

# REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITÉ

## Bureau d'information touristique de Sainte Enemie



*Bureau d'information touristique de Sainte Enemie*

**Mise à jour : juin 2026**

# SOMMAIRE

---

1. Bienvenue
2. Préparer votre visite
3. Prestations fournies
4. Arriver et entrer
5. Circuler dans le bâtiment
6. Confort de visite
7. Information sur les sanitaires
8. Maintenance et suivi
9. Formation du personnel
10. Document d'aide à l'accueil
11. Situation administrative
12. Annexes consultables

## **Mode de consultation**

Ce registre est disponible pour le public. Il peut être consulté sur place et en ligne et accompagne les informations données par l'équipe d'accueil.

# BIENVENUE

---

Ce registre public d'accessibilité informe les visiteurs sur les conditions d'accès au bureau d'information touristique de Sainte Enemie, l'un des 5 points d'accueil de l'Agence d'Attractivité Touristique Gorges, Causses, Cévennes.

# PRÉPARER VOTRE VISITE

---

Le Bureau d'information touristique de Sainte Enimie est situé Route de Mende à Sainte Enimie. Il est l'un des 5 points d'information touristique de l'Agence d'Attractivité Touristique Gorges Causses Cévennes dont le siège se situe à Florac Trois Rivières.

Les horaires peuvent varier selon les saisons. Avant votre venue, l'équipe peut être contactée pour toute question particulière liée à l'accessibilité.

<b>Adresse</b>	Route de Mende 48210 SAINTE-ENIMIE
<b>Téléphone</b>	04 66 45 01 14
<b>Courriel</b>	info@attractivite-tourisme-gcc.com
<b>Site internet</b>	<a href="https://www.cevennes-gorges-du-tarn.com/">https://www.cevennes-gorges-du-tarn.com/</a>
<b>Chiens guides et chiens d'assistance</b> Les chiens guides d'aveugles et les chiens d'assistance sont admis dans l'établissement.	
<b>Fiche acceslibre</b>	<a href="https://acceslibre.beta.gouv.fr/app/48-gorges-du-tarn-causses/a/office-du-tourisme/erp/office-de-tourisme-de-sainte-enimie/">https://acceslibre.beta.gouv.fr/app/48-gorges-du-tarn-causses/a/office-du-tourisme/erp/office-de-tourisme-de-sainte-enimie/</a>

# PRESTATIONS FOURNIES

---

Les visiteurs trouvent sur place :

- accueil et conseil en séjour;
- information sur les activités, les sites à visiter, les patrimoines naturels et culturels,
- documentation touristique;
- tablette pour visualiser un parcours de randonnée
- petite boutique avec cartes, fiches et topoguides de randonnée et livres



*Espace d'accueil, boutique, espace de repos*

# ARRIVER ET ENTRER

---



## Stationnement adapté

✓ Des places réservées sont situées à proximité immédiate de l'entrée. Elles permettent de rejoindre rapidement l'établissement.

⚠ La largeur de la place est légèrement en-deçà de la norme et la pente est supérieure à 6%.



## Passage vers le cheminement

Le passage entre le stationnement et le cheminement piéton ne présente pas de marche.



## Cheminement extérieur

Le cheminement depuis le stationnement vers l'entrée est continu, stable et sans obstacle majeur.



## Entrée de plain-pied

✅ L'entrée est accessible sans marche.

⚠️ Il y a un ressaut à l'entrée.

Une aide humaine est disponible à l'accueil pour ouvrir la porte sur demande.

Des autocollants contrastés permettent de distinguer la porte vitrée.

## CIRCULER DANS LE BATÎMENT

---



### **Circuler entre les espaces**

L'espace intérieur permet la circulation en fauteuil roulant ou poussette entre les espaces.

## CONFORT DE VISITE

---



### **Assises et zone de repos**

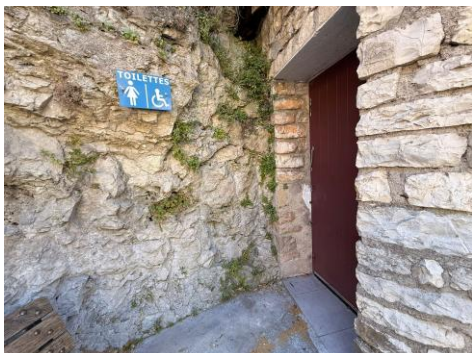
Des fauteuils permettent aux visiteurs de se reposer, d'attendre ou de consulter la documentation dans de bonnes conditions.

# SANITAIRES

---

⚠ Le bureau d'information touristique ne dispose pas de sanitaires ouverts au public.

Les sanitaires publics se situent en face du bureau d'information touristique. Ils sont accessibles de plain pied depuis le parking. Ils sont fermés en hiver.



# MAINTENANCE ET SUIVI DES ÉQUIPEMENTS

---

Les équipements et aménagements participant à l'accessibilité font l'objet d'une surveillance régulière par les équipes. Toute anomalie signalée par un usager ou constatée par le personnel est prise en compte dans les meilleurs délais.

- surveillance visuelle régulière des espaces ouverts au public;
- signalement des dysfonctionnements;
- prise en compte des interventions nécessaires;
- maintien de la continuité d'accueil des personnes en situation de handicap.

## **Objectif**

Garantir un accueil continu, fiable et confortable pour tous les visiteurs.

# FORMATION ET SENSIBILISATION DU PERSONNEL

---

Le personnel d'accueil est formé ou sensibilisé à l'accueil des personnes en situation de handicap. Des actions de formation ont été suivies afin de renforcer les compétences relatives à l'accueil, à l'adaptation de la communication et à l'accompagnement des visiteurs.

- adaptation du renseignement écrit et oral;
- posture d'accueil adaptée;
- connaissance des outils d'accessibilité disponibles dans l'établissement.
- connaissance de l'offre accessible sur le territoire.

Le personnel peut adapter son accompagnement selon les besoins des visiteurs : reformulation, information écrite, aide à la lecture d'un document, orientation dans les espaces, accompagnement vers les outils de médiation.



Un membre de notre équipe est formé à la Langue des Signes Française (niveau A2). N'hésitez pas à nous informer de votre venue en amont afin que nous puissions vous accueillir dans les meilleures conditions possibles.

# DOCUMENT D'AIDE À L'ACCUEIL DES PERSONNES HANDICAPÉES À DESTINATION DU PERSONNEL EN CONTACT AVEC LE PUBLIC

## 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.

#### 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 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 ?

- 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.

## SITUATION ADMINISTRATIVE

---

Conformément aux dispositions relatives aux établissements recevant du public, le bureau d'information touristique de Sainte Enimie tient à disposition les pièces permettant d'attester la prise en compte de l'accessibilité.

- Arrêté portant approbation d'un agenda d'accessibilité programmé ;
- attestations et certificats de formation du personnel;
- programme de formation suivi.

Élément manquant à ce jour: attestation d'achèvement de l'ad'AP

# ANNEXES CONSULTABLES

---

- Annexe 1 – Arrêté portant approbation d'un agenda d'accessibilité programmé
- Annexe 2 – Préconisations amélioration accessibilité
- Annexe 3 - Attestation de formation - Critère Atout France 210
- Annexe 4 - Attestation individuelle de fin de formation
- Annexe 5 - Certificat de réalisation de formation
- Annexe 6 - Programme de formation accueil handicap

# ANNEXE 1 – ARRÊTÉ PORTANT APPROBATION D'UN AGENDA D'ACCESSIBILITÉ PROGRAMMÉE

---



PRÉFET DE LA LOZÈRE

**DIRECTION DÉPARTEMENTALE DES  
TERRITOIRES**

Service Sécurité Risques Énergie  
Construction

**ARRETE N° DDT-SREC-2016-026-0004 du 26 janvier 2016**  
portant approbation d'un agenda d'accessibilité programmée  
d'un établissement recevant du public ou d'une installation ouverte au public

Le préfet,  
Chevalier de l'ordre national de la Légion d'Honneur,  
Chevalier de l'ordre national du Mérite

VU le code de la construction et de l'habitation et notamment son article L 111-7-5.

VU le décret 2014-1327 du 5 novembre 2014 relatif à l'agenda d'accessibilité programmée pour la mise en accessibilité des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public.

VU l'arrêté n° 2015 229 0007 du 17 août 2015 du préfet de la Lozère portant délégation de signature à Monsieur René-Paul LOMI, directeur départemental des territoires de la Lozère.

VU l'arrêté n° DDT-DIR-2016-013-0002 du 13 janvier 2016 de M. René-Paul LOMI, directeur départemental des Territoires, portant subdélégation de signature aux agents de la direction départementale des territoires de la Lozère.

VU la demande d'approbation d'agenda d'accessibilité programmée (Ad'AP) n° ADAP 048 146 15 00068, déposée par la commune de Sainte Enimie (SIRET 214 801 466 00019), pour l'aménagement de 14 bâtiments/IOP situés sur la commune de Sainte Enimie, pour une durée de trois ans.

VU l'avis favorable à la demande d'Ad'AP émis par la sous-commission départementale pour l'accessibilité des personnes handicapées lors de sa séance du 21 janvier 2016.

**CONSIDERANT** que la programmation présentée comprend des travaux chaque année.

**SUR** proposition du directeur départemental des territoires.

**ARRETE :**

**Article 1** – L'agenda d'accessibilité programmée présenté par la commune de Sainte Enimie, représentée par Monsieur Alain Chmiel, domiciliée Route de Mende, 48210 Sainte Enimie, pour la mairie (bât C et D), le bâtiment A (office du tourisme, salle des fêtes, salle des sports, cabinet médical), la maison Deromieu, l'école primaire, la salle Capitulaire, l'église, les sanitaires publics, l'église de Prades, les sanitaires de Prades, la salle polyvalente de Prades, la salle polyvalente de Champerboux, l'église de Champerboux, l'église de Saint Chély du Tarn, les sanitaires de Saint Chély du Tarn, est approuvé.

**Article 2** – L'échéance de la durée octroyée pour mettre en œuvre l'agenda est le 31 décembre 2018.

**Article 3** – Achèvement de l'agenda. A l'issue des travaux,

Pour des ERP de catégorie 1 à 4

l'attestation d'achèvement de l'Ad'AP doit être transmise, dans les deux mois qui suivent l'achèvement, au Préfet (DDT) et à la commission intercommunale pour l'accessibilité lorsqu'elle existe. Elle est établie par un contrôleur technique titulaire d'un agrément l'habilitant à intervenir sur les bâtiments, ou par un architecte au sens de l'article 2 de la loi du 3 janvier 1977 sur l'architecture.

Pour des ERP de 5ème catégorie

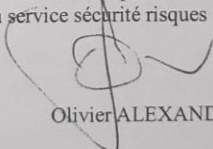
l'attestation d'achèvement de l'Ad'AP doit être transmise, dans les deux mois qui suivent l'achèvement, au Préfet (DDT) et à la commission intercommunale pour l'accessibilité lorsqu'elle existe. Elle est établie par le propriétaire ou l'exploitant, et est accompagnée de toutes pièces justifiant la réalisation des travaux et actions prévus par l'agenda.

**Article 4** – Dérogations

L'approbation du présent agenda d'accessibilité programmée n'emporte pas approbation des dérogations dont la liste indicative était fournie dans la demande. Les demandes de dérogations pour tout motif seront étudiées lors du dépôt des autorisations administratives correspondantes.

**Article 5** – Le directeur départemental des territoires est chargé de l'exécution du présent arrêté.

Pour le préfet de la Lozère et par délégation  
Pour le directeur départemental des territoires  
Le chef du service sécurité risques énergie construction

  
Olivier ALEXANDRE

# ANNEXE 2 – PRÉCONISATIONS

Office de tourisme

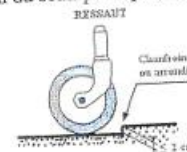


Le ressaut du seuil de la porte d'entrée de l'office est supérieur à 2 cm.

Absence de marquage pour repérage des portes et baies vitrées

Pas d'emplacement accessible sur la banque d'accueil.

Suppression du seuil par reprise du dallage



> article 4 de l'arrêté du 8 décembre 2014.

Poser des autocollants de couleurs vives sur les baies ou portes vitrées afin d'améliorer leur perception par les déficients visuels.


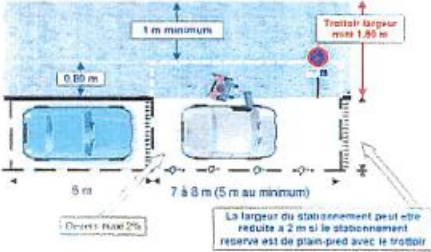
> article 10 de l'arrêté du 8 décembre 2014.

Réaliser un emplacement accessible sur une partie de la banque d'accueil ou rajouter une tablette rabattable



> article 5 de l'arrêté du 8 décembre 2014.

4.2 de l'office du tourisme, de la salle des fêtes, de la salle de sport et des locaux médicaux

PHOTO	PROBLEME	PRECONISATION
<p data-bbox="228 338 673 363">Stationnement Poste, locaux médicaux, OSTI</p> 	<p data-bbox="683 338 1138 386">La largeur de la place est légèrement en deçà de la norme et la pente est supérieure à 6 %</p>	<p data-bbox="1148 338 1589 407">Au vu des contraintes topographiques il n'y a pas de possibilité de modifier, la place est au plus près de l'ERP.</p>  <p data-bbox="1148 688 1484 709">article 3 de l'arrêté du 8 décembre 2014</p>

# ANNEXE 3 - ATTESTATION DE FORMATION - CRITÈRE ATOUT FRANCE 210



## Attestation de formation

### Critère Atout France N°210 - Accueil handicap

Je soussigné **Hubert VENDEVILLE** représentant légal du dispensateur de l'action concourant au développement des compétences **BETTERFLY TOURISM** atteste que le salarié suivant a suivi la formation :

**Marie Rouquette**

Date : 7 mai 2026

Pour une durée de 3 heures et 30 minutes

Nature de l'action concourant au développement des compétences :

- action de formation
- bilan de compétences
- action de VAE
- action de formation par apprentissage

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.

**Betterfly Tourism**  
28 rue de Strasbourg  
44000 Nantes  
+33 (0)2 40 74 69 24  
[www.betterfly-tourism.com](http://www.betterfly-tourism.com)  
Siren 533 563 789 - RCS Nantes

Numéro d'identification  
69FC57A9F01727BD7C1799D0

# ANNEXE 4 - ATTESTATION INDIVIDUELLE DE FIN DE FORMATION



## Attestation Individuelle de fin de formation

Je Soussigné **monsieur Philippe Berto** Représentant(e) Légal De L'organisme De Formation **Comité Régional Du Tourisme Et Des Loisirs**, Enregistré Sous Le Numéro De Déclaration D'activité 76 34 09538 34 Auprès De La Direccte (direction Régionale Des Entreprises, De La Concurrence, De La Consommation, Du Travail Et De L'emploi) de La Région Occitanie Atteste Que **Mme Marie Rouquette, Agence D'attractivité Touristique Gorges Causses Cevennes 48400 Florac-trois-rivieres, A Suivi La Formation Intitulée Accueil Des Personnes En Situation De Handicap - Module 1** Au Sein De Notre Structure, Sur La Période Du **13/04/2026** Au **14/04/2026**

Durée De La Formation : **14** Heures  
Présentiel (montpellier)

Intervenant(s) : **Comité De Liaison Et De Coordination Des Personnes Handicapées - M Daniel Briand  
Jacky Lapalud  
Philippe Natariani**

Objectifs pédagogiques mentionnés dans le programme de formation :

	Acquis	En cours d'acquisition	Non acquis	Non évalué
1 Reconnaître les grandes familles de handicap et leurs problématiques sur l'accessibilité pour les guider.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Adapter son acte de renseignement écrit et oral en fonction des personnes et leur situation de handicap et de leurs besoins	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Appréhender l'esprit de la loi de 2005	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Réaliser un diagnostic sur son office de tourisme pour accéder à la «marque tourisme handicap »	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Modalités d'évaluation (examen, test, contrôle continu,...) :

9/10 sur QCM fin de stage  
Très bonne participation

Signature, cachet de l'organisme

**COMITÉ RÉGIONAL DU TOURISME  
ET DES LOISIRS OCCITANIE**  
Site de Montpellier (siège social)  
64, rue Alcyone  
CS 79507 - 34960 Montpellier cedex 2  
SIRET : 832 039 630 00039

L'organisme de formation

Montpellier, le 28 avril 2026

Monsieur Philippe BERTO  
Directeur général adjoint

**Comité Régional du Tourisme et des Loisirs**  
Site de Montpellier 64 rue ALCYONE CS 79507 34960 MONTPELIER cedex 2  
Siret : 832 039 630 00039 - n° de déclaration O.F. : 76 34 09538 34

# ANNEXE 5 - CERTIFICAT DE REALISATION DE FORMATION



## CERTIFICAT DE REALISATION

Je soussigné(e) Monsieur Philippe BERTO Directeur général adjoint,  
**représentant légal du dispensateur de formation**  
Comité Régional du Tourisme et des Loisirs

### atteste que

Madame Marie ROUQUETTE  
salarié(e) de "AGENCE D'ATTRACTIVITE TOURISTIQUE GORGES CAUSSES CEVENNES 48400  
FLORAC-TROIS-RIVIERES",  
a suivi l'action de formation "Accueil des personnes en situation de handicap - Module 1"

### Nature de l'action

- Action de formation
- Bilan de compétences
- Action de VAE
- Action de formation par apprentissage

qui s'est déroulé sur la période du 13/04/2026 au 14/04/2026  
pour une durée totale de 14 d'heures réalisées (1) présentiel (Montpellier)

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.

Fait à Montpellier,  
le 28 avril 2026

Monsieur Philippe BERTO  
Directeur général adjoint

**COMITÉ RÉGIONAL DU TOURISME  
ET DES LOISIRS OCCITANIE**  
Site de Montpellier (siège social)  
64, rue Alcyone  
CS 79607 - 34960 Montpellier cedex 2  
SIRET : 832 039 630 00039

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

**Comité Régional du Tourisme et des Loisirs**  
Site de Montpellier 64 rue ALCYONE CS 79507 34960 MONTPELIER cedex 2  
Siret : 832 039 630 00039 - n° de déclaration O.F. : 76 34 09538 34

# ANNEXE 6 - PROGRAMME DE FORMATION ACCUEIL HANDICAP

---



## Accueil des personnes en situation de handicap : module 1

Lieu de la formation : Montpellier  
Durée : 2 jours  
Nombre total d'heures de formation : 14  
Date(s) : 13 et 14 avril 2026

### Tarif, cible et objectifs

#### Tarif de la formation

**Salariés de droit privé : 475 € net de taxes.**

À noter que pour les structures non adhérentes au CRTL ou n'étant pas à jour de leur cotisation au moment de l'inscription, des frais de gestion de 300 € viendront s'ajouter au coût pédagogique de la formation.

*Pour demande de prise en charge de la formation auprès de l'OPCO :*

*N° de Déclaration d'Activité : 76340953834*

*N° SIRET : 83203963000039*

*Salariés de droit privé des organismes institutionnels du tourisme, n'oubliez pas de faire votre demande de prise en charge auprès de NAFDAS ! Sans convention de formation à jour dans l'espace Afdas, le CRTL au moment de la facturation, se verra dans l'obligation de facturer directement la structure.*

**Salariés de droit public : 390 € net de taxes**

À noter que pour les structures non adhérentes au CRTL ou n'étant pas à jour de leur cotisation au moment de l'inscription, des frais de gestion de 300 € viendront s'ajouter au coût pédagogique de la formation.

#### Finalité

Mieux comprendre et accueillir les visiteurs, personne en situation de handicap, obtenir le label TH pour l'OT

#### Objectifs opérationnels

1. Reconnaître les grandes familles de handicap et leurs problématiques sur l'accessibilité pour les guider.
2. Adapter son acte de renseignement écrit et oral en fonction des personnes et leur situation de handicap et leurs besoins.
3. Appréhender l'esprit de la loi de 2005
4. Réaliser un diagnostic sur son office de tourisme pour accéder à la «marque tourisme handicap »

#### Public cible

Conseillers en séjour, Responsables Qualité, Directeurs

#### Matériel stagiaire requis

Gants pour manipulation fauteuil si besoin

Mis à jour le 02/03/2026

CRTL Occitanie

1/4

## Pré-requis

Aucun.

## Caractéristiques et modalités

- **Durée** : 2 journées
- **Nombre d'heures** : 14 heures
- **Dates** : 13 et 14 avril 2026
- **Nombre de personnes** (minimum - maximum) : 6 - 16
- **Horaires** : 9h00-12h30 et 14h00-17h30
- **Lieu** : Montpellier
- **Code action** : 30005

## Accessibilité?

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. En amont de la formation, nous de?finissons ensemble comment vous proposer le parcours le plus adapté?.

## Modalités d'accès

Inscription en ligne via le formulaire ci-dessous.

## Délai d'accès

Les formations du CRTL Occitanie sont accessibles de leur mise en ligne jusqu'à 15 jours avant la 1ère journée de formation (temps requis pour confirmation de la session et envoi des convocations). Passé ce délai, il est préférable de prendre contact avec le service formation pour s'enquérir des éventuelles places disponibles et des possibilités d'inscriptions en ligne.

## Contacts

Sylvie Bonnefoy au **04 30 63 84 25** ou [formation@crtoccitanie.fr](mailto:formation@crtoccitanie.fr)

## Intervenants

### Comité de Liaison et de Coordination des Personnes en situation de Handicap (CLCPH)

Le CLCPH a depuis 2016 une expertise dans le domaine du respect des normes d'accessibilité et des règles sociales. Ce collectif forme des agents territoriaux dans l'objectif d'accueillir le public en situation de handicap sur les offices de tourisme. Ils favorisent ainsi l'accessibilité et le vivre ensemble en société.

Responsable des formations CLCPH/A2H , IRTS , centre de formation INITIATIVES.

**Geneviève Lemonnier** : 20 ans de formation au sein des rectorats comme conseillère technique du recteur. Etudes de poste et adaptation pour personnel en situation de handicap. Instructeur SST .

**Philippe Natarianni**, formateur BNMPs, ECOS ( Examen Clinique à Objectifs Structurés), faculté de médecine de Montpellier . Formateur SST .

Mis à jour le 02/03/2026

CRTL Occitanie

2/4

Jacky Lapalud et Gilles Grange formateur accessibilité du CLCPH et commission accessibilité Montpellier.

## Moyens mis à disposition et méthodes pédagogiques

### Moyens mis à disposition

Apports de connaissance , travail de groupe , études de cas , mises en situation.

### Méthodes pédagogiques :

Méthode participative ,Brainstorming interactif sur l'accueil , jeu de rôle des agents et des formateurs sur l'accueil des personnes en situation de handicap , groupe d'échange de pratiques sur les différents accueils.

### Suivi

Feuille d'émargement, certificat de réalisation, Attestation individuelle de fin de formation.

**Suivi post formation** : visio-conférence 2 mois après la formation possible et contact téléphonique formateurs par les stagiaires

### Evaluation

1. **Evaluation amont** :  
Fiche d'évaluation des connaissances liées aux types d'handicap
2. **Evaluation des acquis des stagiaires** : QCM sur le module 1. Evaluation formative durant la formation par leur participation aux ateliers pratiques
3. **A l'issue de la formation** :  
Evaluation à chaud individuelle (écrite). Elle permet de mesurer le taux de satisfaction.
4. **Evaluation à froid** :  
Questionnaire écrit entre 3 et 6 mois pour mesurer la mise en pratique des acquis en situation professionnelle par le CRTL.

## Programme

### Jour 1 : 9h00-12h30

- Présentation de l'Association ATH
- Objectifs
- Contraintes et avantages
- Aspect économique du label
- Film « Tourisme & Handicaps »
- Rôle des OT
- Labellisation des Offices de Tourisme
- Pré requis / Objectifs
- Savoir identifier (recensement) l'offre adaptée en fonction de la déficience et savoir la présenter
- Conception de documents et informations adaptées.

**Jour 1 : 14h00-17h30**

- Présentation de la déficience visuelle
- Attitude à développer pour l'accueil de cette clientèle.
- Documentaire sur l'accessibilité des ERP
- Mise en situation pratique, déficience motrice et visuelle.

*Questions/Réponses*

- Feuille d'évaluation de la formation
- Film « Sensibilisation à l'aménagement extérieur »
- Présentation de la déficience mentale
- Attitude à développer pour l'accueil de cette clientèle

*Questions diverses.*

**Jour 2 : 09h00-12h30**

- Présentation de la déficience auditive
- Attitude à développer pour l'accueil de cette clientèle
- Présentation et étude d'un document en langage des signes
- Présentation de la déficience motrice
- Attitude à développer pour l'accueil de cette clientèle.

**Jour 2 : 14h00-17h30**

- Attitude à développer pour l'accueil de cette clientèle, mise en situation.

*Remise du QCM à choix multiple, module 1*

*Questions diverses.*

Incontournable : moyenne de 9,68/10 sur les 2 dernières sessions

*"Je suis très satisfaite de la formation que vous avez proposée et je tiens à remercier infiniment Philippe et Jacky pour leur professionnalisme exemplaire et leur grande gentillesse."* **SM, Cap Sud**

*"Formation très intéressante et dynamique proposée par 2 personnes maîtrisant parfaitement leur sujet"* **CA, Cap sud**

*"Formation instructive et bénéfique pour mieux comprendre les besoins et attentes des personnes en situation de handicap. Formateurs maîtrisant parfaitement le sujet et ses enjeux"*. **H AV, SPL Agate**

*"Formateurs concrètement concernés par le sujet du handicap et très ouverts : des atouts importants pour pouvoir parler de ce sujet difficile sans tabou ni miserabilisme. Merci et bravo à eux !" -* **FS, OT Gruissan**

*"Super formation, les formateurs comme toujours excellents, dans l'empathie et pas sermoneurs ! On se sent à l'aise, le côté humain est au centre de leur pédagogie"*. **FC, OT grand Orb**