

Orientations pour la mise en œuvre de l'accueil des visiteurs handicapés dans le cadre des Journées européennes du Patrimoine 2009

« Le patrimoine accessible à tous »

Rappel du contexte

La journée du 19 septembre 2008, spécialement dédiée à l'accueil des personnes en situation de handicap a permis de tirer diverses préconisations à prendre en compte dans le cadre de la mise en œuvre des JP 2009.

Notamment, la nécessité :

- de travailler très en amont en collaboration avec les associations représentatives de personnes handicapées [diffusion de l'information ; mobilisation des publics ; organisation des déplacements, etc.]
- de communiquer, en local, sur l'opération [Office du Tourisme, Comités Départementaux du Tourisme, Maisons départementales des personnes handicapées (MDPH), associations représentatives des personnes handicapées, etc.]

Principe de participation

L'ensemble des sites peut s'engager en faveur de l'accueil des personnes handicapées. Une approche événementielle permet de ne pas écarter les sites n'ayant pas encore développé une offre adaptée en direction des visiteurs handicapés.

L'accueil des visiteurs handicapés peut être proposé sur l'ensemble ou une partie du site. L'impossibilité technique d'accessibilité physique au bâtiment, par exemple pour les visiteurs en fauteuil roulant, ne doit pas constituer un frein à la démarche d'accueil des autres visiteurs en situation de handicap. Le site peut faire le choix de proposer un accueil pour un, deux, trois ou l'ensemble des situations de handicap (visiteurs déficients visuels, auditifs, intellectuels ou encore ayant une difficulté motrice).

Le site devra impérativement indiquer dans ses supports d'information le type de visiteur pouvant être accueilli dans le cadre de ces journées. Une information sera également formulée dans le cas d'une accessibilité limitée à une partie du parcours de visite.

Publics concernés

Les publics en situation de handicap, toutes déficiences confondues :

- handicap moteur, visuel, auditif, mental et psychique
- visiteurs individuels, en famille
- groupes préconstitués (institutions d'accueil des personnes handicapées du secteur sanitaire et médico-social)

1. Rappel des spécificités et propositions de pistes d'accueil

Ces dispositifs ne devront pas entrer en contradiction avec le principe d'accueil de masse inhérent à cette manifestation. Les interventions s'inscriront de manière à impacter le moins possible la fluidité des circulations.

• visiteurs ayant un handicap moteur :

Le manque d'information constitue le principal frein à la démarche culturelle des personnes en situation de handicap moteur. Par conséquent, les sites proposant un accueil de ces visiteurs veillera à transmettre une information fiable sur l'accès au site : les abords et l'intérieur (accessibilité et limites).

Dans le cadre du parcours proposé aux personnes en fauteuil, le site veillera à l'accessibilité des informations proposées (panneaux, maquettes, etc.) en position assise.

En ce qui concerne l'accessibilité du parcours de visite, le délai imparti ne permettra pas de rendre l'ensemble des sites accessibles à ce public. L'accueil des visiteurs handicapés en fauteuil roulant peut être proposé sur l'ensemble ou une partie du site.

L'accompagnement humain peut être complémentaire à la mise en place de petits équipements amovibles [dans le respect des normes et de la sécurité des visiteurs]. Cette double réponse (assistance humaine, plans inclinés amovibles, etc.) pourrait ainsi permettre un accès à certaines parties non accessibles en autonomie des parcours de visite des sites.

Dans le cas de difficultés d'accessibilité dans le parcours, nous conseillons la mise en œuvre d'un partenariat, sur la durée de la manifestation, avec un organisme agréé permettant l'organisation de l'assistance humaine des personnes en fauteuil manuel (sapeurs pompier, croix rouge). Les sapeurs-pompiers pourront apporter cette assistance humaine au franchissement d'obstacles mineurs (un ressaut, une à deux marches, mais pas de volée d'escalier). Le lieu sera considéré comme inaccessible au-delà de 2 marches sans plan incliné.

Pour des raisons de sécurité, les équipements amovibles, de type plan incliné, sont réalisables pour le passage d'une ou deux marches maximum ou d'un ressaut. Dans le cas d'une pente supérieur à 6%, les visiteurs doivent en être informés, car elle implique un besoin d'accompagnement de la personne en fauteuil.

Pour les établissements existants, la réglementation permet une pente inclinée inférieure ou égale à 6 %.

Voici les valeurs de pente tolérées exceptionnellement :

- jusqu'à 10 % sur une longueur inférieure ou égale à 2 mètres ;
- jusqu'à 12 % sur une longueur inférieure ou égale à 0,50 m ;
- un palier de repos est nécessaire en haut et en bas de chaque plan incliné, quelle qu'en soit la longueur. En cas de plan incliné de pente supérieure ou égale à 5 %, un palier de repos est nécessaire tous les 10 mètres ;
- L'aménagement de ressauts successifs distants d'une largeur minimale de 2,5 m et séparés par des paliers de repos est toléré.

Attention : La proposition d'assistance humaine ne répond pas aux conditions requises de visite en autonomie. Elle devra être clairement présentée comme mesure exceptionnelle aux visiteurs et mentionnée dans les documents d'information et ne doit être envisagée que pour passer un ressaut ou 1 à 2 marches. A partir de 3 marches, sans plan incliné, le parcours sera considéré comme inaccessible, même avec la présence de sapeurs-pompiers.

L'assistance humaine ne pourra pas être proposée aux personnes en fauteuil électriques (trop lourds pour être manipulés).

Dans le cadre d'un parcours accessible, l'offre de visite ne demande pas d'aménagements spécifiques pour les personnes en fauteuil. Pour les visiteurs marchant avec une ou deux cannes, une attention particulière sera apportée au repérage d'un cheminement praticable et permettant des stations de repos.

En cas de mise à la disposition des visiteurs d'objets d'information ou de médiation (maquette, plans...), on veillera à ce qu'ils soient accessibles en position assise.

- **Visiteurs sourds :**

Les besoins des personnes sourdes peuvent être différents selon qu'elles soient sourdes de naissance ou devenues sourdes. De plus, le handicap auditif n'est pas facilement repérable. En cas d'offre spécifique, vous veillerez à garantir une information des visiteurs, via les documents produits à l'occasion de ces Journées, mais aussi sur site, avec l'utilisation des pictogrammes. Pour les personnes sourdes, deux pictogrammes sont utilisés : l'oreille barrée et les mains signant (téléchargeables sur le site : <http://www.culture.gouv.fr/handicap/>).

Des personnes sourdes pratiquant la Langue des signes Française (LSF) ou les associations de personnes sourdes, repérées en proximité des sites pourraient être « sensibilisées » à l'histoire et l'architecture du site ou monument. Elles pourraient ainsi accueillir de façon appropriée ce public, pendant la manifestation. Des interventions assurées en binôme agent entendant/ « agent » sourd, permettraient de proposer des prestations pour publics mixtes.

Les personnes sourdes n'ont pas toutes un accès facile à la lecture. Cette difficulté est le plus souvent repérée chez les personnes sourdes de naissance, locutrices de la LSF. On pensera donc à produire des documents de visite allégés en texte.

Certaines personnes sourdes oralistes ou mal-entendantes développent une capacité à lire sur les lèvres. Dans ce cas, vous veillerez à établir le contact visuel et faire face à la personne en pensant à avoir le visage éclairé et dégagé. Vous parlerez naturellement, sans articuler de façon exagérée. Vous privilégiez des phrases courtes. La possibilité d'utiliser l'écrit en cas de difficulté sera appréciée par ce groupe. Vous n'hésitez pas à vérifier régulièrement auprès de la personne qu'elle a bien compris votre message.

Dans le cas des visites libres des personnes devenues sourdes, la transmission des documents « classiques » d'information et de visites sera fortement appréciée. Les informations fixes écrites ou visuelles devront être installées à une hauteur suffisante permettant aux publics sourds d'y accéder et ceci malgré le cheminement des visiteurs reçus à l'occasion de ces journées.

- **Visiteurs déficients visuels :**

Les besoins sont variables en fonction du degré de déficience visuelle des personnes. Une personne mal-voyante peut selon les cas utiliser son reste de perception visuelle et ne souhaitera pas nécessairement toucher, tandis qu'une personne aveugle sera en attente de repères multisensoriels qui lui permettront de se constituer sa compréhension du site.

Une personne mal-voyante ne sera pas toujours facilement repérable. En cas d'offre spécifique, vous veillerez à garantir une information des visiteurs, via les documents produits à l'occasion de ces Journées, mais aussi sur site, avec l'utilisation des pictogrammes.

Pour la sécurité du cheminement des personnes déficientes visuelles, on veillera à éviter ou signaler les obstacles sur le parcours, notamment les obstacles à hauteur de visage, non repérables avec la canne. Une attention sera également apportée à l'éclairage. On évitera les espaces trop sombres ou trop éblouissants.

Cette remarque doit aussi être prise en compte dans le cadre de l'accueil des visiteurs ayant une déficience intellectuelle pour lesquels une variation de l'éclairage trop importante peut être anxiogène ou encore pour les visiteurs sourds qui peuvent être confrontés à des problèmes d'accès à l'information.

L'autorisation d'accès du chien guide ou du chien d'assistance qui accompagne la personne handicapée est une obligation légale. Le refus d'accès au chien guide est puni d'une amende.

Loi du 11 février 2005, art 53 et 54 relatifs à l'accès aux lieux publics des chiens guides et des chiens d'assistance.

Décret du 21 octobre 2004 relatif au refus d'accès aux lieux publics des chiens guides et des chiens d'assistance.

Attention : certaines restrictions d'accès sont envisageables pour des raisons

. de conservation [ex : grottes ornées, etc.] = interdiction d'accès

. de dangerosité [tours] = accès fortement déconseillé [l'accompagnement est assuré par un agent d'accueil formé au guidage].

Dans le cas des visites accompagnées, diverses propositions de dispositifs tactiles [tous publics] émaillant le circuit de visite et d'interventions sonores [basées, par exemple, sur le principe des « souffleurs » pour décrire le site et son atmosphère ou des interventions musicales ou acoustiques] permettraient d'enrichir la perception/compréhension des lieux pour les visiteurs mal et non-voyants, tout en apportant l'intérêt d'une découverte inhabituelle pour tous les autres publics.

Dans le cas d'une visite guidée, l'intervenant veillera à donner le maximum d'informations, grâce à des descriptions approfondies. Ces descriptions sont indispensables aux visiteurs aveugles. Elles sont une aide à la représentation mentale. Les personnes aveugles utilisent les expressions usuelles telles que « vous voyez », etc. N'hésitez pas à les employer.

Dans le cas de l'accueil ou du guidage de la personne aveugle, n'oubliez pas de vous adresser directement à la personne, de vous présenter, de lui indiquer la sortie lorsque vous la quittez.

Au cours du guidage, n'oubliez pas de signaler les obstacles de façon précise (ex. 3 marches qui descendent, passage d'une porte...). Marquez un temps d'arrêt devant les obstacles et devancez de façon systématique la personne guidée lors du passage de l'obstacle.

Des stations tactiles (possibilité de toucher des échantillons de matériaux, des éléments d'architecture ou de mobilier...) pourront être identifiées. Elles seront toujours dans des zones sécurisées : on évitera les escaliers, paliers et lieux de circulation. Des espaces dédiés pourraient être mis à disposition, si le site le permet. Un accès des visiteurs déficients visuels à des dispositifs tactiles implique la présence d'un personnel d'accompagnement formé ou sensibilisé.

Lorsque c'est possible, la mise à disposition de supports d'information adaptés (gros caractère : corps 16 Helvetica, braille, audio) est appréciée.

• **Visiteurs déficients intellectuels :**

Les personnes déficientes intellectuelles viendront en autonomie, dans ce cas, elles sont en capacité d'effectuer une visite comme l'ensemble des visiteurs. Elles pourront également venir en famille ou encore en groupes préconstitués.

Les personnes déficientes intellectuelles ont souvent des difficultés de compréhension, de communication, de mémorisation, de repérage et spatialisation. Elles ont besoin d'être accueillies dans un environnement sécurisant. On évitera les facteurs anxiogènes, en privilégiant le système de coupe-file.

Les parcours pouvant créer un sentiment de danger seront également évités. Lorsque c'est possible, un parcours « bis » pourra être proposé. Ainsi, s'ils existent, des espaces

spécialement dédiés, à l'écart des circulations, permettant la découverte d'outils d'aide à la visite ou multimédia pourraient être également mis à disposition.

En complément des interventions précédemment proposées pour les personnes déficientes visuelles, seront également appropriées, divers dispositifs multisensoriels [senteurs, etc.] permettraient de susciter l'intérêt et la participation de ces publics, ainsi que celle du public jeune, étranger, etc.

Dans le cas de visites guidées, on emploiera un langage simple, sans infantiliser le groupe.

2. Protocole d'accueil

La mise en œuvre de cette manifestation nécessite l'application d'un protocole d'accueil spécifique, incontournable dans un contexte peu propice à la venue de ces publics :

- **réservation obligatoire** pour les groupes préconstitués, vivement conseillée pour les individuels en fauteuil, à annoncer dans tous les documents d'information ou de documentation sur la manifestation.
- **système coupe-file**, pour la personne handicapée et son accompagnement, à annoncer dans tous les documents d'information et très en amont à l'entrée des sites.
- **accompagnement/surveillance** : mise à disposition d'agents [file d'attente/parcours de visite] permettant d'assurer au mieux la fluidité de circulation et la sécurité des personnes handicapées.
- **espaces dédiés** : mise à disposition d'agents ou d'animateurs dans les espaces proposant des animations ou activités spécifiquement adaptées.
- **prise en compte de la sécurité** : un plan d'évacuation sera préfiguré en partenariat avec les sapeurs-pompiers.

3. Information/communication

L'effet d'annonce « Le Patrimoine accessible **à tous** » et la communication nationale autour de l'opération risquant de porter à confusion sur les conditions réelles d'accessibilité des sites [tout particulièrement pour les personnes en fauteuil], une attention toute particulière devra être apportée à l'**exhaustivité** et à la **fiabilité** des informations transmises par chaque site, tant sur ses conditions d'accessibilité physique que sur les dispositifs d'accueil dédiés exceptionnellement mis en place dans le cadre de ces journées, afin de ne pas générer des déplacements inappropriés.

Les supports d'information :

Les documents d'information tous publics

Les documents d'information dédiés aux personnes handicapées

Le site internet

Les relais

Un accueil privilégié des visiteurs handicapés compris par le grand public :

L'accueil des visiteurs handicapés implique la mise en place de conditions privilégiées, comme le système de coupe-file, par exemple. Il est essentiel que le **grand public soit informé** de l'accueil privilégié réservé aux personnes handicapées. Il s'agit d'éviter l'incompréhension et les tensions éventuelles.

A ce titre l'utilisation des pictogrammes ([téléchargeables sur le site http://www.culture.gouv.fr/handicap/](http://www.culture.gouv.fr/handicap/)) a le double avantage d'alerter les personnes handicapées sur la prestation qui leur est offerte et de sensibiliser le grand public.

Les besoins d'information des visiteurs handicapés :

1. Les accès et les limites :

- Le parking adapté ou non. La mise à disposition de places de parking réservées près de l'entrée est appréciée. Une information dès l'entrée du parking de la zone de stationnement réservée est souhaitable.
- Le cheminement à privilégier entre le parking et l'entrée du site. En cas de cheminement spécifique vers une entrée accessible, le préciser dans le document d'information.
- La dépose minute en cas d'absence de parking accessible ou de cheminement difficilement praticable ou dangereux depuis le parking pour les personnes en fauteuil, à grande fatigabilité ou encore ayant une déficience visuelle
- La mise en place d'un système de coupe-file pour les personnes handicapées

2. Les dispositifs humains ou techniques d'accompagnement

3. L'offre adaptée

4. **Dans le cas d'un site labellisé « Tourisme et Handicap » :** préciser la labellisation.

L'information spécifique par type de handicap :

• visiteurs en fauteuil :

- la mise à disposition de places de parking réservées près de l'entrée.
- la présence ou l'absence de sanitaires adaptés
- les limites d'accessibilité du site et le niveau d'autonomie des personnes au cours de la visite (total ou partiel).
- la présence de sapeurs-pompiers pour le franchissement de marches (une ou deux marches au maximum) ou de ressauts difficilement praticables en fauteuil. L'absence de partenariat avec les sapeurs-pompiers implique que le site ait identifié un parcours praticable en autonomie pour la personne en fauteuil, même si ce parcours ne couvre pas la totalité du site.

Attention : Le site indiquera dans ces documents d'information qu'il décline toute responsabilité en cas de portage de la personne en fauteuil par son accompagnant personnel.

- le prêt de matériel (fauteuil roulant, trépied)
- les dispositifs de compensation quand la visite n'est pas accessible dans son ensemble (maquette, espace d'interprétation...)

** Rappel des caractéristiques dimensionnelles :*

- *du stationnement adapté :*

Les dimensions doivent permettre à la personne en fauteuil de sortir et d'entrer facilement de son véhicule et de le contourner. Soit une largeur de 3,30m sans empiéter sur une circulation piétonne ou automobile et une hauteur minimale de passage de véhicule de 2,15m pour permettre aux véhicules de transport spécifiques de pénétrer dans le parking.

- *des sanitaires*

Un cabinet d'aisances aménagé pour les personnes handicapées circulant en fauteuil roulant comporte :

- *un espace de manoeuvre avec possibilité de demi-tour (aire de rotation d'1,50 m) situé à l'intérieur du cabinet ou, à défaut, en extérieur devant la porte ;*
- *un espace d'usage situé latéralement par rapport à la cuvette en dehors du débattement de porte ;*
- *un dispositif permettant de refermer la porte derrière soi une fois entré ;*

- *un lave-mains dont le plan supérieur est situé à une hauteur maximale de 0,85 m, avec un espace vide en partie inférieure, ainsi qu'un miroir, distributeur de savon et sèche-mains ;*
- *une surface d'assise de la cuvette située à une hauteur comprise entre 0,45 m et 0,50 m du sol, abattant inclus ;*
- *une barre d'appui latérale doit être prévue à côté de la cuvette, permettant le transfert d'une personne en fauteuil roulant et apportant une aide au relevage. La barre doit être située à une hauteur comprise entre 0,70 m et 0,80 m.*

Lorsqu'un sas précède l'accès à un sanitaire adapté, ce sas devra présenter une largeur minimale de 1,40 m (largeur d'une circulation en ERP) et respecter les aires de manoeuvre de portes.

- *des largeurs de portes*

La largeur des portes doit être de 0,80 m, avec un passage utile > 0,77 m.

- **Visiteurs sourds :**

- La mise à disposition d'une information visuelle
- L'offre de visite en Langue des signes

- **Visiteurs déficients visuels :**

- La mise à disposition de supports d'information adaptés : gros caractère, braille, audio
- Le cheminement à privilégier pour accéder au site (attention aux obstacles et aux revêtements glissants)
- Le partenariat avec des bénévoles formés au guidage des personnes aveugles
- La présence de stations tactiles (possibilité de toucher des éléments d'architecture ou de mobilier...)

- **Visiteurs déficients intellectuels :**

- La mise à disposition d'un parcours spécifique
- La présence de stations tactiles ou multi sensorielles

4. Une sensibilisation de l'équipe d'accueil :

- aux situations de handicap et aux attitudes d'accueil
- aux dispositions spécifiques mise en place à l'occasion de l'accueil privilégié des visiteurs handicapés
- *Guides pratique de l'accessibilité, Culture et Handicap : <http://www.culture.gouv.fr/handicap/>*