

# L'accueil de visiteurs en situation de handicap

Restitution de formation – Décembre 2023



**REMPART**

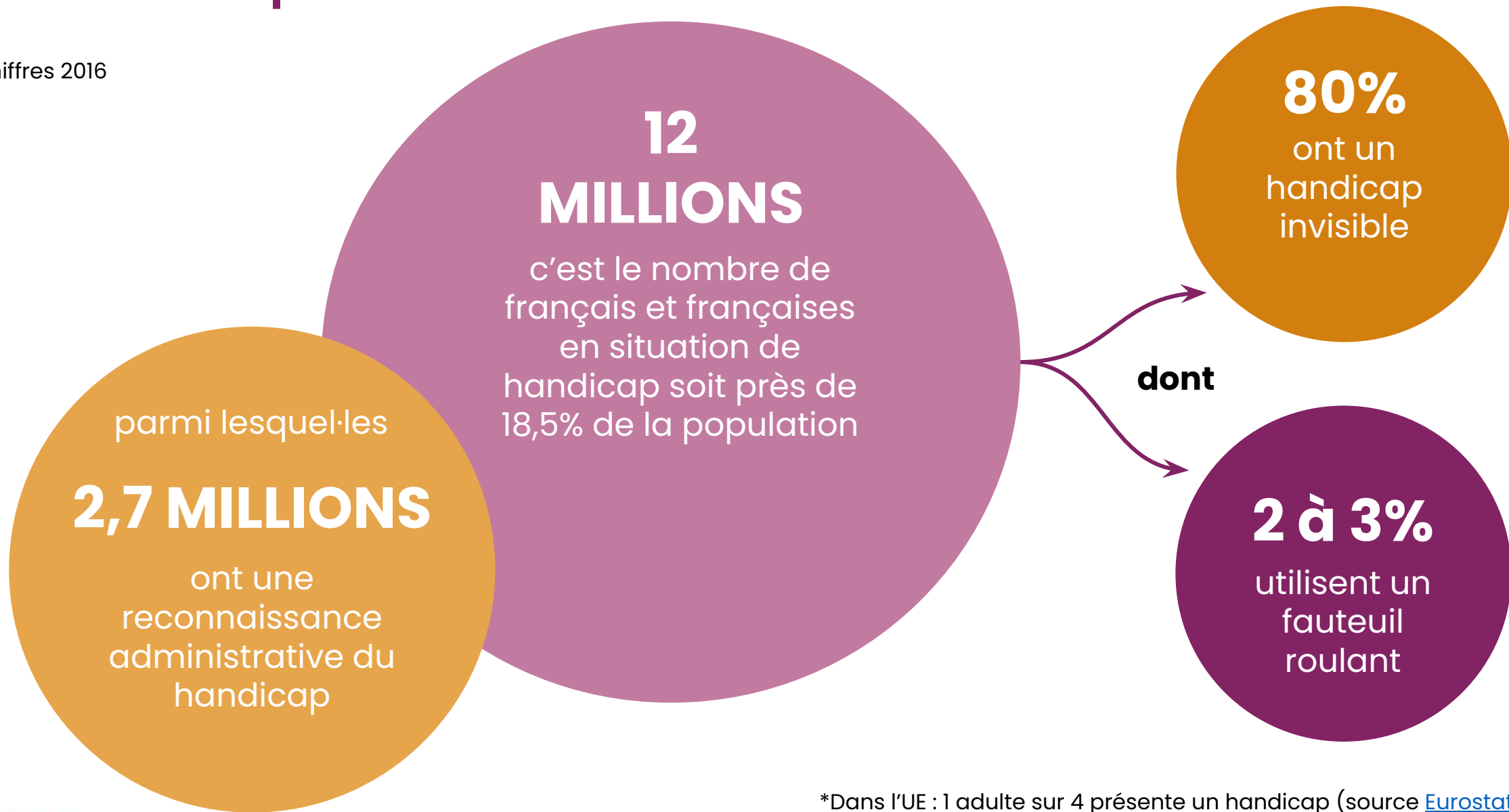
# SOMMAIRE

- Le handicap en chiffres	3	- La posture à adopter	26
- Les arguments pour un changement nécessaire	6	- Des solutions inclusives simples	27
- Que dit la loi ?	7	- Des outils et aménagements gratuits ou peu coûteux qui bénéficient à tous	28
- Les différents types de handicaps	8	- Améliorer ses supports de communication	29
- Qu'est-ce que l'accessibilité ?	17	- Une signalétique à l'appui	30
- Qu'est-ce que l'inclusion ?	19	- Quelques exemples dans le réseau	31
- Qui sont les facilitateurs ?	20	- Des exemples en dehors du réseau	33
- Quels sont les rôles des facilitateurs ?	21	- On agit ensemble ?	39
- Recueillir les besoins et les attentes	22		



# Le handicap en chiffres

Source :  
INSEE, chiffres 2016



\*Dans l'UE : 1 adulte sur 4 présente un handicap (source [Eurostat](#))

## Le handicap en chiffres

Au quotidien, des facilitatrices et facilitateurs accompagnent ces 12 millions de personnes et les aident à surmonter des situations handicapantes.

Parmi eux, il y a



**8 à 11**  
**MILLIONS**  
d'aidants familiaux

## Le handicap en chiffres

Selon les prévisions, en 2050, la France comptera 16,4% de seniors\* en perte d'autonomie et 4,3% de personnes très dépendantes.

Cela représente



**Près de 1/4**

de la population française en 2050

\* 60 ans ou plus

Source : [Tableau de l'économie française, Edition 2022, INSEE](#)

# Les arguments pour un changement nécessaire

## Faire du patrimoine l'affaire de toutes et tous : c'est l'ambition de REMPART !

- Agir dans le respect des valeurs de REMPART (solidarité, respect, vivre-ensemble...)
- Améliorer l'expérience culturelle de tout le monde
- Aménager des sites classés MH, c'est possible !
- S'adapter et intégrer de nouvelles pratiques : c'est une question de volonté ! (archéologie, transition écologique, alimentation...)
- Véhiculer une image positive de l'association et toucher de nouveaux visiteurs
- S'appuyer sur des volontaires en Service civique ou des stagiaires pour remédier au manque de temps

## Un enjeu sociétal

- Respecter les droits humains et la loi
- Transmettre des valeurs d'inclusion et faire partie des précurseurs
- Continuer à accéder à la culture à tout âge :  
« *Et oui, on va tous vieillir un jour !* »

# Que dit la loi ?

## **Loi du 30 juin 1975 – L’insertion, une obligation pour toutes et tous**

Cette loi sollicite l’implication de chaque citoyen, chaque organisme privé ou public, et fait de l’insertion des personnes handicapées une obligation nationale

## **Loi du 11 février 2005 – Pour l’égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées**

1<sup>er</sup> alinéa de l’article 114-1 : *“Toute personne handicapée a droit à la solidarité de l’ensemble de la collectivité nationale, qui lui garantit, en vertu de cette obligation, l’accès aux droits fondamentaux reconnus à tous les citoyens ainsi que le plein exercice de sa citoyenneté”*

## **Loi du 11 février 2005 – L’accessibilité des Établissements recevant du public**

L’accessibilité des ERP est une obligation légale pour l’égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées. Les ERP doivent être accessibles à tous les types de handicap (moteur, visuel, auditif, mental, etc.).

## **13 décembre 2006 – la convention de l’ONU relative aux droits des personnes handicapées (CIDPH)**

*« Elle ne crée pas de droits nouveaux mais réaffirme un égal accès des personnes handicapées à tous les droits civils, politiques, économiques, sociaux, culturels et autres, et décrit les mesures que les États sont tenus de prendre pour garantir aux personnes handicapées le plein exercice de ces droits sur la base de l’égalité avec les autres ».*

# Les différents types de handicap



**Moteur**



**Visuel**



**Auditif**



**Mental**



**Cognitif**



**Psychique**



**Maladies  
invalidantes**



**Personnes  
vieillissantes**



# Les différents types de handicap

## Définition

Atteinte à la mobilité des membres inférieurs et/ou supérieurs qui peut affecter la marche, la préhension, la coordination, l'équilibre..., de façon temporaire ou permanente

## Handicap moteur



## Exemples

Hémiplégie

Personnes en fauteuil roulant

Personnes enceintes

# Les différents types de handicap

## Définition

Se caractérise par une perte de l'acuité visuelle pouvant aller jusqu'à la cécité.

## Handicap visuel



## Exemples

Personne  
malvoyante

Personne  
non-voyante /  
aveugle

Myopie,  
daltonisme...

# Les différents types de handicap

## Définition

Se caractérise par une difficulté, voire une impossibilité à percevoir et localiser les sons.

## Handicap auditif



## Exemples

Personne malentendante

Personne sourde

Acouphène

# Les différents types de handicap

## Définition

Conséquence d'une déficience intellectuelle. Les capacités de compréhension sont sensiblement réduites. Ces troubles peuvent apparaître à la naissance ou après un accident.

## Handicap mental



## Exemples

Trisomie 21

Difficultés de langage

Difficultés suite à un accident de la vie...

# Les différents types de handicap

## Définition

N'implique pas de déficience intellectuelle. C'est la conséquence de dysfonctionnements des fonctions cognitives (difficultés à acquérir des connaissances).

## Handicap cognitif



## Exemples

Maladie d'Alzheimer

Troubles DYS (dyslexie, dysphasie...)

Troubles suite à un AVC

# Les différents types de handicap

## Définition

N'affecte pas directement les capacités intellectuelles. Il les rend simplement difficiles à mobiliser dans certaines circonstances et selon l'état émotionnel de la personne. Il peut apparaître à l'adolescence ou à l'âge adulte et être durable ou épisodique.

## Handicap psychique



## Exemples

Schizophrénie

Troubles bipolaires

TOC

# Les différents types de handicap

## Définition

Regroupe un ensemble de troubles de la santé plus ou moins importants, pouvant être momentanés, permanents ou évolutifs. Elles peuvent atteindre les organes internes vitaux (cœur, poumons, reins...)

## Maladies invalidantes



## Exemples

Cancers

Diabètes

Maladies chroniques

# Les différents types de handicap

## Définition

C'est une période inévitable et naturelle de la vie humaine caractérisée par une baisse des fonctions physiques, la perte du rôle social joué comme adulte, des changements dans l'apparence physique et un acheminement graduel vers une diminution des capacités.

## Les personnes vieillissantes



## Exemples

Certaines personnes peuvent être touchées par la perte de l'acuité visuelle, la baisse de l'audition, les troubles de l'équilibres et de la marche, les troubles de la mémoire et les difficultés de concentration.



# Qu'est-ce que l'accessibilité ?

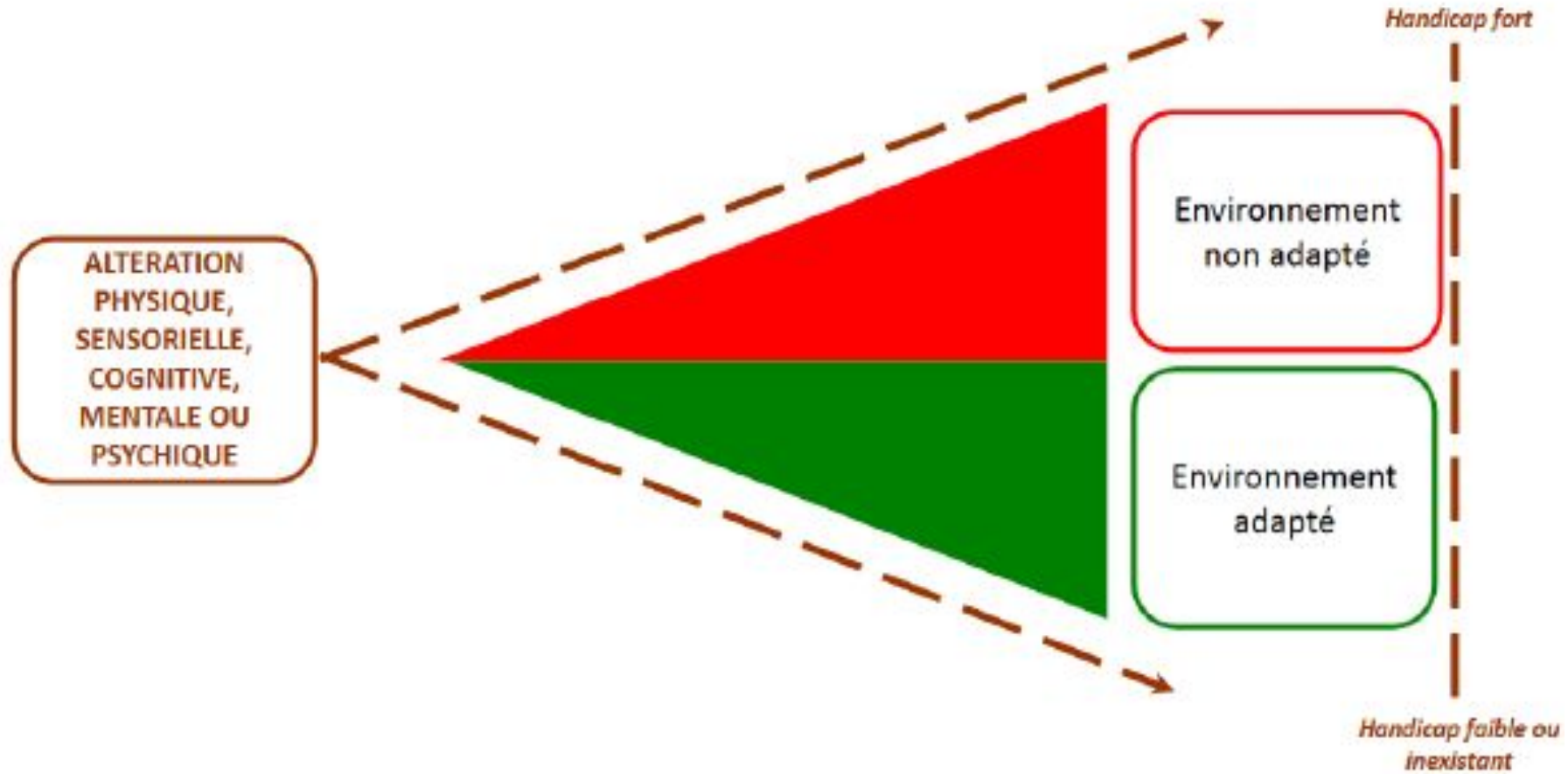
Elle peut concerner l'accès à :

- **la mobilité** : effectuer un voyage, se déplacer dans un lieu ou lors d'une visite
- **l'information** : la compréhension d'une œuvre d'art, se repérer dans l'espace
- **un service** : acheter son billet d'entrée, participer à un atelier
- **au ressenti et émotions** : par l'ouïe, l'odorat, le toucher, les vibrations...

**L'accessibilité concerne l'ensemble des citoyens et citoyennes** : les personnes âgées, les poussettes, les personnes qui marchent avec des béquilles...

**Une personne n'est plus en situation de handicap à partir du moment où l'environnement lui est accessible.**

# Qu'est-ce que l'accessibilité ?



# Qu'est-ce que l'inclusion ?



C'est un effort démocratique pour **permettre à tous et toutes de participer pleinement à la société** = principe d'égalité des droits.



L'inclusion vise à prendre en considération **chaque personne comme un cas unique**.



**Accessibilité et inclusion sont liées** : sans les techniques d'accessibilité, nous ne pouvons pas inclure les personnes qui se retrouvent en situation de handicap dans notre société.

Il faut viser **l'autonomie de tous et toutes !**

# Qui sont les facilitateurs ?

1 / Les **accompagnants** de personnes en situation de handicap :

- Intervenants dans le secteur médico-social (éducateurs, auxiliaires de vie, aides-soignantes, tuteurs...)
- Accompagnateurs de voyages
- Aidants familiaux, amis
- Interprètes LSF
- Chiens guides et chiens d'assistance

2 / Les **médiatrices et médiateurs culturels** sont eux aussi des facilitateurs !

**Ils sont d'une importance cruciale pour assurer  
l'accessibilité culturelle pour toutes et tous**

# Quels sont les rôles des facilitateurs ?

## Les accompagnants

**Garantir que les PSH puissent pleinement profiter de ces expériences, comme tout le monde**

Réduire la perte d'autonomie

Intermédiaire entre les prestataires, le visiteur accompagné et ceux qui l'accompagnent

Mettre en confiance les différents interlocuteurs impliqués dans l'activité

Favoriser l'inclusion : faire en sorte que les personnes accompagnées accèdent aux mêmes expériences que les autres visiteurs

Assurer la sécurité de l'accompagné

Responsable du bien-être de la personne

Se mettre à l'écart quand il le faut

**NB : d'où l'importance de ne pas faire payer ces facilitateurs qui permettent l'inclusion des PSH**

## Médiateur / médiatrice

**Garantir la qualité de la prestation culturelle et touristique**

Accueillir, guider et orienter les visiteurs

Fournir des informations complètes

Présenter le patrimoine pour qu'il soit accessible à tous

Donner des explications pour faciliter la compréhension, répondre aux questions de chacun et chacune

S'assurer de conserver un groupe réuni, dans le respect des uns et des autres afin que chacun profite pleinement de l'activité

Assurer la sécurité des visiteurs (procédures d'évacuation en cas d'urgence + donner des consignes spécifiques et claires).

S'adapter en atelier comme en visite

Adapter au mieux la structure/site et transmettre les informations aux accompagnants en amont.

## Recueillir les besoins et les attentes

- Recueillir les besoins et les attentes pour une prestation (visite guidée, événement ou atelier pédagogique) est essentiel **pour tous les visiteurs**
- Des visiteurs avec une situation de handicap peuvent avoir des besoins et des attentes spécifiques qu'il faut penser **à recueillir à chaque temps de la prestation** :
  - avant
  - pendant
  - après

# Recueillir les besoins et les attentes

## AVANT

→ Pour anticiper et garantir l'accessibilité

### Exemples :

- Avez-vous des besoins et des attentes spécifiques pour cet atelier / cette visite ?
- Quel aménagement puis-je faire pour que la visite soit adaptée à vos besoins ?

#### COMMENT ?

Selon les situations : par téléphone, par questionnaire sur place à l'accueil

# Recueillir les besoins et les attentes

## PENDANT

- S'assurer que tout le monde nous voit et voit ce qu'on montre
- Rassurer le visiteur
- Prendre la température, évaluer la situation ...
- La satisfaction en temps réel

## Exemples :

- Est-ce que le rythme de la visite vous convient ?
- Avez-vous besoin d'un moment pour vous reposer ?

**COMMENT ?**

à l'oral



# Recueillir les besoins et les attentes

## APRÈS

- Découvrir de nouveaux besoins
- Connaître la satisfaction
- S'améliorer

## Exemples :

- Qu'avez-vous préféré dans cette visite / atelier ?
- Avez-vous des suggestions d'amélioration ? (rythme, outils, supports, ...)
- Les supports étaient-ils adaptés à vos besoins ?

## COMMENT ?

Selon les situations  
: oralement à  
l'issue de l'activité,  
par questionnaire  
papier sur place,  
en ligne a  
posteriori...

## La posture à adopter

- **Proposer de l'aide** mais ne pas l'imposer
- **S'adresser directement à la personne** et non pas seulement à son accompagnateur
- **Être visible**, se placer en face de la personne (ou lui décrire l'espace)
- **De l'écoute**, un accueil adapté et chaleureux comme à n'importe quel autre visiteur, dans un espace calme si besoin
- **Interroger la personne sur ses besoins et ses attentes** pour pouvoir s'y adapter (en trouvant des solutions alternatives si nécessaire)
- **Utiliser des images illustrant le propos et des phrases simples** pour faciliter la compréhension

## Des solutions inclusives simples

- **Précisez l'accessibilité du site** sur vos outils de communication (site internet, brochures...)
- **Améliorer ses supports de communication** et veiller à l'accessibilité numérique
- Utiliser une **signalétique adaptée** sur l'ensemble du site
- Mettre en place une **file prioritaire**
- Veiller à **l'accessibilité des espaces fréquemment utilisés** (espaces d'accueil ; WC...)
- Proposer la **gratuité de l'entrée** de votre site pour l'accompagnateur
- Accepter les **chiens guides d'aveugle et les chiens d'assistance** dans votre structure. Il est formellement interdit de sur-facturer la présence du chien guide ou du chien d'assistance
- Connaître et **indiquer les itinéraires accessibles** et les **outils adaptés disponibles** (plan, brochure FALC, boucle T, canne-siège...)
- Connaître les **acteurs du territoire investis dans le handicap** (hébergement, transport, personnel soignant, traducteur LSF, ...)

**Il est important que les PSH se sentent considérées comme n'importe quel autre visiteur.  
Objectif : des solutions qui s'adaptent à tous et toutes !**

## Des outils et aménagements gratuits ou peu coûteux qui bénéficient à tous

- **Infos accessibilité** du site (gratuit, sur le site internet)
- **Plan du site plastifié** à disposition des visiteurs (coût d'impression)
- **Livret de visite** simplifié et illustré (coût d'impression)
- **Sous-titrage** de vidéos (gratuit)
- **Maquette** dans un fablab (adhésion environ 100€ / an, coût matière première faible)
- **Loupe** en prêt (à partir de 15€)
- **Bandes / clous podotactiles** pour tracer un parcours au sein du site et indiquer le début et la fin d'un escalier (15€ à 70€ la bande)
- Mise à disposition d'un **fauteuil roulant** (à partir de 80€)
- **Canne siège** (à partir de 30€)
- Installation de **chaises ou bancs** sur le parcours de visite (réalisé en chantier !)
- **Barre d'appui** dans les sanitaires (à partir de 30€)

# Améliorer ses supports de communication

## Répertorier son offre adaptable

- Lister toutes les actions proposées (visite, atelier, chantier, ...)
- Identifier à qui elles s'adressent et si elles peuvent s'adapter à un public en situation de handicap
- Définir par quels moyens et outils communiquer sur cette offre adaptable (print, web, hors média)

## Accessibilité numérique

- L'accessibilité numérique ou web c'est l'habileté d'un site web, d'une application mobile ou d'un document électronique à être facilement navigable et compréhensible par le plus grand nombre de personnes, incluant celles en situation de handicap.

→ Évaluer l'accessibilité de son site web : <https://graphiste.com/blog/outils-test-accessibilite-site-internet/>

# Une signalétique à l'appui

La signalétique fait partie de l'identité d'un lieu et permet de se repérer et de s'orienter en autonomie. Elle favorise le confort d'usage d'un lieu. Elle oriente, accueille et informe. Elle peut être positionnée :

- Aux abords du site
- Sur le site (espaces extérieurs et intérieurs)
- Sur les supports de médiation (cartel, par exemple)

**La signalétique doit être visible, lisible, compréhensible**



Langue des signes



Handicap auditif boucle magnétique

## Quelques exemples dans le réseau

### Moteur

**Association Château de Blainville (76)** : Création d'espaces de terrassement pour permettre un circuit aux normes d'accès, un bloc sanitaire adapté et places de parking à proximité du site

### Auditif

**Adichats (33)** : Projet éducatif avec une école de jeunes sourds (INJS) de Bordeaux qui a permis la création d'une salle audiovisuelle dans le **château de Villandraut** avec diffusion d'un film sous-titré en LSF

### Visuel

**Amis du vieux Château de Brie Comte-Robert (77)** : atelier archéologie du bout des doigts avec l'Institut National des Jeunes Aveugles (INJA)

### Cognitif

**Adichats (33)** : accueil sur les chantiers pendant deux jours d'une association spécialisée dans le handicap cognitif pour des chantiers de deux jours (LADAPT)



# Quelques exemples dans le réseau

## Mental

**Nouveaux Troubadours (12)** : accueil sur un chantier mosaïque de la **Construction insolite** d'un jeune atteint de trisomie 21

**REMPART Grand-Est** : en partenariat avec l'ADAPEI, journées de sensibilisation (au bénévolat et au patrimoine) et découverte des savoir-faire, accueil à la journée pendant des chantiers...

## Psychique

**Les amis du vieux Château de Brie Comte Robert (77)** : Mise en place d'un projet avec un IEM et un groupe de jeunes polyhandicapés (moteur et psychique). Atelier d'initiation à l'archéologie avec une butte stratigraphique comme outil pédagogique



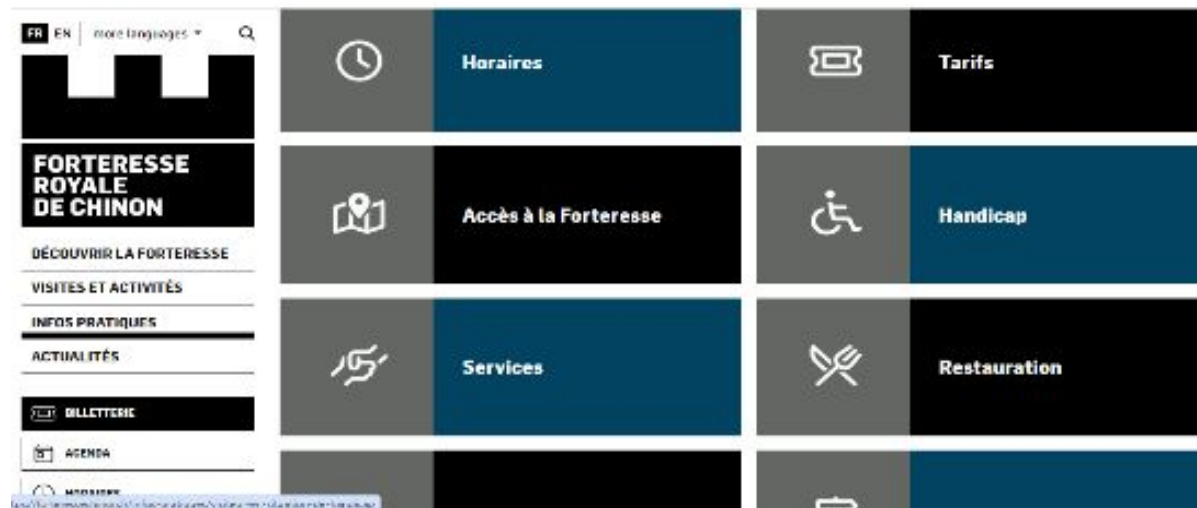


## Quelques exemples en dehors du réseau

### Forteresse de Chinon (37) – Classée Monument Historique

<https://forteressechinon.fr/infos-pratiques/visiteur-en-situation-de-handicap>

- **Très bonne communication** : détails des offres et aménagements adaptés pour chaque situation de handicap, utilisation des pictogrammes qui facilitent l'identification, contact du référent handicap



# Quelques exemples en dehors du réseau

## Cité des Sciences et de l'Industrie (75)

<https://www.cite-sciences.fr/fr/ma-cite-accessible>

- Onglet de leur site entièrement dédié aux différentes offres et aménagements pour les situations de handicap
- Donne des infos sur l'accessibilité des transports en commun à proximité
- Pour les personnes autistes, mise à disposition :
  - de **scénarios sociaux** qui présentent chaque étape du parcours d'arrivée et de visite. Ils associent des photos, des pictogrammes et des phrases courtes.
  - d'un **livret** avec des photos à découper **pour préparer un emploi du temps / déroulé de la visite**

### 1 • Je passe le contrôle de sécurité

L'agent de sécurité me dit quoi faire.  
Je pose mes objets métalliques dans le panier  
(portable, carte, ...).



Je pose mon sac sur la table.  
Il regarde dans mon sac.



Je pose mon sac dans le panier.



**Exemple de scénario social pour que les personnes autistes qui en ont besoin puissent se préparer aux interactions pendant leur visite**

## Quelques exemples en dehors du réseau

### **Tate Modern à Londres** (en anglais)

<https://www.tate.org.uk/visit/tate-modern>

- Aménagement d'une **salle spéciale pour les personnes autistes** qui auraient besoin d'un temps calme
- Prêt de **casques anti-bruit** pour les personnes autistes

### **Château d'Oiron (79)** – *Classé monument historique*

<https://www.youtube.com/watch?v=7GZyAdWAXFs>

- Développement d'un **robot** pour que les PMR puissent visiter l'étage via une **salle visio**. Robot contrôlé par la personne. Actuellement plus en service mais conserver l'idée d'une visite en visio (à l'aide d'un smartphone ou d'une tablette)

### **Musée du Louvre-Lens (62)**

<https://www.louvrelens.fr/accessibilite/>

- recours à des **bandes podotactiles** pour faire un tracé du parcours de visite pour les personnes mal ou non voyantes
- Mise en place d'une **charte de vulgarisation** qui certifie la compréhension des cartels / **utilisation de mots simples** dans le titre et les explications

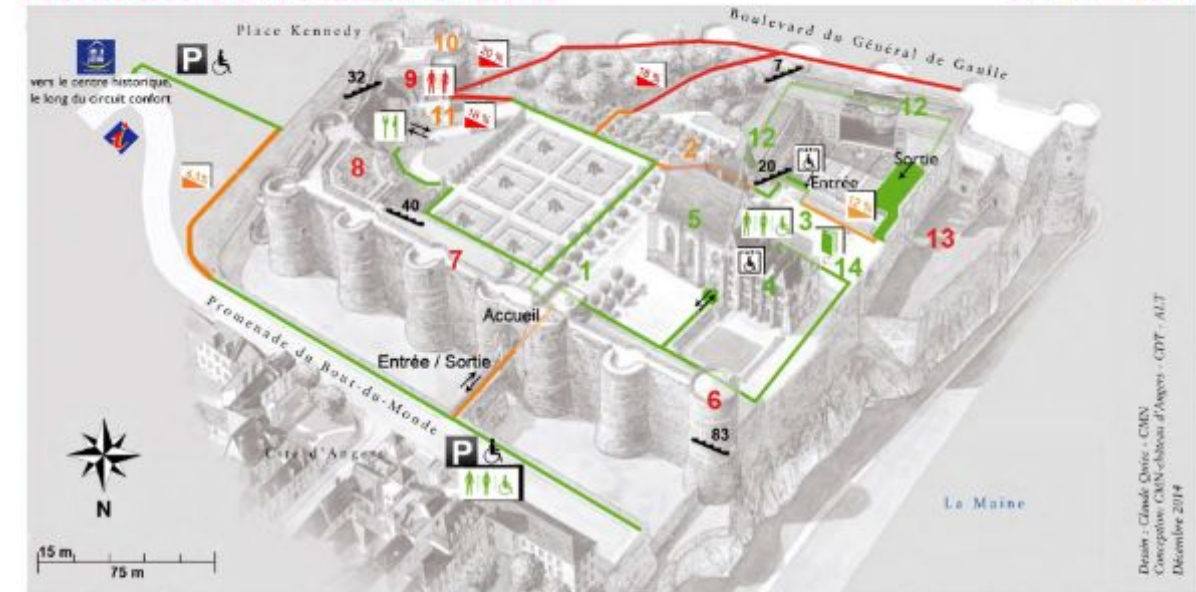
# Quelques exemples en dehors du réseau

## Château d'Angers (49) - Classé monument historique

<https://www.chateau-angers.fr/visiter/visiteurs-en-situation-de-handicap>

- **Gratuité** PMR/PSH et accompagnateur
- Visites en **LSF**, visites **sensorielles**, visites de groupes pour les PMR, **ateliers adaptés**
- Supports mobiles en libre-service à l'accueil
- **Plan guide accessibilité**
- **Cheminements adaptés** : (plateforme élévatrice, nombreuses rampes d'accès, mains courantes aux escaliers, etc.)
- Deux **fauteuils roulants** disponibles à l'accueil
- **Toilettes PMR**
- **Salle de repos** et plusieurs zones de repos

### CHÂTEAU D'ANGERS ACCESSIBILITE ET PARCOURS DE VISITE



accessible	1 - plan d'orientation	8 - jardins	<b>Services accessibles :</b> Parking restaurant (sans WC) librairie - boutique (WC accessibles) toilettes adaptées plate-forme élévatrice
inconfortable / avec aide	2 - châtelet (extérieur)	9 - porte des champs	
non accessible	3 - cour seigneuriale	10 - porche de la porte des champs	
entrée et sortie	4 - logis royal	11 - logis du gouverneur (extérieur)	
nombre de marches	5 - chapelle	12 - galerie de l'Apocalypse	
pourcentage de pente	6 - tour du moulin	13 - palais comtal	
	7 - chemin de ronde	14 - vestiges archéologiques	

## Quelques exemples en dehors du réseau

### **Château de Castelnau proche de Sarlat (24) – Classé monument historique**

<https://castelnau.com/public-specifique/>

- **Guide en braille** à disposition à l'accueil
- Large choix de visites et d'ateliers pour "publics spécifiques"

### **Château de Fougères (35) – Classé monument historique**

<https://chateau-fougeres.com/informations-pratiques/#accessibilite>

- **Salle accessibilité** pour les PMR avec présentation globale du lieu et des animations
- **Boucles magnétiques** (avec audioguides adaptés aux enfants)
- **Maquettes tactiles** à disposition du public

### **Château de Saint Mesmin à Saint André sur Sèvre (79) – Classé monument historique**

<https://www.chateau-saintmesmin.com/accessibilite>

- **Visioguide en LDS**, visite en LDS possible
- **Banque d'accueil abaissée**, plateforme élévatrice pour accéder au RDC, audio/visio guide pour se substituer à l'accès des salles hautes, **fauteuils roulants** disponibles à l'accueil
- **Plan tactile braille** et livret de visite en braille

## Quelques exemples en dehors du réseau

### Printemps de Bourges (18)

<https://www.printemps-bourges.com/accessibilite/>

- **Accompagnateur gratuit par PSH** (places limitées). Demande de contact pré-réservation pour se renseigner sur les besoins et les attentes
- **Accès festival et concert** : banques d'accueil adaptées, accès prioritaires, salles de repos, plateformes surélevées, toilettes PMR, accompagnateurs compris.
- Accessoires : **boucles magnétique, gilets vibrants et casques anti-bruit**

### Ville de Narbonne (11)

<https://www.narbonne.fr/handicap-accessibilite>

- **Délégation handicap** qui se charge d'un accompagnement spécifique pour les PSH (accessibilité voirie, bâtiments communaux, problématiques administratives d'accès aux droits)

## On agit, ensemble ?

### On élabore un plan d'action, on définit la 1<sup>ère</sup> étape !

#### Quelques pistes :

- On fait le tour du site : **état des lieux des accès et du parcours de visite**
- On s'appuie sur la **liste des aménagements gratuits** ou peu coûteux pour mettre en place rapidement des choses simples
- On réalise un **document accessibilité du site** (cf. par exemple celui réalisé par la forteresse de Chinon : [https://forteressechinon.fr/sites/forteressechinon/files/2023-05/livret\\_informations\\_handicap\\_moteur\\_-\\_only\\_in\\_french.pdf](https://forteressechinon.fr/sites/forteressechinon/files/2023-05/livret_informations_handicap_moteur_-_only_in_french.pdf))
- On crée une **séquence de visite inclusive** en s'appuyant sur une grille ([unionrempart\\_Concevoir et animer une visite accessible.pdf](#))
- On **vérifie les informations pratiques** sur nos outils de communication (accès au site, tarifs préférentiels...)
- On **réalise un support de communication ou de visite simplifié**
- On **se forme et on forme** nos salariés, nos bénévoles, nos volontaires, etc.
- On imagine un **volontariat dédié** « Médiation et accessibilité » ou on ajoute une **mission spécifique** dans l'offre de Service civique « Améliorer l'accessibilité du site ».

**MERCI**



**REMPART**

[www.rempart.com](http://www.rempart.com)