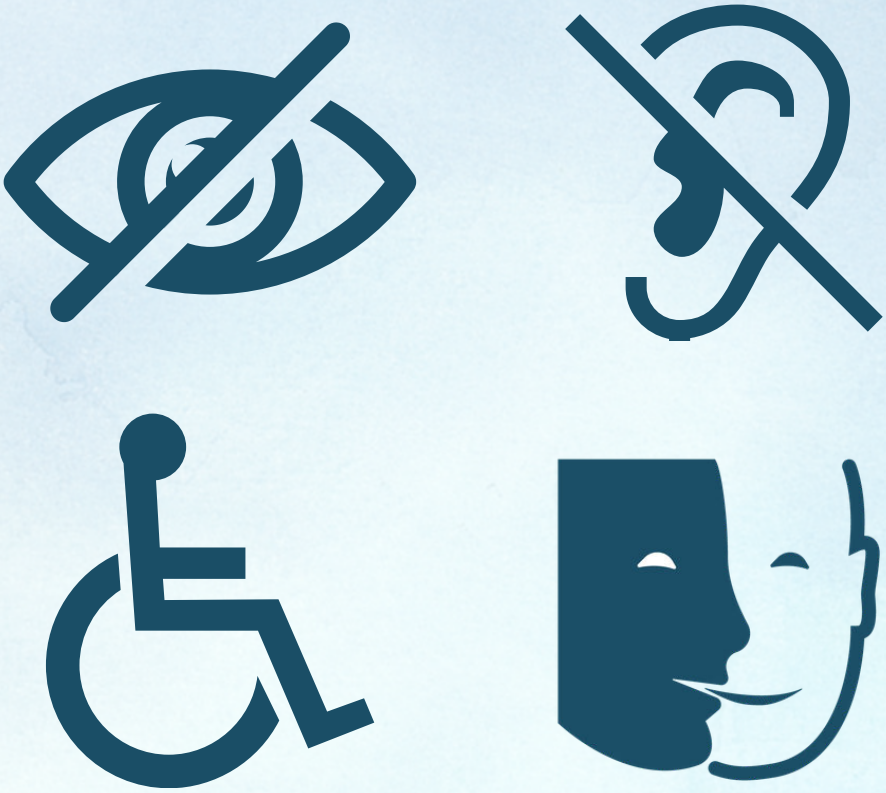
AIX LES BAINS
RIVIERA
DES ALPES

REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITÉ

AGENCE
AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES



Consultable sur place ou en ligne

04.79.88.68.00
accueil@aixlesbains-rivieradesalpes.com
www.aixlesbains-rivieradesalpes.com

Registre Public d'Accessibilité

Agence Aix les Bains Riviera des Alpes

L'Agence Aix les Bains Riviera des Alpes est l'agence d'attractivité et l'office de tourisme du territoire autour du lac du Bourget, en Savoie.

Elle a pour mission de développer l'attractivité touristique tout en coordonnant les actions de promotion, d'accueil des visiteurs et d'accompagnement des acteurs locaux.

Le territoire regroupe 28 communes autour du plus grand lac naturel de France : le lac du Bourget. Il couvre principalement les secteurs d'Aix-les-Bains, du Bourget-du-Lac, de la Chautagne et du Pays d'Albens.

Concernant les offices de tourisme et bureaux d'information touristique présents sur le territoire, l'agence gère plusieurs points d'accueil permanents et saisonniers :
Bureaux permanents :

- Office de Tourisme d'Aix les Bains
- Office de Tourisme du Bourget-du-Lac

Points d'information saisonniers

- Grand Port d'Aix-les-Bains
- Belvédère de la Chambotte
- Gorges du Sierroz
- Maison du Tourisme de Chanaz

04.79.88.68.00
accueil@aixlesbains-rivieradesalpes.com
www.aixlesbains-rivieradesalpes.com

SOMMAIRE

I. L’accessibilité de nos offices de tourisme

1. L’accessibilité de l’Office de Tourisme d’Aix-les-Bains
2. L’accessibilité de l’Office de Tourisme du Bourget-du-Lac
3. L’accessibilité de l’Office de Tourisme du Grand Port
4. L’accessibilité de l’Office de Tourisme de la Chambotte
5. L’accessibilité de l’Office de Tourisme des Gorges du Sierroz
6. L’accessibilité de la Maison du Tourisme de Chanaz

II. La formation du personnel chargé de l’accueil

III. Actions en cours

IV. Annexes

I. L’accessibilité de nos offices de tourisme

1. L’accessibilité de l’Office de Tourisme d’Aix-les-Bains

Adresse : 40 allée du Grand Passage 73100 Aix-les-Bains
Type d’établissement : Office de tourisme
Activités : Accueil information touristique, billetterie et boutique

L’office de tourisme d’Aix-les-Bains est labellisé Tourisme et Handicap pour les 4 formes de handicap. Nous personnalisons notre accueil à tous les formes de handicap et le personnel est formé à cet accueil.

Extérieur

- Présence d’une signalétique extérieure indiquant l’office de tourisme
- Chemin extérieur de plain-pied
- Largeur minimale de 90 cm sur tout le chemin
- Revêtement adapté au passage d'un fauteuil roulant
- Pas de pente
- Pas de dévers
- Présence d’une bande de guidage podoctactile
- Places de stationnement PMR à côté de l’entrée, à 50 mètres

Entrée

- Porte automatique
- Entrée bien visible
- Largeur minimale d’au moins 90 cm
- Porte vitrée avec éléments contrastés sur la partie vitrée
- Entrée de plain-pied

Intérieur / Accueil

- Accueil à proximité directe de l'entrée
- Chemin vers l'accueil de plain-pied
- Largeur minimale de 90 cm sur toute la circulation menant à l'accueil
- Banque d’accueil accessible avec zone d’assise, deux chaises et une table accessible
- Espace de circulation adapté
- Eclairage adapté
- Signalétique contrastée

Accessibilité / Services

- Personnel formé à l’accueil des personnes en situation de handicap
- Renseignements sur les services et prestations adaptées
- Fauteuil roulant en prêt disponible
- Présence d’une boucle à induction magnétique
- Pas d’audiodescription
- Pas de toilette au sein de l’Office de Tourisme, indication possible de toilettes accessibles les plus proches

Photos de l’office de tourisme d’Aix-les-Bains

















Accessibilité de l'établissement

Bienvenue au bureau d'information touristique d'Aix-les-Bains

➡ 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 connait le matériel ☑ oui ❑ non

Contact : accueil@aixlesbains-rivieradesalpes.com / 04 79 88 68 00

Consultation du registre public d'accessibilité :

☑ à l'accueil ☑ sur le site internet

N° SIRET : 44510675000034

Adresse : Office de tourisme d'Aix-les-Bains 40 All. le Grand Passage, 73100 Aix-les-Bains

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

2. **L’accessibilité de l’Office de Tourisme du Bourget-du-Lac**

Adresse : Place du Général Sevez, 73370 Le Bourget-du-Lac
Type d’établissement : Office de tourisme
Activités : Accueil information touristique, billetterie et boutique

Extérieur

- Présence d’une signalétique extérieure indiquant l’office de tourisme
- Chemin extérieur de plain-pied
- Largeur minimale de 90 cm sur tout le chemin
- Revêtement adapté au passage d'un fauteuil roulant
- Place de stationnement PMR collée à l’entrée

Entrée

- Porte automatique
- Entrée bien visible
- Largeur minimale d’au moins 90 cm
- Petite pente à monter pour accéder à la porte
- Sonnette disponible pour demander de l’aide

Intérieur / Accueil

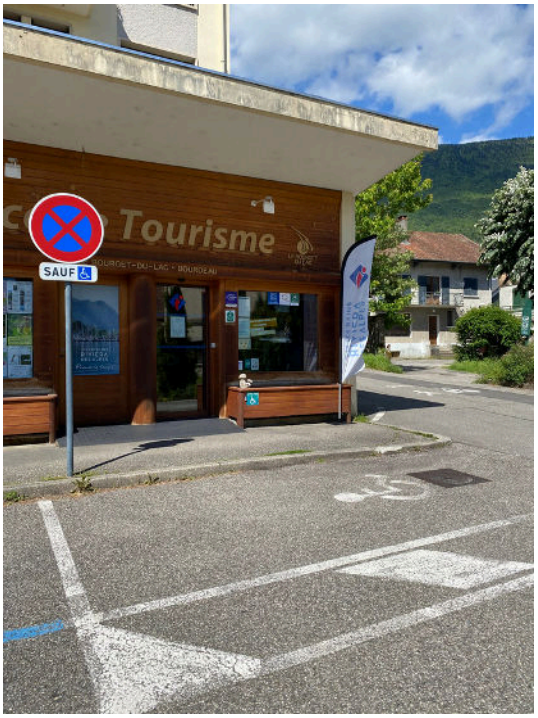
- Accueil à proximité directe de l'entrée
- Chemin vers l'accueil de plain-pied
- Largeur minimale de 90 cm sur toute la circulation menant à l'accueil
- Banque d’accueil accessible avec zone d’assise, une chaise et une table accessible
- Espace de circulation adapté
- Eclairage adapté
- Signalétique contrastée

Accessibilité / Services

- Personnel formé à l’accueil des personnes en situation de handicap
- Renseignements sur les services et prestations adaptées
- Présence d’une boucle à induction magnétique
- Pas d’audiodescription
- Pas de toilette au sein de l’Office de Tourisme, indication possible de toilettes accessibles les plus proches

Date de mise à jour : 13/05/2026

Photos de l’office de tourisme du Bourget-du-Lac

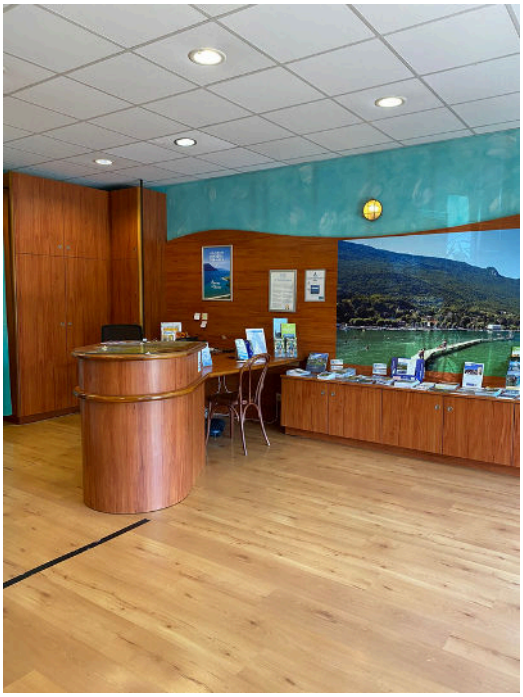














Accessibilité de l'établissement

Bienvenue au bureau d'information touristique du Bourget-du-Lac

➡ 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 connait le matériel ☑ oui ❑ non

Contact : accueil@aixlesbains-rivieradesalpes.com / 04 79 88 68 00

Consultation du registre public d'accessibilité :

☑ à l'accueil ☑ sur le site internet

N° SIRET : 44510675000034

Adresse : Office de tourisme du Bourget-du-Lac Pl. du Général Sevez, 73370 Le Bourget-du-Lac

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

3. **L’accessibilité de l’Office de Tourisme du Grand Port**

Adresse : Place Édouard Herriot 73100 Aix-les-Bains
Type d’établissement : Office de tourisme
Activités : Accueil information touristique

Extérieur

- Présence d’une signalétique extérieure indiquant l’office de tourisme
- Chemin extérieur de plain-pied
- Largeur minimale de 90 cm sur tout le chemin
- Revêtement adapté au passage d'un fauteuil roulant
- Place de stationnement PMR à 100 mètres de l’entrée

Entrée

- Porte automatique
- Entrée bien visible
- Largeur minimale d’au moins 90 cm
- Porte vitrée avec éléments contrastés sur la partie vitrée
- Entrée de plain-pied
- Porte vitrée avec éléments contrastés sur la partie vitrée

Intérieur / Accueil

- Accueil à proximité directe de l'entrée
- Chemin vers l'accueil de plain-pied
- Largeur minimale de 90 cm sur toute la circulation menant à l'accueil
- Banque d’accueil accessible
- Espace de circulation adapté
- Eclairage adapté
- Signalétique contrastée

Accessibilité / Services

- Personnel formé à l’accueil des personnes en situation de handicap
- Renseignements sur les services et prestations adaptées
- Pas d’audiodescription
- Pas de toilette au sein de l’Office de Tourisme, indication possible de toilettes accessibles les plus proches

Date de mise à jour : 13/05/2026

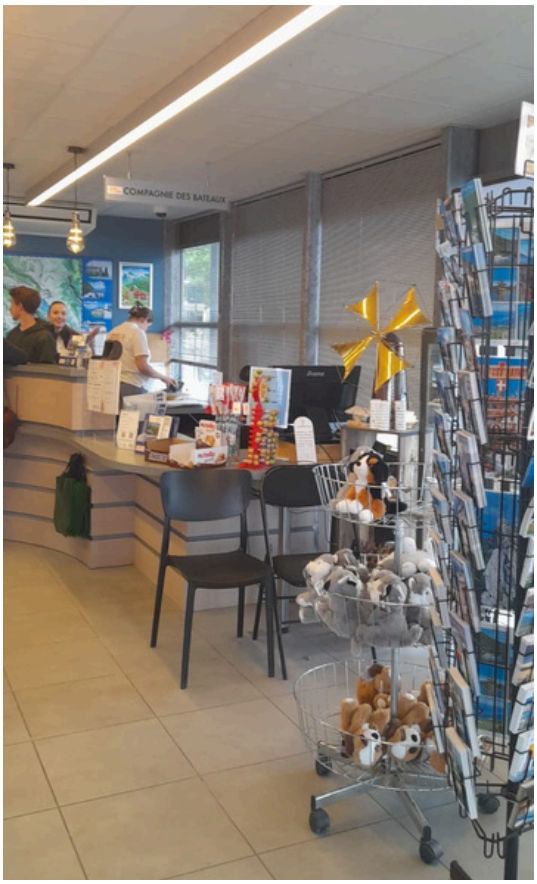
Photos de l'office de tourisme du Grand Port à Aix-les-Bains













Accessibilité de l'établissement

Bienvenue au bureau d'information touristique du Grand Port

➡ 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 connait le matériel ☑ oui ❑ non

Contact : accueil@aixlesbains-rivieradesalpes.com / 04 79 88 68 00

Consultation du registre public d'accessibilité :

☑ à l'accueil ☑ sur le site internet

N° SIRET : 44510675000034

Adresse : Office de tourisme du Grand Port Pl. Président Edouard Herriot, 73100 Aix-les-Bains

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

4. **L’accessibilité de l’Office de Tourisme de la Chambotte**

Adresse : Belvédère de la Chambotte 73410 St Germain la Chambotte
Type d’établissement : Office de tourisme
Activités : Accueil information touristique

Extérieur

- Présence d’une signalétique extérieure indiquant l’office de tourisme
- Largeur minimale de 90 cm sur tout le chemin
- Revêtement adapté au passage d'un fauteuil roulant
- Escaliers avec barre d’appui
- Présence d’une rampe d’accès avec une barre d’appui
- Place PMR à 50 mètres

Entrée

- Porte à tirer avec aide humaine
- Entrée bien visible
- Largeur minimale d’au moins 90 cm

Intérieur / Accueil

- Accueil à proximité directe de l'entrée
- Chemin vers l'accueil de plain-pied
- Largeur minimale de 90 cm sur toute la circulation menant à l'accueil
- Banque d’accueil accessible avec une chaise
- Espace de circulation adapté
- Eclairage adapté

Accessibilité / Services

- Personnel formé à l’accueil des personnes en situation de handicap
- Renseignements sur les services et prestations adaptées
- Pas d’audiodescription
- Pas de toilette au sein de l’Office de Tourisme, indication possible de toilettes accessibles les plus proches

Date de mise à jour : 13/05/2026

Photos de l’office de tourisme de la Chambotte











Accessibilité de l'établissement

Bienvenue au bureau d'information touristique de la Chambotte

➡ 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 connait le matériel ☑ oui ❑ non

Contact : accueil@aixlesbains-rivieradesalpes.com / 04 79 88 68 00

Consultation du registre public d'accessibilité :

☑ à l'accueil ☑ sur le site internet

N° SIRET : 44510675000034

Adresse : Office de tourisme de la Chambotte Belvédère de la Chambotte 73410 Entrelacs

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

5. **L’accessibilité de l’Office de Tourisme des Gorges du Sierroz**

Adresse : Les Gorges du Sierroz 73100 Grésy-sur-Aix
Type d’établissement : Office de tourisme en plein air
Activités : Accueil information touristique

Site situé en milieu naturel :

- Deux accès possibles : un chemin en terre accessible aux fauteuils roulants situé en haut des Gorges, des passerelles dans les Gorges accessibles avec des escaliers et une main courante
- Présence de panneaux d’informations
- Zones plates accessibles
- Points de vue accessibles
- Absence de guidage podotactile
- Présence de panneaux d’information
- Informations principalement visuelles (panneaux)
- Pas de dispositifs sonores spécifiques
- Places PMR juste à côté du point d’accueil ou parking normal 45 minutes à pied (le temps de la promenade)
- Aide possible pour orientation
- Présence de zones à risque (falaises, humidité, marches glissantes)
- Accès déconseillé en cas de pluie, sol humide

Accessibilité / Services

- Personnel formé à l’accueil des personnes en situation de handicap
- Renseignements sur les services et prestations adaptées
- Pas d’audiodescription
- Toilettes accessibles juste à côté du point d’information

Date de mise à jour : 13/05/2026

6. **L’accessibilité de la Maison du Tourisme de Chanaz**

Adresse : Maison de Chanaz 35 rue de la Mairie 73310 Chanaz
Type d’établissement : Office de tourisme
Activités : Accueil information touristique

Extérieur

- Présence d’une signalétique extérieure indiquant l’office de tourisme
- Chemin extérieur de plain-pied
- Largeur minimale de 90 cm sur tout le chemin
- Revêtement adapté au passage d'un fauteuil roulant
- Place de stationnement PMR à 100 mètres du BIT

Entrée

- Porte poussée
- Entrée bien visible
- Largeur permettant le passage d’un fauteuil roulant
- Porte vitrée avec éléments contrastés sur la partie vitrée
- Entrée de plain-pied

Intérieur / Accueil

- Accueil à proximité directe de l'entrée
- Chemin vers l'accueil de plain-pied
- Largeur minimale de 90 cm sur toute la circulation menant à l'accueil
- Banque d’accueil accessible
- Pas d’ascenseur ni d’escalier
- Espace de circulation adapté
- Chaises à disposition des visiteurs

Accessibilité / Services

- Renseignements sur les services et prestations adaptées
- Circuit PMR de la ville
- Documents en gros caractères
- Pas d’audiodescription ni de boucles magnétiques
- Pas de toilette au sein de l’Office de Tourisme, indication possible de toilettes accessibles les plus proches

Date de mise à jour : 13/05/2026



Accessibilité de l'établissement

Bienvenue à la Maison de Tourisme de Chanaz

→ 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 connait le matériel ☑ oui ❑ non

Contact : tourisme@chanaz.fr 0479545959

Consultation du registre public d'accessibilité :

☑ à l'accueil ❑ sur le site internet

N° SIRET : 21730073000017

Adresse : Maison de Boigne 35 rue de la Mairie, Chanaz, 73310

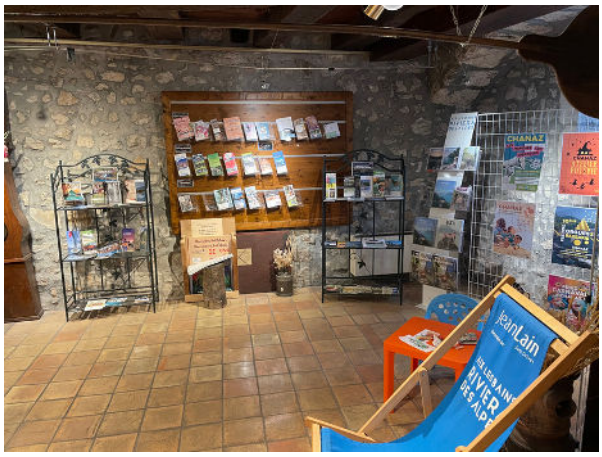
Contributeurs : Fédération APAJH, DMA, Unapei Relecteurs : ESAT Levallois-Perret - Fédération APAJH, ESAT Pierrelatte - Adapei 26 Septembre 2017

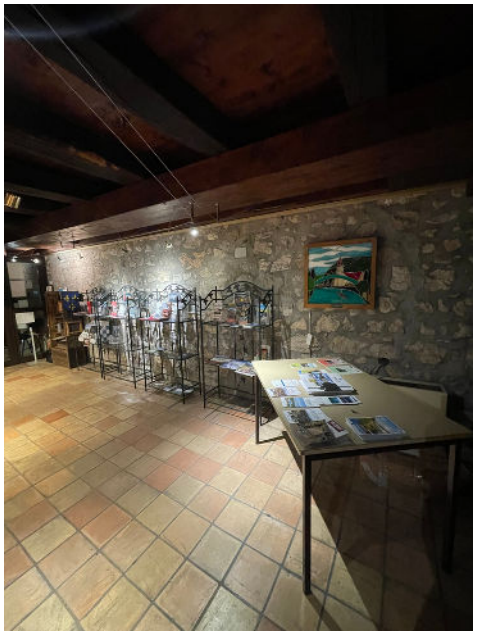
Photos de la Maison du tourisme de Chanaz













II. La formation du personnel chargé de l'accueil

- Février 2025 : Formation interne par la référente handicap de tout le personnel d'accueil de l'office de tourisme sur l'accueil des personnes en situation de handicap
- Mars 2026 : Formation interne par la référente handicap d'une partie de l'entreprise
- Septembre 2026 : Formation de la référente handicap Trajectoires Tourisme "Marque Tourisme & Handicap : formation des personnels d'accueil"
- A chaque nouvelle arrivée : les nouveaux arrivants (CDD/CDI, saisonniers) sont sensibilisés au handicap lors de leur parcours d'intégration par la référente handicap

Objectifs de la formation interne animée par la rérérente handicap :

- Mieux comprendre les différentes situations de handicap (visibles et invisibles)
- Adapter notre posture et notre communication
- Identifier les bonnes pratiques pour offrir un accueil professionnel, bienveillant et adapté
- Répondre plus sereinement aux situations concrètes rencontrées dans nos métiers

Contact référente handicap de l'entreprise :
Coline Ollivier Pallud : collivierpallud@aixlesbains-rivieradesalpes.com / 04.79.88.68.00

III. Actions en cours

- Renouvellement du label Tourisme et Handicap pour l'office de tourisme d'Aix-les-Bains : Octobre 2026
- Elaboration de documentations en FALC, braille et gros caractères.

ATTESTATION D'ASSIDUITE

Label Tourisme & Handicap : formation des personnels d'accueil

AGENCE AIX-LES-BAINS RIVIERA DES ALPES
Mme OLLIVIER PALLUD Coline

Vos contacts
Maria Quaglia et Séverine Raymond
+33481132832
s.raymond@auvergnerhonealpes-tourisme.com

À LYON le 23 septembre 2026

Nous attestons que Mme **OLLIVIER PALLUD Coline - AGENCE AIX-LES-BAINS RIVIERA DES ALPES** - a suivi la formation :

Label Tourisme & Handicap : formation des personnels d'accueil

Tableau de suivi des objectifs pédagogiques du programme

Objectif pédagogique	Acquis	En cours d'acquisition	Non acquis
Identifier les différentes personnes en situation de handicap et leurs besoins	X		
Connaître le contexte réglementaire et comprendre les enjeux de l'accessibilité et du label Tourisme & Handicap	X		
Organiser son espace d'accueil et accueillir sereinement cette clientèle avec des outils de médiation adaptés	X		
Repérer l'offre touristique accessible, avec accompagnement et/ou en autonomie sur son territoire et la valoriser	X		

Nature de la formation : Action de formation
Durée de la formation : 14 heures (2 jours)
Durée de présence du stagiaire : 14 heures soit un taux de réalisation de **100.00 %**.
Lieu :
- Offices de Tourisme 73 SMB - 25 rue Jean Pellerin 73000 CHAMBERY

Dates de la formation :
- 14 septembre 2026 - matin et après-midi
- 21 septembre 2026 - matin et après-midi

Intervenant(s) : JULES Caroline

Cette attestation a été réalisée à LYON, le 23 septembre 2026

AUVERGNE-RHONE-ALPES TOURISME (TRAJ) Jean-François JOBERT, Directeur Général Adjoint	824 433 866 00046 AUVERGNE-RHONE-ALPES TOURISME 11 B QUAI PERRACHE 69002 LYON 2EME

AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES

FEUILLE D'EMARGEMENT

INTITULE DE FORMATION: Accueillir les personnes en situation de handicap

Date: 06/02/2025 **Lieu:** Office de tourisme Aix les Bains

		Matin	Après-midi
FORMATEURS	Donnadille Sixtine	Donnadille	
APPRENANTS	Julie CHAPELLIÈR		
	Laure WESTERMEYER		
	Théo Claret		

AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES

FEUILLE D'EMARGEMENT

INTITULE DE FORMATION: Accueillir personnes en situation de handicap

Date: 12/03/26 **Lieu:** 3C

		Matin	Après-midi
			14h - 16h
FORMATEURS	Sixvine Donnadille		
	Sixvine Louis		
	Faustine VILLIERMET		
APPRENANTS	TURCO Hélène		
	Joyce Pinn		
	SERVAND Noémie		
	SOUVIGNET Laura		
	TEFFAZ Laure		
	Olivier Padua Coline		
	VINCENT Loïc		
	MAURA Emma		
	DUNAND Mikaela		
	DÉLUCHEZ Amélie		
	BOUDEV Luisa		

AIX LES BAINS RIVIERA DES ALPES

FEUILLE D'EMARGEMENT

INTITULE DE FORMATION: Accueillir les personnes en situation de handicap

Date: 26/05/2026 **Lieu:** Office de tourisme d'Aix les Bains

		Matin	Après-midi
FORMATEURS	Donnadille Sixtine		Donnadille
APPRENANTS	PEINX Alicia		
	VANDIN Matthieu		

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.



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

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-MCI/SG/SPSSI/ATL2/Benoit Cudelou

ATTESTATION D'ACCESSIBILITÉ

Établissement Recevant du Public (ERP) – 5e catégorie

Conformément aux dispositions des articles L.111-7 et R.111-19-33 du Code de la construction et de l'habitation.

IDENTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Nom de l'établissement :

Office de tourisme d'Aix-les-Bains Agence Aix les Bains Riviera des Alpes

Adresse :

40 allée du Grand Passage 73100 Aix-les-Bains

Activité :

Accueil touristique, boutique et billetterie

Catégorie ERP : 5e catégorie

ATTESTATION

Je soussignée,

Nom et prénom : SOUVIGNET Laurie

agissant en qualité de : DG

atteste que l'établissement mentionné ci-dessus s'inscrit dans une démarche de prise en compte de l'accessibilité des personnes en situation de handicap, conformément aux dispositions applicables aux ERP de 5e catégorie.
Les équipements, aménagements et modalités d'accueil existants permettent l'accès aux principales prestations proposées au public.
Le registre public d'accessibilité est tenu à disposition du public au sein de l'établissement.

Fait à : Aix / Aix

Le : 21 / 05 / 2026

Signature du représentant légal :

AGENCE
AIX LES BAINS
RIVIERA
DES ALPES
Siret 445 106 750 00034
www.aixlesbains-rivieradesalpes.com

ATTESTATION D'ACCESSIBILITÉ

Établissement Recevant du Public (ERP) – 5e catégorie

Conformément aux dispositions des articles L.111-7 et R.111-19-33 du Code de la construction et de l'habitation.

IDENTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Nom de l'établissement :

Office de tourisme du Bourget-du-Lac Agence Aix les Bains Riviera des Alpes

Adresse :

Pl. du Général Sevez 73370 Le Bourget-du-Lac

Activité :

Accueil touristique, boutique et billetterie

Catégorie ERP : 5e catégorie

ATTESTATION

Je soussignée,

Nom et prénom : BOUVIGNET Laurie

agissant en qualité de : DG

atteste que l'établissement mentionné ci-dessus s'inscrit dans une démarche de prise en compte de l'accessibilité des personnes en situation de handicap, conformément aux dispositions applicables aux ERP de 5e catégorie.
Les équipements, aménagements et modalités d'accueil existants permettent l'accès aux principales prestations proposées au public.
Le registre public d'accessibilité est tenu à disposition du public au sein de l'établissement.

Fait à : Gresy / Aix

Le : 21 / 05 / 2026

Signature du représentant légal :

AGENCE
AIX LES BAINS
RIVIERA
DES ALPES
Siret 445 106 750 00034
www.aixlesbains-rivieradesalpes.com

ATTESTATION D'ACCESSIBILITÉ

Établissement Recevant du Public (ERP) – 5e catégorie

Conformément aux dispositions des articles L.111-7 et R.111-19-33 du Code de la construction et de l'habitation.

IDENTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Nom de l'établissement :

Office de tourisme du Grand Port Agence Aix les Bains Riviera des Alpes

Adresse :

Pl. Président Edouard Herriot 73100 Aix-les-Bains

Activité :

Accueil touristique

Catégorie ERP : 5e catégorie

ATTESTATION

Je soussignée,

Nom et prénom : SOUVIGNET Laurie

agissant en qualité de : DG

atteste que l'établissement mentionné ci-dessus s'inscrit dans une démarche de prise en compte de l'accessibilité des personnes en situation de handicap, conformément aux dispositions applicables aux ERP de 5e catégorie.
Les équipements, aménagements et modalités d'accueil existants permettent l'accès aux principales prestations proposées au public.
Le registre public d'accessibilité est tenu à disposition du public au sein de l'établissement.

Fait à : Gresy / Aix

Le : 21 / 05 / 2026

Signature du représentant légal :

AGENCE
AIX LES BAINS
RIVIERA
DES ALPES
Siret 445 106 750 00034
www.aixlesbains-rivieradesalpes.com