

REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITÉ



© David Bordes / 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.....	
Plan d'accès.....	8
Informations pratiques sur l'intérieur du bâtiment.....	9
Tarifs d'entrée.....	13
4. LES PRESTATIONS PROPOSÉES PAR L'ÉTABLISSEMENT.....	13
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.....	20
Formation « accueillir les publics en situation de handicap ».....	
.....	
6. LES FORMATIONS ET CERTIFICATIONS DES ANIMATEURS DU PATRIMOINE.....	20
.....	
.....	
7. LA MAINTENANCE DES ÉQUIPEMENTS D'ACCESSIBILITÉ.....	21
8. LES PIÈCES ADMINISTRATIVES CONCERNANT L'ACCESSIBILITÉ DU MONUMENT.....	22
Attestation de vérification de l'accessibilité aux personnes handicapées.....	22
Le suivi de l'agenda d'accessibilité programmée (ad'ap).....	23
Arrêté préfectoral accordant les dérogations aux règles d'accessibilité.....	
9. LA PLAQUETTE « BIEN ACCUEILLIR LES PERSONNES HANDICAPÉES ».....	24

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



Le musée d'art et d'archéologie n'est plus accessible aux personnes à mobilité réduite, pour cause d'ascenseur en panne.



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

Le musée d'art et d'archéologie est un monument essentiel à la compréhension de la visite de l'abbaye de Cluny. Construit durant la seconde moitié du XV^e siècle par l'abbé Jean de Bourbon, le bâtiment servait le logis au représentant des moines. Ce palais a pour curiosité d'être situé loin du cloître, afin d'éviter de briser le silence présent dans l'abbaye. Passant d'abbés en abbés, le bâtiment est sauvegardé durant la Révolution française puis hérité au XIX^e siècle par Jean-Baptiste Ochier. Il déposa ses collections historiques dans le logis puis à sa mort, sa femme Sabine Ochier, fait don de l'édifice à la ville de Cluny afin de créer un musée. C'est ainsi que le musée Ochier ouvre ses portes en 1949, puis devient le musée d'art et d'archéologie, grâce au partenariat entre la ville de Cluny et le Centre des monuments nationaux. Le palais contient plusieurs salles retraçant l'histoire de l'abbaye et conservant les éléments d'architecture de celle-ci.

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

Dernier accès au musée, 45 minutes avant la fermeture

Du 1^{er} au 30 avril
10h30 - 12h30 et 14h - 18h

Du 1^{er} mai au 30 juin
9h30 - 12h30 et 14h - 18h

Du 1^{er} juillet au 31 août
9h30 - 12h30 et 14h - 19h

Du 1^{er} au 30 septembre
9h30 - 12h30 et 14h - 18h

Du 1^{er} octobre au 31 mars
9h30 - 12h30 et 14h - 17h

Jours de fermeture :

1^{er} janvier

1^{er} mai

1^{er} novembre

11 novembre

25 décembre

VENIR AU MUSÉE D'ART ET D'ARCHÉOLOGIE

Adresse

Palais Jean de Bourbon
Parc abbatial
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.

STATIONNEMENT

Pour accéder au monument, vous avez trois options. La première est l'arrivée par le bas de la ville, vous pouvez vous garer sur le parking du Prado (payant) puis remonter la rue principale jusqu'à l'abbaye. La deuxième est d'aller sur le parking de la place de l'abbaye (payant). Et la troisième est de vous garer sur le parking de la médiathèque et hôtel de ville, en arrivant de la rue de l'Abbatiale (payant).

EN BUS

Pour connaître LES HORAIRES DES DIFFÉRENTES 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

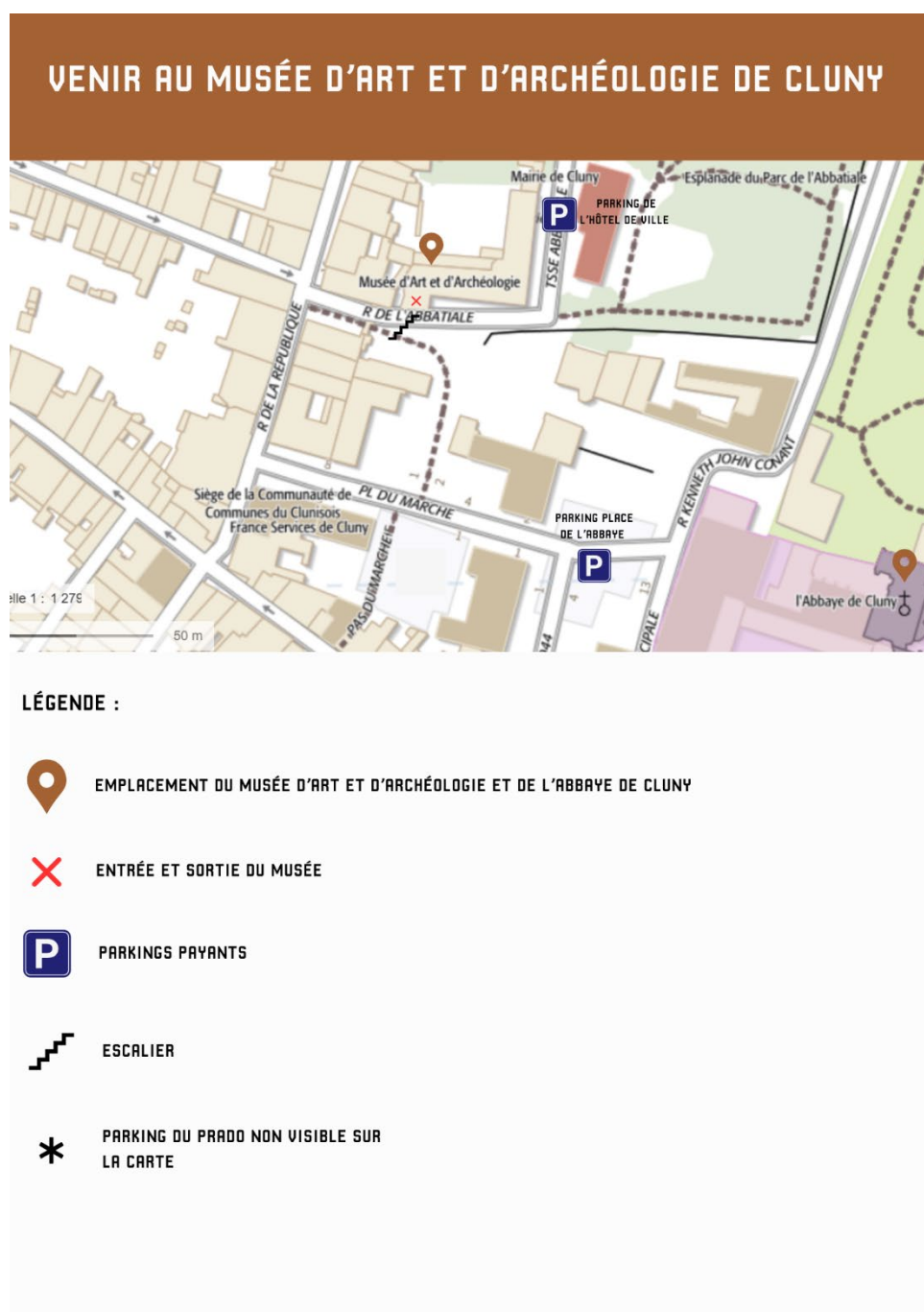
EN TRAIN

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

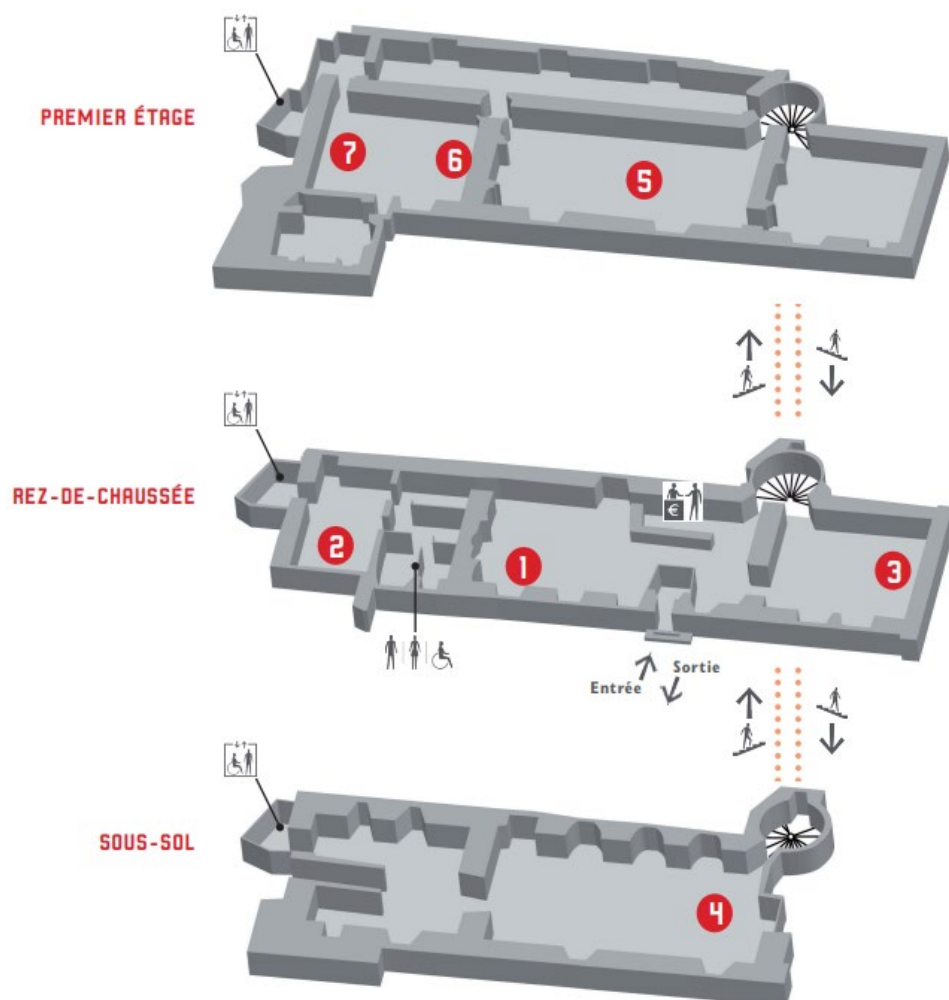
EN VOITURE ÉLECTRIQUE

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](#)

PLAN D'ACCÈS



PLAN DE VISITE DU MUSÉE



1. LA MAQUETTE

2. LES PAVEMENTS

3. LE GRAND PORTAIL

4. LES VESTIGES DE L'AVANT-NEF CLUNY III

5. L'ARCHITECTURE CIVILE

6. LA BIBLIOTHÈQUE

7. PRUD'HON, TÉMOIGNAGE DE LA VARIÉTÉ
DES ACQUISITIONS DU MUSÉE

INFORMATIONS PRATIQUES SUR L'INTÉRIEUR DU BÂTIMENT

La **porte d'entrée** du monument est une porte manuelle vitrée, qui reste fermée. Un agent peut venir vous ouvrir dès votre arrivée. Pour accéder à **l'entrée PMR**, il faut se rapprocher de l'accueil pour que l'agent puisse venir vous ouvrir la porte se trouvant à gauche du monument. Vous vous retrouverez face à une grille puis une porte menant directement à l'ascenseur.



Légende : Accès PMR vu depuis l'intérieur.

Le comptoir de la **billetterie** est à hauteur de 90 cm et sera prochainement équipé d'une **boucle à induction magnétique**.

Le musée est équipé de plusieurs types de **cartels**. Les cartels fixés au mur sont à 168 cm de hauteur. Les cartels sur pieds sont à 116 cm de hauteur. Et les grands panneaux sont à 178 cm de hauteur.

Il y a trois **escaliers** dans le monument et des petites marches à certains endroits. Ces escaliers disposent de main courante continue.



Légende : Vue des escaliers et des mains courantes menant au sous-sol et au 1^{er} étage.



Légende, image de gauche : Vue de la marche menant à la bibliothèque / **Légende, image de droite** : Vue de la marche au 1^{er} étage, faisant sortir de la salle sur les abbés.

Un **ascenseur** est disponible 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 à une largeur de 80 cm. Actuellement son utilisation est proscrite jusqu'à une durée indéterminée.

Attention : Cet ascenseur n'est pour, le moment, plus fonctionnel.



Légende : Vue de l'ascenseur au rez-de-chaussée du musée.

Il y a des **chaises et bancs** tout le long du parcours de visite vous permettant de vous reposer tout en regardant les œuvres.

Des **toilettes** sont situées au rez-de-chaussé, en empruntant la direction la salle des pavements. La porte d'accès est manuelle. Elles ne sont pas adaptées aux personnes en fauteuil roulant mais ont une barre d'appui pour les personnes à mobilité réduite.

L'agent peut aider les visiteurs à accéder aux produits vendus dans la **boutique-librairie** si besoin.

Le **couloir le plus étroit** du monument fait une largeur de 152 cm. Et la **porte la plus étroite** fait une largeur de 79 cm.

La **salle du grand portail** est équipé d'un **système audio** qui diffuse en continu l'histoire du tympan de la Maoir Ecclesia, **un cartel** apporte aussi ces informations (pas de braille dessus).

Il existe diverses formes de **médiation** adaptées à tous âges durant le parcours de visite. N'hésitez pas à observer et toucher quand cela est autorisé.

4. LES PRESTATIONS PROPOSÉES PAR L'ÉTABLISSEMENT

TARIFS D'ENTRÉE

Visiteur individuel 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

Groupe 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 librement dans les monuments et les jardins.

Les rendez-vous culturels :

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

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**.

VISITES ET ACTIVITÉS POUR LES GROUPES

Les visites libres :

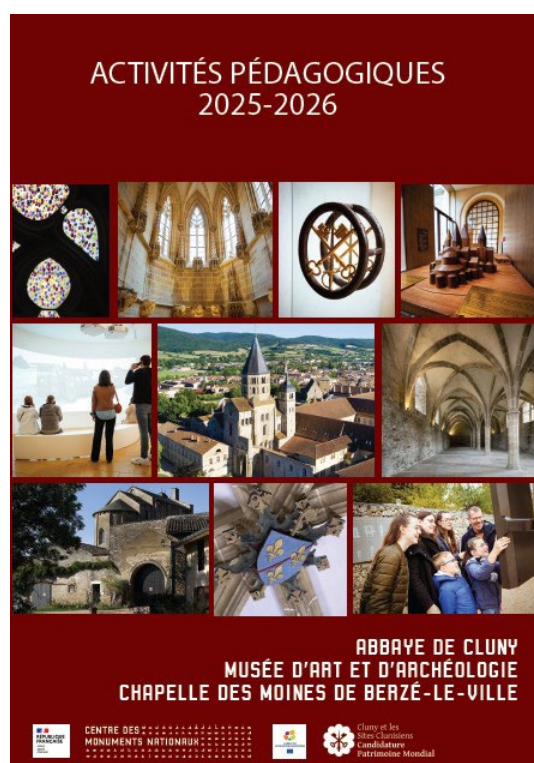
L'abbaye de Cluny vous accueille en visite libre toute l'année, sur réservation à partir de 20 adultes, au prix de **9€50** par personne.

Les visites commentées :

Suivez un animateur 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.

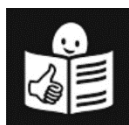
Il est possible d'adapter les visites aux besoins spécifiques de chacun. N'hésitez pas à nous contacter en amont, en écrivant à l'adresse : mediation.cluny@monuments-nationaux.fr

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 DISPOSITIFS D'AIDE À LA VISITE ET LES PRESTATIONS ADAPTÉES

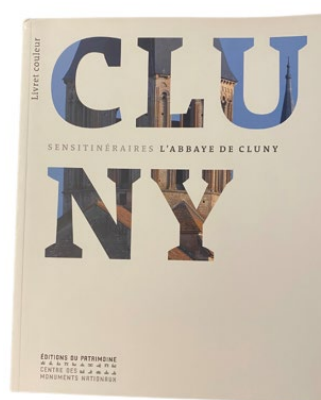
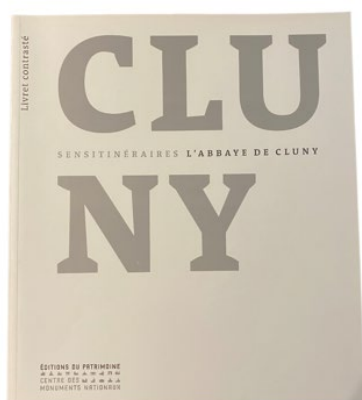


1. Des **CASQUES ANTI-BRUIT pour enfant et adulte** sont disponibles sur demande à la billetterie du musée. Il est possible de les emprunter le temps de la visite en **échange d'une pièce d'identité et d'un numéro de téléphone**.



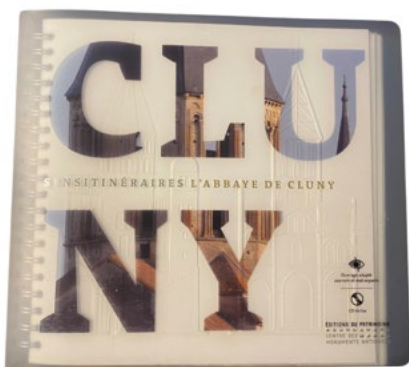
Légende : À gauche, un exemple de casque anti-bruit pour enfant.

2. Un **LIVRET DE VISITE CONTRASTÉ ET EN COULEUR** sont disponibles gratuitement sur demande en billetterie du musée (consultables sur place uniquement).



Légende : À gauche, exemple des livrets contrasté et couleur. Ils contiennent l'histoire de l'abbaye rédigée en gros caractères, des images en noir et blanc et des images grand format en couleur pour le second livret.

3. Un **LIVRET DE VISITE EN BRAILLE** est également disponible gratuitement sur demande en billetterie du musée (consultable sur place uniquement)



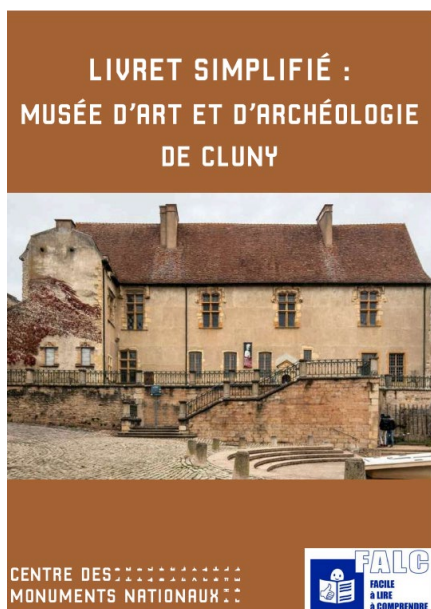
Légende : À gauche, vue de la couverture du livret en braille.

4. Prêt d'une **LOUPE GROSSISSANTE** sur demande à la billetterie du musée. 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. 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, exemple de livret FALC.

6. Une **BOUCLE MAGNÉTIQUE D'ACCUEIL** est disponible à l'accueil du musée, utile pour personne appareillée ou non.



Légende : À gauche, vue d'une boucle magnétique présente à l'accueil.

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 handicap. 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
Ascenseurs musée		Hors service

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)	Nature de l'action de mise en accessibilité envisagée pour l'ERP en question
Année 1	4 032,00 €	- mise en place d'une signalétique adaptée
Année 2	49 694,40 €	- travaux d'entretien (sanitaires, équipement des marches, ..) - Applications de visite DI/DA/DV
Année 3	0,00 €	- éclairage parcours de visite
Période 2	842 400,00 €	- 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
Période 3	0,00 €	
Total	896 126,40 €	

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.*