

NATURE • PATRIMOINE • SÉRÉNITÉ

REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITÉ

OFFICE DE TOURISME

MOISSAC TERRES-DES-CONFLUENCES





L'OFFICE DE TOURISME

L'Office de Tourisme de Moissac – Terres des Confluences s'engage à accueillir, informer et conseiller tous les visiteurs dans les meilleures conditions possibles et à adapter son accueil aux besoins de chacun.

L'Office de Tourisme de Moissac – Terres des Confluences est un établissement recevant du public (ERP), situé dans l'un des bâtiments de l'abbaye de Moissac, inscrite au patrimoine mondial de l'UNESCO.

L'Office de Tourisme a pour principales missions d'accueillir, d'informer, de conseiller et d'accompagner les visiteurs dans les meilleures conditions possibles, en veillant à garantir un accueil adapté à tous les publics.



1 boulevard de Brienne 82200 Moissac



05 32 09 69 36



Site internet : <https://www.tourisme-moissac-terresdesconfluences.fr/>



Horaires d'ouverture :

- D'octobre à avril : 9h00–13h00 / 14h00–17h00
- De mai à septembre : 9h00–18h00

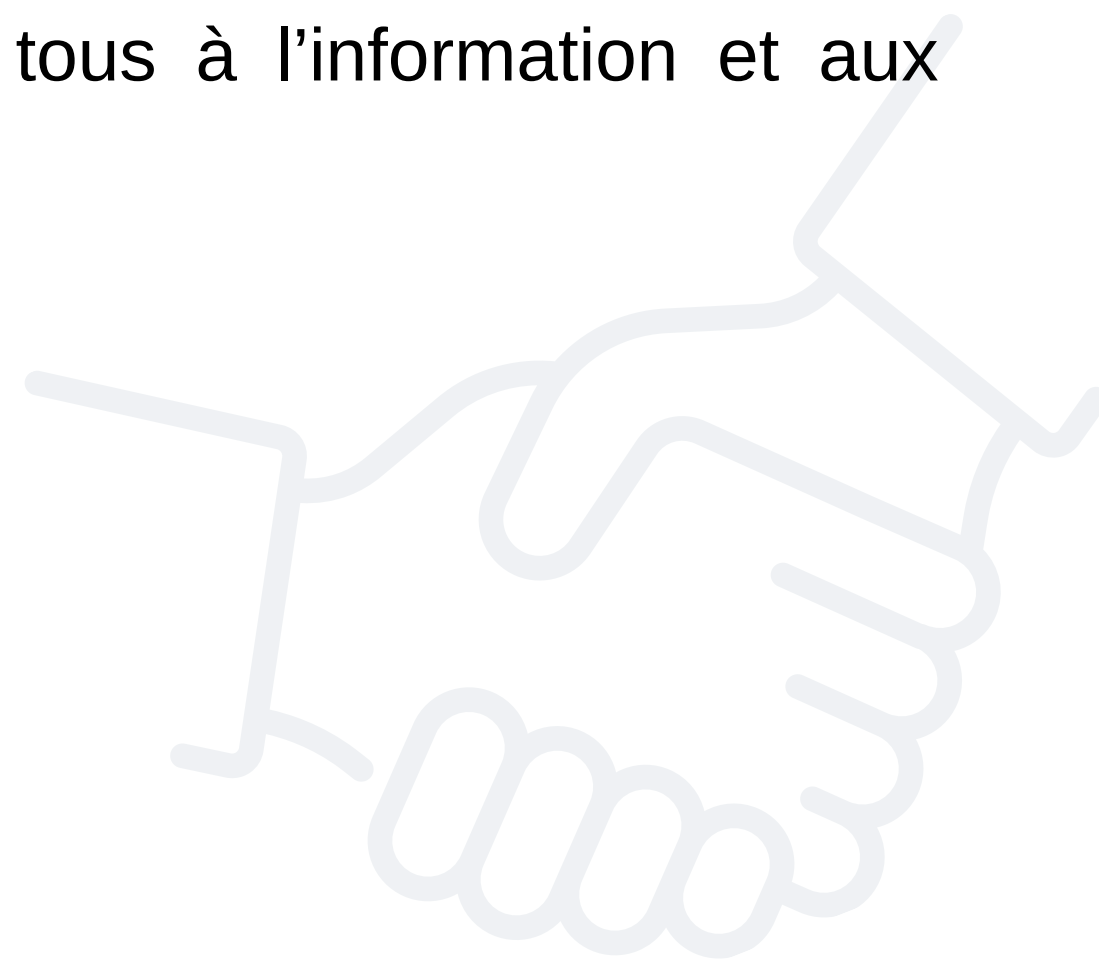


NOS ENGAGEMENTS EN FAVEUR DE L'ACCESSIBILITÉ

L'Office de Tourisme s'engage à favoriser l'accès de tous à l'information et aux services proposés.

Notre démarche repose notamment sur :

- Un accueil personnalisé ;
- Un conseil individualisé ;
- Une adaptation de la communication aux besoins des visiteurs ;
- Une information sur les prestations touristiques accessibles du territoire ;
- Une documentation touristique adaptée ;
- La sensibilisation et la formation de l'équipe à l'accueil des personnes en situation de handicap ;
- L'amélioration progressive de l'accessibilité de nos locaux et de nos services



3

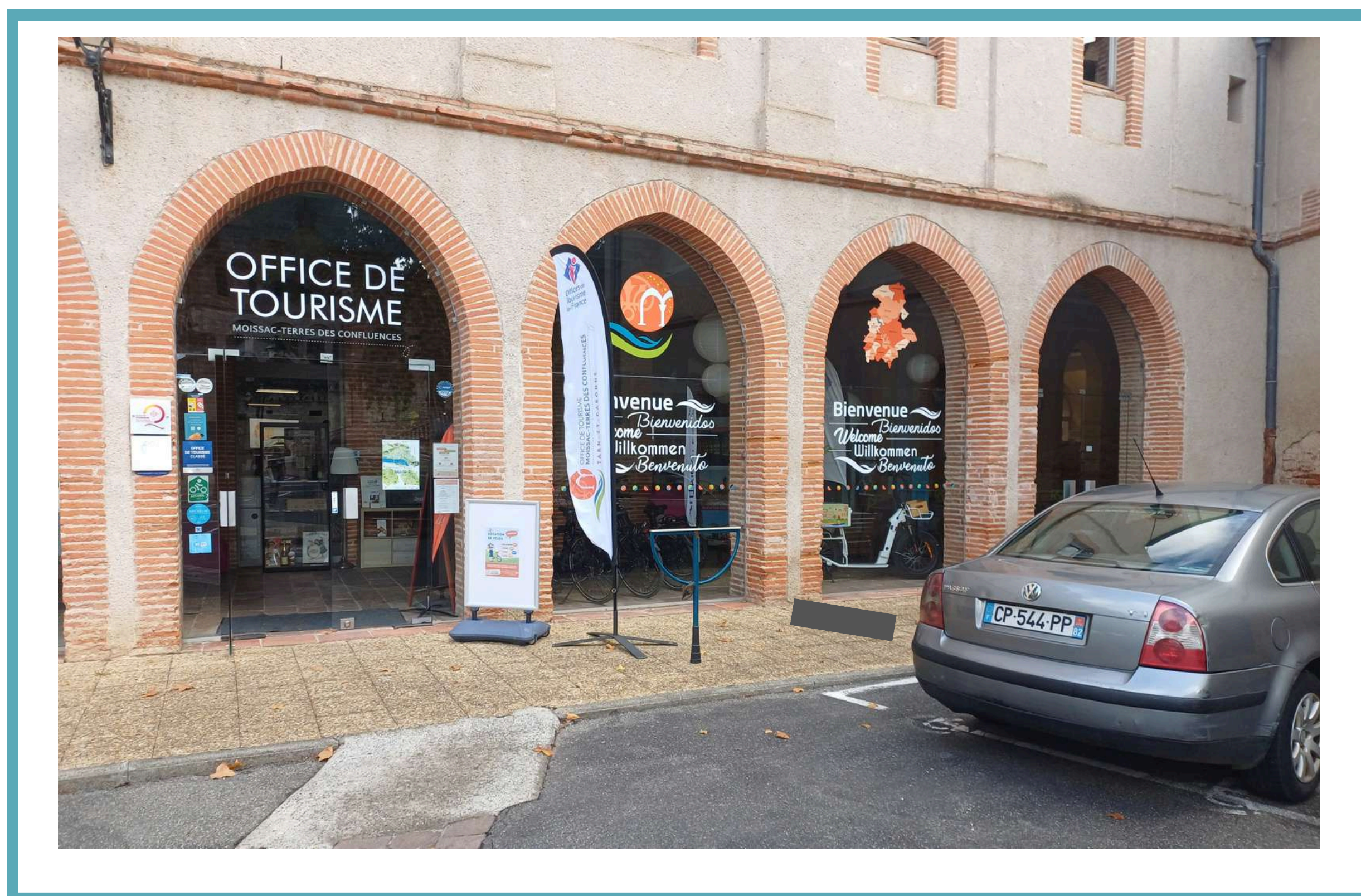
ACCESSIBILITÉ DE L'OFFICE DE TOURISME

Accès à l'établissement

L'entrée de l'Office de Tourisme est accessible sans escalier ni marche. Une rampe permet d'accéder à l'office de tourisme depuis le parking.

Un parking (40 places) situé devant l'office de tourisme permet l'accès à l'établissement et dispose de places réservées aux personnes en situation de handicap.

Pour les visiteurs souhaitant rejoindre l'office de tourisme depuis la place de l'abbaye, un ascenseur permet de rejoindre le parking et de faciliter ainsi l'accès à l'Office de Tourisme.



Espace d'accueil

L'espace d'accueil est situé de plain-pied.

L'organisation de l'espace permet une circulation aisée et facilite l'accès aux différents services proposés.

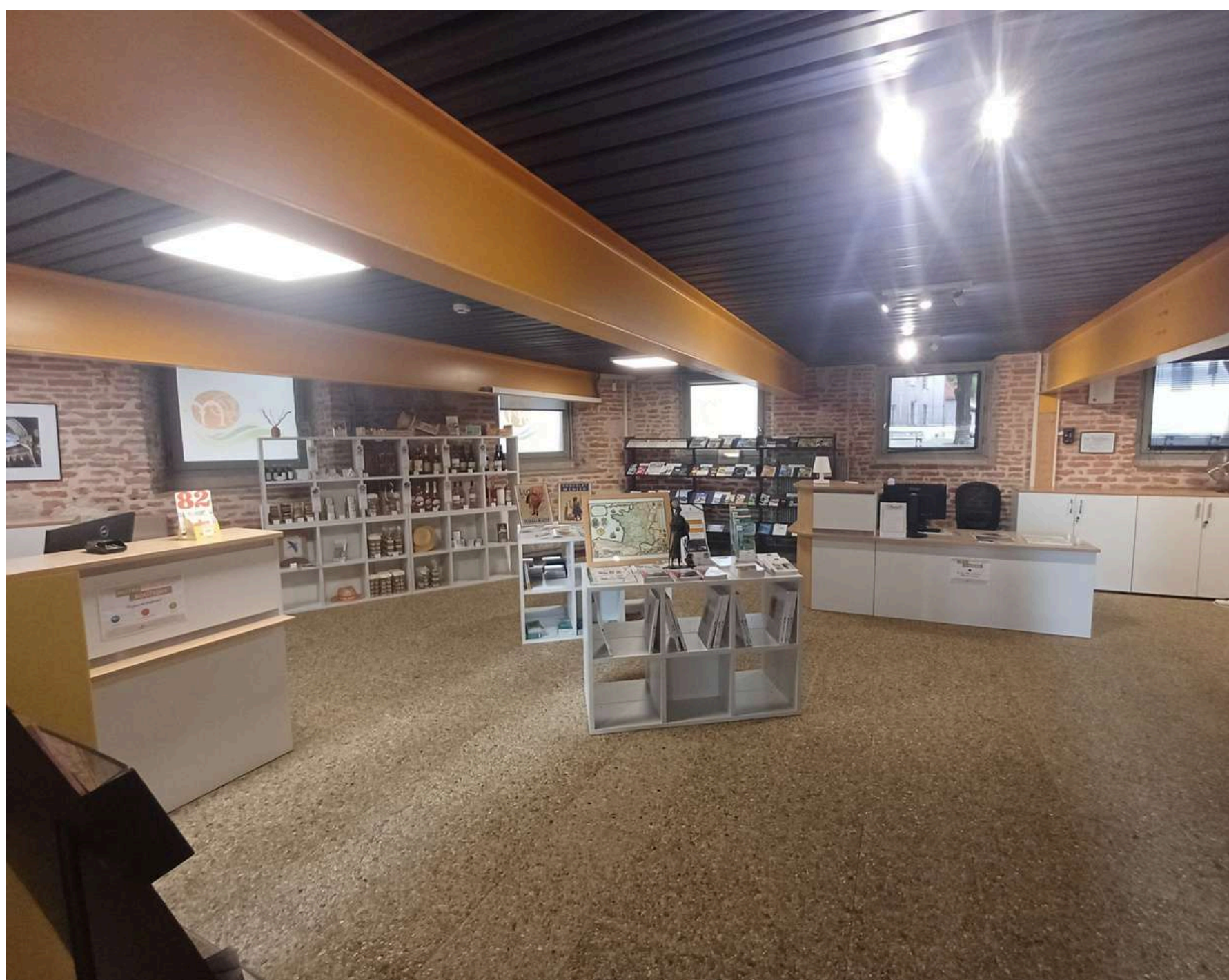
La banque d'accueil dispose d'une partie accessible permettant notamment l'accueil des personnes à mobilité réduite.

La boutique est également accessible depuis l'espace d'accueil.

Une signalétique et des pictogrammes facilitent le repérage des différents espaces et services.

L'Office de Tourisme ne dispose pas de sanitaires ouverts au public.

Les visiteurs peuvent être orientés vers les équipements sanitaires accessibles situés à proximité immédiate (50 m), en fonction de leurs besoins.





INFORMATION DES VISITEURS

L'Office de Tourisme informe les visiteurs sur les conditions d'accessibilité de l'établissement et sur l'offre touristique adaptée du territoire.

Avant la visite

Les informations relatives à l'accessibilité sont disponibles sur le site internet de l'Office de Tourisme, dans la rubrique dédiée à l'accessibilité.

La fiche de l'établissement est également renseignée sur Acceslibre :

<https://acceslibre.beta.gouv.fr/app/82-moissac/a/office-du-tourisme/erp/office-de-tourisme-intercommunal/>

Offre touristique accessible

Les conseillers en séjour accompagnent les visiteurs dans la recherche de prestations adaptées à leurs besoins.

Les établissements bénéficiant du label Tourisme & Handicap sont identifiés sur notre site internet. Un système de filtrage permet de sélectionner les établissements détenteurs de ce label.

[https://www.tourisme-moissac-terresdesconfluences.fr/sejour/chambre-hotes/?id1\[labels-marque\]=tourisme-handicap&id1\[geo\]=44.205824-1.1860600000000001-43.958407-0.97987](https://www.tourisme-moissac-terresdesconfluences.fr/sejour/chambre-hotes/?id1[labels-marque]=tourisme-handicap&id1[geo]=44.205824-1.1860600000000001-43.958407-0.97987)

Documentation

La documentation proposée par l'Office de Tourisme utilise notamment des pictogrammes colorés afin de faciliter le repérage et la compréhension des informations.

Plan de visite de Moissac et de la communauté de communes : <https://www.tourisme-moissac-terresdesconfluences.fr/uploads/2026/01/carte-touristique-complete.pdf>

Des QR codes permettent également d'accéder à des informations complémentaires.

5

ACCUEIL ET ACCOMPAGNEMENT DES VISITEURS

Les conseillers en séjour adaptent leur accueil et leur communication aux besoins de chaque visiteur.

- Présenter oralement les informations contenues dans la documentation ;
- Accompagner les visiteurs dans leurs recherches ;
- Orienter vers des prestations adaptées ;
- Proposer les établissements bénéficiant du label Tourisme & Handicap ;
- Adapter la durée et les modalités de l'échange en fonction des besoins du visiteur.



L'objectif est de proposer un accueil individualisé et bienveillant à tous les publics.



FORMATION ET SENSIBILISATION DE L'ÉQUIPE

Les conseillers en séjour de l'Office de Tourisme ont suivi une formation réalisée par Cap emploi portant sur l'accueil et l'intégration des personnes en situation de handicap.

Cette formation permet à l'équipe de mieux comprendre les différentes situations de handicap et d'adapter sa posture et ses pratiques professionnelles lors de l'accueil des visiteurs.

L'Office de Tourisme participe également chaque année au dispositif DuoDay, qui contribue à favoriser l'inclusion en milieu ordinaire des personnes en situation de handicap et à sensibiliser les membres de l'équipe.

**CAP
EMPLOI**

DuoDay





NOTRE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE

L'Office de Tourisme s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de l'accessibilité de ses locaux, de ses services et de son information touristique.

Cette démarche porte notamment sur :

- l'amélioration de l'information relative à l'accessibilité ;
- l'adaptation progressive des supports d'information ;
- l'amélioration de la signalétique ;
- le développement d'outils facilitant l'accès à l'information ;
- la sensibilisation régulière des équipes ;
- l'amélioration des conditions d'accueil de tous les publics.

Cette démarche tient compte des caractéristiques patrimoniales du bâtiment dans lequel est installé l'Office de Tourisme.



DOCUMENTS DISPONIBLES DANS LE REGISTRE

Les documents suivants sont conservés avec le présent registre :

- fiche Acceslibre de l'établissement ; <https://acceslibre.beta.gouv.fr/app/82-moissac/a/office-du-tourisme/erp/office-de-tourisme-intercommunal/>
- documents relatifs aux équipements d'accessibilité ;
- informations relatives aux établissements bénéficiant du label Tourisme & Handicap ; <https://www.tourisme-tarnetgaronne.fr/accompagnement-et-attractivite/nos-marques-classements/classement-tourisme-et-handicap/>
- documents administratifs relatifs à l'accessibilité de l'établissement, le cas échéant.

MISE À JOUR DU REGISTRE

Date de mise à jour : 09/10/2026

Personne chargée du suivi : RIVIER Joël

Fonction : Directeur

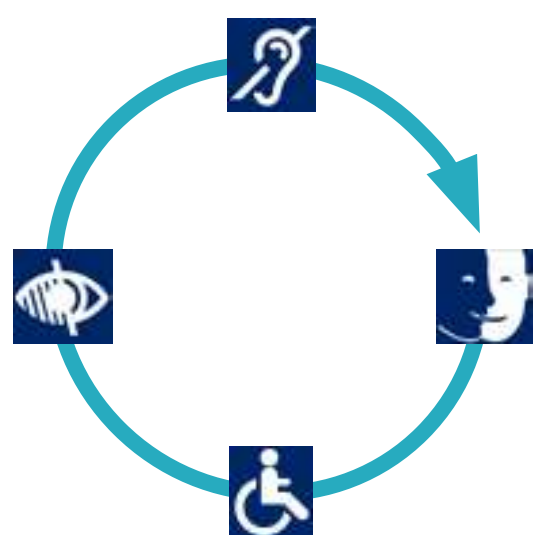
Signature :

Signé le 12/10/2026 10:57 (CEST)
Joël Rivier
✓ Certifié par @moissac





Accessibilité de l'établissement



Bienvenue à l'office de tourisme Moissac Terres-des-Confluences

Office de tourisme intercommunal

° 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

g 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.

g 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.

g Le personnel sera formé.

☐



Matériel adapté

g Le matériel est entretenu et réparé

☒ oui ☐ non

g Le personnel connaît le matériel

☒ oui ☐ non



Contact : RIVIERJoël - 0757406975 - direction@tourisme-moissacconfluences.fr



Consultation du registre public d'accessibilité :



☒ à l'accueil



☐ sur le site internet

N° SIRET : 200 066 322 0000 96

Adresse : 1 Boulevard de Brienne 82200 Moissac

Office de Tourisme Moissac Terres-des-Confluences

Office de tourisme

📍 1 Boulevard de Brienne 82200 Moissac

☎ 05 32 09 69 36

✉ <https://www.tourisme-moissac-terresdesconfluences.fr/contact/>

🌐 <https://www.tourisme-moissac-terresdesconfluences.fr/>



Informations sur l'accessibilité aux personnes handicapées

Transport et stationnement

- Pas de transport en commun à proximité
- Pas de places de parking au sein de l'établissement
- Places de parking à proximité comprenant des places adaptées et réservées

Entrée

- Entrée bien visible
- Pas de balise sonore
- Porte manuelle battante
- Largeur d'au moins 80 cm
- Porte vitrée avec éléments contrastés sur la partie vitrée
- Entrée de plain pied
- Aide humaine possible
- Pas de dispositif d'appel
- Pas d'entrée dédiée aux personnes en situation de handicap

Accueil et équipement

- Accueil à proximité directe de l'entrée
- Chemin vers l'accueil de plain pied
- Largeur minimale de 90 cm sur toute la circulation menant à l'accueil
- Personnels sensibilisés ou formés
- Pas d'équipement d'aide à l'audition
- Pas de toilettes

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.