



## 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 avoir à l'esprit lorsqu'un dialogue s'engage mal, que 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.

#### 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. Au besoin, autoriser le stationnement, dans la cour d'honneur, du ou des véhicules lorsqu'il s'agit de groupes attendus.

#### 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. Parler distinctement et à voix haute, sans crier. Ecrire si le dialogue est difficile. Faire des phrases courtes.
3. 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.
4. Isoler la personne du bruit environnant.
5. Créer un dialogue pour identifier ses besoins.
6. Poser des questions fermées permettant de répondre par oui ou non.
7. Répéter en modifiant un mot s'il pose problème, 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.

8. **Vérifier que la personne vous a compris : chercher son acquiescement.**
9. **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).**
10. **C'est un handicap très fatigant : rester bref.**

## **Matériel pour la visite du musée (public malentendant)**

11. **Les audloguides : Indiquer à la personne que du matériel est à sa disposition :**
  - une oreillette ou un casque
  - une boucle magnétique (dite « à induction ») : dispositif transmettant l'information audio vers la prothèse auditive au moyen d'un champ magnétique créé par une boucle. La personne doit positionner sa prothèse sur la position "T".  
Les haut-parleurs des audioguides sont tels (fuite magnétique) que certains malentendants n'ont pas besoin de la boucle : faire un essai.
12. **Les audiophones (voir aussi procédure détaillée de remise des audiophones) :**  
Pour utiliser la boucle magnétique, il faut
  - **enficher la boucle au bas de l'audiophone (ne pas enlever la sangle pour autant)**
  - **faire enfiler la boucle et la sangle de l'audioguide autour du cou de la personne**
  - **dire à la personne de mettre le commutateur de la prothèse sur la 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)**

13. **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.**
14. **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.**
15. **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**

16. **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 à la charge du groupe.**

## **Situation d'urgence**

17. **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.**

## **Utilisation du son dans les expôts**

18. **Penser à des alternatives (ex. : texte à consulter, sous-titrage spécifique).**
19. **Si l'écoute se fait par casques individuels : prévoir la possibilité d'augmenter le son jusqu'à 80 db ; préciser qui parle (comme à la radio).**
- 20. **Préciser la durée de l'écoute sur le cartel en plus des autres informations.**

### **Sources :**

Pro.visitparisregion

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

API-AICHB pour son dans les expos



## 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 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. Identifier ses besoins, proposer un accompagnement jusqu'en billetterie.
2. S'adresser à la personne handicapée elle-même et non à l'accompagnateur (sauf impossibilité).
3. Au besoin, prévenir un agent Goron pour sa prise en charge dans la cour et l'accompagnement jusqu'à la billetterie.
4. Prévenir la billetterie.
5. Ne pas dire, au talkie-walkie, des phrases telles que « j'envoie un handicapé... ». Utiliser la tournure « personne handicapée ». Se montrer respectueux.
6. Au besoin, autoriser le stationnement, dans la cour d'honneur, du ou des véhicules lorsqu'il s'agit de groupes attendus.
7. Assister la personne pour l'utilisation des ascenseurs (2 et 4). Ne pas laisser la personne seule dans un ascenseur.
8. En billetterie, ne pas demander le code postal si vous pensez la personne en situation de handicap mental. Les personnes peuvent s'inquiéter de ne pas savoir répondre.

#### Communiquer

9. Se présenter et préciser ce qu'on fait (ex. : Je suis agent de sécurité, je peux vous proposer l'aide d'un collègue pour arriver en billetterie. Je travaille à la billetterie, j'éдите votre ticket. Vous pouvez toucher quatre objets dans la collection. Seriez-vous intéressé ? Voulez-vous que mon collègue vous accompagne à l'entrée de la collection ?)
10. Etre souriant, chaleureux et attentif et se faire force de proposition. Ne faire preuve de pitié. Ne pas infantiliser.
11. Ne pas toucher la personne (ne pas la prendre par le bras).
12. Ne pas soutenir le regard de façon prolongée, cela peut inquiéter.
13. Fournir des idées et des réponses claires.
14. Utiliser des phrases courtes aux mots simples. Reformuler, si nécessaire, avec des mots simples (non pas simplistes). Ne pas répéter toujours la même chose.
15. Utiliser le mode affirmatif : pas de « peut-être » ; que des « oui » ou « non » ; mieux « non », puis « oui » que l'inverse ; Eviter de contredire les propos de la personne.
16. Utiliser le présent. Dire une chose à la fois.
17. Ne pas parler trop lentement. Ne pas se précipiter non plus.
18. Ne pas crier.
19. Ne pas interrompre la personne même si elle est lente.

20. **Dialoguer calmement.**
21. **Rester dans le champ de vision de la personne pendant l'échange.**
22. **Privilégier les questions fermées. Se montrer rassurant et aider la personne à trouver ses repères.**
23. **Dans la mesure du possible accompagner la personne plutôt que détailler un itinéraire.**
24. **La personne handicapée peut tout à fait comprendre ce qu'on lui dit, même lorsqu'il n'y a pas une communication « ordinaire ».**
25. **En cas de souci, demander les coordonnées de la personne à contacter (parents, éducateur, auxiliaire de vie, organisateur de la sortie). Ex. : « Monsieur, est-ce que tout va bien ? Je suis gardien de musée, je vais m'occuper de vous. Etes-vous avec plusieurs personnes ? Y avait-il un accompagnateur ? Avez-vous les coordonnées de l'organisateur ? Savez-vous où vous auriez rangé la fiche avec les informations ? Voulez-vous que je retrouve le groupe en appelant mes collègues ? » etc.**
26. **Si problème (perte de contrôle, énervement...) : Isoler ; passer le relais à une tierce personne ; ultime recours à police ou pompiers.**
27. **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**

28. **Autoriser la personne à toucher certaines œuvres (parcours tactile, liste des œuvres en billetterie) en signalant les œuvres concernées au visiteur ; prêter les gants en coton à disposition ; faire enlever les bagues ; laisser la personne toucher seule ou lui proposer de l'aider à placer sa main.**

### **Situation d'urgence**

29. **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 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)

### 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.
2. Une personne est aveugle aura besoin de vous pour lui décrire son environnement.

### Accueillir, identifier les besoins, prévenir l'équipe

3. Les chiens guides d'aveugles sont admis dans l'ensemble du bâtiment, y compris en salles de collection permanente et d'exposition et y compris sans musellère.
4. Au besoin, ouvrir le portail écran du porche pour lui faciliter le passage (en entrée comme en sortie).
5. Décrire les difficultés de la traversée de la cour, proposer un accompagnement par sécurité.
6. Prévenir un agent Goron pour sa prise en charge dans la cour et l'accompagnement jusqu'à la billetterie.
7. Ne pas dire, au talkie-walkie, des phrases telles que « j'envoie un aveugle,... ». Utiliser la tournure « **personne non-voyante / aveugle ou malvoyante** ».
8. Au besoin, autoriser le stationnement, dans la cour d'honneur, du ou des véhicules lorsqu'il s'agit de groupes attendus.
9. Enlever tout obstacle du chemin d'un déficient visuel et ne pas laisser de porte entrouverte.

### Communiquer

10. S'adresser à la personne handicapée elle-même et non à l'accompagnateur (sauf impossibilité).
11. Le sourire s'entend dans la voix.
12. Si vous êtes derrière un guichet, prendre l'initiative de parler en premier à la personne aveugle.
13. Se présenter oralement distinctement.
14. Informer l'interlocuteur si on réalise une action qui suspend la conversation « Je reviens vers vous dans deux minutes », « Je cherche... ».
15. Toujours prévenir quand on part et lui présenter la personne qui prend le relais (si c'est le cas).
16. Ne pas pointer du doigt pour donner une direction ou décrire un espace, mais donner des explications précises. On peut utiliser comme repère le cadran d'une horloge (ex : l'accès se fait par un vestibule en face de nous à 1 h).
17. Toujours parler à la personne pour lui indiquer sa présence et expliquer ce qui se passe. Certaines personnes peuvent enregistrer la conversation pour réutiliser les renseignements fournis.
18. Ne pas toucher la personne sans son accord, sauf si, à cause du bruit, elle ne comprend pas que vous vous adressez à elle.

19. Si la communication est impossible, utilisez le plat de sa main et écrivez en lettre capitale avec un doigt.

## Accompagner

20. Proposer un bras pour guider la personne du côté qu'elle souhaite ou lui tenir un bras si elle le souhaite. Ce faisant, précéder la personne pour que votre démarche la guide. Marquer un temps d'arrêt devant les obstacles.
21. N'hésitez pas à décrire les lieux.

## Pour la visite du musée

22. Proposer le dépliant institutionnel du musée, en version française braille et en version agrandie A3, en billetterie. (prêt pour lecture sur place).
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 à la personne le parcours tactile de la collection en signalant les œuvres concernées; prêter les gants en coton à disposition ; faire enlever les bagues ; laisser la personne toucher seule ; lui proposer de l'aider à placer sa main ; proposer le texte en gros caractères (voir parcours tactile en billetterie).

## Pour l'auditorium

26. Parler du service « Souffleurs d'image » et proposer la présentation de ce service en braille (prêt pour lecture sur place).
27. Si une personne malvoyante arrive en avance à une séance et se signale en billetterie ou auprès des agents de salle, proposer de réserver une place au 1<sup>er</sup> rang afin qu'elle puisse s'y installer à l'ouverture de la salle au public.

## Situation d'urgence

28. 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.

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

29. Un chien guide travaille et ne doit pas être distrait.
30. Il faut toujours demander à la personne l'autorisation de caresser l'animal
31. Ne pas toucher la laisse ou le harnais. La personne doit garder le contrôle de son chien.
32. Parfois vous pouvez marcher devant et le chien vous suit.



## 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 (motivation pour voir les œuvres). Ne pas s'en étonner.

#### Accueillir et prévenir l'équipe

3. Prendre le temps d'expliquer les difficultés de l'accès en billetterie et l'accompagnement proposé par sécurité (état du sol, rampe), puis l'accessibilité des espaces (ascenseurs, hauteur des œuvres, etc.).
4. 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.
5. Proposer l'aide d'un agent d'accueil pour traverser la cour.
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 ».
8. Places de stationnement pour personnes handicapées proches du mahJ : au 11, rue de Braque et aux 2 et 6, rue des Haudriettes.
9. Au besoin, autoriser le stationnement, dans la cour d'honneur, du ou des véhicules lorsqu'il s'agit de groupes attendus.

#### Communiquer

10. S'adresser à la personne plutôt qu'à son accompagnateur. Eviter les regards insistants
11. S'exprimer normalement. Ce type de handicap ne demande pas une adaptation du dialogue.

#### Accompagner

12. Ouvrir le sas sortie pour faciliter le passage en entrée comme en sortie (rampe).
13. L'agent d'accueil aide à la traversée de la cour d'honneur et la montée/descente de la rampe au niveau du perron du vestibule (B 17 et jusqu'en billetterie).
14. Assister la personne pour l'utilisation des ascenseurs (2 et 4). L'agent ne doit cependant pas rester dans l'ascenseur, sauf si la personne est susceptible de paniquer seule dans l'ascenseur.
15. Proposer le prêt d'un fauteuil roulant du musée (entreposé derrière la librairie, dans l'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.

16. **Ne pas toucher la personne.**

17. **Ne pousser son fauteuil que si elle le demande ou l'accepte après qu'on le lui ait proposé.**

## **Pour la visite du musée**

18. **Indiquer l'emplacement des ascenseurs et des sanitaires accessibles : privilégier le W.C. A 20 le plus adapté (face à l'ascenseur 4 au sous-sol) ; W.C. D 19 (escalier 11, 1<sup>er</sup> étage, derrière l'escalier d'honneur).**

19. **Algullier la personne dans le parcours, celui-ci étant modifié par l'utilisation des ascenseurs (éventuellement la prévenir qu'elle devra revenir sur ses pas).**

**L'ascenseur dans l'exposition ne convient qu'aux petits fauteuils (largeur de 78 cm max) : on peut être amené à privilégier les étages accessibles par le monte-charge.**

## **Pour l'accès en médiathèque**

20. **La médiathèque 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 médiathèque/vidéothèque consultable sur rendez-vous dans le local CE10 accessible par l'ascenseur n°1. Un agent d'accueil devra rester en permanence avec lui pour être informé par le PCS si une mesure de confinement ou d'évacuation devait s'appliquer. Une personne de la médiathèque se tiendra à la disposition du lecteur. Aussi, avant de confirmer le rendez-vous, la médiathèque doit s'assurer de remplir les conditions suivantes :**

- **un effectif du service médiathèque doit être disponible en plus de la personne à l'accueil,**
- **un effectif GORON doit être disponible,**
- **le local doit être disponible, c'est-à-dire qu'aucune utilisation majeure prévue par la sécurité,**
- **l'ascenseur 1 fonctionne (on ne porte pas),**
- **avertir le CE de la réservation du local (les membres du CE conservent leur droit d'utiliser leur local).**

## **Pour l'accès à l'auditorium**

21. **Dans l'auditorium, installer la / les personnes à la dernière rangée, au fond, en enlevant autant de chaises en bois que nécessaire (agent d'accueil).**

22. **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**

23. **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 bientôt disponible). 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.**