

A C C E S S I B I L I T É



Guide des bonnes pratiques à l'usage des agents des musées

Remerciements

Delphine Lévy, directrice générale de Paris Musées,
Gérard Audinet, directeur des Maisons Victor Hugo Paris/
Guernesey, Thierry Renaudin, secrétaire général de la
Maison de Victor Hugo Paris et « chef de projet remercient
chaleureusement » :

- **Madame Betty Chappe, responsable de la Mission Accessibilité de la RATP** et ses collaborateurs et toutes les associations pour leur avoir permis de modifier le guide initial **Guide des bonnes pratiques à l'usage des agents** pour l'adapter spécifiquement aux agents d'accueil des musées. Le guide initial de la RATP a pu voir le jour grâce aux nombreuses rencontres entre les agents de la régie avec des représentants d'associations.

- **Les membres du Comité de pilotage et rédactionnel pour le Guide des bonnes pratiques à l'usage des agents des musées :**

Christophe Angevin, service Développement des publics – Paris Musées

Florence Claval, chargée de la Presse et de la Communication - Maisons Victor Hugo Paris/Guernesey

Marie-Laure Damblon, chef du service Emploi et Formation – DRH Paris Musées

Myriam Daoud, agent de surveillance et référent au handicap auditif à la Maison de Victor Hugo

Danielle Depaux, référent culture, loisirs et tourisme – Urapei Ile-de-France

Jean-Marc Forçard, agent de surveillance et référent au handicap mental à la Maison de Victor Hugo Paris

Pascal Frankiewicz, service Système d'Information Paris Musées

Mara Mariano, service des Editions Paris Musées

Yves Morineaux, Action Handicap France – Membre du Groupement des Intellectuels Aveugles ou Amblyopes

Patrizio Di Scullo, dessinateur

Stéphanie Xeuxet, directrice d'Action Handicap France, association qui a pour but de sensibiliser au handicap

Introduction



Tout le monde peut voir sa mobilité, son autonomie se réduire de façon temporaire ou permanente, du fait de l'âge, de la maladie ou d'un accident.

Certaines personnes handicapées peuvent être facilement repérables (tremblements, canne blanche, déplacement en fauteuil roulant); d'autres le sont moins, alors même qu'elles représentent 80 % des cas (surdité, malvoyance, d ficiency intellectuelle...).

Quelle que soit la situation, l'accueil des Personnes   Mobilité Réduite (PMR) nécessite d'être particulièrement attentif, disponible et à l'écoute, afin de respecter le rythme et les possibilités de chacun.

En 2007 en France, l'INSEE estimait que 9,6 millions de personnes étaient en situation de handicap soit près de 15 % de la population totale. Dans le monde, une personne sur dix souffre d'un handicap, soit quelque 650 millions de personnes.

La Maison de Victor Hugo (Établissement public Paris Musées) a pris le parti d'offrir un accueil de qualité à tous les visiteurs et en particulier au public en situation de handicap.

Après un projet d'établissement intitulé « Accessibilité pour tous » ayant permis à l'ensemble du personnel du musée de s'impliquer dans une démarche participative et fédératrice, tous les moyens tant humains que matériels sont mis en place afin que chacun puisse visiter en toute autonomie les collections permanentes ainsi que les expositions temporaires du musée. Après l'obtention du label Tourisme et Handicap « moteur » en 2007, « Auditif » en 2010 et « mental » en 2012, la Maison de Victor Hugo travaille actuellement en vue du quatrième et dernier label : « Visuel ».

Malgré tous les engagements, cependant, aucun dispositif, aucune innovation ne remplacera jamais la richesse et la valeur d'un contact humain. Pour l'adaptation du guide de la RATP, a été constitué un comité de pilotage et rédactionnel composé de membres associatifs et de professionnels. La méthodologie de ce document pourra être reprise par tout service ou société de tous les secteurs d'activité.

Les quatre premières parties traitent des handicaps moteur, visuel, mental et auditif. Vous y trouverez des informations générales ou plus spécifiques, les bons mots, les bons gestes à avoir mais aussi les attitudes à éviter.

Il nous a semblé important d'aborder également d'autres causes de mobilité réduite, telles que la petite taille, la forte corpulence, le handicap psychique et l'âge.

Ce guide vous permettra d'être mieux préparé à l'accueil de nos visiteurs afin de répondre à leurs attentes et de faciliter vos échanges avec eux au quotidien.

N'hésitez pas à y ajouter vos propres annotations.
Et n'oubliez pas que le bon sens, la patience, la disponibilité et le sourire demeurent essentiels.

La Maison de Victor Hugo

Handicap moteur

Pages 7-12

Handicap visuel

Pages 13-18

Handicap mental

Pages 19-24

Handicap auditif

Pages 25-30

Autres Personnes à
Mobilité Réduite

Pages 31-36

Informations utiles

Pages 37-38



Handicap moteur

Sont considérées comme handicapées motrices, toutes les personnes ayant besoin d'une aide à la marche, gênées dans leurs déplacements ou ayant des difficultés pour saisir des objets.

Les troubles de la motricité peuvent conduire à une atteinte partielle ou totale de la mobilité et parfois à des troubles de l'élocution et de l'appréhension.

En France, 850 000 personnes souffrent d'un handicap moteur et plus largement en Europe 2,8 millions (13,5 %) source INPES.

590 000 personnes utilisent un fauteuil roulant.

À SAVOIR

Les personnes qui ont un handicap moteur peuvent :

Être en fauteuil roulant (manuel ou électrique).

Se déplacer avec une canne, un déambulateur.

Avoir des difficultés à marcher, à saisir des objets, ou certains équipements.

Pour certaines personnes, le fauteuil roulant n'est pas une nécessité. Il n'est qu'un moyen moins fatigant et plus sécurisant de se déplacer.

Diverses pathologies nécessitent le recours à un fauteuil roulant :

La paraplégie : paralysie des membres inférieurs.

La tétraplégie : paralysie des membres inférieurs et supérieurs.

L'hémiplégie : paralysie partielle ou totale de la moitié droite ou gauche du corps à la suite d'une lésion cérébrale.

La myopathie : maladie génétique qui touche les muscles.

La sclérose en plaques : maladie neurologique qui atteint le système nerveux central.

L'IMC (infirmité motrice cérébrale) : troubles de la posture et du mouvement.

Les bons mots

Avant de proposer votre aide, assurez-vous que la personne en a réellement besoin ou envie. « **Bonjour, je suis un agent du musée, si vous le souhaitez, je suis là pour vous aider.** » Si elle a besoin d'aide : demandez de quelle manière vous pouvez la lui apporter.

Ne soyez pas gêné(e) d'utiliser des mots de tous les jours du type « courir », « marcher » ou « je dois filer ».

Si vous devez manipuler un fauteuil après avoir obtenu l'accord de la personne, veillez à annoncer les manœuvres que vous comptez effectuer : marche arrière, bascule sur les roues arrière..., jusqu'au moment où vous la quittez.

Certaines personnes peuvent avoir une élocution difficile du fait d'un handicap moteur cérébral ou de séquelles d'un traumatisme crânien. Leur intelligence n'est pas altérée.

Parlez-leur normalement et laissez-leur le temps de s'exprimer.

Même si la personne handicapée est accompagnée, adressez-vous en priorité à elle. Vous ne devez vous adresser à son accompagnateur qu'en dernier recours.

Les bons gestes

Les personnes en fauteuil roulant maîtrisent leurs déplacements dans la mesure où il n'y a pas d'obstacle.

L'information sur le cheminement à suivre et sur la disponibilité des équipements est donc « capitale » pour qu'elles puissent juger si oui ou non elles ont besoin d'aide.

Assurez-vous que la chaîne de déplacement est complète, en particulier que les ascenseurs sont disponibles, tout au long de son parcours et en accompagnant la personne, le cas échéant.

Soyez attentif(ve), disponible, patient(e) et à l'écoute de la personne.

Dans la mesure du possible, placez-vous à sa hauteur, vous établirez ainsi une relation d'égalité.

Ne manipulez pas un fauteuil roulant sans que la personne ne vous y autorise.

La personne peut être accompagnée d'un chien d'assistance ; sachez que le chien travaille et ne doit pas être distrait. Ne le caressez pas, ne lui parlez pas.

Assurez-vous de la bonne stabilité du fauteuil avant de quitter la personne.

À éviter

- À Le fauteuil roulant fait partie de l'environnement et de l'univers de la personne handicapée. Évitez de vous appuyer ou de le toucher à moins d'en avoir la permission.
- À Évitez les mouvements trop brusques.
- À Ne prenez pas l'initiative de pousser le fauteuil, attendez d'y être invité(e)!
- À Si vous devez manipuler le fauteuil, ne le faites pas trop vite de manière à pouvoir anticiper et éviter les obstacles.

À NOTER

Pensez à manier le fauteuil roulant avec précaution car la personne peut avoir une pathologie à la colonne vertébrale.



Handicap visuel

- î La déficience visuelle touche environ 1,7 million de personnes dont 61 000 non voyants (source Drees, 2005).
- î On différencie la cécité et la malvoyance.
- î On estime qu'en Europe, une personne sur mille est atteinte de cécité totale.
- î Il existe trois grands types de malvoyance :
 - î – la vision floue ;
 - î – l'atteinte de la vision centrale ;
 - î – l'atteinte de la vision périphérique.

À SAVOIR

- À Contrairement aux idées reçues, la cécité absolue, à savoir l'absence totale de perception lumineuse, est rare.
- À Les personnes qui ont perdu la vue ont souvent conservé une gestuelle très naturelle et peuvent même donner l'impression de suivre du regard.

À **Les personnes malvoyantes ont besoin d'un bon éclairage, de forts contrastes et de gros caractères bien lisibles.**

Pour être plus **autonomes** dans leurs déplacements, les personnes aveugles ou malvoyantes utilisent des aides techniques.

La canne, qui sert à détecter les obstacles lors du déplacement, permet également de signaler le handicap visuel.

Le chien guide(*), qui assure la sécurité de son maître en lui évitant tous les obstacles.

Il est capable de signaler des éléments précis : escaliers, portes, sièges, éléments scénographiques dans les collections permanentes ou dans les expositions temporaires...

Inversement, certaines personnes malvoyantes n'utilisent ni chien ni canne, mais peuvent avoir besoin d'aide dans certains cas. **Si vous souhaitez l'interroger sur ce qu'elle peut voir, n'hésitez pas à lui poser la question directement.**

(*) Article 54 : accès aux lieux publics - Loi du 11 février 2005

« L'accès aux transports, aux **lieux ouverts au public**, ainsi qu'à ceux permettant une activité professionnelle, formatrice ou éducative est autorisé aux chiens guides d'aveugle ou d'assistance accompagnant les personnes titulaires de la carte d'invalidité prévue à l'article L. 241-3 du code de l'action sociale et des familles » .

Les bons mots

- Å Avant de proposer votre aide, assurez-vous que la personne en a réellement besoin ou envie : **« Bonjour, je suis un agent du musée, si vous le souhaitez, je suis là pour vous aider. »** Ce faisant, tout en vous plaçant face à elle, n'hésitez pas à lui toucher légèrement l'avant-bras pour attirer son attention. Si elle a besoin d'aide : demandez de quelle manière vous pouvez la lui apporter.
- Å Ne soyez pas gêné(e) d'utiliser le verbe « voir » et « regarder »
- Å Pour donner des indications, soyez précis(e) dans votre vocabulaire. Pensez que votre interlocuteur ne vous voit pas ou très mal.
- Å **Utilisez les repères « droite, gauche, devant, derrière » et n'hésitez pas à décrire.**
« Vous êtes devant un escalier qui descend. »
- Å Si vous prenez congé, prévenez la personne. Il est toujours désagréable de parler dans le vide.
- Å **Avant de la quitter, assurez-vous qu'elle sait où elle est et qu'elle sera capable de poursuivre son chemin.**
- Å Si vous n'êtes pas disponible immédiatement, dites-le lui et donnez-lui quelques informations sur la situation :
 « Je m'occupe d'une autre personne, et je suis à vous... »

Les bons gestes

Si le guidage verbal n'est pas suffisant et qu'en conséquence, la personne accepte votre accompagnement, voici quelques conseils techniques du « guide voyant » :

Offrez votre coude ou si elle le souhaite, la main sur votre épaule. C'est la personne déficiente visuelle qui vous prend le bras et non l'inverse !

Placez-vous du côté opposé à la canne ou au chien, sauf avis contraire de la personne.

Placez-vous à côté d'elle légèrement en avant et adaptez votre allure à la personne que vous guidez.

Pensez à décrire l'environnement et précisez la salle dans laquelle vous êtes.

Ralentissez devant les obstacles. Cela met la personne guidée en éveil. Renseignez-la sur la nature de l'obstacle : plots, marches (montantes, descendantes), vitrines, changement de revêtement...

Lorsque vous abordez un escalier, pensez à bien rester dans l'axe de celui-ci et à marquer un temps d'arrêt. Demandez à la personne si elle souhaite poser sa main sur la main courante de l'escalier, ou si elle souhaite continuer à être guidée par vos soins.

Pour franchir une porte ou emprunter un passage étroit, placez votre coude dans votre dos et passez devant.

Pour indiquer à la personne où s'asseoir, **placez simplement sa main sur le dossier du siège.**

Prenez garde aux obstacles en hauteur (non détectables à la canne).

À éviter

- Ã Ne désorientez pas la personne. Restez immobile devant elle avant de commencer le guidage.
- Ã **Évitez les indications qui font appel à la vue:**
« Par ici », « Là », « Non, pas là, là » et de souligner vos propos avec des gestes.
- Ã Ne dites jamais « Attention ». Les personnes déficientes visuelles sont déjà en vigilance constante. Dites simplement « Stop » ou « Arrêtez-vous » .
- Ã Ne touchez pas la canne ni le bras qui tient la canne.



- Ã Ne perturbez pas le chien qui travaille.
- Ã Ne tirez jamais la laisse ou le harnais du chien.

À NOTER

Accompagnement: le plus souvent, la malvoyance n'est pas un handicap « visible ». Or, ces personnes peuvent avoir besoin d'être rassurées dans leurs déplacements et dans leurs achats.

Matériels et équipements disponibles à la MVH

Un agent référent visuel pour vous aider, si vous le souhaitez à vous accompagner dans la visite.

Visite en Audiodescription (service gratuit).

Lunettes grossissantes électroniques.

Loupe et monoculaires.

Plan en relief des expositions.

Livrets en gros caractères et livrets Braille.

Documents thermo-gonflés.

Téléagrandisseurs : bibliothèque et département des manuscrits.

Notes personnelles



Handicap mental

Le handicap mental est la conséquence sociale d'une déficience intellectuelle plus ou moins importante. Il peut toucher différentes fonctions : la compréhension, la mémoire, l'apprentissage, l'analyse des situations, la prise de décision, l'orientation...

Les causes sont multiples : héréditaires, congénitales, accidentelles, génétiques...

En France, 700 000 personnes présentent une déficience intellectuelle (source UNAPEI).

6 000 à 8 500 enfants naissent chaque année avec une déficience intellectuelle.

Le handicap mental n'est pas une maladie mentale ; on parle alors de handicap psychique (cf. Autres PMR).

À SAVOIR

- À Le handicap mental ne se guérit pas mais il est possible d'en réduire les conséquences en favorisant le développement des capacités d'autonomie grâce à des actions éducatives, thérapeutiques et pédagogiques.
- À Le handicap mental ne se voit pas toujours.
- À Le handicap mental peut être accompagné d'une autre déficience : motrice, sensorielle, psychique.

Leurs capacités peuvent différer pour :

- À Visualiser et/ou lire les mots, les logos, les symboles, les chiffres ou l'heure. Se repérer **dans le temps et dans l'espace** : la personne handicapée mentale se crée, en effet, ses propres repères (dans le temps et dans l'espace, habitudes, etc.).

Leurs difficultés sont diverses pour :

- À Comprendre et utiliser de manière autonome les informations à disposition (ex. : signalétique fixe).
- À Mémoriser les informations orales ou sonores.
- À Lire des plans même simples.
- À Se repérer dans le temps et dans l'espace, particulièrement en cas de situation perturbée.
- À Comprendre et utiliser un langage trop technique (ex. : audioguides enfants, visioguides, audiophones, tablettes tactiles...).
- À Utiliser les distributeurs de vente et de rechargement...

Les bons mots

- Ã Avant de proposer votre aide, assurez-vous que la personne en a réellement besoin ou envie : « **Bonjour, je suis un agent du musée, si vous le souhaitez, je suis là pour vous aider** ».
- Ã Parlez d'une voix calme et claire, sur un ton chaleureux et naturel.
- Ã Utilisez des mots simples, expliquez ou remplacez un mot par un autre en cas d'incompréhension, faites des phrases courtes.
- Ã Laissez à la personne le temps de s'exprimer et de répondre.
- Ã Reformulez ou confirmez la réponse pour être sûr que la personne a compris.
- Ã **Adressez-vous toujours directement à la personne, et non à son accompagnateur.**
- Ã **Utilisez toujours le vouvoiement même si la personne utilise le tutoiement.**
- Ã Si vous devez confier la personne à un collègue pour qu'il la guide, expliquez-lui la suite des événements, afin de la rassurer.
- Ã En cas de difficulté, demandez à la personne le numéro de téléphone de ses parents ou de son éducateur (généralement, la personne handicapée mentale a sur elle une pochette contenant les informations utiles en cas de besoin).

Les bons gestes

- Ã Laissez-lui assez d'espace pour qu'elle ne se sente pas opprimée.
- Ã **Souriez, adoptez une attitude calme et sereine.**
- Ã Identifiez au mieux les besoins de la personne pour ne pas compliquer ses choix.
- Ã Écoutez attentivement.
- Ã Pour donner des informations, soyez précis.
- Ã Lui remettre une brochure « **facile à lire** ».
- Ã Pour aider la personne à mieux comprendre vos indications, utilisez une gestuelle simple.
- Ã **Si cela vous est possible, proposez à la personne de l'accompagner sur tout ou partie de son parcours.**
- Ã En cas de grande affluence, isolez légèrement la personne pour éviter toute angoisse, la rassurer et la calmer si besoin.
- Ã Si elle est désorientée, n'hésitez pas à aller vers elle, car elle ne viendra pas spontanément demander de l'aide.
- Ã Accompagnez ces personnes dans l'utilisation des distributeurs.

À éviter

- Ã Évitez les « **peut-être** », c'est une notion trop abstraite pour les personnes handicapées mentales.
- Ã Faites attention à ne pas infantiliser la personne, **évitez le tutoiement**.
- Ã Ne pas parler pas trop fort, ni trop lentement.
- Ã Évitez de donner des renseignements écrits.

À NOTER

Avant tout, agissez avec bon sens. Si vous êtes en équipe, choisissez la personne que vous estimez la plus à l'aise pour accueillir et accompagner la personne handicapée mentale (*pour la Maison de Victor Hugo, il s'agit du référent handicap mental ou de son adjoint*).

Si vous ne pouvez pas vous déplacer, essayez de contacter un collègue pour qu'il puisse prendre le relais et accompagner la personne (*pour la Maison de Victor Hugo, contacter dans les salles du musée un médiateur qualité accueil*).

Les personnes handicapées mentales sont généralement spontanées, souvent familières mais non agressives. Demandez s'ils ont besoin d'un renseignement sur les moyens de transport, leur direction ou toute autre aide etc.

Matériels et équipements disponibles à la MVH

À **Agent référent handicap mental pour vous aider, si vous le souhaitez.**

À

À **« Facile à lire »^(*) des collections permanentes (premier dépliant d'aide à la visite pour les visiteurs ayant un handicap mental).**

À

À ***Pour les professionnels :***

À **« Concevoir un guide adapté pour les personnes en situation d'handicap mental » - collaboration Maison de Victor Hugo/Comité Régional du Tourisme IdF/Urapei IdF**

À

À **(*) La Maison de Victor Hugo a obtenu le trophée APAJH 2012 pour le Prix « Accessibilité d'un service public »**

À **<http://www.developpement-durable.gouv.fr/IMG/CRT%20Paris%20Conception-guide-adapte-Cahier-pedagogique.pdf>**

Notes personnelles



Handicap auditif

- | Chaque année en France, 1 enfant sur 1 000 naît avec une déficience auditive, soit 700 enfants par an.
- | 11% de la population, soit plus de 7 millions de personnes, souffrent d'un déficit auditif (Source CTNERHI août 2010). 88% d'entre elles sont devenues sourdes ou malentendantes après leur naissance.
- | Environ 483 000 personnes sont atteintes de déficience auditive profonde ou sévère, 600 000 sourds ou malentendants portent un appareil auditif et 110 000 personnes pratiquent au quotidien la Langue des Signes Française (LSF).

À SAVOIR

À Le handicap auditif induit des difficultés de communication et d'accès à l'information.

Il n'est pas apparent. Les personnes sourdes ou malentendantes doivent compenser par une lecture labiale, par exemple.

À Des particularités sont à noter dans leur manière de s'exprimer : timbre de voix différent, intonation et niveau sonore faibles ou élevés pour un entendant.

À Les acouphènes (*bourdonnements, sifflements dans l'oreille*) et la fatigue peuvent compliquer la communication ainsi que la prise de repères comme la localisation dans l'espace.

1. La Langue des Signes Française (LSF), utilisée par certaines personnes sourdes, est une langue à part entière, qui nécessite un apprentissage. Elle repose également sur l'expression du visage, qui peut être employée sans limite ; sourire pour indiquer que tout va bien, froncement de sourcils pour interroger ou corriger.

À Si un seul **signe de la LSF** devait être connu, ce serait sans doute celui signifiant « **Bonjour** » :

À **il consiste à placer sa main sur la bouche et à l'avancer vers l'avant comme un baiser.**

À

À **2. Langage, parlé, complété (LPC)**, qui est une langue qui permet une meilleure compréhension de la lecture labiale.

Les bons mots

Les sourds et les malentendants lisent sur les lèvres.

Avant de proposer votre aide, assurez-vous que la personne en a réellement besoin ou envie : « **Bonjour, je suis un agent du musée, si vous le souhaitez, je suis là pour vous aider.** »

Ã Parlez lentement en articulant (sans excès).

Ã **Faites des phrases courtes et utilisez des mots simples.**

Ã La lecture labiale des chiffres est difficile (ex. : 6 ou 10).

Ã Privilégier alors la communication écrite ou avec les mains.

Ã Reformulez votre phrase plutôt que de répéter sans cesse un mot qui n'est pas compris.

Ã En cas de questions multiples, précisez sur quel point vous répondez.

Ã **Si vous donnez des directions, faites-le de façon claire et précise et reformulez si besoin.**

Ã **Assurez-vous que la personne a bien compris.**

Ã Si la personne utilise un appareil auditif, essayez de parler dans un endroit calme.

Les bons gestes

👂 **Attirez l'attention de la personne avant de lui parler.** La meilleure façon consiste à lui tapoter l'épaule ou à lui faire un signe de la main.

👂 Présentez-vous le visage dégagé, pas de main devant la bouche, pas de chewing-gum.

👂 **Parlez face à la personne de manière visible et sans hausser le ton.**

👂 Prenez en compte l'éclairage (pour éviter les contre-jours).

👂 Accompagnez vos paroles de signes simples ou d'expressions du visage.

👂 **Si le dialogue est difficile, proposez d'écrire lisiblement.**

👂 Écrivez toujours les nombres et les noms propres dont la lecture labiale est difficile.

👂 Assurez-vous que l'information est bien comprise (acquiescement).

👂 Si la personne sourde ou malentendante s'exprime par gestes, n'hésitez pas à faire de même.

👂 Le mime peut également être très utile.

À éviter

- Å **Ne vous retournez pas, ou ne baissez pas la tête lorsque vous parlez.**
- Å Ne changez pas de sujet sans avoir prévenu votre interlocuteur.
- Å Évitez les phrases longues.
- Å Ne répétez pas une phrase en haussant le ton ou en criant : crier donne des mimiques faciales proches de celles de l'énervement ou de l'agacement. Cela risque de mettre mal à l'aise votre interlocuteur.
- Å **Ne parlez pas en marchant.**
- Å Ne vous adressez pas à l'accompagnateur mais à la personne sourde ou malentendante.

À NOTER

Les personnes malentendantes n'ont pas accès aux messages sonores.

Lors de l'évacuation en cas d'incendie, des flashes lumineux se déclenchent dans certains lieux (locaux fermés, toilettes, vestiaires, etc.). Dans les salles les agents de surveillance doivent systématiquement accompagner les personnes sourdes ou malentendantes jusqu'à la sortie du musée.

Elles peuvent vite perdre, alors, leurs repères.

En cas d'incompréhension, elles peuvent malgré tout acquiescer et partir sans avoir leur information.

Matériels et équipements disponibles à la MVH

- Ã **Agents référents au handicap auditif connaissant la LSF.**
- Ã **Agent référent LSF (lecture labiale également) au vestiaire.**
- Ã **Boucle magnétique à la caisse du musée.**
- Ã **Audioguides pour les visiteurs individuels équipés de boucles inductives.**
- Ã **Audiophones équipés de boucles inductives pour les visiteurs de groupes (gratuit).**
- Ã **Visioguides en LSF à l'accueil (gratuit)**
- Ã **Boucles magnétiques dans les expositions temporaires signalées par le logo suivant :**



La boucle magnétique est un système qui permet de transmettre un signal acoustique sans distorsion directement dans un appareil auditif (ex. *diffusion d'une interview directement du téléviseur à l'appareil auditif*). Attention, ce système ne fonctionne que si l'appareil auditif du visiteur du musée est équipé de la **position T** (environ 80 % des appareils vendus sont munis de la position «T»).

Autres Personnes à Mobilité Réduite (PMR)

Au-delà des handicaps abordés précédemment, la loi 2005-102 pour l'Égalité des Droits et des Chances, la Participation et la Citoyenneté des Personnes Handicapées, permet d'inclure des publics qui peuvent se retrouver en difficulté. On parle alors de PMR auxquelles il convient d'apporter une attention particulière.

Parmi l'ensemble des PMR, nous proposons ici un éclairage sur les particularités suivantes :

- î Personnes âgées.
- î Personnes de petite taille.
- î Personnes de forte corpulence.
- î Personnes handicapées psychiques.

Les personnes âgées

À SAVOIR

- Ã **Une personne sur cinq en France a plus de 60 ans.**
- Ã En 2050, elles seront une sur trois.
- Ã Avec les progrès de la médecine et l'amélioration de la qualité de vie, les personnes âgées peuvent rester actives plus longtemps.
- Ã **Elles se déplacent de plus en plus.** La mobilité représente une réelle source d'autonomie, une nécessité pour ne pas s'isoler.
- Ã Néanmoins, bon nombre de ces personnes continuent à trouver la pratique des activités culturelles difficile, voire impossible. **La perte d'orientation, une plus grande fatigabilité, une baisse des capacités physiques, visuelles et auditives, une moindre réaction aux situations imprévues, la peur de la foule restent autant de freins.**

LES BONS RÉFLEXES

- Ã **« Bonjour, je suis un agent du musée, si vous le souhaitez, je suis là pour vous aider. »**
- Ã N'hésitez pas à bien :
 - renseigner,
 - Ã - diriger
 - accompagner, en proposant votre bras en soutien ;
 - aider à utiliser les distributeurs de vente ;
 - proposer systématiquement l'ascenseur
 - Ã - proposer un siège,
 - Ã - diriger vers un lieu de détente.

Les personnes de petite taille

À SAVOIR

- À Sont considérées de petite taille les personnes mesurant moins de 1 m 40.
- À 8 000 personnes sont concernées en France, ce qui représente 1 naissance sur 25 000.
- À Il existe différentes sortes de nanisme.

LES BONS RÉFLEXES

« Bonjour, je suis un agent du musée, si vous le souhaitez, je suis là pour vous aider. »

- À N'hésitez pas à aller au « devant des personnes » :
 - renseigner ;
 - accompagner ;
 - aider à utiliser les distributeurs de vente ;
 - faciliter la lecture de plans, des cartels et panneaux d'information

Soyez vigilant(e) aux risques accrus.

Les personnes de forte corpulence

À SAVOIR

- À L'obésité est définie par l'Organisation mondiale de la santé comme une accumulation anormale ou excessive de masse adipeuse, qui peut nuire à la santé.
- À **6,5 millions de personnes sont en situation d'obésité en France dont 16% d'adolescents.**
- À Leurs principales difficultés sont liées à la discrimination et à l'attitude de rejet auxquelles elles font face. Les personnes obèses, à l'inverse d'autres personnes handicapées, sont considérées comme responsables de leur handicap et donc plus facilement culpabilisées à l'égard de leur condition.

LES BONS RÉFLEXES

- À **« Bonjour, je suis un agent du musée, si vous le souhaitez, je suis là pour vous aider. »**
 - Proposer les parcours les plus adaptés possibles car la montée et la descente des marches peuvent s'avérer pénibles.
- À - Proposer l'ascenseur aux visiteurs.

Les personnes handicapées psychiques

À SAVOIR

- À 20% de la population ont souffert de troubles psychiques au cours de leur vie, 6% sont en difficulté constante. Ces troubles sont liés à des pathologies du cerveau (communication entre les neurones) ou à des traumatismes crâniens.
- À **La personne handicapée psychique est extrêmement sensible au stress, ce qui génère un sentiment d'insécurité profond** qu'elle masque par des phobies, des hallucinations, des difficultés de concentration, d'attention et de mémorisation.

LES BONS RÉFLEXES

À
« Bonjour, je suis un agent du musée, si vous le souhaitez, je suis là pour vous aider ».

- si cela vous est possible, proposer à la personne de l'accompagner sur tout ou partie de son parcours.
- lui remettre une brochure « facile à lire ».

La bonne attitude pour tous les handicaps

- Å **Présentez-vous, il est important que la personne sache que vous vous adressez à elle et que vous faites partie du musée.**
- Å Souriez, soyez sympathique et aimable.
- Å Ajustez votre attitude au degré d'autonomie de la personne.
- Å Aidez la personne à s'orienter dans le musée.
- Å Aidez la personne si nécessaire à utiliser les ascenseurs.
- Å Soyez attentif et souriant.
- Å Faites preuve de patience.
- Å N'imposez pas, faites des propositions.
- Å **Dans la mesure du possible, accompagnez les personnes qui en expriment le besoin.**
- Å Ne vous offusquez pas si la personne refuse votre aide.

Informations utiles

Tarifs :

- gratuité dans les collections permanentes
- gratuité dans les expositions temporaires pour les personnes en situation de handicap et l'accompagnateur

site internet Paris Musées :

<http://parismusees.paris.fr/>



Notes personnelles

**Maison de Victor Hugo
6, Place des Vosges
75004 Paris**

Tel . 01 42 72 10 16

Site internet :

<http://maisonsvictorhugo.paris.fr>