

REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITÉ

Château et remparts de la cité de
Carcassonne

Mars 2025



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 CARCASSONNE	6
ACCÉDER AU MONUMENT	6
PLAN D'ACCÈS	3
INFORMATIONS PRATIQUES SUR L'INTÉRIEUR DU BÂTIMENT	4
TARIFS D'ENTRÉE	5
4. LES PRESTATIONS PROPOSÉES PAR L'ÉTABLISSEMENT	6
VISITES ET ACTIVITÉS POUR LES VISITEURS INDIVIDUELS.....	6
VISITES ET ACTIVITÉS POUR LES GROUPES	7
LES DISPOSITIFS D'AIDE À LA VISITE ET LES PRESTATIONS ADAPTÉES.....	7
POUR PLUS D'INFORMATIONS	8
5. LA FORMATION DU PERSONNEL	9
9. LA PLAQUETTE « BIEN ACCUEILLIR LES PERSONNES HANDICAPÉES »	14

I. FICHE DE SYNTHÈSE

Accessibilité de l'établissement



Bienvenue au Château et remparts de la cité de Carcassonne, 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 : 1 rue Viollet-le-Duc, 11000 Carcassonne

 **Contact :**

Mme KAYNAR

educatif.carcassonne@monuments-nationaux.fr

04.68.11.70.79

Certaines prestations ne sont pas accessibles



Les parties hautes du château et son musée



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



Les remparts de la Cité



Ce service sera accessible partiellement en 2026



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

Occupée depuis le VI^e siècle avant Jésus-Christ, Carcassonne a été une ville romaine, fortifiée au IV^e siècle, avant de devenir la typique cité médiévale que l'on connaît. Au XIII^e siècle, le pouvoir royal dote la ville d'une seconde ligne de remparts, agrandit le château et l'entoure d'une enceinte. Restaurée par Viollet-le-Duc au XIX^e siècle, la cité témoigne de 1000 ans d'architecture militaire et de 2500 ans d'histoire.

Cet ensemble architectural exceptionnel, est inscrit au Patrimoine mondial de l'Humanité de l'UNESCO depuis 1997.

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

Du 1er avril au 30 septembre

10h - 18h30

Dernier accès : 17h45

Du 1er octobre au 31 mars

9h30 - 17h

Dernier accès : 16h15

Fermeture les 1er janvier, 1er mai et 25 décembre

Dernier accès au monument, 45 minutes avant la fermeture.

VENIR AU CHÂTEAU ET REMPARTS DE LA CITÉ DE CARCASSONNE

Adresse

Château et remparts de la cité de Carcassonne
1 rue Viollet-le-Duc
11000 Carcassonne

Venir en transports en commun

Ligne 3 direction Los Ametliers, Palaja. Arrêt Cité médiévale.

Venir en voiture

De Perpignan : sortie n° 1, A 9 vers Narbonne puis A 61, sortie n° 24, puis N 113 vers Carcassonne centre

De Montpellier : sortie n° 4, A 9 vers Perpignan puis A 61, sortie n° 24, puis N 113 vers Carcassonne centre

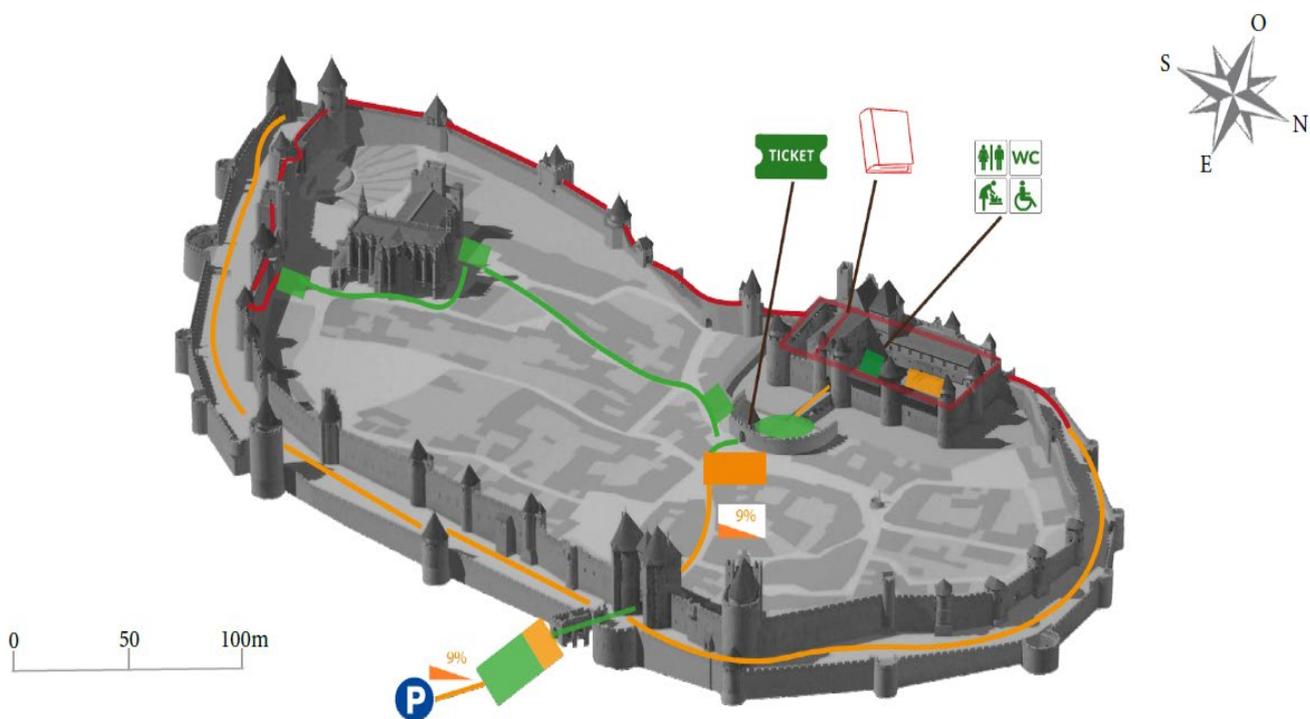
De Toulouse : sortie n° 7, A 6, sortie n° 23 puis N 113 vers Carcassonne centre

ACCÉDER AU MONUMENT

Pour accéder au monument, il faut traverser le pont-levis et emprunter la rue principale de la cité jusqu'en haut. Au bout de cette rue en légère pente se trouve l'entrée du monument qui permet d'accéder au château et son musée et aux remparts.

Actuellement, la barbacane du Château est en travaux, la billetterie se trouve sur la place du Château à gauche. Un panneau indique l'entrée de la billetterie.

PLAN D'ACCÈS



LÉGENDE :

 Accessible

 Inconfortable - avec aide

 Inaccessible

 9% Pourcentage de la pente

 Parking

 TICKET Billetterie - accès château

 Toilettes adaptées

 Librairie - boutique

Légende : Plan d'accès du monument.

INFORMATIONS PRATIQUES SUR L'INTÉRIEUR DU BÂTIMENT

L'accès au château se fait par la barbacane qui est totalement accessible. Il faut ensuite traverser le pont. La cour d'honneur est accessible.

L'accès aux parcours de visite autonome se fait par le porche en rejoignant le 2^e étage. Il n'y a pas d'ascenseur. La présentation audiovisuelle se trouve au deuxième étage, dont l'accès implique la montée d'une série de marches :

- De la cour d'honneur au palier d'accès à l'escalier principal : 3 marches
- Accès à la cour du midi : 2 grandes marches.
- Escalier d'accès au premier étage : 15 marches, suivi d'un palier, puis 4 marches.
- Escalier du premier au deuxième étage : 13, puis 8, puis 13 puis enfin 2 marches séparées par de larges paliers.

Le parcours sur la chemise du château est non accessible en fauteuil ; la traversée des hourds (les galeries en bois) se fait par une volée de marches.

Depuis la salle de la maquette (2e étage), il est possible d'accéder librement sur les parties hautes du château (chemise fortifiée) en traversant plusieurs tours et volées de marche :

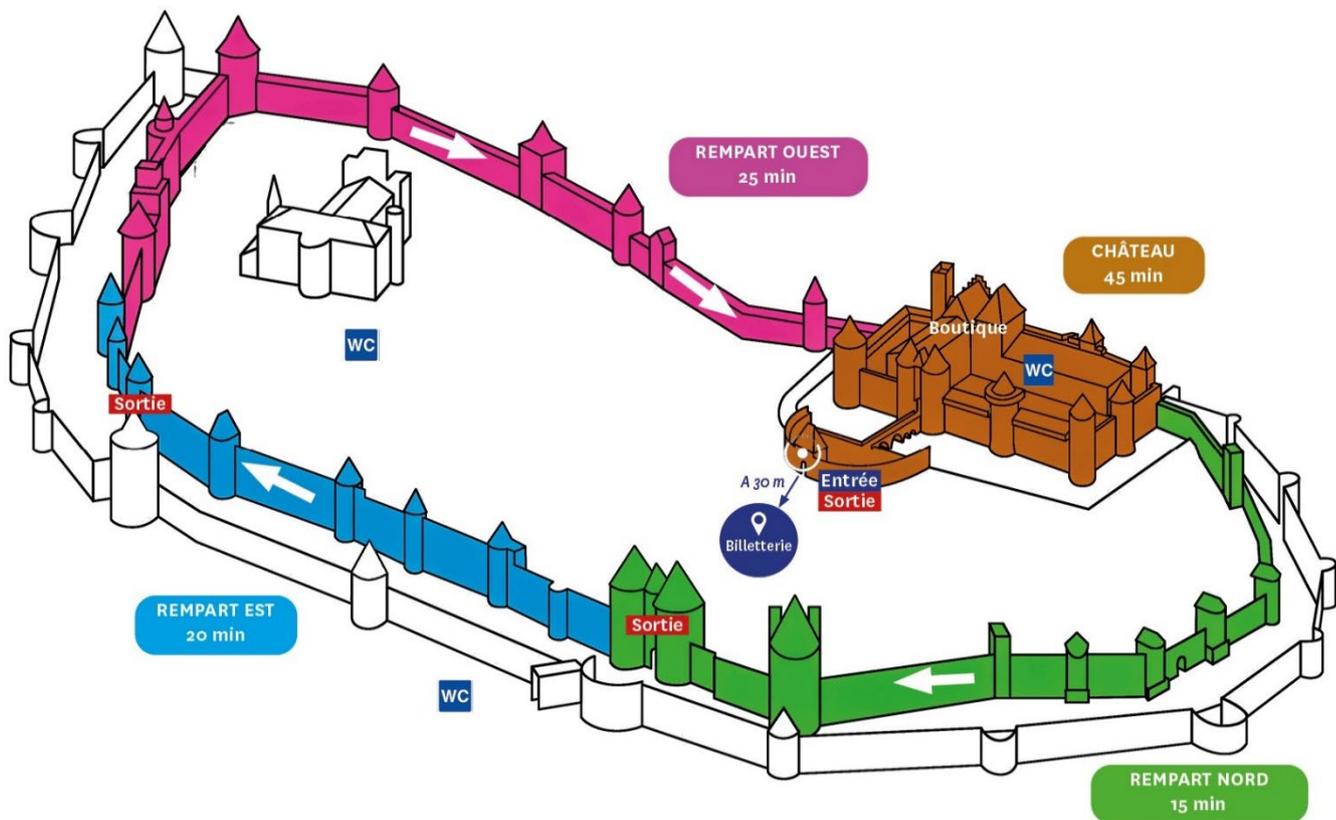
- Circuit de la salle de la maquette à la tour Pinte : 4 marches pour accéder à la courtine au-dessus de la cour du midi puis traversée d'un escalier à vis de 7 marches, puis 3 marches.

L'accès au musée lapidaire, au premier étage, se fait par la Tour de la Poudre depuis le chemin de ronde et après la traversée de deux tours et de nombreuses marches (20 marches). Les salles lapidaires sont accessibles directement par le chemin de ronde.

L'accès aux remparts se fait par le fond de la cour d'honneur par un petit escalier. La totalité du parcours sur les remparts fait 1,3 km avec de nombreux escaliers parfois vertigineux. Plusieurs sorties intermédiaires permettent de descendre du rempart. Le tour complet permet de partir et de revenir au château.



Légende : Exemple d'escaliers sur le rempart sud.



Légende : Plan des différents parcours de visite (château en orange, rempart nord en vert, rempart est en bleu et rempart sud en rose).

TARIFS D'ENTRÉE

Visiteur individuel en situation de handicap

Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accès prioritaire et de la gratuité pour elles et leur accompagnateur, sur présentation d'un justificatif en vigueur (carte Mobilité et Inclusion pour le public français délivrée par la CDAPH, en cours de validité ou équivalent étranger).

La carte mobilité inclusion (CMI) mention « priorité » seule, ainsi que la carte de stationnement n'ouvrent pas droit à la gratuité.

Groupe de personnes en situation de handicap

Dans le cadre d'une sortie en groupe, les visiteurs en situation de handicap peuvent se voir proposer une prestation dédiée et adaptée répondant à leurs besoins. Que ce soit en visite guidée ou en visite autonome, n'hésitez pas à nous contacter à carcassonne-reservation@monuments-nationaux.fr pour que nous puissions vous proposer l'offre la plus adaptée.

Pour une visite libre, le tarif est de 20 € pour le groupe de 7 à 20 personnes. Les visites guidées sont au prix de 40 € pour la totalité du groupe.

4. LES PRESTATIONS PROPOSÉES PAR L'ÉTABLISSEMENT

VISITES ET ACTIVITÉS POUR LES VISITEURS INDIVIDUELS

Les visites libres

Que vous soyez seul, en famille ou entre amis, le site est à vous ! Explorez à votre rythme le château et ses salles, les remparts, la cour d'honneur ...

Sur votre parcours, nos agents seront disponibles pour vous renseigner et répondre à vos questions. De courtes médiations pourront ponctuer votre visite.

Cette déambulation libre complète parfaitement une visite guidée.

Les visites guidées

Plusieurs offres sont proposées :

La visite découverte :

Idéale pour tous, cette visite vous fera parcourir 2800 ans d'histoire et les espaces emblématiques du monument. En 1h, vous aurez toutes les clés pour comprendre ce lieu mondialement connu.

À la fin de la visite, vous pourrez continuer l'exploration à votre rythme.

Durée : 1h

La visite privilège :

Découvrez les « secrets du monument » avec la visite Privilège qui vous ouvrira de nombreuses portes en vous donnant un accès inédit aux espaces cachés du monument... Plongez au cœur des 2800 ans d'histoire de Carcassonne, son château et ses remparts et explorez les tours et salles habituellement fermées aux visiteurs.

Profitez de la fraîcheur du matin ou des belles lumières de fin de journée pour vivre une expérience inoubliable hors des sentiers battus

A partir de 12 ans

Durée : 1h30

D'autres visites sont proposées tout au long de l'année. Les agents à l'accueil ainsi qu'en billetterie pourront vous renseigner sur les visites proposées le jour de votre venue.

Les visites commentées

Les agents du monument vous font découvrir les essentiels du monument en vous apportant du contenu dans les deux cours.

Les rendez-vous

Tout au long de l'année, le monument accueille divers événements et animations pour toute la famille.

VISITES ET ACTIVITÉS POUR LES GROUPES

Les visites libres

Le Château et les remparts de la cité de Carcassonne vous accueillent toute l'année, sur réservation ou non. Cette déambulation libre complète parfaitement une visite guidée.

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

Les visites en LSF

Des visites-conférences sont disponibles en LSF. Pour plus d'informations ou pour effectuer une réservation, écrivez à l'adresse public.sourd@monuments-nationaux.fr.

LES DISPOSITIFS D'AIDE À LA VISITE ET LES PRESTATIONS ADAPTÉES

1. Des carnets de visite en braille et en gros caractères, expliquant l'histoire de la cité et son architecture, illustrés de plans et de dessins en relief sont proposés en prêt gratuitement aux billetteries du château.
2. Un carnet de visite comprend une présentation historique, un plan de la cité et des photographies commentées du parcours de visite autonome (château et remparts) non accessible en fauteuil. Ce livret est proposé gratuitement aux billetteries du château.
3. Des visites-conférences sont disponibles en LSF. Pour plus d'informations ou pour effectuer une réservation, écrivez à l'adresse public.sourd@monuments-nationaux.fr.
4. Un kit de confort à la visite pour les personnes ayant un trouble du spectre autistique composé de casques réducteurs de bruits, de lunettes sensorielles, de fidgets anti-stress, d'un livret de visite, d'un livret FALC. Ce kit est disponible en prêt gratuitement sur demande en billetterie.
5. Un livret de visite en facile à lire et à comprendre (FALC) est disponible gratuitement sur demande à la billetterie et sur le site internet de Château. Vous pouvez y accéder sur le site internet, à la page dédiée aux visiteurs déficients intellectuels.

CHÂTEAU ET REMPARTS DE LA CITÉ DE CARCASSONNE

Livret d'aide à la visite simplifiée



CENTRE DES
MONUMENTS NATIONAUX

Légende : Livret de visite FALC du Château et remparts de la cité de Carcassonne

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.

<https://www.remparts-carcassonne.fr/visiter/visiteurs-en-situation-de-handicap>

5. LA FORMATION DU PERSONNEL

FORMATION « ACCUEILLIR LES PUBLICS EN SITUATION DE HANDICAP »

Contenu détaillé de la formation « Accueillir les publics en situation de handicap » :

9 ACCUEILLIR LES PUBLICS EN SITUATION DE HANDICAP

PUBLIC	Tout agent en situation d'accueil
PRIORITAIRE	ou de travail avec les publics
INTERVENANT	Externe – Culture Accessible
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none">• Comprendre les fondamentaux et les enjeux liés à l'accueil des publics handicapés au sein du CMN;• Se familiariser avec tous les handicaps visibles ou invisibles et comprendre les besoins spécifiques selon le handicap;• Adapter son accueil en fonction du type de handicap;• Acquérir les méthodes, savoir-faire et savoir-être nécessaires à l'accueil des personnes en situation de handicap visible ou de handicap invisible dans les établissements recevant du public afin qu'elles puissent accéder et être accueillies, en toute autonomie et sans discrimination;• Acquérir les bons réflexes et se sentir à l'aise.
CONTENU	<ul style="list-style-type: none">• La politique et le cadre réglementaire de l'accueil des publics handicapés, notamment la loi du 11 février 2005 relative à l'égalité des droits et des chances;• Les modalités d'accès à la culture des publics handicapés et les conditions d'accessibilité au CMN;• Approche des différents types de déficiences et handicaps;• Comment adapter sa communication et sa manière d'accueillir, selon le handicap et les besoins spécifiques des différents publics;• Atelier pratique : observation des conditions d'accès et de l'offre de services du monument et réflexion sur les pistes d'amélioration.

Les 14 et 15 novembre 2023, 8 agents du monument du service accueil et surveillance, billetterie et développement des publics ont été formés.

FORMATION « MON MUSÉE ACCESSIBLE »

Attestation de participation à la formation « Mon musée accessible » dispensée en ligne (format asynchrone) par l'Association Tourisme & Handicap :



CERTIFICAT

Nous soussignées **Association Tourisme & Handicaps** et **Action Handicap France**, attestons que :

Nastasia Kaynar a terminé le **parcours complet** du programme de sensibilisation **Mon Musée Accessible** après avoir suivi l'intégralité des modules suivants :

1. Introduction au handicap
2. Comprendre les enjeux de l'accessibilité
3. Construire une offre culturelle accessible
4. Comment communiquer auprès des publics en situation de handicap ?
5. Comment accueillir les publics en situation de handicap ?
6. Comment adapter sa programmation culturelle ?
7. Quelles modalités de sécurité pour les publics en situation de handicap ?
8. Comment mener une action de médiation ?

Ce certificat témoigne d'un premier niveau de sensibilisation.

Fait à Paris,

Cachet et signature des associations responsables du programme

Le 21/02/25

Programme conçu et opéré par



WEBINAIRE DE « SENSIBILISATION AU TSA »

Participation au webinaire de sensibilisation au TSA proposé avec l'intervention de Laurence Germa, psychologue clinicienne et représentante de l'association AFG Autisme



SENSIBILISATION A L'AUTISME

En décembre 2024, 2 agents du service des publics ont suivi la sensibilisation à l'autisme.

FORMATION « SENSIBILISATION AUX HANDICAPS »

Cette formation menée par Mme Delphine HARMEL a permis de sensibiliser 13 agents du monuments, tous services confondus.

FORMATION « SENSIBILISATION A LA MALADIE D'ALZHEIMER »

Cette formation fut menée par la psychologue clinicienne Judith Mollard de l'Association France Alzheimer Paris.

Elle est destinée aux **médiateurs-conférenciers**, et est ouverte plus largement aux **personnels des musées** intéressés.
N'hésitez pas à partager cette invitation avec vos collègues.

Elle est animée par une **psychologue clinicienne** et un bénévole de l'Association.

L'objectif est de

- **mieux connaître** la maladie d'Alzheimer
- **mieux comprendre** les attentes et les réactions d'un malade Alzheimer
- **savoir adapter** son comportement, son discours, son rythme pour une expérience réussie à la fois pour le public et pour le conférencier
- donner à chaque médiateur l'**opportunité d'échanger** sur sa propre expérience, ses craintes, les questions qu'il se pose

2 agents du service des publics ont été formés en mars 2024.

FORMATION « ACCUEILLIR LES PUBLICS EN SITUATION DE HANDICAP »

Cette formation fut menée par Culture Accessible.

Caroline JULES

Formation Certificat de réalisation

Je, soussignée Caroline JULES, Culture accessible, 10 bis rue de la roche, 69380 Chazay d'Azergues, atteste que **Nastasia KAYNAR** a suivi la formation ouverte et/ou à distance intitulée « Accueillir les publics en situation de handicap » afin d'adapter et de développer ses compétences. Le/la stagiaire a été assidu(e) lors des visioconférences avec le formateur. Le/la stagiaire a participé aux épreuves d'évaluation intermédiaires en faisant le quizz en ligne et en répondant aux questions à l'oral.

Dates de la formation à distance (visio) : 27 mai (journée entière)

Nombre d'heures total incluant le travail personnel intermédiaire : 6 heures

Formateurs : Caroline JULES

Objectifs et nature des contenus :

- Vaincre ses *a priori*
- Connaître les enjeux de l'accueil de ces publics et les aspects généraux du cadre légal (lois de 2005 et 2014, etc.)
- Se familiariser avec tous les handicaps.
- Comprendre les besoins en termes de sécurité et de confort d'usage de ces publics.
- Adapter son accueil selon les déficiences perçues chez les visiteurs.
- Connaître les méthodes, les savoir-faire et les savoir-être. Acquérir les bons réflexes. Pouvoir communiquer, renseigner et accompagner tous les visiteurs.
- Pour les personnes qui font des visites : concevoir et animer des animations et des outils adaptés.

Sans préjudice des délais imposés par les règles fiscales, comptables ou commerciales, je m'engage à conserver l'ensemble des pièces justificatives qui ont permis d'établir le présent certificat pendant une durée de 3 ans à compter de la fin de l'année du dernier paiement. En cas de cofinancement des fonds européens la durée de conservation est étendue conformément aux obligations conventionnelles spécifiques.

Attestation établie le 27 mai 2021
par Caroline Jules, responsable

Cachet et signature de l'organisme de formation



Caroline Jules – Culture accessible / www.cultureaccessible.fr
10 bis rue de la roche – 69380 Chazay d'Azergues / 06 71 14 09 09 / contact@cultureaccessible.fr
SIRET : 530 265 008 00033 – Numéro d'organisme de formation : 82 89 11793 89

FORMATION « FALC »

Contenu détaillé de la formation « FALC » en e-learning proposée par Culture Accessible :

☐ FORMATION 1 : Rédiger des documents en Facile à lire et à comprendre (FALC)

Objectifs

- pouvoir s'adresser aux publics avec des difficultés de lecture (personnes handicapées mentales, touristes étrangers ou primo-arrivants)
- découvrir les préconisations du FALC
- réussir à travailler avec les publics cibles
- être capable de produire un document écrit
- utiliser ces techniques également à l'oral

Cette formation a été suivie par un agent du service des publics en 2019.

6. 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.



MINISTÈRE DE LA TRANSITION
ÉCOLOGIQUE ET SOLIDAIRE
www.ecologique-solidaire.gouv.fr



MINISTÈRE DE LA COHÉSION
DES TERRITOIRES
www.cohesion-territoires.gouv.fr

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.

- ✦ 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.

Crédits

Couverture : © Centre des monuments nationaux

"Information" icon by Minh Do,"study" icon by Artdabana@Design, "tools" icon by i cons, "Email" icon by Fajriah Robiatul

Page 5 : Adawiah,"Home Document" icon by kiddo, "bad" icon by Radika Apriana, "helping hand" by Juicy Fish from thenounproject.com.

**CHATEAU ET
REMPARTS DE LA
CITE DE
CARCASSONNE**

1 rue Viollet-le-Duc
11000 Carcassonne
04.68.11.70.70



@rempartscarcassonne



/leCMN