



REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITÉ

MAISON DU VAL D'AZUN ET DU PARC NATIONAL DES PYRENEES

1 Place du Val d'Azun
65400 ARRENS-MARSOUS
05 62 97 49 49
valleesdegavarnie.com

Introduction

La loi du 11 février 2005, relative à l'égalité des droits et des chances, à la participation et à la citoyenneté des personnes en situation de handicap, constitue le fondement de la réglementation actuelle en matière d'accessibilité des établissements et installations recevant du public. Cette loi vise à garantir à chacun un accès équitable aux lieux, aux services et aux informations, quelles que soient les difficultés rencontrées.

Dans ce cadre, le présent registre d'accessibilité a pour objectif d'informer le public sur les dispositions mises en place afin de faciliter l'accueil et l'accompagnement des personnes en situation de handicap au sein de la Maison du Parc national des Pyrénées et du Val d'Azun.

Ce registre comprend notamment :

- Une présentation détaillée des équipements, aménagements et prestations proposés au sein de la Maison du Parc national des Pyrénées et du Val d'Azun, afin de permettre à chaque visiteur d'anticiper les conditions d'accès et d'accueil.
- Une description des actions de formation et de sensibilisation mises en œuvre auprès des personnels chargés de l'accueil, dans le but d'améliorer la prise en charge et l'accompagnement des personnes en situation de handicap.
- Les modalités de consultation du registre ainsi que les conditions de mise à jour, garantissant que les informations communiquées restent fiables, accessibles et régulièrement actualisées.

Sommaire

1. Informations générales sur l'établissement	P. 4
1.1 Raison sociale	P. 4
1.2 Activités	P. 5
1.3 Marque d'état Tourisme et Handicap	P. 6
2. État d'accessibilité de l'établissement	P. 7
2.1 La signalétique	P. 8
2.2 L'éclairage	P. 9
2.3 Le cheminement	P. 10
2.4 Le stationnement	P. 11
2.5 L'accueil	P. 11
3. Services accessibles	P. 13
4. Modalités de contact et de réclamation	P. 15
4.1 Modalités de consultation	P. 15
4.2 Modalités de mises à jour et de contact	P. 15

1. Informations générales sur l'établissement

1.1 Raison sociale

Maison du Val d'Azun et du Parc national des Pyrénées

1 Place du Val d'Azun - 65400 ARRENS-MARSOUS

 05 62 97 49 49

Site web : www.valleesdegavarnie.com

Email : infotourisme@valleesdegavarnie.com

Nom du représentant légal : Gaëlle VALLIN – Présidente

Directrice : Myriam POUBLAN BELLE

Référent Tourisme et Handicap : Olivier CRISTOFOLI

olivier.cristofoli@valleesdegavarnie.com

La Maison du Val d'Azun et du Parc national des Pyrénées est rattachée à l'Agence Touristique des Vallées de Gavarnie, Office de Tourisme communautaire compétent sur le territoire.

L'Agence Touristique des Vallées de Gavarnie est immatriculée au registre des opérateurs de voyages et de séjours - Atout France sous le n°IM065170004 - N° Siret : 830 105 201 00016 - Code APE : 7990 Z - La garantie financière est apportée par l'APST : 87-89 Rue La Boétie 75008 PARIS - Responsabilité civile professionnelle contrat n°303065/T : SMACL SA – 141 avenue Salvador Allende – 79031 NIORT CEDEX 9

1.2 Activités

La **Maison du Val d'Azun et du Parc national des Pyrénées** est un ERP (Etablissement Recevant du Public) de type W et de 5^{ème} catégorie avec une capacité d'accueil inférieure à 300 personnes.

Le bâtiment possède plusieurs niveaux : l'accueil se trouve au rez-de-chaussée et est accessible de plain-pied au grand public. L'accès au 1^{er} étage est rendu possible par l'ascenseur.

La Maison du Parc national des Pyrénées et du Val d'Azun est un lieu d'accueil, de découverte et de valorisation du territoire. Elle propose plusieurs activités destinées à informer, orienter et sensibiliser les visiteurs, tout en mettant en avant les richesses naturelles et culturelles de la vallée.

Tout au long de l'année, la Maison assure une mission **d'accueil et d'information touristique**. Les visiteurs peuvent y préparer leur séjour ou leur prochaine randonnée grâce à des bornes interactives ou en échangeant directement avec le personnel d'accueil.

La Maison joue également un rôle important dans **l'animation et la médiation**. Elle participe aussi à l'animation de réseaux de partenaires et de prestataires locaux.

Une boutique et un service de billetterie sont proposés afin de faciliter l'accès à certaines activités et permettre l'achat de produits en lien avec le territoire.

Enfin, la Maison est un espace de valorisation du Parc national des Pyrénées. Depuis la rénovation complète de ses espaces muséographiques à l'été 2022, elle propose une exposition immersive et sensorielle, avec un sentier virtuel permettant de découvrir la vallée du Val d'Azun du village jusqu'aux sommets, à travers ses paysages, sa faune et sa flore.

Un espace convivial est également mis à disposition du public, permettant de se détendre, d'accéder au wifi ou de recharger un téléphone portable.

1.3 Marque d'état Tourisme et Handicap

La Maison du Parc national des Pyrénées et du Val d'Azun qui candidate aujourd'hui au label **Tourisme & Handicap** a connu une profonde transformation en 2022 avec d'importants travaux de rénovation et de réaménagement. Ces améliorations ont permis de repenser les espaces d'accueil et de visite afin de renforcer le confort et l'accessibilité pour tous les publics.

Dans ce contexte, une nouvelle candidature au label **Tourisme & Handicap** est engagée. Cette démarche s'inscrit dans une logique de continuité en cohérence avec l'engagement porté par la commune et la structure d'accueil en faveur d'un tourisme inclusif.

L'objectif est d'obtenir le label pour l'ensemble des **quatre familles de handicap** : moteur, visuel, auditif et mental.



2. État d'accessibilité de l'établissement

Le bâtiment est-il conforme aux règles d'accessibilité ? **Non**. Toutefois, la copropriété, composée de la **Mairie d'Arrens-Marsous** et du **Parc national des Pyrénées**, s'est pleinement engagée afin que les travaux nécessaires à la mise en conformité soient programmés et réalisés dans les meilleurs délais.

Accessibilité des principaux espaces :

Accueil physique	😊
Exposition	😊
Comptoir adapté PMR	😊
Sanitaires accessibles	😊
Signalétique adaptée	😊
Ascenseur	😊
Cheminements extérieurs	😊

2.1 La signalétique

La règle	Application	Remarques
Signalétique indiquant les changements de direction, les accès et les croisements	NC	Les Chargés de Relation Client présents dans l'espace accueil sont les relais d'informations auprès des clientèles présentes dans l'espace accueil
Signalétique lisible et visible. Typographie de couleur contrastée selon le type de support		Taille de police d'écriture conforme aux recommandations. Ecriture noire sur fond blanc. Illustrations par pictogrammes / logos chaque fois que possible. Signalétique au sol pour malvoyants et non-voyants
Toute information sonore doublée par une information visuelle	NC	Les Chargés de Relation Client présents dans l'espace accueil sont les relais d'informations auprès des clientèles présentes dans l'espace accueil

2.2 L'éclairage

La règle	Application	Remarques
Eclairage pour cheminement extérieur	😊	Eclairage public : façade éclairée à la tombée de la nuit et lampadaires sur la place du Val d'Azun
Eclairage pour circulation intérieure	😊	Eclairage des banques d'accueil, de l'exposition, de l'espace boutique et de l'espace détente 10 fenêtres, dont certaines équipées de stores, donnant sur l'extérieur avec diffusion de lumière naturelle Spots sur toute la zone de circulation au rez-de-chaussée et à l'étage
Eclairage des postes/banque d'accueil	😊	Postes d'accueil avec lampes d'appoint
Eclairage des escaliers et espace commun de circulation	😊	Eclairage dans tout le bâtiment

2.3 Le cheminement

La règle	Application	Remarques
Sol stable, non meuble et sans trou ou ressaut > à 2 cm	😊	Utilisation de béton ciré : sol non meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue.
Largeur du cheminement de 1.20 m (tolérance 0.90 m sur une courte distance)	😊	Espacement suffisant laissé entre les différents éléments du mobilier.
Dévers sur les cheminements $\leq$ à 3%	😊	Surface plane sur la totalité de l'espace accueil
Espaces de giration à chaque choix d'orientation	😊	
Eléments de guidage de couleur contrastée	😊	L'espace accueil est délimité avec des bandes de couleurs contrastantes au sol de l'entrée aux postes d'accueil. Les revêtements utilisés sont sans gêne visuelle ou acoustique. Escaliers avec bande adhésive antidérapante et de couleur contrastante sur chaque nez de marche
Hauteur de passage libre $\geq$ 2,20 m sous élément suspendu	😊	Hauteur sous plafond au-delà des 2,20 m de hauteur

2.4 Le stationnement

La règle	Application	Remarques
Places localisées à proximité de l'entrée avec marquage au sol + signalétique verticale		2 places de stationnement sont accessibles devant la Maison du Parc national, Place du Val d'Azun.

2.5 L'accueil

La porte d'entrée principale. L'entrée principale est accessible de plain-pied, sans marche. La porte en bois est maintenue ouverte pendant les horaires d'accueil du public. Son ouverture utile est de 93 cm, donnant accès à une porte automatique puis un sas avant de trouver une seconde porte également maintenue ouverte.

Les postes d'accueil. Deux bureaux d'accueil surbaissés sont disponibles. Ils permettent un accueil adapté, notamment pour les personnes en fauteuil roulant, et facilitent les échanges avec le personnel.

La formation du personnel.

La règle	Application	Remarques
Le personnel appelé à être en contact avec les clients doit être formé à l'accueil et à l'accompagnement de toute personne y compris les personnes en situation de handicap (moteur, visuel, auditif, mental ou cognitif psychique)		Les Chargés de relation client suivent des journées de formations consacrées à l'accueil des personnes en situation de handicap . Un plan annuel de formation est tenu à jour. Les Chargés de Relation Client suivent les directives du référentiel Destination d'Excellence et appliquent les procédures Qualité.

Dernières formations du personnel à l'accueil des publics en situation de handicap :

Date : 22/23 janvier 2024 - Organisme formateur : CLCPH

Chargés de Relation Client formés : Julien LIRON, Olivier CRISTOFOLI, Virginie DARROU

Date : 08/09 juin 2026 - Organisme formateur : CLCPH

Chargée de Relation Client formée : Laëtitia MALTESE

3. Services accessibles

Afin de garantir un accueil adapté à tous les publics, **la Maison du Parc national du Val d'Azun** met en place plusieurs équipements et services favorisant l'accessibilité.

- **Aide à l'audition.**

Un dispositif d'amplification sonore de type **boucle magnétique** est installé au comptoir d'accueil. Il est clairement identifié par un pictogramme réglementaire, permettant aux personnes appareillées de bénéficier d'un meilleur confort d'écoute.

- **Supports adaptés à la déficience visuelle et au handicap mental.**

Des documents spécifiques peuvent être mis à disposition sur demande :

- un document touristique en braille
- un guide touristique en **Facile à Lire et à Comprendre** (FALC) facilitant l'accès à l'information pour les personnes rencontrant des difficultés de compréhension.

- **Accessibilité de l'exposition et de la muséographie.**

Les éléments de mise en récit et les supports muséographiques de l'exposition ont été conçus afin d'être accessibles au plus grand nombre. Les visiteurs peuvent ainsi découvrir les contenus proposés dans de bonnes conditions, en autonomie ou accompagnés.

- **Information sur l'accessibilité de l'offre touristique du territoire.**

L'accessibilité des prestataires touristiques (hébergements, restaurants, sites de visite...) est renseignée dans la base de données touristique Tourinsoft grâce à un critère dédié : « **Accessible aux personnes à mobilité réduite : Oui / Non** ».

Cette information permet aux visiteurs de préparer leur séjour en identifiant facilement les offres adaptées.

- **Rubrique dédiée sur le site internet.**

Le site [valleesdegavarnie.com](https://www.valleesdegavarnie.com) propose une rubrique « Tourisme et Handicap » permettant de repérer plus facilement les hébergements, activités, sites à visiter et services accessibles sur le territoire. Cette page constitue un outil pratique pour organiser un séjour adapté aux besoins de chacun : <https://www.valleesdegavarnie.com/tourisme-handicap/>

Site internet conforme RGAA : En cours de mise en conformité

-> Déclaration d'accessibilité en ligne :

<https://www.valleesdegavarnie.com/declaration-accessibilite/>

4. Modalités de contact et de réclamation

4.1 Modalités de consultation

Le registre d'accessibilité touristique est consultable sur place pendant les heures d'ouverture au public et sur demande auprès d'un Chargé de Relation Client. Il est téléchargeable sur www.valleesdegavarnie.com / rubrique « Tourisme et Handicap » :

<https://www.valleesdegavarnie.com/tourisme-handicap/>

4.2 Modalités de mises à jour et de contact

Le registre est mis à jour en temps réel et a minima une fois par an, lors de l'autoévaluation de l'ensemble des activités de l'Agence Touristique des Vallées de Gavarnie selon les règles éditées par **Destination d'Excellence**.

L'assistant Qualité est chargé de la mise à jour du document et du suivi des aménagements préconisés en tant que de besoin.

Toute personne souhaitant obtenir des informations complémentaires ou signaler une difficulté d'accessibilité peut contacter :

Olivier CRISTOFOLI, référent Tourisme et Handicap –

olivier.cristofoli@valleesdegavarnie.com

Conclusion

Ces différents équipements et services traduisent la volonté de La **Maison du Val d'Azun et du Parc national des Pyrénées** de proposer un accueil accessible au plus grand nombre. Conscients que notre **territoire de montagne** présente certaines contraintes spécifiques, parfois plus marquées qu'ailleurs, nous souhaitons néanmoins progresser de manière **concrète et continue** afin d'améliorer l'accessibilité de nos espaces, de nos services et de nos informations.

Au-delà de la structure, cette démarche reflète un **état d'esprit** porté à **l'échelle du territoire** : celui d'un tourisme **plus inclusif, attentif aux besoins de chacun**. Cette dynamique s'inscrit également dans une volonté de sensibilisation et de mobilisation des acteurs locaux, afin que l'accessibilité et l'accueil de tous soient partagés par les professionnels du tourisme, les habitants et l'ensemble des partenaires du territoire.