

Registre d'accessibilité

Établissement public du parc
et de la Grande Halle
de la Villette

SOMMAIRE

INFORMATIONS GÉNÉRALES DE L'ÉTABLISSEMENT	P.4
--	------------

QUELQUES MOTS SUR LE PARC DE LA VILLETTE	P.5
---	------------

Horaires.....	P.6
---------------	-----

Accès et cheminements	P.7
-----------------------------	-----

Nos outils d'accessibilité	P.8
----------------------------------	-----

QUE FAIRE À LA VILLETTE ?	P.10
--	-------------

Profiter des espaces extérieurs	P.11
---------------------------------------	------

Assister à un spectacle, visiter une exposition, participer à une activité	P.14
--	------

VOUS ÊTES EN SITUATION DE HANDICAP MENTAL, COGNITIF ET PSYCHIQUE	P.16
---	-------------

Les spectacles et les expositions.....	P.17
--	------

Les ateliers	P.17
--------------------	------

VOUS ÊTES EN SITUATION DE HANDICAP VISUEL.....	P.18
---	-------------

Les spectacles et les expositions.....	P.19
--	------

Les visites.....	P.19
------------------	------

Les ateliers	P.19
--------------------	------

VOUS ÊTES EN SITUATION DE HANDICAP AUDITIF	P.20
---	-------------

Les spectacles et les expositions.....	P.21
--	------

Les visites.....	P.21
------------------	------

Les ateliers	P.21
--------------------	------

VOUS ÊTES EN SITUATION DE HANDICAP MOTEUR	P.22
Les spectacles et les expositions	P.23
Les ateliers	P.23
 ET AUSSI DANS LE PARC	 P.24
Activités culturelles	P.25
Restauration	P.26
 COMMENT VENIR À LA VILLETTE	 P.28
Accès	P.29
Contacts	P.31
 Règlementation et mise aux normes	 P.32
Les bâtiments ERP (établissement recevant du public)	P.33
Les ERT (établissement recevant des travailleurs)	P.35
Les espaces extérieurs	P.36
 Formations	 P.37
 Quelques conseils pour mieux accueillir les personnes en situation de handicap	 P.38

INFORMATIONS GÉNÉRALES DE L'ÉTABLISSEMENT

Nom de l'établissement :

Établissement public du parc et de la grande halle de la Villette

Type de l'établissement : lieu de culture et de nature

Catégorie de l'établissement : catégorie 1



211 avenue Jean-Jaurès, 75019 Paris



01 40 03 75 75

Référente handicap et accessibilité : Sarah Ruciak



accessibilite@villette.com



07 76 11 09 22

- Ce registre est disponible à la folie information-billetterie et sur le site internet.
- Certains bâtiments ont fait l'objet d'un diagnostic d'accessibilité.
- Certains bâtiments, lieux et services ne sont pas accessibles à tous.

QUELQUES MOTS SUR LE PARC DE LA VILLETTE

Étendu sur plus de 55 hectares, le parc de la Villette est le plus grand parc urbain d'Europe. Il est ouvert à toutes les pratiques culturelles, sportives et pédagogiques.

Le parc accueillait autrefois un immense marché aux bestiaux et abattoirs.

Le site a été réaménagé dans les années 1980 par l'architecte Bernard Tschumi.

Celui-ci a installé 26 petits bâtiments de couleur rouge vif, appelés les « Folies ».

Elles rythment le parc de la Villette et rappellent les constructions ludiques des parcs et jardins du 18^e siècle.

L'Établissement public du parc et de la grande halle de la Villette s'occupe de la gestion du parc et de ses différents espaces de programmation culturelle (Grande Halle, Pavillon Villette, Espace Chapiteaux, Espace Périphérique, Little Villette) et environnementale (Jardins passagers, Ferme de la Villette).

Ce registre public d'accessibilité ne concerne que ces lieux.

Nous nous efforçons de rendre accessibles le parc comme la programmation de notre établissement.

Les personnes en situation de handicap et leurs accompagnateurs bénéficient de tarifs réduits spécifiques.

Vous trouverez les informations sur l'accessibilité de cette programmation dans ce registre, et sur notre site internet www.lavillette.com/accessibilite

D'autres lieux dans le parc proposent leurs propres programmations ou services : expositions, spectacles, concerts, ateliers, librairie, restauration...

Ces lieux sont répertoriés dans ce registre : nous vous invitons à prendre contact directement auprès d'eux pour toute information : **voir page 25**.

En termes d'aménagement, La Villette veille à assurer l'accessibilité à l'ensemble de ces lieux, ainsi qu'à faciliter la circulation dans le parc et l'accès aux espaces d'activités en plein air.

Horaires

Le parc de la Villette est un espace en libre accès, ouvert tous les jours

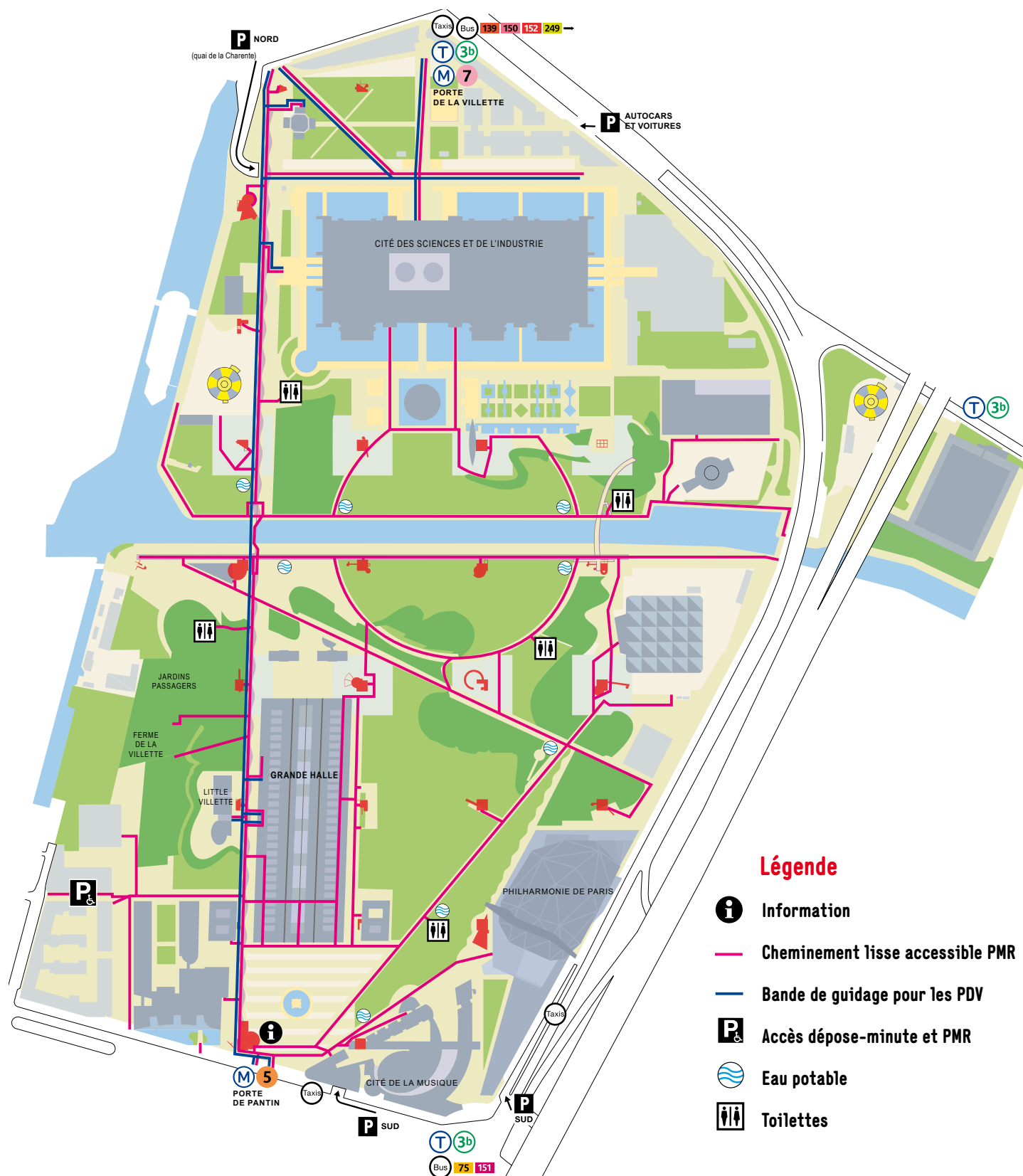
de 6h jusqu'à 1h du matin.

Sauf dérogation, il est interdit d'y séjourner durant les heures de fermeture.







Les équipes de la folie information-billetterie, situé à l'entrée du parc côté Porte de Pantin (voir le point information sur le plan ci-contre), vous accueillent et vous informent :

- **Sur place**, du mardi au dimanche de 11h à 19h
- **Par téléphone**, du lundi au samedi de 11h à 19h au **01 40 03 75 75**

Accès et cheminements



Légende

-  Information
-  Cheminement lisse accessible PMR
-  Bande de guidage pour les PDV
-  Accès dépose-minute et PMR
-  Eau potable
-  Toilettes

Nos outils d'accessibilité

Disponibles suivant les spectacles :

- Spectacle en audiodescription
- Spectacle en LSF
- Spectacle avec surtitrage
- Spectacle avec gilets vibrants
- Partenariat avec les Souffleurs de Sens
- Partenariat avec Culture Relax
- Kit sensoriel
- Casques anti-bruit
- Boucle à induction magnétique dans la Grande Halle (hall billetterie, comptoir salle Boris Vian) et à la billetterie de l'espace Chapiteaux.

Disponibles sur le site internet :

- Livret FALC « Bienvenue à La Villette »
- Livret FALC « Bienvenue à la Ferme »



Pour plus d'informations, veuillez consulter les pages **16 à 23**
ou la page « **accessibilité** » sur notre site internet.

Nos outils de confort

Disponibles à la folie information-billetterie :

- Livret FALC « Bienvenue à La Villette »
- Maquette fixe tactile et en braille du parc
- Boucle à induction magnétique au comptoir

Sur réservation

- Canne-siège

→ Contactez le service accessibilité : accessibilite@villette.com

- Fauteuil roulant

→ Contactez le service client : serviceclient@villette.com





QUE FAIRE À LA VILLETTE ?

Profiter des espaces extérieurs

Me promener

Le parc de la Villette est composé de pelouses et de chemins pavés.



Des axes de circulations lisses ont été aménagés afin de faciliter l'accès aux différents bâtiments.



Une bande de guidage permet de traverser le parc du Sud au Nord.
Les chiens-guides et d'assistance sont les bienvenus dans le parc.



Des points d'eau potable sont disponibles à différents endroits du parc.

→ [Voir le plan des cheminements et les points d'eau en page 7.](#)

Faire du sport

Le parc de la Villette offre plusieurs équipements de pratiques sportives, en accès libre :

- Un espace de street work-out appelé le Jardin des voltiges
- Un terrain de basket 3x3
- Un arbre à basket

→ [Voir le plan page 27.](#)

Traverser le canal

Le canal de l'Ourcq traverse le parc. Deux ponts surélevés, équipés d'ascenseurs, permettent de le franchir.

En période estivale, un pont flottant avec une rampe modulable permet de faciliter la traversée du canal.

Nous vous conseillons de vérifier l'état de fonctionnement des ascenseurs auprès de notre équipe d'accueil par téléphone.

Aussi, adaptez votre arrivée en fonction du lieu auquel vous souhaitez accéder afin d'éviter la traversée du canal.

Pour toute question supplémentaire, vous pouvez joindre notre équipe d'accueil :

 **01 40 03 75 75**



Se rendre aux toilettes

Dans le parc, il existe 5 sanitaires en accès libre avec des toilettes PMR, ils sont ouverts de 6h à 1h du matin.

Voici la liste de leurs emplacements :

- **Au début de l'allée du Zénith,**
- **Entre le restaurant 211 et le Jardin des vents et des dunes,**
- **Entre la prairie du cercle sud et le Zénith,**
- **À l'espace Chapiteaux,**
- **Entre la prairie du cercle nord et le Cabaret Sauvage.**

→ **Voir les plans pages 7 et 27.**



Assister à un spectacle, visiter une exposition, participer à une activité

Que vous veniez en groupe ou en individuel, différents espaces vous permettent de profiter de l'ensemble de la programmation de La Villette :

• La Grande Halle, l'Espace Chapiteaux et le Pavillon Villette

Des spectacles sont proposés dans ces différentes salles.

Des expositions sont organisées dans **la Grande Halle** et dans **l'Espace Chapiteaux**.

→ Retrouvez la programmation sur notre site internet.

• Little Villette

Dans cet espace dédié au jeune public, des ateliers pédagogiques et des spectacles sont programmés toute l'année. Il est possible de venir en groupe en semaine et en individuel le mercredi après-midi et le week-end.

• La ferme et les jardins passagers

Ces espaces verts sont accessibles pour des visites libres ou des ateliers.

Ils sont ouverts en semaine aux groupes et le week-end pour les individuels en accès libre.



Vous pouvez également retrouver toutes les informations
à la folie information-billetterie :

- La brochure de saison (les spectacles adaptés sont indiqués)
- Les brochures Little Villette pour les ateliers
- Le livret FALC « Bienvenue à La Villette »



La folie information-billetterie est équipée d'une boucle à induction magnétique.



Pour assister aux événements de notre programmation, il est important de réserver.

**Un tarif réduit est appliqué pour les personnes en situation de handicap
et leur accompagnateur.**

→ Retrouvez toute notre programmation accessible sur notre site internet

www.lavillette.com/accessibilite



VOUS ÊTES EN SITUATION DE HANDICAP MENTAL, COGNITIF ET PSYCHIQUE

Les spectacles et les expositions

À chaque saison culturelle, plusieurs spectacles sont proposés en partenariat avec **Culture Relax**.

Nos outils proposés lors des représentations et des expositions :

- **Livret FALC du spectacle**
- **Objets sensoriels (couverture lestée, balles antistress, fidget...)**
- **Casques anti-bruit pour adultes et pour enfants.**

Les équipes présentes sont sensibilisées et disponibles pour répondre à vos questions.
Retrouvez la programmation **RELAX** sur la page « **accessibilité** » de notre site internet.

Les ateliers

Ces activités sont accessibles avec un accompagnement. Si vous souhaitez venir en groupe ou en individuel, veuillez vous adresser à l'équipe d'accessibilité au moins 72h à l'avance pour s'assurer de la disponibilité des ateliers et pour préparer au mieux votre venue.

Retrouvez l'ensemble des ateliers sur notre site internet :

pour les groupes : www.lavillette.com/sanitaire-et-medico-social

pour les individuels : www.lavillette.com/programmation-little-villette

**Pour toute information ou réservation
accessibilite@villette.com**



VOUS ÊTES EN SITUATION DE HANDICAP VISUEL

Les spectacles et les expositions

Pour les spectacles et les expositions, vous pouvez bénéficier d'un accompagnement par les **Souffleurs de Sens**.

Il faut faire la demande au moins trois semaines en amont.

Les accompagnants Souffleurs de Sens bénéficient de la gratuité.



Au moins un spectacle par saison est proposé en audiodescription.

Retrouvez la programmation en audiodescription sur la page « **accessibilité** » de notre site internet.

Les chiens-guides sont les bienvenus.

Les visites

Des visites tactiles sont proposés en amont d'une audiodescription de spectacle ou d'un soufflage.

Les ateliers

Ces activités sont accessibles avec un accompagnement. Si vous souhaitez venir en groupe ou en individuel, veuillez vous adresser à l'équipe d'accessibilité au moins 72h à l'avance pour s'assurer de la disponibilité des ateliers et pour préparer au mieux votre venue.

Retrouvez l'ensemble des ateliers sur notre site internet :

pour les groupes : www.lavillette.com/sanitaire-et-medico-social

pour les individuels : www.lavillette.com/programmation-little-villette


**Pour toute information ou réservation
accessibilite@villette.com**



VOUS ÊTES EN SITUATION DE HANDICAP AUDITIF

Les spectacles et les expositions

Des boucles de comptoir sont installées dans les différents espaces de programmation (Grande Halle, Espace Chapiteaux, Pavillon Villette, Little Villette).


 Le surtitrage est proposé pour certains spectacles. En complément, des boucles magnétiques ou des casques d'amplification sont à disposition.

 Un spectacle par saison est adapté en langue des signes française.

 Des gilets vibrants sont proposés pour certains spectacles.

Retrouvez l'ensemble des spectacles adaptés sur la page « [accessibilité](#) » de notre site internet.

Les visites

 Pour les groupes, des visites en LSF du parc et des expositions peuvent être organisées.

Les ateliers

Ces activités sont accessibles avec un accompagnement. Si vous souhaitez venir en groupe ou en individuel, veuillez vous adresser à l'équipe d'accessibilité au moins 72h à l'avance pour s'assurer de la disponibilité des ateliers et pour préparer au mieux votre venue.

Retrouvez l'ensemble des ateliers sur notre site internet :

pour les groupes : www.lavillette.com/sanitaire-et-medico-social

pour les individuels : www.lavillette.com/programmation-little-villette

Pour toute information ou réservation
accessibilite@villette.com



VOUS ÊTES EN SITUATION DE HANDICAP MOTEUR

Les spectacles et les expositions

Les spectacles et les expositions sont accessibles en autonomie au sein des espaces de programmation.

Dans la Grande Halle, il existe plusieurs espaces de représentation :

- **L'espace Charlie Parker**

Pour les personnes en fauteuil roulant, **18 places** sont prévues.

- **La salle Boris Vian**

Pour les personnes en fauteuil roulant, **10 places** sont prévues.

- **La nef nord et la nef sud**

Ces deux espaces sont modulables. De ce fait, le nombre de places pour les personnes en fauteuil roulant varie. Nous vous invitons à contacter le service accessibilité pour obtenir davantage d'informations.

Les ateliers

Ces activités sont accessibles avec un accompagnement. Si vous souhaitez venir en groupe ou en individuel, veuillez vous adresser à l'équipe d'accessibilité au moins 72h à l'avance pour s'assurer de la disponibilité des ateliers et pour préparer au mieux votre venue.

Retrouvez l'ensemble des ateliers sur notre site internet :

pour les groupes : www.lavillette.com/sanitaire-et-medico-social

pour les individuels : www.lavillette.com/programmation-little-villette



Pour les événements en extérieur, nous vous invitons à vous renseigner en amont sur le site internet ou auprès de la **folie information-billetterie**.

**Pour toute information ou réservation
accessibilite@villette.com**



**ET AUSSI
DANS LE PARC**

Pour compléter votre visite du parc de la Villette, vous trouverez divers lieux d'activités culturelles et de restauration.
Ils sont indiqués sur le plan **page 27**.

Ces lieux sont gérés de manière autonome.

La plupart propose des services dédiés aux personnes en situation de handicap.
Pour toute question, nous vous invitons à prendre contact directement auprès de leurs équipes.

Activités culturelles

Cabaret Sauvage



info@cabaretsauvage.com



01 42 09 03 09

Cité des Sciences et de l'Industrie



info.handicap@universcience.fr



01 40 05 70 85

Conservatoire National Supérieur de Musique et de Danse de Paris



communication@cnsmdp.fr



01 40 40 46 55

Cité de la musique Philharmonie de Paris



handicap@philharmoniedeparis.fr



01 44 84 44 84

Hall de la Chanson



reservation@lehall.com



01 53 72 43 00

Théâtre Paris-Villette



publics@theatre-paris-villette.fr



01 40 03 74 20

Trabendo



infos@letrabendo.net



01 42 06 05 52

Zénith Paris-Villette



psh@le-zenith.com



01 44 52 54 50

Villette Makerz



hello@villettermakerz.com



06 61 64 88 87

Et aussi

Librairie du Parc-Actes Sud



librairieduparc.actessud@orange.fr



01 42 38 37 52

Restauration

Le 211



direction@211.paris



01 86 64 09 80

La Petite Halle



contact@lapetitehalle.com



09 82 25 91 81

Kermès



hello@foliekermes.fr

Ventrus



contact@ventrus.fr



07 87 79 05 78



Non accessible PMR



Kermès folie café © Clément Vayssières



Librairie du Parc-Actes Sud © Clément Vayssières





COMMENT VENIR À LA VILLETTE ?

Accès

Adresse

Parc de la Villette


211, Avenue Jean-Jaurès, 75019 Paris

En transports en commun

Métro : Porte de Pantin 
et Porte de la Villette 

Tramway : Porte de Pantin et Parc de la Villette 

Bus : Porte de Pantin 
et Porte de la Villette 


 Par manque d'ascenseurs, les métros Porte de Pantin et Porte de la Villette **ne sont pas accessibles** aux PMR, tout particulièrement les personnes en fauteuil roulant.

Taxis

Des déposes-minutes sont possibles de chaque côté du parc :

Porte de Pantin et Porte de la Villette.

→ [Voir le plan page 27](#)

 Les distances dans le parc sont importantes et le canal de l'Ourcq le traverse en son milieu. En amont de votre venue, nous vous invitons à bien identifier le lieu de votre événement afin de privilégier l'accès le plus proche.

En voiture

Des parkings sont disponibles à proximité du parc :

- **Q-Park « Cité de la Musique - La Villette »**

367 places dont 7 réservées aux PMR

Adresse : 211 avenue Jean-Jaurès, 75019 Paris

Réservation sur le site internet q-park.fr

- **Q-Park « Philharmonie »**

564 places dont 15 réservées aux PMR

Adresse : 185 boulevard Sérurier, 75019 Paris

Réservation sur le site internet q-park.fr

- **Parking Indigo « Cité des sciences »**

1 400 places dont 29 réservées aux PMR

Adresse : 61 boulevard Macdonald, 75019 Paris

Tarif réduit pour les PMR sur présentation de la carte européenne de stationnement à l'accueil du parking au niveau -1.

Réservation sur le site internet indigoneo.fr



En cas d'absence de l'agent, **contactez le 0 810 263 000.**

Contacts

Information et réservation



01 40 03 75 75



serviceclient@villette.com

Accessibilité de la programmation



accessibilite@villette.com

Réservations pour les groupes



01 40 03 74 82



resagroupes@villette.com

Service Sécurité du parc



01 40 03 76 78



securite@villette.com

Retrouvez notre programmation, les informations sur le parc
et la page accessibilité sur



www.lavillette.com

RÈGLEMENTATION ET MISE AUX NORMES

(détails des bâtiments et travaux, formation)

Suite à la réalisation
d'un Agenda d'Accessibilité Programmée
déposé en 2015, un audit est en cours
de réalisation.

Des travaux sont prévus
au premier semestre 2025 pour réaliser
l'ensemble des aménagements nécessaires
mis en exergue par l'audit.

Les bâtiments ERP

(Établissement recevant du public)

BÂTIMENT	PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES	DIFFICULTÉS IDENTIFIÉES ET TRAVAUX PLANIFIÉS
GRANDE HALLE Catégorie 1 Type L Activité annexes de type M, N, P, T, Y	<p>Bâtiment sur trois étages, la grande majorité des activités (spectacles, expositions et ateliers) se déroule au rez-de-chaussée qui est de plain-pied. Des balcons sont accessibles par ascenseur.</p> <p>La salle Boris Vian, situé au niveau -1, est labellisée Tourisme & Handicap.</p> <p>Accès au bâtiment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bande de pavés sciés depuis Porte de Pantin. • Bande de guidage. <p>Équipements spécifiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Boucles de comptoir à l'ensemble des bornes d'accueil. <p>Toilettes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sanitaire PMR et PSH au niveau -1 accessible par ascenseur. <p>Dérogation obtenue :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Évacuation des PMR depuis les balcons. 	<p>Une partie du forum est non accessible aux PMR.</p> <p>Circulation difficile (pavés bruts).</p> <p>Entrée peu évidente (bande de guidage à compléter).</p> <p>Mise en place de BEV (bande d'éveil de vigilance) contre-marches dans les escaliers et garde-corps.</p> <p>Mise en place d'une vitrophanie sur panneaux vitrés et poteaux peu contrastés.</p>

BÂTIMENT	PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES	DIFFICULTÉS IDENTIFIÉES ET TRAVAUX PLANIFIÉS
LITTLE VILLETTE Catégorie 2 Type R Activités annexes de type L, Y	<p>Bâtiment de plain-pied avec terrasse, labellisé Tourisme et Handicap. Une partie des activités peut être organisée dans la folie P5.</p> <p>Accès au bâtiment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bande de pavés sciés depuis Porte de Pantin. <p>Toilettes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sanitaire PMR et PSH <p>Équipements spécifiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Boucles de comptoir à la borne d'accueil. 	
PAVILLON VILLETTE Catégorie 2 Type L Activités annexes de type M, N, P, T, Y	<p>Bâtiment sur trois étages, avec terrasse. Les événements ERP se déroulent principalement au rez-de-chaussée.</p> <p>Accès au bâtiment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bande de pavés sciés depuis Porte de la Villette. • Entrée spécifique PMR par l'entrée Nord du Pavillon (pente non conforme). <p>Toilettes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sanitaire PMR non conforme. <p>Équipements spécifiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Boucles de comptoir à la borne d'accueil. 	<p>Banque d'accueil et escaliers non conformes.</p> <p>Sanitaire PMR non conforme. Impossibilité d'accès à la terrasse.</p>

BÂTIMENT	PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES	DIFFICULTÉS IDENTIFIÉES ET TRAVAUX PLANIFIÉS
HALLE AUX CUIRS Catégorie 3 Type L	Bâtiment de plain-pied accessible uniquement sur invitation (jauge très réduite). Accès au bâtiment : <ul style="list-style-type: none"> • Arrêt Tram 3B Ella Fitzgerald ou accès parking depuis la rue de la Clôture. Toilettes : <ul style="list-style-type: none"> • Sanitaire PMR et PSH. 	Escaliers d'accès aux gradins non conformes. Absence d'emplacements PMR. Local de stockage non accessible PMR.

Les ERT

(Établissement recevant des travailleurs)

ESPACE	PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES	TRAVAUX PLANIFIÉS
PAVILLON JARDINS	Accessibilité PMR pour l'ensemble des espaces.	
PAVILLON JANVIER	Pas d'accessibilité PMR.	Installation d'une plateforme élévatrice. Mise en accessibilité de sanitaires.

Les espaces extérieurs

ESPACE	ÉQUIPEMENTS PMR/PSH	DIFFICULTÉS IDENTIFIÉES
ESPACE CHAPITEAUX	<p>Espace modulable de plain-pied.</p> <p>Accès à l'espace :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bande de pavés sciés depuis Porte de la Villette. <p>Toilettes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sanitaire PMR et PSH fixe. <p>Équipements spécifiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Boucles de comptoir à la borne d'accueil. 	<p>Espace modulable avec des configurations différentes en fonction des événements.</p> <p>Zone avec dénivelé important derrière la billetterie, protégé par des barrières lors des événements.</p>
ESPACE PÉRIPHÉRIQUE	<p>Espace modulable de plain-pied.</p> <p>Accès à l'espace :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bande de pavés sciés depuis Porte de la Villette. <p>Toilettes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sanitaire PMR et PSH fixe 	<p>Espace modulable avec des configurations différentes en fonction des événements</p>
JARDINS PASSAGERS ET FERME VILLETTE	<p>Espaces de plain-pied, labellisés Tourisme & Handicap.</p>	

Formations

La Villette mène une politique active de sensibilisation et de formation en faveur de l'inclusivité des personnes en situation de handicap.

À ce titre, les formations suivantes ont été réalisées au cours des dernières années :

- **Formation à l'audiodescription** : 4 salariés formés par le CRTH – 2014
- **Faisons équipe sans étiquette** – 2017
- **Accueillir des publics en situation de handicap** – 2017-2018
- **Handicap, concept fondamentaux et panorama des déficiences** – 2019
- **Quel collègue êtes-vous ? - Quiz de sensibilisation sur l'inclusion en entreprise** – 2022
- **Concevoir une signalétique accessible** : 3 salariés formés par le CRT-IDF – 2023
- **Formation « Dispositif Relax – Accueillir les spectateurs avec un handicap complexe »**
20 salariés formés par Culture Relax – 2024
- **Formation : « Accueillir les publics en situation de handicap »**
20 salariés formés par Souffleurs de sens – 2024
- **Formation : « Devenir référent handicap »** par l'Agecif (3 jours) – 2024
- **Cours de LSF** : 15 salariés formés par l'ALSF (6 mois) – 2025

Ces formations, ouvertes à l'ensemble des collaborateurs, sont principalement destinées aux personnels d'accueil, de sécurité, et aux équipes en charge de la médiation et de l'éducation artistique et culturelle.

Quelques conseils pour mieux accueillir les personnes en situation de handicap

Recommandation

Le personnel d'accueil doit être formé pour faciliter son travail et améliorer la qualité de l'accueil des usagers en situation de handicap visible ou de handicap invisible.

Les formations à l'accueil des personnes en situation de handicap sont désormais intégrées dans la formation des professionnels.

Accueil d'un usager en situation de handicap mental ou cognitif

- Restez naturel, regardez naturellement la personne et utilisez un ton chaleureux, non empreint de pitié.
- Adressez-vous à la personne directement (pas à son accompagnateur).
- Utilisez le vouvoiement.
- Montrez-vous calme et rassurant, patient, disponible, prenez le temps qu'il faut pour renseigner, orienter, et conseiller la personne.
- Écoutez attentivement la personne, laissez-lui le temps de s'exprimer.
- Utilisez un langage simple et clair, évitez les termes techniques, pointus.
- Ne parlez pas trop lentement, ni trop fort, n'infantilisez pas la personne.
- Proposez votre aide mais ne l'imposez pas : ne faites pas à sa place.
- Si les indications sont complexes, organisez l'accompagnement, et expliquez qu'une autre personne va prendre le relais.

Accueil d'un usager en situation de handicap psychique

- Soyez rassurant avec votre interlocuteur.
- Faites preuve de patience et montrez-vous disponible et à l'écoute de la personne.
- Dans vos propos soyez précis, au besoin, répétez calmement.
- Évitez de contredire la personne ou de lui faire des reproches.
- Les échanges doivent se faire de façon pacifique, dans le calme, sans fixer la personne.
- N'oubliez pas que votre interlocuteur peut être stressé et angoissé sans s'en rendre compte.
- Face à des réactions violentes, toujours involontaires, essayez de mettre de la distance avec les autres personnes présentes, mais veillez à ne pas enfermer la personne en crise.

Accueil d'un usager malvoyant ou non voyant

- Présentez-vous et expliquez que vous êtes là pour l'aider.
- Ne prenez jamais le bras d'une personne déficiente visuelle par surprise.
- Si une personne déficiente visuelle vous demande de la guider, donnez-lui votre bras, mettez-vous toujours en avant, de manière à ce qu'elle sente tous vos mouvements.
- Dans vos explications, soyez toujours précis dans le choix du vocabulaire et des indications.
- Décrivez toujours ce que vous allez faire.
- Utilisez les repères « droite, gauche, devant » et évitez les indications telles « ici, là, là-bas ».
- Il n'est pas interdit d'utiliser les termes « voir » ou « regarder ».
- Adressez-vous à la personne directement (pas à son accompagnateur).

Accueil d'un usager malentendant ou sourd

- Parlez lentement en articulant ; bien souvent il suffit de ne pas parler trop vite.
- Parlez face à la personne de manière visible, en évitant d'être à contre-jour, et sans hausser le ton.
- Faites des phrases courtes et utilisez des mots simples.
- 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.
- La lecture labiale des chiffres ou des noms propres est difficile, en particulier pour les personnes sourdes profondes. Privilégiez alors la communication écrite.

Accueil d'un usager en situation de handicap moteur

- Pour parler à une personne en fauteuil derrière un guichet, placez-vous à sa hauteur.
- Avant d'apporter votre aide, interrogez la personne. Proposez votre aide mais ne l'imposez pas.
- Si vous devez orienter une personne en situation de handicap physique vers une direction, choisissez un cheminement accessible.
- Lorsque vous montrez un chemin ou une direction, renseignez la personne sur l'état de l'environnement, notamment au sol.
- Si vous devez aider une personne en fauteuil roulant, évitez les mouvements brusques et annoncez les manœuvres.
- Soyez prudent, certaines personnes qui ont des difficultés à marcher peuvent facilement être déstabilisées dans leur mouvement, au moindre imprévu.
- Si la personne est accompagnée d'un chien d'assistance, son compagnon est autorisé à accéder aux lieux ouverts au public.

Source « Le service public : guide de l'accueil des personnes en situation de handicap » <https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/Guide-pour-mise-en-ligne.pdf>

Crédit photos

Couverture © Louis Didaux et Elie Delpit • P.9 © William Beaucardet • P.10 © Clément Vayssieres • P.13 © Louis Didaux et Elie Delpit • P.15 (de gauche à droite et de haut en bas) © Joseph Banderet / © Louise Oigny / © Alex Tshilo / © Florent Michel • P.16 © Bertrand Deprez • P.18 © Joseph Banderet • P.20 © Emilie Zasso • P.22 © William Beaucardet • P.24 © Louis Didaux et Elie Delpit • P.26 & P.28 © Clément Vayssieres

Maquette Studio 201 • EPPGHV 211 avenue Jean-Jaurès 75019 Paris • RCS Paris B 391 406 956 • Licences PLATESV-R-2021-010525/PLATESV-R-2021-010530/PLATESV-R-2021-010570 • Impression Imprimerie des Hauts de Vilaine (décembre 2024)

