ACCESSIBILITÉ

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

Spécial crise sanitaire

MAISONS VICTOR HUGO
Paris - Guernesey

PARIS MUSÉES
LES MUSÉES DE LA VILLE DE PARIS

Remerciements

Anne-Sophie Gasquet, directrice générale de Paris Musées, Gérard Audinet, directeur des Maisons Victor Hugo Paris/Guernesey, Thierry Renaudin, secrétaire général de la Maison de Victor Hugo et chef de projet, remercient chaleureusement :

Les membres du Comité de pilotage et rédactionnel pour le deuxième *Guide des bonnes pratiques à l'usage des agents des musées, spécial crise sanitaire* et :

L'ADAPEI du Doubs et l'association «Nous Aussi»

La Délegation ministérielle à l'Accessibilité

Mr Sylvain Nivard, Président de l'Association Valentin Haüy

World Alliance For Patient Safety (O.M.S.)

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

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

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

Comité de Pilotage

Eric Alexandre, Chargé de mission auprès de la Déléguée ministérielle à l'Accessibilité

Sandrine Blot, Agent d'accueil-Relais de prévention de la Maison de Victor Hugo

Céline Charrier-Yankov, Chef du Bureau de la Prévention des Risques Professionnels de Paris Musées

Florence Claval, Responsable de la communication de la Maison de Victor Hugo

Pierre Ciolfi, Expert-Membre de l'association Valentin Haüy

Sophie Demont, Adjointe à la chef du service du Développement des publics de Paris Musées

Claire Dupuy, Déléguée générale de l'Association Nationale pour l'Inclusion des Malentendants et des Sourds

Jean-Marc Forcard, Référent au handicap mental de la Maison de Victor Hugo

Soraya Kompany, Présidente de l'Association pour la Promotion de l'Accessibilité et de la Conception pour Tous (APACT)

Mara Mariano, Cheffe de fabrication/Éditions de Paris Musées

Annette Masson, Présidente de l'association Tourisme et Handicaps

Maria Yrimia Mino, Référente au handicap auditif de la Maison de Victor Hugo

Bénédicte Peignot, Membre de l'association des Papillons Blancs

Thierry Renaudin, Secrétaire général - Chef de projet de la Maison de Victor Hugo

Christelle Sénécat, Référente au handicap visuel de la Maison de Victor Hugo

Patrizio Di Sciullo, Dessinateur

Oriane Thioliere, ancienne bénévole de l'association « J'accède » - Blogueuse du site « Paris Est Une Fête en Fauteuil »

Charlotte Vella, Chargée de mission - Comité Régional du Tourisme Ile-de-France

Introduction

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

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

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

En 2020 en France, l'INSEE estimait que 12 millions de personnes étaient en situation de handicap soit près de 20 % de la population totale. Dans le monde, une personne sur dix est atteinte d'un handicap, soit quelque 1 milliard de personnes.

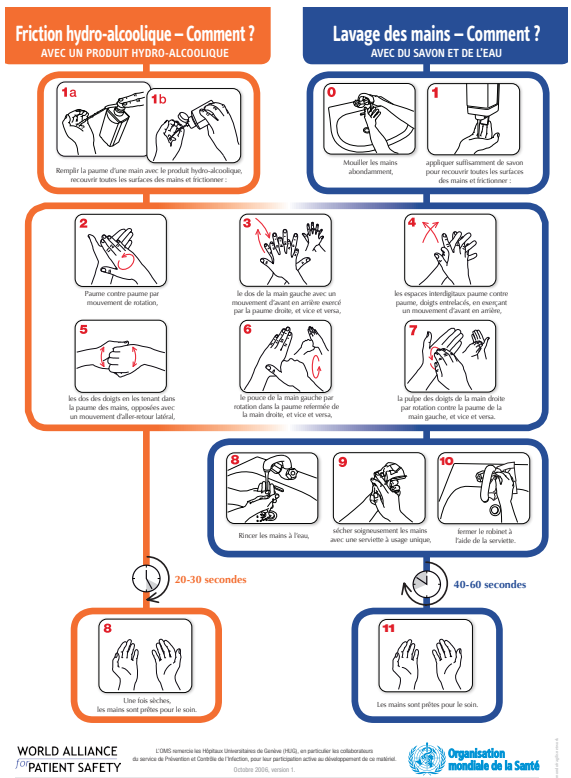
La Maison de Victor Hugo (Établissement public Paris Musées) a pris le parti d'offrir un accueil de qualité à tous les visiteurs et en particulier au public en situation de handicap. Un projet d''établissement intitulé « Accessibilité pour tous » lancé dès 2005 a permis à l'ensemble du personnel du musée de s'impliquer dans une démarche participative et fédératrice. Depuis tous les moyens tant humains que matériels sont mis en place afin que chacun puisse visiter en toute autonomie les collections permanentes ainsi que les expositions temporaires. La Maison de Victor Hugo a obtenu le label de la marque Tourisme et Handicap « moteur » en 2007, « Auditif » en 2010, « mental » en 2012, « Visuel » en 2018. Le musée a été récompensé par le Trophée APAJH (Association Pour Adultes et Jeunes Handicapés) pour le prix « Accessibilité d'un service public en 2012 puis le Prix « Patrimoine pour Tous » du Ministère de la Culture en 2016.

Après la réalisation du Premier Guide des bonnes pratiques à l'usage des agents des musées réalisé en 2014, la Maison de Victor Hugo a souhaité le mettre à jour en fonction de la pandémie actuelle pour les agents qui soient en situation de handicap ou non. C'est pourquoi cette nouvelle version réactualisée sera particulièrement centrée sur les mesures sanitaires à tenir en cas de crise sanitaire. Les nouveaux dispositifs doivent en effet permettre une distanciation physique mais ne doit en aucun cas faire oublier que toute innovation ne remplacera jamais la richesse et la valeur d'un contact humain.

La Maison de Victor Hugo

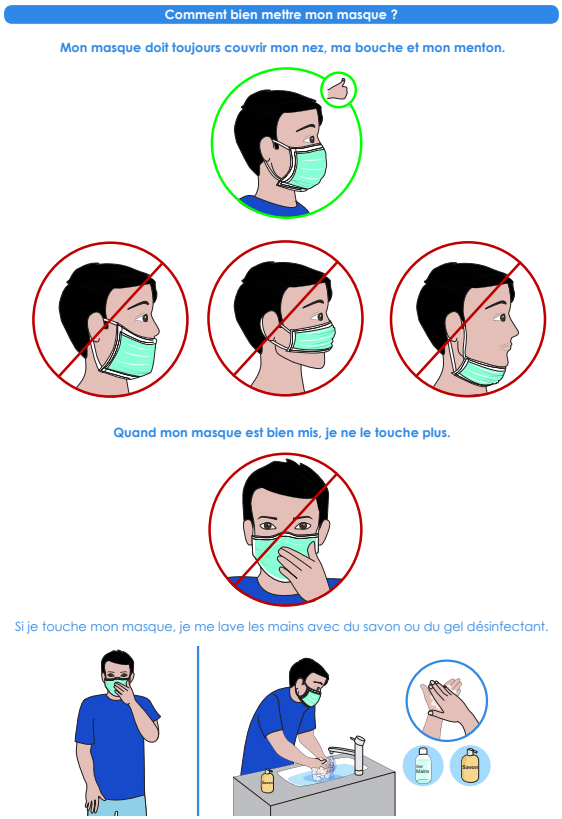
aération (*)

I) Le lavage des mains



(*)
Le Haut Conseil de la Santé Publique recommande d'effectuer une aération des espaces clos des établissements recevant du Public en présence des personnes et d'ouvrir les fenêtres au moins 5 minutes toutes les heures. Dans le secteur muséal, les œuvres sont fragiles et donc sensibles à la lumière et aux changements de température.
Il est donc recommandé à chaque musée de créer une procédure « d'ouverture des fenêtres » en accord avec le Conservateur/Directeur de l'établissement afin que les règles internationales de conservation préventive des œuvres présentées soient respectées.

II) Le port du masque



III) Charte du visiteur des musées de la Ville de Paris

Valable à partir du 19 mai 2021

Merci de réserver votre billet horodaté (même gratuit) pour les expositions temporaires sur www.billetterie-parismusees.paris.fr.

Le port d'un masque chirurgical ou en tissu de catégorie 1 est obligatoire pour tous les visiteurs de plus de 11 ans.

Veuillez respecter 1 mètre de distance avec les autres visiteurs et le personnel.

Lavez-vous régulièrement les mains, notamment avant de pénétrer dans le musée. Du gel hydroalcoolique est à votre disposition à l'entrée.

Pendant votre visite, respectez les indications de sens du parcours.

L'accès aux vestiaires est condamné sauf dans les musées qui bénéficient de casiers. Tout bagage dont l'une des dimensions excède 40cm est interdit.

Handicap auditif Pages 12-19

Handicap mental Pages 20-27

Handicap moteur Pages 28-34

Handicap psychique Pages 36-41

Handicap visuel Pages 42-49

Autres Personnes à Mobilité Réduite (PMR) Pages 50-54

Informations utiles Pages 55-60

Handicap auditif

Chaque année en France, 1 enfant sur 1 000 naît avec un handicap auditif, soit 1000 enfants par an en 2020 (source DREES), soit 740 enfants en 2020 (si on se base sur les chiffres INSEE 2020 : 740.000 naissances)

11% de la population, soit plus de 7 millions de personnes, souffrent d'une baisse d'audition ou ont eu une perte d'audition en cours de vie (Source DREES). 88 % d'entre elles sont devenues sourdes ou malentendantes après leur naissance.

Il n'existe pas de données statistiques récentes sur la population sourde et il est particulièrement délicat de mettre un nombre fiable de personnes pratiquant la LSF.

aération (*)

Les bons gestes

PROTOCOLE POUR UTILISATION DU MASQUE INCLUSIF

(A porter lors d'une interaction avec un visiteur ou un collègue en situation de handicap)

I.

Se laver les mains

Comment mettre son masque :

Placer le masque sur votre nez et votre bouche en le fixant derrière vos oreilles à l'aide des elastiques. Une fois ajusté, ne plus toucher ou déplacer le masque dans les mains

II. Comment retirer son masque :

Le temps maximal d'utilisation du masque est de 4 h

Retirer le masque en saisissant par l'arrière les élastiques

Après utilisation le masque doit être stocké dans un sachet dédié

Se laver les mains

III. Comment réutiliser son masque :

Lavage en machine – Ne pas utiliser de détergent ni d'assouplissant

Séchage à l'air libre / Pas de repassage

MAISONS VICTOR HUGO Paris - Guernesey

Le document a été réalisé par les équipes de la Maison de Victor Hugo

À SAVOIR

Le handicap auditif induit des difficultés de communication et d'accès à l'information. Il ne se voit pas et n'est pas identifié au premier contact. Les personnes sourdes ou malentendantes peuvent compenser par une lecture labiale, par exemple.

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

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

1. **La Langue des Signes Française (LSF)**, utilisée par certaines personnes sourdes, est une langue à part entière, qui nécessite un apprentissage. Elle repose également sur l'expression du visage. Les expression faciales sont importantes pour se faire comprendre de la personne sourde : sourire pour indiquer que tout va bien, froncement de sourcils pour interroger ou corriger.

   Si un seul **signe de la LSF** devait être connu, ce serait sans doute celui signifiant **"Bonjour" et "merci" :**

   il consiste à placer sa main sur la bouche et à l'avancer vers l'avant comme un baiser, accompagné du mouvement des lèvres "bonjour" ou "merci".

2. **Langue Française, Parlée, Complétée (LFPC),** est un code qui permet une meilleure compréhension de la lecture labiale.

3. **Le chien d'assistance** pour personne sourde ou malentendante, appelé aussi chien écouteur, accompagne son maître dans tous les gestes de la vie quotidienne et le prévient en cas de danger (évacuation, klaxon en voiture, alarme, sirène, etc.). Le chien répond à son maître qui communique en en LSF.

Les bons mots

Les personnes sourdes et malentendantes en général lisent sur les lèvres.

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

Parlez lentement en articulant (sans excès).

Faites des phrases courtes et utilisez des mots simples.

La lecture labiale est difficile car certains mots ont les mêmes mouvements des lèvres (ex. : 6 ou 10).

Privilégier alors la communication écrite ou avec les mains.

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

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

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

Assurez-vous que la personne a bien compris.

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

Les bons gestes

Attirez l'attention de la personne avant de lui parler. Sauf si la personne vous le demande, il n'est pas utile de crier lorsque vous vous exprimez avec elle. Il faut éviter de toucher la personne pour rentrer en contact avec elle, mais solliciter son attention et attendre qu'elle vous regarde.

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

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

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

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

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

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

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

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

Le mime peut également être très utile.

À éviter

Ne vous retournez pas, ou ne baissez pas la tête lorsque vous parlez.

Ne changez pas de sujet sans avoir prévenu votre interlocuteur.

Évitez les phrases longues.

Ne répétez pas une phrase en haussant le ton ou en criant : crier donne des mimiques faciales proches de celles de l'énervement ou de l'agacement. Cela risque de mettre mal à l'aise votre interlocuteur.

Ne parlez pas en marchant.

Ne vous adressez pas à l'accompagnateur mais à la personne sourde ou malentendante.

À NOTER

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

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

Elles peuvent vite perdre, alors, leurs repères.

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

Matériels et équipements disponibles à la MVH

Agents référents au handicap auditif connaissant la LSPF-LSF (port d'un badge avec le logo suivant....) .

Agent référent LSPF-LSF (lecture labiale : agent qui sait lire sur les lèvres) au vestiaire (port d'un badge avec le logo suivant....).

Boucle à induction (B.I.M.)magnétique à la caisse du musée.

Audioguides pour les visiteurs individuels équipés de boucles inductives.

Audiophones équipés de boucles inductives pour les visiteurs de groupes (gratuit).

Visioguides en LSF à l'accueil (gratuit)

Boucles à induction magnétique (BIM) dans les expositions temporaires, en

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

Handicap mental

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

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

En France, 790 000 personnes présentent une déficience intellectuelle (source UNAPEI).

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

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

aération (*)

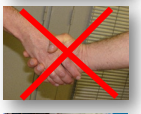
Les bons gestes

Pour empêcher d'avoir ou de donner le Coronavirus.

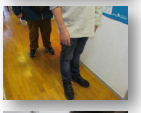
16 mars 2020

Lavez-vous les mains souvent avec du savon.

Lavez-vous les mains parfois avec du gel hydro alcoolique.



Saluez les gens sans les toucher, ni les embrasser.



Restez loin des autres personnes.

La bonne distance, c'est la longueur de 2 pas.

Toussez dans votre coude.

Utilisez des mouchoirs jetables.

Appelez votre docteur si vous êtes malade.

Portez un masque si le docteur vous le demande.

Document réalisé par les équipes de l'Adapei du Doubs et Nous Aussi

À SAVOIR

Le handicap mental ne se guérit pas mais il est possible d'en réduire les conséquences en favorisant le développement des capacités d'autonomie grâce à des actions éducatives, thérapeutiques et pédagogiques.

Le handicap mental ne se voit pas toujours.

Le handicap mental peut être accompagné d'une autre déficience : motrice, sensorielle, psychique.

Leurs capacités peuvent différer :

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

Leurs difficultés sont diverses :

Comprendre et utiliser de manière autonome les informations à disposition (ex. : signalétique fixe).

Mémoriser les informations orales ou sonores.

Lire des plans même simples.

Se repérer dans le temps et dans l'espace, particulièrement en cas de situation perturbée.

Comprendre et utiliser un langage trop technique (ex. : audioguides enfants, visioguides, audiophones, tablettes tactiles...).

Utiliser les distributeurs de vente et de rechargement…

Les bons mots

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

Parlez d'une voix calme et claire, sur un ton chaleureux et naturel.

Utilisez des mots simples, expliquez ou remplacez un mot par un autre en cas d'incompréhension, faites des phrases courtes.

Laissez à la personne le temps de s'exprimer et de répondre.

Reformulez ou confirmez la réponse pour être sûr que la personne a compris.

Adressez-vous toujours directement à la personne, et non à son accompagnateur.

Utilisez toujours le vouvoiement même si la personne utilise le tutoiement.

Si vous devez confier la personne à un collègue pour qu'il la guide, expliquez-lui la suite des événements, afin de la rassurer, mais sans la toucher (protocole sanisatire).

En cas de difficulté, demandez à la personne le numéro de téléphone de ses parents ou de son éducateur (généralement, la personne handicapée mentale a sur elle une pochette contenant les informations utiles en cas de besoin).

Les bons gestes

Laissez-lui assez d'espace pour qu'elle ne se sente pas oppressée.

Souriez, adoptez une attitude calme et sereine.

Identifiez au mieux les besoins de la personne pour ne pas compliquer ses choix.

Écoutez attentivement.

Pour donner des informations, soyez précis.

Lui remettre une brochure **« facile à lire et à comprendre » (FALC)**.

Pour aider la personne à mieux comprendre vos indications, utilisez une gestuelle simple.

Si cela vous est possible, proposez à la personne de l'accompagner sur tout ou partie de son parcours.

En cas de grande affluence, isolez légèrement la personne pour éviter toute angoisse, la rassurer et la calmer si besoin, mais sans la toucher (protocole sanisatire).

Si elle est désorientée, n'hésitez pas à aller vers elle, car elle ne viendra pas spontanément demander de l'aide.

Accompagnez ces personnes dans l'utilisation des distributeurs.

À éviter

Évitez les **« peut-être »**, c'est une notion trop abstraite pour les personnes handicapées mentales.

Faites attention à ne pas infantiliser la personne, **évitez le tutoiement.**

Ne pas parlez pas trop fort, ni trop lentement.

Évitez de donner des renseignements écrits.

À NOTER

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

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

Les personnes handicapées mentales sont généralement spontanées, souvent familières mais non agressives.

Demandez s'ils ont besoin d'un renseignement sur les moyens de transport, leur direction ou toute autre aide etc.

La dérogation au port du masque

La dérogation au port du masque est possible, dans les cas où celui-ci est obligatoire, comme par exemple dans les transports en commun, pour les personnes dont le handicap le rend difficilement supportable mais à **deux conditions** :

- il sera necéssaire pour les pesronnes de se munir d'un certificat médical justifiant de cette impossibilité;

- la personne handicapée sera également tenue de prendre toutes les précautions sanitaires (port si possible d'une visière, respect des distances physiques...).

Il reste au personnel du musée, la tâche de la surveillance de ce visiteur et celle de l'explication de la situation aux autres visiteurs se trouvant dans les mêmes espaces.

Matériels et équipements disponibles à la MVH

Un agent référent handicap mental est à votre disposition pour vous aider, si vous le souhaitez.

Cet agent porte un badge avec le logo suivant :

« Facile à lire et à comprendre » (FALC) (*) des collections permanentes (premier dépliant d'aide à la visite pour les visiteurs ayant un handicap mental). Téléchargeable sur le site du musée.

***Pour les professionnels* :**

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

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

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

Handicap moteur

Sont considérées comme handicapées motrices, toutes les personnes ayant besoin d'une aide à la marche, gênées dans leurs déplacements ou ayant des difficultés pour saisir des objets.
Les troubles de la motricité peuvent conduire à une atteinte partielle ou totale de la mobilité et parfois à des troubles de l'élocution et de l'appréhension.

En France, 900 000 personnes soit 1,5% de la population (INSEE 2018) sont porteuses d'un handicap moteur.

870 000 personnes utilisent un fauteuil roulant.

aération (*)

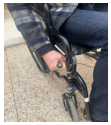
Les bons gestes

Pour empêcher d'avoir ou de donner le Coronavirus.

2021

Port du masque obligatoire

Ne pas toucher le fauteuil, sauf autorisation par la personne



Nettoyage systématique des poignées en cas de changement d'utilisateur

Nettoyage des roues si vous rentrez à votre domicile

Nettoyage des poignées

Document réalisé par les équipes de la Maison de Victor Hugo

À SAVOIR

Le fauteuil est l'extension de la personne et ne fait qu'un avec elle. Il ne faut donc pas le bousculer ou basculer le fauteuil, ni le manipuler sans son consentement (protocole sanitaire).

Les personnes qui ont un handicap moteur peuvent :

Être en fauteuil roulant (manuel ou électrique).

Se déplacer avec une ou deux cannes, un déambulateur.

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

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

Diverses pathologies nécessitent le recours à un fauteuil roulant :

La paraplégie : il peut s'agîr de la paralysie des membres inférieurs.

La tétraplégie : paralysie des membres inférieurs et supérieurs.

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

La myopathie : maladie génétique qui touche les muscles.

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

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

Handicap moteur

Les bons mots

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

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

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

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

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

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

Les bons gestes

Les personnes en fauteuil roulant maîtrisent leurs déplacements dans la mesure où il n'y a pas d'obstacle. **L'information sur le cheminement à suivre et sur la disponibilité des équipements est donc « capitale »** pour qu'elles puissent juger si oui ou non elles ont besoin d'aide.

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

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

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

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

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

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

À éviter

Le fauteuil roulant fait partie de l'environnement et de l'univers de la personne handicapée. Évitez de vous appuyer ou de le toucher à moins d'en avoir la permission.

Évitez les mouvements trop brusques.

Ne prenez pas l'initiative de pousser le fauteuil, attendez d'y être invité(e) !

Si vous devez manipuler le fauteuil, ne le faites pas trop vite de manière à pouvoir anticiper et éviter les obstacles.

À NOTER

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

Matériels et équipements disponibles à la MVH

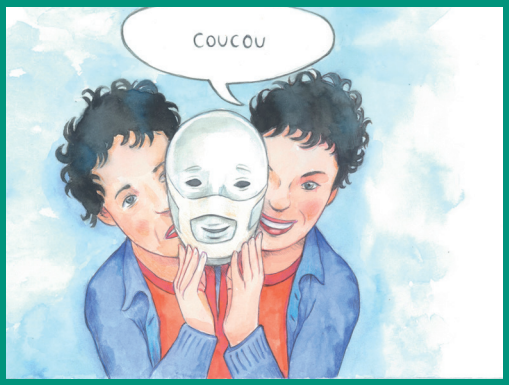
Deux places de stationnement réservées devant le musée.

Une bande sonore est installée à l’entrée du musée

Sur demande, un référent handicap peut vous accompagner durant la visite.

Un fauteuil roulant à disposition à l’accueil.

Sièges cannes sur demande.



Handicap psychique

20 % de la population française sont atteintes à des degrés divers de troubles psychiques ; 3 à 5 % sont victimes de troubles sévères ;près d'une personne sur cinq connaîtra au cours de sa vie des problèmes de dépression ; les troubles psychiques sont la première cause d'hospitalisation en France et représente la première cause d'invalidité reconnue par la Sécurité Sociale.

aération (*)

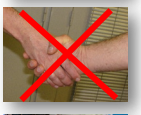
Les bons gestes

Pour empêcher d'avoir ou de donner le Coronavirus.

16 mars 2020

Lavez-vous les mains souvent avec du savon.

Lavez-vous les mains parfois avec du gel hydro alcoolique.



Saluez les gens sans les toucher, ni les embrasser.

Restez loin des autres personnes.

La bonne distance, c'est la longueur de 2 pas.

Toussez dans votre coude.

Utilisez des mouchoirs jetables.

Appelez votre docteur si vous êtes malade.

Portez un masque si le docteur vous le demande.

Document réalisé par les équipes de l'Adapei du Doubs et Nous Aussi

Handicap psychique

À SAVOIR

Le handicap psychique est la conséquence d'une maladie mentale

Cet handicap, n'est pas une déficience intellectuelle, mais la conséquence de maladies mentales qui relève à la fois de soins psychiatriques et d'un accompagnement spécifique visant à atténuer les effets invalidants touchant le psychisme et le comportement. Cela concerne les troubles du fonctionnement psychique et influe donc principalement sur les sphères de la vie relationnelle, de la communication, du comportement, etc.

Quelques exemples de maladies mentales pouvant induire un handicap psychique : troubles bipolaires, troubles dépressifs, schizophrénie, paranoïa, névroses obsessionnelles, burn-out…

Les principales fonctions altérées :

Les fonctions altérées par les troubles psychiques conduisent à des limitations d'activités et de capacités d'adaptabilité à la vie en milieu ordinaire.

- Capacité à s'organiser dans une activité habituelle – planifier, organiser, anticiper
- Capacité à s'organiser dans une activité inhabituelle
- Capacités d'apprentissage
- Capacité à se concentrer, fixer son attention et à mémoriser

Les personnes handicapées psychiques peuvent être accompagnées d'un chien d'assistance qui détecte notamment l'arrivée des crises d'épilepsie quelques minutes avant qu'elles ne surviennent.
Cela leurs permet de trouver un endroit au calme où elles pourront se poser. Le chiens calme son maître, diminue l'intensité de la crise et la périodicité des crises.

Les bons gestes

Ne pas confondre déficience mentale et troubles psychiques. Beaucoup de personnes handicapées psychiques sont hautement diplômées. L'épilepsie est un handicap psychique qui n'altère en rien les fonctions cognitives.

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

- Ne pas bousculer, ni presser, ni fixer le visiteur. Si cela vous est possible, proposer au visiteur de l'accompagner sur tout ou partie de son parcours au sein du musée en le rassurant, en l'écoutant : être finalement attentif à ses faits et gestes ainsi qu'à ses propos et le prendre en charge discrètement.

En cas de crise :

Il est important de sécuriser la personne en :

-Restant calme et posé même si l'agitation est grande

-Essayant de focaliser son attention pour faire passer au second plan l'obsession ou la crise : exemple : attirer son attention sur une œuvre proche (peinture, sculpture ou mobilier)

-Rassurant avec des mots simples

-Lui demandant le téléphone de la personne proche.

Handicap psychique

La dérogation au port du masque

La dérogation au port du masque est possible, dans les cas où celui-ci est obligatoire, comme par exemple dans les transports en commun, pour les personnes dont le handicap le rend difficilement supportable mais à **deux conditions** :

- il sera necéssaire pour les pesronnes de se munir d'un certificat médical justifiant de cette impossibilité;

- la personne handicapée sera également tenue de prendre toutes les précautions sanitaires (port si possible d'une visière, respect des distances physiques...).

Il reste au personnel du musée, la tâche de la surveillance de ce visiteur et celle de l'explication de la situation aux autres visiteurs se trouvant dans les mêmes espaces.

Handicap visuel

La déficience visuelle touche environ 1,7 million de personnes dont 61 000 non voyants (source Drees, 2005).

On différencie la cécité et la malvoyance.

On estime qu'en Europe, une personne sur mille est atteinte de cécité totale.

Il existe trois grands types de malvoyance :
– la vision floue ;
– l'atteinte de la vision centrale ;
– l'atteinte de la vision périphérique.

aération (*)

Aider les personnes aveugles ou malvoyantes pendant la crise sanitaire : les bons réflexes

Respectez la distance physique

Les personnes qui ne voient pas ou mal ne peuvent pas apprécier correctement les distances. Elles comptent donc sur la discipline de ceux qui voient pour respecter la distance de plus d'un mètre.

Offrez votre aide

Nouveaux sens de circulation, non accès aux consignes écrites et aux marquages au sol, interdiction de toucher… Les personnes déficientes visuelles ont perdu certains repères avec les mesures sanitaires. Vous pouvez continuer à les aider en toute sécurité.

Privilégiez un guidage à la voix

Donnez des consignes claires et des indications utiles.
Par exemple : « Il y a une file d'attente devant vous, avancez de trois pas et arrêtez-vous » ou « L'entrée a été déplacée, revenez sur vos pas, la porte est à cinq mètres avec une marche à monter. »

Prêtez votre bras, si nécessaire et en prenant des mesures adaptées

Comme la distance ne peut pas être respectée et pour minimiser les risques de contagion, il est impératif que les deux personnes portent un masque et se lavent les mains avant et après le guidage.

AVJ2020 Crédits photo : I Stock, ex-position Valentin Haüy

Pour en savoir plus sur la technique de guide et les comportements à adopter avec les personnes déficientes visuelles, consultez notre site Web et téléchargez le « Petit guide pour ouvrir les yeux sur les aveugles et les malvoyants ».

www.avh.asso.fr

Valentin HAÜY
Avec les aveugles et les malvoyants
Agir pour l'autonomie

Handicap visuel

À SAVOIR

Contrairement aux idées reçues, la cécité absolue, à savoir l'absence totale de perception lumineuse, est rare.

Les personnes qui ont perdu la vue ont souvent conservé une gestuelle très naturelle et peuvent même donner l'impression de suivre du regard.

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

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

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

Le chien guide(*)**,** qui assure la sécurité de son maître en lui évitant tous les obstacles.
Il est capable de signaler des éléments précis : escaliers, portes, sièges, éléments scénographiques dans les collections permanentes ou dans les expositions temporaires…

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

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

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

Les bons mots

Avant de proposer votre aide, assurez-vous que la personne en a réellement besoin ou envie : **« Bonjour, je suis un agent du musée, si vous le souhaitez, je suis là pour vous aider. »** Ce faisant, tout en vous plaçant face à elle, n'hésitez pas à lui toucher légèrement l'avant–bras pour attirer son attention. Si elle a besoin d'aide : demandez de quelle manière vous pouvez la lui apporter.

Ne soyez pas gêné(e) d'utiliser le verbe « voir » et « regarder »

Pour donner des indications, soyez précis(e) dans votre vocabulaire. Pensez que votre interlocuteur ne vous voit pas ou très mal.

Utilisez les repères *« droite, gauche, devant, derrière »* et n'hésitez pas à décrire.
« Vous êtes devant un escalier qui descend. »

Si vous prenez congé, prévenez la personne. Il est toujours désagréable de parler dans le vide.

Avant de la quitter, assurez-vous qu'elle sait où elle est et qu'elle sera capable de poursuivre son chemin.

Si vous n'êtes pas disponible immédiatement, dites-le lui et donnez-lui quelques informations sur la situation :
« Je m'occupe d'une autre personne, et je suis à vous... »

Les bons gestes

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

À éviter

Ne désorientez pas la personne. Restez immobile devant elle avant de commencer le guidage.

Évitez les indications qui font appel à la vue:
« Par ici », « Là », « Non, pas là, là » et de souligner vos propos avec des gestes.

Ne dites jamais « Attention ». Les personnes déficientes visuelles sont déjà en vigilance constante. Dites simplement « Stop » ou «Arrêtez-vous ».

Ne touchez pas la canne ni le bras qui tient la canne.

Ne perturbez pas le chien qui travaille.

Ne tirez jamais la laisse ou le harnais du chien.

À NOTER

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

Matériels et équipements disponibles à la MVH

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

Visite en Audiodescription (service gratuit) téléchargeable.

Lunettes grossissantes électroniques.

Loupes et monoculaires.

Plans en relief des expositions (*).

Livrets en gros caractères et livrets Braille (*) .

Documents thermo-gonflés.

Téléagrandisseurs : bibliothèque et département des manuscrits.

(*) Dans le cadre d'une crise sanitaire, ces documents ne sont pas en libre service mais uniquement sur demande à l'accueil (protocole sanitaire). Merci de bien vouloir vous adresser à un agent de surveillance.

Autres Personnes à Mobilité Réduite (PMR)

Au-delà des handicaps abordés précédemment, la loi 2005-102 pour l'Égalité des Droits et des Chances, la Participation et la Citoyenneté des Personnes Handicapées, permet d'inclure des publics qui peuvent se retrouver en difficulté. On parle alors de PMR au sens large et on englobe toutes les personnes ayant des difficultés à se mouvoir dans un environnement adapté auxquelles il convient d'apporter une attention particulière.

Parmi l'ensemble des PMR, nous proposons ici un éclairage sur les particularités suivantes , que ce soit en raison de :

- Sa taille
- Son état (maladie, surpoids…)
- Son âge
- Son handicap permanent ou temporaire
- Les objets ou personnes qu'elle transporte
- - Les appareils ou instruments auxquels elle doit recourir pour se déplacer

Les personnes âgées

À SAVOIR

Une personne sur cinq en France a plus de 60 ans.

En 2050, elles seront une sur trois.

Avec les progrès de la médecine et l'amélioration de la qualité de vie, les personnes âgées peuvent rester actives plus longtemps.

Elles se déplacent de plus en plus. La mobilité représente une réelle source d'autonomie, une nécessité pour ne pas s'isoler.

Néanmoins, bon nombre de ces personnes continuent à trouver la pratique des activités culturelles difficile, voire impossible. **La perte d'orientation, une plus grande fatigabilité,** une baisse des capacités physiques, visuelles et auditives, une moindre réaction aux situations imprévues, la peur de la foule **restent autant de freins.**

LES BONS RÉFLEXES

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

N'hésitez pas à bien :
– renseigner,

- diriger
– accompagner, en proposant votre bras en soutien ;
– aider à utiliser les distributeurs de vente ;
– proposer systématiquement l'ascenseur

- proposer un siège,

- diriger vers un lieu de détente.

Les personnes de petite taille

À SAVOIR

Sont considérées de petite taille les personnes mesurant moins de 1 m 40.

8000 personnes sont concernées en France, ce qui représente 1 naissance sur 25000.

Il existe différentes sortes de nanisme.

LES BONS RÉFLEXES

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

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

Soyez vigilant(e) aux risques accrus.

Les personnes de forte corpulence

À SAVOIR

L'obésité est définie par l'Organisation mondiale de la santé comme une accumulation anormale ou excessive de masse adipeuse, qui peut nuire à la santé.

6,5 millions de personnes sont en situation d'obésité en France dont 16 % d'adolescents.

Leurs principales difficultés sont liées à la discrimination et à l'attitude de rejet auxquelles elles font face. Les personnes obèses, à l'inverse d'autres personnes handicapées, sont considérées comme responsables de leur handicap et donc plus facilement culpabilisées à l'égard de leur condition.

LES BONS RÉFLEXES

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

- Proposer les parcours les plus adaptés possibles car la montée et la descente des marches peuvent s'avérer pénibles.

- Proposer l'ascenseur aux visiteurs.

La bonne attitude pour tous les handicaps

Présentez-vous, il est important que la personne sache que vous vous adressez à elle et que vous faites partie du musée.

Souriez, soyez sympatique et aimable.

Ajustez votre attitude au degré d'autonomie de la personne.

Aidez la personne à s'orienter dans le musée.

Aidez la personne si nécessaire à utiliser les ascenceurs.

Soyez attentif et souriant.

Faites preuve de patience.

N'imposez pas, faites des propositions.

Dans la mesure du possible, accompagnez les personnes qui en expriment le besoin.

Ne vous offusquez pas si la personne refuse votre aide.

Informations utiles

Tarifs :

- gratuité dans les collections permanentes

- gratuité pour les expositions temporaires ainsi que pour son accompagnateur

- tarif réduit pour les activités avec intervenant culturel ainsi que pour son accompagnateur

- gratuité des audioguides
"Audiodescription" destiné aux personnes aveugles et malvoyantes

19 mai 2021

Notes personnelles

Maison de Victor Hugo
6, Place des Vosges
75004 Paris
Tel . 01 42 72 10 16
Site internet :
http://maisonsvictorhugo.paris.fr