

REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITE

Bureau de Nérès-les-Bains



Office de Tourisme Intercommunal de Nérès-les-Bains
2 avenue Marx Dormoy - 03310 NERIS-LES-BAINS
Tel : 04-70-03-11-03 Mail : accueil@otnerislesbains.fr

1. Présentation du bureau de l'Office de Tourisme à Nériss-les-Bains

Le bureau de l'Office de Tourisme à Nériss-les-Bains est ouvert toute l'année. Ses jours et horaires d'ouverture sont adaptés au rythme de la saison thermale.

2. L'accès au bâtiment :

- **En voiture :**

Le bâtiment est situé en centre-ville, en bordure du rond-point des Arènes. Il est possible de se stationner devant l'entrée.

Pour les personnes à mobilité réduite, 2 places de stationnement PMR sont disponibles :

1 côté avenue Marx Dormoy en contrebas de l'entrée

1 côté avenue du Général de Gaulle à l'entrée de la cour

A Nériss-les-Bains, le stationnement est gratuit.



- A pied :

A l'entrée, il y a trois marches mais une rampe d'accès permet d'entrer sans marches.



La porte d'entrée n'est pas automatique, le personnel pourra venir vous aider à rentrer. Si la porte est fermée, une sonnette vous permet de solliciter l'aide du personnel pour vous aider à entrer.

3. L'espace accueil :

Dans l'espace accueil, l'accès est possible partout.

Il est possible de consulter les brochures touristiques en autonomie et de s'asseoir.

Un comptoir surbaissé est accessible aux personnes en fauteuil roulant ou qui souhaitent s'asseoir avec une signalétique.



4. La documentation touristique :

Les présentoirs présentent la documentation par thèmes, clairement identifiés par une signalétique en gros caractères.

L'affichage présente les animations à Nérís-les-Bains et dans les environs.

Notre personnel est disponible pour vous conseiller les activités, visites et hébergements adaptés.



5. L'espace boutique

Les produits sont présentés sur des tables ou des étagères. Quelques produits sont en hauteur à plus de 130 cm mais notre personnel est disponible pour vous aider. Les prix sont indiqués sur les produits ou sur une signalétique.

Le paiement peut se faire à l'aide d'un terminal bancaire mobile.



6. La formation du personnel :

Le personnel chargé de l'accueil des visiteurs a bénéficié d'une initiation à la langue des signes et a été sensibilisé à l'accueil des publics en situation de handicap.

Pour les saisonniers, ils sont également sensibilisés en début de saison par la visualisation de vidéos sur le thème du handicap.

Notre livret d'accueil pour les nouveaux arrivants comprend des consignes pour l'accueil des personnes en situation de handicap.

La station thermale de Nérís-les-Bains étant spécialisée dans le traitement des maladies neurologiques et psychosomatiques, notre personnel d'accueil est tout particulièrement attentif et disponible pour aider notre public de curistes.

Les attestations de formation du personnel sont disponibles en annexe.

7. Découvrir les offres touristiques accessibles du territoire :

Notre guide hébergement présente les hébergements adaptés aux personnes à mobilité réduite et accessibles en fauteuil roulant à l'aide de pictogrammes. Pour chaque offre dans la station thermale de Nérís-les-Bains, l'étage et la distance en mètres entre l'hébergement et les Thermes est indiquée. Notre personnel d'accueil est disponible pour vous conseiller les offres les plus adaptées en fonction de vos critères. Sur notre site internet www.cmnc03-tourisme.com , des filtres permettent d'identifier les hébergements accessibles en fauteuil roulant, et un plan interactif permet de visualiser la proximité des Thermes.

Des filtres permettent également d'identifier les structures labellisées Tourisme et Handicap.

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

Conformément à l'article R.111-19-33 du code de la construction et de l'habitation,

Je soussigné, M. CHAPY Alain, Maire de Nérès-les-Bains, n° SIRET 210 301 958 00018
Propriétaire d'une installation ouverte au public de 5^{ème} catégorie
Située Avenue Marx Dormoy, section BR n°227, dénommée « Maison du Tourisme »

atteste sur l'honneur que l'installation susmentionnée répond à ce jour aux règles d'accessibilité en vigueur au 31 décembre 2014.

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.

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.

A Nérès-les-Bains, le 1^{er} février 2016

Le Maire,



A. CHAPY

Article 441-1 du code pénal

Constitue un faux toute altération frauduleuse de la vérité, de nature à causer un préjudice et accomplie par quelque moyen que ce soit, dans un écrit ou tout autre support d'expression de la pensée qui a 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 45000 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 faisant état de faits matériellement inexacts ;

2° De falsifier une attestation ou un certificat originellement sincère ;

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.

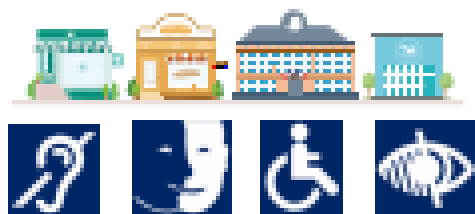
Tout courrier doit être adressé d'une manière impersonnelle à M. le Maire

Hôtel de Ville - Boulevard des Arènes - BP 10 - 03310 NERIS-LES-BAINS

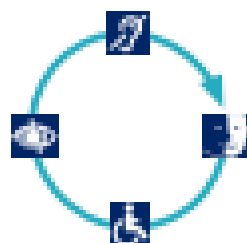
Téléphone : 04 70 03 79 80

neris-les-bains@wanadoo.fr

Télécopie : 04 70 03 79 99



Accessibilité de l'établissement



Bienvenue à l'Office de Tourisme Intercommunal de Néris-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 :



Consultation du registre public d'accessibilité :



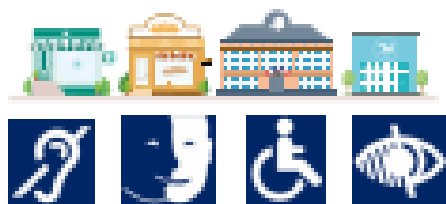
☒ à l'accueil



☐ sur le site internet

N° SIRET : 479 163 321 00025

Adresse : 2 avenue Marx Dormoy - 03310 NERIS-LES-BAINS



Certaines prestations ne sont pas accessibles



1. Toilettes

Les toilettes ne sont pas adaptées aux personnes à mobilité réduite



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



Mme Girerd Patricia
mail : mp03@gmx.fr
tél : 06 35 31 49 00

16 avril 2026

ATTESTATION n° : 26-0001

OFFICE DE TOURISME
NERIS les BAINS
2 avenue Marx Dormoy
03 310 Nérès les Bains
tél : 04 70 03 11 03

ATTESTATION de GROUPE

Je soussignée Madame Girerd Patricia dirigeante de l'entreprise Nos mains ont la Parole
Certifie que :
Les membres des l'offices de tourisme de Nérès les Bains
listé ci-dessous, ont suivi une formation en Langue de signe.

THEME : Initiation - 1er pas

Sujets abordés :

- . les formules de politesse
 - . la dactylologie
 - . savoir se présenter
 - . point sur les idées reçues concernant la langues des signes
 - . explication des bases de la syntaxe
- (programme aménageable selon les stagiaires)

LIEU : Office de tourisme de Nérès les Bains - 2 avenue Marx Dormoy 03 310

DATE : lundi 26 janvier 2026

DUREE : 1 heure

Personnes présentes :

Delphine LAIRET

Marion VALERY

Alice BERGA

Arthur CHEVILLE

Caroline AUJEAN

Florence LEGUET

Signature :

Accueil :

Office de Tourisme de Nérès-les-Bains

2 avenue Marx Dormoy

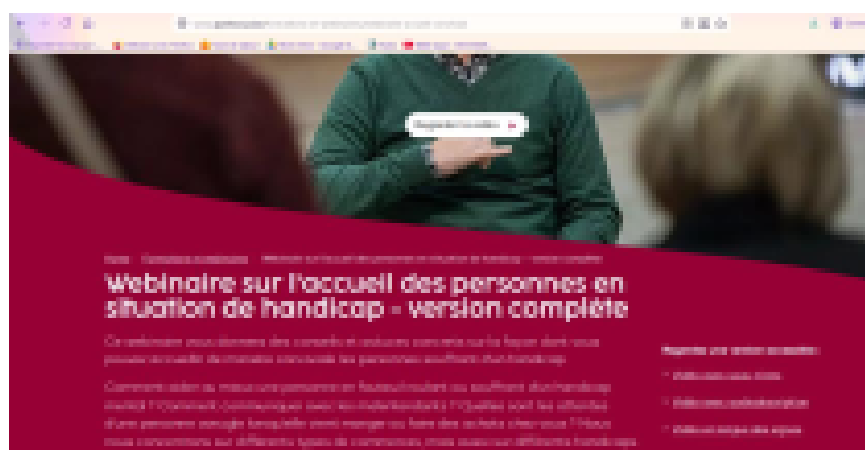
03310 Nérès-les-Bains

04 70 03 11 03 -

accueil@otnereslesbains.fr

ATTESTATION

Nous attestons que le personnel d'accueil a visionné une série de vidéos de sensibilisation à l'accueil du public en situation de handicap.



M.P. BARTHELEMY

Directrice

OFFICE DE TOURISME INTERCOMMUNAL
DE NÉRIS-LES-BAINS
2 avenue Marx Dormoy
03310 NÉRIS-LES-BAINS
Nérès : 04 70 03 11 03
SIRET : 479 163 321 08025



Siège social : Office de Tourisme Intercommunal de Nérès-les-Bains

2 avenue Marx Dormoy - 03310 Nérès-les-Bains - Tél. : 04 70 03 11 03 - www.otnereslesbains.com

Habilitation à commercialiser N° 04003 160801 - Classement : catégorie I - SIRET 479 163 321 08025

ATTESTATION DE FORMATION

Nous certifions que :

Mme LAIRET Delphine

A participé à la session de formation :

Marque Tourisme & Handicap : formation pour le personnel d'accueil

Dates :

21/05/18 - 22/05/18

Total heures de présence du stage : 14 heure(s)

Lieu :

Clermont Ferrand

Objectifs :

Comprendre les besoins et les attentes des clientèles en situation de handicap moteur, visuel, auditif et mental
Connaître les bases de l'accessibilité pour adapter son espace d'accueil
Acquiescer les clés pour accueillir et informer les personnes en situation de handicap
Identifier et qualifier l'offre accessible pour développer une offre adaptée et inclusive

Sanction :

Attestation de stage

Intervenant(e) :

Caroline DODANE - SCOP SARL Perspectives

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 84 691 467 469 auprès du préfet de région Rhône-Alpes.

Fait pour servir et valoir ce que de droit.
Fait à Lyon le 25/05/18


AUVERGNE RHÔNE-ALPES TOURISME
8 rue Jean Jaurès - 42001 LYON
SIREN 84691467 - N° SIRET 8469146700013
N° TVA intracommunautaire
FR201806986

Directeur Général,
Lionel PLASSEUR

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. Prévoyez 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, CDOE, CPSSAA, CGAQ, CGPME, FCD, SYNHORCAT, UNMH, UNAPEI.