



## REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITE OFFICE DE TOURISME DU PAYS DE FORBACH





## **SOMMAIRE**

<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>4</b>
<b>PRESENTATION DE L'OFFICE DE TOURISME .....</b>	<b>4</b>
<b>ACCES A L'ETABLISSEMENT .....</b>	<b>5</b>
<b>ESPACE ACCUEIL.....</b>	<b>5</b>
<b>DOCUMENTATION .....</b>	<b>5</b>
<b>BOUTIQUE .....</b>	<b>6</b>
<b>ACTIONS DE FORMATION ET SENSIBILISATION DU PERSONNEL .....</b>	<b>6</b>
<b>OUTILS MIS A DISPOSITION .....</b>	<b>7</b>
<b>ANNEXES .....</b>	<b>8</b>
<b>Attestation de classement en catégorie 2.....</b>	<b>8</b>
<b>Fiche de synthèse d'accessibilité.....</b>	<b>9</b>
<b>Bien accueillir les personnes avec handicap .....</b>	<b>11</b>
<b>Les engagements de l'Office de Tourisme du Pays de Forbach .....</b>	<b>12</b>

# INTRODUCTION


La loi 2005-102 du 11 février 2005 pour "l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » est à l'origine de la réglementation sur l'accessibilité des établissements et des installations recevant du public.

**Raison sociale :** Office de Tourisme du Pays de Forbach

Association à but non lucratif inscrite au Tribunal de Saint-Avold  
Organisme local de tourisme immatriculé par Atout France N°IM057100016

**Nom du représentant légal :** Mr Francis SOTGIU – Président

**Localisation :** Avenue St Rémy - Château Barrabino - 57600 FORBACH

 03 87 85 02 43

Site web : [www.paysdeforbach.com](http://www.paysdeforbach.com)

Email : [contact@paysdeforbach.com](mailto:contact@paysdeforbach.com)

## PRESENTATION DE L'OFFICE DE TOURISME

L'Office de Tourisme est un ERP (Etablissement Recevant du Public).

La boutique de l'Office de Tourisme se trouve au rez-de-chaussée du Château Barrabino et sont accessibles de plain-pied au grand public.

L'Office de Tourisme du Pays de Forbach est ouvert au public, aux horaires suivants\* :

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
13h30 à 17h00	9h à 12h30 13h30 à 17h00				Fermé	
Fermetures exceptionnelles 01/01 - 01/05 - 01/11 - 11/11 - 25-26/12						

\*Il est possible que sur les périodes d'affluence, les horaires soient élargies. Consultez le site [www.paysdeforbach.com](http://www.paysdeforbach.com) pour en savoir plus...

## ACCES A L'ETABLISSEMENT

Une place de stationnement est réservée sur le parking, situé derrière l'entrée principale de l'établissement. Elle est située à moins de 50 m. Le stationnement est en zone bleue, il est gratuit avec une durée limitée à 2h.

L'entrée dans l'établissement se fait par un cheminement extérieur suffisamment large et une porte d'entrée facile à pousser. Au besoin, une sonnette est disponible.

## ESPACE ACCUEIL

L'espace accueil de l'Office de Tourisme est signalé et accessible.

Un passage large entre le mobilier, les présentoirs et les tables facilite le cheminement intérieur.

Un comptoir surbaissé et accessible au public PMR est disponible à l'accueil.

Un casque amplificateur de son est mis à disposition à l'accueil et directement accessible au public.

Un carnet de note et un stylo sont également accessibles sur demande.



## DOCUMENTATION

Nos présentoirs rendent la documentation accessible à moins de 130 cm pour une grande majorité.



Pour les documentations qui sont au-delà de 130cm, le personnel d'accueil est disponible pour les remettre à la clientèle, si besoin.

Nous avons également mis en place un guide du territoire en FALC (Facile A Lire et à Comprendre). Il est consultable sur place, sur simple demande.

## **BOUTIQUE**

La boutique de l'Office de Tourisme vous propose de découvrir des produits souvenirs de Lorraine ou du Pays de Forbach, des produits artisanaux, des produits au label qualité MOSL, mais aussi d'accéder à de la billetterie à tarif préférentiel et à de s'inscrire à des visites découverte du territoire.

Aussi, vous trouverez toutes les informations utiles sur les hébergements, les restaurateurs, les artisans et les évènements du territoire.



## **ACTIONS DE FORMATION ET SENSIBILISATION DU PERSONNEL**

Tous les salariés de l'Office de Tourisme du Pays de Forbach sont sensibilisés aux différentes situations de handicap et sont disponibles en cas de besoin : ouvrir une porte, accéder à une documentation, obtenir une information précise,...

Au sein de l'équipe de l'Office de tourisme du Pays de Forbach, une personne est formée et désignée comme référente « handicap ».

## **OUTILS MIS A DISPOSITION**

Pour répondre aux besoins de la clientèle, nous proposons plusieurs outils d'aide à la compréhension qui facilitent l'accès à l'information.

Ces outils répondent à un certain type de déficience, d'autres sont destinés à un public plus large :

- Le matériel mis à disposition :
  - Un guichet dédié
  - Une boucle magnétique
  - Un carnet et un stylo
- La documentation mise à disposition :
  - Un guide touristique en FALC
  - Un registre public d'accessibilité

# ANNEXES

## Attestation de classement en catégorie 2



Secrétariat général  
Direction de la coordination  
et de l'appui territorial

Arrêté DCAT/BCPI n° 2025-04 du 03 FEV. 2025  
Portant classement de l'office de tourisme du pays de Forbach

Le préfet de la Moselle  
Officier de la Légion d'honneur  
Officier de l'ordre national du Mérite

- VU** le code du tourisme, notamment ses articles L133-10-1, D133-20 à D133-29 et D134-21 ;
- VU** l'arrêté du 16 avril 2019 fixant les critères de classement des offices de tourisme ;
- VU** l'arrêté DCL n° 2023-A-05 du 6 février 2023 portant délégation de signature en faveur de Monsieur Richard Smith, secrétaire général de la préfecture de la Moselle ;
- VU** la délibération du 4 juillet 2024 de la communauté d'agglomération Forbach Porte de France approuvant la demande de classement en catégorie II de l'office de tourisme du Pays de Forbach ;
- VU** les éléments transmis le 18 novembre 2024 par l'office de tourisme du Pays de Forbach ;
- Sur proposition** du secrétaire général de la préfecture de la Moselle,

### ARRÊTE

- Article 1<sup>er</sup>** : L'office de tourisme du Pays de Forbach, Château Barrabino, Avenue Saint-Rémy, 57600 Forbach est classé en office de tourisme de catégorie II pour une durée de 5 ans.
- Article 2** : Toute modification des caractéristiques de l'organisme classé conduisant à un niveau de classement différent devra être portée à la connaissance du préfet du département.
- Article 3** : Le secrétaire général de la préfecture est chargé de l'exécution du présent arrêté qui sera notifié au président de la communauté d'agglomération de Forbach Porte de France et au président de l'office de tourisme du Pays de Forbach.

Metz, le 03 FEV. 2025

Pour le préfet,  
Le secrétaire général,

Richard Smith

*Le présent arrêté peut faire l'objet d'un recours gracieux auprès du préfet de la Moselle. Conformément aux dispositions des articles R.421-1 à R.421-5 du code de justice administrative, le présent arrêté peut faire l'objet d'un recours contentieux auprès du tribunal administratif de Strasbourg dans un délai de 2 mois à compter de sa publication.*



## Fiche de synthèse d'accessibilité



### Accessibilité de l'établissement



	<b>Bienvenue</b> OFFICE DE TOURISME DU PAYS DE FORBACH
	<b>→ Le bâtiment et tous les services proposés sont accessibles à tous</b>
	<input checked="" type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
	<b>→ Le personnel vous informe de l'accessibilité du bâtiment et des services</b>
	<input checked="" type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> 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 :** Caroline BERNARDI référente Tourisme & Handicap c.bernardi@paysdeforbach.com



#### Consultation du registre public d'accessibilité :



☒ à l'accueil



☐ sur le site internet

N° SIRET : 779 961 242 000 38

Adresse : Château Barrabino - Avenue St Rémy - 57600 FORBACH

Contributeurs : Fédération APAJH, DMA, Unapei


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


Septembre 2017






**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.** .....



 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

 **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

# Bien accueillir les personnes avec 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 les 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 les personnes avec une déficience sensorielle

#### A/ Accueillir les 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 les 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 les personnes avec une déficience mentale



#### A/ Accueillir les 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 les 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, CDCE, CPSPAA, CGAD, CGPME, FCD, SYNHORCAT, UMIH, UNAPEI

Conception - Rédaction : HTEC-HET/SG/SPSS/MLL/Benoît Lohéac

**Pour le handicap moteur :**

- Une place de stationnement adaptée et réservée
- Un cheminement extérieur de plain-pied
- Une sonnette d'appel à l'extérieur
- Un cheminement intérieur de plain-pied
- Un comptoir d'accueil surbaissé, accessible aux fauteuils roulants
- Un aménagement intérieur qui permet une circulation aérée
- Une grande partie de la boutique et de la documentation accessible, le personnel restant disponible en cas de besoin.
- Des chaises à disposition
- Un personnel sensibilisé



**Pour le handicap visuel :**

- Un cheminement extérieur et intérieur adapté
- Les chiens-guide sont acceptés
- Une présentation du territoire touristique en gros caractères
- Une signalétique lisible et visible
- Pas d'obstacle à hauteur d'homme
- Un personnel sensibilisé



**Pour le handicap auditif :**

- Une boucle magnétique est disponible à l'accueil
- Un carnet et un stylo sont disponibles à l'accueil
- Un personnel sensibilisé



**Pour le handicap mental :**

- Les numéros d'urgence sont affichés de façon lisible
- Une signalétique claire, visible et contrastée : pictogrammes et dessins en fonction des thématiques d'affichage, police grand caractères...
- La mise à disposition de document FALC accessible à tous
- Un personnel sensibilisé

