



ACCUEIL DES PERSONNES AVEUGLES & MALVOYANTES



CONSIGNES & INFORMATION

Destinataires : Agents de Sécurité, Billetterie, Agents d'Accueil et de Surveillance

Consignes à suivre si une personne aveugle ou malvoyante se présente (accompagnée ou non). Le terme « déficient visuel » recouvre toutes les formes de mal et non voyance.

Identifier

1. Certaines personnes handicapées ne présentent pas ou n'ont pas de **carte d'invalidité** : elles ne veulent pas se faire reconnaître comme telles. 80% des handicaps sont invisibles. Des comportements vont vous mettre sur la piste d'un handicap visuel.
2. En cas de vision tubulaire, la personne va chercher à vous mettre dans son champ de vision. S'il est sur le côté de sa rétine, elle peut se mettre de profil pour échanger avec vous. Elle peut avoir une excellente vue dans ce champ de vision étroit.

Accueillir, identifier les besoins, prévenir l'équipe

1. La première question est « **Puis-je vous aider ?** »
2. Au besoin, faire passer par la guérite « sortie » munie d'une rampe.
3. **Décrire** la traversée d'une cour aux pavés inégaux, proposer un accompagnement.
4. **Prévenir un agent Vigi pour sa prise en charge** dans la cour et jusqu'à la billetterie.
5. Ne pas dire, au talkie-walkie, des phrases telles que « j'envoie un aveugle ». Utiliser la tournure « **personne non-voyante** » ou « **personne aveugle** ».
6. Le stationnement de véhicules dans la cour d'honneur n'est pas autorisé.
7. **Enlever tout obstacle** du chemin d'un déficient visuel. Ne pas laisser de porte entrouverte !

Si la personne est accompagnée d'un chien d'assistance

1. Les chiens guides et les chiens d'accompagnement sont admis dans l'ensemble du bâtiment, y compris sans muselière.
Si vous avez un doute, deux cartes sont à demander :
 - carte mobilité inclusion comportant les mentions « invalidité » ou « priorité pour personnes handicapées »,
 - la carte professionnelle du chien.
2. Ne pas toucher la laisse ou le harnais. La personne doit garder le contrôle de son chien. Un chien guide travaille et **ne doit pas être distrait**.
3. Il faut toujours demander à la personne l'autorisation de caresser l'animal.
4. Parfois vous pouvez marcher devant et le chien vous suit.

Si la personne a une canne blanche

5. Elle cogne cette canne aux obstacles au sol pour les identifier.
 - Ne pas empêcher la canne de cogner en disant « Attention ! » : vous alarmez inutilement. Précisez quel est l'obstacle : « il y a une chaise sur votre droite ».
6. La canne ne permet pas de repérer les obstacles en hauteur, pensez à les signaler, par ex. « Au 2^e étage, les vitrines ont des pans inclinés » (alors que le chien guide a appris à regarder vers le haut pour évaluer les obstacles).

Communiquer

7. **S'adresser à la personne handicapée elle-même et non à l'accompagnateur.**
8. Le sourire s'entend dans la voix.
9. Si vous êtes derrière un guichet, **prendre l'initiative** de parler en premier.
10. En billetterie, le contre-jour peut gêner : vous déplacer pour que la lumière arrive de côté.
11. **Se présenter oralement distinctement** « Bonjour je suis agent de sécurité au mahJ, comment puis-je vous aider ? », « Vous êtes bien en billetterie. Je suis au téléphone/je m'occupe d'un visiteur. Dès que j'ai terminé je m'occupe de vous », etc.
12. **Informé l'interlocuteur si on réalise une action qui suspend la conversation** « Je reviens vers vous dans deux minutes », « Je réponds au téléphone... ».
13. Certaines personnes peuvent enregistrer la conversation pour réutiliser les renseignements.
14. Ne pas toucher la personne sans son accord, sauf si, à cause du bruit, elle ne comprend pas que vous vous adressez à elle.
15. **Ne pas pointer du doigt** pour donner une direction, mais donner des explications en vous mettant à sa place « À votre droite,... ». On peut **utiliser comme repère le cadran d'une horloge** (ex : l'accès se fait par un vestibule en face de vous à 1 h).
16. Si la communication est impossible, utilisez le plat de sa main et écrivez en lettre capitale avec un doigt.
17. **Toujours prévenir quand on part, présenter la personne qui prend le relais le cas échéant.**

Accompagner

18. Proposer un **bras pour guider la personne du côté qu'elle souhaite**. Ce faisant, précéder la personne pour que votre démarche la guide. Marquer un temps d'arrêt devant les obstacles. Placer votre bras derrière le dos pour signifier à la personne de se placer derrière vous (passage étroit). Placer la main de la personne sur le dos de la chaise que vous lui proposez.
19. Si la personne serre votre bras, elle est stressée, n'hésitez pas à décrire les lieux ; si elle tient légèrement votre bras, elle se sent en sécurité, ce n'est pas nécessaire.
20. Si vous accompagnez une personne, vous vous engagez à assurer sa sécurité et à simplifier son cheminement. **Avant de la quitter, assurez-vous qu'elle a compris où elle est.**

Pour la visite du musée

21. Proposer le **dépliant institutionnel** du musée, en version braille ou en version agrandie **A3, en billetterie** (en prêt pour une lecture sur place).
22. Proposer l'audioguide + signaler « 20 pastilles sonores en audiodescription, disponibles sur le site, décrivent des œuvres et objets phares de la collection. »
23. Parler du service « **Souffleurs d'image** » et proposer la présentation de ce service en braille (prêt pour lecture sur place).
24. **Assister la personne pour l'utilisation des ascenseurs (2 et 4)**. Ne pas laisser un aveugle seul dans un ascenseur.
25. Proposer le **parcours tactile de la collection, signaler les œuvres concernées ; les gants ne sont pas obligatoires** pour les personnes malvoyantes ; faire enlever les bagues ; laisser la personne toucher seule ; lui proposer de l'aider à placer sa main.
26. Certaines personnes peuvent approcher leurs yeux très près des cartels ou des œuvres.

Pour l'auditorium

27. Parler du service « **Souffleurs d'image** » et proposer la présentation de ce service en braille.
28. Si une personne malvoyante arrive en avance à une séance et se signale, proposer de réserver une place au 1^{er} rang et l'y installer à l'ouverture de la salle au public ; certains malvoyants (vision tubulaire) vont préférer être loin.

Situation d'urgence

29. **Assister toute personne aveugle ou malvoyante**. Indiquer préalablement, à l'ensemble de l'équipe, la présence de ces personnes. A moins d'y être autorisé par le P.C.S. (évacuation pour un motif autre que l'incendie), ne pas utiliser les ascenseurs.



ACCUEIL DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE CONSIGNES & INFORMATION

Destinataires : Agents de Sécurité, Billetterie, Agents d'Accueil et de Surveillance

Consignes à suivre si

- une personne se déplace difficilement ou se présente en fauteuil roulant (accompagnée ou non)
- une personne demande à emprunter le fauteuil roulant du musée.

Identifier

1. Certaines personnes handicapées ne présentent pas / n'ont pas forcément de carte d'invalidité (car elles ne veulent pas se faire reconnaître comme telles)
2. Certaines personnes handicapées moteur peuvent marcher et pousser leur fauteuil sur des distances courtes ou se présenter à pied le lendemain : ne pas s'en étonner, certaines maladies sont évolutives d'un moment à l'autre.

Accueillir et prévenir l'équipe

1. Les mesures de sécurité sont applicables (fouille du sac).
2. Les chiens guides tractant des personnes en fauteuil sont admis dans l'ensemble du bâtiment, y compris en salles de collection permanente et d'exposition. Deux cartes sont à présenter si vous avez un doute : carte mobilité inclusion comportant les mentions « invalidités » ou « priorité pour personnes handicapées » et la carte professionnelle du chien.
3. Le stationnement de véhicules dans la cour d'honneur n'est pas autorisé. Places de stationnement pour personnes handicapées proches du mahJ : au 11, rue de Braque et aux 2 et 6, rue des Haudriettes.
4. Toujours demander si la personne a besoin d'une aide.
5. Prendre le temps d'expliquer les difficultés de l'accès en billetterie (pavés inégaux, rampe du perron à 23%) et rassurer sur l'aide proposée pour cette traversée et l'accessibilité des espaces (ascenseurs, hauteur des œuvres, sanitaires adaptés, etc.).
 - Ne demander l'intervention d'un agent d'accueil pour pousser le fauteuil dans la cour que si la personne l'accepte.
6. Prévenir la billetterie pour que l'accueil se fasse au poste adapté, à la bonne hauteur.
7. Ne pas dire, au talkie-walkie, des phrases telles que « j'envoie un handicapé, un fauteuil... ». Utiliser la tournure « personne en fauteuil roulant ».

Si une personne utilise un fauteuil électrique

1. Ces personnes peuvent être particulièrement fragiles et vous devez adapter votre accueil. Par exemple, elles peuvent être obligée de regarder en face en raison de difficultés au niveau des cervicales. Elles peuvent avoir des troubles sensitifs associés, +/- invalidants : sensibilité de la peau, incontinence, trouble du transit.
2. Pour tout échange, placez-vous du côté inverse de sa manette de contrôle pour éviter une maladresse. Ne jamais déplacer la main qui tient la manette.

Communiquer

8. S'adresser à la personne plutôt qu'à son accompagnateur. Eviter les regards insistants.
9. S'exprimer normalement. Ce type de handicap demande rarement une adaptation du dialogue.

10. Si la personne a des troubles de l'élocution, prendre le temps de la comprendre : ce n'est pas parce que la personne ne s'exprime pas de manière distincte qu'elle n'est pas éduquée et intelligente.
11. Si vous ne la comprenez pas, vous pouvez le dire « Je voudrais vérifier que je vous ai bien compris. Faites un petit signe de tête pour dire oui. J'ai compris que... »

Accompagner

1. **Ne jamais toucher la personne.**
2. **Ne jamais porter la personne dans un fauteuil.**
3. **Assister la personne pour l'utilisation des ascenseurs (2 et 4) si elle est susceptible de paniquer.** Vérifier que les boutons d'appels sont bien accessibles, prévenir l'équipe à l'étage.
4. **Si la personne veut se rendre au sous-sol, l'aider à franchir la porte coupe-feu.**
5. **Proposer le prêt d'un fauteuil roulant du musée (entreposé escalier Beauvilliers)** contre remise d'une pièce d'identité et signature d'une décharge de responsabilité. La personne est seule responsable de l'usage fait du fauteuil et, en dehors des cas ci-dessus listés, n'est pas accompagnée dans ses déplacements.
Lors de l'installation de la personne dans le fauteuil :
 - mettre les freins,
 - relever les repose-pieds pour faciliter son installation.
 Si vous constatez des difficultés, **demander si elle veut de l'aide pour placer ses pieds.**
Manipuler les pieds avec précaution par la cheville et le talon.
6. Remplir un document, tourner les pages d'une brochure peut être difficile : proposer une aide.
7. Si la personne le souhaite, l'aider à trouver une carte dans son sac.

Pour la visite du musée

8. **Indiquer d'emblée l'emplacement des ascenseurs et des sanitaires accessibles :**
« Nous avons des ascenseurs et des toilettes accessibles en sous-sol. N'hésitez pas à me demander des précisions si vous en avez besoin. ». Privilégier le « W.C. A 20 » le plus adapté (face à l'ascenseur 4 au sous-sol) ; Pour les personnes qui peuvent aussi marcher, signaler le W.C. D 19 (escalier 11, 1^{er} étage, derrière l'escalier d'honneur) :
9. **Aiguiller la personne dans le parcours, celui-ci étant modifié par l'utilisation des ascenseurs (éventuellement la prévenir qu'elle devra revenir sur ses pas en salle maquettes).** L'ascenseur dans l'exposition convient aux petits fauteuils (largeur de 78 cm max).

Pour l'accès en bibliothèque

10. La bibliothèque n'est pas accessible. Il est interdit de porter la personne ni avec ni sans son fauteuil. Une mesure de compensation est proposée pour rendre le fonds de la bibliothèque/vidéothèque consultable sur rendez-vous dans le local CE10 accessible par l'ascenseur n°1. Un agent d'accueil devra rester en permanence avec elle pour être informé par le PCS si une mesure de confinement ou d'évacuation devait s'appliquer. Une personne de la bibliothèque se tiendra à la disposition du lecteur. Aussi, avant de confirmer le rendez-vous, la bibliothèque doit s'assurer de remplir les conditions suivantes :
 - un effectif du service bibliothèque doit être disponible en plus de la personne à l'accueil,
 - un agent Vigi doit être disponible,
 - le local doit être disponible,
 - l'ascenseur 1 doit fonctionner (on ne porte pas).

Pour l'accès à l'auditorium

11. Dans l'auditorium, installer la personne au fond (agent d'accueil).
12. La scène de l'auditorium n'est pas accessible aux personnes utilisant un fauteuil roulant. Un conférencier dont la mobilité serait trop réduite pour accéder par lui-même à la

scène peut intervenir depuis le fond de la salle. Il est interdit au personnel du mahJ de porter une personne ni avec ni sans son fauteuil, sauf dans la situation d'urgence précisée plus bas. Les décharges de responsabilité n'ont pas de valeur juridique.

Situation d'urgence

13. Assister toute personne en fauteuil roulant pour l'évacuation.

Indiquer préalablement, à l'ensemble de l'équipe, la présence de ces personnes.

Dans un premier temps, déplacement horizontal de la personne en fauteuil roulant du compartiment sinistré vers le compartiment le plus éloigné du même niveau donnant obligatoirement sur un escalier (CF le plan d'évacuation). L'agent ne quitte pas la personne et informe le PCS de leur localisation.

Dans un second temps, utiliser l'ascenseur après accord du PCS ou porter la personne, si deux agents au minimum sont présents.



ACCUEIL DES VISITEURS EN SITUATION DE HANDICAP MENTAL CONSIGNES & INFORMATION

Destinataires : Agents de Sécurité, Billetterie, Agents d'Accueil et de Surveillance

Consignes à suivre si une personne en situation de handicap mental (déficience intellectuelle) se présente accompagnée ou non.

Identifier la personne

1. Certaines personnes handicapées ne se présentent pas, n'ont pas forcément de carte d'invalidité (elles ne veulent pas se faire reconnaître comme telles).

Accueillir et prévenir l'équipe

1. Le stationnement de véhicules dans la cour d'honneur n'est pas autorisé.
2. **S'adresser à la personne handicapée elle-même et non à l'accompagnateur (sauf impossibilité).**
3. **Identifier ses besoins « Puis-je vous aider ? ».**
4. **Rassurer « Nous donnons un livret de visite en Facile à Lire et à comprendre. ».**
5. **Proposer « Une personne peut vous accompagner pour traverser la cour jusqu'à la billetterie. Voulez-vous que je lui demande ? ». Au besoin, prévenir un agent Vigi.**
6. **Prévenir la billetterie et Vigi.**
7. Ne pas dire, au talkie-walkie, des phrases telles que « j'envoie un handicapé... ». Utiliser la tournure « **personne handicapée** ». Se montrer respectueux.
8. **Assister la personne pour l'utilisation des ascenseurs (2 et 4). Ne pas laisser la personne seule dans un ascenseur.**
9. En billetterie, **ne pas demander le code postal.** Les personnes en situation de handicap mental peuvent s'inquiéter de ne pas savoir répondre.

Communiquer

1. La personne handicapée peut tout à fait **comprendre ce qu'on lui dit, même lorsqu'il n'y a pas une communication ordinaire.**
2. **Se présenter et préciser ce qu'on fait (ex. : « Je suis agent de sécurité, je peux vous proposer l'aide d'un collègue pour aller en billetterie. », « Je travaille à la billetterie, j'édite votre ticket. Vous pouvez toucher trois objets dans la collection. Seriez-vous intéressé ? Voulez-vous que mon collègue vous accompagne à l'entrée de la collection ? ».**
3. **Etre souriant, chaleureux et attentif. Être force de proposition. Ne pas faire preuve de pitié. Ne pas infantiliser.**
4. **Ne pas toucher la personne (ne pas la prendre par le bras).**
5. **Ne pas soutenir le regard de façon prolongée, cela peut inquiéter.**
6. **Fournir des idées et des réponses claires.**
7. **Utiliser des phrases courtes aux mots simples. Reformuler, si nécessaire, avec d'autres mots simples (mais pas simplistes). Ne pas répéter toujours la même chose.**
8. **Utiliser le mode affirmatif : pas de « peut-être » ; que des « oui » ou « non » ; mieux « non », puis « oui » que l'inverse ;**
9. **Privilégier les questions fermées. Se montrer rassurant et aider la personne à trouver ses repères.**
10. **Eviter de contredire la personne.**
11. **Utiliser le présent. Dire une chose à la fois.**
12. **Ne pas parler trop lentement. Ne pas se précipiter non plus.**
13. **Ne pas crier.**
14. **Ne pas interrompre la personne même si elle est lente.**

15. **Dialoguer calmement.**
16. **Rester dans le champ de vision** de la personne pendant l'échange.
17. Dans la mesure du possible accompagner la personne plutôt que détailler un itinéraire.
18. En cas de **souci**, demander les **coordonnées de la personne à contacter** (parents, éducateur, auxiliaire de vie, organisateur de la sortie). Ex. si une personne est seule : « Monsieur, est-ce que tout va bien ? Je suis un gardien du musée, je m'occupe de vous. Etiez-vous avec plusieurs personnes ? Voulez-vous que je retrouve le groupe (en appelant mes collègues) ? Avez-vous les coordonnées de l'organisateur ? Savez-vous où est rangée la fiche avec les informations ? » etc.
19. Si **problème** (perte de contrôle, énervement...) : **isoler** ; passer le relais à une **tierce personne** ; ultime recours à **police ou pompiers**.
20. Ne pas quitter une personne déficiente mentale sans vous être assuré(e) de la continuité du service.

Matériel à proposer pour la visite du musée (FALC, parcours tactile)

21. Proposer le livret de visite de la collection en **Facile à Lire et à Comprendre (FALC)**. Un livret d'accès au mahJ depuis le métro Hôtel de ville est aussi disponible en ligne.
22. **Autoriser la personne à toucher les œuvres** du parcours tactile. Prêter les gants en coton ; faire enlever les bagues ; l'aider à trouver les œuvres ; laisser la personne toucher seule.

Situation d'urgence

23. **Assister toute personne en situation de handicap mental**. Indiquer préalablement, à l'ensemble de l'équipe, la présence de ces personnes. A moins d'y être autorisé par le P.C.S. (évacuation pour un motif autre que l'incendie), ne pas utiliser les ascenseurs.



ACCUEIL DES PERSONNES SOURDES & MALENTENDANTES

CONSIGNES & INFORMATIONS

Destinataires : Agents de Sécurité, Billetterie, Agents d'Accueil et de Surveillance

Consignes à suivre si

- une personne se présente comme étant sourde ou malentendante
- il apparaît qu'elle porte une prothèse auditive.

A savoir : Les sourds et les malentendants lisent sur vos lèvres : vous pouvez leur parler. Si le dialogue est difficile utilisez la gestuelle, dessinez, écrivez quelques mots simples.

Identifier la personne n'est pas toujours facile

1. Certaines personnes ne présentent pas, voire ne possèdent pas de carte d'invalidité, car elles ne veulent pas se faire reconnaître comme handicapées : il faut toujours l'avoir à l'esprit lorsqu'un dialogue s'engage mal. La raison tient peut-être à ce handicap non visible et très répandu (40% des handicaps). Les personnes âgées entendent mal : les cellules de l'oreille interne sont fragiles, peu nombreuses et ne se renouvellent pas. Après 50 ans 1 pers. sur 3 entend mal, après 80 ans, 1 sur 2.
2. Le passage sous le portique de sécurité peut faire souffrir certains implantés cochléaires qui peuvent demander à être contrôlés d'une autre manière. Utiliser le détecteur manuel. Leur implant crânien, relié au nerf auditif, est souvent visible. Ils ont aussi une carte d'implantés cochléaires que vous pouvez demander à voir.

Accueillir

3. S'adresser à la personne handicapée elle-même et non à l'accompagnateur (sauf impossibilité).
4. Prévenir les collègues pour qu'ils soient attentifs, mais ne pas dire, au talkie-walkie, des phrases telles que « j'envoie un sourd, un handicapé... ». Utiliser la tournure « une personne sourde, malentendante ».
5. Le stationnement de véhicules dans la cour d'honneur n'est pas autorisé.

Communiquer

1. Pour interpeller la personne, ne pas la toucher à l'improviste (ne pas lui prendre le bras par surprise) : se placer dans son champ de vision, visage dégagé. Agitez les mains pour attirer son attention et attendez qu'elle vous regarde. Il est possible de la toucher pour attirer son attention mais seulement si elle vous voit.
2. En billetterie, vous êtes devant une fenêtre et dans un espace très sonore qui peut nuire à la communication.
3. Idéalement, isoler la personne du bruit environnant.
4. Regarder la personne en lui parlant, les lèvres toujours visibles (ne pas se détourner/retourner), pour permettre la lecture labiale (lecture des mots sur les lèvres) ; éviter le contre-jour ; ne pas quitter la personne des yeux ; ne pas parler en marchant.
5. Créer un dialogue pour identifier ses besoins.
6. Poser des questions fermées permettant de répondre par oui ou non.
7. Parler distinctement et à voix haute, sans crier. Faire des phrases courtes.
8. Répéter en modifiant un mot nom compris, utiliser la gestuelle (monter, à gauche, etc.), ou écrire les informations, utiliser de la documentation, dessiner : ces personnes peuvent fonctionner par l'image, mais toutes ne comprennent pas l'écriture. Vous pouvez faire un dessin pour expliquer la configuration d'un lieu par exemple.
9. Vérifier que la personne vous a compris : chercher son acquiescement.

10. **Se montrer disponible, patient et compréhensif** par rapport au fait que la personne n'a peut-être pas bien compris. Contrôlez votre attitude corporelle : elle fait passer de nombreux messages (sourire/sourcils froncés ou bras croisés).
11. **C'est un handicap qui fatigue beaucoup les personnes : rester bref.**

Matériel pour la visite du musée (public malentendant)

12. **Les audioguides : Indiquer à la personne que du matériel est à sa disposition :**
 - une oreillette ou un casque
 - une boucle magnétique (« à induction ») : transmet l'information audio vers l'appareil auditif au moyen d'un champ magnétique. Les haut-parleurs des audioguides sont tels (fuite magnétique) que certains malentendants n'ont pas besoin de la boucle : faire un essai.
13. **Visite guidée : les audiophones (voir procédure détaillée de remise des audiophones) :**
Pour utiliser la boucle magnétique, il faut
 - **enficher la boucle au bas de l'audiophone** (sans enlever la sangle)
 - **faire enfiler la boucle et la sangle de l'audioguide autour du cou de la personne**
 - **dire à la personne de mettre son appareil en position "T".**
 - **La personne entendra uniquement le son transmis par le micro émetteur de l'audiophone** (utiliser le micro si on doit lui parler).

Matériel pour l'auditorium (public malentendant)

14. **Proposer une boucle magnétique en billetterie aux personnes équipées d'une prothèse auditive ayant la position "T".** La boucle et le récepteur sont prêtés par les agents de surveillance **après remise d'une pièce d'identité.**
15. **Conseiller un placement sur la droite de l'auditorium. Signaler leur présence au régisseur et lui prêter un émetteur.** Lors du retour du matériel, vérifier que tout s'est bien passé.
16. **En présentant le spectacle, demander aux spectateurs d'éteindre complètement leur portable pour éviter les interférences dans les boucles.**

Action du musée à faire connaître

17. **Possibilité de visite guidée pour un groupe** (audiophones munis de boucle magnétique) sur réservation. En cas de visite **avec traduction en L.S.F. (Langue des Signes Française)** les frais de traduction sont à la charge du groupe.

Situation d'urgence

18. **Assister toute personne pour l'évacuation.** Indiquer préalablement, à l'ensemble de l'équipe, la présence de telles personnes. A moins d'y être autorisé par le P.C.S. (évacuation pour un motif autre que l'incendie), ne pas utiliser les ascenseurs.

Sources :

Pro.visitparisregion

<https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/sites/default/files/BIM.pdf>

API-AICHB pour son dans les expos