

*Destination*  
**COMMINGES.PYRÉNÉES**



Montrejeau . Boulogne-sur-Gesse .  
Saint-Gaudens . L'Isle-en-Dodon . Aurignac

## Registre public d'accessibilité



## SOMMAIRE

1. Pourquoi un « registre public d’accessibilité » ? .....	3
2. Fiche informative de synthèse .....	4
1 - Présentation de l’établissement .....	4
2 - Prestations proposées par l’établissement.....	4
3 - Information sur l’accessibilité des prestations .....	4
4 - Modalités de maintenance des équipements d’accessibilité.....	5
5 - Formation du personnel .....	6
3. Les pièces administratives .....	7
4. Annexes.....	8
1 – Comment définir sa catégorie d’ERP .....	8
2 – Document d’aide à l’accueil des personnes handicapées .....	9
3 – Plan des locaux.....	10
4 – Attestation de formation .....	11
5 – Notices d’utilisation du matériel.....	11

## 1. Pourquoi un « registre public d'accessibilité » ?

Les propriétaires et exploitants des établissements recevant du public (ERP) neufs et situés dans un cadre bâti existant, sont tenus<sup>1</sup> de mettre à disposition du public un registre d'accessibilité avant le 30 septembre 2017.

Ce registre a pour objectif d'informer le public sur le degré d'accessibilité de l'ERP et de ses prestations.

Il doit également permettre de faire connaître mais aussi de valoriser les actions mises en œuvre en faveur de l'accueil de tous les publics.

---

<sup>1</sup> Décret n°2017-431 du 28 Mars 2017 et arrêté du 19 Avril 2017

## 2. Fiche informative de synthèse

### **1 - Présentation de l'établissement :**

Nom de l'établissement : OFFICE DE TOURISME CŒUR ET COTEAUX DU COMMINGES

Type de l'établissement : OFFICE DE TOURISME  
Catégorie de l'établissement : 5ième catégorie

Adresse : 2, rue Thiers, 31800 Saint-Gaudens



: 05 61 94 67 61



: [info@destination-commingespynes.com](mailto:info@destination-commingespynes.com)

### **2 - Prestations proposées par l'établissement :**

Office de tourisme, conseiller en séjour et commercialisation

### **3 - Information sur l'accessibilité des prestations :**

*Les locaux et les prestations dispensées par l'Office de tourisme sont accessibles aux personnes en situation de handicap, à l'exception de la salle d'exposition. En revanche les photos présentées dans l'exposition sont disponibles au RDC sur la télévision prévue à cet effet.*

*L'établissement est accessible*

#### **4 - Modalités de maintenance des équipements d'accessibilité :**

Il s'agit de donner les informations relatives à la politique de maintenance mise en œuvre au sein de l'établissement, lorsque celui-ci dispose de ce type d'équipement le nécessitant.

Il n'est pas question de fournir ici les contrats correspondants ni les modalités techniques prévues par ceux-ci.

Il est utile de préciser si les équipements font l'objet d'une maintenance et si les agents sont formés à leur utilisation.

Vous pourrez mettre en annexe du registre les notices d'utilisation et de maintenance de ces équipements.

*Non concerné*

Equipement	Maintenance effectuée	Information du personnel sur l'utilisation	Signature de l'autorité/exploitant
<i>Porte automatique</i>	<i>A quelle date et par quelle entreprise, Quelles observations sont réalisées et quand ont-elles été relevées ?</i>	<i>Date de l'information sur l'utilisation</i>	
<i>Ascenseur/élévateur</i>		<i>Date de l'information sur l'utilisation</i>	
<i>Boucle à induction magnétique</i>		<i>Date de l'information sur l'utilisation</i>	
<i>Balise sonore</i>		<i>Date de l'information sur l'utilisation</i>	
<i>Groom</i>		<i>Date de l'information sur l'utilisation</i>	
<i>...</i>		<i>...</i>	

### **5 - Formation du personnel :**

Pour les ERP de 5<sup>ème</sup> catégorie :

Vous devez faire apparaître la sensibilisation effectuée auprès des agents chargés de l'accueil des personnes handicapées via la plaquette d'aide à l'accueil des personnes handicapées.  
Cette plaquette sera mise OBLIGATOIREMENT dans le registre (Cf. annexes).

Toutes les attestations de formations seront également mises en annexe du registre.

Dates	Nom de la formation	Nom des Participants	Signature de l'autorité/exploitant
21/05/2026	Conseillères en séjour	Tout le personnel	

Sensibilisation des conseillères en séjour.

### 3. Les pièces administratives

Vous devrez faire apparaître dans cette section certains documents en fonction de votre situation.

- Établissement nouvellement construit : l'attestation d'achèvement des travaux
- Établissement conforme aux règles d'accessibilité au 31 décembre 2014 : l'attestation d'accessibilité
- Établissement sous agenda d'accessibilité programmée : le calendrier de la mise en accessibilité de l'établissement
- Établissement sous agenda d'accessibilité programmée comportant plus d'une période : le bilan des travaux et des autres actions de mise en accessibilité réalisés à la moitié de la durée de l'agenda
- Établissement sous agenda d'accessibilité programmée achevé : l'attestation d'achèvement
- Les arrêtés préfectoraux éventuels accordant les dérogations aux règles d'accessibilité
- Établissement sous autorisation de construire, d'aménager ou de modifier un établissement recevant du public : la notice d'accessibilité
- Le document d'aide à l'accueil des personnes handicapées à destination du personnel en contact avec le public élaboré par le ministre en charge de la construction
- ERP de 1<sup>ère</sup> à 4<sup>e</sup> catégorie : une attestation signée et mise à jour annuellement par l'employeur décrivant les actions de formation des personnels chargés de l'accueil des personnes handicapées et leurs justificatifs

## 4. Annexes

### **1 – Comment définir sa catégorie d'ERP :**

Les catégories des établissements recevant du public sont déterminées en fonction de la capacité d'accueil du bâtiment, y compris les travailleurs (sauf pour la 5e catégorie).

Le classement d'un établissement est validé par la commission de sécurité à partir des informations transmises par l'exploitant de l'établissement dans le dossier de sécurité déposé en mairie.

Effectif admissible	Catégorie de l'ERP
À partir de 1 501 personnes	1
De 701 à 1 500 personnes	2
De 301 à 700 personnes	3
Jusqu'à 300 personnes	4
En fonction de seuils d'assujettissement	5

## 2 – 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 LA TRANSITION  
ÉCOLOGIQUE ET SOLIDARITÉ  
www.ecologie.gouv.fr



MINISTÈRE DE LA COHÉSION  
DES TERRITOIRES  
www.cohesion-territoires.gouv.fr

##### 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 déchiffrement 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 ?

- ➔ 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 ?

- ➔ 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, CDC, EFPSAA, CGAD, CGPME, FCD, SYNHORCAT, UMIH, UNAPEI.

Conception - Réalisation : M155-HE1/SG/JP33/NT12/Bemil Guébois

### 3 – Plan des locaux – Evacuation RDC et 1<sup>er</sup> étage

Le personnel d'accueil doit être en capacité d'informer l'usager des modalités d'accès aux différentes prestations de l'ERP.



**4 – Attestation de formation :**

➤ Non concerné

**5 – Notices d'utilisation du matériel :**

Pas de matériel spécifique dans nos locaux.