

# Registre public d'accessibilité



# SOMMAIRE

<b>1. Introduction .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Prestations fournies.....</b>	<b>4</b>
□ <b>L'accessibilité de l'office de tourisme de Gérardmer .....</b>	<b>4</b>
□ <b>L'accessibilité du bureau d'information touristique de Le Tholy .....</b>	<b>8</b>
□ <b>L'accessibilité du bureau d'information touristique de Xonrupt-Longemer ....</b>	<b>10</b>
□ <b>L'accessibilité du point d'information touristique de Granges-Aumontzey ....</b>	<b>12</b>
□ <b>L'accessibilité des accueils hors les murs .....</b>	<b>14</b>
<b>3. Etat de conformité de l'établissement .....</b>	<b>15</b>
<b>4. Maintenance des équipements .....</b>	<b>30</b>
<b>5. Actions de formation .....</b>	<b>30</b>
<b>6. Document d'aide à l'accueil des personnes handicapées ..</b>	<b>36</b>

# 1.Introduction

La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes en situation de handicap est à l'origine de la réglementation sur l'accessibilité des établissements et des installations recevant du public.

La création de ce registre fait suite à la publication du décret n°2017-431 du 28.03.2017 (JORF n°0076 du 30.03.17), annexé en fin de document.

## ▪ Informations générales sur l'établissement

Type d'établissement : Office de Tourisme (ERP de type W, de catégorie 5)

Responsable de l'établissement : Florence DUPONT, directrice


Référent accessibilité : Jean-Luc GEHIN, responsable du service Accueil

## ▪ Modalités de contact et de réclamation

Toute personne souhaitant obtenir des informations complémentaires ou signaler une difficulté d'accessibilité peut contacter :

Office de Tourisme Communautaire Gérardmer Hautes Vosges

 4, place des déportés 88400 GERARDMER

 03 29 27 27 27

 info@gerardmer.net

 www.gerardmer.net

Ce registre est mis à disposition du public à l'accueil :

- de l'Office de Tourisme de Gérardmer
- du bureau d'information touristique de Le Tholy
- du bureau d'information touristique de Xonrupt-Longemer
- du bureau d'information touristique de Granges-Aumontzey

Il est consultable sur le site internet : gerardmer.net



## 2. Prestations fournies

- **L'accessibilité de l'office de tourisme de Gérardmer**

### **Accès :**

Des panneaux de signalisation sont visibles dans toute la ville.

Un grand parking est situé devant l'Office de Tourisme.

Une gare routière est située à environ 150 mètres de l'Office de Tourisme.

### **Stationnement :**

Il y a 2 places de stationnement réservées PMR devant l'Office de Tourisme.



### **Cheminement extérieur :**

Accès d'environ 15 mètres directement depuis les places de parking.

Un léger ressaut du trottoir surbaissé (mais insuffisamment bas) a été compensé pour faciliter l'accès.

C'est un revêtement pavé sans bande de guidage.

Une grille est à l'entrée mais correspond aux normes d'accessibilité.



### **Portes :**

L'entrée se fait par un SAS avec des portes automatiques.

Ce SAS dispose de suffisamment d'espace pour s'y arrêter ou faire demi-tour.

### **Circulation intérieure :**

L'espace d'accueil est accessible sans marche et de plain-pied.

Tous les passages sont suffisamment larges pour circuler en fauteuil roulant.

Des fauteuils sont disponibles pour se reposer ou pour patienter.

Les vitrines et les étagères de la boutique sont en verre et permettent de voir tous les articles présentés.

Les brochures essentielles sont à bonne hauteur pour permettre que chacun puisse se servir seul.



### **Salle vidéo :**

Une salle vidéo est ouverte sur l'accueil par un large passage.

Il y a des banquettes pour s'asseoir.

Cet espace est accessible en fauteuil roulant.



## Signalétique :

L'accueil dispose d'une signalétique avec une taille, une police d'écriture adaptée et des pictogrammes.



## Accueil du public :

Un comptoir adapté est accessible à droite en entrant.

Il est matérialisé par une signalétique.

Un conseiller en séjour peut vous y apporter des conseils ou vous vendre des produits de la boutique.

Ce comptoir répond aux normes

pour accueillir les personnes en fauteuil roulant.

Une chaise est à disposition pour les personnes qui souhaitent s'asseoir durant les échanges avec le conseiller.



## Equipements :

Le comptoir d'accueil est équipé d'une Boucle à Induction Magnétique.

On y trouve un présentoir avec de la documentation adaptée :

- Un document FACile à Lire et à Comprendre FALC
- Un guide touristique des prestations adaptées

Les conseillers en séjour peuvent proposer du matériel pour faciliter les échanges :

- Une loupe de lecture
- Une ardoise
- Un guide touristique en format A3



### **Centrale de réservation :**

Des agents peuvent recevoir les visiteurs dans un bureau dédié pour réserver :

- un hébergement
- des activités
- des services

Ce bureau est accessible par un cheminement large et une porte de 90 cm.



### **Sanitaires :**

L'Office de Tourisme n'est pas équipé de sanitaires publics.

Les toilettes publiques accessibles les plus proches sont situés à côté du bâtiment de l'Office de Tourisme (environ 30 mètres).

### **Prestations spécifiques :**

Accueil en langue des signes :  Oui  Non

Documentation en braille ou gros caractères :  Oui  Non

Boucle magnétique pour malentendants :  Oui  Non

Informations en Facile à Lire et à Comprendre (FALC) :  Oui  Non

Site internet conforme RGAA :  Oui  En cours de mise en conformité

## ▪ L'accessibilité du bureau d'information touristique de Le Tholy

Ce bureau a deux fonctionnalités :

- Accueillir les visiteurs
- Proposer les services de la Poste

### **Accès :**

Des panneaux de signalisation sont visibles dans le village.

Un arrêt de bus est situé à environ 200 mètres du bureau d'information touristique.

### **Stationnement :**

Il y a 1 place de stationnement pour PMR devant l'Office de Tourisme.



### **Cheminement extérieur :**

Accès d'environ 50 mètres directement depuis la place de parking adaptée.

L'accès se fait par un chemin piéton dallé.

Ce chemin est de couleur différente mais sans bande de guidage.



### **Portes :**

L'entrée se fait par une porte de 90 cm.

Il y a un léger seuil de 3 cm.



### **Circulation intérieure :**

L'espace d'accueil est accessible sans marche et de plain-pied.

Des chaises sont disponibles pour se reposer ou pour patienter.

Les vitrines et les étagères de la boutique sont en verre et permettent de voir tous les articles présentés.

Les brochures essentielles sont à bonne hauteur pour permettre que chacun puisse se servir seul.

## Signalétique :

L'accueil dispose d'une signalétique avec une taille, une police d'écriture adaptée et des pictogrammes.



## Accueil du public :

Un comptoir adapté est accessible.

Un conseiller en séjour peut vous y apporter des conseils ou vous vendre des produits de la boutique.

Ce comptoir répond aux normes pour accueillir les personnes en fauteuil roulant.

Une chaise est à disposition pour les personnes qui souhaitent

s'asseoir durant les échanges avec le conseiller.



## Equipements :

Le comptoir d'accueil est équipé d'une Boucle à Induction Magnétique.

Le conseiller en séjour peut proposer de la documentation adaptée :

- Un document FACile à Lire et à Comprendre FALC
- Un guide touristique des prestations adaptées
- Un guide touristique en format A3

## Sanitaires :

L'Office de Tourisme n'est pas équipé de sanitaires publics.

Les toilettes publiques accessibles les plus proches sont situés à côté de la caserne des pompiers (environ 150 mètres).

## Prestations spécifiques :

Accueil en langue des signes :  Oui  Non

Documentation en braille ou gros caractères :  Oui  Non

Boucle magnétique pour malentendants :  Oui  Non

Informations en Facile à Lire et à Comprendre (FALC) :  Oui  Non

- **L'accessibilité du bureau d'information touristique de Xonrupt-Longemer**

**Accès :**

Des panneaux de signalisation sont visibles dans le village.  
Le bureau d'information touristique se trouve à côté d'un parking.

**Stationnement :**

Il y a 1 place de stationnement pour PMR devant l'Office de Tourisme.



**Cheminement extérieur :**

Accès directement depuis la place de parking adaptée.  
L'accès se fait par une rampe en bois.  
Soyez bien vigilant par temps de pluie.



**Portes :**

L'entrée se fait par une porte de 90 cm.

**Circulation intérieure :**

L'espace d'accueil est accessible sans marche.  
Une chaise est disponible pour se reposer ou pour patienter.  
Les vitrines et les étagères de la boutique sont en verre et permettent de voir tous les articles présentés.  
Les brochures essentielles sont à bonne hauteur pour permettre que chacun puisse se servir seul.



## Signalétique :

L'accueil dispose d'une signalétique avec une taille, une police d'écriture adaptée et des pictogrammes.

## Accueil du public :

Le comptoir d'accueil n'est pas adapté aux PMR.

Un conseiller en séjour peut vous y apporter des conseils ou vous vendre des produits de la boutique.

Une chaise est à disposition pour les personnes qui souhaitent s'asseoir durant les échanges avec le conseiller.



## Equipements :

Le comptoir d'accueil est équipé d'une Boucle à Induction Magnétique.

Le conseiller en séjour peut proposer de la documentation adaptée :

- Un document FACile à Lire et à Comprendre FALC
- Un guide touristique des prestations adaptées
- Un guide touristique en format A3



## Sanitaires :

L'Office de Tourisme n'est pas équipé de sanitaires publics.

Les toilettes publiques accessibles les plus proches se trouvent à 3,5 km près du lac de Longemer.

## Prestations spécifiques :

Accueil en langue des signes :  Oui  Non

Documentation en braille ou gros caractères :  Oui  Non

Boucle magnétique pour malentendants :  Oui  Non

Informations en Facile à Lire et à Comprendre (FALC) :  Oui  Non

- **L'accessibilité du point d'information touristique de Granges-Aumontzey**

**Accès :**

Des panneaux de signalisation sont visibles dans le village.  
Le bureau d'information touristique se trouve à côté d'un parking.  
Un arrêt de bus est situé à environ 50 mètres du bureau d'information touristique.

**Stationnement :**

Il y a 1 place de stationnement pour PMR devant l'Office de Tourisme.



**Cheminement extérieur :**

Accès directement depuis la place de parking adaptée.  
L'accès se fait par une rampe en béton.

**Portes :**

L'entrée se fait par une porte de 90 cm.



**Sanitaires :**

L'Office de Tourisme n'est pas équipé de toilettes publiques.  
La commune n'est pas équipée de toilettes publiques.

**Signalétique :**

L'accueil dispose d'une signalétique avec une taille, une police d'écriture adaptée et des pictogrammes.

### **Circulation intérieure :**

L'espace d'accueil est étroit et on peut difficilement y circuler en fauteuil.

Une chaise est disponible pour se reposer ou pour patienter.

Les brochures essentielles sont à disposition mais ne sont pas toute à une hauteur adaptée.

Une réflexion est actuellement en cours pour créer un nouvel espace d'accueil.



### **Accueil du public :**

Le comptoir d'accueil est adapté aux PMR.

Un conseiller en séjour peut vous y apporter des conseils ou vous vendre des produits de la boutique.

Une chaise est à disposition pour les personnes qui souhaitent s'asseoir durant les échanges avec le conseiller.



### **Equipements :**

Le comptoir d'accueil est équipé d'une Boucle à Induction Magnétique.

Le conseiller en séjour peut proposer de la documentation adaptée :

- Un document FAcile à Lire et à Comprendre FALC
- Un guide touristique des prestations adaptées
- Un guide touristique en format A3

### **Prestations spécifiques :**

Accueil en langue des signes :  Oui  Non

Documentation en braille ou gros caractères :  Oui  Non

Boucle magnétique pour malentendants :  Oui  Non

Informations en Facile à Lire et à Comprendre (FALC) :  Oui  Non

## ▪ **L'accessibilité des accueils hors les murs**

Chaque lieu d'accueil est différent.

Les conditions d'accueil physique peuvent donc varier.

Les conseillers peuvent vous renseigner par téléphone pour vous préciser les conditions d'accès de l'accueil qui vous intéresse.

Les accueils peuvent être en intérieur ou en extérieur.

### **Signalisation :**

Des affiches sont disposées provisoirement sur le lieu d'accueil avec les horaires d'ouverture.

Des drapeaux sont installés pour signaler le point d'accueil provisoire.

### **Stationnement :**

Les lieux choisis sont souvent publics.

Ils disposent généralement d'au moins

1 place de stationnement réservée PMR à proximité.

### **Accueil du public :**

L'accueil est souvent composé d'une table transportable qui permet l'accueil des personnes en fauteuil roulant.

Un conseiller en séjour peut vous y apporter des conseils ou vous vendre des produits de la boutique.

Le conseiller en séjour peut proposer de la documentation adaptée :

- Un document FACile à Lire et à Comprendre FALC
- Un guide touristique des prestations adaptées
- Un guide touristique en format A3

### **Prestations spécifiques :**

Accueil en langue des signes :  Oui  Non

Documentation en braille ou gros caractères :  Oui  Non

Boucle magnétique pour malentendants :  Oui  Non

Informations en Facile à Lire et à Comprendre (FALC) :  Oui  Non

# 3. Etat de conformité de l'établissement

## ▪ Gérardmer – mai 2024



C23104864 / C23104876M0001  
DATE : 15/01/2025 N° CHRONO : 3

VILLE DE GERARDMER  
46 RUE CHARLES DE GAULLE  
BP 119  
88407 GERARDMER

[sbedel@ccghv.fr](mailto:sbedel@ccghv.fr)

### ATTESTATION DE VÉRIFICATION DE L'ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES Travaux dans les établissements existants

*A transmettre par le maître de l'ouvrage à l'autorité administrative ayant délivré le permis de construire et au maire dans les 30 jours suivant l'achèvement des travaux et délivrée par un contrôleur technique ou un architecte au maître de l'ouvrage en application des articles L. 122-9, R. 112-30 à R. 122-31 et R. 122-35 du code de la construction et de l'habitation.*

Je soussigné Bruce HENRIONNET de la société APAVE INFRASTRUCTURES ET CONSTRUCTION FRANCE en qualité d'organisme de contrôle technique au sens du CCH article L.125-1, titulaire d'un agrément ministériel l'habilitant à intervenir sur les bâtiments,

atteste que par contrat de vérification technique n°C23104876M0001 en date du 22/05/2024,

la Société : COMCOM GERARDMER HAUTES VOSGES,  
maître de l'ouvrage de l'opération de construction suivante :

Réhabilitation de l'accueil de l'office de tourisme communautaire GHV - ATT HAND - GERARDMER

Réf du PC : AT 088 196 24 E0003

Date de dépôt de demande de PC : 20/02/2024

Date du PC : 26/04/2024

a confié, à APAVE INFRASTRUCTURES ET CONSTRUCTION FRANCE qui l'a réalisée, une mission de vérification technique après travaux visant à vérifier si les travaux réalisés (dans le cadre du PC référencé ci-dessus) respectent les règles d'accessibilité qui leur sont applicables.

Nota : les règles d'accessibilités applicables sont les règles en vigueur rappelées ci-après auxquelles sont adjointes les éventuelles dérogations propres à l'opération et citées ci-après.

Nombre de bâtiments, équipements ou locaux séparés : 1

**AGENCE : IC LORRAINE METZ**

[bruce.henrionnet@apave.com](mailto:bruce.henrionnet@apave.com)

Tél. 0658523548

Votre interlocuteur Apave : Bruce HENRIONNET

1 / 14

- Règles en vigueur considérées :

- Articles R.164-1 à R.164-6 du code de la construction et de l'habitation. Pour les autorisations déposées à compter du 01/01/2015 : Arrêté du 8 décembre 2014 fixant les dispositions prises pour l'application des articles R.164-1 à R.164-6 du code de la construction et de l'habitation et de l'article 14 du décret n°2006-555. Pour les autorisations déposées avant le 01/01/2015 : Arrêté du 21 mars 2007 fixant les dispositions prises pour l'application des articles R.164-1 à R.164-6 du code de la construction et de l'habitation. Arrêté du 1er Août 2006 fixant les conditions prises pour l'application des articles R.164-1 à R.164-6 du CCH.

A l'issue de sa visite de vérification, réalisée selon les termes et conditions du contrat précité et qui s'est déroulée le : 08/01/2025

Le vérificateur récapitule sur la liste ci-après ses constats formulés ainsi :

- R Le vérificateur a constaté, sur les travaux réalisés, le respect de la règle d'accessibilité applicable (\*)
- NR Le vérificateur a constaté sur les travaux réalisés une ou des dispositions qui ne respectent pas la règle d'accessibilité applicable (\*)
- SO La disposition considérée est Sans Objet pour la présente opération.

Date : 15/01/2025

Bruce HENRIONNET

**DESTINATAIRES EN COPIE :**

AAMA  
aama.architecture@gmail.com

## LISTE DES CONSTATS

### Commentaires généraux :

Certaines règles sont essentiellement d'ordre qualitatif et ne font pas l'objet de référentiel technique commun précis. Les avis R ou NR portés à leur sujet par le vérificateur sont donc à considérer comme présomptions de respect ou de non-respect, établies selon sa propre appréciation des dispositions constatées, et ne préjugent pas d'interprétations contraires.

### Liste des locaux non visités :

Sans objet

ETABLISSEMENT RECEVANT DU PUBLIC POINTS EXAMINES	CONSTAT	COMMENTAIRES	N° DU COMMENTAIRE
<b>Généralités</b>			
Appréciation de synthèse sur le respect de l'arrêté		L'accessibilité est réalisée à l'exception des éléments listés ci-dessous	
<b>ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC SITUÉS DANS UN BÂTIMENT EXISTANT PC ≥ 01/01/2015</b>	R		
<b>CHEMINEMENTS EXTERIEURS</b>		SO	
<b>PLACES DE STATIONNEMENT</b>		SO	
<b>ACCES A L'ETABLISSEMENT OU A L'INSTALLATION</b>	R		
Accès horizontal et sans ressaut	R		
Si le ressaut ne peut être évité		SO	
Si une dénivellation ne peut être évitée, un plan incliné est aménagé avec les caractéristiques suivantes :		SO	
Repérage		SO	
Atteinte et caractéristiques minimales		SO	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nouvel appareil d'interphonie</li> </ul>		SO	
<b>ACCUEIL DU PUBLIC</b>	R		
Si existence d'un point d'accueil :	R		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Au moins un point d'accueil accessible</li> </ul>	R		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Point d'accueil prioritairement ouvert</li> </ul>	R		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Point d'accueil signalé de manière adaptée</li> </ul>	R		
Banques d'accueil	R		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permet une communication visuelle de face sans éblouissement ou de contre-jour</li> </ul>	R		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si usages tel que lire, écrire ou utiliser un clavier sont requis</li> </ul>	R		
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Hauteur face supérieure ≤ à 0,80 m</li> </ul>	R		

ETABLISSEMENT RECEVANT DU PUBLIC POINTS EXAMINES	CONSTAT		COMMENTAIRES	N° DU COMMENTAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Vide en partie inférieure <math>\geq 0,30</math> de profondeur x <math>\geq 0,60</math> m de largeur x <math>\geq 0,70</math> m de hauteur</li> </ul>	R			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Boucle magnétique conforme à l'annexe 9 ou à la norme NF EN 60118-4 (2007) obligatoire pour les ERP remplissant une mission de service public et pour les ERP 1 et 2 catégorie</li> </ul>			SO	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Boucle magnétique conforme à l'annexe 9 ou à la norme NF EN 60118-4 (2007) si accueil sonorisé et en cas de renouvellement de la sonorisation</li> </ul>			SO	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Boucle magnétique signalée par un pictogramme</li> </ul>			SO	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Information sonore du point d'accueil est transmise par des moyens adaptés ou est doublée par une information visuelle</li> </ul>			SO	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualité d'éclairage renforcée pour les espaces ou équipements destinés à la communication</li> </ul>	R			
<b>CIRCULATIONS INTERIEURES HORIZONTALES</b>	R			
Caractéristiques dimensionnelles	R			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cheminement accessible horizontal et sans ressaut</li> </ul>	R			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pente <math>\leq 6\%</math></li> </ul>			SO	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pente <math>\leq 10\%</math> sur longueur <math>\leq 2</math>m</li> </ul>			SO	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pente <math>\leq 12\%</math> sur longueur <math>\leq 0,50</math> m</li> </ul>			SO	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paliers de repos en haut et en bas de chaque plan</li> </ul>			SO	

ETABLISSEMENT RECEVANT DU PUBLIC POINTS EXAMINES	CONSTAT			COMMENTAIRES	N° DU COMMENTAIRE
incliné					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pente &gt; 5%, un palier de repos tous les 10m</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Palier de repos : 1,20 x 1,40 m, horizontal au dévers près de 3%</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ressauts à bords arrondis ou chanfreinés</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Hauteur du ressaut ≤ 2 cm ou ≤ 4 cm avec une pente ≤ 33 %</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Distance entre 2 ressauts successifs ≥ 2.50m</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pas d'âne interdits</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Absence de ressaut en bas et en haut d'un plan incliné</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Largeur du cheminement ≥ 1,20 m</li> </ul>	R				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Si rétrécissement ponctuel sur une faible longueur, largeur ≥ 0,90 m</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cas des établissements avec des allées               <ul style="list-style-type: none"> <li>Largeur des allées structurantes ≥ 1,20 m</li> </ul> </li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li> <ul style="list-style-type: none"> <li>Largeur des autres allées ≥ 1,05 m au sol et ≥ 0,90 m à compter de 0,20 m de hauteur sauf dans les restaurants et débits de boisson où largeur ≥ 0,60 m</li> </ul> </li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li> <ul style="list-style-type: none"> <li>Espace de manœuvre demi-tour au moins tous les 6 m et à chaque croisement entre deux allées</li> </ul> </li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dévers ≤ 3%</li> </ul>			SO		

ETABLISSEMENT RECEVANT DU PUBLIC POINTS EXAMINES	CONSTAT			COMMENTAIRES	N° DU COMMENTAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espace de manœuvre de porte devant les portes et portillons</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ouverture en tirant : Longueur <math>\geq</math> 2,20 m / largeur <math>\geq</math> 1,20 m</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ouverture en poussant : Longueur <math>\geq</math> 1,70 m / largeur <math>\geq</math> 1,20 m</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espace d'usage devant chaque équipement ou aménagement : 1,30 m x 0,80 m</li> </ul>	R				
Sécurité et usage	R				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sol non meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue</li> </ul>	R				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trous et fentes d'un diamètre ou largeur <math>\leq</math> 2 cm</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cheminement accessible libre de tous obstacles</li> </ul>	R				
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Eléments suspendus au-dessus du cheminement, hauteur du passage libre <math>\geq</math> 2,20 m</li> </ul>	R				
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Eléments implantés sur le cheminement, quelle que soit leur hauteur, ou en saillie latérale <math>&gt;</math> 15 cm, repérage par un contraste visuel et un rappel tactile au sol ou un prolongement au sol</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Eléments en porte à faux, laissant une hauteur libre de passage <math>&lt;</math> 2,20 m, ou en saillie sur le cheminement de plus de 15 cm, qui ne peuvent pas être mis</li> </ul>			SO		

ETABLISSEMENT RECEVANT DU PUBLIC POINTS EXAMINES	CONSTAT			COMMENTAIRES	N° DU COMMENTAIRE
en dehors du cheminement doivent être repérés par :					
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ présence de 2 dispositifs, l'un entre 0,75 et 0,90 m du sol et l'autre entre 0,15 et 0,40 m du sol si élément entre 1,40 et 2,20 m</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ présence de 1 dispositif entre 0,15 et 0,40 m du sol si , l'élément est entre 0,40 et 1,40 m</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mobilier, borne et poteau respectent l'abaque dimensionnel selon l'annexe 5</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protection si rupture de niveau &gt; 0,40 m à moins de 0,90 m du cheminement</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protection des espaces situés sous 2,20 m de hauteur sous les escaliers</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Repérage des parois vitrées situées sur le cheminement ou en bordure immédiate</li> </ul>	R				
Volée d'escalier de moins de 3 marches			SO		
Volée d'escalier de 3 marches ou plus			SO		
<b>CIRCULATIONS INTERIEURES VERTICALES</b>			SO		
<b>TAPIS ROULANTS, ESCALIERS ET PLANS INCLINES MECANQUES</b>			SO		
<b>REVETEMENTS DE SOLS, MURS ET PLAFONDS</b>	R				
Revetements ne créant pas de gêne visuelle ou sonore	R				
Tapis fixes posés ou encastrés	R				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dureté suffisante</li> </ul>	R				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ressaut ≤ 2cm</li> </ul>	R				

ETABLISSEMENT RECEVANT DU PUBLIC POINTS EXAMINES	CONSTAT			COMMENTAIRES	N° DU COMMENTAIRE
Qualité acoustique des revêtements et matériaux dans les espaces réservés à l'accueil et à l'attente du public et dans les salles de restauration	R				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conforme à la réglementation en vigueur OU</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aire d'absorption équivalente <math>\geq 25\%</math> de la surface au sol</li> </ul>	R				
<b>PORTES, PORTIQUES ET SAS</b>	R				
Caractéristiques dimensionnelles	R				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• locaux <math>\geq 100</math> personnes</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• locaux <math>&lt; 100</math> personnes, largeur</li> </ul>	R				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• locaux <math>&lt; 100</math> personnes, largeur <math>\geq 0,80m</math> avec une largeur de passage utile <math>\geq 0,77m</math></li> </ul>	R				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cas des portes des chambres adaptées et des services collectifs dans ces ERP : largeur de passage utile <math>\geq 0,83 m</math> sauf cas particuliers</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portiques de sécurité, largeur de passage utile <math>\geq 0,77m</math></li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espace de manœuvre de porte devant chaque porte sauf les portes ouvrant uniquement sur un escalier et les portes des sanitaires, douches et cabines non adaptés</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sas</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ A l'intérieur, espace de manœuvre de porte devant chaque porte hors débattement éventuel de la porte non</li> </ul>			SO		

ETABLISSEMENT RECEVANT DU PUBLIC POINTS EXAMINES	CONSTAT			COMMENTAIRES	N° DU COMMENTAIRE
manœuvrée					
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ A l'extérieur, espace de manœuvre de porte devant chaque porte</li> </ul>			SO		
<b>Atteinte et usage</b>	R				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poignées des portes</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porte à ouverture automatique</li> </ul>	R				
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Durée d'ouverture permettant le passage des PMR</li> </ul>	R				
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Système détectant les personnes de toute taille</li> </ul>	R				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Signal sonore et lumineux indiquant le déverrouillage électrique d'une porte</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effort pour ouvrir une porte ≤ 50 N</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si dispositifs liés à la sécurité ou à la sûreté, porte adaptée située à proximité et dispositif pour signaler sa présence à l'accueil</li> </ul>			SO		
<b>Sécurité d'usage</b>	R				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contraste visuel par rapport à l'environnement pour les portes ou leur encadrement et leur poignée</li> </ul>	R				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portes vitrées : contraste visuel à l'environnement visible de part et d'autre de la porte que la porte soit fermée ou ouverte</li> </ul>	R				
<b>LOCAUX OUVERTS AU PUBLIC, AUX EQUIPEMENTS ET DISPOSITIFS DE COMMANDE</b>	R				
Accès à l'ensemble des locaux ouverts au public et possibilités d'en ressortir de façon autonome	R				

ETABLISSEMENT RECEVANT DU PUBLIC POINTS EXAMINES	CONSTAT		COMMENTAIRES	N° DU COMMENTAIRE
Repérage des équipements, mobiliers et dispositifs de commande, de service et d'information	R			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eclairage particulier ou contraste visuel pour les équipements ou mobilier</li> </ul>	R			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contraste visuel ou tactile pour les dispositifs de commande</li> </ul>	R			
Atteinte et usage	R			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espace d'usage de 0,80 m x 1,30 devant chaque équipement ou dispositif de commande</li> </ul>	R			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si plusieurs équipements ou mobiliers avec une fonction identique, au moins un accessible</li> </ul>			SO	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si horaires de fonctionnement, l'équipement adapté fonctionne en priorité</li> </ul>			SO	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Commande manuelle et lorsque l'équipement nécessite de voir, lire, entendre et parler</li> </ul>	R			
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Hauteur comprise entre 0,90 et 1,30 m</li> </ul>	R			
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ A plus de 40 cm d'un angle rentrant de paroi ou de tout autre obstacle</li> </ul>	R			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si l'équipement nécessite de lire un document, écrire ou utiliser un clavier</li> </ul>	R			
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Hauteur face supérieure ≤ à 0,80 m</li> </ul>	R			
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Vide en partie inférieure ≥ 0,30 de profondeur x 0,60 m de largeur x ≥ 0,70 m de hauteur</li> </ul>	R			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guichet d'information ou</li> </ul>			SO	

ETABLISSEMENT RECEVANT DU PUBLIC POINTS EXAMINES	CONSTAT			COMMENTAIRES	N° DU COMMENTAIRE
de vente manuelle avec communication sonorisée					
<ul style="list-style-type: none"> <li>ERP 1 et 2 catégorie avec &gt; 3 salles de réunions sonorisées accueillant chacune &gt; 50 personnes : boucle à induction magnétique portative</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Eléments et signalisation et d'information conformes à l'annexe 3</li> </ul>	R				
<ul style="list-style-type: none"> <li>o Visibilité (support contrasté, localisation des supports )</li> </ul>	R				
<ul style="list-style-type: none"> <li>o Lisibilité (caractère contrasté, hauteur des caractères)</li> </ul>	R				
<ul style="list-style-type: none"> <li>o Compréhension (icônes et pictogrammes, codes couleurs)</li> </ul>	R				
<b>SANITAIRES</b>			SO		
<b>SORTIES POUR UN USAGE NORMAL DU BATIMENT</b>	R				
Repérage en tout point du bâtiment où le public est admis soit directement soit par l'intermédiaire d'une signalétique adaptée conforme à l'annexe 3	R				
La signalétique adaptée ne présente pas de risques de confusion avec le repérage des issues de secours	R				
<b>ECLAIRAGE</b>	R				
Qualité de l'éclairage naturel ou artificiel ne créé pas de gêne visuelle	R				
Qualité d'éclairage renforcée	R				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pour les parties de cheminement qui peuvent être source de perte d'équilibre</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pour les dispositifs d'accès</li> </ul>			SO		

ETABLISSEMENT RECEVANT DU PUBLIC POINTS EXAMINES	CONSTAT		COMMENTAIRES	N° DU COMMENTAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour les informations fournies par la signalétique</li> </ul>	R			
Eclairage artificiel permet d'assurer les valeurs d'éclairement moyen horizontal mesurées au sol le long du parcours usuel en tenant compte des zones de transitions entre les tronçons du parcours	R			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <math>\geq 20</math> lux pour les cheminements extérieurs accessibles</li> </ul>			SO	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <math>\geq 20</math> lux pour les parcs de stationnement extérieurs et leurs circulations piétonnes accessibles</li> </ul>			SO	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <math>\geq 20</math> lux pour les stationnement intérieurs et leurs circulations piétonnes accessibles</li> </ul>			SO	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <math>\geq 200</math> lux au droit des postes d'accueil ou des mobiliers en faisant office</li> </ul>	R			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <math>\geq 100</math> lux pour les circulations intérieures horizontales</li> </ul>	R			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <math>\geq 150</math> lux pour chaque escaliers et équipement mobile</li> </ul>			SO	
Si durée de fonctionnement de l'éclairage est temporisée, l'extinction doit être progressive			SO	
Si fonctionnement par détection de présence, elle couvre toute la zone concernée et deux zones successives se chevauchent			SO	
Les points lumineux sont installés pour éviter tout risque d'éblouissement direct des usagers en position "debout" ou "assis" ou de reflet sur la signalétique	R			
<b>ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC ASSIS</b>			SO	
<b>ETABLISSEMENTS COMPORTANT DES LOCAUX D'HEBERGEMENT</b>			SO	
<b>CABINES ET ESPACES A USAGE INDIVIDUEL</b>			SO	

ETABLISSEMENT RECEVANT DU PUBLIC POINTS EXAMINES	CONSTAT			COMMENTAIRES	N° DU COMMENTAIRE
<b>CAISSES DE PAIEMENT ET DISPOSITIFS OU EQUIPEMENTS DISPOSES EN BATTERIE OU EN SERIE</b>			SO		
<b>SOUS-TITRAGE EN FRANCAIS POUR LES TELEVISEURS SI CES DERNIERS ONT LA FONCTIONNALITE</b>			SO		

- **Le Tholy**

Document non fourni par la commune

- **Xonrupt-Longemer**

Document non fourni par la commune

- **Granges-Aumontzey – 18/09**

Document non fourni par la commune

## 4. Maintenance des équipements

Nous ne disposons pas d'équipement spécifique qui nécessite une maintenance.

La maintenance de nos équipements de sécurité est indiquée dans le registre de sécurité de l'établissement (extincteur, porte automatique).

## 5. Actions de formation

Tous nos conseillers en séjour sont sensibilisés à l'accueil des personnes en situation de handicap.

Quand ils prennent leur poste, ils doivent prendre connaissance :

- du livret d'accueil
- de la fiche d'instruction :  
FI004 « Accueil des personnes en situation de handicap »
- de la fiche procédure :  
PR014 « Utilisation de la Boucle à Induction Magnétique »

Le personnel ci-dessous a également suivi la formation de conseiller en séjour tourisme et handicaps :

NOM	PRÉNOM	FONCTION	DATE DE LA FORMATION
GEHIN	Jean-Luc	Responsable du service Accueil et responsable qualité	Juin 2020
BALLAND	Marie	Conseillère en séjour BIT LE THOLY	Juin 2020
CHIPOT	Adeline	Chargée de mission Qualité	Avril 2024
HOLVECK	Marie-Line	Conseillère en séjour	Avril 2024
PERRIN	Apolline	Conseillère en séjour	Avril 2024



## ATTESTATION DE FORMATION

Art. L.6353-1 du Code du travail

L'association **Action Handicap France**, déclarée sous le numéro de prestataire de formation N° 11 75 47341 75, certifie par la présente que la personne ci-dessous dénommée à bien suivie la formation décrite conformément aux dispositions L.6353-1\*

Jean-Luc GEHIN

**Intitulé de la formation :** « Bien accueillir les publics à besoins spécifiques »

**Nature :** L'action de formation animé par l'association entre dans l'une des catégories prévues par les articles L.6313-1 et L.6314-1 du Code du travail :

Adaptation et développement des compétences :

- Acquisition, entretien ou perfectionnement des connaissances

**Lieu :** en visioconférence

**Dates et durée :** Lundi 18 Mai et Mardi 19 Mai + Lundi 8 Juin et Mardi 9 Juin 2020 (= 14 heures)

**Evaluation des acquis de formation :** Au regard de chaque objectif de la formation, les stagiaires sont invités à déterminer les connaissances/compétences qu'il ont acquises, celles qui sont en cours d'acquisition ou celles qui restent à acquérir. L'évaluation des acquis s'effectuera à l'appui notamment de la correction, en groupe et validée par les animateurs, des exercices (tests, cas pratiques) auxquels les stagiaires ont participé.

Objectifs de la formation	Les connaissances/compétences (Cochez la case correspondante)
S'approprier la notion d'accessibilité et son cadre réglementaire	<b>X Ont été acquises</b> 0 Sont en cours d'acquisition 0 Sont à acquérir
Acquérir les bons réflexes et se sentir à l'aise	<b>X Ont été acquises</b> 0 Sont en cours d'acquisition 0 Sont à acquérir
Apprendre à communiquer et adapter sa communication en fonction des différents handicaps	<b>X Ont été acquises</b> 0 Sont en cours d'acquisition 0 Sont à acquérir
Comprendre les études de cas par la démonstration	<b>X Ont été acquises</b> 0 Sont en cours d'acquisition 0 Sont à acquérir

Cette attestation peut vous permettre de renseigner votre passeport orientation-formation (art. L.6315-2 du Code du travail). \* Aucun double ne sera délivré.

Signature du Stagiaire :

Fait à Paris, le 9 juin 2020

ACTION HANDICAP FRANCE  
32, rue des 5 Diamants - 75013 PARIS  
SIRET 532 688 645 00037 - APE 9492Z  
No organisme de formation 11 75 47341 75

Adresse administrative : Action Handicap France - 32 rue des Cinq-Diamants - 75013 Paris

Bureau : Action Handicap France - MDA - 8 rue du Général Renault - 75011 Paris

Tél : 07 61 24 39 80 - Email : [contact@action-handicap.org](mailto:contact@action-handicap.org) - Siret 532 688 645 00037

Association loi de 1901 à but non lucratif

[www.action-handicap.org](http://www.action-handicap.org)



## ATTESTATION DE FORMATION

Art. L.6353-1 du Code du travail

L'association **Action Handicap France**, déclarée sous le numéro de prestataire de formation N° 11 75 47341 75, certifie par la présente que la personne ci-dessous dénommée à bien suivie la formation décrite conformément aux dispositions L.6353-1\*

Marie BALLAND

**Intitulé de la formation :** « Bien accueillir les publics à besoins spécifiques »

**Nature :** L'action de formation animé par l'association entre dans l'une des catégories prévues par les articles L.6313-1 et L.6314-1 du Code du travail :

Adaptation et développement des compétences :

- Acquisition, entretien ou perfectionnement des connaissances

**Lieu :** en visioconférence

**Dates et durée :** Lundi 18 Mai et Mardi 19 Mai + Lundi 8 Juin et Mardi 9 Juin 2020 (= 14 heures)

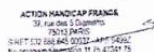
**Evaluation des acquis de formation :** Au regard de chaque objectif de la formation, les stagiaires sont invités à déterminer les connaissances/compétences qu'il ont acquises, celles qui sont en cours d'acquisition ou celles qui restent à acquérir. L'évaluation des acquis s'effectuera à l'appui notamment de la correction, en groupe et validée par les animateurs, des exercices (tests, cas pratiques) auxquels les stagiaires ont participé.

Objectifs de la formation	Les connaissances/compétences (Cochez la case correspondante)
S'approprier la notion d'accessibilité et son cadre réglementaire	<b>X Ont été acquises</b> <input type="checkbox"/> Sont en cours d'acquisition <input type="checkbox"/> Sont à acquérir
Acquérir les bons réflexes et se sentir à l'aise	<b>X Ont été acquises</b> <input type="checkbox"/> Sont en cours d'acquisition <input type="checkbox"/> Sont à acquérir
Apprendre à communiquer et adapter sa communication en fonction des différents handicaps	<b>X Ont été acquises</b> <input type="checkbox"/> Sont en cours d'acquisition <input type="checkbox"/> Sont à acquérir
Comprendre les études de cas par la démonstration	<b>X Ont été acquises</b> <input type="checkbox"/> Sont en cours d'acquisition <input type="checkbox"/> Sont à acquérir

Cette attestation peut vous permettre de renseigner votre passeport orientation-formation (art. L.6315-2 du Code du travail). \* Aucun double ne sera délivré.

Signature du Stagiaire

Fait à Paris, le 9 juin 2020



Adresse administrative : Action Handicap France - 32 rue des Cinq-Diamants - 75013 Paris  
Bureau : Action Handicap France - MDA - 8 rue du Général Renault - 75011 Paris  
Tél : 07 61 24 39 80 - Email : [contact@action-handicap.org](mailto:contact@action-handicap.org) - Siret 532 688 645 00037  
Association loi de 1901 à but non lucratif

[www.action-handicap.org](http://www.action-handicap.org)



## ATTESTATION DE FORMATION

Annette MASSON Présidente Association Tourisme et Handicaps certifie que :

**CHIPOT Adeline**  
**Chargée de missions manifestations**

a participé à la formation organisée par Association Tourisme & Handicaps  
ATH – en tant que salariée de : OT Gérardmer

**Conseillers en séjours Tourisme et Handicap**  
**Du 18 et 19 avril 2024**  
**de 9H00 à 17H30 (14 heures) à PONT A MOUSSON, LORRAINE**

Les objectifs de ce stage :

1. Connaître les 4 principales familles de déficience,
2. Connaître et comprendre les différents critères à mettre en œuvre pour obtenir la marque d'Etat Tourisme et Handicap,
3. Savoir procéder au recensement de l'offre accessible de leur territoire,
4. Savoir organiser leur espace d'accueil,
5. Savoir présenter l'offre adaptée de son territoire (forme : police, contraste...)

Fait à Paris, le 02/05/2024

Annette Masson  
Présidente  
Association Tourisme et Handicaps

Association Tourisme et Handicaps  
15 avenue Carnot – 75017 Paris  
Téléphone : 01 44 11 10 41 - Courriel : [ass-tourisme-et-handicaps@orange.fr](mailto:ass-tourisme-et-handicaps@orange.fr)  
Siret : 43941802100051

## Certificat de réalisation de formation

### Représentant légal du dispensateur de formation

- Tourisme & Compétences  
15 avenue Carnot - 75017 Paris  
N° SIRET : 839 154 861 00018  
Code NAF : 8559A  
Organisme de formation déclaré sous le n° 11755751375 auprès du préfet de la région d'Île-de-France

Certifie que : **Marie-Line HOLVECK**  
Stagiaire inscrit par et salarié de : **OT Gérardmer**

A participé à l'action de formation suivante :

**Titre de la formation : Conseiller en séjour tourisme et Handicap**

**Formateur : Annette MASSON - ATH**


**Lieu : PONT A MOUSSON**

**Dates : Jeudi 18 avril 2024, Vendredi 19 avril 2024**

**Nombres d'heures réalisées : 14h**

**Type d'action : Adaptation, évolution et développement des compétences (art 6313-3 §2 du Code du travail)**

*Dans le cadre des formations à distance prendre en compte la réalisation des activités pédagogiques et le temps estimé pour les réaliser.*

<p>Pour faire valoir ce que de droit, Fait à Paris le Vendredi 03 mai 2024</p>	<p>Cachet et signature Angela NAUD, Chargée de mission Formation professionnelle</p>  <p>Tourisme &amp; Compétences 15 Avenue Carnot 75017 PARIS www.tourisme-competences.net</p>
--	---

Sans préjudice des délais imposés par les règles fiscales, comptables ou commerciales, je m'engage à conserver l'ensemble des pièces justificatives qui ont permis d'établir le présent certificat pendant une durée de 3 ans à compter de la fin de l'année du dernier paiement. En cas de cofinancement des fonds européens la durée de conservation est étendue conformément aux obligations conventionnelles spécifiques

**Tourisme & Compétences - 15 avenue Carnot - 75017 PARIS**

01 44 11 10 45 – [contact@tourisme-competences.net](mailto:contact@tourisme-competences.net)

N° SIRET : 83915486100018 - Code NAF : 8559A

TVA Intracommunautaire : FR06320459092. Organisme assujetti à la TVA

Organisme de formation déclaré sous le n°11755751375 auprès du préfet de la région Ile de France

Certification de validité Qualiopi

## Certificat de réalisation de formation

Représentant légal du dispensateur de formation

- Tourisme & Compétences  
15 avenue Carnot - 75017 Paris  
N° SIRET : 839 154 861 00018  
Code NAF : 8559A  
Organisme de formation déclaré sous le n° 11755751375 auprès du préfet de la région d'Île-de-France

Certifie que : Appoline PERRIN

Stagiaire inscrit par et salarié de : OT Gérardmer

A participé à l'action de formation suivante :

**Titre de la formation : Conseiller en séjour tourisme et Handicap**

**Formateur : Annette MASSON - ATH**

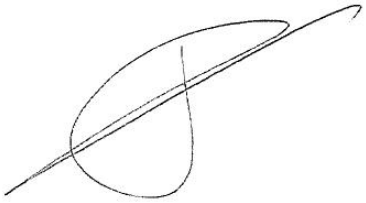
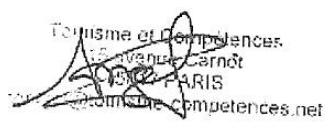
**Lieu : PONT A MOUSSON**

**Dates : Jeudi 18 avril 2024, Vendredi 19 avril 2024**

**Nombres d'heures réalisées : 14h**

**Type d'action : Adaptation, évolution et développement des compétences (art 6313-3 §2 du Code du travail)**

*Dans le cadre des formations à distance prendre en compte la réalisation des activités pédagogiques et le temps estimé pour les réaliser.*

<p>Pour faire valoir ce que de droit, Fait à Paris le Mardi 23 avril 2024</p> 	<p>Cachet et signature Angela NAUD, Chargée de mission Formation professionnelle</p>  <p>Tourisme et Compétences 15 avenue Carnot 75017 PARIS www.tourisme-competences.net</p>
---	--

Sans préjudice des délais imposés par les règles fiscales, comptables ou commerciales, je m'engage à conserver l'ensemble des pièces justificatives qui ont permis d'établir le présent certificat pendant une durée de 3 ans à compter de la fin de l'année du dernier paiement. En cas de cofinancement des fonds européens la durée de conservation est étendue conformément aux obligations conventionnelles spécifiques

Tourisme & Compétences - 15 avenue Carnot - 75017 PARIS

01 44 11 10 45 – contact@tourisme-competences.net

N° SIRET : 83915486100018 - Code NAF : 8559A

TVA Intracommunautaire : FR06320459092. Organisme assujetti à la TVA

Organisme de formation déclaré sous le n°11755751375 auprès du préfet de la région Ile de France

Certification de validité Qualiopi

## 6. Document d'aide à l'accueil des personnes handicapées

# Bien accueillir les personnes handicapées

### I. Accueillir les personnes handicapées

Voici quelques conseils généraux et communs à tous les types de handicap :

- ➔ Montrez-vous disponible, à l'écoute et faites preuve de patience.
- ➔ Ne dévisagez pas la personne, soyez naturel.
- ➔ Considérez la personne handicapée comme un client, un usager ou un patient ordinaire : adressez-vous à elle directement et non à son accompagnateur s'il y en a un, ne l'infantilisez pas et vouvoyez-la.
- ➔ Proposez, mais n'imposez jamais votre aide.

Attention : vous devez accepter dans votre établissement les chiens guides d'aveugles et les chiens d'assistance. Ne les dérangez pas en les caressant ou les distrayant : ils travaillent.

### II. Accueillir des personnes avec une déficience motrice

#### 1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes



- ✦ Les déplacements ;
- ✦ Les obstacles dans les déplacements : marches et escaliers, les pentes ;
- ✦ La largeur des couloirs et des portes ;
- ✦ La station debout et les attentes prolongées ;
- ✦ Prendre ou saisir des objets et parfois la parole.



MINISTÈRE DE L'ÉCOLOGIE,  
DU DÉVELOPPEMENT DURABLE  
ET DE L'ÉNERGIE  
[www.developpement-durable.gouv.fr](http://www.developpement-durable.gouv.fr)

MINISTÈRE DU LOGEMENT,  
DE L'ÉGALITÉ DES TERRITOIRES  
ET DE LA RURALITÉ  
[www.territoires.gouv.fr](http://www.territoires.gouv.fr)

## 2) Comment les pallier ?

- ➔ Assurez-vous que les espaces de circulation sont suffisamment larges et dégagés.
- ➔ Mettez, si possible, à disposition des bancs et sièges de repos.
- ➔ Informez la personne du niveau d'accessibilité de l'environnement afin qu'elle puisse juger si elle a besoin d'aide ou pas.

## III. Accueillir des personnes avec une déficience sensorielle

### A/ Accueillir des personnes avec une déficience auditive

#### 1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes



- ✦ La communication orale ;
- ✦ L'accès aux informations sonores ;
- ✦ Le manque d'informations écrites.

#### 2) Comment les pallier ?

- ➔ Vérifiez que la personne vous regarde pour commencer à parler.
- ➔ Parlez face à la personne, distinctement, en adoptant un débit normal, sans exagérer l'articulation et sans crier.
- ➔ Privilégiez les phrases courtes et un vocabulaire simple.
- ➔ Utilisez le langage corporel pour accompagner votre discours : pointer du doigt, expressions du visage...
- ➔ Proposez de quoi écrire.
- ➔ Veillez à afficher, de manière visible, lisible et bien contrastée, les prestations proposées, et leurs prix.

### B/ Accueillir des personnes avec une déficience visuelle

#### 1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes



- ✦ Le repérage des lieux et des entrées ;
- ✦ Les déplacements et l'identification des obstacles ;
- ✦ L'usage de l'écriture et de la lecture.

## 2) Comment les pallier ?

- ➔ Présentez-vous oralement en donnant votre fonction. Si l'environnement est bruyant, parlez bien en face de la personne.
- ➔ Informez la personne des actions que vous réalisez pour la servir. Précisez si vous vous éloignez et si vous revenez.
- ➔ S'il faut se déplacer, proposez votre bras et marchez un peu devant pour guider, en adaptant votre rythme.
- ➔ Informez la personne handicapée sur l'environnement, en décrivant précisément et méthodiquement l'organisation spatiale du lieu, ou encore de la table, d'une assiette...
- ➔ Si la personne est amenée à s'asseoir, guidez sa main sur le dossier et laissez-la s'asseoir.
- ➔ Si de la documentation est remise (menu, catalogue...), proposez d'en faire la lecture ou le résumé.
- ➔ Veillez à concevoir une documentation adaptée en gros caractères (lettres bâton, taille de police minimum 4,5 mm) ou imagée, et bien contrastée.
- ➔ Certaines personnes peuvent signer des documents. Dans ce cas, il suffit de placer la pointe du stylo à l'endroit où elles vont apposer leur signature.
- ➔ N'hésitez pas à proposer votre aide si la personne semble perdue.

## IV. Accueillir des personnes avec une déficience mentale



### A/ Accueillir des personnes avec une déficience intellectuelle ou cognitive

#### 1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- ✦ La communication (difficultés à s'exprimer et à comprendre) ;
- ✦ Le déchiffrage et la mémorisation des informations orales et sonores ;
- ✦ La maîtrise de la lecture, de l'écriture et du calcul ;
- ✦ Le repérage dans le temps et l'espace ;
- ✦ L'utilisation des appareils et automates.

## 2) Comment les pallier ?

- ➔ Parlez normalement avec des phrases simples en utilisant des mots faciles à comprendre. N'infantilisez pas la personne et vouvoyez-la.
- ➔ Laissez la personne réaliser seule certaines tâches, même si cela prend du temps.
- ➔ Faites appel à l'image, à la reformulation, à la gestuelle en cas d'incompréhension.
- ➔ Utilisez des écrits en «facile à lire et à comprendre» (FALC).
- ➔ Proposez d'accompagner la personne dans son achat et de l'aider pour le règlement.

## B/ Accueillir des personnes avec une déficience psychique

### 1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- ✦ Un stress important ;
- ✦ Des réactions inadaptées au contexte ou des comportements incontrôlés ;
- ✦ La communication.

### 2) Comment les pallier ?

- ➔ Dialoguez dans le calme, sans appuyer le regard.
- ➔ Soyez précis dans vos propos, au besoin, répétez calmement.
- ➔ En cas de tension, ne la contredisez pas, ne faites pas de reproche et rassurez-la.



Pour en savoir plus sur la manière d'accueillir une personne handicapée :  
<http://www.developpement-durable.gouv.fr/Bien-accueillir-les-personnes.html>

Conçu par la DMA en partenariat avec :

APAJH, CDCE, CFPSAA, CGAD, CGPME, FCD, SYNHORCAT, UMIH, UNAPEI.

Conception- Réalisation : MEDDE-MLETR/SG/SPSSI/ATL2/Benoit Cudelou