

Registre public d'accessibilité



SPL Destination Thonon

2 rue Michaud
74200 Thonon-les-Bains
Tél : 04.50.71.55.55

1) Présentation de l'office de tourisme de Thonon-les-Bains

a) Accès à l'établissement

b) L'espace accueil

c) La documentation

d) Les sanitaires

2) Les actions de formation du personnel chargé de l'accueil

3) Documents annexes

1) Présentation de l'office de tourisme de Thonon-les-Bains

L'office de tourisme de Thonon accueille les visiteurs tout au long de l'année et est accessible aux différents publics en situation de handicap.

Depuis 2010, le point d'accueil permanent situé au sein du château de Sonnaz est labellisé Tourisme & Handicap pour les déficiences visuelle, auditive, motrice et mentale.

a) Accès à l'établissement

Deux emplacements de parking public adapté sont accessibles sur le côté de la mairie, à environ 100 mètres de l'office de tourisme. Le cheminement entre les deux est plat et sans obstacle bien qu'il comporte des changements de texture.

L'office de tourisme est accessible via une petite pente à 5% sur 3.80m avant un SAS d'entrée avec doubles portes automatiques vitrées larges de 90cm.

b) L'espace accueil

Dès l'entrée du site, une borne multisensorielle avec braille et audio au verso est située sur la droite. Une bande visuelle contrastée mène au comptoir d'accueil le plus proche.

Ce dernier est en partie abaissé pour permettre le confort des utilisateurs de fauteuil roulant.

Une boucle à induction magnétique en fonctionnement permanent est posée sur la partie centrale du comptoir d'accueil.

Une seconde borne multisensorielle avec braille et audio au verso est installée proche de l'espace documentation.

c) La documentation

La documentation est disponible sur des panneaux muraux et répartie en catégories facilement identifiables grâce à des pictogrammes et une écriture en grands caractères.

L'office de tourisme de Thonon propose également plusieurs brochures spécifiques comme une présentation de la ville en braille, un parcours de visite de la ville adapté aux utilisateurs de fauteuil roulant et un guide facile à lire et à comprendre.

Ces documents sont disponibles en libre-service, ou sur demande auprès d'un conseiller touristique.

Des zones d'assise sont disposées dans les espaces documentation et boutique de l'office de tourisme.

d) Les sanitaires

Des sanitaires mixtes sont à disposition dans l'enceinte de l'office de tourisme. Ils sont accessibles via un couloir situé au fonds des locaux sur la droite et sont repérés par une bande visuelle contrastée au sol.

L'espace est suffisamment large pour permettre aux utilisateurs de fauteuil roulant d'y manœuvrer. Les distributeurs de papier et de savons sont situés à une hauteur comprise entre 0.90m et 1.30m.

2) Les actions de formation du personnel chargé de l'accueil

Une partie du personnel permanent chargé de l'accueil des visiteurs a bénéficié d'une formation visant à mieux appréhender le handicap pour garantir une qualité d'accueil, dispensée par l'organisme Innovation & Développement Tourisme 74. (cf. annexes p.6 à 9)

Les objectifs pédagogiques de cette formation étaient les suivants :

- Connaître les 5 principales familles de déficiences
- Savoir procéder au recensement de l'offre accessible de son territoire
- Savoir organiser son espace d'accueil
- Savoir présenter son offre adaptée (forme : police, contraste...)
- Savoir se comporter suivant les personnes accueillies

D'autre part, un module de sensibilisation est proposé aux saisonniers lorsqu'ils intègrent l'office de tourisme.

3) Documents annexes



Exemplaire destiné au stagiaire

ATTESTATION INDIVIDUELLE DE FORMATION

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

Nous certifions que :

Dates : 22 et 23 novembre 2018

Mme Laëtitia DECURNINGES
Office de Tourisme de Thonon-les-Bains

Durée : 14 heures

A suivi le stage de formation :

Lieu : Annecy

Tourisme et Handicap : un accueil personnalisé

Intervenant : Dominique RABET
D.R Consultants

Référence formation : HAAC12

Objectifs :

- Avoir une meilleure connaissance des déficiences pour pouvoir mieux les prendre en compte dans les missions d'accueil.
- Avoir une bonne connaissance de l'offre touristique adaptée de son territoire.
- Tenir un rôle moteur sur son territoire d'intervention.

Nature de la formation :

Actions d'adaptation et de développement des compétences des salariés

Fait pour servir et valoir ce que de droit.
Annecy, le 30 novembre 2018

Christine DUCRET, Directrice



Innovation & Développement Tourisme
20 avenue du Parmelan - 74000 ANNECY
Téléphone : 04 50 45 45 73 - contact@id-haute-savoie.com - www.id-haute-savoie.com

Organisme de formation enregistré sous le numéro 82 74 010 33 74 auprès du préfet de la région Rhône-Alpes
Associations 1901 - code NAF 7911 2 - N°SIRET 343 384 838 00020

Préfinet MG-VS



mod. attestation

ATTESTATION INDIVIDUELLE DE FORMATION

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

Nous certifions que :

Mme Laëtita DECURNINGES
Office de Tourisme de Thonon-les-Bains

Dates : 22 et 23 novembre 2018

Durée : 14 heures

Lieu : Annecy

A suivi le stage de formation :

Tourisme et Handicap : un accueil personnalisé

Intervenant : Dominique RABET
D.R Consultants

Référence formation : HAAC12

Objectifs :

- Avoir une meilleure connaissance des déficiences pour pouvoir mieux les prendre en compte dans les missions d'accueil.
- Avoir une bonne connaissance de l'offre touristique adaptée de son territoire.
- Tenir un rôle moteur sur son territoire d'intervention.

Nature de la formation :

Actions d'adaptation et de développement des compétences des salariés

Fait pour servir et valoir ce que de droit.
Annecy, le 30 novembre 2018

Christine DUCRET, Directrice



Innovation & Développement Tourisme
20 avenue du Parmelan - 74000 ANNECY
Téléphone : 04 50 45 45 73 - contact@id-haute savoie.com - www.id-haute savoie.com

Organisme de formation enregistré sous le numéro 82 71 010 33 71 auprès du préfet de la région Rhône-Alpes
Association loi 1901 - code NAF 7911Z - N°SIRET 525 384 838 00025

haute savoie
le Département

N°Réf MG-V3

mod_illustration

CERTIFICAT DE RÉALISATION

Exemplaire destiné à l'apprenant

Nous certifions que : M. BROUZE Théophile

salarié(e) de l'entreprise **SPL DESTINATION THONON** a suivi la formation **Mieux appréhender le handicap pour garantir une qualité d'accueil**

Nature de l'action concourant au développement des compétences :

Formation qui s'est déroulée à **Innovation & Développement Tourisme - 20 avenue du Parmelan 74000 ANNECY** du **20 octobre 2025** au **20 octobre 2025** pour une durée de **7 heures**

Assiduité de l'apprenant(e)

Durée effectivement suivie: **7 heures**, soit un taux de réalisation de **100.00 %**.

Objectifs

- Connaître les 5 principales familles de déficiences
- Savoir procéder au recensement de l'offre accessible de son territoire
- Savoir organiser son espace d'accueil
- Savoir présenter son offre adaptée (forme : police, contraste...)
- Savoir se comporter suivant les personnes accueillies

Tableau de suivi des objectifs pédagogiques du programme

Objectif pédagogique	Acquis	En cours d'acquisition	Non acquis
Connaître les 5 principales familles de déficiences	X		
Savoir procéder au recensement de l'offre accessible de son territoire	X		
Savoir organiser son espace d'accueil	X		
Savoir présenter son offre adaptée (forme : police, contraste...)	X		
Savoir se comporter suivant les personnes accueillies	X		

Fait à : **ANNECY**, le : **4 novembre 2025**

Amélie SEDITA - Directrice



Innovation & Développement Tourisme | 20 avenue du Parmelan 74000 ANNECY
04.50.45.45.73 | formation@idt-hautesavoie.com
Association loi 1901 - Numéro SIRET : 34338493900025 | Numéro de déclaration d'activité : 82740103574
Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'Etat.

ATTESTATION DE REALISATION

Exemplaire destiné à l'employeur

Je, soussignée : **SEDITA Amélie**, représentante de l'organisme de formation **Innovation & Développement Tourisme**,

atteste que : **Théophile BROUZE** salarié(e) de l'entreprise **SPL DESTINATION THONON** a suivi la formation :

Mieux appréhender le handicap pour garantir une qualité d'accueil

Nature de l'action concourant au développement des compétences

Lieu de la formation : **Innovation & Développement Tourisme - 20 avenue du Parmelan 74000 ANNECY.**

Dates de la formation : du **20 octobre 2025** au **20 octobre 2025**.

Durée de la formation : **7 heures (1 jour)**.

Type d'action de formation : **Action de formation.**

Objectifs :

- Connaître les 5 principales familles de déficiences
- Savoir procéder au recensement de l'offre accessible de son territoire
- Savoir organiser son espace d'accueil
- Savoir présenter son offre adaptée (forme : police, contraste...)
- Savoir se comporter suivant les personnes accueillies

Assiduité de l'apprenant(e)

Durée effectivement suivie par l'apprenant(e): **7 heures**,
soit un taux de réalisation de **100.00 %**.

Fait à **ANNECY**, le **4 novembre 2025**

Amélie SEDITA - Directrice



Innovation & Développement Tourisme | 20 avenue du Parmelan 74000 ANNECY
04.50.45.45.73 | formation@idt-hautesavoie.com
Association loi 1901 - Numéro SIRET : 34338493900025 | Numéro de déclaration d'activité : 82740103574
Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'Etat.

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 ?

- 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.

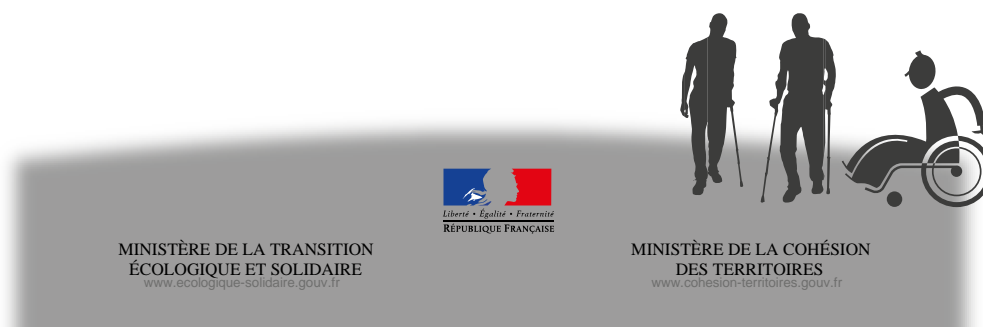
2) Comment les pallier ?

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

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



Accessibilité de l'établissement



Bienvenue à l'Office de tourisme de Thonon-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 connaît le matériel ☒ oui ☐ non



Contact : theophile@thononlesbains.com



Consultation du registre public d'accessibilité :



☒ à l'accueil



☒ sur le site internet

N° SIRET : 92977033700012

Adresse : 2 rue Michaud 74200 Thonon-les-Bains

Contributeurs : Fédération APAJH, DMA, Unapei

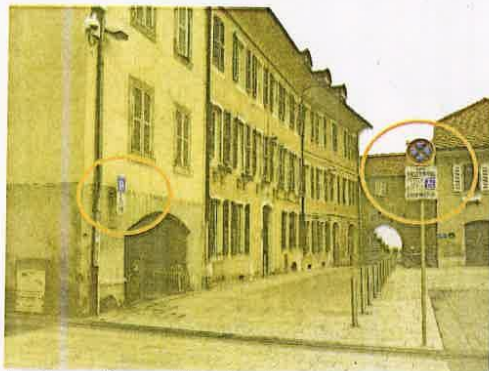
Relecteurs : ESAT Levallois-Perret - Fédération APAJH, ESAT Pierrelatte - Adapei 26

Septembre 2017



Chapitre 1 : Signalisation & Cheminement

- Stationnement privé de l'établissement : Non Concerné
- Stationnement public, signalétique et cheminement extérieur



Accès parking public adapté



Parking public adapté situé à côté de la Mairie



Cheminement environ 100m jusqu'à l'OT



Cheminement plat avec des changements de texture (pavés), sans ressaut et sans obstacle



Fléchage des parkings publics adaptés visible devant l'OT



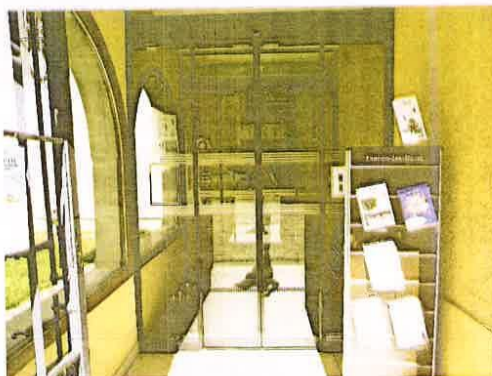
Il conviendrait d'ajouter une flèche en plus du « logo I » indiquant l'OT

- Escaliers extérieurs et intérieurs : Non Concerné

- Accès, portes et cheminements intérieurs



Entrée avec une petite pente à 5% sur 3.80m



Sas d'entrée 1.80x1.63 avec double portes automatiques vitrées, large ouverture



2 éléments de repérage situés à 1.20m et 1.60m // (norme 1.10m)



Bande visuelle dès l'entrée du site



Les cheminements sont larges et visuellement repérables par une bande constrastée au sol



Sol lisse et non glissant

Chapitre 2 : Accueil, services & information du public

- Personnel d'accueil, sensibilisation handicaps
- Attestation de formation « Accueillir les personnes en situation de handicap »
- Attestation sur l'honneur de sensibilisation à l'accueil des personnes en situation de handicap des nouveaux entrants
- Note interne : Accueillir les personnes en situation de handicap
- Zone d'accueil, information



Zone d'accueil facilement repérable et à moins de 5m de l'entrée



Système d'aide à l'audition en fonctionnement permanent



Guichet d'accueil accessible et bien éclairé



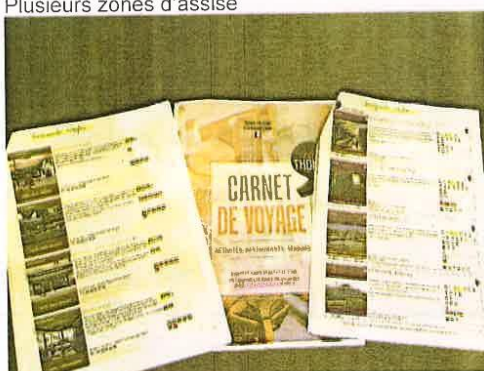
- Ascenseurs et /ou appareils élévateurs : Non Concerné

Chapitre 3 : Outils et documents

- Documentation

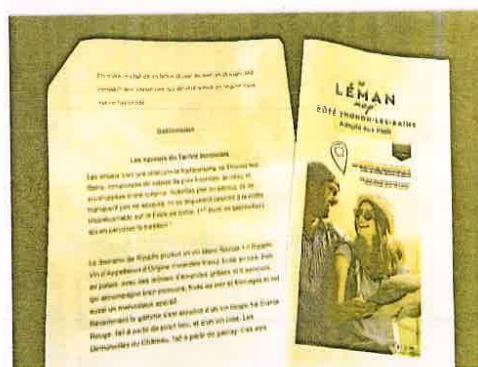


Plusieurs zones d'assise



Brochures spécifique à l'offre adaptée (restaurants, hébergements et activités)

Le recensement de l'offre est très orienté PMR, il serait intéressant de l'élargir au visuel, mental et auditif s'il existe des sites spécifiques.



Documents touristique général en FALC et plan de ville avec circuit PMR

Ajouter un code couleur, des pictos/illustrations, pagination, sommaire et grossir les titres.



Document consultable sur place en braille intégral



Site internet rubrique handicap
<https://www.thononlesbains.com/tourisme-adapte/>
 Restaurants, hébergements, activités, sorties, parking et vidéo sous titrée



Documentation présentée à la verticale par thématique, avec images, pictos et QR code



La signalétique est homogène sur tout le site



La boutique de l'OT



Le coin des enfants



La borne tactile située à l'extérieur hors service (changement de prestataire en cours)

Chapitre 4 : Sanitaires

- OT sans sanitaire : Non Concerné
- OT avec sanitaire



Des sanitaires mixtes se situent dans l'enceinte de l'OT



Ajouter un picto PMR sur la porte de manière plus visible que celui sur le mur



Ajouter une bande contrastée au sol comme celle présente dans l'OT



Il y a une porte pour le sas avec lavabo et une porte pour l'accès aux toilettes.
Ajouter un picto PMR sur chacune des portes.
Ajouter une barre de tirage sur chaque porte située entre 0.70 et 1.05m.



Déplacer le distributeur de papier vers la droite et à une hauteur entre 0.90 et 1.30.
Robinetterie à levier ne présente pas clairement chaude et l'eau froide.



Contraster les interrupteurs.
Il est conseillé d'installer un éclairage par détection de présence.



Ajouter des patères situées entre 0.90 et 1.30m



Chapitre 5 : Visite

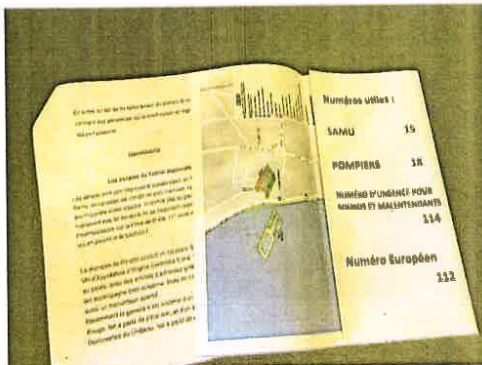
- Visites adaptées



L'OT organise des visites avec audioguide de manière autonome. Le parcours adapté aux PMR.

Chapitre 6 : Prévention

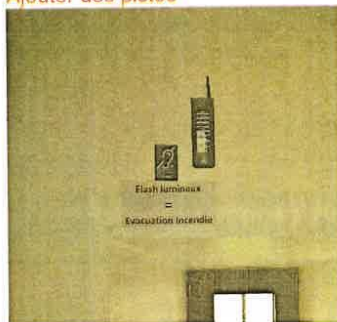
• Sécurité



Les numéros d'urgence :

Ajouter le 17

Ajouter des pictos



Alarme incendie perceptible fixe dans les sanitaires



Il manque le 15 sur la borne extérieure