

REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITÉ



ABBAYE DE LA SAUVE-MAJEURE

Dernière mise à jour 19/10/2026

SOMMAIRE

FICHE DE SYNTHÈSE	1
ACCESSIBILITÉ DU MONUMENT	1
INTRODUCTION	3
RÉGLEMENTATION	3
LE MONUMENT EN QUELQUES LIGNES.....	4
L'ACCUEIL POUR TOUS AUX MONUMENTS NATIONAUX	4
INFORMATIONS PRATIQUES	6
HORAIRES D'OUVERTURE	6
VENIR À L'ABBAYE DE LA SAUVE-MAJEURE	6
ACCÉDER AU MONUMENT	9
PLAN D'ACCÈS	18
INFORMATIONS PRATIQUES SUR L'INTÉRIEUR DU BÂTIMENT	18
TARIFS D'ENTRÉE	18
LES PRESTATIONS PROPOSÉES PAR L'ÉTABLISSEMENT.....	19
VISITES ET ACTIVITÉS POUR LES VISITEURS INDIVIDUELS.....	19
VISITES ET ACTIVITÉS POUR LES GROUPES	20
LES DISPOSITIFS D'AIDE À LA VISITE ET LES PRESTATIONS ADAPTÉES	20
POUR PLUS D'INFORMATIONS	21
LA FORMATION DU PERSONNEL	22
LES FORMATIONS ET CERTIFICATIONS DES ANIMATEURS DU PATRIMOINE	24
LA MAINTENANCE DES ÉQUIPEMENTS D'ACCESSIBILITÉ.....	25
LES PIÈCES ADMINISTRATIVES CONCERNANT L'ACCESSIBILITÉ DU MONUMENT	25
ATTESTATION DE VÉRIFICATION DE L'ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES.....	25
ATTESTATION D'ACHÈVEMENT DE L'AGENDA D'ACCESSIBILITÉ PROGRAMMÉE (AD'AP).....	ERREUR !
SIGNET NON DEFINI.	
ARRÊTÉ PRÉFECTORAL ACCORDANT LES DÉROGATIONS AUX RÈGLES D'ACCESSIBILITÉ	26

FICHE DE SYNTHÈSE



ACCESSIBILITÉ DU MONUMENT

**Bienvenue à l'Abbaye de La Sauve-Majeure,
établissement aux 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 La Sauve-Majeure, 14, rue de l'abbaye, 33670 La Sauve

Contact :

Mme Jeanne Martinel

Chargée des publics et de la communication, référente accessibilité :

mediation.bordelais@monuments-nationaux.fr

05 56 62 62 16

Certaines prestations ne sont pas accessibles



Les sanitaires du monument ne sont pas accessibles aux personnes en fauteuil roulant en raison de la présence d'un escalier.



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

Certaines prestations ne sont pas accessibles



La tour-clocher n'est pas accessible aux personnes à mobilité réduite et est peu praticable pour les personnes déficientes visuelles en raison des 157 marches.



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

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

Au cœur de l'Entre-deux-Mers, l'**abbaye de La Sauve-Majeure** est un site d'exception croisant patrimoine et paysage à seulement 25km de Bordeaux. Classée monument historique et inscrite au **patrimoine mondial de l'UNESCO** au titre des chemins de Saint-Jacques-de-Compostelle en France, elle constitue un des plus beaux témoignages de l'architecture médiévale en Aquitaine. Fondée dans le contexte des grandes implantations monastiques médiévales, elle devient une étape importante sur les chemins de pèlerinage et contribue au développement et au rayonnement de l'Entre-deux-Mers, entre Garonne et Dordogne.

En plein air, le site séduit aujourd'hui tant par **la richesse de ses décors sculptés** que par **son parc et son architecture** où la tour-clocher offre un panorama à 360° sur des paysages vallonnés. Les visiteurs admirent en particulier les remarquables **chapiteaux romans** dont les sculptures constituent le plus précieux trésor du monument avant les éléments gothiques qui témoignent de l'évolution de l'abbaye au fil des siècles.

La visite offre également une expérience contemplative ; la « ruine romantique » se découvre au cœur d'un **parc inscrit Refuge LPO** et arboré notamment **d'un chêne vert pluri-centenaire labellisé « Arbre remarquable de France »**, invitant à la pause. Un patrimoine à la fois monumental et paysager, dans un village dynamique traversé par la piste cyclable Bordeaux-Sauveterre-de-Guyenne et le tour de Gironde à vélo, où l'histoire se découvre au rythme d'une balade hors-du-temps dans l'arrière-pays bordelais.

L'ACCUEIL POUR TOUS AUX MONUMENTS NATIONAUX

Les Monuments Nationaux gèrent, animent et ouvrent à la visite plus de 100 monuments historiques propriété de l'État. Il accueille chaque année près de 12 millions de visiteurs. Depuis plusieurs dizaines d'années, un nombre croissant de monuments proposent un parcours de visite plus accessible et des activités culturelles adaptées aux personnes en situation de handicap afin de répondre à leurs besoins spécifiques et d'accueillir au mieux chaque visiteur.

Les Monuments Nationaux développent une politique d'amélioration de l'accessibilité et de diversification de l'offre de visite dans les monuments dont il a la charge.

Les monuments sont souvent d'accès difficile pour les personnes en situation de handicap. Aussi les Monuments Nationaux travaillent-ils 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 ([Monuments Nationaux](#)).

INFORMATIONS PRATIQUES

HORAIRES D'OUVERTURE

De fin mai à fin septembre

10h - 13h15 et 14h - 18h

Ouvert tous les jours

Du 29 septembre 2026 à fin mai 2027

10h30 – 13h et 14h - 17h30

Du mardi au dimanche

À noter : dernier accès au monument, 45min avant la fermeture.

Fermeture 1 heure plus tôt les 24 et 31 décembre.

Fermeture annuelle les 1^{er} janvier, lundi de Pâques, 1^{er} mai et 25 décembre.

VENIR À L'ABBAYE

Adresse :

Abbaye de La Sauve-Majeure

14, rue de l'abbaye

33670 La Sauve

En bus

Avec la ligne 473 du Transgironde (Bordeaux-Stalingrad <--> Sauveterre, par Targon), arrêt Bourg de La Sauve.

À vélo

- Via la piste cyclable Roger Lapébie (Bordeaux <> Sauveterre-de-Guyenne).
- Via trois véloroutes : [Scandibérique](#), [Tour de Gironde à vélo](#) et [Canal des 2 mers](#).

Des racks à vélo sont disponibles devant la billetterie-boutique et à droite de la grille d'entrée du monument en bois rouge et à proximité de la Maison des vins de l'Entre-deux-Mers.



Racks à vélo temporairement installés à droite du portail d'entrée de l'abbaye

En voiture

Rocade est de Bordeaux, D936 direction Bergerac, D671 direction Créon et Sauveterre-de-Guyenne.

Stationnement

Un parking (gratuit & sans durée limitée) longe la rue de l'abbaye et propose 5 places de stationnement dont une réservée aux personnes à mobilité réduite, la 1^{ère} à gauche du portail métallique (*signalisation en attente de réinstallation par la Ville de La Sauve suite aux récents travaux de voirie*).



Accès Abbaye

Places de stationnement longeant l'abbaye



Place PMR

Place de parking réservée à proximité de l'entrée de l'abbaye (30m de l'entrée)

- Pour les **visiteurs en fauteuil roulant**, le stationnement est autorisé dans l'enceinte du parc de l'abbaye pour accéder directement au site. RDV au 110 rue Tour de Ronde devant le portail en bois après s'être signalé par téléphone au 05 56 23 01 55.



Portail en bois donnant accès au parc pour les visiteurs en fauteuil roulant

ACCÉDER AU MONUMENT

Espaces attenants au site

→ **Cour**

- ☐ entièrement accessible sans aide
- ☐ partiellement accessible avec aide (des allées bitumées permettent d'accéder à une partie de la cour d'honneur pour se rendre au monte-personne)
- ☒ inaccessibles en fauteuil

→ **Communs**

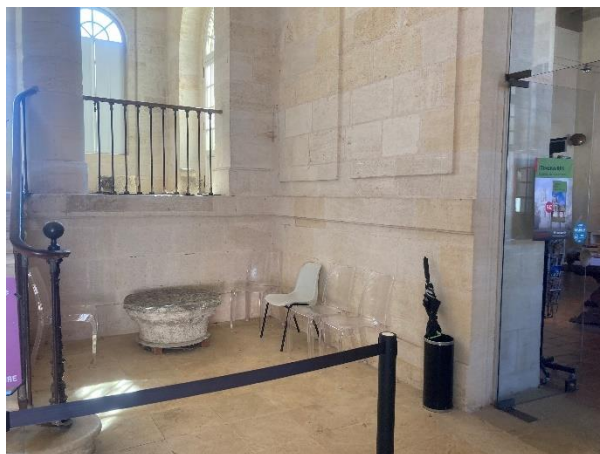
- ☐ entièrement accessibles sans aide
- ☐ partiellement accessibles avec aide
- ☒ inaccessibles en fauteuil

→ **Possibilité de repos pour les personnes à grande fatigabilité :**

Il existe des sièges de repos ou des bancs dans les espaces attenants au site :

☒ oui (des chaises sont installées dans le vestibule d'entrée de l'abbaye, des fauteuils dans la billetterie-boutique ainsi que plusieurs bancs dans le parc de l'abbaye)

☐ non



Assises dans le vestibule

Aide à la circulation et équipements d'accessibilité

→ **Bandes et cheminements podotactiles** : ☐ oui ☒ non

Une seule allée bitumée permet de cheminer depuis le stationnement autorisé dans le parc de l'abbaye vers le bas-côté sud de l'église abbatiale.

→ **Prêts de fauteuils** : ☐ oui ☒ non

→ **Ascenseurs** :

Il existe un ou plusieurs ascenseurs aux normes à la disposition des visiteurs dans l'établissement : ☐ oui ☒ non

→ **Boucle à induction magnétique** : ☒ oui

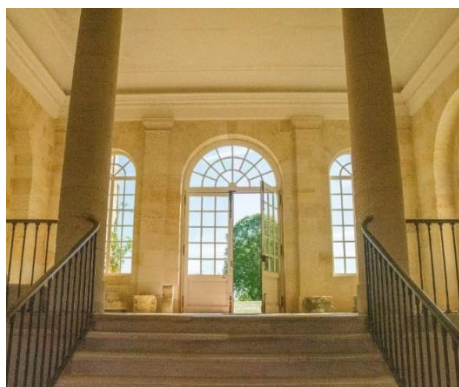
Une boucle à induction magnétique est installée au niveau du comptoir de la billetterie-boutique.

→ **Assises**

Des bancs sont disponibles sous les platanes à l'ouest avant d'accéder à la nef et sous les tilleuls près du scriptorium.

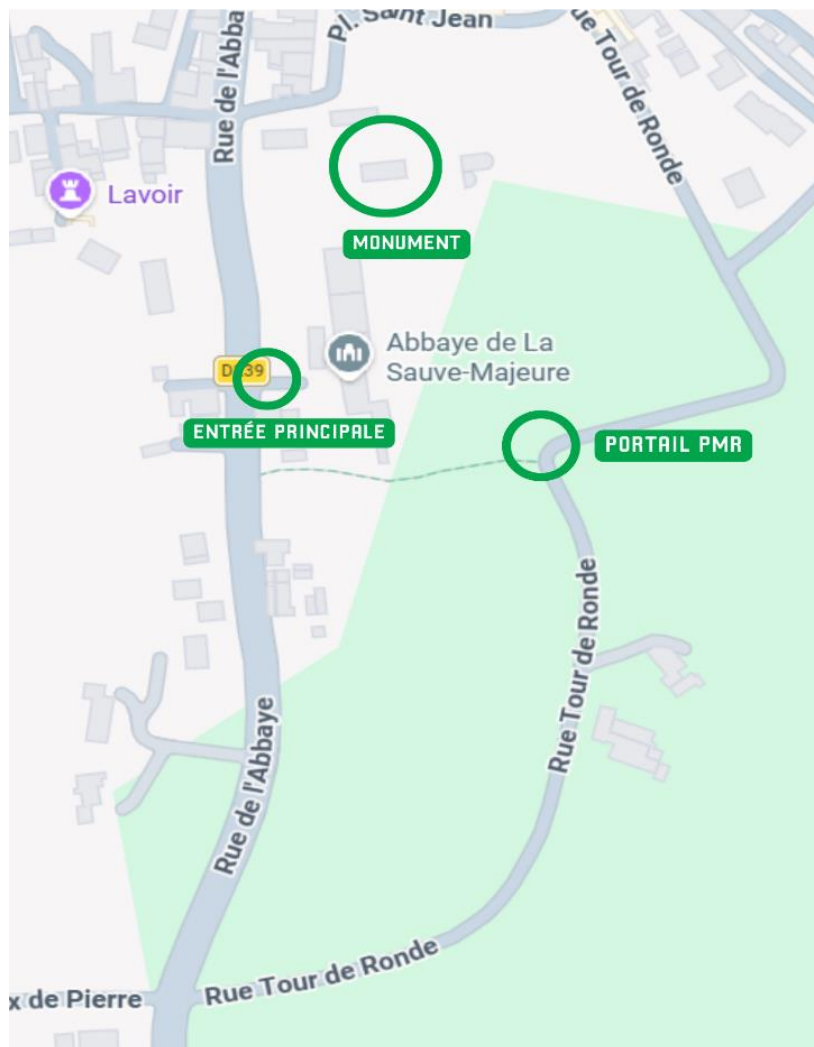
→ **Mains courantes**

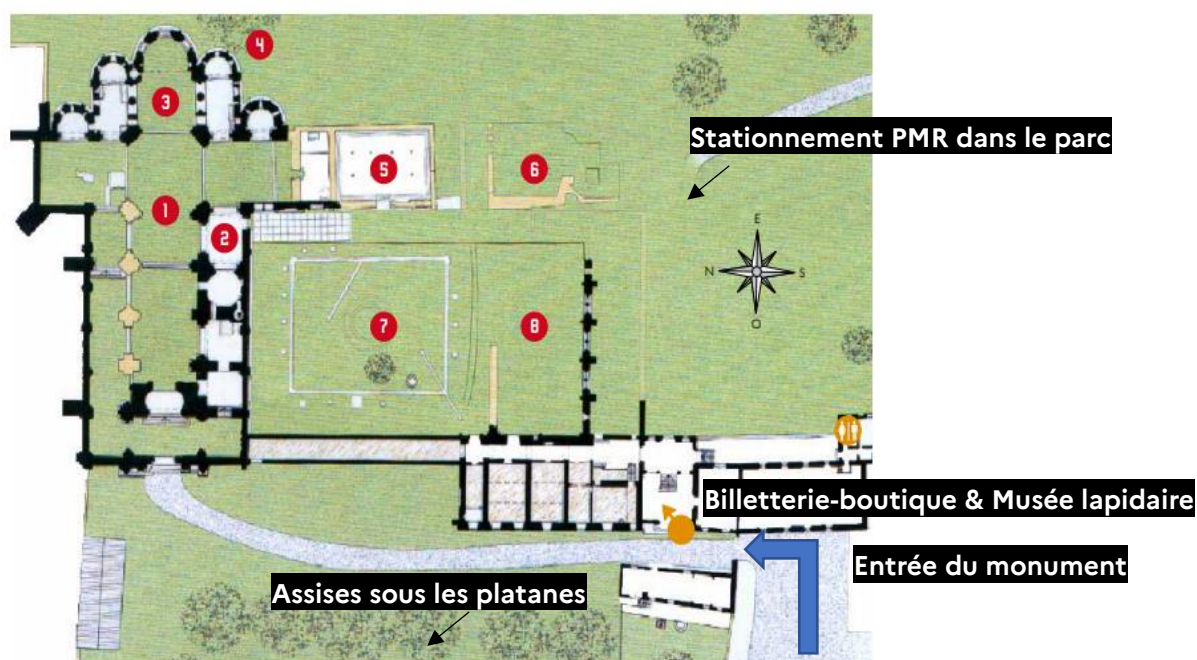
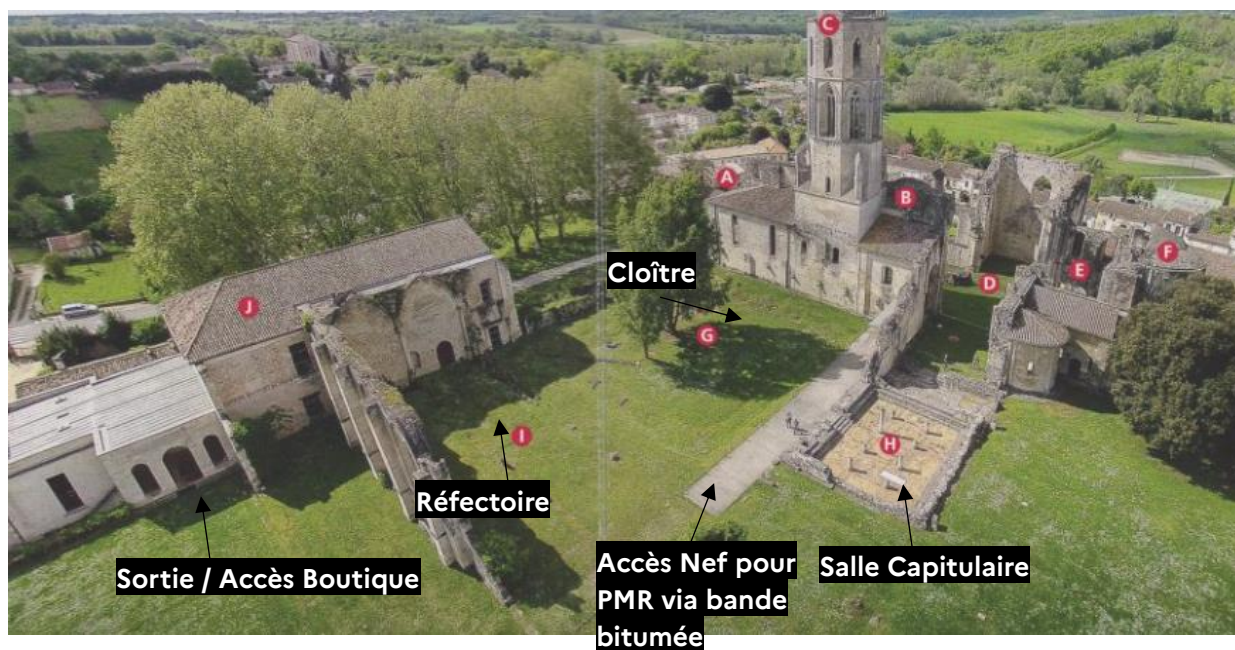
L'escalier de la tour-clocher dispose d'une main-courante en corde pour accéder jusqu'au sommet. L'escalier clôturant le parcours de visite et redirigeant les visiteurs vers la billetterie-boutique est également pourvu d'une main-courante métallique.



Palier supérieur du vestibule - Fin du parcours de visite

PLAN D'ACCÈS





- Entrée / Sortie
- 🚻 Toilettes

- ① La nef
- ② Le collatéral sud et la tour clocher
- ③ Le chevet et les chapiteaux du chœur
- ④ L'extérieur du chevet
- ⑤ La salle capitulaire
- ⑥ Le scriptorium
- ⑦ Le cloître
- ⑧ Le réfectoire
- ⑨ Le musée lapidaire

INFORMATIONS PRATIQUES SUR L'INTÉRIEUR DU BÂTIMENT

1) Accueil des personnes en fauteuil roulant

- **Les visiteurs en fauteuil roulant** sont priés de signaler leur venue par téléphone (05 56 23 01 55) pour accéder et stationner directement dans le parc de l'abbaye (au 110 rue Tour de Ronde).



Entrée du parc pour les PMR via le portail en bois



Après dépose, stationnement proche des tilleuls

- Le parcours de visite **pour les visiteurs en fauteuil roulant** se fait en sens inverse jusqu'à la nef.

- **La bande de circulation en pelouse puis bitumée** permet de découvrir à gauche : le réfectoire & le cloître, à droite : le scriptorium, la salle capitulaire pour arriver enfin au niveau du **bas-côté sud** (marche de 11cm) et apprécier le panorama sur la nef et le chœur.



Des vestiges au sol (2 à 3 cm) peuvent nécessiter l'aide d'un accompagnateur pour les visiteurs en fauteuil roulant



L'allée suivie par les visiteurs en fauteuil roulant pour accéder à l'église abbatiale



Vue sur l'allée bitumée et accès au bas-côté sud (marche de 11cm)

2) Accueil des visiteurs à mobilité réduite légère et autres visiteurs

- Depuis le parking, l'entrée du monument et sa billetterie-boutique se situent **au bout de l'allée gravillonnée à gauche** au niveau d'un portail en bois rouge.



Grille d'entrée de l'allée gravillonnée



Portail d'entrée du monument en bois rouge

- En longeant le bâtiment à droite, **3 marches** (13 à 15 cm de hauteur) vous permettent d'accéder au vestibule et l'entrée de la billetterie-boutique (équipée d'une **Boucle à Induction Magnétique** pour les personnes en situation de handicap auditif & porte d'entrée non-automatisée). *La chaîne peut être retiré sur demande pour éviter aux personnes à mobilité réduite de monter les marches pour débiter directement le parcours de visite.*



Allée d'entrée du monument



Porte d'entrée du vestibule d'entrée du monument

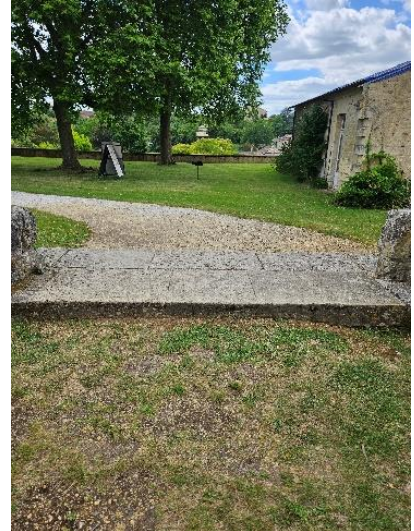
- Le parcours de visite débute en longeant une allée gravillonnée à proximité de platanes, avec des cartels sur socle. Le reste du parcours est principalement sur **des parterres de pelouse** et plusieurs marches le ponctuent - difficilement praticables pour des fauteuils roulants dans ce sens de parcours.
- L'église abbatiale est à découvrir **au bout de l'allée gravillonnée** à votre droite. **Une succession de marches** est à gravir pour accéder à la nef jusqu'au chœur :
- 4 marches à monter (dont la hauteur varie de 12 à 15 cm),
 - 1 marche à descendre (13cm),
 - 4 marches à monter (7 à 16 cm)
 - puis 1 marche à monter (15 cm)
 - et enfin 2 marches à monter (9 & 15cm).



Chemin du début de parcours de visite



Série de marches menant à la nef



→ Le sommet de la **tour-clocher** est accessible par un escalier de **157 marches** et est déconseillée aux personnes déficientes visuelles de par l'étroitesse de l'escalier.



Entrée de la tour du clocher



Panneau indiquant le nombre de marche (157)

→ Des **chapelles rayonnantes** (Sainte-Madeleine & Saint-Nicolas) et les **ruines des anciens bâtiments conventuels** sont à découvrir sur le reste du parcours de visite (voir plan plus haut).



Chapelles Ste-Madeline & St-Nicolas (1 marche, respectivement 16cm de haut et 9 cm)

→ **Le musée lapidaire** est accessible par la boutique en descendant l'escalier du vestibule.



Escalier du vestibule menant vers le musée lapidaire

- **Les toilettes** non accessibles aux personnes à mobilité réduite sont au bout du musée lapidaire via un escalier de 3 marches (17cm de hauteur). Des toilettes accessibles aux PMR se trouvent sur la place Saint-Jean en contrebas de la rue de l'abbaye, proche de la Halle.



Escalier menant vers les toilettes non PMR depuis le musée lapidaire

TARIFS D'ENTRÉE

Visiteur individuel en situation de handicap

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

La carte de stationnement n'ouvre pas droit à la gratuité.

Groupe de personnes en situation de handicap

Un groupe de personnes en situation de handicap bénéficiera du tarif public

Cour d'honneur & flèche indiquant la localisation du monte-personne

Monte-personne mesurant 80cm sur 140cm

spécifique.

- 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 **7 à 35 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 est accessible aux personnes à mobilité réduite.**

LES PRESTATIONS PROPOSÉES PAR L'ÉTABLISSEMENT

ACCUEIL DU PUBLIC

→ Il existe :

- un service d'action culturelle ☒ oui ☐ non
- un service actions éducatives ☒ oui ☐ non
- des activités prenant en compte des publics spécifiques (différents handicaps, personnes âgées, personnes hospitalisées, personnes à grande fatigabilité, etc.) :

☒ oui ☐ non

Précisions : visite guidée adaptée, visite en LSF

- des activités ou dispositifs adaptés aux personnes handicapées :

☐ oui ☒ non

→ **Démarches de communication** sur ces actions auprès de ces publics :

☒ sur le site (panneaux d'information, plaquettes, etc.)

- ☐ auprès des associations
- ☐ auprès des institutions d'accueil
- ☐ auprès des tour-opérateurs spécialisés
- ☐ auprès de la presse spécialisée
- ☐ auprès des offices de tourisme
- ☐ autres

Précisions : site internet du monument

VISITES ET ACTIVITÉS POUR LES VISITEURS INDIVIDUELS

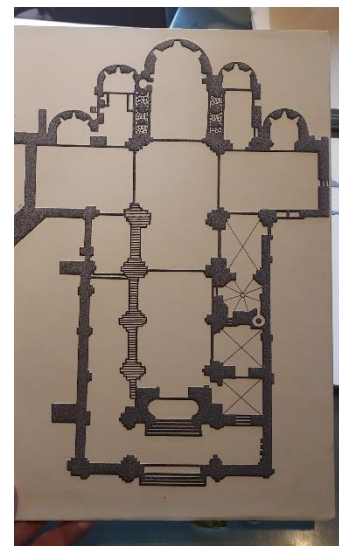
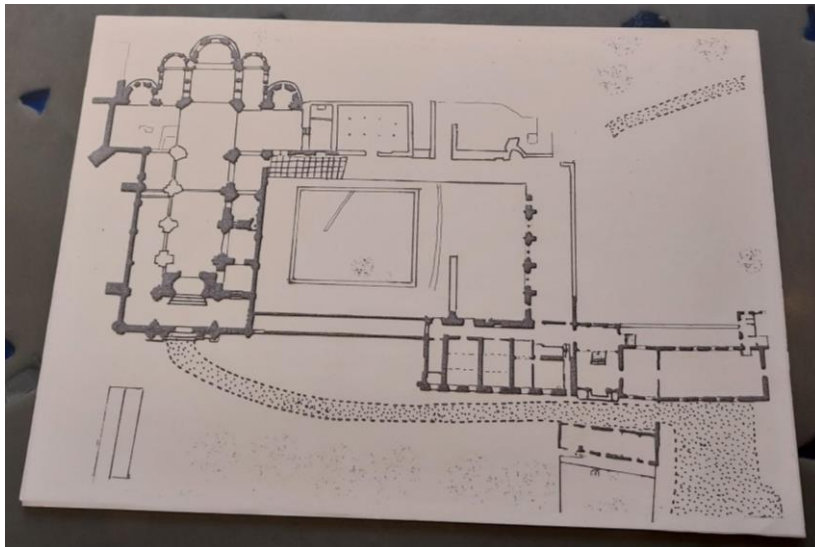
Des offres ponctuelles de visites adaptés peuvent être proposées tout au long de l'année pour les visiteurs en situation de handicap au tarif de **6€** par personne.

VISITES ET ACTIVITÉS POUR LES GROUPES

Une visite guidée adaptée du monument peut-être proposée à la réservation au tarif réduit de **40€**.

LES DISPOSITIFS D'AIDE À LA VISITE

- **Dépliant de visite** (*français, anglais & espagnol*)
- **Livret de médiation** mis à disposition pour décrypter les chapiteaux en suivant les repères au sol
- **Un livret Facile À Lire et à Comprendre (FALC)** est disponible sur demande en billetterie-boutique.
- **Série de vidéos (sous-titrés) & podcasts** pensées comme **des visites flash** présentant certains espaces & anecdotes de l'abbaye disponibles [ici](#).
- **Planches thermogonflés du plan du site** disponible sur demande à l'accueil billetterie-boutique.



Planches thermogonglées et contrastées à disposition à l'accueil

DISPOSITIONS PARTICULIÈRES

→ Chiens guides et d'assistance

Les chiens guides ou d'assistance sont autorisés dans le site :

☒ oui ☐ non

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.abbaye-la-sauve-majeure.fr/visiter/visiteurs-en-situation-de-handicap>

LA FORMATION DU PERSONNEL

ACCESSITOUR

5 lieu dit Beg Chatel
29340 RIEC SUR BELON
Email: formations@accessitour.com
Tel: 0752088995



Attestation individuelle de formation

Je, soussigné : Sophie PAPIN, représentant de l'organisme de formation ACCESSITOUR,

atteste que : VEYSSIER Charlotte
a suivi la formation :

Accueil des publics en situation de handicap

Lieu de la formation : 1 Rue Corps Franc Pommies, 33000 Bordeaux

Dates de formation : 06 octobre 2026.

Durée de la formation : 1 jour

Heures de formations réalisées : 07 :00

Type d'action de formation : Action de formation

Formatrice : Sophie Papin.

Durée de la formation

Jours	Horaires matin	Horaires après-midi
06 octobre 2026	9h-12h30	13h30-17h
Durée	3h30	3h30

Fait à Riec sur Belon.

 **Accessitour** Sophie PAPIN
accessitour.com
5 lieu dit Beg Chatel
29340 Riec sur Belon
email: formations@accessitour.com
07 52 08 89 95

ATTESTATION DE FIN DE FORMATION

NOTIONS ACQUISES LORS DE LA FORMATION

Dates de la formation : 06 octobre 2026.

Lieu de la formation : 1 Rue Corps Franc Pommies, 33000 Bordeaux

Type de formation : En intra-entreprise.

Nom de la formatrice : Sophie Papin.

Objectifs de la formation :

- Comprendre les grandes familles de handicaps et leurs problématiques
- Acquérir les réflexes comportementaux face aux différents types de déficiences
- Comprendre les exigences des règles d'accessibilité
- Connaître le réseau associatif
- Connaître et comprendre les besoins des personnes en situation de handicap
- Adapter son acte de renseignement (discours, print, web, équipements adaptés...)
- Appréhender l'esprit de la loi de 2005 et les textes législatifs
- Connaître la marque Tourisme et Handicap et les démarches à suivre pour y concourir

Je soussignée **Sophie Papin** formatrice agissant dans le cadre de la formation

Accueil des publics en situation de handicap

Certifie que **VEYSSIER Charlotte** a développé des compétences dans les thématiques suivantes :

Compétences	Maîtrisées	Acquises	En cours d'acquisition	Non acquis
Comprendre les grandes familles de handicaps et leurs problématiques				
Comprendre les exigences des règles d'accessibilité				
Acquérir les réflexes comportementaux face aux différents types de déficiences				
Adapter son acte de renseignement (discours, print, web, équipements adaptés...)				
Connaître la marque Tourisme et Handicap et les démarches à suivre pour y concourir				

Fait à Riec sur Belon

Pour servir et valoir ce que de droit.

Accessitour
Sophie PAPIN - RESPONSABLE

 **Accessitour Sophie PAPIN**
contact@accessitour.com 06 88 88 88 88
SIRET 828 994 137 00010
N° déclaration existence 53 29 09 01 129



CERTIFICAT

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

Jeanne Martinel a terminé le parcours "**Construire une offre adaptée**" 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 adapter sa programmation culturelle ?

Ce certificat témoigne d'un premier niveau de sensibilisation.

Fait à Paris,

**Cachet et signature des associations responsables du
programme**

Le 19/10/26

Programme conçu et opéré par

:



LA MAINTENANCE DES ÉQUIPEMENTS D'ACCESSIBILITÉ

Matériel	Date d'intervention	Description
X		
X		

LES PIÈCES ADMINISTRATIVES CONCERNANT L'ACCESSIBILITÉ DU MONUMENT

**ATTESTATION DE VÉRIFICATION DE L'ACCESSIBILITÉ AUX
PERSONNES HANDICAPÉES**

ARRÊTÉ PRÉFECTORAL ACCORDANT LES DÉROGATIONS AUX RÈGLES D'ACCESSIBILITÉ

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.

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, CDCF, 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.

ABBAYE DE LA SAUVE-MAJEURE



14 rue de l'Abbaye

33670 La Sauve

 @abbayelasauvemajeure

 /leCMN

