

REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITÉ

Établissements recevant du public (ERP)



Bureau d'accueil de Beaufort



Bureau d'accueil d'Arêches

FONDEMENT RÉGLEMENTAIRE

Article R.111-19-60 du Code de la construction et de l'habitation

Décret n° 2017-431 du 28 mars 2017 · Arrêté du 19 avril 2017

Obligatoire dans tout ERP depuis le 30 septembre 2017.

Version 1.0 · établi le 02/09/2026

Document à tenir à la disposition du public · Démarche Destination d'excellence

BUREAU D'ACCUEIL DE BEAUFORT

1.1 FICHE D'IDENTITE DE L'ETABLISSEMENT

Établissement	Bureau d'accueil de Beaufort – Office de Tourisme Arêches-Beaufort
Adresse	2 grande rue
Commune	Beaufort (73270)
Gestionnaire / exploitant	Office de Tourisme Arêches-Beaufort <i>association loi 1901</i>
Propriétaire des locaux	Commune de Beaufort
Type d'ERP	type W
Catégorie	5 ^e catégorie
Référent accessibilité	Edith Monod
Téléphone · courriel	04.79.38.37.57 / info@areches-beaufort.com
Situation administrative	Cas A ☐ Cas B ☐ Cas C ☐ Cas D ☒ (voir §2.6)

1.2 DECLARATION DE SYNTHESE SUR L'ACCESSIBILITE

Cochez la formulation correspondant à la situation de l'établissement, puis précisez si besoin.

- › ☐ « Toutes les prestations offertes dans cet établissement sont accessibles aux personnes en situation de handicap, quel que soit leur handicap. »
- › ☒ L'établissement est partiellement accessible. Les points non encore accessibles, ainsi que les modalités d'accompagnement prévues, sont précisés ci-dessous (avec, le cas échéant, la date prévisionnelle d'accessibilité).

Précisions : Projet de labellisation « Tourisme & Handicap » pour 2029.

1.3 PRESTATIONS PROPOSEES AU PUBLIC

Information et conseil touristique

Billetterie / vente (activités, évènements, animations)

Accès Wi-Fi

Documentation (brochures et cartes)

Boutique / artisanat local

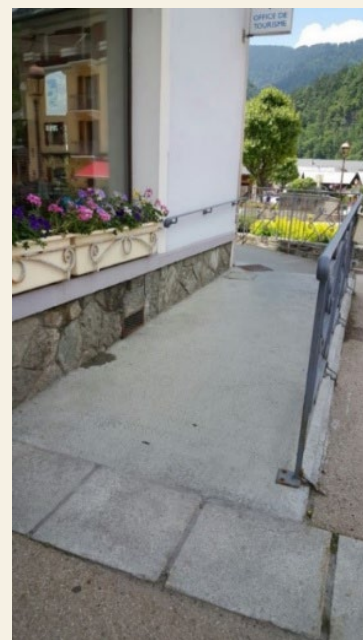
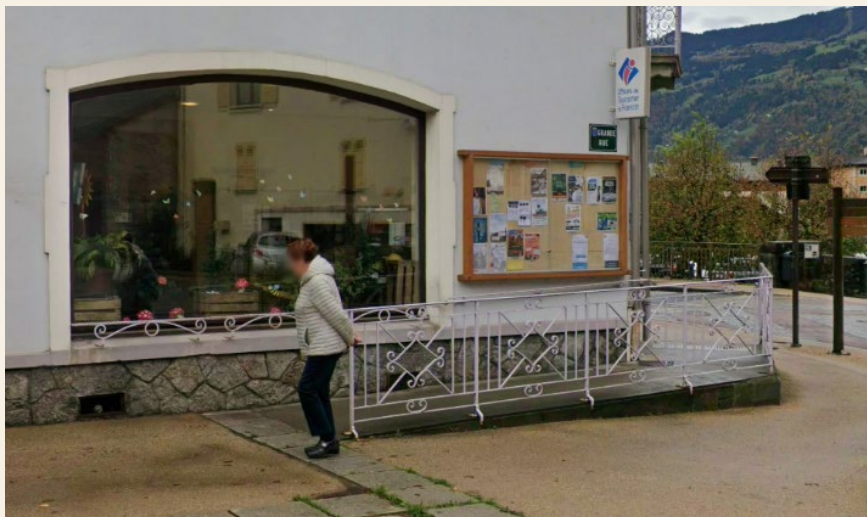
Accueil et information des groupes

1.4 NIVEAU D'ACCESSIBILITE DES PRESTATIONS

Chaque critère couvre les quatre familles de handicap : moteur, visuel, auditif, mental / cognitif.

CRITERE D'ACCESSIBILITE

A – ACCES ET STATIONNEMENT



Stationnement adapté à proximité (place matérialisée, cheminement praticable)	Oui ☒ Non ☐	
Cheminement extérieur accessible (revêtement stable, sans obstacle, pente maîtrisée)	Oui ☒ Non ☐	
Repérage et signalisation de l'entrée	Oui ☒ Non ☐	Porte vitrée équipée de bandes contrastées facilitant son repérage.

B – ENTREE DU BATIMENT



Accès de plain-pied, rampe conforme ou ressaut ≤ 2 cm	Oui ☒ Non ☐	
--	--	-------

CRITERE D'ACCESSIBILITE

Largeur de la porte d'entrée $\geq 0,90$ m (passage utile 0,83 m)

Oui ☒ Non ☐

Porte facilement manœuvrable ; parois vitrées repérables

Oui ☒ Non ☐

Portes automatiques

C – ACCUEIL ET CIRCULATION INTERIEURE



Banque d'accueil adaptée (partie abaissée, espace d'approche)

Oui ☒ Non ☐

Boucle à induction magnétique à l'accueil (personnes appareillées)

Oui ☐ Non ☒

Possibilité d'échanger par écrit avec nos conseillers en séjour.

Circulation intérieure de plain-pied et de largeur suffisante

Oui ☒ Non ☐

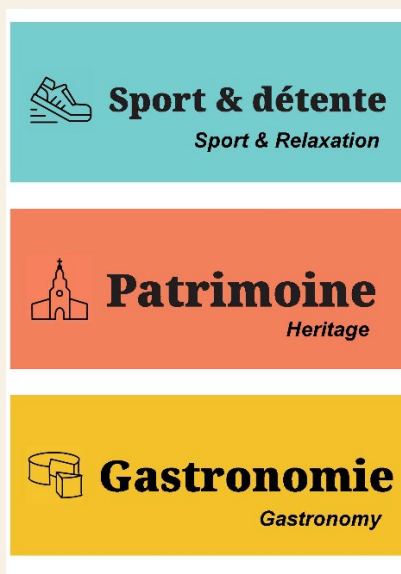
Possibilité de s'asseoir pendant les échanges

Oui ☒ Non ☐

Éclairage suffisant et sans éblouissement

Oui ☒ Non ☐

D – INFORMATION ET COMMUNICATION



CRITERE D'ACCESSIBILITE		
Signalétique lisible, contrastée et compréhensible	Oui ☒ Non ☐	
Documents d'information en gros caractères / faciles à lire (FALC)	Oui ☒ Non ☐	Sur demande à l'accueil
Présentoirs de documentation accessibles (entre 70 cm et 1,50 m)	Oui ☒ Non ☐	
Personnel disponible pour informer, reformuler, accompagner	Oui ☒ Non ☐	
E – SANITAIRES (SI OUVERTS AU PUBLIC)		
Sanitaire adapté aux personnes à mobilité réduite	Oui ☐ Non ☒	Toilettes publiques à 200m

1.5 MAINTENANCE DES EQUIPEMENTS D'ACCESSIBILITE

ÉQUIPEMENT	PRESENT	MODALITE DE VERIFICATION / MAINTENANCE	FREQUENCE
Rampe d'accès amovible	Oui ☐ Non ☒		
Porte automatique / automatisme	Oui ☒ Non ☐	Rapport de visite de maintenance ci-joint	Visite annuelle
Boucle à induction magnétique	Oui ☐ Non ☒		
Ascenseur / élévateur / plateforme	Oui ☐ Non ☒		
Éclairage (accueil et circulations)	Oui ☒ Non ☐		
Signalétique d'accessibilité	Oui ☐ Non ☒		
Sanitaire adapté (équipements)	Oui ☐ Non ☒		

► Précisez les modalités d'utilisation par l'équipe lorsque l'équipement le nécessite (ex. mise en place d'une rampe amovible, activation de la boucle magnétique). Une porte automatique ne nécessite pas de manipulation.

1.6 PIECES ADMINISTRATIVES ET TECHNIQUES

Cochez la situation de l'établissement, puis joignez au registre les pièces correspondantes (source : service-public.fr, fiche F31687).

CAS	DESCRIPTIF	PIECES A JOINDRE
☐ Cas A	Création / aménagement / modification d'un ERP > 20 m ² (permis de construire).	Dossier spécifique de conformité (accessibilité et sécurité incendie), autorisation après avis CCDSA, attestation d'achèvement des travaux (art. L.122-9 CCH).
☐ Cas B	Création / aménagement / modification d'un ERP de 5 à 20 m ² (déclaration préalable + demande d'autorisation).	Demande d'autorisation de construire, aménager ou modifier un ERP ; autorisation après vérification des règles par la CCDSA.

CAS	DESCRIPTIF	PIECES A JOINDRE
☐ Cas C	ERP existant et accessible au 31 décembre 2014.	Attestation d'accessibilité d'un ERP de 5 ^e catégorie conforme au 31/12/2014 (exemptant d'Ad'AP).
☒ Cas D	ERP existant et non accessible en 2014.	Agenda d'accessibilité programmée (Ad'AP) approuvé, attestation d'achèvement des travaux, et arrêté préfectoral de dérogation le cas échéant.

PIECES EFFECTIVEMENT JOINTES A CE REGISTRE

- ☐ Attestation d'accessibilité (ERP conforme au 31/12/2014)
- ☐ Agenda d'accessibilité programmée (Ad'AP) approuvé
- ☐ Attestation d'achèvement des travaux
- ☐ Arrêté préfectoral de dérogation (le cas échéant)
- ☐ Notice / dossier d'accessibilité
- ☒ Rapport de visite de maintenance des portes automatiques
- ☒ Fiche synthèse d'accessibilité

record portes automatiques

RPA Agence de Chambéry

Rue de la Prairie

73420 VOGLANS

Tél: 0809 100 122

Rapport de visite de maintenance

Equipement N° **FR1004087**

Adresse du site

OFFICE DE TOURISME BEAUFORT

GRANDE RUE

73270 BEAUFORT

Adresse de facturation

MAIRIE BEAUFORT

COMMUNE DE BEAUFORT

PLACE DE LA MAIRIE

73270 BEAUFORT

N° **SV2601090662@@1**

N° Site : 11106723-200001	N° équip. record: FR1004087	Visite réalisée par
N° Contrat : 225158	N° équip. client:	GUIGNET Thierry
Contrat - Prévention - 5J/7 - 8H/17H	Localisation: ENTREE SORTIE	111T-THGU
Options contrat :	Type: STA 19 RECORD	Le : 04-06-2026
Lundi-Vendredi - 08:00 à 17:00	Marque: Record	

Organes de sécurité

Compensation, Protection ouverture, Protection fermeture, Feu clignotant / Eclairage, Parachute, Bande de visualisation ,BBGV, Dispositif anti-panique, Réouverture sur obstacle, Débrayage manuel, Marquage au sol

Vérifié

Dispositif de transmission

Courroie, Vis sans fin, Câble / Chaîne, Galets / Contre-galets, Chariots, Rail de roulement, Crémaillère, Tambours, Paliers

Vérifié

Éléments constitutifs et fixations

Capot, Vantaux, Panneaux / Tablier, Joints, Articulation, Lisse, Motorisation, Armoire de commande, Poutre, Poteaux, Caisson, Fut, Rails de guidage

Vérifié

Organes de commande

Radar, Bouton poussoir, Emetteurs, Badges, Tirettes, Sélecteur de commande

Vérifié

Mécanisme

Motorisation, Logique de commande, Verrou / Gâche / Ventouse, Butée d'arrêt, Poulie / Contre poulie, Fin de course

Vérifié

Présentation du registre de sécurité

Oui

Sécurisation optimale

Oui

Etat équipement : En service

Pièces changées :

Observations générales :



Mr Flodrops

04/06/2026 10:58

Client: Mr Flodrops

LISTE DES POINTS APPLICABLES

Lors de notre visite d'entretien, nous procédons à la vérification des éléments ci-dessous qui sont présents sur votre équipement.

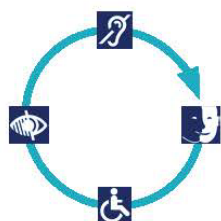
Chaque visite d'entretien se compose d'une inspection de l'équipement (pour toutes parties ne nécessitant pas de démontage d'installation). Cette dernière permettra de détecter les éventuelles anomalies sur votre équipement, perturbant ainsi ses performances et créant potentiellement un danger. Un essai final est mené afin de vérifier que l'équipement fonctionne correctement, en portant une attention particulière aux organes de sécurité.

Pour chaque élément vérifié, l'absence d'observations signifie que nul défaut n'a été détecté au moment de l'inspection et de l'essai de fonctionnement.

	Porte automatique piétonne	Porte automatique industrielle	Porte manuelle	Barrière & quai niveleur	Rideaux
ORGANES DE SECURITE					
Compensation	✓	✓		✓	✓
Protection ouverture/fermeture	✓	✓		✓	✓
Feu clignotant / éclairage	✓	✓		✓	✓
Parachute		✓	✓	✓	✓
Bande de visualisation / marquage au sol	✓	✓	✓	✓	✓
BBGV / arrêt d'urgence / sectionneur	✓	✓		✓	✓
Dispositif anti-panique	✓	✓	✓	✓	✓
Détections zones de refoulement	✓				
Passage: détections centre, bords droit et gauche	✓				
Autoadaptation capteurs sécurité: minimum 30 sec.	✓				
Réouverture sur obstacle	✓	✓		✓	✓
Butée de quai (quai niveleur uniquement)				✓	
Débrayage manuel	✓	✓	✓	✓	✓
DISPOSITIF DE TRANSMISSION					
Courroie	✓	✓		✓	✓
Vis sans fin	✓	✓		✓	✓
Cable / chaîne / sangles	✓	✓		✓	✓
Galets / contre-galets	✓	✓		✓	✓
Chariots	✓	✓		✓	✓
Rail de roulement	✓	✓	✓	✓	✓
Tambours		✓	✓		✓
Paliers				✓	
Crémaillère	✓	✓		✓	✓
ELEMENTS CONSTITUTIFS & FIXATIONS					
Capot	✓	✓			✓
Vantaux	✓	✓	✓		
Panneaux / tablier	✓	✓	✓	✓	✓
Joints	✓	✓	✓	✓	✓
Articulation/ bras	✓	✓	✓	✓	✓
Lisse				✓	
Motorisation	✓	✓		✓	✓
Armoire de commande	✓	✓		✓	✓
Poutre	✓	✓			✓
Poteaux	✓	✓	✓	✓	✓
Caisson	✓	✓	✓	✓	✓
Rails de guidage	✓				
Fût				✓	
ORGANES DE COMMANDE					
Radar	✓	✓		✓	✓
Bouton poussoir	✓	✓		✓	✓
Emetteurs	✓	✓		✓	✓
Badges/ clavier codé/ électro-clé	✓	✓		✓	✓
Tirettes, boucle au sol	✓	✓		✓	✓
Sélecteur de commande	✓	✓		✓	✓
MECANISME					
Motorisation	✓	✓		✓	✓
Logique de commande	✓	✓		✓	✓
Verrou / gache / ventouse	✓	✓	✓	✓	✓
Butées d'arrêt	✓	✓	✓	✓	✓
Poulie / contre-poulie	✓	✓		✓	✓
Fin de course	✓	✓		✓	✓



Accessibilité de l'établissement



Bienvenue A L'OFFICE DE TOURISME DE BEAUFORT

RENSEIGNEMENTS TOURISTIQUES

→ 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 : Edith Monod, editions@areches-beaufort.com



Consultation du registre public d'accessibilité :



☒ à l'accueil



☒ sur le site internet

N° SIRET : 776 447 161 00014

Adresse : 2 grande rue, 73270 BEAUFORT

Contributeurs : Fédération APAJH, DMA, Unapei

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

Septembre 2017

BUREAU D'ACCUEIL D'ARÊCHES

2.1 FICHE D'IDENTITE DE L'ETABLISSEMENT

Établissement	Bureau d'accueil d'Arêches – Office de Tourisme Arêches-Beaufort
Adresse	120 route du Grand Mont
Commune	Beaufort (73270)
Gestionnaire / exploitant	Office de Tourisme Arêches-Beaufort <i>association loi 1901</i>
Propriétaire des locaux	Commune de Beaufort
Type d'ERP	Type W
Catégorie	5 ^e catégorie
Référent accessibilité	Edith Monod
Téléphone · courriel	04.79.38.37.57 / info@areches-beaufort.com
Situation administrative	Cas A ☐ Cas B ☐ Cas C ☐ Cas D ☒ (voir §1.6)

2.2 DECLARATION DE SYNTHESE SUR L'ACCESSIBILITE

Cochez la formulation correspondant à la situation de l'établissement, puis précisez si besoin.

- › ☐ « Toutes les prestations offertes dans cet établissement sont accessibles aux personnes en situation de handicap, quel que soit leur handicap. »
- › ☒ L'établissement est partiellement accessible. Les points non encore accessibles, ainsi que les modalités d'accompagnement prévues, sont précisés ci-dessous (avec, le cas échéant, la date prévisionnelle d'accessibilité).

Précisions : Accès aux personnes à mobilité réduite difficile voire impossible pour un fauteuil sans aide

2.3 PRESTATIONS PROPOSEES AU PUBLIC

Information et conseil touristique

Billetterie / vente (activités, événements, animations)

Accès Wi-Fi

Information et conseil touristique

Documentation (brochures et cartes)

Boutique / artisanat local

Accueil et information des groupes

Documentation (brochures et cartes)

2.4 NIVEAU D'ACCESSIBILITE DES PRESTATIONS

Chaque critère couvre les quatre familles de handicap : moteur, visuel, auditif, mental / cognitif.

CRITERE D'ACCESSIBILITE

A – ACCES ET STATIONNEMENT



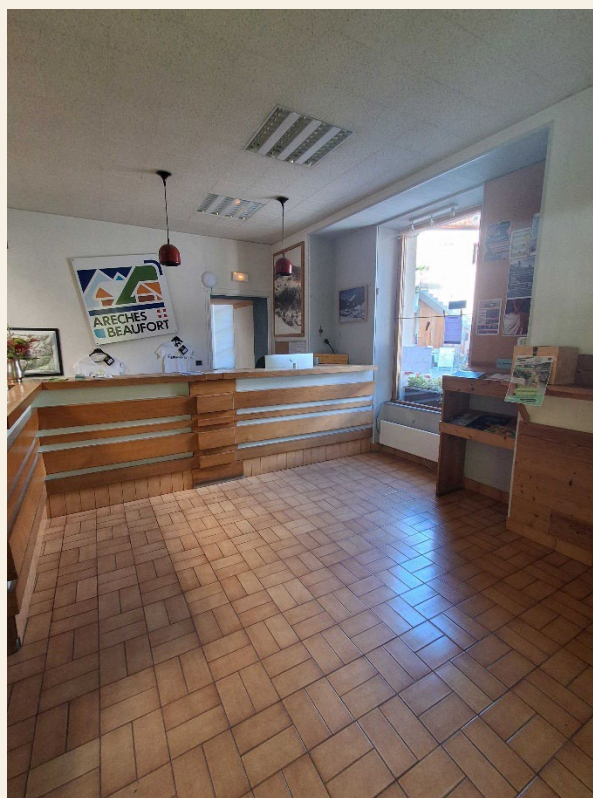
Stationnement adapté à proximité (place matérialisée, cheminement praticable)	Oui ☒ Non ☐	
Cheminement extérieur accessible (revêtement stable, sans obstacle, pente maîtrisée)	Oui ☐ Non ☒	L'entrée principale comporte 6 marches.
Repérage et signalisation de l'entrée	Oui ☒ Non ☐	

B – ENTREE DU BATIMENT



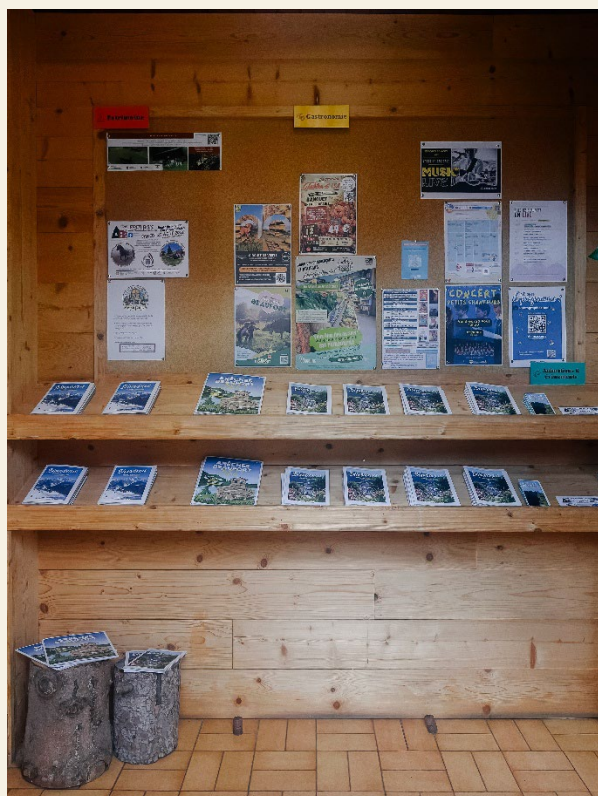
CRITERE D'ACCESSIBILITE		
Accès de plain-pied, rampe conforme ou ressaut ≤ 2 cm	Oui ☐ Non ☒	L'entrée principale comporte 5 marches.
Largeur de la porte d'entrée $\geq 0,90$ m (passage utile 0,83 m)	Oui ☒ Non ☐	
Porte facilement manœuvrable ; parois vitrées repérables	Oui ☐ Non ☒	Une porte manuelle à tirer qui peut nécessiter une aide.

C – ACCUEIL ET CIRCULATION INTERIEURE



Banque d'accueil adaptée (partie abaissée, espace d'approche)	Oui ☐ Non ☒	
Boucle à induction magnétique à l'accueil (personnes appareillées)	Oui ☐ Non ☒	Possibilité d'échanger par écrit avec nos conseillers en séjour.
Circulation intérieure de plain-pied et de largeur suffisante	Oui ☒ Non ☐	
Possibilité de s'asseoir pendant les échanges	Oui ☒ Non ☐	
Éclairage suffisant et sans éblouissement	Oui ☒ Non ☐	

D – INFORMATION ET COMMUNICATION



Signalétique lisible, contrastée et compréhensible	Oui ☒ Non ☐	
Documents d'information en gros caractères / faciles à lire (FALC)	Oui ☒ Non ☐	Sur demande à l'accueil
Présentoirs de documentation accessibles (entre 70 cm et 1,50 m)	Oui ☒ Non ☐	
Personnel disponible pour informer, reformuler, accompagner	Oui ☒ Non ☐	
E – SANITAIRES (SI OUVERTS AU PUBLIC)		
Sanitaire adapté aux personnes à mobilité réduite	Oui ☐ Non ☐	Toilettes publiques à 50m

2.5 MAINTENANCE DES EQUIPEMENTS D'ACCESSIBILITE

ÉQUIPEMENT	PRESENT	MODALITE DE VERIFICATION / MAINTENANCE	FREQUENCE
Rampe d'accès amovible	Oui ☐ Non ☒		
Porte automatique / automatisme	Oui ☐ Non ☒		
Boucle à induction magnétique	Oui ☐ Non ☒		
Ascenseur / élévateur / plateforme	Oui ☐ Non ☒		
Éclairage (accueil et circulations)	Oui ☒ Non ☐		

ÉQUIPEMENT	PRESENT	MODALITE DE VERIFICATION / MAINTENANCE	FREQUENCE
Signalétique d'accessibilité	Oui ☐ Non ☒		
Sanitaire adapté (équipements)	Oui ☐ Non ☒		

› Précisez les modalités d'utilisation par l'équipe lorsque l'équipement le nécessite (ex. mise en place d'une rampe amovible, activation de la boucle magnétique). Une porte automatique ne nécessite pas de manipulation.

2.6 PIÈCES ADMINISTRATIVES ET TECHNIQUES

Cochez la situation de l'établissement, puis joignez au registre les pièces correspondantes (source : service-public.fr, fiche F31687).

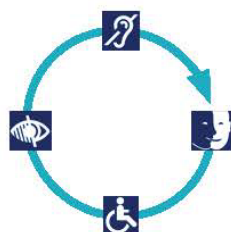
CAS	DESCRIPTIF	PIECES A JOINDRE
☐ Cas A	Création / aménagement / modification d'un ERP > 20 m ² (permis de construire).	Dossier spécifique de conformité (accessibilité et sécurité incendie), autorisation après avis CCDSA, attestation d'achèvement des travaux (art. L.122-9 CCH).
☐ Cas B	Création / aménagement / modification d'un ERP de 5 à 20 m ² (déclaration préalable + demande d'autorisation).	Demande d'autorisation de construire, aménager ou modifier un ERP ; autorisation après vérification des règles par la CCDSA.
☐ Cas C	ERP existant et accessible au 31 décembre 2014.	Attestation d'accessibilité d'un ERP de 5 ^e catégorie conforme au 31/12/2014 (exemptant d'Ad'AP).
☒ Cas D	ERP existant et non accessible en 2014.	Agenda d'accessibilité programmée (Ad'AP) approuvé, attestation d'achèvement des travaux, et arrêté préfectoral de dérogation le cas échéant.

PIECES EFFECTIVEMENT JOINTES A CE REGISTRE

- ☐ Attestation d'accessibilité (ERP conforme au 31/12/2014)
- ☐ Agenda d'accessibilité programmée (Ad'AP) approuvé
- ☐ Attestation d'achèvement des travaux
- ☐ Arrêté préfectoral de dérogation (le cas échéant)
- ☐ Notice / dossier d'accessibilité
- ☒ Fiche synthèse d'accessibilité



Accessibilité de l'établissement



Bienvenue A L'OFFICE DE TOURISME D'ARECHES

RENSEIGNEMENTS TOURISTIQUES

→ 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 : Edith MONOD, editions@areches-beaufort.com



Consultation du registre public d'accessibilité :



☒ à l'accueil



☒ sur le site internet

N° SIRET : 776 447 161 00014

Adresse : 120 route du Grand Mont, 73270 ARECHES

PERSONNEL, MISE À JOUR, CONTACTS

3.1 SENSIBILISATION ET FORMATION DU PERSONNEL D'ACCUEIL

Conformément à l'arrêté du 19 avril 2017, et s'agissant d'ERP de 5^e catégorie, le personnel chargé de l'accueil est sensibilisé à l'accueil des personnes en situation de handicap. Au minimum, l'équipe prend connaissance de la plaquette « Bien accueillir les personnes handicapées », qui est intégrée au présent registre.

DATE	ACTION DE SENSIBILISATION / FORMATION	PERSONNELS CONCERNES	JUSTIF.
02/09/2026	Lecture du guide « Bien accueillir les personnes handicapées »	Ensemble du personnel permanent de l'Office de Tourisme, tous services confondus	☒
.....			☐
.....			☐

3.2 MISE A JOUR, VALIDATION ET SUIVI DES VERSIONS

VERSION	DATE	NATURE DE LA MISE A JOUR	REDACTEUR
1.0	02/09/2026	Création du registre	Direction OTAB
.....			
.....			

VALIDATION

- › Fait à Arêches, le 02/09/2026
- › Le Directeur de l'Office de Tourisme Arêches-Beaufort – Nicolas Bernardi
- › Signature :



OFFICE DE TOURISME ARECHES-BEAUFORT
120 Route du Grand-Mont - Arêches
73270 BEAUFORT
Tél. 04 79 38 15 33
info@areches-beaufort.com
www.areches-beaufort.com

3.3 CONTACTS ET INFORMATIONS UTILES

Office de Tourisme Arêches-Beaufort	04.79.38.37.57 / info@areches-beaufort.com
Site internet	www.areches-beaufort.com
Mairie de Beaufort	04.79.38.33.15 / contact@ville-beaufort.fr

PIECES EFFECTIVEMENT JOINTES A CE REGISTRE

- ☒ Plaquette d'aide à l'accueil des personnes en situation de handicap

Bien accueillir les personnes handicapées

I. Accueillir les personnes handicapées

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

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

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

II. Accueillir des personnes avec une déficience motrice

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

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



2) Comment les pallier ?

- 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, où 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 ?

- 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 ?

- 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, CDC, CFPAA, CGAD, CGPME, FCD, SYNHORCAT, UMIH, UNAPEI

Conception - Réalisation : MTE-MC/S6/APSS/ATL2/Benoît Cudolou
MA P.L. EN 16 AO EL AC PS MCBB
LM 68 AF RND FBG

Ressources documentaires et bibliographiques

La Délégation Ministérielle à l'Accessibilité, chargée de promouvoir la politique d'accessibilité des ministères de l'Aménagement des Territoires et de la Transition écologique, publie et partage des ressources sur l'accessibilité.

Consultez : www.accessibilite.ecologie.gouv.fr, notamment la page « L'accessibilité des établissements recevant du public (ERP) »

Abonnement à la newsletter mensuelle et contact : dma.sga@developpement-durable.gouv.fr



QR code de la page Internet de la DMA intitulée : « Accessibilité des établissements recevant du public ».

Secrétariat général
Délégation ministérielle à l'accessibilité
Arche paroi sud 92055 La Défense - Tél : 01 40 81 21 22
Conception graphique : SG/DAF/SAS/SET12 - Benoît Cudélon, Loïc Delag



Bien accueillir les personnes handicapées



Mai 2025

Documents de référence

Ministère des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes, Le service public : guide de l'accueil des personnes en situation de handicap (en ligne), Édition Dicom, 2014. Disponible sur :

<https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/Guide-pour-mise-en-ligne.pdf>

Ministère des affaires sociales, Vivre ensemble, guide des civilités à l'usage des gens ordinaires (en ligne), 2009. Disponible sur :

https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/guide_vivreensemble.pdf

Visit Paris Région, Les touristes à besoins spécifiques à Paris Île de France. Disponible sur :

<https://www.visitparisregion.com/fr/en-pratique/accessibilite>

Pascaline PACHEL DUPONT, Resp. accueil 27/08/26
Gabrielle SWANIGUNG, conseillère en séjour 28/08/2026
Zacharia MICHAËL, Animatrice 28/08/2026

Ce document a été élaboré par la DMA, en collaboration avec :

- APAJH (Association pour Adultes et Jeunes Handicapés)
- CDCF (Conseil du Commerce de France)
- CFPSSA (Confédération Française pour la Promotion Sociale des Aveugles et Amblyopes)
- CGAD (Confédération Générale de l'Alimentation en Détail)
- CGPME (Confédération Générale des Petites et Moyennes Entreprises)
- FCD (Fédération des entreprises du Commerce et de la Distribution)
- UMIH (Union des Métiers et Industries de l'Hôtellerie)
- UNAPEI (Union nationale des associations de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis)
- SYNHORCAT (Syndicat National des Hôteliers, Restaurateurs, Cafetiers et Traiteurs)

Émargement : Prénom, NOM, fonction, date, signature

Nicolas BERNARDI Directeur 17.08.2026

Patrick LIMONNE Animation 17/08/2026

Véronique GAULT/Agit-903 (Assistante Administrative et Comptable) 20/08/2026

Njane Winteh - agent de réservation et classement 20/8/2026

Edith POWOS SE Adhésion Editions 24/08/2026

Elina Lonjon Assistante communication et évènement 24/08/2026

Agathe CONTIERO Centrale * assistante en comp 24/08/26

Paloma Struby responsable communication 24/08/26

M.Christine BOUVIER BANGILLON conseillère en séjours 24/08/26

Arthur FLODROPS, conseiller séjour, P 27/08/26

