

# Ministère de la culture et de la communication

## *Concours externe et interne d'ingénieur des services culturels et du patrimoine, spécialité services culturels*

SESSION 2017

**Mardi 20 juin 2017**

### **Épreuve écrite d'admissibilité n°2 : programme d'accueil des publics**

17-DEC4-05166

**Rédaction d'une note d'analyse technique et pratique (étude de projet ou de situation), à partir d'un dossier composé de documents traitant, au choix du candidat (exprimé lors de l'inscription), de la sécurité ou de l'accueil des publics.**

*(durée : quatre heures ; coefficient 5)*

#### **À LIRE ATTENTIVEMENT AVANT DE TRAITER LE SUJET**

- L'usage de la calculatrice, d'un dictionnaire ou de tout autre document est interdit.
- Vous ne devez faire apparaître aucun signe distinctif dans votre copie, ni votre nom ou un nom fictif, ni signature ou paraphe.
- Seul l'usage d'un stylo noir ou bleu est autorisé (bille, plume ou feutre). L'utilisation d'une autre couleur, pour écrire ou souligner, sera considérée comme un signe distinctif, de même que l'utilisation d'un surligneur.
- Les feuilles de brouillon ou tout autre document ne sont pas considérés comme faisant partie de la copie et ne feront par conséquent pas l'objet d'une correction.

Le non-respect des règles ci-dessus peut entraîner l'annulation de la copie par le jury.

#### **Ce document comporte 60 pages au total :**

- Page de garde (1 page)
- Sujet (1 page)
- Sommaire du dossier (1 page)
- Dossier (57 pages)

# Ministère de la culture et de la communication

## *Concours externe et interne d'ingénieur des services culturels et du patrimoine, spécialité services culturels*

SESSION 2017

**Mardi 20 juin 2017**

### **Épreuve écrite d'admissibilité n°2 : programme d'accueil des publics**

#### SUJET :

Pendant les Journées européennes du patrimoine (JEP) et pour fêter les 20 ans de l'ouverture au public du site, le chef d'établissement du Château-Musée d'Arcueil souhaite organiser un spectacle en lien avec le thème de la prochaine édition de cette manifestation. Prévue en soirée, cette petite forme de spectacle vivant mettra en valeur 20 œuvres ou éléments architecturaux emblématiques du jeune âge de l'établissement. Le contenu et la forme précise de ce spectacle sont encore à définir.

En termes d'accueil, les principaux objectifs de cette manifestation sont les suivants :

- accueillir tous les types de publics
- faire déambuler les publics dans l'ensemble du monument en intégrant les extérieurs, labellisés « jardin remarquable ».

Responsable du service des publics, vous rédigerez une note sur la faisabilité de cette manifestation prévue dans 6 mois :

- vous proposerez le meilleur scénario de déambulation à vos yeux (contenus et forme), et vous en justifierez l'organisation au regard des objectifs définis, des œuvres choisies et de la configuration des lieux.
- vous définirez les grandes phases de l'organisation de l'événement et la configuration de l'équipe de production avec les principales fonctions à occuper. Le chef d'établissement souhaitant mettre à profit cet événement pour renforcer la cohésion de l'équipe : vous formulerez des recommandations pour permettre l'implication de l'ensemble des agent(e)s dans l'organisation de cette soirée.
- enfin, vous préciserez le type d'outils de communication et de médiation que vous pensez nécessaires à la promotion et à l'accompagnement du spectacle (supports, propos, cibles).

# Ministère de la culture et de la communication

## *Concours externe et interne d'ingénieur des services culturels et du patrimoine, spécialité services culturels*

SESSION 2017

**Mardi 20 juin 2017**

### **Épreuve écrite d'admissibilité n°2 : programme d'accueil des publics**

#### SOMMAIRE DU DOSSIER

Document n°1	Le Château-Musée d'Arcueil : présentation et organigramme	Page 4
Document n°2	Plan des 2 niveaux (rez-de-chaussée et 1 <sup>er</sup> étage) avec implantation des œuvres concernées par la manifestation	Pages 5 et 6
Document n°3	Liste des œuvres du Château-Musée d'Arcueil concernées par la manifestation	Pages 7 à 13
Document n°4	Plannings du mois de septembre 2017 : - du personnel d'accueil et de surveillance, - du personnel de caisse et de comptoir de ventes	Pages 14 et 15
Document n°5	Extrait du règlement intérieur-type des musées à statut de service à compétence nationale	Pages 16 à 19
Document n°6	Communiqué de presse « La jeunesse au cœur de la prochaine édition des 34èmes Journées européennes du patrimoine », ministère de la culture et de la communication, 27 février 2017	Page 20
Document n°7	Guide pratique de l'accessibilité, Culture et Handicap, p.52-75, La charte mode d'emploi	Pages 21 à 45
Document n°8	Le label « Jardin remarquable »	Pages 46 et 47
Document n°9	La charte d'accueil des publics du champ social, ministère de la culture et de la communication, octobre 2016	Pages 48 à 55
Document n°10	Extraits d' « Expositions et parcours de visite accessibles », ministère de la culture et de la communication	Pages 56 à 60

## Le Château-Musée d'Arcueil : présentation et organigramme

Le Château d'Arcueil est un monument historique appartenant à l'État. Il date principalement du XVIème siècle, et a été modifié en partie au XIXème siècle.

Après rénovation, il accueille depuis 1997 une collection d'art moderne et contemporain issue de plusieurs donations. Une partie des oeuvres est présentée au public, dans les jardins et dans les salles du Château, une autre partie est conservée en réserve. Les salles ouvertes à la visite font entre 90m<sup>2</sup> pour la plus petite et 335m<sup>2</sup> pour la plus grande.

Service à compétence nationale (SCN) du ministère de la culture et de la communication, le Château-Musée est ouvert à la visite du mercredi au lundi, de 10h à 13h et de 14h à 18h.

Pour les Journées Européennes du Patrimoine (JEP), il sera ouvert le samedi et le dimanche sans interruption de 10h à 18h et le samedi également de 19h à 23h, avec une ouverture des salles et des jardins dans la configuration habituelle.

La fréquentation moyenne du Château-Musée est de 100 à 400 visiteurs par jour. En 2016, il avait accueilli 1000 visiteurs par jour pour les JEP. En soirée, le chef d'établissement évalue la fréquentation à 300 personnes.

### **L'Equipe**

#### Direction :

- directeur conservateur
- 1 assistant(e) de direction

#### Administration :

- secrétaire général
- 3 agent(e)s administratifs

#### Service du patrimoine et des collections :

- conservateur adjoint en charge des collections
- 2 conservateurs
- 1 chargé d'études documentaires (documentation)
- 1 régisseur

#### Service technique :

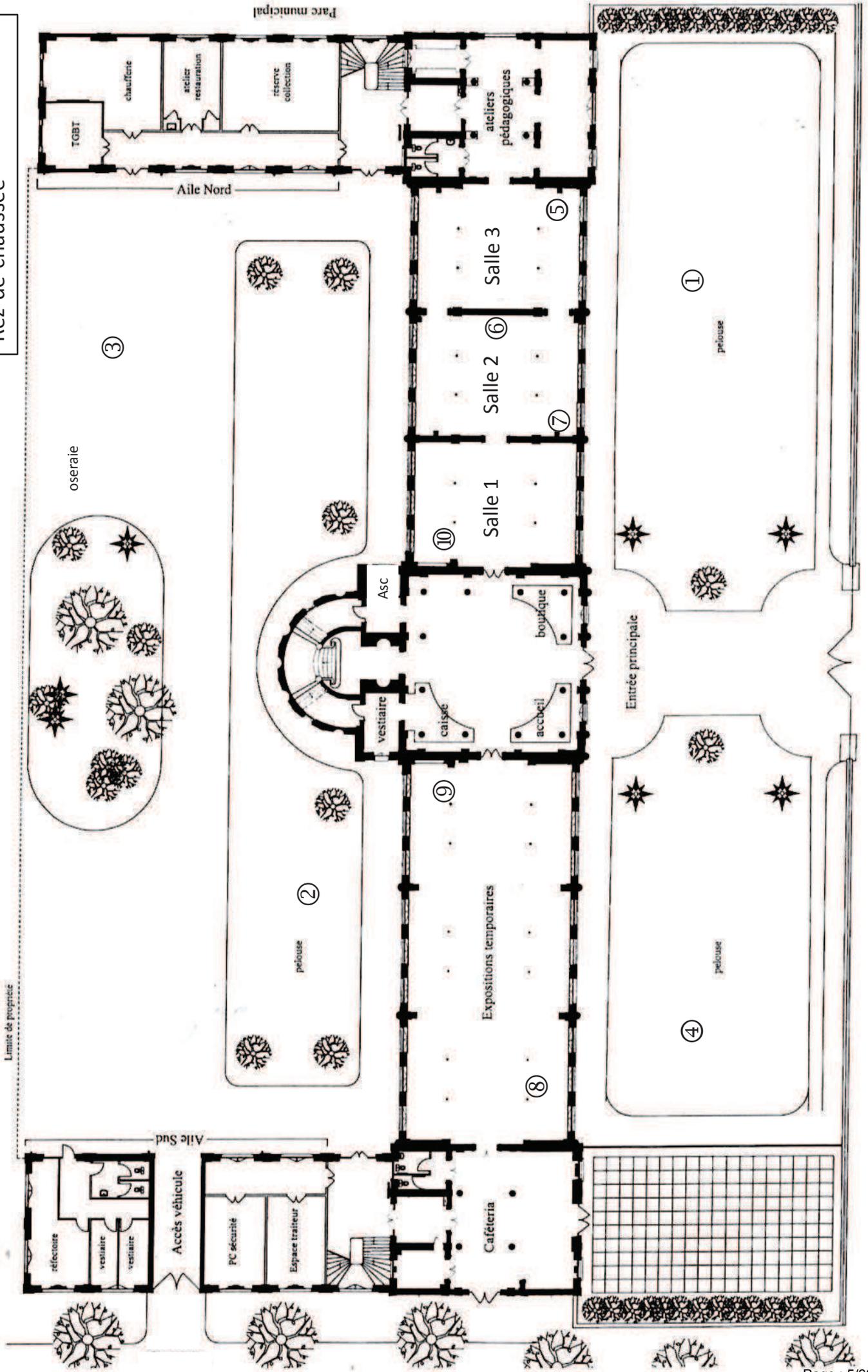
- 1 technicien des services culturels (TSC) maintenance et régie
- 1 agent(e) technique polyvalent (maintenance, régie)

#### Service des publics :

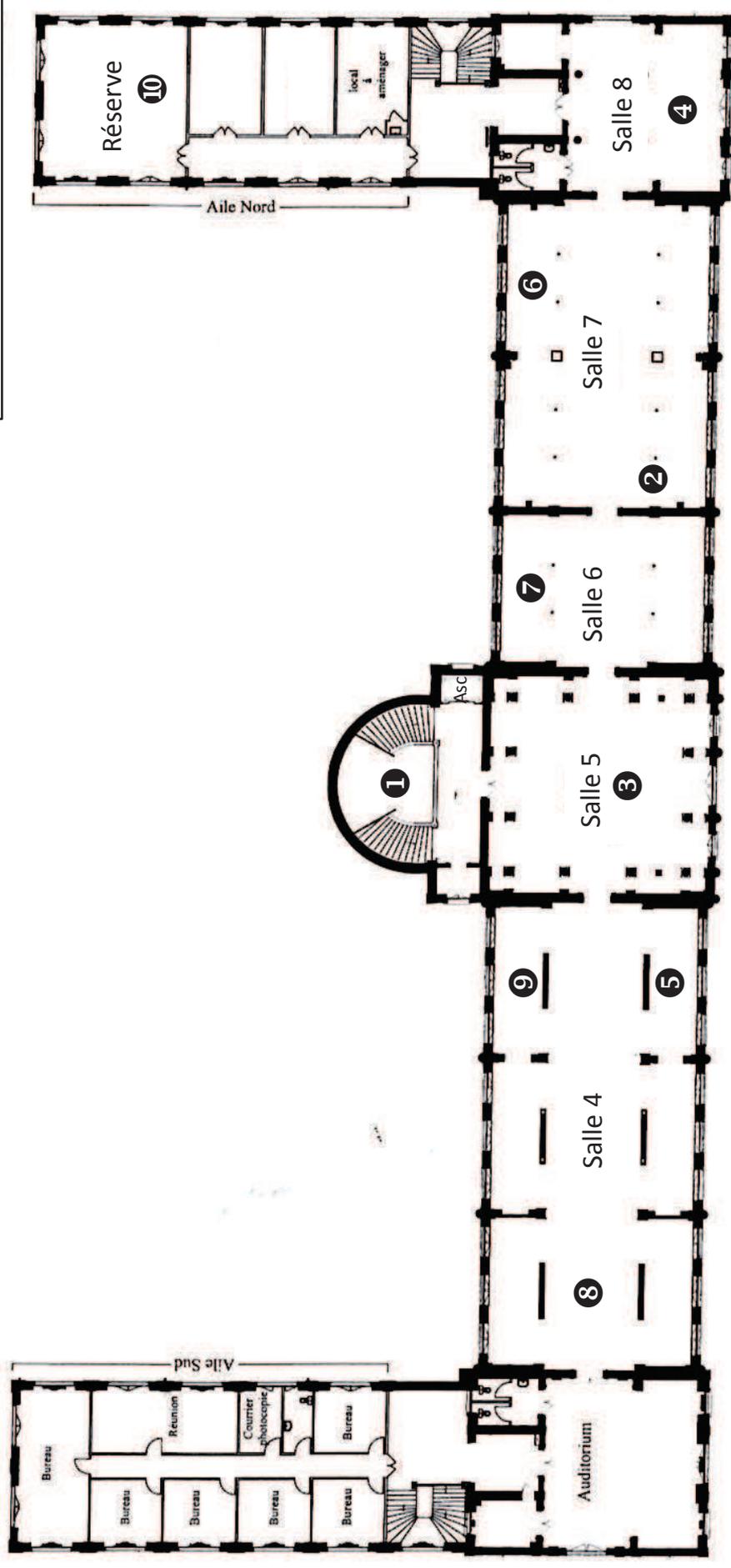
- 1 ingénieur des services culturels et du patrimoine, responsable des publics, en charge de l'accueil, du développement des publics et de la communication
- 2 agent(e)s en charge des réservations / communication
- 6 médiateurs-conférenciers vacataires
- 1 adjoint, technicien des services culturels en charge de la sécurité et de la sûreté, encadrant
- 20 agent(e)s d'accueil et de surveillance au total
- 3 agent(e)s de vente billetterie et boutique.

# Château-Musée d'Arcueil

## Rez-de-chaussée



Château-Musée d'Arcueil  
1<sup>er</sup> étage



## Liste des œuvres du Château-Musée d'Arcueil concernées par la manifestation

### Extérieur

---

#### **Vincent Barré, Chaos**

<http://www.domaine-chaumont.fr/fr/centre-d-arts-et-de-nature/vincent-barre>

L'œuvre présentée par Vincent Barré au Château-Musée d'Arcueil a partie liée avec le rapport que l'artiste entretient avec l'idée de Nature.

Emplacement ①



#### **Eric Faure, Elefanto**

<http://www.ericfaure-artetmetal.fr/portfolio-items/elefanto/>



Ces 3 « personnages » sont sujets à de nombreuses interprétations.

Pour moi, leur « géniteur », il s'agit d'une paisible famille d'éléphants, la Maman, le Papa, et le « Petit », joyau brillant de mille feux ... Ils sont en acier inoxydable (brossé, et poli-miroir manuellement), ont une taille moyenne de 90cm, et comme tous les animaux ils peuvent vivre dehors!

Emplacement ②

---

#### **Thomas Louineau, Panier en osier, 2016**

<http://www.the-fite.com/2016/fr/latelier-du-vannier-present-au-marche-des-createurs/>

Grâce aux saules cultivés dans l'oseraie du Château d'Arcueil, Thomas Louineau, maître vannier, a réalisé une sculpture monumentale s'inspirant des techniques traditionnelles de vannerie. En forme de panier, cette sculpture rappelle aussi les cages à écureuil. Elle invite à entrer à l'intérieur.

Emplacement ③



## Not Vital, Maison pour regarder le coucher du soleil, 2015

<https://www.louisiana.dk/skulpturparken>

Cette oeuvre reflète la nature environnante et les saisons dans sa surface en acier brillant.

Emplacement ④



---

## Intérieur

---

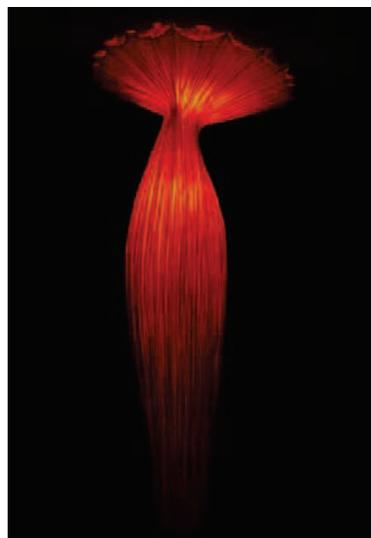
### Guillaume Bijl, Cabinet de curiosités de Claude Gouffier

<http://www.oiron.fr/collection-art-contemporain.html>



Les reconstitutions sont de plus en plus de mise dans les lieux historiques, pour donner au spectateur l'illusion de revivre le passé. Ces substituts à la machine à remonter le temps sont très liés à l'imaginaire créé par le cinéma. Guillaume Bijl y fait explicitement référence dans cette reconstitution du genre musée Grévin où rien ne manque pour recréer l'image de ce bric-à-brac qu'a laissé le cabinet de curiosités dans la mémoire collective. L'amoncellement d'objets étranges et bizarres comprend animaux empaillés, coquillages, livres savants, instruments de mesure scientifiques, armes, etc. L'effigie en cire de Claude Gouffier va dans le sens de l'accentuation du tourisme culturel de masse, tandis que la coloration en rouge des vitres de la fenêtre apporte une note hollywoodienne.

Emplacement ⑤ rez-de-chaussée



### Bloch Design, Cheminée suspendue en verre

<http://www.bloch-design.com/fr/portfolio/art/>

Afin de remédier à la froideur des cages d'escaliers, l'équipe de Bloch Design a conçu une cheminée suspendue en verre. A travers le verre teinté en rouge, une lumière flamboyante rayonne dans l'escalier, créant une ambiance chaleureuse.

Emplacement ① 1<sup>er</sup> étage

## Christian Boltanski, Les écoliers d'Arcueil

<https://www.oiron.fr/collection-art-contemporain.html>



Lorsque Christian Boltanski, dans la galerie des portraits, substitue la descendance aux ancêtres, il n'agit pas par pur paradoxe. La sélection oligarchique par la naissance s'efface devant l'égalité des chances de la démocratie républicaine : la lignée par filiation fait place à la tranche démographique. Les enfants de l'école d'Arcueil, aujourd'hui anonymes passe-partout fixant la caméra vêtus d'un sweat-shirt, sont virtuellement guettés par la renommée. L'un ou l'autre sera peut-être désigné un jour («le troisième à droite dans la quatrième rangée») pour ses exploits. En attendant, tous les gamins de l'école se prêtent chaque année depuis 1993 au rite de la photo

scolaire pour l'appareil de Boltanski, jusqu'à recouvrir l'essentiel de la cimaise supérieure. Autant que des portraits d'enfants individualisés, ces photos sont aussi des documents sociologiques : elles deviennent des clichés bien plus que des illustrations.

Emplacement ② 1<sup>er</sup> étage

---

## Studio Tord Boontje, Lighting proposal, 2003

<http://tordboontje.com/projects/installations/abu-dhabi/>

Tord Boontje explore les contradictions entre vieux et neuf, nature et technologie de manière très inventive. Il utilise des matériaux et des techniques diverses pour créer des produits avec une esthétique romantique et poétique, où il décrit la nature avec une sensibilité particulière à l'égard de la vibration et de la couleur.

Ce lustre monumental représente une immense carte des étoiles.

Emplacement ③ 1<sup>er</sup> étage



---

## Sebastian Brajkovic, Conversation Piece

<http://www.sebastianbrajkovic.com/?portfolio=conversation-piece>

Sebastian Brajkovic étudie les notions de perspective et de distorsion de la forme à travers ses pièces de mobilier sculpturales.

Emplacement ④ 1<sup>er</sup> étage



## Leo Chiachio et Daniel Giannone, La famille dans la joyeuse verdure, 2013

<http://www.cite-tapisserie.fr/fr/cr%C3%A9ation-contemporaine/appels-%C3%A0-cr%C3%A9ation/la-famille-dans-la-joyeuse-verdure>



Dans la peinture de Leo Chiachio et Daniel Giannone, la nature apparaît exubérante, faite d'une infinie richesse de couleurs, formes et matières. Parfois, elle se transforme même en bijoux scintillants. La nature est présentée à une échelle qui dépasse celle des figures humaines pour souligner à quel point il est essentiel de la protéger. La tapisserie d'Aubusson a traditionnellement été conçue comme une forme de mémoire, récit de grandes épopées. En cela, l'œuvre de Chiachio et

Giannone est un témoignage de l'urgence contemporaine de la préservation de cette nature.

Comme dans tous leurs travaux, les deux artistes se figurent au centre. Présentés avec des masques et des plumes d'inspiration guaranie, ils sont également accompagnés de leur chien Piolin pour figurer un nouveau modèle de famille. Il s'agit là encore d'inscrire dans la tapisserie les changements survenus dans les sociétés occidentales quant aux nouvelles configurations que connaît aujourd'hui l'institution familiale.

« La famille dans la joyeuse verdure » s'inscrit parfaitement dans la tradition et l'histoire des verdure d'Aubusson. Elle propose en effet au spectateur de se plonger dans un univers narratif et immersif teinté d'éléments fantastiques. La scène centrale est en effet placée dans un écrin de verdure dans lequel fourmillent des détails à la fois réalistes et oniriques.

Emplacement ⑥ rez-de-chaussée

---

## Hans-Peter Feldmann, Portrait de famille avec nez rouge

<http://www.303gallery.com/artists/hans-peter-feldmann>

Depuis presque 50 ans, Hans-Peter Feldmann canalise ses émotions dans ses oeuvres. Il se fait du bien. Joueur, sentimental, voyeur, Hans-Peter Feldmann déshabille le quotidien.

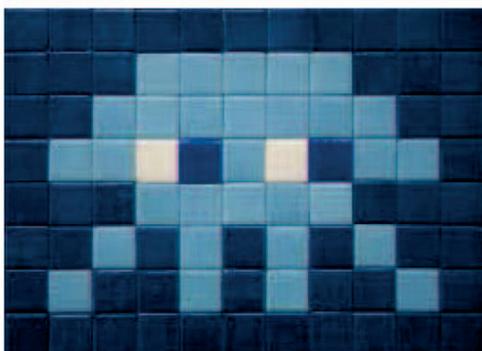
Emplacement ⑦ rez-de-chaussée

---



## Invader, Kit invasion IKK11 124/150, mosaïque, 16 x 22 cm, 2009

<http://vousetesbienurbains.com/index.php/portfolio-item/space-invaders/>



Depuis plus de 20 ans, l'artiste installe des Space Invaders réalisés en carrelage ou en petit carreaux de mosaïques sur les murs des grandes métropoles internationales, et ce jusque dans l'espace. La pose de ses œuvres, qui est effectuée le plus souvent sans accord préalable avec le possesseur de l'emplacement, constitue ce qu'il appelle « l'invasion ». Comme des envahisseurs, cette petite mosaïque se glisse partout

Emplacement ⑤ 1<sup>er</sup> étage

---

## Erki Kasemets, Life-File, installation de brique de lait, 2008

<http://artpla33.blogspot.fr/2015/05/references-3-installation-contamination.html>

Emplacement ⑧ rez-de-chaussée



---

## Soll Lewit, Wall Drawing #752

<https://www.oiron.fr/collection-art-contemporain.html>



La salle des figures géométriques est entièrement couverte par les différentes combinaisons chromatiques résultant de l'application d'encres rouges, bleues, jaunes et grises en couches successives, sans mélange préalable, suggère un univers régi par une logique mathématique cachée. Ce déploiement de formes et de couleurs semble pouvoir se prolonger à l'infini; il n'est borné que par les limites de l'architecture : les murs.

Emplacement ⑨ rez-de-chaussée

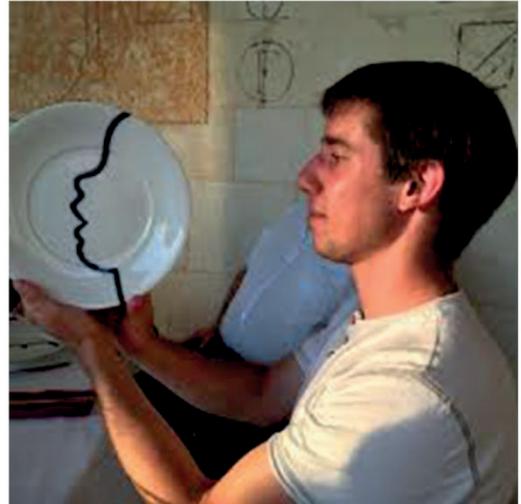
---

## Raoul Marek, La salle à manger

<https://www.oiron.fr/collection-art-contemporain.html>

Raoul Marek a choisi de représenter les habitants d'Arcueil par leur profil -portés en bleu de Delft sur l'assiette- , leurs initiales -gravées sur le verre- et les lignes de leur main- sur la serviette - ; le tout forme

une triple frise, accrochée au mur, d'effigies contemporaines rappelant les profils des médaillons d'empereurs romains inscrits sur l'aile renaissance. Le 30 juin de chaque année, un dîner réunit ces convives, et l'on utilise alors le service pour ce repas qui devient donc un rite de rencontre entre les habitants du village.



Emplacement **6** 1<sup>er</sup> étage

---

### Yann Pronier, Univers sous-verre

<http://www.yannpronier.com/univers-sous-verre>

Dès l'âge de 16 ans, Yann Pronier commence une activité de sculpture avec des métaux de récupération. Après un baccalauréat général, il intègre l'atelier Conception Application Métal à l'école Boulle en 2012. Il obtient son CAP Monture en bronze en 2013, la même année il part deux mois au Cambodge pour s'initier à la forge traditionnelle asiatique. Diplômé des Métiers d'Art en 2015, il continue son activité de sculpteur.



Emplacement **7** 1<sup>er</sup> étage

---

### Joana Vasconcelos, "Neoblanc"

<http://www.designferia.com/les-multiples-facettes-de-la-feminite-vue-par-joana-vasconcelos>

Ses œuvres sont magiques et dévoilent la condition de la femme depuis toujours. Tantôt glamour, tantôt femme au foyer, Joana Vasconcelos exprime à travers sa vision les différentes facettes de la féminité d'aujourd'hui. Surprenante et esthétique, elle est l'une des artistes les plus emblématiques de sa génération qui interpelle par la dualité de ses conceptions.



Emplacement **8** 1<sup>er</sup> étage

---

**Kehinde Wiley, Madonna and Child**, 2016, vitrail dans un cadre en aluminium, 248.7 x 117.3 cm.

©Kehinde Wiley Studio

**Kehinde Wiley, The Virgin and Child Enthroned**, 2016, vitrail dans un cadre en aluminium, 248.69 x 117.3 cm ©Kehinde Wiley Studio

<http://www.33carats.com/art/kehinde-wiley-petit-palais/>



Kehinde Wiley tire son inspiration de la peinture classique pour des portraits pleins de couleurs et ornements. Très productif et en constante réinvention, Kehinde Wiley aime manier les paradoxes. Diplômé de l'université de Yale, sa connaissance approfondie de l'histoire de l'art lui permet de fait entrer une imagerie sans concession de la communauté afro américaine dans les musées en jouant des codes déjà familiers et acceptés dans le monde de l'art.

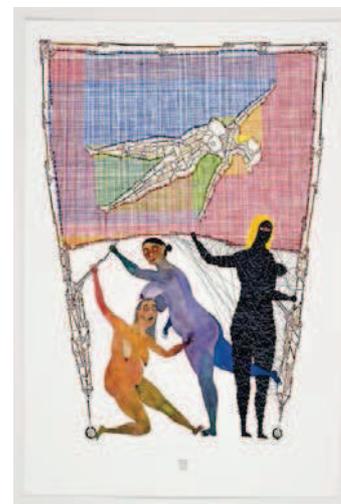
Emplacement ⑩ rez-de-chaussée

**Balint Zsako, Tapestry, aquarelle, 2011**

<http://galerierobertpoulin.com/balint-zsako/>

Balint Zsako, est un artiste hongrois frappant de maîtrise et de classicisme revisité. Il dessine en coloriste délicat. Il y a un mystère à lire dans ces corps pleins et bleutés comme les plumes d'un canard colvert, ces chairs mauves ou orangé.

Emplacement ⑨ 1<sup>er</sup> étage



**Ensemble de 50 théières du monde**, porcelaine, faïence, et grès, 19e/21e s, don d'un collectionneur

Emplacement ⑩ 1<sup>er</sup> étage



**Le musée est ouvert tous les jours sauf le mardi**

**ouverture 10h**

**fermeture 18h**

**L'établissement ferme entre 13h et 14h**

**Planning du personnel d'accueil et de surveillance  
Mois de septembre 2017**

	V	S	S	D	L	4	5	6	7	J	V	S	S	D	L	18	19	20	21	J	V	S	S	D	L	26	27	J	V	S
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
<b>WE 1</b>		T	T			T			T						T			T												T
<b>WE 2</b>		T	T			T			T						T			T												T
<b>WE 3</b>		T	T			T			T			T			T			T									T			T
<b>WE 4</b>		T	T			T			T			T			T			T									T			T
<b>1</b>	T	R	R	T	T	R	T	T	T	T	R	T	T	T	R	R	T	R	T	T	T	T	T	T	R	T	T	T	R	
<b>2</b>	T	R	R	T	T	R	T	T	T	T	R	T	T	T	R	R	T	R	T	T	T	T	T	T	R	T	T	T	R	
<b>3</b>	T	R	R	T	T	R	T	T	T	T	R	T	T	T	R	R	T	R	T	T	T	T	T	T	R	T	T	T	R	
<b>4</b>	T	R	R	T	T	R	T	T	T	T	R	T	T	T	R	R	T	R	T	T	T	T	T	T	R	T	T	T	R	
<b>5</b>	T	T	T	T	R	T	T	T	R	R	T	T	R	T	T	T	T	R	T	T	T	T	R	T	T	R	T	T	T	
<b>6</b>	T	T	T	T	R	T	T	T	R	R	T	T	R	T	T	T	T	R	T	T	T	T	R	T	T	R	T	T	T	
<b>7</b>	R	T	T	T	R	T	T	T	R	R	T	T	T	T	R	T	T	R	T	T	T	T	R	T	T	T	T	T	R	
<b>8</b>	T	T	T	T	R	T	T	T	R	R	T	T	R	T	T	T	T	R	T	T	T	T	R	T	T	R	T	T	T	
<b>NOMBRE D'AGENTS PRESENTS</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	

**Horaires de service**

prise de service 9H40  
fin de service 18H20

**Amplitude de travail par jour**  
**temps de travail par jour**

8h40  
7h40

**Planning du personnel de caisse et comptoir de ventes  
Mois de septembre 2017**

V	S	D	L	J	V	S	D	L	J	V	S	D	L	J	V	S	D	L	J	V	S								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
T	T	T					T		T					T		T					T							T	T
T	R	R	T	R	T	T	R	T	T	T	R	T	T	T	R	R	T	R	T	T	R	T	T	T	R	T	T	R	T
R	T	T	T	R	T	T	T	R	R	T	R	T	T	R	T	T	T	R	T	T	T	R	R	T	T	T	T	R	T
<b>NOMBRE D'AGENTS PRESENTS</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

**Horaires de service**

prise de service 9H40  
fin de service 18H20

**Amplitude de travail par jour  
temps de travail par jour**

8h40  
7h45

## Extrait du règlement intérieur type des musées à statut de service à compétence nationale

Source : Mission du dialogue social DGP, version mars 2014  
Pages d'origine = pages 11 à 17

### PARTIE III/ TEMPS DE TRAVAIL, CONGES ET VIE DANS L'ETABLISSEMENT

#### Article 8 - La durée légale du temps de travail

La durée légale du temps de travail est fixée à 35 heures par semaine. Toutefois, le décompte du temps de travail est réalisé sur la base d'une durée annuelle de travail effectif de **1 607 heures maximum** (y compris la journée de solidarité), qui correspond à l'obligation annuelle de service d'un agent travaillant à temps plein.

L'ARTT constitue un temps de repos octroyé en compensation d'un temps de travail effectué au delà de 35h/semaine. En conséquence, un agent travaillant sur un cycle horaire hebdomadaire limitant son obligation de service à 35h ne peut bénéficier de jours ARTT. En revanche, un agent travaillant sur le cycle 38h30 bénéficiera de 12 ou 13 jours d'ARTT par an selon les conditions de mise en œuvre de la journée de solidarité.

En application de l'arrêté du 7 décembre 2005 fixant la journée de solidarité au ministère de la culture et de la communication, la journée de solidarité prend la forme, selon les nécessités de service :

- soit d'une journée ou d'une durée de travail de 7 heures, continue ou fractionnée en heures ;
- soit d'une journée décomptée au titre de l'ARTT ;
- soit d'une journée de 7 heures prise sur un jour mentionné sur la liste des fêtes légales, à l'exception du 1<sup>er</sup> Mai.

Le chef de service fixe les modalités de mise en œuvre de la journée de solidarité après consultation du comité technique compétent.

#### *Réduction de la durée légale : la compensation horaire*

La durée légale annuelle de travail à laquelle sont soumis certains agents en raison des postes de travail qu'ils occupent est réduite dans les cas suivants :

- travail posté : obligation de service annuelle de **1 596 heures** ;
- travail dominical des personnels postés : obligation de service annuelle de **1 519 heures**, non cumulable avec la compensation au titre du travail posté.
- personnels des bibliothèques : obligation de service annuelle de **1 557 heures**, non cumulable avec la compensation au titre du travail posté.
- personnels postés assujettis au travail en horaires décalés ou alternés : obligation de service annuelle de **1 592 heures**, non cumulable avec la compensation au titre du travail posté ou au titre de l'obligation dominicale.
- personnels de jour travaillant en sous-sol ou en local clos sans lumière naturelle : obligation de service annuelle de **1 592 heures**. Dans la limite de 88h de compensation annuelle, ces personnels peuvent bénéficier, en outre, de la compensation au titre du travail posté, au titre de l'obligation dominicale, du travail en bibliothèque ou assujettis à un travail en horaires décalés ou alternés.

- personnels de surveillance effectuant leur service de nuit : obligation de service annuelle de **1 446 heures**.

Dans son propre règlement intérieur, l'établissement énonce, parmi cette liste, les réductions de la durée légale qui s'appliquent en son sein.

### **Article 9 - Les cycles de travail**

Le travail est organisé selon des périodes de référence dénommées cycles de travail. Ces périodes sont définies par service ou par nature de fonction. Elles sont de durée fixe sur une semaine ou une quinzaine.

Découle du cycle de travail le droit à absence des agents au titre des congés annuels et, le cas échéant, des jours ARTT.

#### Personnels d'encadrement et de conception

Les personnels en charge de fonctions d'encadrement et de conception ne sont pas soumis à l'un des cycles horaires du ministère. Ils sont réputés effectuer en moyenne 38h30 hebdomadaires. Ils bénéficient de 32 jours de congés annuels (25 jours de congés légaux et les 7 jours de repos spécifiques du ministère de la culture et de la communication) et d'un nombre forfaitaire de jours ARTT.

L'établissement liste les fonctions relevant en son sein de cette catégorie.

#### Personnels exerçant des fonctions relevant de la filière de l'accueil, de la surveillance et du magasinage en fonction sur emplois postés

Les cycles sont arrêtés au sein de la structure après avis du comité technique dans les limites suivantes :

- la référence hebdomadaire peut être calculée sur deux semaines ;
- la durée hebdomadaire de travail dans le cycle est de 30h minimum et de 42h maximum ;
- la durée quotidienne de travail est de 8h30 maximum ; à titre exceptionnel, cette durée peut être portée à 9h30 ;
- le cycle de travail peut compter moins de 5 jours travaillés par semaine.

#### Agents en fonction dans les établissements ou services accueillant du public et soumis à des évolutions saisonnières de fréquentation

Les cycles sont arrêtés au sein de la structure après avis du comité technique dans les limites suivantes :

- la durée hebdomadaire de travail ne peut être inférieure à 33h ni supérieure à 38h30 ;
- les rythmes de travail peuvent être organisés en fonction de 2 durées hebdomadaires ne pouvant faire l'objet que d'une seule alternance par an.

## Personnels affectés de nuit à la sûreté, à la sécurité et à la prévention des incendies des établissements

Le nombre annuel de nuits travaillées est fixé à 93. Le temps de travail est organisé dans les conditions suivantes :

- la durée quotidienne du travail ne peut excéder 15h30 ;
- l'amplitude maximale de la vacation de travail ne peut excéder 15h30 : par équivalence, il est commun de considérer qu'une vacation de nuit est égale à deux journées de travail de jour ;
- le temps de pause qui entre dans le décompte du temps de travail effectif est d'une durée minimale de 40 minutes pour l'ensemble de la vacation de nuit ;
- le repos minimum quotidien de 11 heures est pris après chaque nuit de travail.

## Les garanties minimales applicables à toutes les catégories de personnel (hors personnels de nuit)

Les garanties minimales qui s'imposent aux services prescrivent que :

- la durée hebdomadaire du travail effectif, heures supplémentaires comprises, ne peut excéder ni 48 heures au cours d'une même semaine, ni 44 heures en moyenne sur une période quelconque de 12 semaines consécutives ;
- le repos hebdomadaire, comprenant en principe le dimanche, ne peut être inférieur à 35 heures ;
- la durée quotidienne du travail effectif ne peut excéder 10 heures ;
- les agents bénéficient d'un repos minimum quotidien de 11 heures ;
- l'amplitude maximale de la journée de travail est fixée à 12 heures.

## Travail occasionnel

Situation où l'agent est appelé, à titre exceptionnel, à travailler en dehors de ses obligations de service. Les heures travaillées font l'objet d'une compensation en temps qui varie selon la période à laquelle est réalisé le travail occasionnel (semaine, samedi, jour férié, etc.).

## **Article 10 - Les horaires**

Les horaires sont fixés collectivement ou individuellement. Ils doivent répondre à l'intérêt du service et tenir compte des horaires d'ouverture au public de la structure.

Ils fixent journalièrement l'heure d'arrivée de l'agent (prise de service) et l'heure de son départ (fin de service).

Selon les fonctions exercées par l'agent, ces horaires sont fixes (identiques d'une journée sur l'autre) ou variables.

Dans les deux cas, les bornes horaires de travail constituent une limitation du temps de travail journalier défini par le cycle de travail. Au delà des bornes horaires, l'agent effectue des heures supplémentaires ou un travail occasionnel. En deçà, l'agent n'effectue pas l'intégralité de ses obligations de services.

Différentes bornes horaires peuvent être appliquées à un même cycle de travail.

## **Article 11 - Les pauses**

Une pause d'une durée minimale de 20 minutes, pendant laquelle les agents ne sont plus à la disposition de leur employeur, doit être octroyée aux agents dès lors qu'ils ont effectué un temps de travail effectif de 6 heures. Cette pause est comptabilisée dans leur temps de travail journalier.

Les autres pauses, également comprises dans le temps de travail mais pendant lesquelles l'agent reste à la disposition de son employeur, doivent être, si elles ne sont pas portées au planning, d'une durée raisonnable (ex. pause cigarette).

Le temps de repas (pause méridienne) n'est pas compris dans le temps de travail et l'agent peut vaquer librement à des occupations personnelles pendant sa durée. L'agent doit respecter les bornes horaires et les durées minimales ou maximales du temps de repas fixées par le chef d'établissement.

L'établissement précise les bornes horaires du temps des pauses ainsi que celui des repas (de telle heure à telle heure). Il précise également la durée du temps de repas au sein de ces bornes qui peut être fixe et imposée à l'agent (par exemple 45 mn, 1 heure ou 1 heure 30) ou variable (par exemple de 45 mn minimum à 1h30 maximum à l'appréciation de l'agent).

## **Article 12 - Le travail dominical et les jours fériés**

Les jours fériés (fêtes légales) sont les suivants (article L. 3133-1 du code du travail) : 1er Janvier, lundi de Pâques, 1er Mai, 8 Mai, jeudi de l'Ascension, lundi de Pentecôte, 14 Juillet, Assomption (15 août), Toussaint (1er novembre), 11 Novembre et le jour de Noël.

Lorsqu'ils effectuent leur service un jour férié, les agents peuvent percevoir une indemnité pour service de jour férié non soumise à retenue pour pension civile.

S'il n'est pas indemnisé, chaque jour férié travaillé (ou assimilé : dimanches de Pâques et de Pentecôte) peut faire l'objet d'un repos compensateur de 2 jours.

De même, les personnels de la filière accueil, surveillance et magasinage du ministère de la culture et de la communication, soumis à une obligation régulière de travail dominical peuvent percevoir une indemnité pour travail dominical régulier, non soumise à retenue pour pension, dès lors qu'ils travaillent 10 dimanches. Cette indemnité est majorée à partir du 11e dimanche travaillé.

Les dimanches de Pâques et de Pentecôte, ainsi que tous les jours fériés qui coïncident avec un dimanche, ne sont pas considérés comme des dimanches mais comme des jours fériés et sont indemnisés ou compensés à ce titre. Ces dimanches ne sont donc pas pris en compte dans le nombre de dimanches retenus au titre de l'obligation régulière de travail dominical et sont exclus de ce dispositif tant en ce qui concerne le décompte que l'indemnisation.



## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le 27 février 2017

# La jeunesse au cœur de la prochaine édition des 34<sup>èmes</sup> Journées européennes du patrimoine

**La 34<sup>ème</sup> édition des Journées européennes du patrimoine se tiendra les 16 et 17 septembre 2017, sur le thème de la jeunesse**

Cette édition sera résolument tournée vers le jeune public et sa sensibilisation au patrimoine, à l'histoire de la Nation et à l'histoire de l'art, ou encore aux métiers du patrimoine.

Comprendre et connaître le patrimoine dans son contexte historique et social, c'est mieux appréhender la société dans laquelle nous vivons. C'est discerner les valeurs sur lesquelles elle se construit pour les comprendre, pour les questionner, pour mieux se les approprier.

S'adresser aux jeunes générations, c'est une occasion de saluer le travail des associations et des réseaux engagés dans l'éducation artistique et culturelle, des réseaux des Villes et Pays d'art et d'histoire, des Conseils d'architecture, d'urbanisme et de l'environnement et bien d'autres encore qui valorisent le patrimoine auprès de la jeunesse.

Ces journées permettront également de mettre en valeur les chantiers de bénévoles, dans leur dimension technique et d'apprentissage : ils constituent une étape essentielle dans le développement de l'action pédagogique. Ils sont le lieu d'une première orientation professionnelle ou d'une sensibilisation aux filières de formation professionnelle.

La formation sera ainsi au cœur de cette 34<sup>ème</sup> édition. Ce sera l'occasion de mettre en valeur l'ensemble des actions entreprises dans ce domaine : le ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche avec le concours du ministère de la Culture et de la Communication, a créé en 2008, le bac professionnel « Intervention sur le bâti ancien », avec la participation de la Confédération de l'artisanat et des petites entreprises du bâtiment, du Groupement des entreprises de monuments historiques de l'association Maisons paysannes de France, de la Fédération nationale des conseils d'architecture, d'urbanisme et de l'environnement et de personnalités référentes du bâti ancien. Par ailleurs, plusieurs écoles sous tutelle du ministère, ou dont les diplômes font l'objet d'une reconnaissance de la part de l'État, proposent des formations diplômantes, afin d'assurer la transmission des savoir-faire.

Les Journées européennes du patrimoine sont organisées par le ministère de la Culture et de la Communication. Placées sous le patronage du Conseil de l'Europe et de la Commission européenne, elles reçoivent le concours des propriétaires publics et privés de monuments historiques. Elles bénéficient de l'implication du Centre des monuments nationaux, du réseau des Villes et Pays d'art et d'histoire, de la Fondation du Patrimoine et des associations de sauvegarde du patrimoine présentes depuis la toute première édition : les Vieilles Maisons françaises et La Demeure Historique.

# **Culture et Handicap**

## **Guide pratique de l'accessibilité**

**p. 52-75 La charte mode d'emploi**

**Les services**  
Les services et  
professionnels  
concernés

**Les publics**  
Le type de  
public handicapé  
concerné

**La charte**  
Les points  
à prendre  
en compte

# Parcourir les espaces

Direction, administration  
Service de la sécurité  
Correspondant immobilier



## Abords et accès

Bilan d'accessibilité/Abords

Direction, administration  
Service de la sécurité  
Correspondant immobilier



Stationnement

Direction, administration  
Service de la sécurité  
Correspondant immobilier



Cheminement

Direction, administration  
Responsable des agents d'accueil  
Service de la sécurité  
Correspondant immobilier



Entrée/accueil

Direction, administration  
Direction de la production  
Service de la sécurité  
Correspondant immobilier  
Service des publics



## Circulations horizontales

Cheminement

Direction de la production  
Service de la sécurité  
Correspondant immobilier  
Service des publics



Éclairage

Direction, administration  
Direction de la production  
Service de la sécurité  
Correspondant immobilier



Insonorisation/Acoustique/  
Équipement d'aide à l'audition

Direction, administration  
Service des publics  
Direction de la production  
Service de la sécurité  
Correspondant immobilier



Aide au cheminement

Tout handicap

## Mise en place

### Ce à quoi il faut penser

## La charte mode d'emploi

ACCESSIBILITÉ DU CADRE BÂTI,  
CONFORT D'USAGE DE L'ÉQUIPEMENT

*Transports publics à proximité et accessibles • Trottoir accessible entre le transport et l'établissement • Direction de l'établissement indiquée*

*Places de parking adaptées à proximité • Emplacement réservé pour une dépose minute • Cheminement jusqu'à l'entrée de l'équipement accessible, avec signalétique adaptée*

*Nature des sols, pentes, ressauts, portes, largeur des passages, obstacles • Dispositifs d'aide à la circulation (ex. bandes podotactiles) • Prêt de fauteuils roulants*

*Main courante et rampe d'accès ou élévateur s'il y a des marches • Descriptif de l'accessibilité, plan de circulation • Aide humaine : disponibilité, accompagnement*

*Nature des sols, pentes, ressauts, portes, largeur des passages, obstacles dans le bâtiment, les réserves, les salles d'exposition, les salles d'atelier, les salles de cours, le centre de documentation, etc.*

*Éclairage diffus et indirect de préférence, pour éviter tout éblouissement • Pas de zones d'ombres et de contrastes brutaux • Éclairage focalisé sur les œuvres et les textes présentés*

*Isolation phonique du bâtiment • Installation de boucles magnétiques*

*Aires de repos avec des sièges, assis-debout • Aides spécifiques au cheminement : bandes « lignes guides » de matériaux contrastés, mise à disposition d'un fauteuil roulant, élévateurs, plans inclinés, mains courantes • Éléments sonores • Signalisation standardisée*

ACCESSIBILITÉ  
DU CADRE BÂTI  
CONFORT D'USAGE  
DE L'ÉQUIPEMENT

**Les services**  
Les services et  
professionnels  
concernés

**Les publics**  
Le type de  
public handicapé  
concerné

**La charte**  
Les points  
à prendre  
en compte

# Parcourir les espaces

Direction, administration  
Service de la sécurité  
Correspondant immobilier



Personnes  
de petite  
taille



Direction, administration  
Service de la sécurité  
Correspondant immobilier



Direction, administration  
Direction de la production  
Correspondant immobilier

Personnes  
de petite  
taille



Direction, administration  
Direction de la production  
Correspondant immobilier



Direction, administration  
Direction de la production  
Correspondant immobilier



Direction, administration  
Direction de la production  
Correspondant immobilier

Tout handicap



## Circulations verticales

Ascenseurs

Escaliers

## Signalisation

Hauteur des signalisations

Taille et type des caractères

Lisibilité des panneaux (supports et contrastes)

Esthétique

Textes, images, pictogrammes

## Mise en place

### Ce à quoi il faut penser

## La charte mode d'emploi

ACCESSIBILITÉ DU CADRE BÂTI,  
CONFORT D'USAGE DE L'ÉQUIPEMENT

*Largeur et éclairage des ascenseurs, hauteur des commandes, boutons de commandes en relief, en gros caractères et en braille, annonce sonore et visuelle pour les étages, les fonctions desservies et les appels d'alarme ou les pannes (informations visuelles : visiophone ; informations sonores) • Sas d'attente à l'évacuation attendant à l'ascenseur en cas d'incendie*

*Bande de matériaux d'aspect et/ou de couleur contrastés annonçant l'escalier • Main courante, plans inclinés, paliers de repos, aire d'évitement de l'escalier, élévateurs...*

*Deux hauteurs d'information (1,50 m et 2,30 m) dans les espaces du bâtiment et au sein des parcours scénographiés • Hauteur de placement des cartels et panneaux adaptée à tous*

*Caractères bâtons de type Arial ou Helvetica, corps 18, semi-gras, sans fioritures • Taille des lettres en fonction de la distance de lecture*

*Éviter les supports transparents ou brillants • Rechercher les contrastes entre le support et l'écrit : fonds de couleurs / encres de la graphie, sombre / clair*

*Uniformiser l'esthétique • Utiliser la couleur à des fins fonctionnelles, par exemple pour faciliter l'orientation*

*Concevoir des textes simples, précis et courts • Associer textes et images pour aider à la compréhension de l'information • Privilégier l'usage des pictogrammes homologués*

ACCESSIBILITÉ  
DU CADRE BÂTI  
CONFORT D'USAGE  
DE L'ÉQUIPEMENT

**Les services**  
Les services et  
professionnels  
concernés

**Les publics**  
Le type de  
public handicapé  
concerné

**La charte**  
Les points  
à prendre  
en compte

## Sécurité

Direction, administration  
Service de la sécurité  
Correspondant immobilier



Alarme \_\_\_\_\_

Direction, administration  
Service de la sécurité  
Correspondant immobilier

Tout handicap

Évacuation \_\_\_\_\_

Service de la sécurité  
Agents d'accueil et de sécurité  
Service des publics  
Équipe pédagogique

Tout handicap



Repérage de la présence  
d'une personne handicapée \_\_\_\_\_

## Utiliser les services

Direction, administration  
Service de la sécurité  
Direction de la production  
Correspondant immobilier



Personnes  
de petite  
taille



**Accueil / billetterie**

Banque d'accueil \_\_\_\_\_

Direction, administration  
Service de la sécurité  
Correspondant immobilier



Boucle magnétique \_\_\_\_\_

Direction, administration  
Service de la sécurité  
Direction de la production  
Correspondant immobilier



Éclairage \_\_\_\_\_

## Mise en place Ce à quoi il faut penser

## La charte mode d'emploi

ACCESSIBILITÉ DU CADRE BÂTI,  
CONFORT D'USAGE DE L'ÉQUIPEMENT

*Adapter les systèmes d'alarme : installations sonores et visuelles  
(surtout dans les espaces où les personnes sont seules : sanitaire, bureau...)*

*Définir un mode d'évacuation • Identifier une zone protégée*

*Informar le personnel de la présence d'une personne en situation de handicap, afin d'assurer une aide humaine en cas d'évacuation*

*Guichet d'accueil comportant une partie plus basse (0,72 m) et un espace pour le passage des roues du fauteuil • Hauteur des présentoirs • Aire de circulation, signalisation*

*Boucle magnétique pour transmettre l'information*

*Éclairage adapté à la lecture labiale • Éclairage non éblouissant pour les personnes malvoyantes, et participant au guidage • Éclairage sécurisant et non anxiogène pour les personnes ayant un handicap mental ou psychique*

ACCESSIBILITÉ  
DU CADRE BÂTI  
CONFORT D'USAGE  
DE L'ÉQUIPEMENT

**Les services**  
Les services et  
professionnels  
concernés

**Les publics**  
Le type de  
public handicapé  
concerné

**La charte**  
Les points  
à prendre  
en compte

# Utiliser les services

Direction, administration  
Espaces concédés  
Direction de la production  
Correspondant immobilier

Tout handicap

Direction, administration  
Espaces concédés  
Direction de la production  
Correspondant immobilier

Personnes  
de petite  
taille



Direction, administration  
Espaces concédés  
Direction de la production  
Correspondant immobilier



Direction, administration  
Direction de la production  
Correspondant immobilier



Direction de la production  
Correspondant immobilier



Direction, administration  
Direction de la production  
Service de la sécurité  
Correspondant immobilier



Direction, administration  
Agents d'accueil  
Service des publics  
Service de la sécurité



Autres handicaps

## Boutique, cafétéria...

Signalisation, cheminement,  
accès aux produits

Banque de salle

Tables et parterres

## Téléphone

Hauteur, graphie, cheminement

Amplificateur, minitel

## Sanitaires

Signalisation, cheminement, accès

## Dispositions particulières

Chien guide, chien de confort

## Mise en place

### Ce à quoi il faut penser

## La charte mode d'emploi

ACCESSIBILITÉ DU CADRE BÂTI,  
CONFORT D'USAGE DE L'ÉQUIPEMENT

*Cf. Parcourir les espaces : signalisation et circulations*

*Aire de circulation, signalisation • Hauteur des présentoirs, accès aux produits*

*Partie plus basse (0,72 m) et espace pour le passage des roues de fauteuil*

*Places non fixes pour les personnes en fauteuil roulant.*

*Hauteur de pose accessible aux personnes en fauteuil • Informations en relief ou en braille (n° de la cabine) • Aire de circulation, signalisation*

*Mise à disposition d'un d'amplificateur et d'un minitel dialogue*

*Sanitaires adaptés : dégagement libre, présence de deux barres d'appui, mobilier contrasté..., installés au même emplacement que les autres (aménagement par sexe, dans le cas de WC séparés) et signalés*

*Laisser entrer les chiens guides et les chiens de confort dans les lieux culturels (obligation légale)*

ACCESSIBILITÉ  
DU CADRE BÂTI  
CONFORT D'USAGE  
DE L'ÉQUIPEMENT

**Les services**  
Les services et  
professionnels  
concernés

**Les publics**  
Le type de  
public handicapé  
concerné

**La charte**  
Les points  
à prendre  
en compte

# Sollicitation et relations

Direction, administration  
Communication / Service de  
relation avec le public  
Service des publics  
Équipe pédagogique

Tout handicap

Politique d'incitation

Ensemble des personnels

Tout handicap

Sensibilisation du personnel

Direction, administration  
Service des publics  
Équipe pédagogique

Tout handicap

Correspondant handicap

Service des publics  
Communication / Service de  
relation avec le public  
Équipe pédagogique

Tout handicap

Partenariats

Service des publics  
Communication / Service de  
relation avec le public  
Équipe pédagogique

Tout handicap

Sensibilisation des professionnels  
du secteur médico-social

Direction, administration  
Communication / Service de  
relation avec le public  
Service des publics

Tout handicap

Communication sur l'offre accessible

## aux publics

*Définir une politique d'incitation à destination des publics handicapés, pour s'assurer de leur fréquentation*

*Permettre l'acquisition d'une connaissance de base commune à l'ensemble des personnels pour s'assurer du bon fonctionnement de la chaîne d'accessibilité*

*Identifier un correspondant handicap pour un dialogue privilégié avec les personnes handicapées et les associations représentatives, pour sensibiliser les personnels aux questions du handicap, pour une expertise sur l'accessibilité de nouvelles offres*

*Développer des partenariats avec les institutions d'accueil et les associations du secteur du handicap, afin de fidéliser les publics handicapés*

*Favoriser une meilleure connaissance des lieux et de l'offre culturelle par les professionnels du secteur médico-social • Établir des contacts réguliers pour un bon relais de l'information*

*Informar sur l'offre accessible via l'ensemble des vecteurs de communication habituels (important : la présence et la fiabilité des informations)*

**Les services**  
Les services et  
professionnels  
concernés

**Les publics**  
Le type de  
public handicapé  
concerné

**La charte**  
Les points  
à prendre  
en compte

# Supports d'information

Communication / Service de  
relation avec le public  
Service des publics

Tout handicap

Documents d'information tous publics

Communication / Service de  
relation avec le public  
Correspondant immobilier  
Service des publics

Tout handicap

Documents d'information spécifiques

Communication / Service de  
relation avec le public

Tout handicap



Dispositifs de communication

# Accueil

Direction, administration  
Responsable des agents d'accueil  
et de sécurité  
Communication / Service de  
relation avec le public  
Service des publics  
Équipe pédagogique

Tout handicap

Sensibilisation du personnel

Communication / Service de  
relation avec le public  
Service des publics  
Équipe pédagogique  
Responsable des agents d'accueil  
et de sécurité

Tout handicap

Préparation des visites

## Mise en place Ce à quoi il faut penser

*Signaler les dispositions particulières pour tous les publics handicapés dans les documents d'appel tous publics • Noter les services spécifiques dans le calendrier général des offres culturelles • Généraliser l'apposition des pictogrammes*

*Répertorier dans des documents spécifiques les informations pratiques relatives à l'accès à l'équipement et aux services, les dispositions particulières pour les personnes handicapées, les limites de l'accessibilité • Respecter le cahier des charges pour la production de documents adaptés (braille, gros caractères, livrets de visite en français pour les déficients auditifs) • Diffuser et mettre à disposition ces documents*

*Minitel dialogue ou fax pour réservations des personnes sourdes • CdRom, bornes interactives... • Mise en accessibilité du site Internet pour les personnes handicapées et/ou mise en œuvre de sites « dédiés » répertoriant les informations par types de besoins*

*Sensibiliser les agents d'accueil et de surveillance • Accueillir les publics handicapés, être capable d'aller vers eux et de s'adapter à leurs demandes sans surprise • Connaître les gestes et les paroles adaptés selon le handicap*

*Établir un contact préalable avec les professionnels du handicap et les centres ressources spécialisés pour mieux cerner les besoins*

**Les services**  
Les services et  
professionnels  
concernés

**Les publics**  
Le type de  
public handicapé  
concerné

**La charte**  
Les points  
à prendre  
en compte

# Accessibilité des programmes

Direction, administration  
Direction de la programmation  
Communication / Service de  
relation avec le public  
Service des publics  
Équipe pédagogique

Tout handicap

Tout handicap

Direction, administration  
Direction de la programmation  
Direction de la production  
Équipe pédagogique  
Service des publics  
Communication / Service de  
relation avec le public  
Tous les services

Tout handicap

## Analyse de l'existant

Offre existante

Collaboration avec des personnes  
handicapées et des spécialistes du handicap

## Ouverture des programmations existantes, en faveur de l'inclusion

Politique d'inclusion

Mise en place  
Ce à quoi il faut penser

La charte mode d'emploi

OFFRE CULTURELLE  
ET PRATIQUES ARTISTIQUES

## tions existantes

*Analyser l'offre culturelle existante pour identifier les propositions accessibles selon le type de handicap*

*Collaborer avec des personnes handicapées, des représentants d'associations ou de pôles ressources afin de s'assurer de la réelle accessibilité de l'offre*

*Intégrer les questions relatives au handicap dans la politique globale de l'établissement • Inscrire l'accueil des personnes handicapées dans le projet d'établissement • Ouvrir les activités existantes à tous les publics*

OFFRE CULTURELLE  
ET PRATIQUES  
ARTISTIQUES

**Les services**  
Les services et  
professionnels  
concernés

**Les publics**  
Le type de  
public handicapé  
concerné

**La charte**  
Les points  
à prendre  
en compte

# Actions de médiation

Direction, administration Service des publics Équipe pédagogique	Tout handicap	Sensibilisation des médiateurs
Service des publics Équipe pédagogique	Tout handicap	Collaboration avec des personnes handicapées et des spécialistes du handicap
Direction, administration Direction des ressources humaines Service des publics Tous les services	Tout handicap	Emploi de personnes en situation de handicap
Direction, administration Communication / Service de relation avec le public Service des publics Équipe pédagogique	Tout handicap	Politique d'action culturelle (pour individuel ou groupe)
Direction, administration Direction de la production Direction de la programmation Communication / Service de relation avec le public Service des publics Équipe pédagogique		Modes d'accès à l'autre et à l'environnement
Direction, administration Direction de la programmation Communication / Service de relation avec le public Service des publics Équipe pédagogique	Tout handicap	Actions « hors les murs »
Direction, administration Équipe pédagogique	Tout handicap	Accès à l'enseignement : aménagements pédagogiques (concours, cours, examens...)

## Mise en place Ce à quoi il faut penser

## La charte mode d'emploi

OFFRE CULTURELLE  
ET PRATIQUES ARTISTIQUES

*Sensibiliser les médiateurs et l'équipe pédagogique, les former à l'accueil des publics handicapés*

*Collaborer avec des personnes handicapées, avec des représentants associatifs et professionnels du handicap, avec des pôles ressources, afin d'évaluer l'accessibilité de l'offre • Contacter plusieurs « référents handicapés », car les situations de handicap sont variées*

*Favoriser l'intégration de professionnels en situation de handicap : médiateurs, enseignants...*

*Privilégier l'adaptation de l'offre existante et/ou la création de programmes spécifiques • Favoriser la réflexion sur la mixité des échanges entre personnes valides et personnes handicapées • Favoriser les visites individuelles • Créer des liens avec des institutions d'accueil : IME, ESAT, foyers de vie... ; des institutions scolaires : classes mixtes, classes spécialisées (CLIS), classes d'intégration scolaires (UPI)...*

*Créer des espaces tactiles, des mallettes pédagogiques... • Mettre en place une médiation en LSF, en langage parlé complété, avec lecture labiale • Rencontrer au préalable le professionnel accompagnant dans le cas de publics ayant un handicap mental ou cognitif*

*Proposer une offre « hors les murs » pour les personnes handicapées immobilisées*

*Organisation de l'enseignement • Supports d'enseignement (documents adaptés, instrumentarium, dispositifs techniques...) • Collaboration avec des structures relais (ex. centres de transcription en braille, associations représentatives des personnes handicapées, pôles ressources) • Adaptation de l'évaluation (temps majoré, dispositifs techniques...)*

# OFFRE CULTURELLE ET PRATIQUES ARTISTIQUES

**Les services**  
Les services et  
professionnels  
concernés

**Les publics**  
Le type de  
public handicapé  
concerné

**La charte**  
Les points  
à prendre  
en compte

# Aides techniques et média

Direction, administration  
Direction de la production  
Direction de la programmation  
Communication / Service de  
relation avec le public  
Service des publics  
Équipe pédagogique  
Correspondant immobilier

Tout handicap



Direction, administration  
Direction de la production  
Direction de la programmation  
Communication / Service de  
relation avec le public  
Service des publics  
Correspondant immobilier



Direction, administration  
Direction de la production  
Correspondant immobilier  
Service des publics

Tout handicap

Direction, administration  
Direction de la production  
Correspondant immobilier  
Service des publics  
Équipe pédagogique

Tout handicap

Direction, administration  
Correspondant immobilier  
Service des publics



Direction, administration  
Bibliothécaire  
Documentaliste



Supports et contenus

Langage

Dispositifs compensatoires

Scénographie

Dispositifs techniques

Outils informatiques à disposition

Collections adaptées :  
livre, documentation, lecture

# tion non humaine

*Adapter les cartels, les notices, les panneaux, les aides à la visite : hauteur d'accrochage, police de caractères, documents en braille, gros caractères, utilisation de la LSF...*

*Privilégier les phrases courtes, les mots simples, l'association d'images...  
Proposer des logiciels permettant l'écriture en pictogrammes*

*Quand une partie de l'offre n'est pas accessible, proposer un dispositif compensatoire : maquette, document d'information spécifique, visite virtuelle...*

*Faire état des usages et besoins des personnes handicapées dans les cahiers des charges destinés aux scénographes • Prendre en compte ces publics pour l'ambiance visuelle et acoustique, la présentation des œuvres, l'éclairage, la confection et la mise en place des cartels et panneaux, la création d'espaces tactiles...*

*Identifier les aides techniques correspondant aux types de publics handicapés ciblés et à l'offre culturelle proposée : audioguide, boucle magnétique, maquette tactile, sous-titrage, instruments adaptés...*

*Accessibilité des écrans pour les personnes en fauteuil • Clavier simple d'utilisation, à touches larges • Coupler les écrans tactiles avec une synthèse vocale et une validation sonore • Possibilité d'affichage en gros caractères • Simplification des procédures d'interrogation et de consultation*

- Aire de circulation

*Documents en gros caractères, documents sonores, livres tactiles, e-books, vidéos sous-titrées, vidéos avec langue des signes, textes faciles à lire*

**Les services**  
Les services et professionnels concernés

**Les publics**  
Le type de public handicapé concerné

**La charte**  
Les points à prendre en compte

# Tarification

Direction, administration  
Service des publics /  
Équipe pédagogique

Tout handicap

Politique tarifaire en fonction de l'accessibilité

Direction, administration  
Service des publics /  
Équipe pédagogique

Tout handicap

Politique tarifaire en fonction du confort de la visite

Mise en place  
Ce à quoi il faut penser

La charte mode d'emploi

OFFRE CULTURELLE  
ET PRATIQUES ARTISTIQUES

*Tarifs établis en tenant compte de l'accessibilité du bâtiment et de l'offre culturelle • Réduction ou gratuité pour compenser l'inaccessibilité ou l'accessibilité partielle de certains espaces, de services ou d'offres • Gratuité pour l'accompagnant ou l'interprète • Mise à disposition gratuite d'un audioguide*

*Mesures tarifaires spécifiques pour les petits groupes de personnes en situation de handicap*

OFFRE CULTURELLE  
ET PRATIQUES  
ARTISTIQUES

# Réaliser un état des lieux de l'accessibilité

**Se poser les questions essentielles à l'usage et à la compréhension des lieux**

**Prévoir une programmation pluriannuelle des travaux**

## **Qu'est-ce que l'accessibilité pour le ministère de la culture et de la communication ?**

Pour le ministère de la culture et de la communication, l'accessibilité c'est :

- accéder aux lieux : une question d'architecture et d'accueil ;
- accéder aux produits de l'industrie culturelle, aux œuvres et à leur connaissance de manière active : une question de scénographie, d'adaptation de l'offre culturelle, de dispositifs techniques et de médiation humaine ;
- accéder au patrimoine et à sa connaissance : une question d'adaptation de l'offre culturelle, de médiation humaine et le cas échéant, de dispositifs de compensation ; il s'agit de rendre le public acteur de sa pratique culturelle, pour lui permettre à la fois de prendre connaissance de ce patrimoine et de l'apprécier, de se l'approprier pour le transmettre à son tour à son entourage ;
- accéder à l'information, aux outils de la pensée, au discours critique, à l'échange culturel, à la parole citoyenne : une question d'adaptation des supports d'information et de communication, d'apprentissage et de maîtrise de la langue ;
- accéder aux pratiques artistiques en tant qu'acteur :
  - aux pratiques professionnelles : une question d'adaptation des cursus et des techniques d'apprentissage, associés à la mise à disposition de dispositifs techniques ;

– aux pratiques en amateur : une question de médiation humaine, associée à la mise à disposition de dispositifs techniques.

La formation des professionnels de la culture et l'information des usagers en sont les préalables.

## **L'accessibilité : une obligation légale à mettre en application**

Cette obligation implique la prise en compte de tous les visiteurs, quelles que soient les difficultés qu'ils rencontrent : physiques, intellectuelles, cognitives, visuelles ou auditives. Elle s'applique notamment lorsqu'il s'agit de réaliser un cheminement continu, identifiable et sécurisé, tout au long d'une chaîne de déplacement : depuis la voirie, les transports en commun, les parkings, jusqu'aux services offerts au sein de l'établissement culturel, ERP (établissement recevant du public) ou IOP (installation ouverte au public), et ce depuis des logements eux-mêmes accessibles et adaptables.

Le comportement et les besoins des usagers changent en fonction des lieux et des activités auxquelles ils sont censés participer. Aussi les réponses doivent-elles être adaptées à chaque situation. Selon les cas, une personne handicapée peut se rendre seule ou accompagnée dans l'équipement culturel. Elle doit, dans la mesure du possible, bénéficier d'un accès simple à l'institution.

*Selon sa définition interministérielle, l'accessibilité est « la réduction de la discordance entre, d'une part, les possibilités, les compétences et les capacités d'une personne et d'autre part les ressources de son environnement lui permettant de façon autonome de participer à "la vie de la cité" ».*

Définition adoptée en 2006 par le groupe de travail interministériel piloté par la Délégation interministérielle aux personnes handicapées (DIPH)

Faire un état des lieux de l'accessibilité permet de définir un cadre pour la recherche de réponses appropriées afin d'améliorer globalement le confort d'usage de l'équipement.

Il s'agit de se poser les questions essentielles à l'usage et à la compréhension des lieux et de prendre en compte un certain nombre d'actions inhérentes à la logique de déplacement et de participation :

- se déplacer d'un point à un autre,
- se repérer, s'orienter, comprendre l'espace,
- accéder aux bâtiments et aux locaux,
- accéder à l'offre et utiliser les équipements proposés par l'établissement,
- communiquer et participer,
- se reposer,
- être et se sentir en sécurité,
- utiliser et jouir des locaux dans des conditions de commodité et de confort adaptées à leur finalité.

L'amélioration de l'accessibilité et de la qualité d'usage des équipements culturels peut être envisagée en deux temps.

**1. Mise à niveau de l'ensemble des édifices patrimoniaux à vocation culturelle :** réalisation d'un diagnostic sur le bâtiment, en identifiant les besoins et les attentes des personnes en situation de handicap tout en respectant l'intégrité du patrimoine architectural existant. Il s'agit d'établir un diagnostic qualitatif de l'équipement culturel portant sur deux axes de réflexion :

- l'accessibilité et la qualité d'usage de la voirie de proximité en liaison avec les places de stationnement,
- l'accessibilité et la qualité d'usage de l'équipement du point de vue des besoins de chacune des personnes concernées (publics et professionnels représentant un handicap).

Cet état des lieux, effectué tout au long de la chaîne de déplacement réel, permet de programmer (sur la base d'une programmation pluriannuelle s'il le faut) des travaux en cohérence avec la spécificité des lieux et les besoins des uns et des autres.

**2. Insertion systématique du principe d'accessibilité et de qualité d'usage lors de tout nouvel aménagement, de toute création d'équipement à vocation culturelle neuf,** depuis la voirie et de préférence en liaison avec le réseau de transport public.

Les solutions retenues doivent éviter de présenter un caractère distinctif trop stigmatisant difficile à vivre pour les utilisateurs et les visiteurs.

### **Un questionnaire d'aide au diagnostic et à l'état des lieux**

Dans ce contexte légal, l'ensemble des directions de l'administration centrale du ministère de la culture et de la communication s'est mobilisé, afin d'élaborer, en lien avec les partenaires associatifs représentant les personnes handicapées, une grille commune pour un état des lieux de l'accès aux sites culturels (les abords, les équipements), à l'information, à l'accueil, aux services et à l'offre de culture. Cette grille prend également en compte le développement des partenariats et de la formation des personnels. Pour une étude de l'accès à l'offre culturelle au plus près des besoins des personnes handicapées, le questionnaire se décline en fonction des usages : accès aux expositions, au spectacle vivant ou à l'audiovisuel, à la lecture et à l'enseignement.

Ce questionnaire d'état des lieux est disponible sur le site Internet du ministère :

<http://www.handicap.culture.gouv.fr>

# Lois et décrets

**Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, parue au Journal officiel de la République française du 12 février 2005.**

***Maison départementale des personnes handicapées***

**Décret n° 2005-1587 du 19 décembre 2005** relatif à la maison départementale des personnes handicapées et modifiant le code de l'action sociale et des familles. *J.O.* n° 295 du 20 décembre 2005, page 19589, texte n° 51.

***Prestation de compensation à domicile pour les personnes handicapées***

**Décret n° 2005-1591 du 19 décembre 2005** relatif à la prestation de compensation à domicile pour les personnes handicapées. *J.O.* n° 295 du 20 décembre 2005, page 19598, texte n° 55.

**Décret n° 2005-1588 du 19 décembre 2005** relatif à la prestation de compensation à domicile pour les personnes handicapées et modifiant le code de l'action sociale et des familles (dispositions réglementaires) et le code de la sécurité sociale (deuxième partie : Décrets en Conseil d'État). *J.O.* n° 295 du 20 décembre 2005 page 19591, texte n° 52.

***Accessibilité au cadre bâti***

**Chapitre III de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005** pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, titre IV, Accessibilité, chapitre III, Cadre bâti, transports et nouvelles technologies, article 41.

**Décret n° 2006-555 du 17 mai 2006** relatif à l'accessibilité des établissements recevant du public, des installations ouvertes au public et des bâtiments d'habitation et modifiant le code de la construction et de l'habitation. *J.O.* n° 115 du 18 mai 2006, page 7308, texte n° 17.

**Arrêté du 1<sup>er</sup> août 2006** fixant les dispositions prises pour l'application des articles R.111-19 à R.111-19-3 et R.111-19-6 du code de la construction et de l'habitation relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public lors de leur construction ou de leur création.

**Arrêté du 1<sup>er</sup> août 2006** fixant les dispositions prises pour l'application des articles R. 111-18 à R. 111-18-7 du code de la construction et de l'habitation relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des bâtiments d'habitation collectifs et des maisons individuelles lors de leur construction.

### *Commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité*

**Décret n° 2006-1089 du 30 août 2006** modifiant le décret n° 95-260 du 8 mars 1995 relatif à la commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité. *J.O.* n° 201 du 31 août 2006, page 12893, texte n° 22.

### *Fonds interministériel pour l'accessibilité aux personnes handicapées (FIAH)*

**Circulaire n° 4076 du 27 mai 1994** précisant les critères d'éligibilité retenus pour la campagne de 2006 (ouverture aux établissements publics à caractère administratif ou scientifique, culturel et éducatif, élargissement aux espaces non ouverts au public, aux espaces communs professionnels, date de permis de construire antérieure à 1994).

**Circulaire n° 4316 du 29 janvier 1996** servant de cadre de référence à la constitution des dossiers (fiche de présentation...) et à la transmission des dossiers concernant les services déconcentrés de l'État.

### *Emploi*

**Décret n° 2006-136 du 9 février 2006** relatif aux modalités de calcul de la contribution annuelle au fonds de développement pour l'insertion professionnelle des handicapés. *J.O.* n° 35 du 10 février 2006, page 2125, texte n° 7.

**Décret n° 2006-135 du 9 février 2006** relatif à la déclaration annuelle obligatoire d'emploi des travailleurs handicapés, mutilés de guerre et assimilés et modifiant le code du travail (deuxième partie : Décrets en Conseil d'État). *J.O.* n° 35 du 10 février 2006, page 2124, texte n° 6.

### *Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique*

(<http://www.fiphfp.org>)

**Article 36 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005** pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, instituant un fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique (FIPHFP) entré en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2006.

Voir aussi l'**article 3 du décret n° 2006-501** relatif au FIPHFP.

### *Rénovation de l'action sociale et médico-sociale*

**Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002** rénovant l'action sociale et médico-sociale.

*J.O.* n° 2 du 3 janvier 2002, page 124, texte n° 2.

### *Accès des chiens guides d'aveugles dans les équipements relevant du ministère de la culture et de la communication.*

Article 88 de la loi n° 87-588 du 30 juillet 1987 et article 77 de la loi n° 93-121 du 27 janvier 1993.



## Le label « Jardin remarquable »

**Mis en place en 2004, le label « Jardin remarquable » distingue des jardins et des parcs, tant anciens que contemporains, publics ou privés, particulièrement bien entretenus et ouverts à la visite. Ce label de qualité est attribué par le ministère de la culture et de la communication pour une durée de 5 ans renouvelable aux jardins présentant un intérêt culturel, esthétique, historique ou botanique qu'ils soient ou non protégés au titre des monuments historiques.**

### **Qu'est-ce que le label « Jardin remarquable » ?**

La mise en place du label « Jardin remarquable » répond au souhait de faire connaître et de valoriser des parcs et jardins ouverts au public et particulièrement bien entretenus.

Ce label d'État, attribué pour 5 ans renouvelable, répond à des critères d'exigence et de qualité sur la composition (organisation des espaces), l'intégration dans le site et la qualité des abords, les éléments remarquables (eau, fabriques, architectures végétales...), l'intérêt botanique, l'intérêt historique, l'accueil des publics et l'entretien dans le respect de la qualité environnementale.

Il tient compte de la diversité des parcs et jardins, et peut concerner des jardins petits ou étendus, historiques ou contemporains, et de tous les styles.

### **Quelles sont les obligations du propriétaire d'un jardin labellisé, et les avantages que ce label procure ?**

Le label engage les propriétaires à assurer un entretien régulier de leur jardin, à l'ouvrir à la visite au moins 40 jours dans l'année, à participer au moins à une opération nationale (*Rendez-vous aux jardins* voire aux *Journées européennes du Patrimoine*), à mettre à la disposition du public des documents d'information (plan, historique, indications botaniques), et à apposer dans un lieu visible du public une plaque émaillée reprenant le logotype du label « Jardin remarquable ».

Il permet de bénéficier d'une valorisation par le ministère de la culture et de la communication et procure une plus grande lisibilité dans divers documents et publications.

À la demande de leurs propriétaires, les jardins labellisés peuvent bénéficier d'une signalisation routes et autoroutes, selon le même processus que les édifices protégés au titre des monuments historiques.

### **À qui s'adresser pour faire labelliser son jardin ?**

Les dossiers de candidature doivent être adressés à la direction régionale des affaires culturelles (<http://www.culture.gouv.fr/mcc/Vos-contacts-en-DRAC>). Ils sont ensuite examinés par un groupe de travail présidé par le préfet de région ou son représentant. Les jardins retenus font l'objet d'une décision du préfet de région.

### **Comment constituer un dossier ?**

Le dossier, à adresser à la DRAC doit comporter :

- le plan de situation et le plan du jardin ;
- la liste des éléments remarquables ;
- la liste des végétaux remarquables ;

- un historique ;
- un descriptif ;
- des éléments d'appréciation sur le mode de gestion du jardin (moyens humains, organisation, prise en compte de la qualité environnementale, etc.) ;
- la liste de la documentation mise à la disposition du public, ainsi que des éventuelles animations à destination des jeunes ;
- un dossier photographique comportant au moins 5 images ;
- un engagement écrit d'ouvrir le jardin à la visite au moins 40 jours entre le 1<sup>o</sup> janvier et le 31 décembre ;
- un engagement écrit de participer à l'opération nationale *Rendez-vous aux jardins* et, le cas échéant, aux *Journées du patrimoine*.



## Préambule

Qu'appelle-t-on « publics du champ social » ? Ce sont les personnes qui ne s'autorisent pas à fréquenter les institutions culturelles car elles se trouvent en situation d'exclusion ou de vulnérabilité sociale ou économique ; elles peuvent être notamment dans un parcours de réinsertion sociale ou professionnelle après avoir été exclues du système scolaire ou professionnel. Nombre d'entre elles subissent la barrière de la langue, ou/et sont en situation d'illettrisme. Plusieurs études de l'INSEE et du CREDOC mettent en évidence qu'une personne sur quatre vit en retrait de la vie culturelle et a un nombre de sorties culturelles très limité, et que ce sont un faible niveau de diplôme et un niveau de vie bas qui apparaissent comme les principaux obstacles aux pratiques culturelles. Un très grand écart de fréquentation des lieux de culture entre les personnes disposant des revenus les plus faibles et celles bénéficiant des revenus les plus élevés est constaté pour tous les équipements culturels, sauf le cinéma.

Communiquer d'une façon classique vis-à-vis de ces personnes est de peu d'effet, quels que soient les tarifs pratiqués, même si cette question a son importance. En effet ces personnes n'osent envisager de se rendre dans les musées, les monuments historiques, les théâtres... Elles ont intériorisé la stigmatisation qui pèse souvent sur elles et pensent que ces activités « ne sont pas pour elles. »

C'est pourquoi des établissements culturels ont imaginé de s'adresser à des personnes qui sont en contact régulier avec ces publics, car elles peuvent jouer un rôle de « relais » entre ces derniers et les institutions culturelles.

Ces « relais » peuvent être soit salariés, soit bénévoles et œuvrent dans des structures de différente nature : réseaux d'éducation populaire, ONG, associations de lutte contre l'exclusion et la précarité, centres sociaux, services « jeunesse » ou « RMI » des mairies, missions locales pour l'emploi, ateliers d'apprentissage du français, services de protection judiciaire de la jeunesse, associations de locataires, services d'accompagnements de migrants, équipes de développement local – Politique de la ville... Ces structures peuvent être des associations ou des institutions, appartenir au secteur public ou relever du droit privé.

Les établissements publics culturels qui font partie de la mission « Vivre ensemble » ont mis en place un dispositif de dialogue avec ces relais. De ce dialogue a notamment surgi l'idée de rédiger une charte conseil, élaborée conjointement et destinée à faciliter le travail de ces relais dans les établissements culturels.

Cette charte peut également contribuer à la réflexion d'autres établissements culturels qui voudraient accueillir des publics du champ social. Les établissements qui y adhèrent sont invités à communiquer largement sur cette démarche.

## Introduction

Comme le rappelle l'article 140 de la Loi d'orientation du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions, « l'égal accès de tous, tout au long de la vie, à la culture [...] permet de garantir l'exercice effectif de la citoyenneté ».

Le rapport de l'Inspection générale des affaires sociales sur « l'Accès à la culture des plus défavorisés » signale que « dans une société où le développement du temps libre et de la communication tend à accorder aux loisirs une place croissante, la consommation et l'activité culturelle [...] tendent à constituer plus qu'hier un élément d'affirmation de l'identité sociale. L'effet bénéfique des actions menées pour donner accès à la culture aux personnes qui en sont éloignées, ne se prête pas à une mesure scientifique mais s'apprécie à travers les témoignages recueillis par ceux qui les accompagnent dans cette démarche. Aller au musée, au spectacle ou pratiquer une discipline artistique, permet de retrouver des facultés et des plaisirs souvent mis de côté par les épreuves de la vie. »

« Si la pratique culturelle peut aider à maintenir ou à retrouver du lien social, elle peut contribuer à retrouver liberté, dignité, fierté et confiance, elle est aussi un vecteur majeur de progrès et de cohésion sociale. »

Le bénéfice sera d'autant plus important que les visiteurs seront actifs. Le rapport cite un responsable d'ATD Quart Monde : « il ne s'agit pas du tout de distribuer de la culture aux familles très pauvres qui en sont privées. Il s'agit avant tout de permettre à toute une population de se savoir sujet de culture, homme de culture. Il s'agit de permettre à l'ensemble de la population de reconnaître que le plus pauvre de ses membres a droit à la culture, qu'il est capable d'être sujet et que sa contribution est essentielle à tous. »

## I. Le correspondant au sein de l'établissement

Il est indispensable de désigner un correspondant des publics du champ social bien identifié dans l'établissement. Dans le cas d'établissements qui ont plusieurs implantations, il est préférable que ce correspondant soit unique.

Ce correspondant doit être nommé de manière pérenne pour pouvoir établir des relations de confiance avec les relais et bâtir des collaborations dans la durée.

Il doit être joignable facilement et répondre rapidement aux messages et aux demandes des relais.

### Rôle et principales missions du correspondant

#### Identifier les relais et faciliter leurs démarches

- Faire connaître le dispositif
- Identifier des relais dans les publics cibles
- Formaliser par écrit les relations avec les relais
- Mettre les relais en relation avec les différents services, faciliter leurs démarches, notamment pour la réservation et la billetterie
- Sensibiliser le personnel de l'établissement - les accueillants comme les agents de contrôle, de billetterie, les conférenciers, etc. - aux difficultés rencontrées par ces publics (langue, précarité, appréhension par rapport au lieu, ...) et à la démarche menée par l'établissement.

### Informer et former les relais

- Présenter l'établissement et ses offres aux relais
- Informer régulièrement les relais sur l'actualité de l'établissement
- Organiser des formations pour les relais et les inciter à utiliser les formations existantes

### Faciliter la sortie culturelle

- Aider les relais à construire leur sortie culturelle
- Préparer la visite avec les intervenants de l'établissement
- Permettre aux publics des relais d'accéder à l'offre de l'établissement, et les aider à connaître leurs droits dans l'établissement
- Assurer, si nécessaire, l'accueil sur place
- Donner, si besoin, des explications avant la visite

Il est souhaitable que le travail du correspondant ne se limite pas seulement à cette aide à la visite, mais qu'il développe avec les relais les actions suivantes :

- Faciliter l'inscription de la visite dans la durée, par exemple en aidant les relais à mettre en place dans l'association des ateliers qui prolongeront la visite
- Fournir des supports et proposer des projets dans la durée, adaptés aux préoccupations du relais
- Aider au montage de projets.

## **II. Préparation à l'utilisation de l'offre culturelle**

### **Préparation dans la structure du relais**

Lorsque cela est possible, il est efficace de proposer des étapes préalables à la venue dans le lieu culturel, par un travail sur le thème de la visite, par exemple, renforcé le cas échéant par le déplacement d'un représentant de l'établissement dans l'association, le même qui pourrait accueillir ensuite le public dans l'établissement.

### **Sensibilisation, information et formation des relais**

Il est indispensable que le relais puisse bien connaître le lieu, le bâtiment, les offres permanentes et temporaires et tout ce qui concourt aussi à la réussite d'une visite : le vestiaire, les lieux de repos, les toilettes, les ascenseurs, etc. Il doit avoir la possibilité de le faire dans le cadre de présentations organisées par l'établissement culturel, mais aussi en visite libre ou en compagnie du correspondant de l'établissement. Ce repérage doit toujours être gratuit.

S'il est important de proposer des visites découvertes, le relais doit pouvoir approfondir sa connaissance de l'établissement par des visites thématiques qui lui permettront d'augmenter son autonomie par rapport aux contenus et d'avoir ainsi plus de liberté quant à la formule de visite avec le groupe.

La formule des cycles de préparation peut intéresser un certain nombre de relais.

Il peut aussi être utile de mettre en place des formations courtes sur des points précis pour aider les relais à se réappropriier les savoirs nécessaires à la compréhension de la visite, du spectacle, ...

Permettre au relais de suivre une visite identique à celle prévue avec son groupe facilitera son travail de préparation.

L'établissement doit permettre et faciliter des visites de repérage de la documentation disponible.

Les formations concernant le cinéma, l'audiovisuel et le multimédia consistent à :

- Informer sur les problématiques juridiques : droits à l'image, droit de diffusion, etc.
- Mettre en contact avec les structures de terrain permettant de monter des projets autour de l'éducation à l'image (pôles d'éducation à l'image, salles de cinéma, médiathèques, etc.)
- Informer sur les dispositifs existants (Passeurs d'images, Mois du film documentaire, Des cinés, la vie ! etc.)
- Informer sur l'accès aux œuvres et les catalogues disponibles

### **Documents et outils d'accompagnement**

Ils sont aussi indispensables et concernent la préparation logistique de la visite, mais aussi les contenus pédagogiques.

Il est souhaitable que l'établissement culturel mette à disposition des plans, des maquettes, des informations sur l'histoire des lieux et les métiers spécifiques... et aussi, dans toute la mesure du possible, sur la petite histoire, les anecdotes.

Des documents ludiques, type jeu de piste ou parcours type, pourront être réutilisés par les structures.

Des conseils pour occuper les enfants serviront à tout le monde.

Les documents à destination des enseignants ne sont, en règle générale, pas adaptés aux besoins des relais. Il est donc nécessaire de proposer, sur le site internet, mais aussi sur support papier, des documents de préparation adaptés à partir des différents documents existants, ou de faciliter l'adaptation de ces documents par les relais. Des bibliographies permettront également aux relais qui le souhaitent, d'approfondir certains thèmes et de mieux intégrer la visite dans un projet plus global.

Etant donné la grande diversité des publics ciblés, il peut aussi être intéressant de fournir des documents bruts simplifiés que les intervenants adapteront en fonction de leur public, et même, dans certains cas, prépareront avec leur public.

Pour enrichir ce travail les relais utilisent beaucoup d'éléments visuels. L'établissement culturel doit donc faciliter le recueil des reproductions, de l'iconographie. Il doit permettre l'accès à la documentation, donner notamment la possibilité d'imprimer des reproductions à partir du site internet. Cela facilitera notamment un travail, organisé par le relais, de lecture d'images, par exemple par le biais d'un détail.

Le catalogue Images de la culture du CNC propose des œuvres documentaires sur les arts et la culture, et les faits de société. Il constitue un outil privilégié pour les relais, aussi bien dans le cadre d'un travail d'éducation à l'image que dans l'optique de l'accompagnement d'une visite (DVD sur la danse, la musique, le cinéma, les arts plastiques, etc.).

### **III. Tarification, billetterie**

L'expérience montre qu'il ne suffit pas de baisser les tarifs pour déclencher la venue en grand nombre de personnes qui n'imaginent pas franchir le seuil des institutions culturelles. Néanmoins, une fois mis en place le dispositif décrit ci-dessus, il ne faut pas que les difficultés financières auxquelles sont confrontées les personnes visées créent un obstacle supplémentaire et que la tarification viennent réduire à néant les efforts des relais. Il est donc nécessaire d'adapter les tarifs pour ces publics et de les rendre les plus cohérents possible avec ceux des établissements culturels similaires. Une harmonisation des justificatifs demandés est aussi souhaitable.

Il faudrait limiter les présentations de justificatifs pour aider les visiteurs à se sentir bien accueillis et à envisager leur présence dans le lieu comme légitime.

Même dans le cas d'un groupe, il est préférable de délivrer des billets individuels pour que chacun se sente reconnu comme visiteur à part entière. La remise à chacun d'un document à emporter renforcera ce sentiment.

Les relais doivent avoir à leur disposition des formations gratuites et leur statut doit être clairement identifié.

### **IV. Déroulement des sorties culturelles**

#### **Accueillir les groupes, valoriser la parole des participants et leur propre culture**

Il est important que le correspondant accueille le groupe chaleureusement et le présente au conférencier ou au médiateur qui assurera la visite, quand c'est le cas, ou encourage le « relais » qui va la conduire.

Il faut à tout moment créer ou maintenir le niveau de confiance entre les personnes constitutives du groupe. Les établissements doivent, si possible, laisser la possibilité d'une visite interactive qui favorise la prise de parole des visiteurs, les rend acteurs de cette visite, et leur permet de réactiver une culture enfouie qu'ils ne considèrent pas forcément comme de la culture.

Plus généralement, les institutions culturelles « accueillantes » doivent créer les conditions pour que la visite libre soit réussie.

Rappelons que cette visite représente beaucoup pour les personnes accueillies :

- Sortie du quotidien : pour les personnes accueillies, cette visite correspond à une mise « entre parenthèse » ponctuelle des soucis matériels
- Temps donné à soi même : par exemple, pour les femmes, quand elles ont fait garder leurs enfants dont elles ont la charge permanente, cette visite représente un « temps libre » qu'elles se donnent l'autorisation de savourer
- Sensation partagée par de nombreux participants aux visites d'être accueillis dans un lieu qui s'ouvre à eux et leur permet de vivre des moments exceptionnels
- Emotion devant la beauté et le singulier, envie de partager avec d'autres participants
- Construction de souvenirs communs
- Renforcement de l'autonomie...

Plutôt que d'insister sur la transmission de savoirs, il faut donner le temps aux questions de surgir, s'efforcer de donner au groupe des réponses à ces questions et des pistes qui permettent aux participants de nourrir leur curiosité. L'aspect ludique de la visite pourra être privilégié pour favoriser l'atteinte des objectifs fixés par le groupe plutôt qu'un objectif de formation culturelle au sens strict.

Parfois lorsque c'est possible, il faut s'appuyer sur la culture de personnes d'origine étrangère qui peuvent apporter des éclairages utiles sur des civilisations qu'elles connaissent bien, en déchiffrant des caractères étrangers, par exemple... De même la mobilisation des compétences des participants (techniques artisanales, connaissance des matériaux, par exemple) favorisera une attitude active et enrichira les échanges.

Une visite sera d'autant plus réussie que les personnes en ressortiront avec l'impression d'avoir été reconnues, valorisées dans ce qu'elles sont.

### **Le droit de parole**

Dans les établissements qui soumettent la prise de parole devant un groupe à un agrément préalable (« droit de parole »), il est souhaitable de mettre en place des autorisations d'exercice de ce droit de parole pour les relais reconnus. Ces « relais » peuvent en effet instaurer un rapport de confiance avec leur public, lui parler avec des mots et des expressions dans lesquels il se reconnaît. Ce dispositif valorise les bénéficiaires.

L'exercice de ce « droit de parole » suppose évidemment une bonne formation qui doit être proposée par les établissements.

Les établissements peuvent délivrer au relais qui prend la parole un badge qui lui permettra d'être identifié par le personnel de l'établissement visité.

## **V. Après la sortie culturelle**

### **Prévoir des temps de pause et de convivialité**

Il est très souhaitable, lorsque la configuration des lieux le permet, que l'établissement propose un lieu de pique-nique ou de collation.

Ce lieu peut être utilisé pour procéder à un débriefing convivial, où le groupe peut « atterrir ». Ce moment représente un temps fort de « remémoration » et d'échanges.

Il est conseillé au correspondant de l'établissement de participer au débriefing, notamment dans une perspective d'évaluation pour écouter comment le groupe a perçu la visite, comment il en rend compte pour, éventuellement, proposer de nouveaux projets et d'une manière plus générale mieux adapter les offres de l'établissement.

### **Proposer des prolongements après la visite, travailler dans la durée avec les relais**

Le correspondant peut proposer des invitations individuelles aux membres du groupe pour qu'ils reviennent de manière autonome après une première démarche accompagnée, avec leur famille ou des amis.

Il peut aider le relais à reprendre après la visite avec les visiteurs ce qu'ils ont aimé et pas aimé, compris ou pas compris...

L'établissement peut aussi proposer l'objectif supplémentaire de donner envie aux participants de devenir relais eux mêmes, en participant aux différentes formations.

En fait, le correspondant doit travailler dans la durée avec le relais : présence en amont, et en aval et, en règle générale, lui laisser plutôt de l'initiative et même de l'autonomie pendant la visite.

### **Quelle évaluation de ces sorties culturelles ?**

C'est une question en devenir pour laquelle il va falloir définir conjointement des critères quantitatifs et qualitatifs. L'établissement peut demander aux relais des comptes-rendus des sorties dans lesquels seront reprises les remarques des participants.

Il est souhaitable que correspondant de l'établissement et relais construisent ensemble, avant la venue dans le lieu, une liste d'éléments à prendre en compte, sachant que cette évaluation peut se faire sous des formes adaptées au public (enregistrements sonores, vidéo, dessins...).

Les témoignages des participants sont des éléments essentiels dans cette démarche.

Il faut « donner du temps au temps », accepter l'imprévu, persévérer... Il peut se passer des semaines ou des mois, voire des années entre le moment où une association prend contact avec un établissement, puis le moment où des relais se forment, et la venue effective du public attendu.

Les évaluations recueillies au fil des visites permettront progressivement à l'établissement culturel de mieux adapter ses propositions et de rendre son offre plus accessible.

## **VI. Travailler en réseau**

### **Les « visites-miroir » : vers une complémentarité de l'offre des établissements culturels**

Il est souhaitable que les établissements proposent des parcours-miroirs, c'est à dire des parcours complémentaires qui permettent d'élargir l'offre culturelle, et de montrer que les établissements du ministère de la Culture mènent une politique commune d'accueil des publics du champ social. Le principe est de proposer un thème commun qui sera valorisé de façon spécifique par chaque établissement. Par exemple, le château de Versailles et le Louvre ont organisé des visites conjointes sur le thème de Louis XIV, de la Galerie des glaces au château de Versailles et de la galerie d'Apollon au Louvre.

La BnF et le Musée Guimet ont proposé une visite-miroir sur les échanges économiques en Asie, en mettant en parallèle les monnaies présentées par la première et les œuvres de la route de la soie conservées par le second...

Ces parcours peuvent être proposés sur une journée, deux jours, voire une semaine, selon le temps dont disposent les relais et en fonction de l'éloignement des sites participants.

**Engager ces publics peu familiers des institutions culturelles dans une démarche de découverte et de partage prend du temps et la réussite ne peut venir que grâce à un patient et opiniâtre travail de terrain.**

# Expositions et parcours de visite accessibles



Ministère de la Culture et de la Communication

# Préambule L'accessibilité

*L'accessibilité pour tous : une démarche à prendre en compte dans la chaîne de conception, de mise en oeuvre et d'exploitation de l'exposition.*



**Une méthode au service d'un projet et de ses publics**  
La prise en compte des différentes approches sensibles et cognitives des publics est au centre de la démarche d'accessibilité qui considère l'exposition comme un projet multisensoriel à comprendre dans son ensemble. L'enjeu de cette démarche est d'offrir l'accès au contenu de l'exposition à tous, quel que soit le mode d'appréhension de chacun.

### **Un dialogue entre les différents acteurs et partenaires de l'exposition**

Ce guide s'adresse à la maîtrise d'ouvrage et à la maîtrise d'œuvre. Il suit la méthode d'échange et de construction d'un projet. La prise en compte de la double approche Maîtrise d'ouvrage responsable et Maîtrise d'œuvre engagée articule le propos et pointe les responsabilités et rôles de chacun.

Tout au long des phases de conception et d'accompagnement du projet, le guide propose un enchaînement d'analyses croisées et de bonnes pratiques qui conduisent à la mise en place d'un projet accessible dans son ensemble.

Une meilleure connaissance des perceptions du public, des outils et savoir-faire des différents métiers, comme des différentes phases de conception et de prises de décisions permet une meilleure appréhension du contenu et de sa médiation par la maîtrise d'ouvrage comme par la maîtrise d'œuvre.

### **Une démarche pour tous les types d'expositions et sites et pour tous les types d'expositions et parcours de visite**

Cette approche centrée autour de la médiation du contenu scientifique et de sa restitution multisensorielle vers les différents publics peut se décliner dans tous les cas : expositions permanentes, temporaires ou itinérantes, parcours de visite... ainsi que pour tous les types de contenus : collections, objets, documents, dispositifs, etc. Quelles que soient l'échelle de l'exposition et la taille de l'établissement qui l'accueille, la même méthode s'applique et s'adapte aux différentes configurations.

*La démarche d'accessibilité universelle vise à favoriser le principe d'autonomie du visiteur dans son accès aux sites, aux espaces et aux contenus. Intégrée à l'origine du projet, elle peut se traduire par des principes simples, des dispositifs efficaces et peu coûteux.*

# L'accessibilité universelle

## Un objectif et une démarche adaptés à chaque établissement

*L'accessibilité universelle : une démarche fondamentale et prioritaire à toutes les phases du projet et de sa réalisation.*

### Un projet élaboré pour tous les publics

Une exposition permanente ou temporaire doit viser à intégrer la diversité des publics dès la conception du propos scientifique et de l'offre culturelle du projet.

La mise en accessibilité universelle est l'ambition vers laquelle doit tendre tout projet d'exposition. Il s'agit d'offrir un accès adapté à tous les publics, qu'ils soient en situation de handicap physique, sensoriel ou mental, francophones ou non, jeunes ou plus âgés, s'avants ou néophytes.

### Des contenus accessibles à tous, grâce à des dispositifs variés

Quelle que soit la situation de handicap ou la spécificité du visiteur, celui-ci doit pouvoir circuler dans les espaces, percevoir les collections et utiliser les services. Il est donc essentiel que l'ensemble de l'exposition/parcours de visite en autonomie prenne en compte la diversité des besoins. Il s'agit, dans cet objectif, de proposer des approches multisensorielles par un discours, une mise en scène des œuvres, objets et documents adaptés, dispositifs multimédias, maquettes, etc. mis à la disposition du public, même si chaque dispositif, dans sa spécificité, n'est pas accessible à tous.

### Une chaîne d'accessibilité corporelle, comportementale et cognitive

Faciliter l'accès à tous d'un lieu culturel passe par la mise en place d'une chaîne d'accessibilité des abords de l'édifice à son cadre bâti, jusqu'aux contenus des expositions permanentes et temporaires, et différents dispositifs de médiation proposés aux visiteurs. Les outils techniques et technologiques complètent l'accompagnement humain et l'organisation interne de l'établissement qui restent indispensables. Afin d'aborder l'exposition/le parcours de visite en toute sérénité, il est indispensable de proposer une information très en amont (associations, site internet, etc.), à la portée de tous, sur l'ensemble de l'offre et de ses caractéristiques, avant même l'entrée dans l'exposition. Le public est ensuite guidé grâce à des dispositifs d'information et de signalisation favorisant le confort d'usage et permettant l'adaptation du parcours aux désirs et contraintes.



# L'accessibilité universelle

## Un objectif et une démarche

L'accessibilité universelle doit s'inscrire de façon permanente dans la politique de l'établissement.

## adaptés à chaque établissement



L'accessibilité universelle : une opportunité pour repenser la façon de concevoir les expositions, en mettant le visiteur au cœur de la réflexion.

### Des ressources pour préparer et approfondir la visite

Si les outils d'aide à la visite proposés dans les parcours permettent au public en situation de handicap d'accéder dans les meilleures conditions possibles aux contenus de l'exposition, il est par ailleurs important de faciliter la préparation et l'exploitation de la visite, démarche déterminante pour la fréquentation de ces publics.

Ces données complémentaires ciblées, d'ordre pratique ou culturel, placées de façon évidente en libre accès sur le site Internet, sont, par ailleurs, autant d'éléments d'information et de médiation utiles pour tous.

### Une prise en compte du cadre budgétaire

L'accessibilité est un choix politique qui va orienter nombre de décisions et d'actions au sein de l'établissement. Cette politique doit tenir compte des moyens techniques et humains de l'établissement. Il existe des solutions simples, adaptées à tous les budgets, faisant appel au bon sens et à la créativité plus qu'à la technologie avancée. L'accessibilité n'induit pas nécessairement de coûts supplémentaires si elle est intégrée en amont du projet.

### Une réflexion au long terme

L'accessibilité relève à part entière d'une démarche de développement durable. Les dispositifs d'accueil du public et de présentation des collections habituellement utilisés par l'établissement peuvent par exemple être adaptés ou développés pour favoriser la lisibilité de l'exposition pour tous. La mutualisation ainsi que la capitalisation des expériences contribuent à inscrire la démarche dans une politique écoresponsable.

Une réflexion universelle, soutenue par une approche dédiée clairement signalée dans le parcours de visite.

# Accessibilité universelle

## Les sept principes de la conception universelle

**Le choix de l'accessibilité universelle :**  
une démarche inclusive favorisant la mixité des publics.

### Utilisation équitable

Une conception adaptée à chaque utilisateur et chaque niveau de compétence. La conception doit être utile et accessible à un public possédant des aptitudes de tous niveaux et doit éviter de stigmatiser les utilisateurs.

### Souplesse d'utilisation

Souplesse de la conception et des choix. La conception doit intégrer un large éventail de capacités et de préférences individuelles.

### Utilisation simple et intuitive

Simplicité et convivialité. La conception doit être facilement compréhensible, quels que soient l'expérience, les connaissances, les compétences linguistiques ou le niveau de concentration courante de l'utilisateur.

### Informations perceptibles

La conception doit être naturellement compréhensible. Elle doit communiquer efficacement les informations à l'utilisateur, quelles que soient les conditions ambiantes ou les capacités sensorielles de la personne.

### Tolérance à l'erreur

Une conception qui protège les utilisateurs doit minimiser les dangers et les conséquences préjudiciables provoqués par des actions accidentelles ou involontaires.

### Faible effort physique

Nécessitant un effort minimal, la conception doit garantir que le dispositif est utilisable efficacement et confortablement en déployant un minimum de fatigue.

### Dimensions et espace d'approche et d'utilisation

La conception doit être adaptée à toutes les formes et dimensions. Des dimensions et des espaces adéquats doivent être prévus en termes d'approche, de manipulation et d'utilisation, quelles que soient la taille corporelle, la posture ou la mobilité de la personne.

## Les pictogrammes accessibilité



visiteur en fauteuil



visiteur en fauteuil avec accompagnement



visiteur accompagné d'un chien guide ou d'assistance



visiteur déficient intellectuel



visiteur déficient visuel



visiteur accompagné d'un chien guide ou d'assistance



visiteur déficient auditif



visiteur déficient auditif avec appareil



visiteur pratiquant la Langue des Signes

En complément des prestations mises en œuvre dans une démarche de conception universelle, la proposition de prestations dédiées accessibles répond de façon adaptée aux besoins très spécifiques liés à certaines situations de handicap. Bien repérés par les visiteurs en situation de handicap et leur entourage, les pictogrammes mettent en avant les prestations adaptées ou dédiées à ces publics. Leur apposition pré-suppose de réelles réalisations en matière d'accessibilité ainsi pointées (accueil, services, dispositifs, offres, etc.).  
Même si divers déclinaisons de ces pictogrammes circulent en fonction des chartes graphiques propres à chaque établissement, l'usage systématique de versions normalisées favorise leur visibilité et efficacité.