

REGISTRE D'ACCESSIBILITÉ PSH



SOMMAIRE

Fiches FALC	4/5
L'office : présentation générale	6
• Création	6
• L'Office en chiffres	6
Comment venir a L'Office ?	7
• Adresse	7
• Horaires	7
• Implantation et parking	7
S'orienter dans l'Office :	8
• Plan de l'Office	9
Les autres services	10
• Boutique	10
Accessibilité handicap	11
• Equipements par type de handicap	11
Annexes	12
• Fiches - Accueil PSH	12
• Formation du personnel	13



Accessibilité de l'établissement



Bienvenue
à L'office de tourisme des **saintes maries-de-la-Mer**

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

oui **non**

i → 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. **oui**
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. **oui**
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. **oui**



Matériel adapté

→ Le matériel est entretenu et réparé **oui** **non**

→ Le personnel connaît le matériel **oui** **non**



Contact : **04 90 97 82 55 - info@saintesmaries.com**



Consultation du registre public d'accessibilité :

oui à l'accueil

oui sur le site internet


N° SIRET : **782 768 071 000 14**


Adresse : **5 avenue Van Gogh 13460 Saintes-Maries-de-la-Mer**






**Certaines prestations
ne sont pas
accessibles**





 1.....
.....



 Ce service sera accessible le :


 Ce service ne sera pas accessible  (voir l'autorisation)


 Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation :
 oui non


 2. **Livret en FALC**
.....



 Ce service sera accessible le : **2026**


 Ce service ne sera pas accessible  (voir l'autorisation)

 Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation :
 oui non

 3.....
.....

 Ce service sera accessible le :

 Ce service ne sera pas accessible  (voir l'autorisation)

 Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation :
 oui non

L'OFFICE

CRÉATION : L'Office de Tourisme des Saintes-Maries-de-la-Mer est situé en bord de mer dans cette commune de 38 000 hectares au cœur du Parc Naturel Régional de Camargue. Cette situation privilégiée lui permet de connaître une forte fréquentation touristique annuelle et une incontestable notoriété. Il se trouve sur l'artère principale de la commune, très proche du centre historique et de son église forteresse. L'établissement est à proximité immédiate de l'Hôtel de Ville, du Bureau de Poste, des Arènes, du Relais Culturel, du Musée, et du Port de Plaisance. La plage est située à seulement 30 mètres des locaux et l'arrêt de bus à 500 mètres. Soucieux de l'accueil de tous les publics et de l'accessibilité de ses services, l'Office de Tourisme a l'honneur d'être détenteur du label Tourisme & Handicap depuis 2015, garantissant un accueil adapté et de qualité pour les visiteurs en situation de handicap.

CHIFFRES :

- 90 537 entrées à l'OT
- 249 partenaires qui nous font confiance
- 6 165 lits touristiques
- Accueil de plus de 10 supports médiatiques français et étrangers (télé, journaux, radio...)
- 305 000 visiteurs sur www.saintesmaries.com site traduit en 3 langues
- 130 207 clics pour accéder à notre webcam en direct
- Facebook 56 701 fans
- Instagram 10100 followers

COMMENT VENIR ?

ADRESSE : 5 avenue Van Gogh 13460 Saintes-Maries-de-la-Mer

**IMPLANTATION
ET PARKING :**

En voiture :

Au départ d'Arles, par la D 570 ou la D 85a (route de Cacharel)

Au départ d'Aigues-Mortes, par la D 58 puis la D 38.

Possibilité de passer par le bac du sauvage à partir de la D85 (un départ toutes les 30 minutes).

En train : Arrivée à la gare d'Arles puis ensuite prendre le bus A50

En bus : Prendre la ligne A50 (1,20€) au départ de la gare routière à Arles.

HORAIRES :

Janvier, février, mars, novembre, décembre
9h30 - 16h30

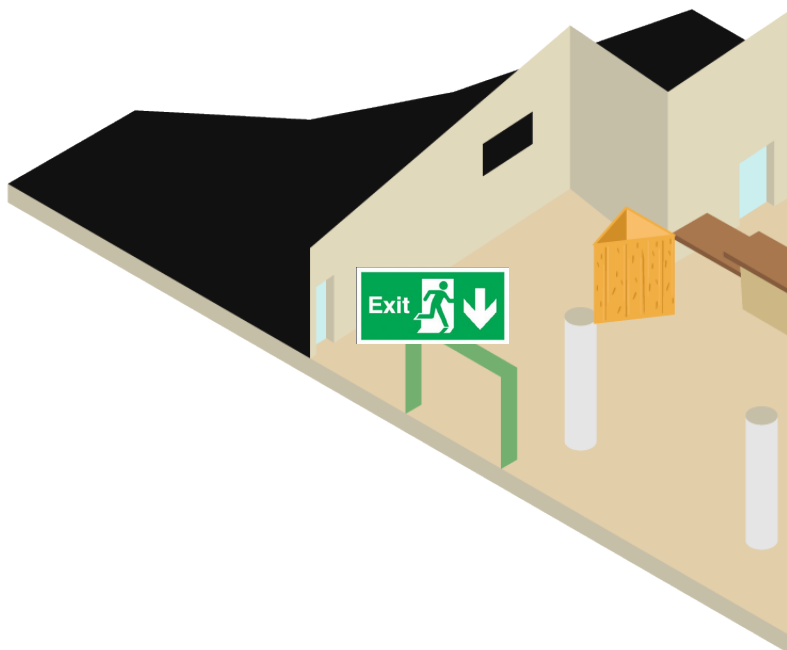
Avril, mai, juin, septembre, octobre
9h00 - 18h00

Juillet, août
9h00 - 19h00



Accédez au site web de l'office en scannant le QR code avec votre smartphone

LE PLAN L'OFFICE





BOUTIQUE

- 19 produits
- Notre espace boutique propose des articles de vacances aux couleurs fraîches et vitaminées, la Monnaie de Paris pour les collectionneurs et un jeu de piste pour les curieux.



ACCESSIBILITÉ

EQUIPEMENTS PAR TYPE DE HANDICAP : L'Office de Tourisme des Saintes-Maries-de-la-Mer est aussi engagé dans une démarche d'accueil inclusif à travers le label Tourisme & Handicap. Ce label national reconnaît les établissements touristiques qui garantissent un accueil adapté aux personnes en situation de handicap, quels que soient leurs besoins.

L'égalité d'accès à l'information et aux services touristiques

Chacun doit pouvoir préparer et vivre son séjour dans les meilleures conditions.

L'écoute et l'accompagnement personnalisé

Notre équipe est formée pour accueillir, orienter et conseiller tous les visiteurs avec attention et bienveillance.

Le respect des besoins spécifiques

Nous prenons en compte les différents types de handicap (moteur, visuel, auditif, mental) afin de proposer un accueil adapté.

Handicap auditif : Boucle magnétique disponible à l'accueil.

Handicap moteur : L'entrée de l'Office est de plain-pied. L'ensemble de l'espace de l'accueil est accessible aux fauteuils roulants. Les chiens d'assistance sont autorisés, ainsi que l'usage de la canne.

Handicap visuel : Un agent de médiation peut se libérer en fonction de l'autonomie de la personne, sur demande. Les chiens d'assistance sont autorisés. A disposition à l'accueil un livret en braille.

handicap mental psychique : Accueil sur mesure dans un environnement rassurant.

ANNEXES

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.



ANNEXES

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.



ANNEXES

2) Comment les pallier ?

- Présentez-vous valablement 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 automatismes.

2) Comment les pallier ?

- Parlez normalement avec des phrases simples en utilisant des mots faciles à comprendre. N'infantilisez pas la personne et vous voyez-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 inadéquates au contexte ou des comportements incohérents ;
 - + 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 le DIMA en partenariat avec :

ANAF, COC, CPDPA, CGAQ, CERME, FCD, S'HYDRICAF, UNAF, UNAFAP.

Complète : infos@stmaries-tourisme.com

ANNEXES

Dates	Nom de la formation	Nom des participants
Octobre 2025	Mon musée accessible Accompagner les publics	Mme ANA-ISABEL LEONETT
Février 2026	Mon musée accessible Accompagner les publics	TOUTE L'ÉQUIPE



Le 25 Février 2015

**Attestation d'accessibilité
d'un ERP de 5^{ème} catégorie conforme au 31 décembre 2014
Exemptant d'Agenda d'Accessibilité Programmée**

(Envoi en recommandé avec Accusé de Réception au préfet de département)

Conformément à l'article R.111-19-35 du code de la construction et de l'habitation,

Je soussigné Monsieur Roland CHASSAIN – Maire de la Commune et représentant la Commune des SAINTES MARIES DE LA MER – 13460, n° siret 211 300 967 000 18, demeurant avenue de la République 13460 SAINTES-MARIES DE LA MER, propriétaire de l'établissement recevant du public de 5^{ème} catégorie ou d'une installation ouverte au public **OFFICE DE TOURISME** situé 5, avenue Van Gogh – 13460 SAINTES MARIES DE LA MER, Section cadastrale : CK et N° de la parcelle : 005,

atteste sur l'honneur que l'établissement ou installation sus-mentionné, répond à ce jour aux règles d'accessibilité en vigueur au 31 décembre 2014 (le cas échéant, suite à des travaux réalisés dans le cadre de(s) autorisation(s) de travaux AT n°..... en date du .../.../... ou du permis de construire PC / PA n°..... en date du .../.../...)

Cette conformité à la réglementation accessibilité prend en compte (cocher le cas échéant) :

- le recours à une ou plusieurs dérogations, obtenue(s) en application de l'article R.111-19-10 du code de la construction et de l'habitation (cf. arrêté préfectoral accordant la ou les dérogations ci-joint) et, en cas de dérogation accordée à un établissement recevant du public remplissant une mission de service public, la mise en place de mesures de substitution permettant d'assurer la continuité du service public ;
- l'accessibilité d'une partie de l'établissement de 5^{ème} catégorie dans laquelle l'ensemble des prestations peut être délivré et, le cas échéant, la délivrance de certaines de ces prestations par des mesures de substitution.

Je transmets cette attestation et éventuellement les arrêtés de dérogation avant le 1^{er} mars 2015 au Préfet du département, à la commission pour l'accessibilité (CAPI) par le biais de la mairie d'imprimabon de mon établissement et la DOTM par courriel électronique à adm-sd@ag3sboudierdes-sd.com.

J'ai pris connaissance des sanctions pénales encourues par l'auteur d'une fausse attestation, en application des articles 441-1 et 441-7 du code pénal.

Signature


Article 441-1 du code pénal
 Constaté la violation de la réglementation frauduleuse de la vérité de nature à fausser un jugement et susceptible par quelque moyen que ce soit, sans un écrit ou tout autre support d'expression de la pensée ou à pour objet ou qui peut avoir pour effet d'établir la preuve d'un droit ou d'un fait, ayant des conséquences juridiques.
 Le faux et l'usage de faux sont punis de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende.

Article 441-7 du code pénal
 Est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende le fait :
 1° D'établir une attestation ou un certificat faussé, émis de fait matériellement inexact ;
 2° De fausser un jugement ou un acte authentique ;
 3° De faire usage d'une attestation ou d'un certificat inexact ou falsifié.
 Les peines sont portées à trois ans d'emprisonnement et à 45 000 euros d'amende lorsque l'infraction est commise en vue de porter préjudice au Trésor public ou au patrimoine d'autrui.

**L'Office de Tourisme vous accueille toute l'année, ex-
cepté le 25 décembre et le 1^{er} janvier**

**Janvier - Février - Mars - Novembre et Décembre : 9h30 à 16h30
Avril - Mai - Juin - Septembre et Octobre : 9h00 à 18h00
De Juillet à Août : 9h00 à 19h00**

**Office de Tourisme des Saintes-Maries-de-la-Mer
Tél: 04 90 97 82 55 - 5 avenue Van Gogh, 12460
www.saintesmaries.com - info@saintesmaries.com**