



Registre d'accessibilité

2026



Sommaire

Sommaire	2
L'engagement de la Cité du Chocolat	3
Les tarifs	4
Venir à la Cité du Chocolat	5
 Vous êtes en situation de handicap visuel	6
Vous accompagnez	10
 Vous êtes en situation de handicap auditif	11
À l'accueil	12
Visiter en individuel	13
 Vous êtes en situation de handicap mental ou psychique,	
 vous avez des troubles du spectre de l'autisme	14
Accessibilité de l'établissement	15
 Préparer sa visite	17
 Vous êtes en situation de handicap moteur	18
Le stationnement	20
Réglementation	21
Liste des pièces administratives	22
Attestations des actions de formation du personnel	23
Fiche de suivi de l'entretien des équipements	24
Conformité à la réglementation	25
Bien accueillir les personnes handicapées	26
Votre avis nous intéresse !	30
Nous souhaitons connaître votre avis	31





L'engagement de la Cité du Chocolat

La Cité du Chocolat Valrhona.

**C'est un parcours de visite, des ateliers pédagogiques,
un atelier de pâtisserie, un espace de restauration
et une boutique.**

**Toute l'équipe s'engage à offrir une expérience
inclusive et adaptée à tous.**

C'est une démarche positive pour tous :
faire progresser l'accessibilité,
c'est faire progresser la qualité de vie de tous.

Depuis 2015, le parcours de visite est labellisé
Tourisme & Handicap pour les 4 familles de handicap :
auditif, mental, moteur et visuel.





Les tarifs



Personnes handicapées :

Un tarif préférentiel est proposé sur notre billetterie en ligne (tarif réduit sur présentation de la carte invalidité).

**Pour préparer au mieux votre venue,
notre service billetterie est à votre disposition :**

Par mail : animation.cite@valrhona.fr

Par téléphone : 04 75 09 27 33

Pour la personne en situation de handicap,
l'accès est prioritaire et sans attente à l'accueil.



Venir à la Cité du Chocolat



La Cité du Chocolat

12 Avenue du Président 26600 Tain-l'Hermitage

Tél. : 04 75 09 27 33

animation.cite@valrhona.fr



En transports en commun accessibles

- ✓ **En train** : Station Tain l'Hermitage à 600 mètres
- ✓ **En car** : lignes D04 et D10
Arrêt : La chocolaterie à 50 mètres
- ✓ **En bus** : ligne 1
Arrêt : Cité du Chocolat à 50 mètres



En voiture

- ✓ **Parking accès handicapés** :
8 quai Général de Gaulle
26600 Tain l'Hermitage (parking de l'École Valrhona)

Vous êtes
en situation de handicap visuel



La Cité du Chocolat

La Cité du Chocolat est une visite ludique d'une durée d'environ 1h30. Des animations gratuites vous attendent sur le parcours, ainsi qu'une quinzaine de dégustations.

L'accès depuis le parking extérieur est facilité par des bandes de guidage au sol jusqu'à l'accueil de la Cité du Chocolat.

Cependant nous recommandons d'être accompagné dans le circuit de visite.

Un tarif réduit est proposé sur présentation de la carte mobilité inclusion. L'accès est prioritaire et sans attente à l'accueil pour la personne en situation de handicap. Les chiens guide sont acceptés tout au long du parcours.

Participer



Vous pouvez participer à des ateliers :
découverte du chocolat, cours de
pâtisserie...

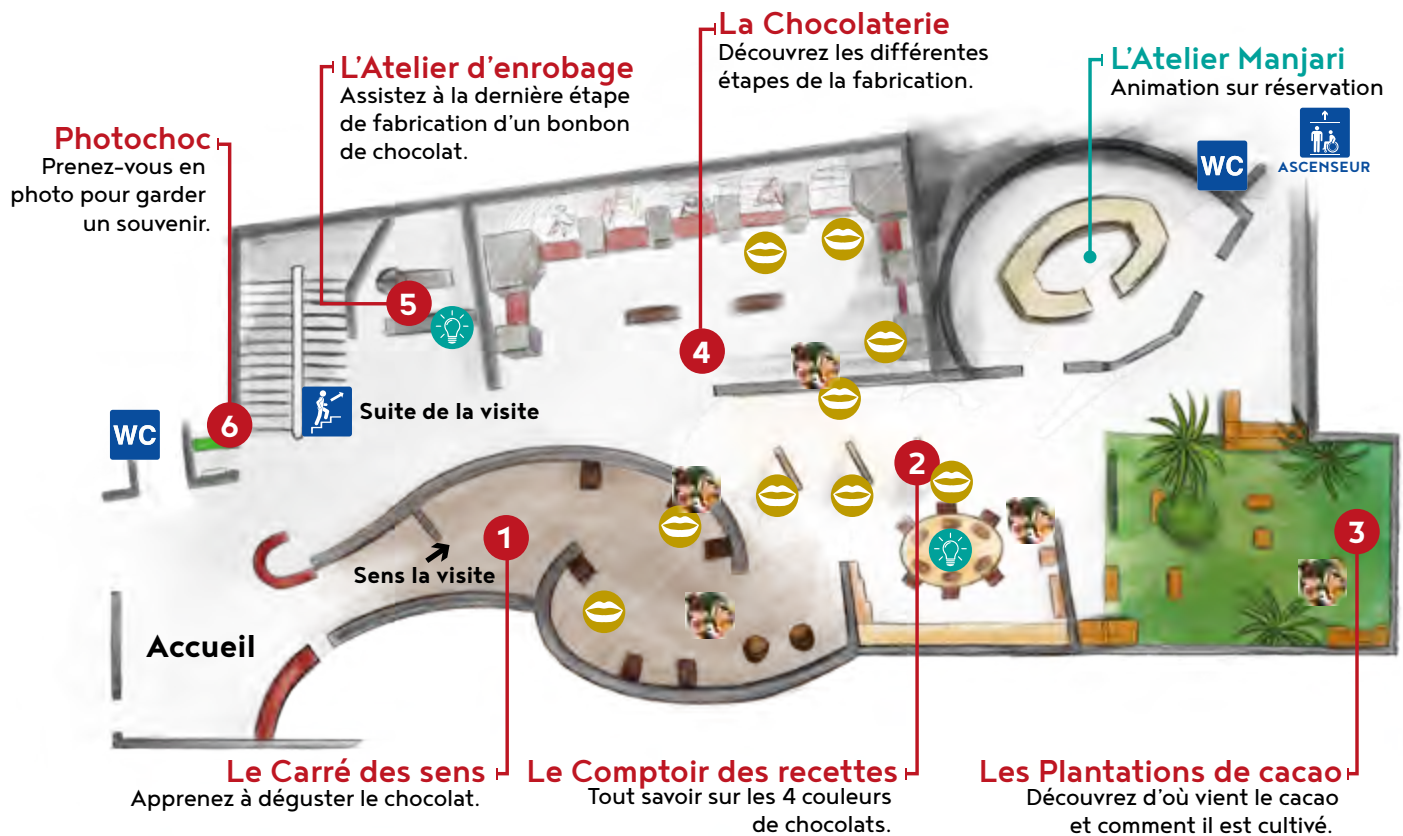
Pour avoir des informations, et pour
réserver, contactez-nous au 04 75 09 27 33
ou par mail à animation.cite@valrhona.fr



 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Depuis 2015, La Cité du Chocolat
est labellisée Tourisme et Handicap
pour les 4 familles de handicap.

LE REZ-DE-CHAUSSÉE



Dégustation

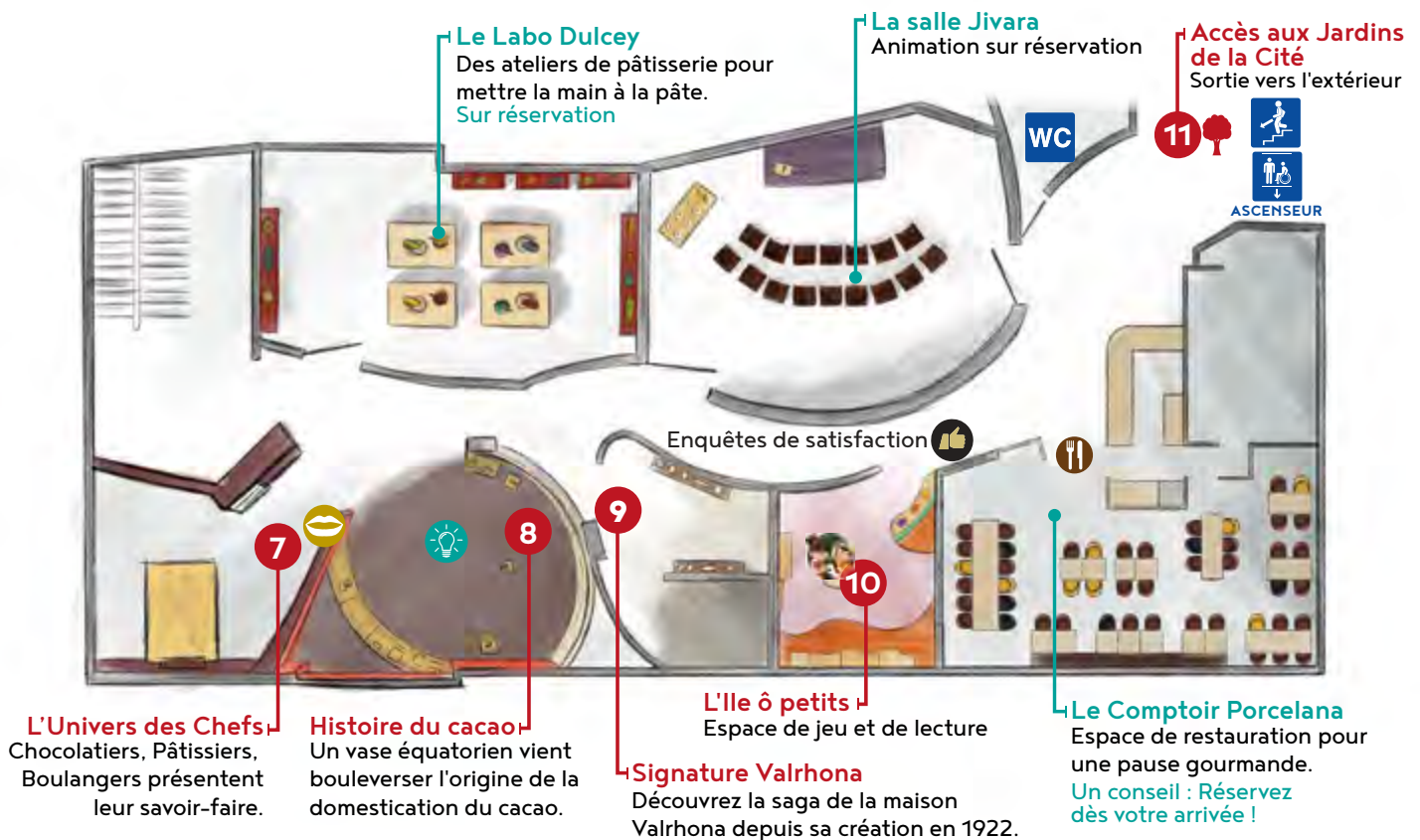


Animation



Spécial enfant

LE PREMIER ÉTAGE



Dégustation



Animation



Spécial enfant



Vous accompagnez

une personne malvoyante ou non-voyante

- ✓ **En tant qu'accompagnateur**, vous bénéficiez des mêmes accès prioritaires que la personne déficiente visuelle.
- ✓ Si sa **CMI** mentionne « **besoin d'accompagnement** » ou « **cécité** », vous bénéficiez d'une gratuité.

Vous êtes
en situation de handicap auditif





À l'accueil

boucle à induction magnétique



À l'accueil vous pouvez utiliser
la **boucle à induction magnétique**.

Ce dispositif est signalé
par un pictogramme d'oreille barrée.



Visiter en individuel

Profitez avec une grande autonomie du circuit de visite.
De nombreuses offres sont adaptées à vos besoins,
que vous soyez sourd ou malentendant.



✓ Certains audiovisuels sont **sous-titrés en français**.

✓ **Nos casques d'écoute sont englobants** pour convenir
aux prothèses auditives, externes ou internes.

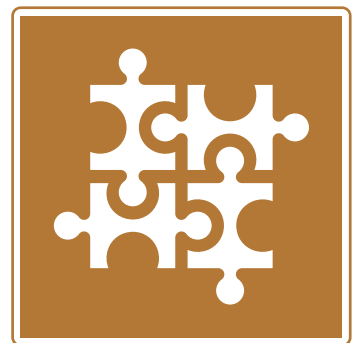


Contacts pour l'offre accessible :

animation.cite@valrhona.fr

Tél. : 04 75 09 27 33

Vous êtes
en situation de handicap
mental ou psychique,
vous avez des troubles
du spectre de l'autisme





Nom de l'établissement

La Cité du Chocolat.



→ Le bâtiment et tous les services proposés sont accessibles à tous.



→ Du personnel est à votre disposition pour vous informer.



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 adapter son accueil aux différentes personnes en situation de handicap.



Matériel adapté

→ Le matériel est entretenu et réparé.

→ Le personnel connaît le matériel.



Comment venir

→ En transports en commun accessibles :

- ✓ En train :

Station Tain l'Hermitage à 600 mètres

- ✓ En car : lignes DO4 et D10

Arrêt : La chocolaterie à 50 mètres

- ✓ En bus : ligne 1

Arrêt : Cité du Chocolat à 50 mètres



→ En voiture :

- ✓ 2 places de stationnement PMR réservées à la

Cité du Chocolat à proximité immédiate de l'entrée

- ✓ Un parking public avec des places PMR

à moins de 100 mètres de l'entrée



Pour tous renseignements et réservations :



→ Par mail : animation.cite@valrhona.fr



→ Par téléphone : 04 75 09 27 33



Préparer sa visite

À l'entrée, les agents sont formés pour m'accueillir.

Dans le bâtiment, il y a **un parcours de visite, un laboratoire de pâtisserie, deux salles d'animation, un restaurant et une boutique.**

Les horaires en semaines sont plus calmes que le week-end.

Les périodes hors vacances scolaires sont plus calmes que les périodes de vacances scolaires.



Pour mieux préparer ma visite, je peux me renseigner :

- ✓ Par mail à animation.cite@valrhona.fr
- ✓ Par téléphone 04 75 09 27 33

Vous êtes
en situation de handicap moteur





Un accès intégral

en fauteuil roulant



Tous les espaces de la Cité du Chocolat sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Pour les visiteurs se fatigant rapidement, le bâtiment propose **de nombreuses assises** dans tous les espaces.

Vous pouvez emprunter **des fauteuils roulants** à l'accueil, contre une pièce d'identité (carte d'identité, passeport ou permis de conduire).





Le stationnement

Un parking pour les personnes en situation de handicap se trouve sur le parking de l'Ecole Valrhona : **8 rue Général De Gaulle**



Ce parking est gratuit.

Sonnez à La Cité du Chocolat.



Réglementation



Liste des pièces administratives

- ☒ Attestations des actions de formation du personnel d'accueil.
- ☒ Fiche de suivi : maintenance et entretien des équipements.
- ☒ Documents attestant de la conformité de l'établissement à la réglementation en cours.
- ☒ Document « *Bien accueillir les personnes handicapées* » élaboré par le ministère en charge de la construction.

Voir en pages suivantes.

- **Le personnel est sensibilisé** aux différents handicaps. Il est informé de la nécessité d'adapter son accueil aux différentes personnes en situation de handicap.
- **Le personnel a également suivi une formation** pour un accueil des différentes personnes en situation de handicap. Il peut aider, conseiller et orienter les publics.
- **Les attestations de formation à jour** sont consultables en flashant le QRCode ci-dessous.



Modalité de maintenance des équipements d'accessibilité à La Cité du Chocolat.

Le personnel de la Cité du Chocolat effectue tous les jours d'ouverture du public des rondes destinées à vérifier, avant l'ouverture, le bon fonctionnement des appareils dits « sensibles », c'est-à-dire la borne d'appel du parking et les ascenseurs.

Des visites des appareils sont, par ailleurs, organisées périodiquement. Un marché est passé avec un prestataire de service pour l'entretien des ascenseurs. Le titulaire assure l'ensemble des prestations de maintenance dans le cadre de l'entretien complet.

Les délais d'intervention sont de 2 heures aux heures d'ouverture au public, et de 2 heures en dehors de ces horaires, 24h/24 et 7 jours/7. Pour toutes les réparations ne nécessitant pas de remplacement de pièces ou nécessitant des pièces de rechange de première urgence, le délai de réparation est de 2 heures. Autrement, le délai est de 48h.

En scannant le QRCode en bas de page,
vous trouverez les pièces suivantes à jour :

➔ Établissement conforme aux règles d'accessibilité :

☒ Attestation d'accessibilité



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 déchiffrage 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*

Votre avis nous intéresse !



Nous souhaitons connaître votre avis

**N'hésitez pas à remplir ce formulaire
et à le remettre à l'accueil**



**Vous êtes satisfait de l'accessibilité
de notre établissement.**



**Vous n'êtes pas satisfait de l'accessibilité
de notre établissement, car...**

Le matériel est manquant

Le matériel est mal entretenu

Le personnel ne connaît pas le matériel

Vous n'avez pas pu accéder au service souhaité

Autre :



Vous souhaitez proposer une amélioration :

Date :



Vous souhaitez être recontacté :