Coeur Sud-Ouest
Marciac Madiran St Mont

REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITE

BUREAU DE MARCIAC

4 bis Place du Chevalier d'Antras
Pôle culturel et touristique Les Augustins
32230 MARCIAC
Tél. 05 62 08 26 60
info@coeursudouest-tourisme.com

www.coeursudouest-tourisme.com

Sommaire

02 - ACCESSIBILITE DE L’ETABLISSEMENT

03 - PRESENTATION DU BUREAU

04 - L’ESPACE ACCUEIL - LA DOCUMENTATION

05 / 09 - DIAGNOSTIC ACCESSIBILITE ERP

10 / 13 - FORMATION ET SENSIBILISATION DU PERSONNEL

14 / 17 - ATTESTATIONS DE FORMATION

Accessibilité de l'établissement

Bienvenue Office de Tourisme Coeur Sud-Ouest

Bureau de Marciac

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

q oui q non

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

q oui q non

Formation du personnel d'accueil aux différentes situations de handicap

g 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. q

g 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. q

g Le personnel sera formé. q

Matériel adapté

g Le matériel est entretenu et réparé q oui q non

g Le personnel connait le matériel q oui q non

Contact : info@coeursudouest-tourisme.com

Consultation du registre public d'accessibilité :

q à l'accueil q sur le site internet

N° SIRET : 421838189 00012

Adresse : 4 Bis Place du Chevalier d'Antras 32230 Marciac

Contributeurs : Fédération APAJH, DMA, Unapei Relecteurs : ESAT Levallois-Perret - Fédération APAJH, ESAT Pierrelatte - Adapei 26 Septembre 2017

PRESENTATION DU BUREAU

Le Bureau d'Information Touristique de Marciac, , rattaché à l'Office de Tourisme Cœur Sud-Ouest du Pays du Val d'Adour, accueille les visiteurs toute l'année.
Engagé dans une démarche d'accueil inclusif, il est entièrement accessible aux personnes en situation de handicap.
Il est en cours de labellisation pour le label Tourisme & Handicap pour les quatre types de déficiences (motrice, visuelle, auditive et mentale), garantissant à chacun une visite confortable et adaptée.

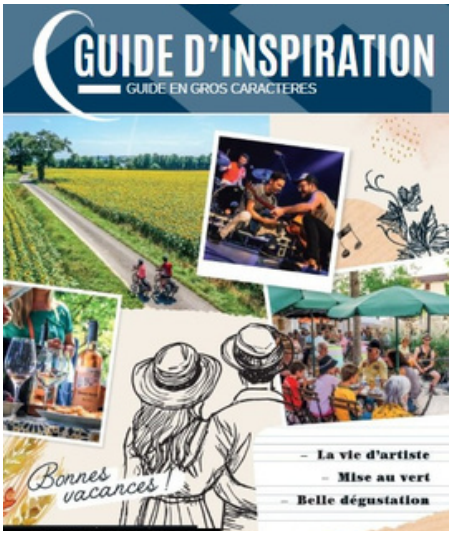
En face de l'entrée de l'office de tourisme à 40 m.

1. WC public A droite en sortant de l'Office de Tourisme, à 20 m.

L'ESPACE ACCUEIL - LA DOCUMENTATION

L'espace d'accueil est intégralement accessible : un passage large entre les présentoirs facilite la circulation, et un comptoir surbaissé qui se relève sur le premier bureau est en cours d'aménagement, il permettra aux personnes à mobilité réduite d'accéder facilement aux services proposés.
Une boucle magnétique, sera installée sur le bureau d'accueil, est à disposition du public malentendant.
La documentation touristique est disposée de manière à être consultable en autonomie, à une hauteur inférieure à 130 cm. Lorsque certains supports sont moins accessibles, l'équipe d'accueil se charge de les remettre directement aux visiteurs. Les brochures sont classées par thématiques et secteurs géographiques (loisirs, animations, visites…), et identifiables grâce à des pictogrammes et une écriture en caractères agrandis.
Afin de répondre aux différents besoins, d'autres supports adaptés sont également disponibles :

- un livret en Braille, consultable sur place sur demande ;
- une brochure en FALC (Facile à Lire et à Comprendre) ;
- un guide en gros caractères, conçu pour les personnes malvoyantes
- un guide accessibilité répertoriant les hébergements, activités de loisirs et visites accessibles.



FORMATION ET SENSIBILISATION DU PERSONNEL

Un personnel formé et sensibilisé
L'équipe d'accueil a bénéficié d'une formation ou d'une sensibilisation spécifique à l'accueil des personnes en situation de handicap.
Chaque saison, les nouveaux collaborateurs et saisonniers reçoivent également une sensibilisation dès leur prise de poste.
Des procédures claires et accessibles sont mises à disposition de l'ensemble du personnel, afin de garantir une qualité d'accueil homogène.
Elles précisent les outils, les méthodes et les comportements à adopter pour répondre au mieux aux besoins de tous nos visiteurs.

Bien accueillir les personnes handicapées

I. Accueillir les personnes handicapées

Voici quelques conseils généraux et communs à tous les types de handicap :

- Montrez-vous disponible, à l'écoute et faites preuve de patience.
- Ne dévisagez pas la personne, soyez naturel.
- Considérez la personne handicapée comme un client, un usager ou un patient ordinaire : adressez-vous à elle directement et non à son accompagnateur s'il y en a un, ne l'infantilisez pas et vouvoyez-la.
- Proposez, mais n'imposez jamais votre aide.

Attention : vous devez accepter dans votre établissement les chiens guides d'aveugles et les chiens d'assistance. Ne les dérangez pas en les caressant ou les distrayant : ils travaillent.

II. Accueillir des personnes avec une déficience motrice

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- Les déplacements ;
- Les obstacles dans les déplacements : marches et escaliers, les pentes ;
- La largeur des couloirs et des portes ;
- La station debout et les attentes prolongées ;
- Prendre ou saisir des objets et parfois la parole.

MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET SOLIDAIRE
www.ecologique-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.

FORMATION ET SENSIBILISATION DU PERSONNEL

Un personnel formé et sensibilisé
L'équipe d'accueil a bénéficié d'une formation ou d'une sensibilisation spécifique à l'accueil des personnes en situation de handicap.
Chaque saison, les nouveaux collaborateurs et saisonniers reçoivent également une sensibilisation dès leur prise de poste.
Des procédures claires et accessibles sont mises à disposition de l'ensemble du personnel, afin de garantir une qualité d'accueil homogène.
Elles précisent les outils, les méthodes et les comportements à adopter pour répondre au mieux aux besoins de tous nos visiteurs.

Bien accueillir les personnes handicapées

I. Accueillir les personnes handicapées

Voici quelques conseils généraux et communs à tous les types de handicap :

- Montrez-vous disponible, à l'écoute et faites preuve de patience.
- Ne dévisagez pas la personne, soyez naturel.
- Considérez la personne handicapée comme un client, un usager ou un patient ordinaire : adressez-vous à elle directement et non à son accompagnateur s'il y en a un, ne l'infantilisez pas et vouvoyez-la.
- Proposez, mais n'imposez jamais votre aide.

Attention : vous devez accepter dans votre établissement les chiens guides d'aveugles et les chiens d'assistance. Ne les dérangez pas en les caressant ou les distrayant : ils travaillent.

II. Accueillir des personnes avec une déficience motrice

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- Les déplacements ;
- Les obstacles dans les déplacements : marches et escaliers, les pentes ;
- La largeur des couloirs et des portes ;
- La station debout et les attentes prolongées ;
- Prendre ou saisir des objets et parfois la parole.

MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET SOLIDAIRE
www.ecologique-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 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.

Conception- Réalisation : MTES-MCT/SG/SPSSI/ATL2/Benoît Cudelou

ATTESTATION DE PRÉSENCE

Office de Tourisme
140 Allées Larbanès
65700 MAUBOURGUET

Toulouse, le 14 juin 2011

Je soussigné, Monsieur Serge JUSKIEWENSKI, Président de la Fédération Régionale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative de Midi-Pyrénées, atteste que Madame Valérie TARRIDE, a participé au stage "Tourisme et Handicap" du 28/04/2011 au 29/04/2011 qui s'est déroulé à :

Conseil Général des Hautes-Pyrénées
Salle 2
6 Rue Gaston Manent
65000 Tarbes.

Depuis près de dix ans, l'EtatetleFonds Social Européen soutiennent le

développement de la formation auprèsdessalariés des TPE et PME de la Région Midi-Pyrénées adhérentes à l'AgefosPMEMidi-Pyrénées.

Afin de répondre aux exigencescommunautaires d'accès au Fonds Social Européen en particulier celles liéesauxobligations de publicité, nous devons vous informer personnellement que cetteactionabénéficié d'un soutien financier du Fonds Social Européen au titre duprogramme"Compétitivité régionale et Emploi".

Le Président,

Serge JUSKIEWENSKI

S. Juskiewenski

FROTSI Midi-Pyrénées - 54 bd de l'Embouchure BP52166 31022 Toulouse - Cedex 2
Tél.: 05 61 13 55 77 -Fax : 05 61 13 55 09 - mél : frotsi-midi-pyrenees@frotsi.com

COMITE DEPARTEMENTAL HANDISPORT 65
9, Rue de la Plaine - 65360 ALLIER
Déclaration Préfecture n° 065 3005675 du 04.12.2000 Affiliation F. F. H. n° 14 65 0065
Siret n° 442 664 884 00016 Code Ape 926 C E-mail :
Tél/Fax : 05 62 45 31 77.

Attestation de stage

Je soussignée DOSSETTO LAVIGNE Pascale, formatrice en Langue des Signes pour le Comité départemental Handisport 65, certifie que :

Mme TARRIDE Valérie

a bien suivi le stage de trente heures d'Initiation à la Langue des Signes, qui s'est déroulé du 26 Septembre 2011 au 12 Octobre 2011.

Fait à Allier le 12 Octobre 2011

La stagiaire, La formatrice,

TARRIDE Valérie Pascale DOSSETTO LAVIGNE

COMITE DEPARTEMENTAL HANDISPORT 65
9, Rue de la Plaine - 65360 ALLIER
Tél. / Fax : 05 62 45 31 77
Siret : 442 664 884 00016 APE : 926C

ATTESTATION DE PRÉSENCE

Office de Tourisme
140 Allées Larbanès
65700 MAUBOURGUET

Toulouse, le 13 octobre 2014

Je soussigné, MonsieurLouisESCANDE, Président de la Fédération Régionale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative de Midi-Pyrénées, atteste que Madame Valérie TARRIDE, a participé au stage "Langues des signes-Maintien" pour une durée de 20 heures du 03/04/2014 au 07/10/2014, qui s'est déroulé à :

Conseil Général des Hautes-Pyrénées
6 Rue Gaston Manent
65000 Tarbes.

Depuis près de dix ans, l'Etat et le Fonds Social Européen soutiennent le développement de la formation auprès des salariés des TPE et PME de la Région Midi-Pyrénées adhérentes à l'Agefos PME Midi-Pyrénées.

Afin de répondre aux exigences communautaires d'accès au Fonds Social Européen en particulier celles liées aux obligations de publicité, nous devons vous informer personnellement que cette action a bénéficié d'un soutien financier du Fonds Social Européen au titre du programme "Compétitivité régionale et Emploi".

Le Président,

Louis ESCANDE

Fédération Régionale des O.T.S.I Midi-Pyrénées - 15 Rue Rivals BP 41417 31014 Toulouse cedex 6
Tél.: 05 61 13 55 77 - Fax : 05 61 13 55 09 - mél : frotsi-midi-pyrenees@frotsi.com

ACCESSITOUR
5 lieu dit Beg Chatel
29340RIEC SUR BELON
Email: formations@accessitour.com
Tel: 0752088995

Attestation individuelle de formation

Je,soussigné:SophiePAPIN, représentant de l'organisme de formation ACCESSITOUR,

attesteque:TARRIDEValérie

a suivi la formation :

Conseiller technique et évaluateur Tourisme et Handicap

Lieudelaformation:Officede Tourisme de Tarbes 65000.
Datesdelaformation:Du18 au 21 mars 2025.
Duréedelaformation:4jours
Heuresdeformationsréalisées : 28 : 00
Typed'actiondeformation:Action de formation
Formatrice : Sophie PAPIN

Durée de la formation

Jours 18 mars	Horaires matin	Horaires après-midi
2025 19 mars	9h-12h30 9h-	13h30-17h 13h30-
2025 20 mars	12h30 9h-	17h 13h30-17h
2025 21 mars	12h30 9h-	13h30-17h 14h
2025 Durée	12h30 14h	

Fait à RIEC SUR BELON.

Destination Occitanie
Comité Régional du Tourisme et des Loisirs

Offices de Tourisme de France
PÔLE RÉGIONAL OCCITANIE

UNION EUROPÉENNE
Projet cofinancé par l'union européenne. L'europe s'engage avec le fond européen de

ATTESTATION DE PRÉSENCE

Office de Tourisme
Du Pays du Val d'Adour
21, place de l'Hôtel de ville
BP 8
32230 MARCIAC

Toulouse, le 01 février 2021

Je soussigné, le Président du Comité Régional du Tourisme et des Loisirs, atteste que Madame ESTELLE VASSEUR, a participé au stage "Accueil des personnes en situation de handicap - Module 1" pour une durée de 14 heures du 25/01/2021 au 26/01/2021, qui s'est déroulé à :

ADAC
3 Rue Gaston Dreyt
65000 Tarbes.

Nous vous informons personnellement que cette action a bénéficié d'un cofinancement du Comité Régional du Tourisme Occitanie.

Le Président
du Comité Régional du Tourisme et des Loisirs

Comité Régional du Tourisme et des Loisirs - Site de Montpelier 64 rue ALCYONE CS 79507 34960 MONTPELIER cedex 2
Tél.: 04 30 63 84 25 - mél : formation@crtoccitanie.fr

union Cépière Robert Monnier
pour agir ensemble

ATTESTATION DE FORMATION

Je soussignée, Sonia HOELLINGER, Directrice du Pôle Parcours Professionnels de Cépière Formation, certifie que :

Nom & Prénom **Véronique DELESALLE**

salarié (e) de la Société : Office de Tourisme de Eauze

a suivi la formation intitulée :

Sensibilisation à l'Accueil des Personnes en Situation de Handicap

qui s'est déroulée sur le site de Eauze aux dates suivantes :

Le Jeudi 02 Octobre 2014
Le Vendredi 03 Octobre 2014

Ayant pour objectifs :
Faciliter le contact avec la personne handicapée. Savoir adopter la bonne attitude. Acquérir un autre regard sur le handicap.

Pour servir et valoir ce que de droit.
Fait à Toulouse, le 03/10/2014.

Po/ Sonia HOELLINGER
Directrice du Pôle Parcours Professionnels

Union Cépière Robert Monnier - UCRM
Pôle Parcours Professionnels - DEE
28 rue de l'Aiguette - 31100 Toulouse
SIRET : 481 629 665 000 11

Valérie Tarride

Référente accessibilité
Auditrice label Tourisme & Handicap

Tél : 06 19 82 65 70
valerie.tarride@coeursudouest-tourisme.com

OFFICE DE TOURISME COEUR SUD-OUEST
4 bis Place du Chevalier d'Antras
Pôle culturel et touristique Les Augustins
32230 MARCIAC
+33 (0)5 62 08 26 60
info@coeursudouest-tourisme.com
www.coeursudouest-tourisme.com

Projet cofinancé par le Fonds Européen Agricole pour le Développement Rural
L'Europe investit dans les zones rurales