simple à mettre en place, l'électricité étant présente partout et la taille modeste des convecteurs facilitant leur installation. Néanmoins le chauffage électrique apparaît comme particulièrement coûteux et très grand consommateur d'énergie. Très peu adapté donc à nos grands espaces d'Office de Tourisme et à nos considérations écologiques. Différents types de chauffage électrique existent, allant du confort thermique le plus faible au plus important (attention, les chauffages électriques à rayonnement, même s'ils offrent un confort thermique intéressant, sont particulièrement coûteux en énergie).
- **les chaudières à gaz** sont assez répandues, notamment dans les bâtiments d'accueil de taille importante. La technologie évoluant, des solutions intéressantes existent, notamment celle de la chaudière gaz à condensation. Le principe global d'une chaudière à condensation est de récupérer la chaleur présente dans la vapeur d'eau produite pour ensuite la réinjecter dans le système de chauffage. On augmente alors le rendement global du système (moins d'énergie nécessaire pour un confort de chauffage identique).
- **les chaudières à bois** offrent également des rendements intéressants. Le combustible peut se trouver sous différentes formes (granulés, copeaux, bois déchiqueté, ...). Le système peut être totalement automatisé (apport du combustible automatique de la zone de stockage vers la chaudière à proprement parler). Cette solution comporte de nombreux avantages économiques et écologiques : faible coût du combustible, ressource naturelle, proximité de la matière première (et donc transport limité), ... La complexité des équipements rend tout de même l'installation de cette technologie relativement onéreuse.
- **le système des pompes à chaleur** apparaît également comme de plus en plus performant. Le principe général de ces systèmes est d'utiliser l'énergie d'une source extérieure (air, eau, sol) pour chauffer l'intérieur d'un bâtiment (via de l'air chaud soufflé ou un réseau d'eau chauffée qui circule ensuite dans le bâtiment). Quand la source extérieure d'énergie est la température du sol on parlera alors de géothermie. Le système prélève alors la chaleur du sol pour alimenter le réseau de chauffage du bâtiment. Cette technologie n'est évidemment pas applicable partout et demande un investissement important.

Eclairage

Pourquoi ?

L'éclairage revêt une importance particulière dans un Office de Tourisme. Il joue un rôle prépondérant dans l'ensemble des thématiques inhérentes à l'aménagement de la structure :

- un éclairage qui valorise l'espace d'accueil, la vitrine
- un éclairage qui sécurise les espaces et les rend plus accessibles,
- un éclairage qui améliore les conditions de travail des salariés,
- ...

De plus, l'éclairage est un poste très consommateur d'énergie, sur lequel une réelle démarche d'amélioration peut être envisagée.

Comment ?

Avant toute question sur le matériel à mettre en place, l'équipement à privilégier, on peut s'intéresser à l'éclairage naturel, celui-ci étant à favoriser dès que possible.



L'éclairage naturel convient mieux à la physiologie de l'homme et apporte un confort supérieur à tout autre type d'éclairage. Aménager son espace en fonction des entrées de lumière dans le bâtiment, voire augmenter ces entrées de lumière en agrandissant les surfaces vitrées par exemple, peuvent être des solutions à envisager. Néanmoins il conviendra également de veiller à apporter des solutions aux gênes tels que l'éblouissement, la surchauffe due au soleil, que de tels aménagements peuvent provoquer. Des solutions existent ici encore, en termes de protection solaire mobiles notamment (voir « principes bioclimatiques »).

En termes d'équipement, les solutions techniques d'éclairage évoluent rapidement. La technologie permet aujourd'hui de remplacer efficacement les ampoules à incandescence classiques :

- **les ampoules fluocompactes** consomment jusqu'à 5 fois moins d'électricité pour un rendement égal. Aujourd'hui elles sont disponibles pour toutes sortes d'utilisation, à des prix relativement semblables aux ampoules à incandescence (surtout au regard de leur consommation d'énergie) et sont de plus en plus adaptées, notamment en minimisant les problèmes initiaux de temps d'attente avant d'atteindre leur pleine puissance. Il existe des ampoules fluocompactes pouvant s'adapter à tout type de luminaire plus ancien.
- la technologie **des diodes électroluminescentes**, ou LED, évolue elle aussi. Ces LEDs se retrouvent également sous des formes de plus en plus diversifiées (éclairage de bureaux, éclairage décoratif, ...). Elles sont particulièrement adaptées à l'éclairage d'appoint, lampe de bureaux, spot d'éclairage en vitrine, par exemple.

Enfin, à un degré supérieur d'aménagement, la technologie des automatismes peut également venir renforcer un éclairage plus écologique et économe en énergie. En effet cette technologie permet d'automatiser l'éclairage en fonction des besoins réels : détecteurs de présence dans les pièces les moins utilisées, capteurs de luminosité permettant de faire varier automatiquement la puissance d'éclairage en fonction de l'éclairage naturel, ...

Comment lire une étiquette énergie sur l'emballage des ampoules (étiquetage obligatoire)

Energie

Effacité énergétique
Le A signifiera que l'ampoule est particulièrement économe : à privilégier.

- Efficacité lumineuse (exprimée en lumens – 'lm').
Elle représente la quantité de lumière émise. Plus ce chiffre est grand, meilleure sera l'efficacité lumineuse. Attention toutefois à ce que cette efficacité ne nécessite pas une puissance trop élevée.
- Puissance (exprimée en Watts).
Elle représente la quantité d'énergie nécessaire au fonctionnement de l'ampoule. La puissance nécessaire peut être différente en fonction de l'usage que vous avez de l'ampoule (plus importante pour un éclairage d'appoint sur table de travail par exemple).
- Durée de vie (en heure)

900 Lumen
15 Watt
1200 h

Certains équipements électroménagers (réfrigérateurs, télévisions, lave-linge, lave-vaisselle, caves à vin) disposent à l'heure actuelle d'une nouvelle étiquette énergie. Celle-ci présente notamment une classification énergétique plus précise : A+++, A++, A+, B, ... Aujourd'hui les ampoules ne sont pas concernées par ce nouvel affichage.

Depuis septembre 2010, les emballages des ampoules doivent également comporter diverses informations supplémentaires :

- la température de couleur, en Kelvin
- le nombre de cycles d'allumage possibles
- le temps de chauffage, en secondes
- les dimensions de l'ampoule, en mm
- la possibilité ou non d'utiliser l'ampoule avec un variateur d'intensité
- la température nécessaire au bon fonctionnement de l'ampoule
- la quantité de mercure si l'ampoule en contient, en mg



Gestion de l'eau

Pourquoi ?

Même si la gestion de l'eau ne se pose pas particulièrement dans un Office de Tourisme, dans le sens où son usage est souvent limité à la présence de sanitaires, éventuellement d'un bloc cuisine pour les salariés, il est tout de même intéressant d'essayer d'améliorer les choses autant que possible.

De plus, l'Office de Tourisme a un rôle non négligeable dans la sensibilisation des visiteurs au Développement Durable. Mettre en place une politique d'économie de l'eau et afficher des engagements sur ce thème peut contribuer à faire passer efficacement certains messages.

Comment ?

Ici encore diverses solutions existent, couvrant l'ensemble des besoins en eau d'un bâtiment. Différents systèmes peuvent permettre de réduire les consommations d'eau :

- dans les sanitaires, il est possible d'installer des **réservoirs de chasse d'eau à faible contenance**, ou dans un 1^{er} temps des chasses d'eau à double débit, ce qui ne nécessite pas un changement complet d'appareillage.
- les lavabos peuvent être dotés d'**embouts régulateurs de débit**. Différents systèmes peuvent également permettre de n'utiliser que le volume d'eau nécessaire et éviter de la laisser couler inutilement : **système de déclenchement infrarouge, robinet temporisé, commande au pied, ...**
- d'une manière générale un **affichage spécifique** peut être apposé sur l'ensemble des postes d'eau, ceci allant dans le sens des messages à faire passer.

Certaines eaux usées, provenant des lavabos notamment, peuvent être réutilisées, dans les chasses d'eau par exemple. Cela nécessite la mise en place d'un réseau de récupération spécifique, dissocié du réseau d'évacuation des eaux non réutilisable.

De la même façon, les eaux de pluie peuvent également faire l'objet d'une récupération, afin d'alimenter certains postes ou leur « qualité » est suffisante (chasses d'eau, arrosage, ...). L'installation d'une cuve de récupération et éventuellement d'une pompe hydraulique sera alors nécessaire. En termes de réglementation il conviendra de respecter plusieurs points : aucun raccordement (même temporaire) avec le réseau d'eau potable, affichage « eau non-potable » en entrée et sortie de réseau et sur les points de soutirage, entretien régulier du système.

Gestion des déchets

Pourquoi ?

D'une manière générale l'Office de Tourisme est producteur de déchets de diverses sortes, en quantité importante dans certains cas (papier notamment) et plus ou moins dangereux (toners, emballage de certains produits d'entretien, déchets d'équipements électriques ou électroniques, ...).

La réglementation et notamment le Grenelle de l'Environnement, va dans le sens d'une plus grande prise en compte du tri des déchets et du recyclage, notamment avec des projets de taxations plus importantes. De la même façon, une taxe existe déjà sur l'utilisation du papier : la taxe écofolio relative à l'éco-contribution sur les imprimés. Elle concerne déjà certains émetteurs de papier (à partir d'une certaine quantité de papier utilisée dans les éditions et impressions). Il y a donc matière à agir.

Comment ?

Il est difficile de mettre en avant une règle généralisable sur cette question, le tri des déchets pouvant être différé à l'échelle des Offices de Tourisme, car dépendant de la politique de sa collectivité locale.

Néanmoins, d'une manière globale cette question demande à être prise en compte dans l'aménagement des espaces. Il conviendra d'anticiper le besoin du tri des déchets dès la conception, la rénovation ou le ré-aménagement de sa structure. Il faudra penser à prévoir des espaces suffisamment importants pour recevoir différents containers et minimiser leur présence pour des raisons esthétiques évidentes. Ainsi à l'accueil par exemple, la mise en place de poubelles sera nécessaire mais dans des espaces à la fois proches des salariés et invisibles pour le public. Cette question sera donc à anticiper afin de répondre au mieux à ces deux objectifs.

Mobilier et équipements

Pourquoi ?

Les besoins en mobilier et équipements divers d'un Office de Tourisme sont très importants. Mobilier de bureau, d'exposition, d'accueil, équipements informatiques, électriques, ... A l'occasion d'un remplacement, le choix de ces équipements peut être fait dans le sens d'une prise en compte du Développement Durable : équipements plus respectueux de l'environnement, développement de filières locales, ...

De plus, aujourd'hui la question du respect écologique va de paire avec la performance, pour le matériel informatique notamment. L'Office ayant souvent la main sur ces achats, il s'agit d'une thématique à aborder en connaissant un certain nombre de points.

Comment ?

Le choix des équipements quels qu'ils soient, peut aujourd'hui être facilité par les labels et autres certifications. Ceux-ci garantissent notamment un respect environnemental et écologique, à la fois lors de la production de l'équipement ainsi que lors de son utilisation. Il existe des labels généraux et des labels spécifiques à certains types d'équipements. De manière non exhaustive, on peut citer :



• **le label NF Environnement et l'Ecolabel Européen** se trouvent sur le mobilier, le matériel informatique, les équipements de bureautique, Ils garantissent selon les cas, l'absence de matières particulièrement polluantes dans les équipements, et une performance énergétique à l'utilisation.



• **les labels FSC et PEFC**, s'appliquent aux mobiliers en bois ils garantissent l'utilisation de bois provenant de forêt «gérées durablement». D'une manière générale on privilégiera le mobilier en bois d'origine locale, nécessitant notamment moins de transport.



• **le label Energy Star** garantit l'efficacité énergétique du matériel informatique, des écrans de télévision, ..., le label indique que le matériel est économe en énergie en utilisation comme en veille.



• **les labels TCO** concernent les ordinateurs et équipements annexes, ils garantissent notamment l'efficacité énergétique de l'appareil ainsi que l'ergonomie visuelle et la qualité d'image.

Les labels allient donc écologie et prise en compte des conditions de travail.

Choix du matériel informatique

Outre ces différents labels, le choix du matériel informatique peut également passer par quelques informations intéressantes :

- les ordinateurs portables consomment 50 à 80% d'énergie en moins que les ordinateurs fixes. Bien utilisés ils sont donc à privilégier.
- les appareils multifonctions vont également consommer moins d'énergie que plusieurs appareils distincts (un copieur alliant la fonction scanner, imprimante, voire fax, sera donc moins énergivore que les 3 appareils séparés).
- les imprimantes à jet d'encre consomment beaucoup moins que les imprimantes laser (de 20 à 30 fois moins d'énergie).

SOURCES / POUR ALLER PLUS LOIN :

Le Conseil Général du Nord a mis en place une politique d'aides aux hébergements durables. Le site dédié à cette politique présente et détaille l'ensemble des thèmes évoqués dans cette partie. Il fait également le lien avec les organismes spécialistes de ces thématiques.

<http://www.cg59.fr/hebergement-touristique-durable/index.html>

• Ministère de l'Ecologie, du Développement Durable, des Transports et du Logement : <http://www.developpement-durable.gouv.fr/Batiment-et-energie.html>

• Le site de l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie (ADEME) : www.ademe.fr

• Le Centre expert pour l'émergence des éco-technologies (CD2E) : www.cd2e.com

• Le Centre de Ressource du Développement Durable (CERDD) : www.cerdd.org



SOURCES / POUR ALLER PLUS LOIN :

Le Conseil Général du Nord
<http://www.cg59.fr/hebergement-touristique-durable/index.html>

Institut National de Recherche et de Sécurité :
<http://www.inrs.fr>
 Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail :
<http://www.anact.fr>

«Un espace de travail agréable à vivre»

L'Office de Tourisme durable ne doit pas être aménagé uniquement pour les visiteurs, la prise en compte des salariés et des usagers «au quotidien» des espaces est également primordiale. A ce sujet l'OMT définit la qualité de l'emploi comme un des objectifs du Développement Durable.

Tenir compte de la qualité des espaces revient également à se poser des questions de développement économique, de satisfaction client, déjà évoquées.

Dans un même temps, on l'a vu, prendre en considération l'éco-aménagement peut contribuer à rendre l'espace de travail plus agréable à vivre.

La logique du Développement Durable répond bien à cela, dans la recherche d'un équilibre optimum entre les différents objectifs liés à l'Office de Tourisme en général.

L'aménagement des postes de travail des salariés fait parfois également l'objet d'une réglementation précise sur la base de normes à respecter. Ce guide vous indique les grands principes à prendre en compte en vous présentant certaines de ces normes.

Principes généraux

L'aménagement ergonomique répond à des normes anthropométriques, relatives à la mesure physique des caractéristiques humaines.

Ces normes permettent d'éviter les problèmes liés aux postures inconfortables. Plusieurs éléments sont à prendre en compte quant au choix du mobilier : le personnel l'utilisant, la tâche à effectuer... Plus particulièrement et pour exemple, le travail sur ordinateur doit être contrôlé car de plus en plus de personnes y ont recours.

L'importance apportée à l'éclairage des locaux de travail permettrait également d'améliorer l'exécution des tâches.

Un mauvais positionnement sur son poste de travail peut entraîner des problèmes de santé...

Certaines positions de travail peuvent engendrer des problèmes divers pour le personnel travaillant : inconfort, difficultés, maladies professionnelles, Troubles Musculo-Squelettiques (TMS).

Etre accroupi, à genoux, les bras au-dessus des épaules et la torsion du buste sont les principales positions à éviter. Ces attitudes peuvent entraîner des maladies et handicaps si elles sont récurrentes : tendinites, syndrome du canal carpien, mal de dos... De plus cela pourrait porter préjudice à la structure qui ne prend pas en compte ces risques car cela engendre l'absentéisme, les arrêts de travail et donc la perte d'efficacité dans les tâches à effectuer.

Il faut donc accorder une attention vis-à-vis du choix des dimensions du poste de travail suivant les personnes qui l'occupent et les fonctions attribuées.

Une bonne position de travail passe par le respect de normes anthropométriques.

Afin d'éviter les syndromes évoqués ci-dessus, plusieurs solutions et obligations peuvent être mises en place. L'étude des dimensions humaines permet de définir la hauteur et la largeur d'un plan de travail en fonction du travail à faire et d'ajuster selon l'utilisateur, avec l'acquisition d'un mobilier réglable dans la mesure du possible.

L'éclairage

L'éclairage naturel

L'éclairage naturel est bien entendu à valoriser. Pour les lieux de travail placés dans des locaux historiques et anciens, la luminosité naturelle est bien entendu réduite. Etant donné que la possibilité de modifier les locaux est limitée, il est donc important de compenser ce manque de lumière naturelle par une installation adéquate de l'éclairage.

Valeurs minimales d'éclairage général par espace de travail d'après le décret n°83-721 du 2 août 1983 et la norme NF X 35-103

Espace de travail	Décret	NF X 35-103
Les voies de circulation intérieure	40 Lux	100 à 103 Lux
Les escaliers et entrepôts	60 Lux	150 Lux
Les locaux de travail, vestiaires et sanitaires	120 Lux	300 Lux
Les locaux affectés à un travail permanent (dactylographie, travaux de bureau)	200 Lux	
Les zones et voies de circulation extérieure	10 Lux	30 Lux
Les espaces extérieurs où sont effectués des travaux à caractère permanent	40 Lux	75 Lux

Définition du Lux

Le Lux est l'unité de mesure de l'éclairage. On le mesure avec un Luxmètre.

L'éclairage d'un espace correspond à l'ensemble des flux lumineux que celui-ci intercepte.

Ces valeurs sont à appliquer en retenant la répartition inégale de la lumière au niveau du plan de travail, aux facteurs réduisant l'éclairage au fil du temps (empoussièrement) et à la fréquence de l'entretien qui sera effectué.



Eclairage de 300 lux en couleur chaude



Eclairage de 300 lux en couleur froide

Pour un même éclairage (même niveau de Lux) les températures de couleurs liées à l'éclairage pourront être différentes en fonction des choix techniques. Ainsi il sera possible de proposer une ambiance différente (température de couleur chaude ou froide) tout en respectant les normes imposées.

L'éclairage pour le travail sur écran

L'éclairage pour travailler sur écran est particulier et diffère de l'éclairage pour le travail de bureautique. Il faut éviter les éblouissements et les reflets afin de ne pas se fatiguer la vue.

Les écrans sont à placer de préférence perpendiculairement aux fenêtres.

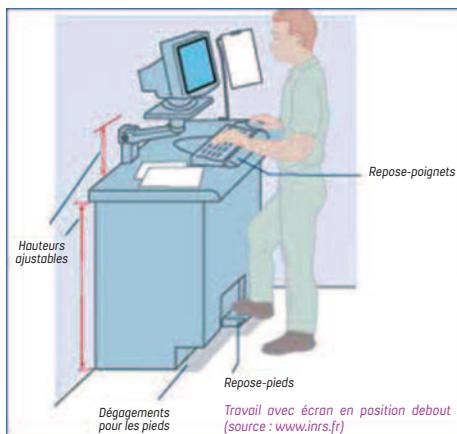
L'éclairage peut être direct ou indirect (la lumière est dirigée vers les murs ou le plafond). On peut ajouter aussi une lampe d'appoint pour le travail de traitement de textes.

Les normes en vigueur concernant l'éclairage au travail

- NF X 35-103 : principe d'ergonomie visuelle applicable à l'éclairage des lieux de travail.
- NF EN 12464-1 : éclairage des lieux de travail (détail toutes les recommandations d'éclairage de tous les types de lieux de travail).



Les postes de travail



Poste de travail en position debout

Pour cette position, le dégagement des pieds doit pouvoir se faire. Le plan de travail prévu pour la réception doit se situer entre 1,25 et 0,96 mètres (dans l'alignement du coude).

Poste de travail en position assise

Pour cette position, le dégagement des genoux est indispensable. La hauteur du bureau doit se situer entre 0.65 et 0.74 m.

Les dimensions des postes de travail en position assise (bureaux) sont définies par la norme NF EN 527-1.

Fauteuil	Hauteur de l'assise Profondeur de l'assise Hauteur du dossier	42 – 51 cm 40 – 42 cm 45 – 55 cm
Plan de travail	Hauteur Profondeur Ecart avec l'assise Surface utilisable	65 – 74 cm 80 – 110 cm 20 – 26 cm Supérieure à 0.96 m ²
Repose-pieds	Largeur Hauteur Inclinaison	Inférieur à 40 cm 4 – 15 cm 0 – 15°

Circuler aisément dans l'espace de travail

Pouvoir accéder aux différents espaces de travail doit se faire facilement, sans obstacles. Afin de garantir une bonne circulation interne aux locaux, il faut anticiper les éventuels déplacements, les croisements entre les personnes, lors de l'aménagement ou de la réorganisation du lieu.

Le principe de la « ligne de désir » déjà évoqué peut également valoir ici. Il s'agit alors du chemin le plus court que l'on peut emprunter lors d'une activité. Ainsi, il peut être intéressant d'étudier le chemin que l'on effectue le plus souvent dans son travail pour éliminer les éventuels obstacles dans le passage.

Zone de stockage

Les zones de stockage doivent se situer à hauteur d'homme. Les objets lourds et difficiles à saisir doivent être stockés à la hauteur de la ceinture entre 0,80 et 1 mètre. Les étagères doivent être situées entre 0,40 et 1,60 mètre de hauteur.

De même, les objets souvent utilisés doivent être placés de façon à ne pas dépasser les zones d'atteintes optimales et à respecter les amplitudes articulaires (maximum bras tendus).

Ces lieux sont souvent négligés en termes d'aménagement car la présence humaine y est souvent moins constante que dans le reste de l'Office. Pourtant, les questions liées à l'aménagement de ces espaces sont nombreuses : espaces de rangement adaptés aux quantités stockées, espaces adaptés aux types de stock (attention à l'humidité pour les documents papiers par exemple).

En termes d'ergonomie, il faudra veiller à ce que ces espaces, même s'ils sont moins utilisés, répondent à des conditions de travail satisfaisantes :

- passages dégagés
- étagères situées entre 0,40 et 1,60 m de hauteur
- objets lourds et difficiles à saisir stockés entre 0,80 et 1 m de hauteur
- luminosité satisfaisante (60 lux minimum)
- présence d'extincteurs

Ces questions d'aménagement doivent aller de pair avec des questions de gestion des stocks : un rangement et un tri régulier des stocks favoriseront des conditions de travail adaptées. Les documents périmés devront être déposés dans les poubelles prévues pour le traitement du papier (*certaines associations pourront vous les reprendre et se charger de leur traitement*).

Travailler sur ordinateur

De plus en plus, le travail à effectuer doit se faire sur ordinateur. L'importance d'une bonne installation est donc à prendre en compte.

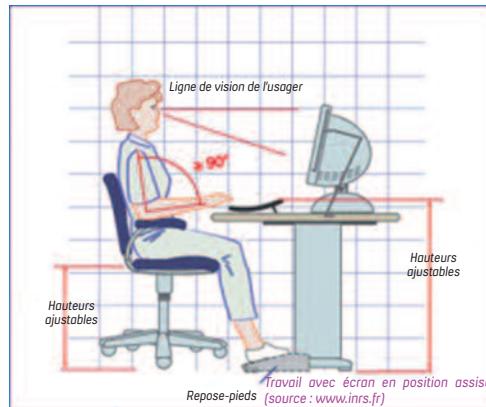
Travailler sur écran engendre souvent différents troubles tels que la fatigue visuelle, le stress et les troubles musculo-squelettiques (TMS).

Quelques changements dans l'aménagement du poste sur écran, par l'adoption d'un matériel approprié peuvent limiter ces risques et créer un lieu de travail agréable et favorisant une posture confortable.

Le travail sur ordinateur exige une posture statique pendant plusieurs heures parfois. Les muscles sont sollicités surtout ceux de la nuque, des épaules, des lombaires, des poignets et des mains.

Le syndrome du canal carpien est la maladie la plus connue et la plus répandue qui résulte de l'inflammation du nerf carpien par sa compression au niveau du poignet.

Le fauteuil, la souris, la table, le clavier, le repose-pieds, doivent donc être choisis avec soin. Le fait d'alterner le travail sur écran, le travail de bureau et la prise de petites pauses permet aussi de réduire les différents troubles.



Quelques repères chiffrés :

- **pour l'écran** : la distance entre l'œil et l'écran doit être comprise entre 50 et 70 cm
- **lors de traitement de texte** : la distance entre l'œil et le document doit se situer à moins de 70% de la distance œil - écran.
- **pour le clavier** : l'éloignement du bord de la table doit se situer entre 10 à 15 cm

La souris utilisée doit être adaptée en fonction de l'utilisateur (souris pour gauchers par exemple).



«Qualité Tourisme» se rapportant à l'aménagement des espaces

Il s'agit ici d'un extrait du référentiel «Qualité Tourisme» applicable au 1er janvier 2012 (mis à jour septembre 2011 par la Fédération Nationale) et ne reprenant que les critères relatifs à des questions d'aménagement de l'*Office de Tourisme de France*.

2.10 L'OT met en place des indicateurs de qualité.

2.10.1 Les clients ont à leur disposition à l'OT, en libre-service, des formulaires de suggestions et des questionnaires de satisfaction. Les questionnaires font l'objet d'une remise systématique (remise à chaque contact en incitant le visiteur à le remplir) au minimum 30 jours par an déterminés par chaque OT et répartis sur des périodes de flux différents en fonction de sa fréquentation (*critère obligatoire*).

2.10.5 Un système d'identification et de prise en compte des suggestions en matière de qualité de la part du personnel est mis en oeuvre (cahier, boîte à idées, réunions, etc.) (*critère obligatoire*).

2.13 L'OT met en place des actions liées au développement durable.

2.13.2 Le personnel de l'OT réalise un ensemble de gestes courants pour économiser l'énergie et l'eau (*critère obligatoire*).

2.13.3 En cas d'acquisition d'équipement, l'OT favorise systématiquement l'achat d'équipements économes en énergie et économes en eau (*critère obligatoire*).

2.13.4 Le tri des déchets est réalisé si existant sur le territoire (*critère obligatoire*).

2.13.5 L'OT a une politique d'achat favorisant des produits ayant obtenu un label ou une certification environnementale ou éthique (*critère obligatoire*).

- 6.1** L'acheminement et l'accès des visiteurs à l'OT sont facilités.
- 6.1.1** La signalétique d'accès à l'Office de Tourisme doit être visible, lisible, uniforme, et doit faciliter sa localisation (si interdiction formalisée de l'architecte des Bâtiments de France, trouver une alternative) (*critère obligatoire*).
- 6.1.2** Le fléchage de proximité doit être efficace, visible et en bon état (*critère obligatoire*).
- 6.1.3** Les enseignes et signalétiques présentes sur la façade de l'unité doivent être actualisées et apposées de façon visible et conforme à la charte graphique de **Offices de Tourisme de France**® (si adhérent à **Offices de Tourisme de France**®) (*critère obligatoire*).
- 6.1.4** Un parking/garage privé ou une possibilité de stationnement (gratuit ou payant) doit être mis à la disposition du client avec un emplacement dédié aux personnes à mobilité réduite (*critère obligatoire*).
- 6.2** L'environnement de l'OT est soigné.
- 6.2.1** Les extérieurs sont bien entretenus et éclairés en évitant les dépenses énergétiques superflues (*critère obligatoire*).
- 6.3** L'OT adapte ses horaires d'ouverture à l'activité touristique et informe le public.
- 6.3.1** Les périodes et horaires d'ouverture sont visibles à l'extérieur de l'espace d'accueil de l'office de tourisme, ils sont présentés dans les brochures à large diffusion, dans les messages des répondants ou standards téléphoniques ainsi que sur tout site internet dédié à l'office de tourisme, en une langue étrangère à minima (selon classement préfectoral) (*critère obligatoire*).
- 6.4** L'OT aménage ses locaux pour le confort et la sécurité de ses visiteurs et de son personnel.
- 6.4.1** L'établissement doit être équipé pour l'accès aux services par les personnes à mobilité réduite, aux poussettes et aux personnes âgées. En cas d'impossibilité (ex : monument historique) une procédure d'accueil doit être prévue (*critère obligatoire*).
- 6.4.2** L'affichage des numéros d'urgence doit être parfaitement lisible de l'extérieur et compréhensible, en plusieurs langues (traduit au moins en une langue étrangère selon classement préfectoral) (*critère obligatoire*).
- 6.4.3** L'espace d'accueil est ordonné, propre, en bon état, et accessible (*critère obligatoire*).
- 6.4.4** Les parties communes sont non bruyantes et offrent une température agréable (*critère obligatoire*).
- 6.4.5** La découverte de la région est valorisée par la mise à disposition du client d'une documentation régionale et des informations touristiques écrites (sous forme de panneaux et présentoirs). Circuits touristiques, randonnées, visites/distractions culturelles (*critère obligatoire*).





6.4.6 Les informations sont identifiées, classées par thème, les présentoirs régulièrement approvisionnés et l'affichage mis à jour (*critère obligatoire*).

6.4.7 L'OT met à la disposition du client un endroit où il peut s'asseoir pour consulter la documentation (*critère facultatif*).

6.4.8 Les postes de travail sont aménagés pour permettre les meilleures conditions de travail du personnel : ergonomie des bureaux, accessibilité de l'information... (*critère obligatoire*).

6.4.9 Une signalétique claire, visible, homogène et en bon état est mise en place si nécessaire (*critère facultatif*).

6.4.10 L'éclairage doit être adapté, suffisant et en bon état de fonctionnement (*critère facultatif*).

6.4.11 Les revêtements muraux, sols et plafonds, mobilier, matériel et équipements disponibles doivent être propres et en bon état (*critère facultatif*).

6.4.12 Les toilettes mises à disposition du public doivent être bien ventilées, accessibles aux personnes à mobilité réduite et équipés d'un équipement minimum pour le confort du client (*critère facultatif*).

6.4.13 Les toilettes sont séparées entre hommes et femmes, dans la mesure du possible, et en fonction de la réglementation en vigueur (*critère facultatif*).

6.4.14 L'OT est en conformité avec les mesures de sécurité en vigueur (*critère obligatoire*).

6.6 L'OT limite l'attente du visiteur.

6.6.1 Les temps d'attente et les files d'attente sont gérés de manière optimale et organisée (*critère obligatoire*).

6.6.2 L'aménagement des lieux doit permettre au visiteur de patienter en ayant accès à des informations utiles : affichage animations, sites... (*critère obligatoire*).

6.17 L'OT fournit l'information spécifique relative aux services et structures adaptés à la clientèle handicapée

6.17.2 Il favorise l'accès aux prestations de l'OT aux clientèles handicapées (*critère facultatif*).

7.3 Un espace boutique est clairement identifié

7.3.1 Les articles sont présentés sur du matériel adapté et mis en scène (en fonction de l'animation, de la saison, etc.) (*critère facultatif*).

7.3.3 L'éclairage de la boutique est adapté (quand les locaux rendent cela possible) (*critère facultatif*).

7.3.5 La disposition du mobilier de la boutique tient compte de l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite ((*critère facultatif*).

Nouveaux critères de classement des Offices de Tourisme se rapportant à l'aménagement des espaces

Il s'agit ici d'un extrait des normes de classement des Offices de Tourisme, issu de l'arrêté du 12 novembre 2010 et ne reprenant que les critères relatifs à des questions d'aménagement de l'Office de Tourisme.



Offices de
Tourisme
de France

1.1. L'accueil est accessible et de qualité.

1.1.1. La localisation est pertinente et la signalisation existe.

1.1.1.1. L'espace d'accueil de l'office de tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique. *(Toutes catégories).*

1.1.1.2. La signalisation directionnelle et d'indication est conforme aux normes en vigueur. *(Toutes catégories).*

1.1.1.3. L'office de tourisme adhère à une fédération nationale représentative des offices de tourisme signale son appartenance à ce réseau par tout moyen approprié. *(Toutes catégories).*

1.1.2. Les locaux ou espaces sont accessibles et aménagés pour recevoir une clientèle touristique.

1.1.2.1. Les locaux ou les espaces d'accueil sont identifiables et directement accessibles à tout public et indépendants de toute activité non touristique. *(Toutes catégories).*

1.1.2.2. Il existe un espace dédié à l'accueil et à l'information. L'agencement des locaux facilite le déplacement des visiteurs et l'accès à l'information. Le mobilier permet de s'asseoir. *(Toutes catégories).*

1.1.2.3. L'office de tourisme doit afficher dans ses locaux et publier sur son site internet les engagements qui correspondent à sa catégorie de classement de manière visible pour la clientèle conformément aux dispositions de l'annexe II. *(Toutes catégories).*

1.1.2.4. L'information touristique est accessible gratuitement via un moyen d'accès internet à haut débit sans fil dans l'espace d'accueil de l'office de tourisme. *(Catégories I et II).*

1.1.3.1. Les périodes et horaires d'ouverture sont visibles à l'extérieur de l'espace d'accueil de l'office de tourisme, sont présentés dans les brochures à large diffusion, dans les messages des répondeurs ou standards téléphoniques ainsi que sur tout site internet dédié à l'office de tourisme, en au moins une langue étrangère. *(Catégorie III).*

1.1.3.2. Les périodes et horaires d'ouverture sont visibles à l'extérieur de l'espace d'accueil de l'office de tourisme, sont présentés dans les brochures à large diffusion, dans les messages des répondeurs ou standards téléphoniques ainsi que sur tout site internet dédié à l'office de tourisme, en au moins deux langues étrangères. *(Catégories I et II).*

1.2. L'information diffusée est complète, actualisée et accessible à tout public.

1.2.3. L'information touristique collectée est exhaustive, qualifiée et mise à jour.

1.2.3.3. Les numéros de téléphone d'urgence sont affichés et visibles de l'extérieur de l'espace d'accueil de l'office de tourisme. *(Toutes catégories).*

2.7. L'office de tourisme s'inscrit dans une démarche de développement durable.

2.7.1.1. L'office de tourisme réalise des actions internes basées sur les principes du développement durable *(Toutes catégories).*

2.7.1.2. L'office de tourisme met en œuvre des actions de sensibilisation des touristes et des acteurs touristiques locaux publics ou privés en matière de protection de l'environnement *(Catégories I et II).*

ATOUT
FRANCE





UDOTSI du Nord

*Il ne s'agit pas de préparer un avenir meilleur,
mais de vivre autrement le présent*

François Partant



Union Départementale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative du Nord
6 rue Jean Roisin, BP 71 - 59028 Lille Cedex
Tel. : 03 20 30 60 92 - Fax : 03 20 57 17 52
Mail : udotsi-nord@wanadoo.fr - Site Internet : <http://www.udotsi-nord.net>

