

# REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITÉ



## Donjon et Sainte-Chapelle du château de Vincennes

Dernière mise à jour  
28 mai 2026

# SOMMAIRE

---

1. FICHE DE SYNTHÈSE.....	3
2. INTRODUCTION.....	6
3. INFORMATIONS PRATIQUES.....	8
4. LES PRESTATIONS PROPOSÉES PAR L'ÉTABLISSEMENT .....	25
5. LA FORMATION DU PERSONNEL.....	31
7. LA MAINTENANCE DES ÉQUIPEMENTS D'ACCESSIBILITÉ .....	36
8. LES PIÈCES ADMINISTRATIVES CONCERNANT L'ACCESSIBILITÉ DU MONUMENT.....	37
9. LA PLAQUETTE « BIEN ACCUEILLIR LES PERSONNES HANDICAPÉES » .....	38

# 1. FICHE DE SYNTHÈSE

---

## A – ACCESSIBILITE DE L'ETABLISSEMENT



Bienvenue au château de Vincennes,  
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



## B – FORMATION DU PERSONNEL D'ACCUEIL

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.

## C – MATERIEL ADAPTÉ

- Le matériel est entretenu et réparé                       oui                       non
- Le personnel connaît le matériel                       oui                       non



## D – CONSULTATION DU REGISTRE D'ACCESSIBILITÉ

- à l'accueil                       sur le site internet

N° SIRET : 18004601300017

Adresse : Avenue de Paris, 94300, Vincennes.

## E - CONTACTS

Jocelyn Bouraly, administrateur,  
[jocelyn.bouraly@monuments-nationaux.fr](mailto:jocelyn.bouraly@monuments-nationaux.fr) - 01.41.74.10.21

Maïa Jardy, chargée du service éducatif,  
[maia.jardy@monuments-nationaux.fr](mailto:maia.jardy@monuments-nationaux.fr) - 01.41.74.19.14

Cindy Champion, TSC – responsable service accueil et surveillance,  
[cindy.champion@monuments-nationaux.fr](mailto:cindy.champion@monuments-nationaux.fr) - 01 41 74 19 13

## F – CERTAINES PRÉSTATIONS NE SONT PAS ACCESSIBLES



1<sup>er</sup>, 2<sup>e</sup> étages, chemin de ronde, châtelet et la terrasse du donjon ne sont pas accessible aux PMR.

La tribune de la Sainte-Chapelle n'est pas accessible aux PMR.



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

oui       non

## 2. INTRODUCTION

---

### A - 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>

### B - LE MONUMENT EN QUELQUES LIGNES

Le château de Vincennes est à l'origine un manoir de chasse fondé au 12<sup>e</sup> siècle. Au début de la guerre de Cent Ans, Jean II le Bon décide d'y construire un donjon. Son fils Charles 5 termine la construction vers 1370. Le donjon et le manoir sont ainsi protégés par une enceinte de neuf tours. Charles 5 décide aussi de faire construire une Sainte-Chapelle mais il meurt au début de sa construction. La Sainte-Chapelle sera terminée en 1552.

Au fur et à mesure des siècles, de nouveaux bâtiments apparaissent. On peut par exemple citer la construction du Pavillon du Roi et de la Reine, sous le régime de Louis 14.

Lorsque Louis 14 part s'installer définitivement au château de Versailles, Vincennes perd son rôle de résidence royale. A la Révolution, le château devient un grand arsenal. Napoléon renforce la vocation militaire de Vincennes.

Depuis 1948, le château accueille plusieurs services d'archives. En 2005, les différents services sont réunis au sein du Service historique de la Défense. Les archives de l'armée sont conservées dans de nombreux bâtiments dans l'enceinte du château. Ainsi, le château de Vincennes est encore aujourd'hui un lieu important de la mémoire nationale.

## C - 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 portes aux personnes en situation de handicap et proposent des activités culturelles adaptées.

Les sites patrimoniaux sont souvent difficiles d'accès pour les personnes handicapées. C'est pourquoi le Centre des monuments nationaux travaille pour rendre accessibles les espaces qui aident à mieux comprendre et connaître le monument, même si celui-ci n'est pas entièrement accessible.

### 3. INFORMATIONS PRATIQUES

---

#### A - HORAIRES D'OUVERTURE

du 23 septembre au 20 mai : 10h-17h, dernier billet vendu à 16h15.

du 21 mai au 22 septembre : 10h-18h, dernier billet vendu à 17h15.

#### B - VENIR AU CHATEAU DE VINCENNES

Adresse : Avenue de Paris, 94300, Vincennes.

→ Venir en transports en commun :

Métro 1, station Château de Vincennes (sortie 2 « Château de Vincennes »)

RER A, station Vincennes (sortie 1)

Bus 46, 56, (arrêt château de Vincennes)

→ Stationnement

Les personnes en situation de handicap (individuels ou groupes) peuvent stationner leur véhicule dans l'enceinte du château, sur présentation de la carte CMI, mention « stationnement ». Il n'est pas nécessaire de réserver une place de parking, il s'agit du parking du personnel du château qui comprend un nombre important de places.

Présentez-vous à l'entrée de la Tour du Village, Avenue de Paris, 94300, Vincennes. Un agent de surveillance vous indiquera la direction du parking. Ce parking ne dispose pas d'emplacements spécifiquement réservés aux PMR.

Rejoignez ensuite la billetterie-boutique, à quelques mètres du parking : le sol est irrégulier (pavé et légèrement sablé).

Si vous ne disposez pas d'une carte CMI, mention « stationnement », sachez que des places sont disponibles à proximité du château, notamment Cour des Maréchaux à Vincennes.

Le parking municipal le plus proche est le parking « Château-Marigny Cours Marigny ».



Photographie de l'entrée de la Tour du Village pour les véhicules et les piétons



Photographies du chemin à emprunter pour accéder au parking.



Photographie du parking employé, également destiné aux personnes en situation de handicap.

## C - VENIR À VELO

Il existe une piste cyclable le long du château de Vincennes, sur l'Avenue de Paris.

Il n'est pas possible d'entrer dans l'enceinte du château de Vincennes avec son vélo.

Une station de Vélib est située Cour des Maréchaux, à 400m de l'entrée de la Tour du Village.

Un parking à vélo sécurisé et gratuit avec un pass Navigo est accessible à la sortie du RER A. Le RER A est situé à 750m du château.

## D - VENIR À PIED

L'accès se fait par la Tour du Village, Avenue de Paris. Emprunter le passage piéton du pont-levis et présenter vous à l'agent posté devant la guérite de sécurité. Cette guérite se trouve obligatoirement sur votre chemin, lorsque vous passez sous la Tour du Village. Puis, rendez-vous à la billetterie-boutique du château à quelques mètres sur votre droite.

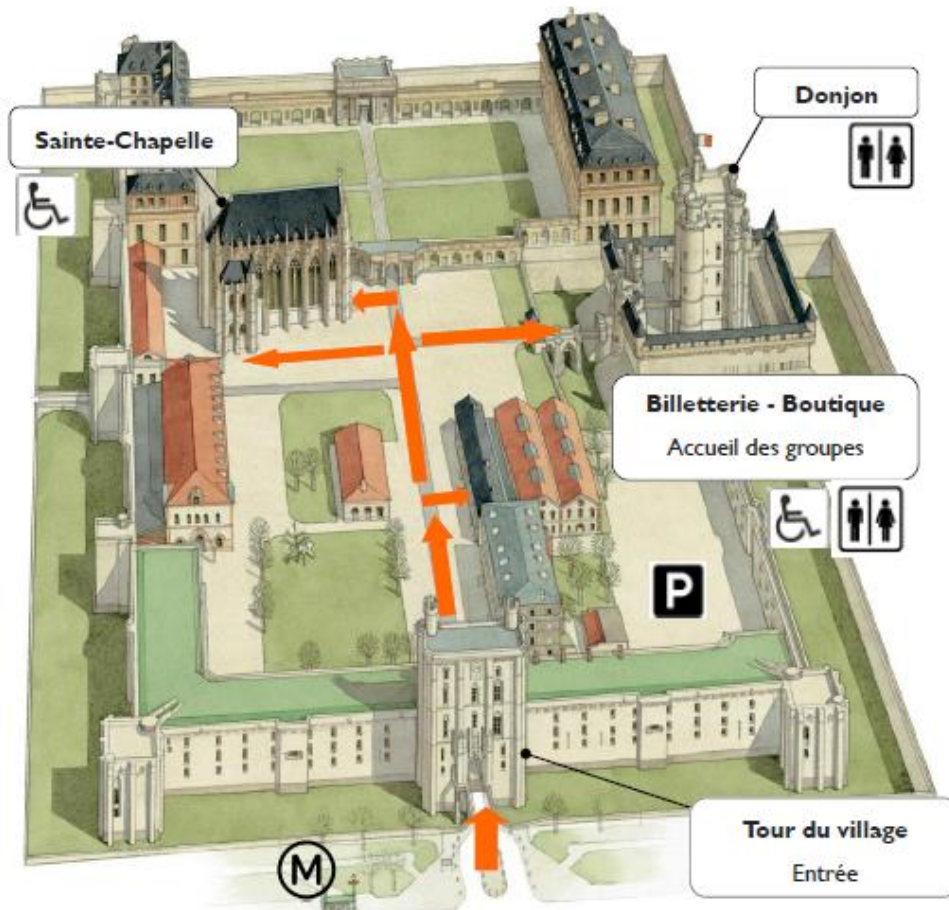


Photographie d'accès aux contrôles de sécurité pour les piétons.

## E - PLAN D'ACCÈS

### SE REPÉRER

Plan du site



## F - INFORMATIONS PRATIQUES SUR L'INTÉRIEUR DU BÂTIMENT

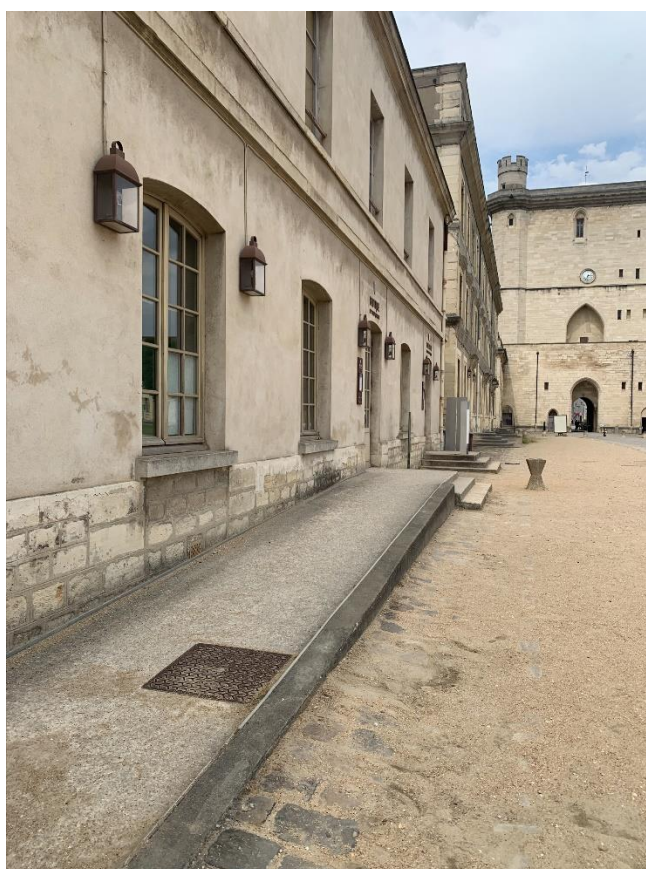
La billetterie-boutique est accessible grâce à une rampe, installée en permanence. La porte d'accès depuis la boutique peut être ouverte manuellement sur demande (180 cm pour les deux battants). Le comptoir de la billetterie a une hauteur de 80 cm. Le comptoir de la boutique a une hauteur de 90 cm.



Photographie de la billetterie-boutique, après le passage par les contrôles de sécurité.



Photographie de la billetterie-boutique.



Photographie de la rampe d'accès à la billetterie-boutique.

Lors de votre visite au château, vous passez tout d'abord par la billetterie-boutique afin de retirer votre billet d'entrée (même gratuit). La visite comprend deux monuments :

- la Sainte-Chapelle
- le Donjon.

Vous pouvez visiter les deux monuments dans l'ordre que vous préférez.

La visite de la Sainte-Chapelle comprend :

- la nef
- le chœur
- le tombeau du duc d'Enghien dans la Sacristie
- la Tribune.

La visite du Donjon comprend :

- le passage du pont dormant
- le passage du pont levis.
- le passage sous le Châtelet, une petite tour permettant d'entrer dans la cour.

Dans le cour, deux salles sont accessibles :

- une salle vidéo
- une salle de maquettes.

Au cours du parcours de visite, vous avez la possibilité de :

- monter sur la terrasse du Châtelet,
- visiter le cabinet d'étude du roi
- visiter le chemin de ronde

Une fois ces espaces visités, passez la passerelle qui sépare le Châtelet du Donjon. Vous arrivez au premier étage du Donjon où se situe :

- la Salle du Conseil
- Et deux cellules de prisonniers dans les tourelles attenantes.

Au deuxième étage du Donjon, se trouve :

- la chambre du Roi
- la chapelle privée du roi
- la salle du trésor
- les latrines
- le bureau du roi
- la garde-robe.

Empruntez l'escalier pour redescendre au rez-de-chaussée. Vous pouvez y visiter :

- la salle de puits
- la cellule du Marquis de Sade

- une salle d'exposition présentant une sélection d'objets archéologiques

En ressortant du Donjon, vous pouvez admirer deux pavillons du 17<sup>e</sup> siècle : le pavillon du roi et le pavillon de la reine.

### F.1 - Le Donjon

L'accès au Donjon se fait par le châtelet, en passant par un pont dormant et un pont-levis, qui restent toujours baissés.



Photographie du pont-levis à l'entrée du Donjon.



Photographie de l'entrée du Donjon et du contrôle des billets.

Il y a deux escaliers dans le monument pour accéder au châtelet (51 marches), à la Terrasse (104 marches), et aux 1er et 2e étages (70 marches). Ces escaliers ont une main courante continue, des marches irrégulières, et elles ne sont pas toutes de la même hauteur.

L'escalier pour descendre est particulièrement étroit et long, avec 246 marches depuis les Parties Hautes du donjon.

Les espaces accessibles au rez-de-chaussée ont des portes manuelles qui restent ouvertes et mesurent environ 90 cm de large. La salle vidéo au rez-de-chaussée est accessible via une rampe en bois qui mène à

une porte manuelle (180 cm de large) : elle est souvent fermée et l'agent posté à proximité peut l'ouvrir sur simple demande.

La salle d'atelier pédagogique est accessible uniquement par une porte manuelle (180 cm) depuis l'extérieur, qui peut être ouverte par l'agent posté à proximité.



Photographie de la rampe d'accessibilité permettant l'accès à la salle vidéo et à la salle des maquettes.

## F.2 La Sainte-Chapelle

L'entrée principale de la Sainte-Chapelle, se fait par l'avant du monument (côté ouest) et comprend une dizaine de marches.

L'accès à la Sainte-Chapelle peut aussi se faire par une rampe à l'arrière du monument (côté est). La porte s'ouvre sur demande via une sonnette. Le temps d'attente de l'ouverture de la porte dépend du temps de déplacement de l'agent.





Photographie de la rampe d'accessibilité de la Sainte-Chapelle.

L'accès à la Tribune, au niveau supérieur, comprend de nombreuses marches (70 marches) et l'escalier est particulièrement étroit et ne possède pas de rampe. Il existe deux escaliers qui relient la tribune au niveau inférieur de la Sainte-Chapelle, l'un pour monter et l'autre pour descendre.

## G - TARIFS D'ENTRÉE

→ Visiteur individuel en situation de handicap

L'entrée est gratuite pour :

- Les personnes bénéficiaires de l'Allocation Adulte Handicapé (AAH), sur présentation d'une attestation de moins de 6 mois.
- Toute personne titulaire d'une carte Mobilité Inclusion (CMI), mention "priorité" ou "invalidité ". La carte doit être en cours de validité et permet d'accorder la gratuité également pour un accompagnateur.

L'entrée est gratuite pour toutes les personnes de moins de 18 ans, ainsi que pour les personnes de moins de 26 ans, membres de l'Union Européenne ou de l'Espace économique européen, sur présentation d'un justificatif d'identité.

→ Groupe de personnes en situation de handicap

Groupes de visiteurs à mobilité réduite ou avec handicap mental, psychique ou cognitif, mal et non-voyants, sourds et malentendants :

- Visite libre : 20€
- Parcours-découverte - visite guidée d'1h30 avec un animateur du patrimoine : 40€
- Atelier du patrimoine – visite et atelier de 2h30 avec un animateur du patrimoine : 60€

Un groupe est composé de 8 personnes au minimum et de 20 personnes au maximum, accompagnateur compris

Une attestation de la structure sera demandée.





## 4. LES PRESTATIONS ET TARIFS PROPOSÉS PAR L'ÉTABLISSEMENT



---

### A - VISITES ET ACTIVITÉS POUR LES VISITEURS INDIVIDUELS

- Le château de Vincennes propose tous les jours à 14h30 des visites commentées d'1h30 par les agents d'accueil et de surveillance. Ces visites, ouvertes à tous, comprennent l'ensemble du parcours de visite et donc des espaces non-accessibles aux PMR car comprenant de nombreuses marches. non-accessibles aux PMR.
- La visite du Monument dure entre 45 minutes et 2 heures.
- Il n'est pas obligatoire de prévenir de votre venue mais cela est appréciable et permet de vous accueillir dans les meilleures conditions.
- Il n'est pas nécessaire de réserver votre visite en amont car les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accès prioritaire.

## B - VISITES ET ACTIVITÉS POUR LES GROUPES

Type de handicap	Type de prestation	Durée	Personne accompagnante
	Visite en LSF de la Sainte-Chapelle et du Donjon	Selon la demande	Conférencier sourd
	Visite sensorielle de la Sainte-Chapelle et du Donjon	2h à 2h30	Animateur du patrimoine, formé à l'accueil des publics mal ou non-voyants
	Visite guidée de la Sainte-Chapelle et du rez-de-chaussée du Donjon	1h à 1h30	Animateur du patrimoine formé à l'accueil des personnes en situation de handicap
	Visite-atelier du patrimoine : thématique à choisir sur notre site internet, page « Enseignant »	2h à 2h30	Animateur du patrimoine formé à l'accueil des personnes en situation de handicap

	Visite guidée de la Sainte-Chapelle et du Donjon : thématique à choisir	1h à 1h30	animateur du patrimoine formé à l'accueil des personnes en situation de handicap
	Visite-atelier du patrimoine : thématique à choisir sur notre site internet, page « Enseignant »	2h à 2h30	animateur du patrimoine



#### Autres informations :




- Le château de Vincennes accueille beaucoup de groupes scolaires. Si vous souhaitez avoir plus de calme, nous vous recommandons de venir les mercredis.
- La réservation pour les publics sourds ou malentendant se fait auprès de Madame Sandrine Rincheval à l'adresse mail : [sandrine.rincheval@monuments-nationaux.fr](mailto:sandrine.rincheval@monuments-nationaux.fr).
- La réservation pour les autres visites guidées ou ateliers se fait via le formulaire de pré-réservation sur notre site internet ou à l'adresse suivante : <https://urls.fr/UL-tFP>
- Les réservations ouvrent 6 mois à l'avance. Il est possible de réserver jusqu'à 6 semaines avant la date souhaitée.

- L'ensemble de nos visites et ateliers peuvent être adaptés à vos handicaps et vos besoins.

Pour plus d'informations sur les différentes visites et activités, rendez-vous sur notre site internet : <https://www.chateau-de-vincennes.fr/>.

## C - LES DISPOSITIFS D'AIDE À LA VISITE ET LES PRESTATIONS ADAPTÉES

Type de handicap	Dispositif d'aide à la visite	Conditions d'accès
	<p>Film sur l'histoire du château avec sous-titres en français en LSF au rez-de-chaussée du donjon.</p> <p>La Tablette « Revelacio », parcours « famille » comprend des sous-titres.</p>	<p>Vidéo en accès libre au cours de la visite.</p> <p>Tablettes disponibles en billetterie-boutique gratuitement, à retirer avant 16h.</p>
	<p>Supports tactiles au rez-de-chaussée de la cour du donjon : maquette tactile du château et du site, maquette tactile du donjon et facsimilé d'une sculpture de Saint Marc. Légendes en braille.</p> <p>Dispositif sonore pour écouter des instruments médiévaux, au 2<sup>e</sup> étage du donjon.</p> <p>Cartels écrits explicitant les dispositifs sonores, nécessitant la lecture orale d'une personne voyante.</p>	<p>Supports tactiles en accès libre au cours de la visite.</p> <p>Dispositifs sonores en accès libre au cours de la visite.</p>

	<p>Accès au rez-de-chaussée et à la sainte-chapelle.</p> <p>Tablette « Revelacio » avec reconstitution 3D des espaces non-accessibles du Donjon.</p> <p>Au rez-de-chaussée du donjon : vidéo sur l'histoire du château, maquette tactile du château et du site, maquette tactile du donjon.</p>	<p>Supports tactiles et vidéo en accès libre au cours de la visite.</p> <p>Tablettes disponibles en billetterie-boutique gratuitement jusqu'à 16h.</p>
	<p>Trois livrets Facile à lire et à comprendre sur le donjon, la Sainte-Chapelle et les matériaux de construction du château.</p> <p>Parcours famille de la tablette « Revelacio » avec langage simplifié.</p>	<p>Livrets disponibles sur notre site internet et sur demande à la billetterie-boutique et à l'entrée du donjon.</p> <p>Tablettes « Revelacio » disponibles gratuitement en billetterie-boutique jusqu'à 16h.</p>
	<p><b>Canne-sièges et fauteuils roulants</b></p> <p>Bancs et espaces de repos au rez-de-chaussée du donjon et au 1<sup>er</sup> étage.</p>	<p>Canne-siège disponibles à la billetterie-boutique, à l'entrée de la Sainte-Chapelle et du donjon sur demande. Fauteuil roulant disponible à</p>

		l'entrée du donjon sur demande
--	--	--------------------------------

## D - POUR PLUS D'INFORMATIONS

Si vous souhaitez plus d'informations sur les offres, sur les outils de visite, ou sur des aspects pratiques, rendez-vous sur la page de notre site internet dédiée aux visiteurs en situation de handicap :

<https://www.chateau-de-vincennes.fr/visiter/visiteurs-en-situation-de-handicap>

Pour plus d'informations, vous pouvez contacter Maïa Jardy, chargée du service éducatif au 01.41.74.19.14 ou par mail : [maia.jardy@monuments-nationaux.fr](mailto:maia.jardy@monuments-nationaux.fr)

## **5. LES FORMATIONS DU PERSONNEL**

---


Deux agents d'accueil et de surveillance, Cindy Yesli et Pauline Demol, ont suivi en 2025 une formation sur l'accueil des publics en situation de handicap. Les autres agents sont habitués à accueillir les personnes en situation de handicap, et notamment les PMR. Ils sont à disposition pour faciliter votre visite du château.

Plusieurs agents d'accueil et de surveillance ont suivi une initiation à la langue des signes françaises.

Une majorité d'animateurs du patrimoine ont été sensibilisés à la maladie d'Alzheimer, et maladies apparentées, par l'association France Alzheimer. Une majorité d'animateurs du patrimoine ont également suivi des temps de sensibilisation aux troubles du spectre autistique.

Julie Le Toquin, animatrice du patrimoine est formée à l'accueil des publics mal et non-voyants. Elle est aussi formée à la langue des signes française et peut également proposer des visites en lecture labiale.

Document 1 : Evaluation du niveau C1 en langue des signes française, de Madame Julie Le Toquin, animatrice du patrimoine. Formation suivie à l'International Visual Theatre.

		Évaluation sommative C1.4					
Nom et prénom :		LE TOQUIN Julie			Equipe IVT		
Date :		vendredi 1 mars 2024			 <small>IVT International Visual Theatre 100, Quai Napoléon III 92000 Nanterre Tél : 01 1 41 18 18 Fax : 01 1 41 18 17</small>		
		Expression					
8 paramètres	Manuel	Configuration	→	↗	↗	↗	↗
		Orientation	↗	↗	↗	↗	↗
		Emplacement	↗	↗	↗	↗	↗
		Mouvement	↗	↗	↗	↗	↗
	Corporel	Expression du visage styles, description, rôle (locuteur)	↗	→	↗	↗	→
		Regard rôle (locuteur), de localisation	↗	↗	↗	↗	↗
		Posture du corps rôles, de type informatif, narratif, etc.	↗	↗	↗	↗	↗
		Labialisation de plusieurs styles d'expressions	→	→	↗	↗	↗
		Degré de fluidité					
		Production					
S'exprimer spontanément et couramment sans devoir chercher ses signes.		→	↗	↗	↗	↗	
Syntaxe correcte de type informatif, argumentatif, explicatif et narratif		→	↗	↗	→	→	
Inclure dans son discours la culture Sourde (signes idiomatiques, labialisation pi Sourde, expressions faciales adéquates, ...)		↗	↗	↗	↗	→	
S'exprimer sur des sujets complexes de façon claire et bien structurée tout en contrôlant les outils d'organisation du discours		→	→	→	→	→	
Être capable de présenter des descriptions claires et détaillées de sujets complexes, en intégrant des thèmes qui leur sont liés, en développant certains points et en terminant son intervention de façon appropriée.						→	
		Interaction					
Avec plusieurs locuteur(trices) en LSF avec un débit fluide et une grande aisance en LSF		↘	→	→	→	→	
Interjections (expressions faciales, « nez qui bouge », visage ou main qui indique un accord, une satisfaction ou un encouragement à continuer à parler...)		↘	→	↗	↗	↗	
Participation active à la conversation		↘	↘	→	→	→	
		Compréhension					
Avec plusieurs locuteur(trices) en saisissant les finesses de la LSF		↘	↘	→	→	→	
Être capable de comprendre des discours factuels à vocation esthétique longs et complexes, et en apprécier les différences de styles		→	→	↗	→	↗	
Pouvoir comprendre les discours spécialisés et de longues instructions technique, même lorsqu'ils ne sont pas en relation avec son domaine. (face aux formateurs signant ou vidéos différées)		→	→	→	→	↗	

	Acquis
	en Cours d'Acquisition
	Insuffisant
	Non évalué

Contact : administration.formation@ivt.fr

Documents 2 et 3 :

Attestation de formation de Madame Cindy Yesli et Madame Pauline Demol, agents d'accueil et de surveillance. La formation a permis la compréhension des enjeux liés à l'accueil des publics en situation de handicap. Des mises en situation et des réflexions collectives ont été réalisées afin d'approfondir leur connaissance des publics en situation de handicap mais aussi d'acquérir des réflexes et des techniques de manière à se sentir à l'aise au contact de cette typologie de public.



**ATTESTATION INDIVIDUELLE DE FIN DE  
FORMATION (Art. L.6353-1 et L.6313-2)**

Je soussigné M. AMIS, représentant légal de SVP Ergonomie, enregistré sous le numéro de déclaration d'activité 11922691092 auprès de la DREETS,

Atteste que, YESLI CINDY, a suivi la formation à distance intitulée :

**ACCUEILLIR LES PUBLICS EN SITUATION DE HANDICAP**

Du : Mardi 25 mars et Mercredi 26 mars 2025

25/03/2025 : Hotel de Sully, 62 rue St Antoine, 75004 Paris

26/03/2025 : Le Panthéon, Place du Panthéon, 75005 Paris.

Durée de formation : 14 heures

Intervenant : MAUD BOCQUEL

Au regard des objectifs pédagogiques :

- Acquérir les notions de bases concernant le handicap et l'accessibilité
- Définir le handicap et les différentes typologies
- Présenter l'évolution de la perception du handicap et démystifier le handicap
- Adopter un comportement adapté face à des situations de handicap pour accueillir du public en situation de handicap
- lever les freins, identifier les situations de handicap et apporter des solutions en fonction de chaque typologie de handicap
- Sensibiliser aux différentes situations de handicap pour accueillir, communiquer et accompagner du public en situation de handicap
- Partager et échanger sur ses pratiques et ses expériences

Validation des acquis de la formation : elle s'effectue à l'appui d'un questionnaire / test / entretien.

Résultat de l'évaluation des acquis :

- Acquis
- En cours d'acquisition
- Non acquis

A : Au Panthéon, 75019 Paris

Le 26/03/2025

Cachet de l'organisme de formation      Signature du formateur      Signature bénéficiaire

**SVP Ergonomie**

1 Place Costes Et Bellonte  
92270 Bois-Colombes  
Tel. 04 72 59 11 40  
SIRET 94 805 752 600 022  
948 057 526 R. C. S. Nanterre

  
Maud BOCQUEL

  
CSY

## ATTESTATION INDIVIDUELLE DE FIN DE FORMATION (Art. L.6353-1 et L.6313-2)

Je soussigné M. AMIS, représentant légal de SVP Ergonomie, enregistré sous le numéro de déclaration d'activité 11922691092 auprès de la DREETS,

**Atteste que**, DEMOL PAULINE, a suivi la formation à distance intitulée :

### **ACCUEILLIR LES PUBLICS EN SITUATION DE HANDICAP**

Du : Mardi 25 mars et Mercredi 26 mars 2025

25/03/2025 : Hotel de Sully, 62 rue St Antoine, 75004 Paris

26/03/2025 : Le Panthéon, Place du Panthéon, 75005 Paris.

Durée de formation : 14 heures

Intervenant : MAUD BOCQUEL

Au regard des objectifs pédagogiques :

- Acquérir les notions de bases concernant le handicap et l'accessibilité
- Définir le handicap et les différentes typologies
- Présenter l'évolution de la perception du handicap et démystifier le handicap
- Adopter un comportement adapté face à des situations de handicap pour accueillir du public en situation de handicap
- lever les freins, identifier les situations de handicap et apporter des solutions en fonction de chaque typologie de handicap
- Sensibiliser aux différentes situations de handicap pour accueillir, communiquer et accompagner du public en situation de handicap
- Partager et échanger sur ses pratiques et ses expériences

Validation des acquis de la formation : elle s'effectue à l'appui d'un questionnaire / test / entretien.

Résultat de l'évaluation des acquis :

- Acquis
- En cours d'acquisition
- Non acquis

A : Au Panthéon, 75019 Paris

Le 26/03/2025

Cachet de l'organisme de formation

Signature du formateur

Signature bénéficiaire

**SVP Ergonomie**

1 Place Costes Et Bellonte  
92270 Bois-Colombes  
Tel. 04 72 59 11 40  
SIRET 94 805 752 800 022  
948 057 526 R C S Nanterre



Maud BOCQUEL



## 6. LA MAINTENANCE DES ÉQUIPEMENTS D'ACCESSIBILITÉ

---

Matériel	Date d'intervention	Description
Rampe d'accessibilité de la billetterie-boutique	4 avril 2025	Rampe en très bon état
Rampe d'accessibilité de la Sainte-Chapelle	4 avril 2025	La rampe est en bon état mais est difficilement accessible par temps de pluie importante.
Rampe d'accessibilité de la salle vidéo au rez-de-chaussée du donjon	29 mai 2026	La rampe d'accessibilité est neuve.

Maquettes tactiles au rez-de-chaussée du donjon	4 avril 2025	Les maquettes sont en bon état mais les spots lumineux permettant d'identifier les différents lieux ne fonctionnent plus. Les renseignements en braille ne correspondent pas toujours aux normes demandées.
Toilettes accessibles	4 avril 2025	Les toilettes sont en très bon état mais il faut noter que certains fauteuils roulants électriques sont trop larges pour passer la porte.
Dispositif sonore du 2 <sup>e</sup> étage du donjon	4 avril 2025	Le dispositif fonctionne correctement.
Cannes-siège	4 avril 2025	10 cannes-siège neufs
Fauteuils roulants	4 juin 2026	2 fauteuils roulants neufs

## 7. 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.*

