

REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITÉ



Office du tourisme de Samoëns



www.samoens.com

66 place de l'office
du tourisme

04 50 34 40 28
infos@samoens.com

SAMOËNS

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

Les propriétaires et exploitants des établissements recevant du public (ERP), sont tenus de mettre à disposition du public un registre d'accessibilité. 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.

2. Fiche informative de synthèse

1- Présentation de l'établissement :

Nom de l'établissement : Office de Tourisme de Samoëns

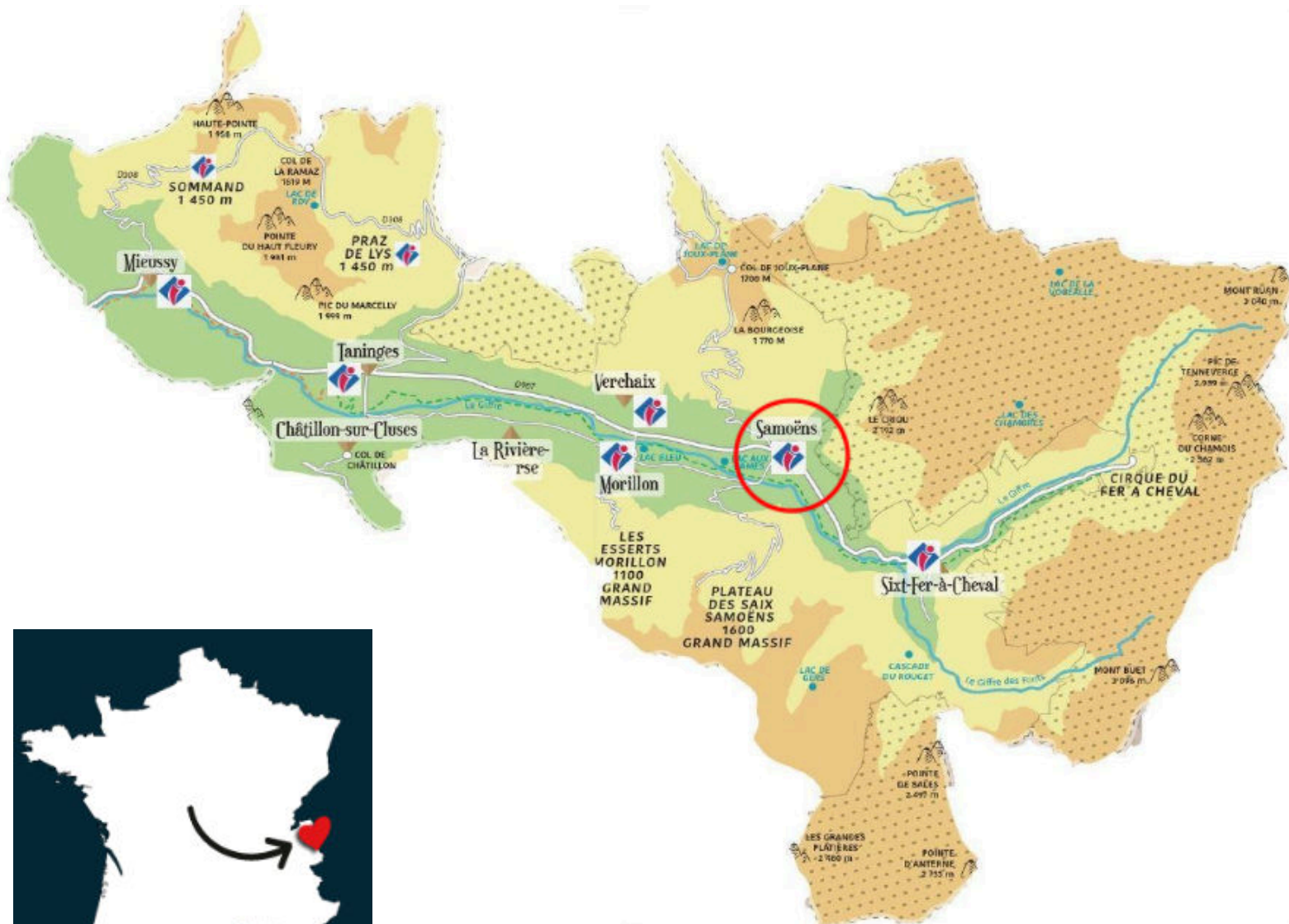
Catégorie de l'établissement : 5ème catégorie

Adresse : 66 place de l'office du tourisme 74340 SAMOËNS



: 04 50 34 40 28

@ : infos@samoens.com



L'ACCÈS À L'ÉTABLISSEMENT



Entrée de l'Office de Tourisme

**Sanitaire adaptée disponible
dans le bâtiment de l'ESF**

Accueil des personnes en situation de handicap moteur au sein de l'Office de Tourisme de Samoëns

Stationnement

- Deux places de stationnement réservées sont situées devant le bâtiment de l'Office de Tourisme.
- Une place de stationnement réservée est située à l'arrière du bâtiment.

Accès au bâtiment

- L'accès au bâtiment est possible de plain-pied.
- La première porte d'entrée est lourde mais présente une largeur de passage de 90 cm. Une sonnette est installée à l'entrée permettant de demander de l'aide au personnel si nécessaire.
- Une deuxième porte automatique permet l'accès aux locaux.

L'ACCÈS À L'ÉTABLISSEMENT



Accueil des personnes en situation de handicap visuel

Accès et repérage

- Le chemin extérieur permettant l'accès au bâtiment est de plain-pied.
- L'entrée de l'Office de Tourisme est clairement visible.
- La porte vitrée comporte des éléments contrastés sur la partie vitrée afin d'améliorer sa visibilité.

L'ESPACE ACCUEIL



Accueil des personnes en situation de handicap moteur au sein de l'Office de Tourisme de Samoëns

Circulation intérieure

- L'aménagement du hall d'accueil permet une circulation aisée.
 - Le comptoir d'accueil est adapté.
- ### Services et accompagnement
- Le personnel est sensibilisé et formé à l'accueil des personnes en situation de handicap.
 - Un espace de repos est disponible dans les locaux.

Équipement disponible

Un fauteuil roulant peut être prêté sur demande à l'accueil de l'Office de Tourisme.

L'ESPACE ACCUEIL



Accueil des personnes en situation de handicap visuel

Circulation et accueil

- L'accueil est situé à proximité immédiate de l'entrée.
- Le cheminement vers l'accueil est de plain-pied.

Information

- Les informations affichées à l'intérieur de l'Office de Tourisme sont présentées en gros caractères.

Accompagnement

- Le personnel est sensibilisé et formé à l'accueil des personnes en situation de handicap.

Confort

- Un espace de repos est accessible.

L'ESPACE ACCUEIL



Accueil des personnes en situation de handicap auditif

Aides techniques

- Un système d'aide à l'audition est disponible pour les personnes malentendantes.
- Ce dispositif dispose d'une double fonction : boucle magnétique et amplificateur de son.

Information et communication

- Une signalétique adaptée est présente dans les locaux.
- Des écrans d'information sont disponibles.
- Le personnel peut adapter sa communication et transmettre des informations par écrit si nécessaire.

Accompagnement

- Le personnel est sensibilisé et formé à l'accueil des personnes en situation de handicap.

Confort

- Un espace de repos est accessible.

L'ESPACE ACCUEIL



Accueil des personnes en situation de handicap mental ou cognitif

Information adaptée

- Un guide FALC (Facile à Lire et à Comprendre) est mis à disposition.

Accompagnement

- Le personnel est sensibilisé et formé à l'accueil des personnes en situation de handicap mental ou cognitif.
-

Confort

- Un espace de repos est disponible.

LA DOCUMENTATION



Des outils adaptés aux différents types de handicaps :

Sur les présentoirs, les brochures sont accessibles.

Les documents sont classés par catégories et identifiables par des écritures en gros caractères.

L'office de tourisme dispose de documents adaptés :

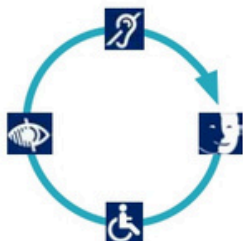
- **Brochure “Samoëns pour Tous”** reprenant l'offre accessible aux divers types de handicaps
- **Brochure FALC** (facile à lire et à comprendre)

ANNEXE




Accessibilité de l'établissement



 **Bienvenue** à l'Office du Tourisme de Samoëns

→ 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 : infos@samoens.com / 04 50 34 40 28



Consultation du registre public d'accessibilité :



à l'accueil



sur le site internet

N° SIRET : 451 906 382 00010

Adresse : 66 place de l'office du tourisme 74340 SAMOENS

ATTESTATION DE REALISATION

Exemplaire destiné à l'employeur

Je, soussignée : **SEDITA Amélie**, représentante de l'organisme de formation **Innovation & Développement Tourisme**,
atteste que : **Melina LEVILLAIN** a suivi la formation :

Devenir référent Handicap dans son OT

Nature de l'action concourant au développement des compétences

- Lieu de la formation : **Innovation & Développement Tourisme - Salle 11 - 20 avenue du Parmelan 74000 ANNECY.**
- Dates de la formation : du **12 mai 2025** au **13 mai 2025**.
- Durée de la formation : **14 heures (2 jours)**.
- Type d'action de formation : **Action de formation**.

Assiduité de l'apprenant(e)

Durée effectivement suivie par l'apprenant(e): **14 heures**,
soit un taux de réalisation de **100.00 %**.

Fait à ANNECY, le 22 mai 2025

Amélie SEDITA - Directrice



ATTESTATION INDIVIDUELLE DE FORMATION

(Etablie conformément à l'article L6353-1 du code du travail)

Nous certifions que :

Madame Melina LEVILLAIN
Office de Tourisme Samoens

A suivi le stage de formation :

**Personnes en situation de handicap : vers un accueil
personnalisé
HAAC13**

Date(s) :

15 et 16 mai 2023

Durée :

Durée : 14 heures

Lieu :

Lieu : Classe virtuelle

Formateur :

Sophie PAPIN - ACCESSITOUR

Objectifs :

Comprendre les grandes familles de handicaps et leurs problématiques.
Acquérir les réflexes comportementaux face aux différents types de déficiences.
Comprendre les exigences des règles d'accessibilité.
Connaître et comprendre les besoins des personnes en situation de handicap.
Adapter son acte de renseignement (discours, print, web, équipements adaptés...)
Appréhender l'esprit de la loi de 2005 et les textes législatifs.
Connaître la marque Tourisme et Handicap et les démarches à suivre pour y concourir.



Nature de la formation :

Actions d'adaptation et de développement des compétences des salariés.

Résultats de l'évaluation des acquis de la formation :

Citère 1: Comprendre les grandes familles de handicaps et leurs problématiques.
Citère 2: Acquérir les réflexes comportementaux face aux différents types de déficiences.
Citère 3: Comprendre les exigences des règles d'accessibilité.
Citère 4: Connaître et comprendre les besoins des personnes en situation de handicap.
Citère 5: Adapter son acte de renseignement (discours, print, web, équipements adaptés...).

Critère 1	Acquis
Critère 2	Acquis
Critère 3	Acquis
Critère 4	A renforcer
Critère 5	

Fait pour servir et valoir ce que de droit.

Anancy, le jeudi 22 juin 2023.

Christine DUCRET, Directrice



Innovation & Développement Tourisme
20 avenue du Parmelan – 74000 ANNECY
Téléphone : 04 50 45 45 73 – contact@idt-hautesavoie.com – www.idt-hautesavoie.com

Organisme de formation : déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 82 74 010 35 74. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.
Association loi 1901 – code NAF 7911Z – N°SIRET 343.384.939.00025

Référent MG-V4

mod_attestation type-mail

**haute
savoie**
le Département

CERTIFICAT DE RÉALISATION

Exemplaire destiné à l'apprenant

Nous certifions que :

Mme COLLINET Maëlle

salarié(e) de l'entreprise **PRAZ DE LYS SOMMAND TOURISME** a suivi la formation **Devenir référent Handicap dans son OT**

Nature de l'action concourant au développement des compétences :

Formation qui s'est déroulée à **Innovation & Développement Tourisme - Salle 11 - 20 avenue du Parmelan 74000 ANNECY** du **12 mai 2025** au **13 mai 2025** pour une durée de **14 heures**

Assiduité de l'apprenant(e)

Durée effectivement suivie: **14 heures** , soit un taux de réalisation de **100.00 %**.

Objectifs

- Comprendre les grandes familles de handicaps et leurs problématiques
- Connaître le cadre réglementaire et les obligations
- Comprendre les exigences des règles d'accessibilité et les besoins des personnes en situation de handicap
- Connaître le réseau associatif
- Connaître et comprendre la marque Tourisme et Handicap et comment l'obtenir

Tableau de suivi des objectifs pédagogiques du programme

Objectif pédagogique	Acquis	En cours d'acquisition	Non acquis
Comprendre les grandes familles de handicaps et leurs problématiques	X		
Connaître le cadre réglementaire et les obligations	X		
Comprendre les exigences des règles d'accessibilité et les besoins des personnes en situation de handicap	X		
Connaître le réseau associatif	X		
Connaître et comprendre la marque Tourisme et Handicap et comment l'obtenir	X		

Fait à : ANNECY

Amélie SEDITA - Directrice

Bien accueillir les personnes en situation de handicap

I. Accueillir les personnes en situation de handicap

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

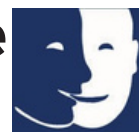


Le repérage des lieux et des entrées ;
Les déplacements et l'identification des obstacles ;
L'usage de l'écriture et de la lecture.

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