

REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITÉ



Office de Tourisme Intercommunautaire Provence Verte et Verdon

Siège administratif : Carrefour de l'Europe – 83170 BRIGNOLES

www.provenceverteverdon.fr

SIRET : 51818751300016

Table des matières

Présentation de l'Office de Tourisme.....	3
Accessibilité BIT de Barjols	5
Accessibilité BIT de Brignoles	9
Accessibilité BIT de Carcès.....	13
Accessibilité BIT de Cotignac	17
Accessibilité BIT de Nans les Pins	21
Accessibilité BIT de Plan d'Aups Sainte-Baume	25
Accessibilité BIT de Saint-Maximin la Sainte-Baume.....	28
Formation et sensibilisation du personnel d'accueil	33
Contact	36
Annexes	36

Présentation de l'Office de Tourisme

L'office de tourisme Provence Verte et Verdon gère un territoire de 43 communes.

7 bureaux d'information touristique permanents sont répartis sur le territoire :

- Brignoles
- Barjols
- Carcès
- Cotignac
- Saint-Maximin la Sainte-Baume
- Nans les Pins
- Plan d'Aups Sainte-Baume

Ils vous accueillent pour vous proposer un service de proximité tout au long de l'année avec des horaires variables selon la saison : <https://www.la-provence-verte.net/accueil/contact.php>



L'office de tourisme Provence Verte et Verdon est classé en catégorie I et bénéficie de la marque Qualité Tourisme, pour vous apporter un accueil irréprochable. Dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue et de son engagement dans une stratégie de tourisme durable, l'office de tourisme s'engage à :

- Garantir un accueil bienveillant, inclusif et personnalisé
- Faciliter l'accès à l'information touristique
- Sensibiliser et former ses équipes à l'accueil des publics en situation de handicap
- Adapter ses services aux différents besoins

pour permettre à chacun de profiter pleinement de sa venue en Provence Verte et Verdon.

Services proposés :

- Des conseillers en séjour professionnels ayant une connaissance approfondie du territoire, pour vous offrir un conseil éclairé
- Une documentation touristique et pratique sur 43 communes et ses environs, pour vous fournir l'information que vous cherchez
- Un service de réservation de loisirs et de billetterie, pour faciliter vos vacances ou votre temps libre
- Des expositions permanentes liées au patrimoine local dans les bureaux de Barjols (présentation du village et des environs) et Plan d'Aups Sainte-Baume (forêt de la Sainte-Baume)

Accessibilité BIT de Barjols



Transport en commun et stationnement :

- Bus selon les lignes :
 - Arrêt « Centre-Ville Boulevard Grisolle » situé devant l'office de tourisme. Ligne de proximité
 - Arrêt « Boulevard Anatole France » situé à 200 mètres de l'office de tourisme. Ligne de proximité
- Parking :
 - Pas de parking privé
 - Possibilité de déposer quelqu'un devant l'office de tourisme
 - 1 place PMR en voirie (gratuit carte CMI) située sur le Boulevard Grisolle située à 50 mètres de l'office de tourisme
 - 5 places PMR en zone bleue (limitée à 2h) sur le parking de la Rouguière située à 100 mètres de l'office de tourisme

Accès au bâtiment :

- Cheminement depuis la place PMR encombré (présence de mobilier urbain, pot de fleurs...), revêtement dur
- Présence d'un ressaut, mise en place sur demande d'une rampe de seuil en caoutchouc.
- Accessible en fauteuil roulant avec aide : porte avec double battant s'ouvrant vers l'extérieur, la largeur « simple » ne permet pas l'accès d'un fauteuil roulant, cela nécessite d'ouvrir le 2nd battant de la porte
- Présence d'un bouton d'appel pour assistance

Circulation intérieure :

- Zone d'accueil entièrement de plain-pied
- Large espace de circulation mais difficulté possible pour circuler au niveau de l'espace d'attente car l'espace est réduit

Comptoir d'accueil :

- Comptoir d'accueil avec une hauteur abaissée adapté aux personnes en fauteuil roulant
- Personnel d'accueil titulaire formé à l'accueil des personnes en situation de handicap. Les autres intervenants (contrat temporaire, stagiaires, saisonniers) sont sensibilisés
- Pas de boucle à induction ou d'amplificateur

Documentation :

- En libre-service classée par thématique (villages, loisirs, patrimoine, festivités, sports & pleine nature, hébergements, autres activités, informations) et facilement repérable grâce à l'usage de pictogrammes. La majorité est disposée à une hauteur inférieure à 1,30 mètres afin d'être accessible à tous. Dans le cas contraire elles sont remises sur demande auprès du personnel d'accueil
- Impression à la demande : liste des prestataires accessibles en fauteuil roulant
- Outils d'aide à la visite du village (circuit des fontaines et lavoirs) adaptés aux personnes à déficiences visuelle, moteur et mental :
 - Descriptif des fontaines et lavoirs en gros caractères
 - Parcours adapté avec mention des bancs, pentes, marches et accès faciles
 - Version Français Facile A Lire et A Comprendre (FALC) avec pictogrammes et photos

Espace d'attente :

Salon à disposition pour permettre de s'asseoir ou de se reposer

Sanitaires :

- Pas de sanitaire accessible au public au sein même de l'office de tourisme
- 2 Sanitaires PMR (gratuits) situés sur la place de la Rouguière à 150 mètres de l'office de tourisme.
Conseil : utiliser celui proche de la Fontaine car 1 place PMR à 20 mètres

Exposition permanente : non accessible aux PMR

- Hauteur des panneaux assez haute, difficulté pour lire depuis un fauteuil roulant
- Écriture en petits caractères, pas d'audiodescription
- Descriptif technique





Accessibilité de l'établissement



Bienvenue A l'office de tourisme Provence Verte et Verdon
Bureau d'information touristique de Barjols

 – 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 : barjols@provenceverte.fr - 04 94 77 20 01



Consultation du registre public d'accessibilité :



☒ à l'accueil



☒ sur le site internet

N° SIRET : 518 187 513 00032

Adresse : Boulevard Grisolles - 83670 BARJOLS

Contributeurs : Fédération APAJH, DMA, Unapei

Rellecteurs : ESAT Lavallois-Perrot - Fédération APAJH, ESAT Pierrelatte - Adapei 26

Septembre 2017



**Certaines prestations
ne sont pas
accessibles**



1. Les sanitaires ne sont pas accessibles au public

Des informations vous seront communiquées sur les sanitaires PMR les plus proches



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. Il n'y a pas de boucle magnétique



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. L'exposition permanente n'est pas adaptée aux PMR



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

Accessibilité BIT de Brignoles



Transport en commun et stationnement :

- Bus selon les lignes :
 - Arrêt de bus « Pré de Pâques » à 200 mètres de l'office de tourisme. Navette de Brignoles uniquement
 - Gare routière « Place Clémenceau » (quai surélevé adapté pour PMR) à 800 mètres de l'office de tourisme. Lignes de proximité et régionales
- Parking :
 - Pas de parking privé
 - Possibilité de déposer quelqu'un sur le parking derrière l'office de tourisme où il existe également une place PMR
 - 1 place PMR située 1 Boulevard Saint-Louis (gratuit, carte CMI) à 170 mètres de l'office de tourisme
 - 4 places PMR sur le parking public « Interparking Augustin » (payant) situé 2 promenades des berges, à 200 mètres de l'office de tourisme

Accès au bâtiment :

- Cheminement depuis la voie publique plutôt dégagé (présence de poteaux à proximité de l'entrée), revêtement dur
- Accessible en fauteuil roulant avec aide : accès de plain-pied avec porte tirant extérieur mais assez lourde.
- Présence d'un bouton d'appel pour assistance

Circulation intérieure :

- Zone d'accueil grand public entièrement de plain-pied (présence de marches uniquement pour accéder aux bureaux et à la salle de réunion)
- Zone de circulation dégagée dans le hall d'accueil, mais difficulté possible pour circuler en fauteuil roulant entre les présentoirs car l'espace est plus réduit

Comptoir d'accueil :

- Comptoir d'accueil avec une hauteur abaissée rabattable adapté aux personnes en fauteuil roulant identifié avec un logo dédié
- Personnel d'accueil titulaire formé à l'accueil des personnes en situation de handicap. Les autres intervenants (contrat temporaire, stagiaires, saisonniers) sont sensibilisés.
- Pas de boucle à induction ou d'amplificateur

Documentation :

- En libre-service classée par thématique (villages, loisirs, patrimoine, festivités, sports & pleine nature, hébergements, autres activités, informations) et facilement repérable grâce à l'usage de pictogrammes.
- Disposées à une hauteur inférieure à 1,30 mètres afin d'être accessible à tous. Dans le cas contraire elles sont remises sur demande auprès du personnel d'accueil
- Impression à la demande : liste des prestataires accessibles en fauteuil roulant

Espace d'attente :

Salon à disposition pour permettre de s'asseoir ou de se reposer

Sanitaires :

- Pas de sanitaire accessible au public au sein même de l'office de tourisme
- Sanitaire PMR (gratuit) Rue Léonce Bonfils à 400 mètres de l'office de tourisme. Place PMR juste devant
- Sanitaire PMR (gratuit) devant la Médiathèque Place Charles de Gaulle à 450 mètres de l'office de tourisme. Place PMR à 20 mètres





Accessibilité de l'établissement



Bienvenue A l'office de tourisme Provence Verte et Verdon
Bureau d'information touristique de Brignoles

 – 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 : contact@provenceverteverdon.fr - 04 94 72 04 21



Consultation du registre public d'accessibilité :



☒ à l'accueil



☒ sur le site internet

N° SIRET : 518 187 513 00016

Adresse : Carrefour de l'Europe - 83170 BRIGNOLES

Contributeurs : Fédération APAJH, DMA, Unapei

Relucteurs : ESAT Lavallois-Perrot - Fédération APAJH, ESAT Pierrelatte - Adapei 26

Septembre 2017



**Certaines prestations
ne sont pas
accessibles**



1. Les sanitaires ne sont pas accessibles au public

Des informations vous seront communiquées sur les sanitaires PMR les plus proches



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. Il n'y a pas de boucle magnétique



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

Accessibilité BIT de Carcès



Transport en commun et stationnement :

- Arrêt de bus « Place Péri » situé à 100 mètres de l'office de tourisme. Ligne de proximité
- Parking :
 - Pas de parking privé
 - Possibilité de déposer quelqu'un devant l'office de tourisme
 - Parking public 1 place PMR (gratuit, carte CMI) située sur l'avenue Georges Clemenceau à 35 mètres de l'office de tourisme

Accès au bâtiment :

- Cheminement : revêtement dur, circulation difficile (marche du trottoir et accès encombré)
- Accessible en fauteuil roulant avec aide. Présence d'une marche, nécessite l'utilisation d'une rampe amovible
- Entrée avec une porte vitrée battante s'ouvrant vers l'extérieur
- Présence d'un bouton d'appel pour assistance

Circulation intérieure :

- Zone d'accueil entièrement de plain-pied
- Espace de circulation aisée

Comptoir d'accueil :

- Personnel d'accueil titulaire formé à l'accueil des personnes en situation de handicap. Les autres intervenants (contrat temporaire, stagiaires, saisonniers) sont sensibilisés.
- Comptoir d'accueil non adapté aux personnes en fauteuil roulant
- Pas de boucle à induction ou d'amplificateur

Documentation :

- En libre-service classée par thématique (villages, loisirs, patrimoine, festivités, sports & pleine nature, hébergements, autres activités, informations) et facilement repérable grâce à l'usage de pictogrammes. La majorité est disposée à une hauteur inférieure à 1,30 mètres afin d'être accessible à tous. Dans le cas contraire elles sont remises sur demande auprès du personnel d'accueil
- Impression à la demande : liste des prestataires accessibles en fauteuil roulant

Espace d'attente :

Salon à disposition pour permettre de s'asseoir ou de se reposer

Sanitaires :

- Pas de sanitaire accessible au public au sein même de l'office de tourisme
- Pas de sanitaire PMR sur la commune





Accessibilité de l'établissement



Bienvenue A l'office de tourisme Provence Verte et Verdon
Bureau d'information touristique de Carcès

 – 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 : carces@provenceverte.fr - 04 94 04 59 76



Consultation du registre public d'accessibilité :



☒ à l'accueil



☒ sur le site internet

N° SIRET : 518 187 513 00040

Adresse : 11 place Bramadou - 83570 CARCES

Contributeurs : Fédération APAJH, DMA, Unapei

Rellecteurs : ESAT Lavallois-Perrot - Fédération APAJH, ESAT Pierrelatte - Adapei 26

Septembre 2017



**Certaines prestations
ne sont pas
accessibles**



1. Les sanitaires ne sont pas accessibles au public

Pas de sanitaire PMR sur le village de Carcès



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. Il n'y a pas de boucle magnétique



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

Accessibilité BIT de Cotignac



Transport en commun et stationnement :

- Bus : Arrêt « Place Joseph Sigaud » situé à 200 mètres de l'office de tourisme. Ligne de proximité
- 1 place PMR (gratuite, carte CMI) sur le parking accolé à l'office de tourisme
- Possibilité de déposer quelqu'un devant l'office de tourisme

Accès au bâtiment :

- Revêtement dur, circulation difficile (léger ressaut, espace réduit, pieds de tonnelle)
- Accès de plain-pied, accessible pour une personne en fauteuil roulant
- Entrée/sortie avec une porte vitrée battante vers l'intérieur
- Bouton d'appel pour assistance

Circulation intérieure :

- Zone d'accueil entièrement de plain-pied
- Zone de circulation dégagée

Comptoir d'accueil :

- Personnel d'accueil titulaire sensibilisé à l'accueil des personnes en situation de handicap. Les autres intervenants (contrat temporaire, stagiaires, saisonniers) sont sensibilisés
- Pas de comptoir d'accueil adapté pour les personnes en fauteuil roulant
- Pas de boucle à induction ou d'amplificateur

Documentation :

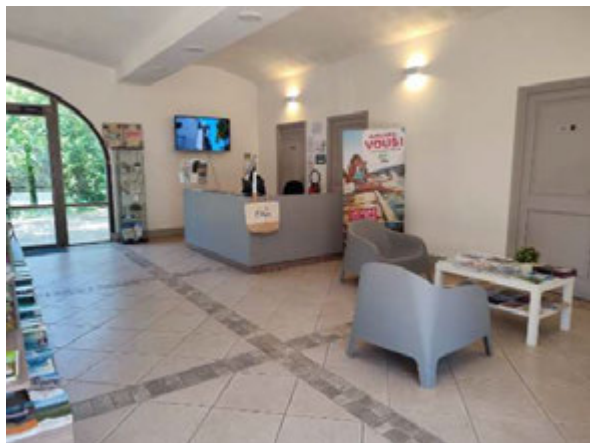
- En libre-service classée par thématique (villages, loisirs, patrimoine, festivités, sports & pleine nature, hébergements, autres activités, informations) et facilement repérable grâce à l'usage de pictogrammes. La majorité est disposée à une hauteur inférieure à 1,30 mètres afin d'être accessible à tous. Dans le cas contraire elles sont remises sur demande auprès du personnel d'accueil
- Impression à la demande : liste des prestataires accessibles en fauteuil roulant

Espace d'attente :

Salon à disposition pour permettre de s'asseoir ou de se reposer

Sanitaires :

- Pas de sanitaire accessible au public au sein même de l'office de tourisme
- Sanitaire PMR (gratuit) sur le parking de la Buide à 350 mètres de l'office de tourisme. Place PMR à 20 mètres
- Sanitaire PMR (gratuit) sur le parking des tennis à 450 mètres de l'office de tourisme. Place PMR juste devant





Accessibilité de l'établissement



 **Bienvenue** A l'office de tourisme Provence Verte et Verdon
Bureau d'information touristique de Cotignac

→ 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 : cotignac@provenceverte.fr - 04 94 04 61 87



Consultation du registre public d'accessibilité :



☒ à l'accueil



☒ sur le site internet

N° SIRET : 518 187 513 00057

Adresse : Pont de la Cassole - 83570 COTIGNAC

Contributeurs : Fédération APAJH, DMA, Unapei

Rélecteurs : ESAT Levallois-Perret - Fédération APAJH, ESAT Pierrelatte - Adapei 26

Septembre 2017



Certaines prestations ne sont pas accessibles



1. Les sanitaires ne sont pas accessibles au public

Des informations vous seront communiquées sur les sanitaires PMR les plus proches



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. Il n'y a pas de boucle magnétique



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

Accessibilité BIT de Nans les Pins



Transport en commun et stationnement :

- Arrêt de bus « La Ferrage » situé à 100 mètres de l'office de tourisme. Ligne de proximité et régionale
- Parking :
 - Pas de parking privé
 - Possibilité de déposer quelqu'un devant l'office de tourisme
 - 2 places PMR (gratuit - carte CMI) situées sur le Cour Général de Gaulle à 60 mètres de l'office de tourisme
 - 5 places PMR (gratuit - carte CMI) situées sur le parking de la Ferrage à 150 mètres de l'office de tourisme

Accès au bâtiment :

- Accès possible pour une personne en fauteuil roulant : rampe permanente avec garde-corps, puis zone de plain-pied devant la porte
- Entrée avec une porte vitrée battante s'ouvrant vers l'intérieur
- Présence d'un bouton d'appel pour assistance en bas de la rampe

Circulation intérieure :

- Zone d'accueil entièrement de plain-pied
- Espace intérieur très réduit, circulation difficile pour une personne en fauteuil roulant

Comptoir d'accueil :

- Personnel d'accueil titulaire formé à l'accueil des personnes en situation de handicap. Les autres intervenants (contrat temporaire, stagiaires, saisonniers) sont sensibilisés.
- Comptoir d'accueil non adapté aux personnes en fauteuil roulant
- Pas de boucle à induction ou d'amplificateur

Documentation :

- En libre-service classée par thématique (villages, loisirs, patrimoine, festivités, sports & pleine nature, hébergements, autres activités, informations) et facilement repérable grâce à l'usage de pictogrammes. La majorité est disposée à une hauteur inférieure à 1,30 mètres afin d'être accessible à tous. Dans le cas contraire elles sont remises sur demande auprès du personnel d'accueil
- Impression à la demande : liste des prestataires accessibles en fauteuil roulant

Espace d'attente :

- Pas d'espace d'attente en raison du manque de place, mais chaises disponibles

Sanitaires :

- Pas de sanitaire accessible au public au sein même de l'office de tourisme
- Sanitaire PMR (gratuit) sur le parking de la Ferrage à 225 mètres de l'office de tourisme. Plusieurs places PMR sur le parking. Conseil : utiliser la place PMR située à en face l'entrée du supermarché pour bénéficier d'un cheminement de plain-pied





Accessibilité de l'établissement



Bienvenue A l'office de tourisme Provence Verte et Verdon
Bureau d'information touristique de Nans les Pins

– 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 : nanslespins@provenceverte.fr - 04 94 78 95 91



Consultation du registre public d'accessibilité :



☒ à l'accueil



☒ sur le site internet

N° SIRET : 518 187 513 00024

Adresse : 2 cours Général de Gaulle - 83860 NANS LES PINS

Contributeurs : Fédération APAJH, DMA, Unapei

Relecteurs : ESAT Lavallois-Perrot - Fédération APAJH, ESAT Pierrelatte - Adapei 26

Septembre 2017



**Certaines prestations
ne sont pas
accessibles**



1. Les sanitaires ne sont pas accessibles au public

Des informations vous seront communiquées sur les sanitaires PMR les plus proches



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. Il n'y a pas de boucle magnétique



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

Accessibilité BIT de Plan d'Aups Sainte-Baume



Transport en commun et stationnement :

- Bus : Arrêt « Hostellerie de la Sainte Baume » situé à 80 mètres de l'office de tourisme. Ligne de proximité
- Parking :
 - Pas de parking privé
 - Possibilité de déposer quelqu'un devant l'office de tourisme
 - 4 places réservées PMR (gratuites) au niveau de l'hostellerie de l'autre côté de la route en face de l'office de tourisme à 50 mètres

Accès au bâtiment :

- Cheminement 10 mètres sur des gravillons avant la traversée de la route, puis revêtement dur
- Accès possible pour une personne en fauteuil roulant : entrée de plain-pied avec porte vitrée battante s'ouvrant vers l'intérieur
- Présence d'un bouton d'appel pour assistance

Circulation intérieure :

- Zone d'accueil entièrement de plain-pied
- Difficulté possible pour circuler en fauteuil car nombreux « obstacles » (tables, panneaux d'information) l'espace est réduit

Comptoir d'accueil :

- Personnel d'accueil titulaire formé à l'accueil des personnes en situation de handicap. Les autres intervenants (contrat temporaire, stagiaires, saisonniers) sont sensibilisés
- Pas de comptoir d'accueil adapté pour les personnes en fauteuil roulant
- Pas de boucle à induction ou d'amplificateur

Documentation :

- En libre-service classée par thématique (villages, loisirs, patrimoine, festivités, sports & pleine nature, hébergements, autres activités, informations) et facilement repérable grâce à l'usage de pictogrammes. La majorité est disposée à une hauteur inférieure à 1,30 mètres afin d'être accessible à tous. Dans le cas contraire elles sont remises sur demande auprès du personnel d'accueil
- Impression à la demande : liste des prestataires accessibles en fauteuil roulant

Espace d'attente :

Mobilier à disposition pour permettre de s'asseoir ou de se reposer.

Sanitaires :

- Pas de sanitaire accessible au public au sein même de l'office de tourisme
- Pas de sanitaire PMR sur la commune

Exposition permanente : peu accessible aux PMR

- Hauteur des panneaux assez haute, difficulté pour lire depuis un fauteuil roulant. Seul l'écran montrant la montée à la grotte est à taille adaptée pour les personnes en fauteuil
- Écriture en petits caractères, 2 écouteurs à disposition pour les personnes malvoyantes et sous-titrage de la vidéo pour les personnes malentendantes (vidéos montée à la grotte, activités humaines et l'orgue à son)
- Descriptif technique





Accessibilité de l'établissement



Bienvenue A l'office de tourisme Provence Verte et Verdon
Bureau d'information touristique de Plan d'Aups Sainte-Baume

– 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 : plandaups@provenceverte.fr - 04 42 72 32 72



Consultation du registre public d'accessibilité :



☒ à l'accueil



☒ sur le site internet

N° SIRET : 518 187 513 00073

Adresse : Hostellerie de la Sainte Baume - 83640 PLAN D'AUPS SAINTE-BAUME

Contributeurs : Fédération APAJH, DMA, Unapei

Rellecteurs : ESAT Lavallois-Perrot - Fédération APAJH, ESAT Pierrelatte - Adapei 26

Septembre 2017



**Certaines prestations
ne sont pas
accessibles**



1. Les sanitaires ne sont pas accessibles au public

Des informations vous seront communiquées sur les sanitaires PMR les plus proches



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. Il n'y a pas de boucle magnétique



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. L'exposition permanente n'est pas adaptée aux PMR



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

Accessibilité BIT de Saint-Maximin la Sainte-Baume



Transport en commun et stationnement :

- Bus :
 - Arrêt « Pré de Foire » situé à 450 mètres de l'office de tourisme. Ligne régionale
- Parking :
 - Pas de parking privé
 - Pas de possibilité de déposer quelqu'un devant l'office de tourisme (rue piétonne)
 - 2 places PMR (gratuit, carte CMI) sur le parking Place Jean Salusse à 75 mètres de l'office de tourisme. Sauf le mercredi de 5h à 15h en raison du marché
 - 1 place PMR (gratuit, carte CMI) devant la mairie Place de l'hôtel de ville à 90 mètres de l'office

Accès au bâtiment :

- Cheminement en voie piétonne sur revêtement dur avec des pavés
- Présence d'une marche, nécessite la pose d'une rampe amovible pour un accès en fauteuil roulant sur demande
- Entrée avec porte vitrée battante s'ouvrant vers l'intérieur
- Présence d'un bouton d'appel pour assistance

Circulation intérieure :

- Zone d'accueil entièrement de plain-pied
- Circulation difficile en raison du manque d'espace, obstacle de la maquette devant le comptoir d'accueil

Comptoir d'accueil :

- 50 % du personnel d'accueil titulaire formé à l'accueil des personnes en situation de handicap. Les autres intervenants (contrat temporaire, stagiaires, saisonniers) sont sensibilisés.
- Comptoir d'accueil avec une hauteur abaissée rabattable adapté aux personnes en fauteuil roulant
- Pas de boucle à induction ou d'amplificateur

Documentation :

- En libre-service classée par thématique (villages, loisirs, patrimoine, festivités, sports & pleine nature, hébergements, autres activités, informations) et facilement repérable grâce à l'usage de pictogrammes. La majorité est disposée à une hauteur inférieure à 1,30 mètres afin d'être accessible à tous. Dans le cas contraire elles sont remises sur demande auprès du personnel d'accueil
- Impression à la demande : liste des prestataires accessibles en fauteuil roulant

Espace d'attente :

Banquette pour s'asseoir ou se reposer

Sanitaires :

- Pas de sanitaire accessible au public au sein même de l'office de tourisme
- Sanitaire PMR (gratuit) sur le parking du Pré de Foire es tennis à 450 mètres. Présence de 2 place PMR à 10 et 15 mètres





Accessibilité de l'établissement



Bienvenue A l'office de tourisme Provence Verte et Verdon
Bureau d'information touristique de Saint-Maximin la Sainte-Baume

 – 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 : saintmaximin@provenceverte.fr - 04 94 59 25 89



Consultation du registre public d'accessibilité :



☒ à l'accueil



☒ sur le site internet

N° SIRET : 518 187 513 00099

Adresse : 51 rue du Général de Gaulle - 83470 SAINT MAXIMIN LA SAINTE-BAUME

Contributeurs : Fédération APAJH, DMA, Unapei

Rellecteurs : ESAT Lavallois-Perrot - Fédération APAJH, ESAT Pierrelatte - Adapei 26

Septembre 2017



**Certaines prestations
ne sont pas
accessibles**



1. Les sanitaires ne sont pas accessibles au public

Des informations vous seront communiquées sur les sanitaires PMR les plus proches



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. Il n'y a pas de boucle magnétique



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

Formation et sensibilisation du personnel d'accueil

Procédures d'accueil en vigueur

De manière générale, chaque personne franchissant les portes de l'office de tourisme a des besoins qui lui sont propres. Le personnel d'accueil adapte son comportement et applique les procédures qualité adéquates :

- Le Conseiller en séjour est identifié et identifiable. Le port du badge est obligatoire, le visiteur connaît alors le nom du Conseiller, le poste occupé et les langues parlées.
- le Conseiller applique les consignes d'accueil préconisées.
PRO-01-V01_accueil_comportement
PRO-06-V05_accueil_comptoir

Formations du personnel

A son arrivée dans la structure, chaque nouvel entrant à l'accueil et stagiaire reçoit le livret du nouvel entrant où il trouvera une sensibilisation à l'accueil des personnes en situation de handicap grâce à de la documentation dédiée dans le cadre de sa formation d'arrivée :

- Plaquette « Bien accueillir les personnes handicapées » 2015
- « Petit memento sur le handicap à l'attention des personnes présumées valides » 2025

ainsi qu'une sensibilisation à l'utilisation des outils mis à disposition et la procédure de surveillance.

Le personnel permanent est formé en fonction des besoins.

Certains conseillers en séjour ont pu suivre les formations proposées par la Fédération Régionale des Offices de Tourisme PACA, notamment « Tourisme et Handicap » niveaux 1 et 2. Ces formations ayant été suivies il y a une dizaine d'années et le personnel ayant évolué nous avons décidé, en mars 2026, de proposer à nouveau une formation intitulée « Savoir accueillir les personnes en situation de handicap » à l'ensemble du personnel susceptible d'assurer des missions d'accueil.

En 2026, la chargée de développement durable a également suivi une formation lui permettant de devenir évaluatrice du label d'État « Tourisme & Handicap ». Cette qualification lui permet désormais d'accompagner et de labelliser les professionnels du tourisme du territoire souhaitant obtenir ce label.

Tableau de suivi des formations sur le handicap

Nom	Fonction	Bureau d'accueil	Année	Intitulé de la formation	Durée
RINALDI Angéla	Conseillère en séjour	Nans les Pins	2012	Accueil des clientèles en situation de handicap débutant	7h
			2016	Accueil des personnes Handicapées niveau 2	14h
FERNANDEZ Cindy	Responsable accueil Conseillère en séjour	Brignoles	2016	Accueil des personnes Handicapées niveau 2	14h
			2026	Savoir accueillir les personnes en situation de handicap	7h
BRAIBANT Carole	Conseillère en séjour	Plan d'Aups Ste Baume	2016	Accueil des personnes Handicapées niveau 1	14h
			2026	Savoir accueillir les personnes en situation de handicap	7h
BOTTERO Estelle	Conseillère en séjour	Barjols	2020	Accueil des personnes en situation de handicap – Niveau 1	14h
			2021	Accueil des personnes en situation de handicap – Niveau 1	14h
			2026	Savoir accueillir les personnes en situation de handicap	7h
DEROCHE Christel	Conseillère en séjour	Carcès	2020	Accueil des personnes en situation de handicap – Niveau 1	14h
			2026	Savoir accueillir les personnes en situation de handicap	7h
GARGIULO Laurence	Conseillère en séjour	St Maximin	2021	Accueil des personnes en situation de handicap – Niveau 1	14h
			2026	Savoir accueillir les personnes en situation de handicap	7h
PETIT Vanessa	Conseillère en séjour mobile	Brignoles / Nans les Pins	2026	Savoir accueillir les personnes en situation de handicap	7h
RADET Alexandra	Conseillère en séjour mobile Guide touristique	Brignoles / St Maximin	2026	Savoir accueillir les personnes en situation de handicap	7h
EL BALLOUTA Julie	Conseillère en séjour Guide touristique	Nans les Pins / Plan d'Aups	2026	Savoir accueillir les personnes en situation de handicap	7h
GIMENO Coralie	Commerciale Conseillère en séjour mobile	Suppléante Carcès	2026	Savoir accueillir les personnes en situation de handicap	7h
BARTONS Laura	Gestion de l'information Animation réseaux Conseillère en séjour mobile	Suppléante Barjols	2026	Savoir accueillir les personnes en situation de handicap	7h
GYPTEAU Emmanuelle	Conseillère en séjour (remplacement congé maternité)	Cotignac	2026	Savoir accueillir les personnes en situation de handicap	7h
BESSON Séverine	Activités de Pleine Nature & développement durable	/	2026	Devenir évaluateur pour le label d'État Tourisme & Handicap	21h

Nos équipements et supports adaptés

Modalités de surveillance des équipements d'accessibilité

Bureau	Équipement	Surveillance	Responsable
Barjols	- Bouton d'appel - Rampe de seuil en caoutchouc	Vérification du bon fonctionnement 1x par an minimum	Personnel d'accueil
Brignoles	Bouton d'appel	Vérification du bon fonctionnement 1x par an minimum	Personnel d'accueil
Cotignac	Bouton d'appel	Vérification du bon fonctionnement 1x par an minimum	Personnel d'accueil
Carcès	Bouton d'appel	Vérification du bon fonctionnement 1x par an minimum	Personnel d'accueil
Nans les Pins	Bouton d'appel	Vérification du bon fonctionnement 1x par an minimum	Personnel d'accueil
Plan d'Aups Sainte-Baume	Bouton d'appel	Vérification du bon fonctionnement 1x par an minimum	Personnel d'accueil
Saint-Maximin la Sainte-Baume	- Bouton d'appel - Rampe d'accès	Vérification du bon fonctionnement 1x par an minimum	Personnel d'accueil

Remplacement immédiat en cas de panne.

Site internet www.provenceverteverdon.fr

- Accessibilité numérique : non conforme, le site ne répond pas aux normes du Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA). Aucun diagnostic n'a encore été fait
- Registre public d'accessibilité en consultation
- Sur chaque fiche de l'annuaire : mention des prestations accessibles le cas échéant notamment avec un pictogramme « fauteuil roulant » pour les lieux accessibles en fauteuil et en cas de labellisation « Tourisme & Handicap » avec le détail des services et outils proposés. Informations déclaratives communiquées par les prestataires. Mise à jour 2x/an à l'automne et en amont de la saison (sous réserve de réponse des prestataires) Exemple pour la fiche du musée des Gueules Rouges de Tourves
- En cours de création d'une page dédié au tourisme et handicap pour regrouper l'ensemble des prestations sur une seule page

Documentation papier au sein de tous les bureaux

- Registre public d'accessibilité disponible à l'accueil sur demande
- Impression à la demande : dans une logique de réduction du papier et d'une volonté d'information le plus à jour possible, l'office de tourisme a mis en place un système d'impression « à la demande ». Ce service permet d'imprimer une liste des prestataires touristiques référencés sur notre base de données touristiques (hébergements, restaurants, activités/loisirs, sorties, patrimoine, sites naturels, producteurs du terroir, artisanat...) en fonction des demandes de nos visiteurs. Dans les options il est possible de cocher « accès handicapés »

The screenshot shows a web application interface for generating a tourist agenda. At the top, there are search filters: a location dropdown (set to 'A'), a date range (from 'du' to 'au'), and a language dropdown (set to 'FR'). A 'GENERER' button is visible. Below the filters, a pink banner reads 'Maintenez la touche Ctrl enfoncée pour sélectionner / désélectionner des éléments des listes d'activités.' and a button says 'TESTER la version BETA de l'impression de l'agenda 2025'.

The main content area is divided into six colored panels, each with a list of activities and an 'Options' dropdown:

- Agenda des manifestations (Blue):** Atelier thématique, Bal - Repas dansant, Bons Plans Loisirs, Braderie, Brocante - Vide-grenier, Caritatif - Humanitaire, Carnaval - Corso, Cinéma, Commémoration, Concert, etc.
- Restaurants (Yellow):** Asiatique (11), Brasserie (30), Crêperie (6), Exotique (6), Fruits de mer (6), Gastronomie (6), Méditerranéenne (27), Orientale (2), Pizzeria (26), Provençale (56), etc.
- Activités / Loisirs (Orange):** Bateau à moteur (2), Bien-être (6), Calèche (3), Canoë - Kayak (2), Centre équestre (13), Escalade (8), Ferme pédagogique (2), Golf (2), Guide touristique (6), Karting - Quad (4), etc.
- Vin / Terroir (Pink):** Bière (8), Champignon - Truffe (3), Charcuterie (4), Confiterie - Nougat (4), Confiture (8), Conserve (8), Fleur - Fleur séchée (13), Fromage (12), Fruits et légumes (19), Glaces artisanales (3), etc.
- Sorties (Red):** Bar à thème (19), Cinéma (4), Salon de thé (21), Théâtre - Café-Théâtre (1), etc.
- Artisanat (Green):** Arme - Coutellerie (3), Art floral (2), Bijouterie (7), Bois (8), Céramique (14), Cuir (3), Dorure (1), Ebénisterie (10), Emaux (1), Etains (1), etc.

Each panel also includes an 'Options' dropdown and a checkbox for 'Accès handicapés'.

Contact



Séverine BESSON
Référente « Accessibilité »
nature@provenceverteverdon.fr
06 81 11 80 35

Annexes

- Attestations de formations
- Plaquette « Bien accueillir les personnes handicapées »



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



CERTIFICAT DE RÉALISATION

Date : Le 26/03/2026

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 Provence-Alpes-Côte d'Azur,
atteste que :

Stagiaire : Mme Cindy FERNANDEZ
Salarié(e) de : OTI PROVENCE VERTE ET VERDON

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 20/03/2026 au 20/03/2026

Lieu : Salle Haroche, Zone Nicopolis - 174, rd 554 - 83170 BRIGNOLES

Pour une durée totale de 7,00 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 : 26/03/2026



Fédération Régionale des Offices de Tourisme Provence-Alpes-Côte d'Azur
300 Avenue Giuseppe Verdi, 13100 Aix-en-Provence - formation@offices-tourisme-sud.fr - www.offices-tourisme-sud.fr
SIRET : 326 900 818 000 47 - RCS Aix-en-Provence - Code APE 7990Z
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 93130376713 auprès du préfet de Région Provence-Alpes-Côte d'Azur





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



CERTIFICAT DE RÉALISATION

Date : Le 26/03/2026

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 Provence-Alpes-Côte d'Azur,
atteste que :

Stagiaire : Mme Carole BRAIBANT
Salarié(e) de : OTI PROVENCE VERTE ET VERDON

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 20/03/2026 au 20/03/2026

Lieu : Salle Haroche, Zone Nicopolis - 174, rd 554 - 83170 BRIGNOLES

Pour une durée totale de 7,00 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 : 26/03/2026



Fédération Régionale des Offices de Tourisme Provence-Alpes-Côte d'Azur
300 Avenue Giuseppe Verdi, 13100 Aix-en-Provence - formation@offices-tourisme-sud.fr - www.offices-tourisme-sud.fr
SIRET : 326 900 818 000 47 - RCS Aix-en-Provence - Code APE 7990Z
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 93130376713 auprès du préfet de Région Provence-Alpes-Côte d'Azur





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



CERTIFICAT DE RÉALISATION

Date : Le 26/03/2026

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 Provence-Alpes-Côte d'Azur,
atteste que :

Stagiaire : Mme Estelle BOTTERO
Salarié(e) de : OTI PROVENCE VERTE ET VERDON

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 20/03/2026 au 20/03/2026

Lieu : Salle Haroche, Zone Nicopolis - 174, rd 554 - 83170 BRIGNOLES

Pour une durée totale de 7,00 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 : 26/03/2026



Fédération Régionale des Offices de Tourisme Provence-Alpes-Côte d'Azur
300 Avenue Giuseppe Verdi, 13100 Aix-en-Provence - formation@offices-tourisme-sud.fr - www.offices-tourisme-sud.fr
SIRET : 326 900 818 000 47 - RCS Aix-en-Provence - Code APE 7990Z
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 93130376713 auprès du préfet de Région Provence-Alpes-Côte d'Azur





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



CERTIFICAT DE RÉALISATION

Date : Le 26/03/2026

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 Provence-Alpes-Côte d'Azur,
atteste que :

Stagiaire : Mme Christel DEROCHE
Salarié(e) de : OTI PROVENCE VERTE ET VERDON

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 20/03/2026 au 20/03/2026

Lieu : Salle Haroche, Zone Nicopolis - 174, rd 554 - 83170 BRIGNOLES

Pour une durée totale de 7,00 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 : 26/03/2026



Fédération Régionale des Offices de Tourisme Provence-Alpes-Côte d'Azur
300 Avenue Giuseppe Verdi, 13100 Aix-en-Provence - formation@offices-tourisme-sud.fr - www.offices-tourisme-sud.fr
SIRET : 326 900 818 000 47 - RCS Aix-en-Provence - Code APE 7990Z
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 93130376713 auprès du préfet de Région Provence-Alpes-Côte d'Azur





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



CERTIFICAT DE RÉALISATION

Date : Le 26/03/2026

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 Provence-Alpes-Côte d'Azur,
atteste que :

Stagiaire : Mme Laurence GARGIULO
Salarié(e) de : OTI PROVENCE VERTE ET VERDON

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 20/03/2026 au 20/03/2026

Lieu : Salle Haroche, Zone Nicopolis - 174, rd 554 - 83170 BRIGNOLES

Pour une durée totale de 7,00 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 : 26/03/2026



Fédération Régionale des Offices de Tourisme Provence-Alpes-Côte d'Azur
300 Avenue Giuseppe Verdi, 13100 Aix-en-Provence - formation@offices-tourisme-sud.fr - www.offices-tourisme-sud.fr
SIRET : 326 900 818 000 47 - RCS Aix-en-Provence - Code APE 7990Z
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 93130376713 auprès du préfet de Région Provence-Alpes-Côte d'Azur





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



CERTIFICAT DE RÉALISATION

Date : Le 26/03/2026

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 Provence-Alpes-Côte d'Azur,
atteste que :

Stagiaire : Mme Vanessa PETIT
Salarié(e) de : OTI PROVENCE VERTE ET VERDON

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 20/03/2026 au 20/03/2026

Lieu : Salle Haroche, Zone Nicopolis - 174, rd 554 - 83170 BRIGNOLES

Pour une durée totale de 7,00 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 : 26/03/2026



Fédération Régionale des Offices de Tourisme Provence-Alpes-Côte d'Azur
300 Avenue Giuseppe Verdi, 13100 Aix-en-Provence - formation@offices-tourisme-sud.fr - www.offices-tourisme-sud.fr
SIRET : 326 900 818 000 47 - RCS Aix-en-Provence - Code APE 7990Z
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 93130376713 auprès du préfet de Région Provence-Alpes-Côte d'Azur





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



CERTIFICAT DE RÉALISATION

Date : Le 26/03/2026

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 Provence-Alpes-Côte d'Azur,
atteste que :

Stagiaire : Mme Alexandra RADET
Salarié(e) de : OTI PROVENCE VERTE ET VERDON

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 20/03/2026 au 20/03/2026

Lieu : Salle Haroche, Zone Nicopolis - 174, rd 554 - 83170 BRIGNOLES

Pour une durée totale de 7,00 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 : 26/03/2026



Fédération Régionale des Offices de Tourisme Provence-Alpes-Côte d'Azur
300 Avenue Giuseppe Verdi, 13100 Aix-en-Provence - formation@offices-tourisme-sud.fr - www.offices-tourisme-sud.fr
SIRET : 326 900 818 000 47 - RCS Aix-en-Provence - Code APE 7990Z
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 93130376713 auprès du préfet de Région Provence-Alpes-Côte d'Azur





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



CERTIFICAT DE RÉALISATION

Date : Le 26/03/2026

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 Provence-Alpes-Côte d'Azur,
atteste que :

Stagiaire : Mme Julie EL BALLOUTA
Salarié(e) de : OTI PROVENCE VERTE ET VERDON

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 20/03/2026 au 20/03/2026

Lieu : Salle Haroche, Zone Nicopolis - 174, rd 554 - 83170 BRIGNOLES

Pour une durée totale de 7,00 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 : 26/03/2026



Fédération Régionale des Offices de Tourisme Provence-Alpes-Côte d'Azur
300 Avenue Giuseppe Verdi, 13100 Aix-en-Provence - formation@offices-tourisme-sud.fr - www.offices-tourisme-sud.fr
SIRET : 326 900 818 000 47 - RCS Aix-en-Provence - Code APE 7990Z
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 93130376713 auprès du préfet de Région Provence-Alpes-Côte d'Azur





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



CERTIFICAT DE RÉALISATION

Date : Le 26/03/2026

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 Provence-Alpes-Côte d'Azur,
atteste que :

Stagiaire : Mme Coralie GIMENO
Salarié(e) de : OTI PROVENCE VERTE ET VERDON

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 20/03/2026 au 20/03/2026

Lieu : Salle Haroche, Zone Nicopolis - 174, rd 554 - 83170 BRIGNOLES

Pour une durée totale de 7,00 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 : 26/03/2026



Fédération Régionale des Offices de Tourisme Provence-Alpes-Côte d'Azur
300 Avenue Giuseppe Verdi, 13100 Aix-en-Provence - formation@offices-tourisme-sud.fr - www.offices-tourisme-sud.fr
SIRET : 326 900 818 000 47 - RCS Aix-en-Provence - Code APE 7990Z
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 93130376713 auprès du préfet de Région Provence-Alpes-Côte d'Azur





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



CERTIFICAT DE RÉALISATION

Date : Le 26/03/2026

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 Provence-Alpes-Côte d'Azur,
atteste que :

Stagiaire : Mme Laura BARTRONS
Salarié(e) de : OTI PROVENCE VERTE ET VERDON

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 20/03/2026 au 20/03/2026

Lieu : Salle Haroche, Zone Nicopolis - 174, rd 554 - 83170 BRIGNOLES

Pour une durée totale de 7,00 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 : 26/03/2026



Fédération Régionale des Offices de Tourisme Provence-Alpes-Côte d'Azur
300 Avenue Giuseppe Verdi, 13100 Aix-en-Provence - formation@offices-tourisme-sud.fr - www.offices-tourisme-sud.fr
SIRET : 326 900 818 000 47 - RCS Aix-en-Provence - Code APE 7990Z
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 93130376713 auprès du préfet de Région Provence-Alpes-Côte d'Azur





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



CERTIFICAT DE RÉALISATION

Date : Le 26/03/2026

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 Provence-Alpes-Côte d'Azur,
atteste que :

Stagiaire : Mme Emmanuelle GYPTEAU
Salarié(e) de : OTI PROVENCE VERTE ET VERDON

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 20/03/2026 au 20/03/2026

Lieu : Salle Haroche, Zone Nicopolis - 174, rd 554 - 83170 BRIGNOLES

Pour une durée totale de 7,00 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 : 26/03/2026



Fédération Régionale des Offices de Tourisme Provence-Alpes-Côte d'Azur
300 Avenue Giuseppe Verdi, 13100 Aix-en-Provence - formation@offices-tourisme-sud.fr - www.offices-tourisme-sud.fr
SIRET : 326 900 818 000 47 - RCS Aix-en-Provence - Code APE 7990Z
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 93130376713 auprès du préfet de Région Provence-Alpes-Côte d'Azur





ATTESTATION DE FORMATION

Annette MASSON Présidente Association Tourisme et Handicaps certifie que :

BESSON SEVERINE

Chargée des activités de pleine nature et référent Développement Durable

De

OTI PROVENCE VERTE ET VERDON

CARREFOUR DE L'EUROPE

83170 BRIGNOLES

a participé à la formation organisée par l'association Tourisme & Handicaps
ATH – en tant que salarié(e) de OTI PROVENCE VERTE ET VERDON

Evaluateur du Label d'Etat Tourisme et Handicap

Lundi 27, mardi 28 et mercredi 29 avril 2026

de 9H00 à 17H30 (21 heures) à TOULON

Les objectifs de ce stage :

- Connaître la philosophie et l'organisation de la marque ainsi que leur rôle et missions au cœur du dispositif de labellisation.
- Avoir des connaissances des divers handicaps permettant de donner du sens aux critères exigés par le Label d'Etat Tourisme et Handicap
- Avoir expérimenté les handicaps moteurs et visuel
- Avoir une connaissance des outils imposés par le Label d'Etat et mis en œuvre pour offrir une bonne accessibilité, en connaître le fonctionnement et savoir en vérifier l'état de marche.
- Avoir une connaissance des principes de l'accessibilité (les normes en usage, les critères de la marque inclus dans les caractéristiques générales et dans les cahiers des charges hébergement/restauration)

Fait à Paris, jeudi 7 mai 2026

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

Siret : 43941802100051

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 vousvoyez-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 SOLIDAIRE
www.ecologie-solidaire.gouv.fr

MINISTÈRE DE LA COHÉSION
DES TERRITOIRES
www.cohesion-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 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.

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, CGPMF, FCD, SYNHORCAI, UMIH, UNAPEL

Conception - Réalisation : MITSU-METSU/SPSU/DRJ2/Revoir Cuiaboa