

REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITÉ



© Philippe Berthé / Centre des monuments nationaux



ABBAYE DE CLUNY

Dernière mise à jour le 02/07/2026



CENTRE DES
MONUMENTS NATIONAUX

SOMMAIRE

SOMMAIRE.....	2
1. FICHE DE SYNTHÈSE	3
2. INTRODUCTION.....	5
Réglementation.....	5
Le monument en quelques lignes.....	5
L'accueil pour tous au Centre des monuments nationaux	5
3. INFORMATIONS PRATIQUES.....	6
Horaires d'ouverture	6
Venir à l'abbaye de cluny	7
Accéder au monument.....	8
Plans d'accès.....	8
Informations pratiques sur l'intérieur du bâtiment.....	10
Tarifs d'entrée	13
4. LES PRESTATIONS PROPOSÉES PAR L'ÉTABLISSEMENT	14
Visites et activités pour les visiteurs individuels.....	14
Visites et activités pour les groupes.....	15
Les dispositifs d'aide à la visite et les prestations adaptées.....	16
Pour plus d'informations	18
5. LA FORMATION DU PERSONNEL.....	21
Formation « accueillir les publics en situation de handicap »	21
6. LES FORMATIONS ET CERTIFICATIONS DES ANIMATEURS DU PATRIMOINE ...	22
7. LA MAINTENANCE DES ÉQUIPEMENTS D'ACCESSIBILITÉ	23
8. LES PIÈCES ADMINISTRATIVES CONCERNANT L'ACCESSIBILITÉ DU MONUMENT	24
Attestation de vérification de l'accessibilité aux personnes handicapées.....	24
Le suivi de l'agenda d'accessibilité programmée (ad'ap).....	25
Arrêté préfectoral accordant les dérogations aux règles d'accessibilité.....	26
9. LA PLAQUETTE « BIEN ACCUEILLIR LES PERSONNES HANDICAPÉES ».....	27

1. FICHE DE SYNTHÈSE

ACCESSIBILITÉ DE L'ÉTABLISSEMENT



Bienvenue à l'abbaye de Cluny, établissement du Centre des Monuments Nationaux



Le bâtiment et tous les services proposés
sont accessibles à tous

☐ oui

☒ non



Le personnel vous informe de l'accessibilité du
bâtiment et des services

☒ oui

☐ non

Formation du personnel d'accueil aux différentes situations de handicap

→ Le personnel est sensibilisé. ☒

C'est-à-dire que le personnel est informé
de la nécessité d'adapter son accueil
aux différentes personnes en situation de handicap.

→ Le personnel est formé. ☐

C'est-à-dire que le personnel a suivi une formation
pour un accueil des différentes personnes en situation de handicap.

→ Le personnel sera formé. ☒



Matériel adapté

→ Le matériel est entretenu et réparé ☒ oui ☐ non

→ Le personnel connaît le matériel ☒ oui ☐ non



Consultation du registre public d'accessibilité :

☒ à l'accueil

☒ sur le site internet

N° SIRET : 18004601300017

Adresse : Abbaye de Cluny, 13 rue Porte de Paris, 71250 Cluny

 Contact :

Madame Léa ROBIN, chargée des actions culturelles, éducatives et communication, référente pour l'accessibilité

mediation.cluny@monuments-nationaux.fr

Certaines prestations ne sont pas accessibles



Les bornes de réalité augmentée sont indisponibles actuellement.



Ce service sera accessible le : ☐



Ce service ne sera pas accessible  (voir l'autorisation) ☐



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation :

☐ oui

☒ non



Certains ateliers et événements ont lieu dans une salle qui n'est pas accessible aux personnes à mobilité réduite.



Ce service sera accessible en : ☐



Ce service ne sera pas accessible  (voir l'autorisation) ☐



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation :

☐ oui

☒ non

2. INTRODUCTION

RÉGLEMENTATION

Textes de référence issus du code de la construction et de l'habitation :

Décret du 28 mars 2017 relatif au registre public d'accessibilité et modifiant diverses dispositions relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public

→ <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2017/3/28/LHAX1702913D/jo/texte>

Arrêté du 19 avril 2017 fixant le contenu et les modalités de diffusion et de mise à jour du registre public d'accessibilité

→ <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2017/4/19/LHAL1614039A/jo/texte/fr>

LE MONUMENT EN QUELQUES LIGNES

Située dans le sud de la Bourgogne, l'abbaye de Cluny est un véritable symbole religieux et architectural de l'époque médiévale. À l'origine villa antique puis carolingienne, la demeure est transmise par Ava d'Aquitaine à son frère Guillaume dit « le Pieux ». Il fait édifier une abbaye en 910, avec le souhait que les moines puissent élire leur abbé et qu'ils suivent la règle de Saint-Benoît. Le lieu saint s'est donné pour mission principale la prière des âmes. Progressivement, Cluny connaît une expansion exceptionnelle en France et en Europe. De nombreux monastères sont construits et suivent le système clunisien. L'abbaye voit pulluler ses extensions architecturales jusqu'à presque créer un village d'églises. La *Maïor ecclesia* devenant ainsi en 1088, l'abbatiale la plus grande du monde médiéval occidental, avec ses 30 mètres de haut. La Révolution française puis le XIX^e siècle viennent mettre un terme à l'activité de cet édifice et le privent de ses pierres.

L'ACCUEIL POUR TOUS AU CENTRE DES MONUMENTS NATIONAUX

Le Centre des monuments nationaux gère, anime et ouvre à la visite plus de 100 monuments historiques propriété de l'État. Il accueille chaque année plus de 11 millions de visiteurs. Depuis plusieurs dizaines d'années, un nombre croissant de monuments ouvrent leurs circuits de visite aux personnes en situation de handicap et proposent des activités culturelles adaptées à leurs besoins spécifiques afin que chaque visiteur soit accueilli au mieux, quel que soit son handicap ou sa déficience.

Le Centre des monuments nationaux développe une politique d'amélioration et de diversification de l'offre de visite en faveur des personnes en situation de handicap visant au développement d'une offre culturelle adaptée dans les monuments dont il a la charge.

Les monuments sont souvent d'accès difficile pour les personnes en situation de handicap. Aussi le Centre des monuments nationaux travaille-t-il à rendre prioritairement accessibles les espaces qui favorisent la compréhension et la connaissance du monument, même si celui-ci n'est pas pour autant totalement accessible ([Centre des monuments nationaux](#)).

3. INFORMATIONS PRATIQUES

HORAIRES D'OUVERTURE

Dernier accès à l'abbaye, 45 minutes avant la fermeture

Du 1er avril au 30 juin

9h30 - 18h

Du 1er juillet au 31 août

9h30 - 19h

Du 1er au 30 septembre

9h30 - 18h

Du 1er octobre au 31 mars

9h30 - 17h

Jours de fermeture :

1^{er} janvier

1^{er} mai

1^{er} novembre

11 novembre

25 décembre

VENIR À L'ABBAYE DE CLUNY

Adresse

Palais du Pape Gélase
Place du 11 août 1944
71250 Cluny

EN VOITURE

De Beaune ou Lyon : A 6, sortie Mâcon sud, N 79 direction Paray-le-Monial jusqu'à D 980 direction Cluny. De Moulins : N79 direction Mâcon jusqu'à D980 direction Cluny. cluny.fr/stationnement/

L'abbaye et le musée d'art et d'archéologie de Cluny sont situés au cœur du village de Cluny. De nombreux parkings sont disponibles. Le parking voiture payant « PRADO » est à l'entrée de la ville.

EN TRAIN

Gare TGV Mâcon-Loché et gare Mâcon-Ville
Consultez les horaires sur www.oui.sncf

EN BUS

Pour connaître LES HORAIRES DES DIFFERENTES LIGNES, rendez-vous sur [le site de la REGION BOURGOGNE FRANCHE COMTE](#)

LR 701 - Chalon-sur-Saône < > Cluny < > Mâcon (avec correspondances TGV)

LR 709 - Digoin < > Paray-le-Monial < > Charolles < > Cluny

TAD 751 - (sur réservation) Montceau-les-Mines < > Cluny

À VÉLO

Arrivée par [la Voie Verte](#) puis suivre [la liaison douce](#) jusqu'au centre-ville.
Cluny < > Mâcon 1h30 // Cluny < > Chalon S/Saône 2h50

EN VOITURE ÉLECTRIQUE

UNE BORNE DE RECHARGEMENT POUR VEHICULES ELECTRIQUES est accessible gratuitement, 24h/24 et 7j/7, RUE PORTE DE PARIS A CLUNY, à tout usagers et dispose de deux places de rechargement. [Plus d'information sur le site de l'Office de Tourisme](#)

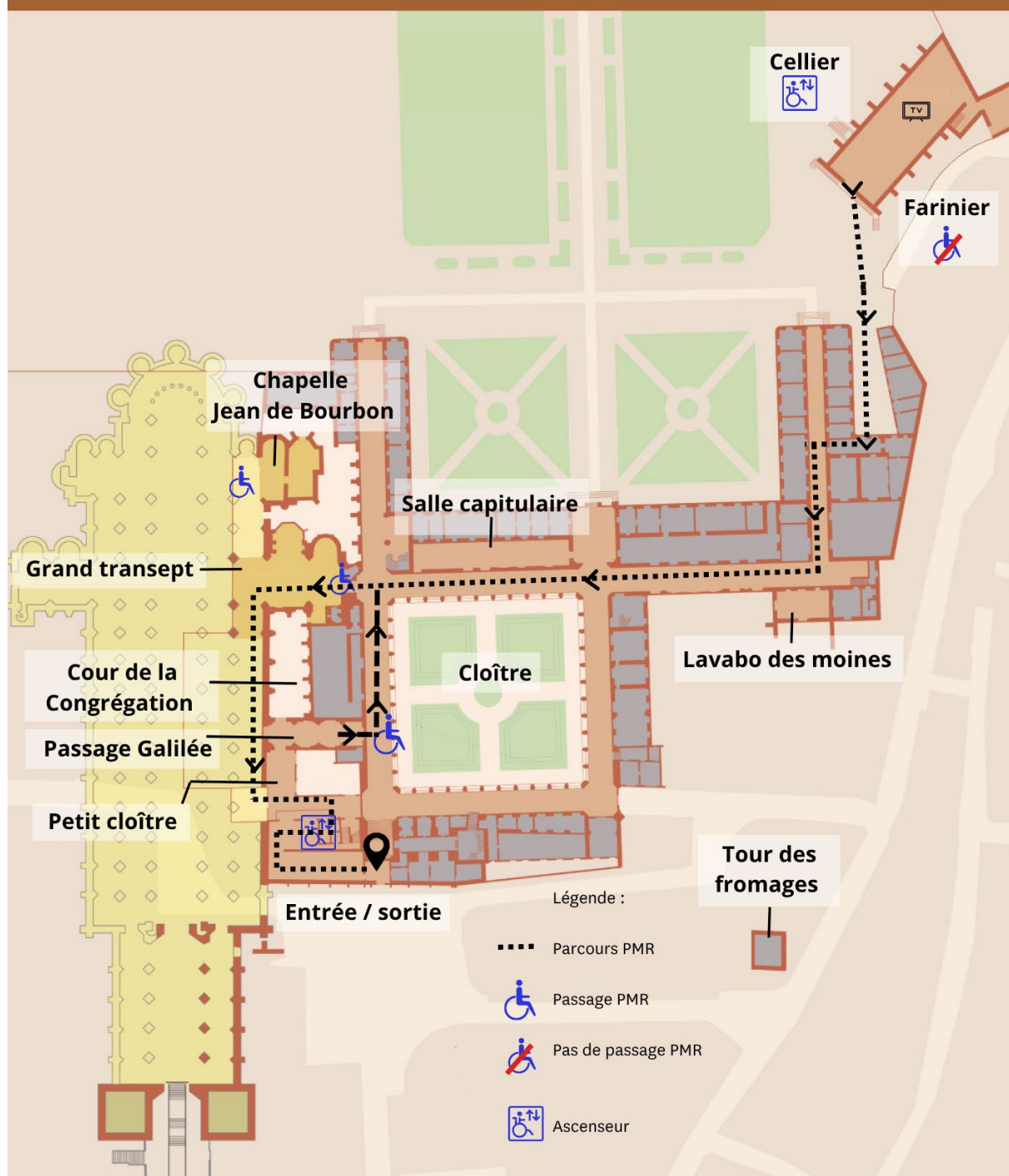
ACCÉDER AU MONUMENT

Pour accéder au monument, il faut emprunter l'entrée principale place de l'abbaye. Vous vous trouverez sur une grande place avec un parking qui vous sera accessible pour vous garer. Vous pourrez vous diriger face au grand bâtiment avec des arcades, le palais du Pape Gélase, et accéder à la porte rouge. Les portes d'entrée et de sortie ne sont pas automatisées.

PLANS D'ACCÈS



PLAN PMR: PARCOURS DE VISITE ABBAYE RETOUR



Légende : Plans d'accès du monument

INFORMATIONS PRATIQUES SUR L'INTÉRIEUR DU BÂTIMENT

La **porte d'entrée** du monument est une porte manuelle transparente, qui reste toujours fermée. Un agent peut venir vous ouvrir dès votre arrivée.

À l'entrée le **poste de sécurité pour le contrôle des sacs** est à hauteur de 75 cm. Le comptoir de la **billetterie** est à une hauteur de 99 cm et est équipé d'une **boucle à induction magnétique**.

Les **cartels** se situent à une hauteur de 106 cm.

Il y a des **escaliers** dans le monument. Ces escaliers disposent de main courante continue.

Un **ascenseur** est disponible en accès libre pour les personnes ne pouvant pas prendre les escaliers de l'accueil au début de la visite pour descendre dans la première salle. La porte a une largeur de 90 cm. La cabine a une largeur de 107 cm et une profondeur de 155cm. Il est équipé d'un système d'annonce sonore pour chaque étage.



Légende : À gauche vue de l'ascenseur de l'accueil de l'Abbaye accessible depuis la première salle un étage plus bas. Un agent est à votre disposition pour vous indiquer son emplacement. À droite vue de l'ascenseur dans la première salle, à côté des sanitaires.

Un **deuxième ascenseur** est disponible pour descendre dans le cellier. La porte à une largeur de 95 cm. La cabine a une largeur de 95 cm et une profondeur de 140 cm.



Légende : À gauche, vue de l'ascenseur qui permet de descendre dans le cellier. À droite, vue du bas de l'ascenseur. Le dispositif est automatisé et en accès libre.

Une **rampe avec main courante** fixées au sol est disposée à la sortie du bâtiment pour accéder à la Nef.

Une seconde **rampe sans main courante** permet d'accéder à la chapelle Jean de Bourbon.

Il y a des **zones d'assise** dans le petit cloître et dans le jardin, des bancs sans dossier.

Des **toilettes** sont accessibles aux personnes à mobilité réduite au début de la visite (salle d'introduction pour les femmes et petit cloître pour les hommes). La porte d'accès est manuelle. Le lavabo fait 0,30 m de profondeur ; 0,70 m de hauteur ; 0,60 m de largeur ; et la hauteur supérieure de la vasque est de 0,85 m . Une barre d'appui est fixée au mur. Le transfère est possible par la gauche.

Les agents peuvent aider les visiteurs à accéder aux produits vendus dans la librairie-**boutique** si besoin.

La **caisse de la librairie-boutique** a une hauteur de 99 cm et dispose d'un espace vide qui permet à une personne en fauteuil de s'approcher. Cette caisse est équipée d'une **boucle à induction magnétique**.

Le **couloir le plus étroit** du monument est large de 161 cm. Et la **porte la plus étroite** mesure 75 cm de large.

Des **bornes numériques avec écran tactile** jalonnent le parcours de visite. Elles sont consultables pour des personnes en fauteuil roulant (sauf celle de la salle capitulaire car l'espace ne dispose pas de rampe d'accès) en appuyant sur le logo :



Légende : Vue d'une borne numérique dans la salle capitulaire. Il est possible de la bouger de droite à gauche. Mais elle possède également une fonction pour bouger la direction avec les doigts.

4. LES PRESTATIONS PROPOSÉES PAR L'ÉTABLISSEMENT

TARIFS D'ENTRÉE : Visiteurs individuels en situation de handicap

Le droit d'entrée au monument est gratuit pour une personne en situation de handicap et un accompagnateur, sur présentation d'un justificatif en vigueur à la billetterie du monument : Carte Mobilité Inclusion mentions "priorité" ou "invalidité", en cours de validité (ou attestation équivalente étranger). Ce justificatif permet également un accès prioritaire.

La CMI de stationnement n'ouvrent pas droit à la gratuité, mais permettent un accès prioritaire.

Les bénéficiaires de l'Allocation Adulte Handicapé (AAH) ont également droit à la gratuité en billetterie sous présentation de l'attestation AAH de moins de 6 mois (accompagnant payant).

Pour les accompagnants ne bénéficiant pas de la gratuité :

Billet Bernon : 11€

Billet jumelé donnant accès à l'abbaye et au musée d'art et d'archéologie de Cluny.

Billet Hugues – disponible uniquement sur place : 14 €

Billet jumelé donnant accès à l'abbaye et au musée d'art et d'archéologie de Cluny et à la chapelle des moines de Berzé-la-Ville.

Billet Odilon – disponible uniquement sur place : 13,50€

Billet jumelé donnant accès à l'abbaye et au musée d'art et d'archéologie de Cluny et à la Tour des Fromages.

Billet Urbain – disponible uniquement sur place : 16,50€

Billet jumelé donnant accès à l'abbaye et au musée d'art et d'archéologie de Cluny et à la chapelle des moines de Berzé-la-Ville et à la Tour des Fromages.

TARIFS D'ENTRÉE : Groupes de personnes en situation de handicap

Un groupe de personnes en situation de handicap bénéficie du tarif réduit.

Pour une **visite libre**, le tarif est de **20 €** par groupe. Pour une **visite conférence**, le tarif est de **40 €** par groupe. Le nombre de participants est de 8 à 30 personnes, avec jusqu'à 5 accompagnateurs inclus.

Pour un **atelier**, le tarif est de **60 €** par groupe. Le nombre de participants est de 7 à 25 personnes, avec jusqu'à 5 accompagnateurs inclus. La salle pédagogique n'est pas accessible aux PMR.

VISITES ET ACTIVITÉS POUR LES VISITEURS INDIVIDUELS

Les visites libres :

Découvrez l'abbaye et le musée d'art et d'archéologie de Cluny en déambulant à votre rythme dans les monuments et les jardins. Des reconstitutions numériques, des bornes de réalité augmentée et un film présentent les vestiges encore visibles et les éléments disparus.

Les visites commentées :

Les agents du monument partagent avec vous les secrets de l'histoire de l'abbaye de Cluny. Ces visites sont comprises dans la prise de votre billet d'entrée. Les horaires sont variables et les visites sont réservables uniquement en caisse.

Les visites de l'abbaye avec audioguide :

Grâce à l'audioguide, accédez à près d'1h30 d'écoute pour comprendre et découvrir l'histoire, l'architecture, les vestiges et les collections de l'abbaye. Disponible en 4 langues (français, anglais, italien et allemand) au prix de **4€/unité**.

Le livret jeux avec stickers (6-12 ans) :

Pour une visite autonome et ludique avec vos enfants, découvrez le nouveau livret-jeux avec stickers : Suivez le petit moine Gunzo, résolvez ses énigmes et il vous conduira dans les moindres recoins du monument ! Disponible en 2 langues (français et anglais) au prix **2€/unité**

Les rendez-vous culturels :

Pendant les vacances scolaires, des visites et des ateliers payants destinés aux enfants sont proposés pour explorer l'abbaye et le musée d'art et d'archéologie tout en s'amusant.

VISITES ET ACTIVITÉS POUR LES GROUPES

Les visites libres :

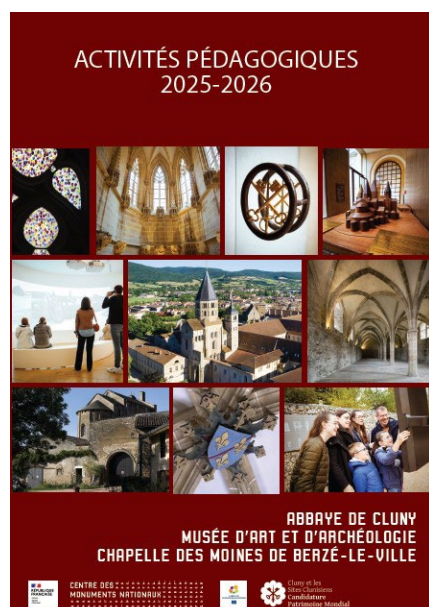
L'abbaye de Cluny vous accueille en visite libre toute l'année, sur réservation à partir de 20 adultes, au tarif de **9€50** par personne.

Les visites conférence :

Suivez un guide conférencier du patrimoine à la découverte du monument. Ces visites sont des moments uniques pour offrir les clés de lecture et de compréhension de l'abbaye. Le forfait est de **250€ + 9€50** par personne. Un supplément est possible pour certaines langues.

Il est possible d'adapter les visites aux besoins spécifiques de chacun. N'hésitez pas à nous contacter en amont, en écrivant à l'adresse : mediation.cluny@monuments-nationaux.fr

Pour plus d'informations sur les différentes visites et activités et sur leurs tarifs, rendez-vous sur notre site internet : <http://www.cluny.abbaye.fr>.



Légende : Vue de la couverture de la brochure « Activités pédagogiques ». Cette brochure est téléchargeable sur notre site. Elle peut être demandée également à la billetterie.

LES OUTILS D'AIDE À LA VISITE

Plusieurs outils et du matériel est à votre disposition gratuitement sur demande à la billetterie du monument.

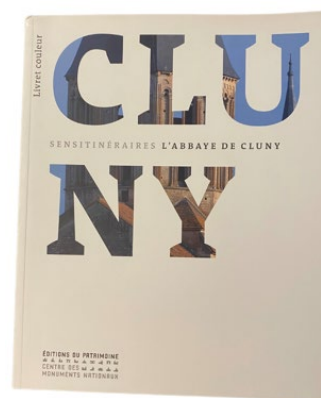
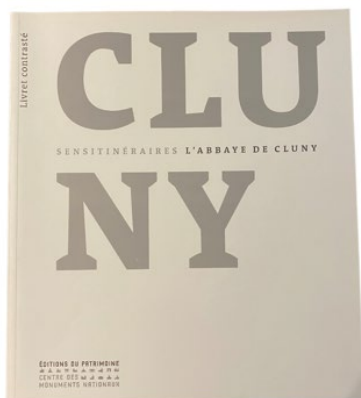


1. Des **CASQUES ANTI-BRUIT** (une taille enfant, une taille adulte). Il est possible de les emprunter le temps de la visite en **échange d'une pièce d'identité et d'un numéro de téléphone**.



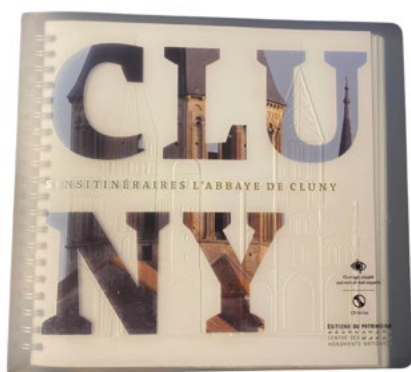
Légende : À gauche, un exemple de casque anti-bruit pour enfant.

2. Un **LIVRET DE VISITE CONTRASTÉ ET EN COULEUR** billetterie, le livret contrasté contient une rapide histoire de l'abbaye de Cluny rédigée en gros caractère.



Légende : À gauche, exemple des livrets contrasté et couleur.

3. Un **LIVRET DE VISITE EN BRAILLE**



Légende : À gauche, vue de la couverture du livret en braille.

4. Une **LOUPE GROSSISSANTE**. Il est possible de l'emprunter le temps de la visite en **échange d'une pièce d'identité et d'un numéro de téléphone**.



Légende : À gauche, exemple de loupe grossissante.



5. Des **FAUTEUILS ROULANTS** sont disponibles sur demande au point de contrôle d'accès du monument, sans nécessité de réservation au préalable. Il est possible de les emprunter le temps de la visite **en échange d'une pièce d'identité**.



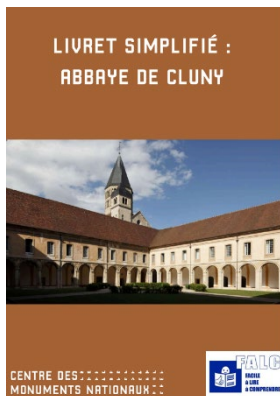
Légende : À gauche, exemple de fauteuil roulant.

6. Deux **BOUCLES À INDUCTION MAGNÉTIQUES D'ACCUEIL**, une à la caisse de la billetterie-boutique et une au contrôle des billets.



Légende : À gauche, vue de la boucle magnétique à l'accueil

7. Un **LIVRET FALC (Facile à lire et à comprendre)** est disponible gratuitement sur demande à la billetterie. **Il doit être rendu à la fin de son emprunt.** Il est aussi possible de le **télécharger** sur le site internet de l'abbaye de Cluny, à la page dédiée [Visiteurs en situation de handicap | Abbaye de Cluny](#).



Légende : À gauche, vue de la couverture du livret FALC

8. Une **BOUCLE MAGNÉTIQUE** ainsi que deux **PLACES PMR** dans notre salle de projection.

POUR PLUS D'INFORMATIONS

Si vous souhaitez plus d'informations sur les offres, sur les outils de visite, ou sur des informations pratiques, rendez-vous sur la page de notre site internet dédiée aux [Visiteurs en situation de handicap](#).

Une **infolettre** sera bientôt disponible. Elle vous permettra d'être au courant des différents événements, activités et visites. Si vous souhaitez recevoir le formulaire d'inscription à cette infolettre contactez le service culturel et éducatif à l'adresse : mediation.cluny@monuments-nationaux.fr

5. LA FORMATION DU PERSONNEL

L'ensemble du personnel est sensibilisé à accueillir et à renseigner les personnes en situation de handicaps depuis 2025. Ainsi que sur la manière d'utiliser les différents outils comme les boucles magnétiques.

6. LES FORMATIONS ET CERTIFICATIONS DES ANIMATEURS DU PATRIMOINE

Le personnel est formé pour accueillir et renseigner les personnes en situation de handicaps ainsi que sur la manière d'utiliser les différents outils comme les boucles magnétiques.

7. LA MAINTENANCE DES ÉQUIPEMENTS D'ACCESSIBILITÉ

Matériel	Date d'intervention	Description
Fauteuils roulants	Janvier 2025	Changement des pneus
Ascenseurs Gélase	Toutes les 6 semaines	Réglementaire selon contrat avec Schindler
Ascenseurs Cellier	Toutes les 6 semaines	Réglementaire selon contrat avec Schindler

8. LES PIÈCES ADMINISTRATIVES CONCERNANT L'ACCESSIBILITÉ DU MONUMENT

ATTESTATION DE VÉRIFICATION DE L'ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

LE SUIVI DE L'AGENDA D'ACCESSIBILITÉ PROGRAMMÉE (AD'AP)

CLUNY

	Estimation financière de la mise en accessibilité TTC (travaux / MOE / AMO)
Année 1	4 032,00 €
Année 2	49 694,40 €
Année 3	0,00 €
Période 2	842 400,00 €
Période 3	0,00 €
Total	896 126,40 €

Nature de l'action de mise en accessibilité envisagée pour l'ERP en question
- mise en place d'une signalétique adaptée
- travaux d'entretien (sanitaires, équipement des marches, ..) - Applications de visite DI/DA/DV
- éclairage parcours de visite
- reprise ponctuelle du sol dans le cadre des travaux de restauration - création d'une rampe en bois à l'entrée de la chapelle - refonte du parcours de visite yc cellier et farinier

ARRÊTÉ PRÉFECTORAL ACCORDANT LES DÉROGATIONS AUX RÈGLES D'ACCESSIBILITÉ

9. LA PLAQUETTE « BIEN ACCUEILLIR LES PERSONNES HANDICAPÉES »

Bien accueillir les personnes handicapées

I. Accueillir les personnes handicapées

Voici quelques conseils généraux et communs à tous les types de handicap :

- ➔ Montrez-vous disponible, à l'écoute et faites preuve de patience.
- ➔ Ne dévisagez pas la personne, soyez naturel.
- ➔ Considérez la personne handicapée comme un client, un usager ou un patient ordinaire : adressez-vous à elle directement et non à son accompagnateur s'il y en a un, ne l'infantilisez pas et vouvoyez-la.
- ➔ Proposez, mais n'imposez jamais votre aide.

Attention : vous devez accepter dans votre établissement les chiens guides d'aveugles et les chiens d'assistance. Ne les dérangez pas en les caressant ou les distrayant : ils travaillent.

II. Accueillir des personnes avec une déficience motrice

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes



- ✦ Les déplacements ;
- ✦ Les obstacles dans les déplacements : marches et escaliers, les pentes ;
- ✦ La largeur des couloirs et des portes ;
- ✦ La station debout et les attentes prolongées ;
- ✦ Prendre ou saisir des objets et parfois la parole.



2) Comment les pallier ?

- ➔ Assurez-vous que les espaces de circulation sont suffisamment larges et dégagés.
- ➔ Mettez, si possible, à disposition des bancs et sièges de repos.
- ➔ Informez la personne du niveau d'accessibilité de l'environnement afin qu'elle puisse juger si elle a besoin d'aide ou pas.

III. Accueillir des personnes avec une déficience sensorielle

A/ Accueillir des personnes avec une déficience auditive

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes



- ✦ La communication orale ;
- ✦ L'accès aux informations sonores ;
- ✦ Le manque d'informations écrites.

2) Comment les pallier ?

- ➔ Vérifiez que la personne vous regarde pour commencer à parler.
- ➔ Parlez face à la personne, distinctement, en adoptant un débit normal, sans exagérer l'articulation et sans crier.
- ➔ Privilégiez les phrases courtes et un vocabulaire simple.
- ➔ Utilisez le langage corporel pour accompagner votre discours : pointer du doigt, expressions du visage...
- ➔ Proposez de quoi écrire.
- ➔ Veillez à afficher, de manière visible, lisible et bien contrastée, les prestations proposées, et leurs prix.

B/ Accueillir des personnes avec une déficience visuelle

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes



- ✦ Le repérage des lieux et des entrées ;
- ✦ Les déplacements et l'identification des obstacles ;
- ✦ L'usage de l'écriture et de la lecture.

2) Comment les pallier ?

- ➔ Présentez-vous oralement en donnant votre fonction. Si l'environnement est bruyant, parlez bien en face de la personne.
- ➔ Informez la personne des actions que vous réalisez pour la servir. Précisez si vous vous éloignez et si vous revenez.
- ➔ S'il faut se déplacer, proposez votre bras et marchez un peu devant pour guider, en adaptant votre rythme.
- ➔ Informez la personne handicapée sur l'environnement, en décrivant précisément et méthodiquement l'organisation spatiale du lieu, ou encore de la table, d'une assiette...
- ➔ Si la personne est amenée à s'asseoir, guidez sa main sur le dossier et laissez-la s'asseoir.
- ➔ Si de la documentation est remise (menu, catalogue...), proposez d'en faire la lecture ou le résumé.
- ➔ Veillez à concevoir une documentation adaptée en gros caractères (lettres bâton, taille de police minimum 4,5 mm) ou imagée, et bien contrastée.
- ➔ Certaines personnes peuvent signer des documents. Dans ce cas, il suffit de placer la pointe du stylo à l'endroit où elles vont apposer leur signature.
- ➔ N'hésitez pas à proposer votre aide si la personne semble perdue.

IV. Accueillir des personnes avec une déficience mentale



A/ Accueillir des personnes avec une déficience intellectuelle ou cognitive

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- ✦ La communication (difficultés à s'exprimer et à comprendre) ;
- ✦ Le déchiffrement et la mémorisation des informations orales et sonores ;
- ✦ La maîtrise de la lecture, de l'écriture et du calcul ;
- ✦ Le repérage dans le temps et l'espace ;
- ✦ L'utilisation des appareils et automates.

2) Comment les pallier ?

- ➔ Parlez normalement avec des phrases simples en utilisant des mots faciles à comprendre. N'infantilisez pas la personne et vouvoyez-la.
- ➔ Laissez la personne réaliser seule certaines tâches, même si cela prend du temps.
- ➔ Faites appel à l'image, à la reformulation, à la gestuelle en cas d'incompréhension.
- ➔ Utilisez des écrits en « facile à lire et à comprendre » (FALC).
- ➔ Proposez d'accompagner la personne dans son achat et de l'aider pour le règlement.

B/ Accueillir des personnes avec une déficience psychique

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- ✦ Un stress important ;
- ✦ Des réactions inadaptées au contexte ou des comportements incontrôlés ;
- ✦ La communication.

2) Comment les pallier ?

- ➔ Dialoguez dans le calme, sans appuyer le regard.
- ➔ Soyez précis dans vos propos, au besoin, répétez calmement.
- ➔ En cas de tension, ne la contredisez pas, ne faites pas de reproche et rassurez-la.

Pour en savoir plus sur la manière d'accueillir une personne handicapée :
<http://www.developpement-durable.gouv.fr/Bien-accueillir-les-personnes.html>

*Conçu par la DMA en partenariat avec :
APAJH, CDCE, CFPSAA, CGAD, CGPME, FCD, SYNHORCAT, UMIH, UNAPEI.*