



Accessibilité de l'établissement



Bienvenue

.....

→ Le bâtiment et tous les services proposés sont accessibles à tous

oui non

→ Le personnel vous informe de l'accessibilité du bâtiment et des services

oui non

Formation du personnel d'accueil aux différentes situations de handicap

→ Le personnel est sensibilisé.

C'est-à-dire que le personnel est informé de la nécessité d'adapter son accueil aux différentes personnes en situation de handicap.

→ Le personnel est formé.

C'est-à-dire que le personnel a suivi une formation pour un accueil des différentes personnes en situation de handicap.

→ Le personnel sera formé.

Matériel adapté

→ Le matériel est entretenu et réparé oui non

→ Le personnel connaît le matériel oui non

Contact :

Consultation du registre public d'accessibilité :

à l'accueil

sur le site internet

N° SIRET :

Adresse :



Certaines prestations ne sont pas accessibles



1.
.....



Ce service sera accessible le :



Ce service ne sera pas accessible  (voir l'autorisation)



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation :

oui non



2.
.....



Ce service sera accessible le :



Ce service ne sera pas accessible  (voir l'autorisation)



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation :

oui non



3.
.....



Ce service sera accessible le :



Ce service ne sera pas accessible  (voir l'autorisation)



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation :

oui non

Détails des visites de maintenance

Du 01/01/2022 au 31/03/2023

Appareil	Fréquence	Nb visites (VR/VM)	Dernière visite (VR/VM)	VP	VC S1	VC S2	NF	NM	NTC
RG520	Mensuelle	15	09/03/2023	SO	11/07/2022	SO	21/02/2023	21/02/2023	21/02/2023
RG521	Mensuelle	16	09/03/2023		11/07/2022	20/05/2022	21/02/2023	22/02/2023	21/02/2023

Appareil	2022-01	2022-02	2022-03	2022-04	2022-05	2022-06
RG520	20/01/2022	18/02/2022	17/03/2022	14/04/2022	20/05/2022	13/06/2022
RG521	27/01/2022	18/02/2022	25/03/2022	14/04/2022	20/05/2022	13/06/2022

2022-07	2022-08	2022-09	2022-10	2022-11	2022-12	2023-01	2023-02	2023-03
11/07/2022	02/08/2022	14/09/2022	04/10/2022	08/11/2022	05/12/2022	04/01/2023	06/02/2023	09/03/2023
11/07/2022	02/08/2022	14/09/2022	04/10/2022	08/11/2022	05/12/2022	04/01/2023	21/02/2023	09/03/2023

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 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, CDCF, CFPSSA, CGAD, CGPME, FCD, SYNHORCAT, UMIH, UNAPEI.



Fédération Régionale des Offices de Tourisme Provence - Alpes - Côte d'Azur

c/o Office Municipal de Tourisme d'Aix-en-Provence - Les allées provençales
300, avenue Giuseppe Verdi - BP 40160 - 13 605 AIX EN PROVENCE CEDEX 1
Téléphone : 04 42 16 80 10 - Email : contact@offices-tourisme-sud.fr



Siret : 326 900 818 000 47
N° Déclaration : 93130376713

CERTIFICAT DE RÉALISATION

Date : Le 01/03/2023

Je soussigné Christian MOURISARD, Président,
en qualité de représentant légal du dispensateur de l'action concourant au développement des compétences de la Fédération Régionale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative Provence – Alpes - Côte d'Azur,
atteste que :

Stagiaire : Mme Charlotte WINLING
Salarié(e) de : EPCC MO.CO. Montpellier Contemporain

a suivi l'action de formation suivante : **Tourisme et Handicap : savoir accueillir les personnes en situation de handicap**

Nature de l'action concourant au développement des compétences :

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

qui s'est déroulée du 08/12/2022 au 28/02/2023

Lieu : Salle Portalis, 300 Avenue Giuseppe Verdi, 13100 Aix-en-Provence

Pour une durée totale de 21,00 heures

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 : AIX-EN-PROVENCE

Le : 01/03/2023

Président de la FR. OT Région Sud



ATTESTATION DE SUIVI DE FORMATION

Je soussignée Anne-Marie Casadei, directrice de La Mécano, association loi de 1901 ayant déclaré ses activités de formations sous le n° 7631115 3931, certifie que les salariés du MO.CO. Montpellier Contemporain listés ci-après ont suivi la formation intitulée « Les publics en situation de handicap : de l'accueil au projet accessible » du 2 au 3 mars 2023, soit un total de 12 heures :

- Bayle Victorine, médiatrice culturelle ;
- Bonnyns-Vials Agathe, médiatrice culturelle ;
- Berquière Fanny, chargée de projets scolaire, jeune public, famille ;
- Chabrol Sandra, gestionnaire réservation et planification ;
- Fiorella Anna, médiatrice culturelle ;
- Knoll Charlette, médiatrice culturelle ;
- Lasjaunias Morgane, agent d'accueil ;
- Morand Guilhem, médiateur culturel ;
- Pires Céline, assistante scolarités et accueil au MO.CO. Esba ;
- Sabatier Céline, médiatrice culturelle ;
- Ramirez-Thiers Lucile, médiatrice culturelle ;
- Winling Charlotte, chargée de projets publics empêchés et éloignés de la culture.

Ces modules ont permis l'acquisition des compétences ci-après :

- Connaître et comprendre la complexité des situations de handicap ;
- Connaître les fondamentaux d'un accueil et d'une communication accessible et inclusive ;
- Proposer des adaptations des pratiques et des outils pour l'accueil et la communication.

Fait à Toulouse, le 9 mars 2023
Anne-Marie Casadei, Directrice

La Mécano
Culture santé handicap & dépendance
128, rue Achille Viadieu
31400 Toulouse
+33 (6) 12 22 64 11
Siret 889 744 090 00016 / APE 9499Z

