

Les Grandes Questions de Margaux Médoc

« Handicap et tourisme : comment mieux accueillir tous nos visiteurs ? »

FICHES PRATIQUES

Novembre 2026

MARGAUX MEDOC TOURISME

FICHE 01
LES QUATRE FAMILLES DE HANDICAP

Objectif : connaître les principaux besoins des visiteurs



Handicap : MOTEUR

Besoins :
Déplacement, circulation, équipements



Handicap : VISUEL

Besoins :
Repérage, contrastes, descriptions



Handicap : AUDITIF

Besoins :
Informations écrites, communication



Handicap : MENTAL & COGNITIF

Besoins :
Simplicité, repères, anticipation

Le bon réflexe : demander à la personne ce qui peut faciliter sa visite plutôt que présumer de ses besoins.

FICHE 02
LES 10 RÈGLES D'UN ACCUEIL RÉUSSI

1. Sourire et accueillir naturellement.
2. S'adresser directement au visiteur.
3. Demander avant d'aider.
4. Respecter le rythme de chacun.
5. Parler clairement.
6. Ne pas infantiliser.
7. Ne pas toucher les aides techniques.
8. Proposer plusieurs modes de communication.
9. Respecter la confidentialité.
10. Vérifier que les informations sont comprises.

À retenir : le handicap ne définit pas la personne.

FICHE 03
PRÉPARER SON ÉTABLISSEMENT À L'ACCUEIL

À VÉRIFIER

- [ ] Stationnement et entrée
- [ ] Cheminement extérieur
- [ ] Portes et circulations
- [ ] Accueil et mobilier
- [ ] Sanitaires
- [ ] Espaces de prestation
- [ ] Signalétique
- [ ] Sécurité et évacuation

Action : effectuer un parcours complet avec un regard extérieur et noter les obstacles rencontrés.

FICHE 04
COMMUNIQUER SUR SON ACCESSIBILITÉ

LES INFORMATIONS INDISPENSABLES

- [ ] Adresse et accès
- [ ] Stationnement
- [ ] Marches et pentes
- [ ] Nature des sols
- [ ] Dimensions utiles
- [ ] Sanitaires
- [ ] Équipements
- [ ] Prestations disponibles
- [ ] Difficultés éventuelles

Exemple de formulation :
« Notre établissement dispose d'un accès de plain-pied depuis le parking. Le cheminement est stabilisé. La salle de dégustation est accessible. Les chais comportent plusieurs marches et ne sont pas accessibles en fauteuil roulant. Une présentation alternative du domaine peut être proposée. »

FICHE 05
HÉBERGEMENTS ACCESSIBLES

AVANT L'ARRIVÉE

- [ ] Décrire précisément la chambre
- [ ] Communiquer des photographies
- [ ] Préciser les équipements sanitaires
- [ ] Expliquer les conditions d'accès
- [ ] Recueillir les besoins du client

PENDANT LE SÉJOUR

- [ ] Présenter les espaces
- [ ] Expliquer les équipements
- [ ] Faciliter les déplacements
- [ ] Rester disponible sans être intrusif

FICHE 06
RESTAURANTS ET COMMERCES

LES BONS RÉFLEXES

- [ ] Faciliter l'accès et la circulation
- [ ] Prévoir des espaces de passage
- [ ] Présenter des menus lisibles
- [ ] Expliquer les plats
- [ ] Adapter la prise de commande
- [ ] Donner des informations fiables sur les sanitaires
- [ ] Proposer une aide à la demande

FICHE 07
UNE DÉGUSTATION ACCESSIBLE AU CHÂTEAU

ORGANISER UNE DÉGUSTATION INCLUSIVE

- [ ] Prévoir un espace confortable
- [ ] Faciliter la circulation
- [ ] Proposer une place assise
- [ ] Décrire oralement les vins
- [ ] Remettre un support écrit
- [ ] Adapter le rythme
- [ ] Éviter les explications trop complexes
- [ ] Proposer une solution alternative

Le petit plus : proposer une découverte sensorielle des arômes, des textures et du terroir.

FICHE 08

ACCUEIL DES PERSONNES MALVOYANTES OU AVEUGLES

- [ ] Se présenter
- [ ] Demander si un accompagnement est souhaité
- [ ] Décrire les espaces
- [ ] Signaler les obstacles
- [ ] Proposer un support audio ou tactile lorsqu'il existe
- [ ] Ne pas déplacer une canne ou un équipement
- [ ] Demander avant de guider physiquement la personne

FICHE 09

ACCUEIL DES PERSONNES SOURDES OU MALENTENDANTES

- [ ] Regarder la personne
- [ ] Parler naturellement
- [ ] Ne pas crier
- [ ] Réduire les bruits environnants si possible
- [ ] Proposer un support écrit
- [ ] Donner les informations importantes par écrit
- [ ] Prévoir des consignes visuelles en cas d'urgence

FICHE 10

ACCUEIL DES PERSONNES AYANT DES DIFFICULTÉS COGNITIVES

- [ ] Employer des mots simples.
- [ ] Donner une consigne à la fois.
- [ ] Présenter les étapes de la visite.
- [ ] Utiliser des repères visuels.
- [ ] Éviter les changements imprévus.
- [ ] Laisser le temps nécessaire.
- [ ] Vérifier la compréhension sans mettre la personne en difficulté.

Plus d'informations sur votre Espace Pro sur le site internet de Margaux Médoc Tourisme

FICHE 11
LIENS UTILES

Guide méthodologique Tourisme & Handicap – Atout France

Procédure officielle de labellisation
Comprendre la démarche de labellisation

Référentiels du label
Consulter les référentiels par filière

Note de clarification – Mars 2026
Consulter la note de clarification

Réglementation accessibilité des ERP
Consulter les obligations sur Service Public



MARGAUX MEDOC TOURISME

MARGAUX MÉDOC TOURISME

Bureau Informations Touristiques
Places des commerces
33460 Cussac-Fort-Médoc
(ouvert toute l'année)

Relais Informations Touristiques
Port de Lamarque 33460 Lamarque
(ouvert en juillet & août)

+33 (0)6 26 70 06 81
bienvenue@margaux-medoc-tourisme.com

www.**margaux-medoc-tourisme**.com