

# REGISTRE PUBLIC D 'ACCESSIBILITE



**ESPACE JEANNE LAURENT 2026**

## Sommaire

- Présentation du site.....	1
- Accès à l'Espace Jeanne Laurent .....	2
- Maintenance des équipements.....	3
- Formation du personnel.....	4
- Annexes.....	5
- Synthèse de l'accessibilité de l'établissement.....	6
- Attestation de l'accessibilité de l'établissement..	7
- Document d'aide à l'accueil.....	8
- Attestation de formation du personnel.....	9

## 1 Présentation du site

L'Espace Jeanne Laurent est situé dans le Jardin des Doms, à 2 minutes à pied du Centre des Congrès, cet espace est composé de 4 nefs séparées par des voûtes en pierre de taille, et offre par sa splendide baie vitrée une vue panoramique sur le Rhône, le pont Saint Bénézet et Villeneuve les Avignon.

Cet espace peut être dédié à plusieurs utilisations :

- Salle de réunion (plénière de 120 personnes maximum)
- Salle d'exposition
- Salle de réception (déjeuner, pause-café, diner...)

Une surface de 670 m<sup>2</sup> réparties sur 4 nefs distinctes de :

115 m<sup>2</sup>

190 m<sup>2</sup>

218 m<sup>2</sup>

147 m<sup>2</sup>

Prestation technique :

- Vidéoprotection
- Eclairage
- Accès internet, WIFI
- Enregistrement des débats
- Sonorisation
- L'Espace Jeanne Laurent est certifié Iso 20121



Au sein de l'Espace Jeanne Laurent, un éclairage adapté permet d'éviter tout éblouissement.

Les espaces vitrés disposent d'éléments de repérage.

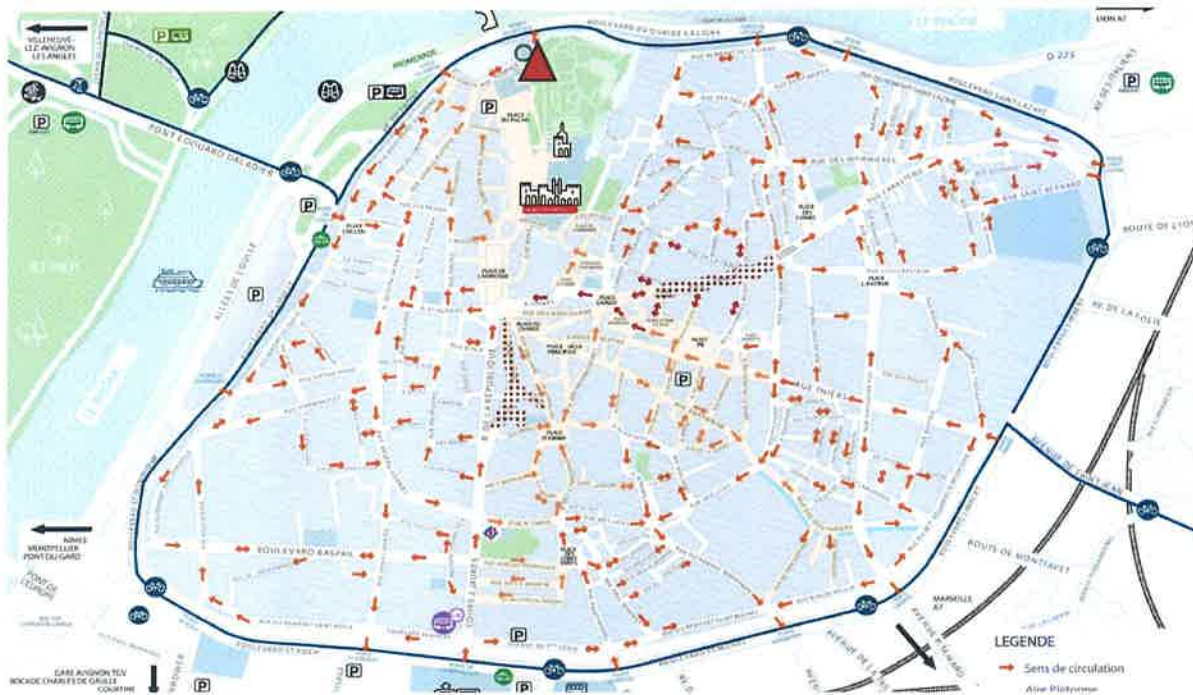
L'entrée de l'Espace Jeanne Laurent, située dans le jardin des Doms est facilement accessible grâce à un sol stabilisé de plain-pied. La circulation dans le site est possible avec un ascenseur qui descend au niveau des 4 nefs, les espaces appelées Nef 1, Nef 2, Nef 3 et Nef 4 sont de plain-pied.

Un sanitaire est dédié avec un pictogramme spécifique à l'étage accessible avec l'ascenseur.

Sur notre site internet [www.avignon-tourisme.com](http://www.avignon-tourisme.com), une page dédiée, Tourisme et Handicap vous accompagne dans la préparation de votre déplacement. De nombreuses sélections sont proposées pour faciliter votre recherche : sanitaires accessibles, places de stationnement réservées, prestataires labellisés Tourisme et Handicap, monuments et musées accessibles etc.

## 2 L'accès à l'Espace Jeanne Laurent

Le site est accessible en véhicule jusqu'à l'entrée.



Adresse : Espace Jeanne Laurent

Montée Jean XXII – 84000 AVIGNON

Important :

A partir de 11h, l'accès au centre-ville est restreint. Afin d'y accéder il est nécessaire de s'inscrire auprès du CIRAPS en amont.

CIRAPS :

Hôtel de ville d'Avignon

Place de l'horloge

04.90.80.83.83

[ciraps@mairie-avignon.fr](mailto:ciraps@mairie-avignon.fr)

### **3 Maintenance des équipements pour l'accessibilité**

Equipement	Entreprise de maintenance	Fréquence de maintenance
Portes automatiques	COPAS Visite périodique sous contrat	Mensuelle
Ascenseur	OTIS Visite périodique sous contrat OTIS LINE GSM	Mensuelle

### **4 Formation du personnel**

Accueil des personnes à mobilité réduite ou en situation de Handicap.

Actuellement 2 personnes sont formées à l'Espace Jeanne Laurent, ils peuvent également s'appuyer sur le livret de formation : accessibilité et handicap.

### **5 Annexes**



# Accessibilité de l'établissement



## Bienvenue à l'Espace Jeanne Laurent



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 : Consultation du registre public d'accessibilité :

N° SIRET : 307 206 037 0001  à l'accueil

sur le site int





# Certaines prestations ne sont pas accessibles



1. La terrasse de l'Espace Jeanne Laurent



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

**AVIGNON TOURISME**  
6, Rue Pente Rapide  
Charles Ansidei – BP 149  
84008 AVIGNON Cedex 1

## **ATTESTATION D'ACHEVEMENT DES TRAVAUX ET AUTRES ACTIONS DE MISE EN ACCESSIBILITE FIGURANT DANS UN AGENDA D'ACCESSIBILITE PROGRAMMEE (AD'AP)**

Nature de la mission : Constat après travaux

Rapport établi dans le cadre de notre mission définie dans notre Proposition Commerciale n° DEV1703E19V000000125/1

### **Dénomination de l'ERP ou de l'Ad'ap considéré**

- 1- Palais des Papes**
- 2- Centre des Congrès**
- 3- Espace Saint Bénézet**
- 4- Espace Jeanne Laurent**
- 5- Office du Tourisme**

Mission réalisée le 20/03/2018

Précision sur la mission :

Constat effectué sur les travaux réalisés par AVIGNON  
TOURISME

N° D'AFFAIRE : 1703E19V0000068  
DESIGNATION : 84 – AVIGNON TOURISME

DATE DU RAPPORT : 14/05/2018

REFERENCE DU RAPPORT : 12330/18/1431

AVIGNON TOURISME

V 1 51 3XXX - AAA999999

### **AGENCE GARD LOZERE**

SOCOTEC Nîmes – 184, Rue Philippe Maupas – 30000 NIMES.  
T. 04 66 29 15 78 – F. 04 66 29 14 74

SOCOTEC France - S.A. au capital de 17 648 740 euros - 542 016 654 RCS Versailles - APE 7120B  
N° TVA intracommunautaire : FR77 542 016 654 - Siège social : Les Quadrants - 3 avenue du Centre  
CS 20732 - Guyancourt 78182 St-Quentin-en-Yvelines Cedex - FRANCE - www.socotec.fr

**Vérificateur : Julien GRABIÉ**  
**Qualité : Technicien**

Nombre de page : 10

**Attestation d'achèvement des travaux et autres actions de mise en accessibilité réalisés dans le cadre d'un Ad'AP**

Dossier n° :	1703E19V0000068
Rapport n° :	12330/18/1431
Date :	14/05/2018

**Nota** : les articles L 111-7-9 et D111-19-46 du CCH imposent à l'issue de l'achèvement des travaux réalisés dans le cadre d'un Ad'AP « une attestation d'achèvement des travaux et autres actions de mise en accessibilité » qui, figurant dans un agenda d'accessibilité programmée approuvé, ont finalement été nécessaires à la mise en accessibilité.

Cette attestation est adressée, dans les deux mois qui suivent l'achèvement des travaux et actions de mise en accessibilité, au préfet ayant approuvé cet agenda par pli recommandé avec demande d'avis de réception ainsi qu'à chacune des commissions pour l'accessibilité prévues à l'article L. 2143-3 du code général des collectivités territoriales des communes concernées, qui la transfèrent, le cas échéant, à la commission intercommunale compétente.

Je soussigné Julien GRABIÉ de la société SOCOTEC, organisme de contrôle technique au sens du CCH art. L 111-23, titulaire d'un agrément ministériel l'habilitant à intervenir sur les bâtiments, atteste que par contrat de vérification technique n° DEV1703E19V000000125/1 en date du 30/03/2017, AVIGNON TOURISME, exploitant des cinq ERP :

**AVIGNON TOURISME – Cinq Sites :**

**Palais des Papes, Centre des Congrès, Espace Jeanne Laurent, Espace Saint Bénézet, Office du Tourisme.**

Référence de l'Ad'ap

- Numéro : Non communiquée (absence de retour de la part de l'administration)
- Date de dépôt de la demande : 24/09/2015

Référence du permis de construire ou de la demande d'autorisation de travaux consécutive à l'Ad 'ap

- Numéro : Sans objet
- Date d'approbation : Sans objet

Référence de la notification de la décision de l'administration concernant le permis de construire ou la demande d'autorisation de travaux consécutive à l'Ad 'ap

- Date : Sans objet

a confié, à SOCOTEC, qui l'a réalisée, une mission de vérification technique après travaux visant à vérifier si les travaux prévus et approuvés dans le cadre d'un Ad'AP ont été réalisés et respectent les règles d'accessibilité qui leur sont applicables.

**Nota** : les règles d'accessibilité applicables sont les règles en vigueur rappelées ci-dessous auxquelles sont adjointes les éventuelles dérogations propres à l'agenda et citées ci-après.

Nombre de bâtiments d'ERP séparés : 5

**Ce document comporte 10 pages, y compris la page de garde**

• **Règles en vigueur considérées :**

- Articles L111-7-9 et D111-19-46 du CCH, relatifs à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public situés dans un cadre bâti existant et des installations ouvertes au public existantes
- Arrêté du 8 décembre 2014 fixant les conditions prises pour l'application des articles R 111-19-7 à R 111-19-11 du CCH relatifs à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public situés dans un cadre bâti existant et des installations ouvertes au public existantes

• **Dérogations accordées, telles que portées à la connaissance du vérificateur :**

Sans objet	
------------	--

• **Documents remis au vérificateur et pris en compte dans le cadre de sa mission :**

- CERFA N° 15246\*1 Demande d'approbation d'un Agenda d'accessibilité programmée (Ad'ap),
- Etudes de l'accessibilité des ERP aux personnes handicapées (Réalisé par RL&A, Un rapport par site),
- Diagnostic d'accessibilité d'un ERP aux personnes handicapées (Réalisé par SOCOTEC, un rapport par site).

☛ A l'issue de sa vérification, réalisée selon les termes et conditions du contrat précité et qui s'est déroulée le 20/03/2018, le vérificateur récapitule sur la liste ci-après ses constats formulés ainsi :

**R** Le vérificateur a constaté, sur les travaux réalisés, le respect de la règle d'accessibilité applicable

**NR** Le vérificateur a constaté pour les travaux considérés l'absence de réalisation ou une ou des dispositions contraires au respect des règles d'accessibilité applicable

Date : 14/05/2018

Signature :



**ETABLISSEMENT N° 1**

**PALAIS DES PAPES  
Place du Palais des Papes  
84000 AVIGNON  
Etablissement de 2<sup>ème</sup> catégorie de type Y**

**LISTE DES CONSTATS**

Certaines règles sont essentiellement d'ordre qualitatif et ne font pas l'objet de référentiel technique commun précis. Les avis R ou NR portés à leur sujet par le vérificateur sont donc à considérer comme présomptions de respect ou de non-respect, établies selon sa propre appréciation des dispositions constatées, et ne préjugent pas d'interprétations contraires.

Mention des éventuels locaux ou parties du bâtiment qui n'ont pu être visités : Sans objet.

Visite réalisée avec M. Jean-Christophe GUISSSET (Responsable entretien maintenance)

Actions de mise en accessibilité programmées	Réalisé	Non réalisé
Installation d'un dispositif de protection dans la boutique	R	
Création d'une main courante sur pieds au nord de l'escalier principal d'accès à l'aile des dignitaires	R	
Création d'une main courante sur pieds au milieu du large emmarchement dans la salle de la Petite Audience	R	
Création d'une main courante en applique dans l'escalier principal de la Grande Audience	R	
Création d'une main courante en applique entre la salle de la Grande Audience et les sanitaires	R	
Création d'une main courante sur pieds dans la Cour d'Honneur	R	
Raccordement des mains courantes en applique existantes dans le grand escalier d'honneur	R	
Prolongement d'une main courante sur pieds existante entre la Grande Trésorerie et le Trésor Bas	R	
Installation d'un dispositif de rappel dans la Cour d'honneur	R	
Réduction de l'espacement des grilles à moins de 2 cm	R	
Renforcement de l'éclairage dans l'escalier au point 8 (visite)	R	
Création d'une main courante sur pieds dans les emmarchements de la galerie Sud du cloître Benoît XII	R	
Prolongement d'une main courante sur pieds existante dans la galerie Nord du cloître Benoît XII	R	
Rafraichissement de la circulation depuis l'ascenseur de la Tour des latrines jusqu'à la galerie du cloître Benoît XII	R	
Création d'une rampe d'accès jusqu'à l'entrée dans le Consistoire (aménagement mobilier)	R	
Création d'une rampe d'accès dans le Consistoire (aménagement mobilier)	R	
Création d'une rampe d'accès entre le Consistoire et la salle de Jésus (aménagement mobilier)	R	
Création d'une rampe d'accès entre la Salle de Jésus et la chambre du Camérier (aménagement mobilier)	R	
Création d'une rampe d'accès dans la Salle de Jésus (aménagement mobilier)	R	

Installation d'un dispositif de rappel dans la chambre du Camérier	R	
Augmenter l'éclairage du Consistoire	R	
Création d'une main courante en applique à droite des emmarchements de la Grande Chapelle	R	
Création d'une main courante en applique entre la Chambre du Parement et la Chambre du Pape	R	
Création d'une main courante sur pieds dans l'escalier permettant d'accéder à la Galerie du Conclave	R	
Installation d'un dispositif de rappel dans la sacristie nord	R	
Réparation de dalles dégradées	R	
Abaissement de la hauteur d'un urinoir	R	
Création d'une main courante en applique entre la galerie Ouest du cloître Benoît XII et le Grand Tinel	R	
Prolongement d'une main courante sur pieds existante sur la terrasse Est proche de la Cafétéria	R	
Création d'une main courante en applique dans l'escalier dans l'aile des grands dignitaires vers la cafétéria	R	

• **Dérogations demandées, telles que portées à la connaissance du vérificateur :**

Dénomination	Motif
Absence de matérialisation du cheminement extérieur	Impossibilités techniques relatives à l'environnement du bâtiment classé au titre des Monuments Historiques
Absence de certains éléments d'accessibilité : Escalier Sud	Contraintes liées à la conservation du patrimoine
Pente non conforme	Contraintes liées à la conservation du patrimoine
Présence de deux marches pour accéder à l'accueil	Contraintes liées à la conservation du patrimoine
Obstacle non préhensible : Grande trésorie	Contraintes liées à la conservation du patrimoine
Absence de certains éléments d'accessibilité : Escalier petite audience	Contraintes liées à la conservation du patrimoine
Absence de certains éléments d'accessibilité : Escalier cour d'honneur	Contraintes liées à la conservation du patrimoine
Absence de certains éléments d'accessibilité : Escalier Grande trésorerie	Contraintes liées à la conservation du patrimoine
Largeur de passage inférieur à 0,90 m	Contraintes liées à la conservation du patrimoine
Pente non conforme : Cour d'honneur	Contraintes liées à la conservation du patrimoine
Ressauts non conformes et non préhensibles : Salle des gardes / Petite audience	Contraintes liées à la conservation du patrimoine
Ressauts non conformes et non préhensibles : Grande chapelle / revestiaire	Contraintes liées à la conservation du patrimoine
Ressauts non conformes et non préhensibles : Chapelle st Jean / Consistoire	Contraintes liées à la conservation du patrimoine
Absence de certains éléments d'accessibilité : Escalier Cloître Benoit XII	Contraintes liées à la conservation du patrimoine
Escalier non conforme : Point 8 (visite)	Contraintes liées à la conservation du patrimoine
Absence de certains éléments d'accessibilité : Aile des grands dignitaires pour se rendre à la cafétéria	Contraintes liées à la conservation du patrimoine
Absence de certains éléments d'accessibilité : Grand escalier d'honneur	Contraintes liées à la conservation du patrimoine
Revêtement de sol non conforme Cour d'honneur	Contraintes liées à la conservation du patrimoine
Equipements non adaptés : automate boisson	Responsabilité du fournisseur de l'équipement de rendre cet équipement utilisable par une personne handicapée
Palais des Papes non accessible en totalité aux personnes en fauteuil.	Contraintes liées à la conservation du patrimoine

## ETABLISSEMENT N° 2

**CENTRE DES CONGRES**  
**Place du Palais des Papes**  
**84000 AVIGNON**  
**Etablissement de 2<sup>ème</sup> catégorie de type L**

### LISTE DES CONSTATS

Certaines règles sont essentiellement d'ordre qualitatif et ne font pas l'objet de référentiel technique commun précis. Les avis R ou NR portés à leur sujet par le vérificateur sont donc à considérer comme présomptions de respect ou de non-respect, établies selon sa propre appréciation des dispositions constatées, et ne préjugent pas d'interprétations contraires.

Mention des éventuels locaux ou parties du bâtiment qui n'ont pu être visités : Sans objet.

Visite réalisée avec M. Jean-Christophe GUISSSET (Responsable entretien maintenance)

Actions de mise en accessibilité programmées	Réalisé	Non réalisé
Mise à disposition une boucle à induction magnétique portative	R	
Création d'une main courante sur pieds dans l'escalier devant l'entrée du centre des Congrès	R	
Mise en conformité de l'escalier permettant l'accès aux sanitaires	R	
Mise en conformité de l'escalier face à l'entrée	R	
Mise en conformité de l'escalier après les vestiaires	R	
Mise en conformité de l'escalier devant le dégagement du cellier Benoit XII	R	
Renforcement du contraste de l'élément de signalisation	R	
Disposition d'un urinoir à une hauteur différente	R	
Mise en place d'un contraste visuel sur les obstacles	R	
Création d'une main courante en applique sur les 4 escaliers permettant l'accès à la salle du Conclave	R	
Renforcement de l'éclairage du cheminement	R	
Fixation de la barre d'appui entre 0,70 et 0,80 m de hauteur	R	
Création d'une main courante en applique salle du trésor	R	
Création d'une main courante en applique salle herse notre dame	R	

• **Dérogations demandées, telles que portées à la connaissance du vérificateur :**

Dénomination	Motif
Absence de matérialisation du cheminement extérieur : Place du Palais des Papes	Impossibilités techniques relatives à l'environnement du bâtiment classé au titre des Monuments Historiques
Escalier non conforme : Accès entrée centre des congrès	Contraintes liées à la conservation du patrimoine
Dispositif d'accès à plus de 1,30 m de hauteur	Disproportion manifeste entre amélioration et viabilité de l'exploitation
Passage libre sous obstacle inférieur à 2,20 m	Contraintes liées à la conservation du patrimoine
Escalier non conforme : Conclave	Contraintes liées à la conservation du patrimoine
Escalier non conforme : Cheminement salle du trésorier	Contraintes liées à la conservation du patrimoine
Largeur de passage inférieur à 0,90 m	Contraintes liées à la conservation du patrimoine
Pente non conforme 9% sur 17 mètres	Impossibilités techniques relatives à l'environnement du bâtiment classé au titre des Monuments Historiques
Escalier non conforme : Salle Herse, Notre dame	Contraintes liées à la conservation du patrimoine
Escalier non conforme : Dégagement ascenseurs	Contraintes liées à la conservation du patrimoine
Passage utile inférieur à 0,77 m	Disproportion manifeste entre amélioration et viabilité de l'exploitation
Passage utile inférieur à 0,76 m ; Paneterie	Contraintes liées à la conservation du patrimoine

<b>Etablissement non accessible de manière autonome</b>	<b>Contraintes liées à la conservation du patrimoine</b>
<b>Absence de sanitaires adaptés à proximité des sanitaires pour les personnes valides</b>	<b>Disproportion manifeste entre amélioration et viabilité de l'exploitation</b>
<b>Absence de places adaptées pour les personnes en fauteuil</b>	<b>Disproportion manifeste entre amélioration et viabilité de l'exploitation</b>

**ETABLISSEMENT N° 3**

**ESPACE SAINT BENEZET  
Rue Ferruce  
84000 AVIGNON  
Etablissement de 5<sup>ème</sup> catégorie de type Y**

**LISTE DES CONSTATS**

Certaines règles sont essentiellement d'ordre qualitatif et ne font pas l'objet de référentiel technique commun précis. Les avis R ou NR portés à leur sujet par le vérificateur sont donc à considérer comme présomptions de respect ou de non-respect, établies selon sa propre appréciation des dispositions constatées, et ne préjugent pas d'interprétations contraires.

Mention des éventuels locaux ou parties du bâtiment qui n'ont pu être visités : Sans objet.

Visite réalisée avec M. Jean-Christophe GUISSSET (Responsable entretien maintenance)

Actions de mise en accessibilité programmées	Réalisé	Non réalisé
Mise en place d'une signalisation verticale des places handicapées	<b>R</b>	
Signalisation de la cour du châtelet	<b>R</b>	
Mise en conformité de l'embranchement descendant aux sanitaires	<b>R</b>	
Raccordement des deux mains courantes en applique dans l'escalier de l'espace muséographique	<b>R</b>	
Renforcement de la valeur d'éclairage à au moins 150 lux	<b>R</b>	
Installation d'un système d'audioguide sous forme de tablette tactile	<b>R</b>	
Embranchement chapelle pont	<b>R</b>	

• **Déroghations demandées, telles que portées à la connaissance du vérificateur :**

Dénomination	Motif
Absence de matérialisation du cheminement extérieur	Impossibilités techniques relatives à l'environnement du bâtiment classé au titre des Monuments Historiques
Escalier pour accès aux sanitaires face à l'accueil non conforme	Contraintes liées à la conservation du patrimoine
Rétrécissement ponctuel inférieur à 0,90 m de largeur	Contraintes liées à la conservation du patrimoine
Escalier amenant à la passerelle béton non conforme	Contraintes liées à la conservation du patrimoine
Chapelle du pont, espace muséo, niveau 0 : Non accessibles aux personnes en fauteuil roulant.	Contraintes liées à la conservation du patrimoine
Equipement non adapté : automate boisson	Responsabilité du fournisseur de l'équipement de rendre cet équipement utilisable par une personne handicapée
Sanitaire pour personnes handicapées situé à un endroit différent que les sanitaires pour personnes valides	Contraintes liées à la conservation du patrimoine

**ETABLISSEMENT N° 4**

**ESPACE JEANNE LAURENT  
Rocher des Doms  
84000 AVIGNON  
Etablissement de 2<sup>ème</sup> catégorie de type L, N, T.**

**LISTE DES CONSTATS**

Certaines règles sont essentiellement d'ordre qualitatif et ne font pas l'objet de référentiel technique commun précis. Les avis R ou NR portés à leur sujet par le vérificateur sont donc à considérer comme présomptions de respect ou de non-respect, établies selon sa propre appréciation des dispositions constatées, et ne préjugent pas d'interprétations contraires.

Mention des éventuels locaux ou parties du bâtiment qui n'ont pu être visités : Sans objet.

Visite réalisée avec M. Jean-Christophe GUISSSET (Responsable entretien maintenance)

Actions de mise en accessibilité programmées	Réalisé	Non réalisé
Mise en conformité des mains courantes	R	
Création d'une main courante en applique	R	
Mise en place des bandes d'éveil à vigilance	R	
Application sur les parois vitrées fixes les mêmes éléments que sur les portes	R	
Renforcement du contraste entre le bouton d'appel et la cabine	R	
Fixation de la barre d'appui entre 0,70 et 0,80m de hauteur	R	
Déplacement du siphon d'un lavabo dans chaque sanitaire	R	
Abaissement de la hauteur d'un urinoir	R	

• **Déroghations demandées, telles que portées à la connaissance du vérificateur :**

Dénomination	Motif
Absence de matérialisation du cheminement extérieur	Impossibilités techniques relatives à l'environnement du bâtiment classé au titre des Monuments Historiques
Absence de dispositif de protection : Sous escalier terrasse	Impossibilités techniques relatives à l'environnement du bâtiment classé au titre des Monuments Historiques
Escalier non conforme : Terrasse	Impossibilités techniques relatives à l'environnement du bâtiment classé au titre des Monuments Historiques
Terrasse non accessible aux personnes en fauteuil roulant	Impossibilités techniques relatives à l'environnement du bâtiment classé au titre des Monuments Historiques

**ETABLISSEMENT N° 5**

**OFFICE DU TOURISME  
Avenue Jean Jaurès  
84000 AVIGNON  
Etablissement de 5<sup>ème</sup> catégorie de type W**

**LISTE DES CONSTATS**

Certaines règles sont essentiellement d'ordre qualitatif et ne font pas l'objet de référentiel technique commun précis. Les avis R ou NR portés à leur sujet par le vérificateur sont donc à considérer comme présomptions de respect ou de non-respect, établies selon sa propre appréciation des dispositions constatées, et ne préjugent pas d'interprétations contraires.

Mention des éventuels locaux ou parties du bâtiment qui n'ont pu être visités : Sans objet.

Visite réalisée avec M. Jean-Christophe GUISET (Responsable entretien maintenance)

Actions de mise en accessibilité programmées	Réalisé	Non réalisé
Mise en place d'une banque avec un vide adapté en partie basse	<b>R</b>	
Mise en place d'un équipement (type télécommande) permettant de piloter l'équipement en position assise	<b>R</b>	

• **Dérogations demandées, telles que portées à la connaissance du vérificateur :**

Dénomination	Motif
Largeur de porte de moins de 0,80 m	Disproportion manifeste entre amélioration et viabilité de l'exploitation

# 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 dérangent 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.



*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'in- compréhension.
- ➔ 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.

# ATTESTATION DE STAGE

Je soussigné **M. Luc JEAN**, Directeur du Centre de Formation **SESAME**, atteste que :  
**FERNANDEZ Jean-Pierre**

salarié(e) de la société : **AVIGNON TOURISME**  
à : **AVIGNON CEDEX 1**

a bien suivi un stage de formation : **FORMATION ACCUEIL DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE**  
Le **19/01/2026** sur **7 Heures**

**Luc JEAN**



**Société d'Enseignement Services Assistance Maintenance Etudes**  
**12 Rue du BARIOT - 84800 LAGNES - Tél. :04 32 61 02 33 - Mail : [administration@sesame-formation.fr](mailto:administration@sesame-formation.fr)**  
CENTRE DE FORMATION ENREGISTRE PAR L'ETAT SOUS LE N° 9584015884

S.A.R.L. au capital de 15 244,900 Euros - RCS Avignon B 407 534 304 - SIRET - 407 534 304 00024 - Cods APE - 8559B - TVA Intracommunitaire - FR 83 407 514 304

# **ATTESTATION DE STAGE**

Je soussigné M. Luc JEAN, Directeur du Centre de Formation SESAME, atteste que :  
VENTRE Anthony

salarié(e) de la société : AVIGNON TOURISME  
à : AVIGNON CEDEX 1

a bien suivi un stage de formation : **FORMATION ACCUEIL DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE**  
Le 19/01/2026 sur 7 Heures

Luc JEAN



Société d'Enseignement Services Assistance Maintenance Etudes  
12 Rue du BARIOT - 84800 LAGNES - Tél. :04 32 61 02 33 - Mail : [administration@sesame-formations.fr](mailto:administration@sesame-formations.fr)  
CENTRE DE FORMATION ENREGISTRE PAR L'ETAT SOUS LE N° 95840158884

S.A.R.L. au capital de 15.244,00 Euros - RCS Avignon B 407 534 304 - SIRET : 407 534 304 00024 - Code APE : 8559B - TVA Intracommunautaire : FR 83 407 534 304

# ACCUEIL DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE OU EN SITUATION DE HANDICAP

## Selon la recommandation Ad'Ap

La réglementation sur accessibilité dans les ERP et les transports rend obligatoire la formation du personnel à l'accueil des personnes en situation de handicap. Dans les ERP d'une capacité d'accueil supérieure à 200 personnes, la formation du personnel en contact direct avec les usagers et les clients à l'accueil des personnes handicapées a été rendue obligatoire selon l'[ordonnance du 26 septembre 2014](#) et l'Article L4142-3-1 du Code du Travail.

<b>DUREE :</b>	1 journée soit 7 heures
<b>PUBLIC :</b>	Toute personne en contact direct avec les usagers et les clients à l'accueil des personnes à mobilité réduite
<b>PRE-REQUIS :</b>	Il est recommandé d'avoir des notions en accueil physique pour suivre la formation accueil des PMR (Personne à Mobilité Réduite ou en situation de handicap)
<b>MATERIEL NECESSAIRE POUR POUVOIR SUIVRE LA FORMATION :</b>	Tout le matériel mis à disposition des salariés dans l'enceinte de l'établissement pour accueillir les personnes à mobilité réduite
<b>COÛT :</b>	Voir selon devis joint ou tableau des tarifs.
<b>OBJECTIF :</b>	Sensibiliser les personnes sujettes à accueillir les personnes handicapées Maîtriser la réglementation du 11 février 2005 relatives à l'égalité des droits et des chances Appréhender les différents handicaps Maîtriser les principes de la communication et les fondamentaux de l'accueil
<b>DELAI D'ACCES :</b>	En adaptation avec vos disponibilités et celles du formateur.
<b>MODALITES PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES :</b>	Exposé, cas pratiques, mises en situation, jeux de rôles <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chaise roulante</li> <li>- Simulateur de vieillissement</li> <li>- Canne</li> <li>- Béquilles</li> <li>- Lunettes pédagogiques</li> </ul>
<b>MODALITES D'EVALUATION :</b>	L'évaluation est à 2 niveaux : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Evaluation de satisfaction</b> : sur le déroulement de l'action (mesure de la satisfaction globale des stagiaires sur l'organisation, les qualités pédagogiques du formateur, les méthodes et supports utilisés...)</li> <li>2. <b>Evaluation sur l'atteinte des objectifs</b> : sur les acquis de la formation (atteinte des objectifs et effets, sur la pratique professionnelle, des connaissances et compétences acquises lors de la formation)</li> </ol>

Si difficulté d'apprentissage ou handicap, contactez Gladys DUGOUCHET au 04.32.61.02.33 ou par mail à [gestion@sesame-formations.fr](mailto:gestion@sesame-formations.fr)

Société d'Enseignement Services Assistance Maintenance Etudes  
12 Rue du BARIOT – 84800 LAGNES – Tél. :04 32 61 02 33 – Mail : [administration@sesame-formations.fr](mailto:administration@sesame-formations.fr)  
CENTRE DE FORMATION ENREGISTRE PAR L'ETAT SOUS LE N° 93840158884

<b>DISPOSITIF DE SUIVI DE L'ACTION</b>	Feuilles de présence signées par demi-journée Fourniture d'une attestation de présence de fin de stage
--	---

## CONTENU DU PROGRAMME

### Introduction : La réglementation du 11 février 2005

- Que dit la loi sur l'égalité des chances et des droits ?
- L'accessibilité complète du territoire français au 1er janvier 2015
- Comprendre ce qu'est le handicap en France
- Faire le point sur la recommandation ADAP

### Définir le handicap et son environnement pour mieux le comprendre

- S'interroger sur le handicap et la situation de handicap : existe-t-il une différence ?
- La perception plus ou moins divergente sur le handicap en France
- Définitions de la notion de handicap
  - Le handicap mental (ou déficience intellectuelle)
  - Le handicap auditif
  - Le handicap visuel
  - Le handicap moteur
  - L'autisme et troubles envahissants du développement
  - Le handicap psychique
  - Les autres formes de handicap
- Lever ses préjugés face au handicap, comprendre et intégrer la différence

### L'accueil des personnes handicapées

- Adapter son accueil en fonction du type d'handicap
  - Sourd, mal voyant, handicapé moteur ou psychique
  - Quid sur les polyhandicapés
  - Les gestes et postures adaptés en fonction du handicap
- Les fondamentaux de la communication
  - La prise en charge d'un client ou d'un patient
  - Le vocabulaire usuel de l'accueil
  - Les clés de la communication : orale, gestuelle ou écrite ?
  - Les gestes et erreurs à ne pas commettre

## VOTRE FORMATRICE

*Titulaire d'un Diplôme d'état d'Aide-soignante, Diplômée de l'université de Strasbourg Formateur en mobilisation des personnes à mobilité réduite et titulaire d'un Certificat du comité de prévention en kinésithérapie, notre Intervenante certifiée par l'INRS dispose d'une riche expérience en Centre Hospitalier en service de médecine générale, urgence, bloc obstétrical, soins intensifs. Elle est Formatrice depuis plus de 10 ans.*

*Si difficulté d'apprentissage ou handicap, contactez Gladys DUGOUCHET au 04.32.61.02.33 ou par mail à [gestion@sesame-formations.fr](mailto:gestion@sesame-formations.fr)*

Société d'Enseignement Services Assistance Maintenance Etudes

12 Rue du BARIOT – 84800 LAGNES – Tél. : 04 32 61 02 33 – Mail : [administration@sesame-formations.fr](mailto:administration@sesame-formations.fr)

CENTRE DE FORMATION ENREGISTRE PAR L'ETAT SOUS LE N° 93840158884

S.A.R.L. au capital de 15.244,90 €uros – RCS Avignon B 407 534 304 – SIRET : 407 534 304 00024 – Code APE : 8559B – TVA Intracommunautaire : FR 83 407 534 304