



**Contenu du registre public d'accessibilité du Château de Versailles  
conformément au  
décret du 28 mars 2017.**

**Renseignements sur l'établissement recevant du public**

Etablissement public du Château, du Musée et du Domaine National de Versailles

RP 834 – 78008 Versailles cedex

[www.chateauversailles.fr](http://www.chateauversailles.fr)

01.30.83.78.00

Monsieur Christophe Leribault, Président de l'établissement

**Prestations fournies par l'Etablissement public du Château,  
du musée et du domaine national de Versailles**

**L'essentiel des horaires et accès**

Tous les jours sauf le **lundi**, et les jours fériés suivants : le 1er janvier, le 1<sup>er</sup> avril, le 1er mai, le 20 mai, le 11 novembre, le 25 décembre.

Le Château ouvre à 9h mais le domaine de Trianon à 12h.

Ouverts tous les jours, le Parc et les jardins sont gratuits sauf les jours de Grandes Eaux ou de Jardins Musicaux.

L'accès au domaine de Trianon peut se faire par les Jardins ou par la ville.

Versailles est desservie par plusieurs gares. La plus proche est celle de Versailles Château Rive Gauche.

## Horaires détaillés

Haute saison du 1er avril au 31 octobre

Basse saison du 1er novembre au 31 mars

## le château

Ouvert tous les jours sauf le **lundi**, et les jours fériés suivants : le 1er janvier, le 1<sup>er</sup> avril, le 1er mai, le 20 mai, le 11 novembre, le 25 décembre.

Horaires : 9h – 18h30 en saison haute, dernière admission 18h  
9h – 17h30 en saison basse, dernière admission 17h

## le domaine de trianon

Tous les jours sauf le **lundi**, le 1er janvier, le 1<sup>er</sup> avril, le 1er mai, le 20 mai, le 11 novembre, le 25 décembre.

Horaires :  
12h – 18h30 en saison haute, dernière admission : 18 h  
12h – 17h30 en saison basse, dernière admission : 17h

## la galerie des carrosses

La galerie des Carrosses est située au rez-de-chaussée de la Grande Écurie.

L'entrée est gratuite.

Elle est ouverte tous les jours sauf les lundis à compter de la haute saison et fermée les jours fériés suivants : le 1er janvier, le 1<sup>er</sup> avril, le 1er mai, le 20 mai, le 11 novembre, le 25 décembre. :

Horaires :  
12h30 – 18h30 en saison haute, dernière admission 17h45  
12h30 – 17h30 en saison basse, dernière admission 17h00

Le stationnement est autorisé et gratuit sur présentation d'un justificatif après signalement à l'aide de la borne située à l'entrée de la grille d'accès – Avenue Rockefeller – face au château.

### [la galerie des sculptures et des moulages](#)

La galerie des Sculptures et des Moulages est située au rez-de-chaussée de la Petite Ecurie.

L'entrée est gratuite.

Elle est ouverte tous les week-end uniquement pendant la haute saison. Sauf le 1er janvier, le 1<sup>er</sup> avril, le 1er mai, le 20 mai, le 11 novembre, le 25 décembre.

Horaires : 12h30 – 18h30 en saison haute, dernière admission 17h45  
12h30 – 17h30 en saison basse, dernière admission 17h00

En dehors de cette période, [l'ouverture est uniquement réservée aux groupes en visites conférences.](#)

Elle abrite deux importantes collections comprenant un ensemble de moulages en provenance de la Gyspothèque du Musée du Louvre et une soixantaine de statues en marbre originales qui proviennent directement des Jardins.

### [La salle du Jeu de paume](#)

La salle du Jeu de paume est située n° 1 rue du Jeu de paume, au cœur du quartier Saint-Louis, à Versailles. Elle est célèbre pour le serment du Jeu de paume qu'y prêtèrent les députés du Tiers état le 20 juin 1789.

L'entrée est gratuite.

Elle est accessible à tous les publics. Cette salle n'est pas pourvue de sanitaire.

Le sanitaire accessible se trouve dans le jardin à l'arrière de la salle.

Elle est ouverte tous les week-end uniquement à la haute saison, sauf le 1er janvier ; 1er avril ; 1er mai ; 20 mai ; 1er novembre ; 11 novembre ; 25 décembre.

Fermeture à la basse saison (1er novembre au 31 mars)

[L'ouverture est uniquement réservée aux groupes en visites conférences.](#)

## les jardins du Château

Ouverts tous les jours,

Horaires : 8h à 20h30 à la haute saison

8h à 18h à la basse saison

sauf météo exceptionnelle (neige, vents violents...) et/ou évènements exceptionnels et les jours de grandes eaux nocturnes fermeture à partir de 17h30.

**Les Jardins sont difficilement accessibles pour les personnes à mobilité réduite (PMR). Pour les visiter, il est fortement conseillé d'entrer soit en voiture en vous garant sur le parking de la Flottille ou celui situé près du bassin de Neptune, soit à pied. L'accès est possible depuis la grille de la Reine ouverte à la haute saison et située boulevard de la Reine (accès par le Parc) la gratuité est accordée aux automobilistes sur présentation d'une carte mobilité inclusion par exemple.**

## le parc

Ouvert tous les jours, sauf météo exceptionnelle (neige, vents violents...).

Plusieurs horaires selon la saison. Les agents sont présents sur place pour vous renseigner.

### **Accès piéton par :**

- la grille d'Honneur à la basse saison (8h – 18h, dernier accès à 17h30)
- la grille des Matelots Fermée parfois exceptionnellement  
Horaires : 7h00 à 19h30 en haute saison, dernier accès à 19h  
8h00 à 18h00 en basse saison, dernier accès à 17h30
- la grille de la Reine  
Horaires : 7h - 20h30 en haute saison, dernier accès à 19h45  
8h - 18h00 en basse saison, dernier accès à 17h30
- la porte Saint Antoine  
Horaires : 8h00 à 18h30 en basse saison, dernier accès à 17h30  
7h00 à 19h30 en haute saison, dernier accès à 19h00
- la grille du Dragon
  - Horaires : 8h00 à 18h30 en basse saison, dernier accès à 17h30
  - 7h00 à 19h30 en haute saison, dernier accès à 19h00

### **Accès vélos même horaires que ci-dessus par :**

- la grille des Matelots
- la porte Saint Antoine
- la grille de la Reine

### **Accès véhicule par :**

- la grille de la Reine (9h - dernier accès caisse 17h50)
- la porte Saint Antoine (uniquement les week-ends, 9h - dernier accès caisse 17h50)

### **le domaine de Marly**

Ouvert tous les jours, l'entrée est gratuite.

- Horaires :  
de 8h à 17h00 du 1er novembre au 31 mars (basse saison)  
de 7h à 19h30 du 1er avril au 31 octobre (haute saison)  
dernier accès à 19h00

Porte du bourg :

De 8h à 18h00 dernier accès à 17h30

samedis et dimanches ouverture prolongée de mi-mai à mi-septembre :

jusqu'à 21h30 de la mi-mai à la fin du mois d'août  
jusqu'à 20h30 de début septembre à mi-  
Septembre

## Venir au château de Versailles

- RER C ou trains SNCF
- Navette ou bus
- Voiture ou autocar
- Le RER C arrive en gare de Versailles Château Rive Gauche, 10 minutes à pied pour se rendre au Château.
- Depuis la gare de Paris Montparnasse, les trains SNCF arrivent en gare de Versailles Chantiers, 18 minutes à pied pour se rendre au Château.
- Depuis la gare de Paris Saint Lazare, les trains SNCF arrivent en gare de Versailles Rive Droite, 17 minutes à pied pour se rendre au Château.

Munissez-vous de deux titres de transport (aller et retour) allant de votre station de départ à la gare de Versailles ou d'un pass (Navigo, Mobilis ou Paris Visite) incluant les zones 1 à 4 si vous partez de Paris.

Le ticket T+ n'est pas valable pour ces trajets.

Horaires des RER et des trains SNCF sur [www.transilien.com](http://www.transilien.com), calculez votre trajet sur [citymapper.com](http://citymapper.com)

## Les accès

- Au Château
- Au domaine de Trianon
- Au Parc
- Aux jardins
- Aux spectacles
- À la galerie des Carrosses

## Château de Versailles

L'entrée principale du château de Versailles s'effectue par la cour d'Honneur.

Un chemin piétonnier central depuis la grille d'Honneur vous permet un accès plus aisé jusqu'à la grille royale et l'entrée A.

L'accès des chiens guides et des éducateurs d'animaux est autorisé sur présentation d'un justificatif.

Le stationnement dans la cour d'Honneur du Château est gratuit pour les personnes en situation de handicap sur présentation d'un justificatif nominatif (carte d'invalidité ou macarons GIC ou GIG). Les véhicules fonctionnant avec du gaz de pétrole liquéfié (GPL) sont interdits dans la cour d'Honneur.

- vous avez réservé votre billet d'entrée par internet et l'avez imprimé à domicile : présentez-vous directement à l'entrée A du Château avec votre justificatif.

Le circuit de visite libre est accessible à tous les publics sauf

- les salles de l'attique Chimay
- les appartements du capitaine des gardes qui font suite au circuit des appartements du Dauphin et des appartements de Mesdames, filles de Louis XV.

Pour visiter la salle du jeu de paume récemment restaurée, vous devez vous rendre directement dans la rue du jeu de paume située non loin du château renseignez-vous auprès des agents de surveillance sur place au Château, attention cette salle n'est pas systématiquement ouverte, renseignez-vous.

Pour visiter uniquement le domaine de Trianon, rendez-vous directement à l'entrée du Grand ou du Petit Trianon où vous trouverez également une billetterie. Attention aux horaires d'ouvertures à partir de 12h, fermé le lundi.

### Visites Guidées

L'accueil des visites guidées au Château se situe à l'aile des Ministres Nord (à droite dans la cour d'Honneur).

Si vous avez réservé une visite guidée sur la billetterie en ligne, vérifiez d'où s'effectue le départ de cette visite et rendez-vous directement au lieu indiqué.

### Pour découvrir les collections :

Chaque jour, des visites guidées conduites par des conférenciers sont proposées.

Au-delà des circuits de visites libres, un conférencier amène le visiteur à découvrir l'histoire de Versailles, ses grands personnages et ses collections.

Ces informations se trouvent dans les carnets de Versailles ou sur le site officiel du château de Versailles <http://www.chateauversailles.fr/preparer-ma-visite/billets-tarifs?visite-tid=2>

Des pictogrammes signalent les visites guidées accessibles aux personnes en situation de handicap.

Pour le confort de visites un équipement en audiophones est prévu.

### Expositions en cours

#### **Au Grand Trianon du 19 mars au 23 juin 2024 – Soieries impériales pour Versailles collection du mobilier national**

Le Grand Trianon accueillera une exposition consacrée à l'exceptionnelle commande passée par Napoléon aux soyeux lyonnais: 80 km de soieries destinées à remeubler le château de Versailles. L'exposition reviendra sur le contexte historique de cette commande, sur les techniques de fabrication et sur la création de ces 80 km de soieries livrées par les manufactures lyonnaises. Jamais utilisé en raison de la chute de l'Empire, cet ensemble de textiles est aujourd'hui dans un état de

conservation exceptionnel. Il consitue un témoignage éloquent des savoir-faire des soyeux lyonnais et du goût sous le Premier Empire.

### [Future grande exposition au Château de Versailles](#)

Du 2 juillet 2024 au 3 novembre 2024 – cette exposition sera présentée dans les espaces du château de Versailles

En résonnance avec les épreuves équestres des Jeux de Paris 2024, le château de Versailles présente une grande exposition consacrée au cheval et à la civilisation équestre en Europe, la première de cette ampleur.

### [Tarifs :](#)

Exonérations des droits d'accès aux collections permanentes du musée sur présentation d'un justificatif.

Les différents espaces du domaine, les expositions permanentes et temporaires sont gratuites pour les scolaires, les moins de 26 ans résidents de l'Union européenne, les moins de 18 ans, les enseignants affectés dans un établissement français, les personnes handicapées et leur accompagnateur, les demandeurs d'emploi français sur présentation d'un justificatif en cours de validité. En revanche les jardins sont payants pendant la période des grandes eaux.

### [Domaine de Trianon](#)

Accéder au domaine de Trianon ouvert à partir de midi.

Pour rejoindre les châteaux de Trianon et le Domaine de Marie-Antoinette, il est recommandé aux personnes en situation de handicap d'y accéder en voiture ou en bus depuis la ville ou en véhicule électrique depuis le Château. L'accès par la grille de la Reine et les parkings sont gratuits pour les personnes en situation de handicap sur présentation d'un justificatif nominatif (carte d'invalidité/mobilité inclusion ou macarons GIC ou GIG) avec des emplacements réservés.

Vous trouverez des rampes d'accès aux entrées des châteaux de Trianon. Attention, le 1er étage du Petit Trianon n'est pas accessible aux personnes en situation de handicap moteur.

[Depuis le Château en traversant les jardins et le Parc,](#)

À pied (30 minutes),

En petit train ou en véhicule électrique (20 minutes),

En passant par la cour des Princes pour entrer dans les jardins.

Attention, l'accès aux jardins est payant les jours de Grandes Eaux et de Jardins Musicaux (inclus avec le Passeport).

Accès piéton depuis la ville en traversant le Parc , **en haute saison**, de 7h - 20h30, dernier accès à 19h45 par :

- la grille de la Reine
- la grille du Dragon
- la grille des Matelots se renseigner sur le site officiel
- la porte Saint Antoine

**Accès véhicule (payant sauf pour les personnes munies de justificatifs (ex carte mobilité inclusion) par :**

- la grille de la Reine (9h à 17h50)
- la porte Saint Antoine (uniquement les week-ends et jours fériés, 9h - dernier accès caisse 17h50)

### Au parc

Le Parc est gratuit et ouvert tous les jours (sauf météo exceptionnelle : neige, vents violents...), accessible par les jardins ou par la ville. Dans le Parc, on peut se déplacer à pied, à cheval, à vélo, en barque, en Segway®, en véhicule électrique ou en petit train. Pour les voitures, l'accès est payant sauf pour les personnes en situation de handicap ou grands mutilés de guerre sur présentation d'un justificatif ainsi que les voitures électriques sur présentation de la carte grise.

Depuis la ville, trois entrées vous permettent d'accéder directement au Parc en fonction de ce que vous souhaitez voir :

- Grille de la Reine (nord-est) : située sur le boulevard de la Reine, proche des jardins.  
À pied ou à vélo de 7h ou 8h à 18h ou 20h30 selon la saison, ou en voiture de 9h00 à 16h50 ou 17h50.
- Porte Saint-Antoine (nord) : située sur la D186 en arrivant par le Chesnay, proche du Domaine de Marie-Antoinette. À pied ou à vélo, de 7h00 à 19h45 à la haute saison. Accès pour les véhicules uniquement les week-ends en haute saison (accès payant, dernier accès 17h50).
- Grille des Matelots (sud) : située sur la route de Saint-Cyr (D10). À pied ou à vélo, de 8h00 à 18h00 à la basse saison ou 07h00 à 19h à la haute saison.

### Aux jardins

Les jardins ouvrent à 8h tous les jours de l'année.

Ils ferment à 18h en basse saison (du 1er novembre au 31 mars) ou à 20h30 en haute saison (du 1er avril au 31 octobre), avec des fermetures anticipées pour les préparatifs des Grandes Eaux Nocturnes /jardins musicaux à partir de 17h30.

Attention, l'accès aux jardins est payant les jours de Grandes Eaux et de Jardins Musicaux (inclus avec le Passeport). Règlement autorisé par carte bancaire ou espèces.

Pour vous y rendre depuis le Château, il y a trois possibilités :

En Petit Train, tous les jours de la haute saison de 10 h à 18h45 ; Monter à l'arrêt Château (Terrasse nord des jardins) et descendre à l'arrêt Petit Trianon ou Grand Trianon (environ 20 minutes de trajet) - Plein tarif : 9€, ½ tarif 7€/ tarif retour 5€). Achat des billets sur place.

A pied en passant par les jardins (environ 30 minutes de marche).

En voiture électrique depuis la terrasse sud des jardins l'original du permis de conduire sera demandé. L'âge minimum est de 24 ans ;

Caution par voiture : L'original du permis de conduire du conducteur.

Tarifs : 42 € de l'heure par véhicule, 10,50 € le quart d'heure supplémentaire, réduction pour les personnes handicapées (-40 %) et les Abonnés (-30 %) de Versailles sur présentation de justificatif.

Depuis le Château, vous pouvez accéder aux jardins par la cour des Princes (à côté de l'entrée A et de la sortie du Château). Toutefois, les jardins sont difficilement accessibles aux personnes à mobilité réduite depuis les terrasses du Château et il est fortement conseillé d'accéder aux jardins et bosquets par la Grille de la Reine située boulevard de la Reine.

Depuis le Parc, deux entrées vous permettent d'accéder aux jardins :

- Grille de Neptune : nord des jardins, à côté du bassin de Neptune.
- Grille du Dragon : sud des jardins, à côté du bassin de Neptune.
- Grille de la Petite Venise et grille de la Ménagerie : ouest des jardins, à côté du Grand Canal.

## Programmation 2024 par la filiale Château Versailles Spectacles

### Les grandes eaux musicales

D'avril à octobre, profitez des grandes eaux musicales et des jardins musicaux dans les jardins et les bosquets ouverts pour l'occasion.

Partez à la découverte des bassins, des bosquets et de leurs eaux jaillissantes au rythme de la musique dans les jardins de Versailles. Plusieurs parcours s'offrent à vous pour apprécier les nombreux chefs-d'œuvre des jardins ou vous égarer dans leurs endroits les plus secrets.

L'accès aux Jardins est inclus avec le Passeport 1 ou 2 jours et est gratuit pour les moins de 6 ans.

Attention : si vous bénéficiez de la gratuité pour l'entrée au Château, vous devez acheter uniquement un billet Grandes Eaux Musicales (en ligne ou à l'entrée des jardins).

Une autre attention importante est à prendre en compte, le billet d'accès aux grandes eaux permet deux entrées autorisées dans la journée, mais attention par des accès différents uniquement. Cf. règlement intérieur sur le site officiel de Château Versailles Spectacle.

### Horaires des grandes eaux musicales 2024

#### Horaires d'ouverture des bosquets lors des Grandes Eaux Musicales

- Ouverture des bosquets de 9h à 19h\* - Le Bosquet de la Reine, nouvellement restauré, est exceptionnellement ouvert les jours de Grandes Eaux Musicales.
- Mise en musique de 10h à 19h\*
- Mise en eau détaillée ci-dessous

#### Horaires de mise en eau des Grandes Eaux Musicales

- **Mise en eau des fontaines toute la journée :**

##### - Le bassin de Neptune :

- les week-ends et certains jours fériés : de 10h à 17h puis de 17h45 à 18h45\*, 5 minutes toutes les 15 minutes

- les mardis et certains jours fériés (vendredi 29 mars, Lundi 1<sup>er</sup> avril, Mercredi 8, jeudi 9, lundi 20 mai et jeudi 15 août 2024 : de 10h à 18h45\*, 5 minutes toutes les 15 minutes

- Le bassin du Miroir : de 10h à 19h\*, 7 minutes toutes les 10 minutes

- Le bosquet du Théâtre d'Eau : en continu de 10h à 19h\*

- **Mise en eau le matin :**

- La Grande Perspective (le bassin de Latone et le bassin d'Apollon) : de 10h30 à 12h

- Les Bosquets et bassins du Jardin : bosquets de la Salle de Bal, de la Colonnade, de la Girandole et de la Salle des Marronniers ainsi que les bassins de Bacchus et de Saturne de 10h30 à 11h30

- **Mise en eau l'après-midi des week-ends du samedi 30 mars au dimanche 27 octobre 2024 :**

- La Grande Perspective (le bassin de Latone et le bassin d'Apollon) : de 14h à 14h30, de 15h à 16h15, et de 16h45 à 17h

- Tous les bosquets et les bassins du Jardin : de 14h30 à 15h15 et de 16h à 16h45

- Mise en eau du bassin de Neptune avec un final de jets historiques à 17h20

- **Mise en eau l'après-midi des mardis et certains jours (vendredi 29 mars, lundi 1<sup>er</sup> avril, Mercredi 8, jeudi 9 Lundi 10 mai et jeudi 15 août 2024 :**

- La Grande Perspective (le bassin de Latone et le bassin d'Apollon) : de 14h à 14h30, de 15h à 16h15 et de 16h45 à 17h

- Les Bosquets et bassins du Jardin : bosquets de l'Arc de Triomphe, des Trois Fontaines, des Bains d'Apollon, du Dauphin et de l'Encelade ainsi que les bassins de l'allée des Marmousets, du Dragon, des Syrenes, de la Pyramide, de Cérès, de Flore et des Enfants dorés de 14h30 à 15h15 et de 16h à 16h45

\* Fermeture et évacuation des jardins à 17h30 les samedis de Grandes Eaux Nocturnes du 8 juin au 21 septembre, ainsi que les 29,30,31 mars, samedi 18 mai, vendredi 28 juin, dimanche 14 juillet, jeudi 15 août ainsi que le dimanche 27 octobre 2024.

### [Les jardins musicaux](#)

Profitez d'une promenade musicale à la belle saison : un moment de découverte, au cœur des jardins à la française, pour découvrir les bosquets exceptionnellement ouverts au public (sans mise en eau des bassins).

L'accès aux Jardins est inclus avec le Passeport 1 ou 2 jours et est gratuit pour les moins de 6 ans.

Attention : si vous bénéficiez de la gratuité pour l'entrée au Château, vous devez acheter uniquement un billet Jardins Musicaux (en ligne ou à l'entrée des jardins). Attention tous les bosquets ne sont pas accessibles, renseignez-vous auprès des agents.

## Haute saison 2024 :

### Dates

- Tous les mardis, mercredis, jeudis et vendredis du 2 avril au 3 mai (sauf le mercredi 1er mai, jour de Grandes Eaux Musicales).
- Tous les mercredis, jeudis et vendredis du 10 mai au 28 juin 2024.
- Tous les mardis, mercredis, jeudis et vendredis (sauf le jeudi 15 août, jour de Grandes Eaux Musicales).

### Horaires

- Ouverture des bosquets de 9h à 19h\*
- Mise en musique de 10h à 19h\*

### Mise en eau détaillée ci-dessous

- Le bassin de Neptune de 10h à 18h45\* : 5 minutes toutes les 15 minutes
- Le bassin du Miroir de 10h à 19h\* : 7 minutes toutes les 10 minutes
- Le bosquet du Théâtre d'Eau de 10h à 19h\* en continu

\* Fermeture et évacuation des jardins à 17h30 pour les préparatifs des Grandes Eaux Nocturnes du 8 juin au 21 septembre.

Les horaires de lancement du feu d'artifices sont différents les 28 juin et 21 septembre 2024.

## Les grandes eaux nocturnes - haute saison 2024

A la tombée de la nuit, tous les samedis soirs du 8 juin au 21 septembre 2024, de 20h30 à 23h05, et lors de 4 soirées exceptionnelles :

- le vendredi 28 juin l'anniversaire des 90 ans de l'armée de l'air (20h-23h45),
- le dimanche 14 juillet pour la fête nationale (20h30 à 23h10),
- le jeudi 15 août pour les Nocturnes de Feu (20h30-23h05),
- le samedi 21 septembre pour les Nocturnes Electro (20h30-23h45)

Découvrez un parcours féérique où bassins et bosquets sont mis en eau et en couleurs à la tombée de la nuit. Cette année encore, des artistes de la lumière font rayonner les jardins de mille feux et proposent aux spectateurs leurs surprenantes installations, effets aquatiques dans les allées et bosquets de Versailles. Un feu d'artifice tiré devant le Grand Canal au bassin du char d'Apollon par le groupe F clôture la soirée.

## La sérénade royale

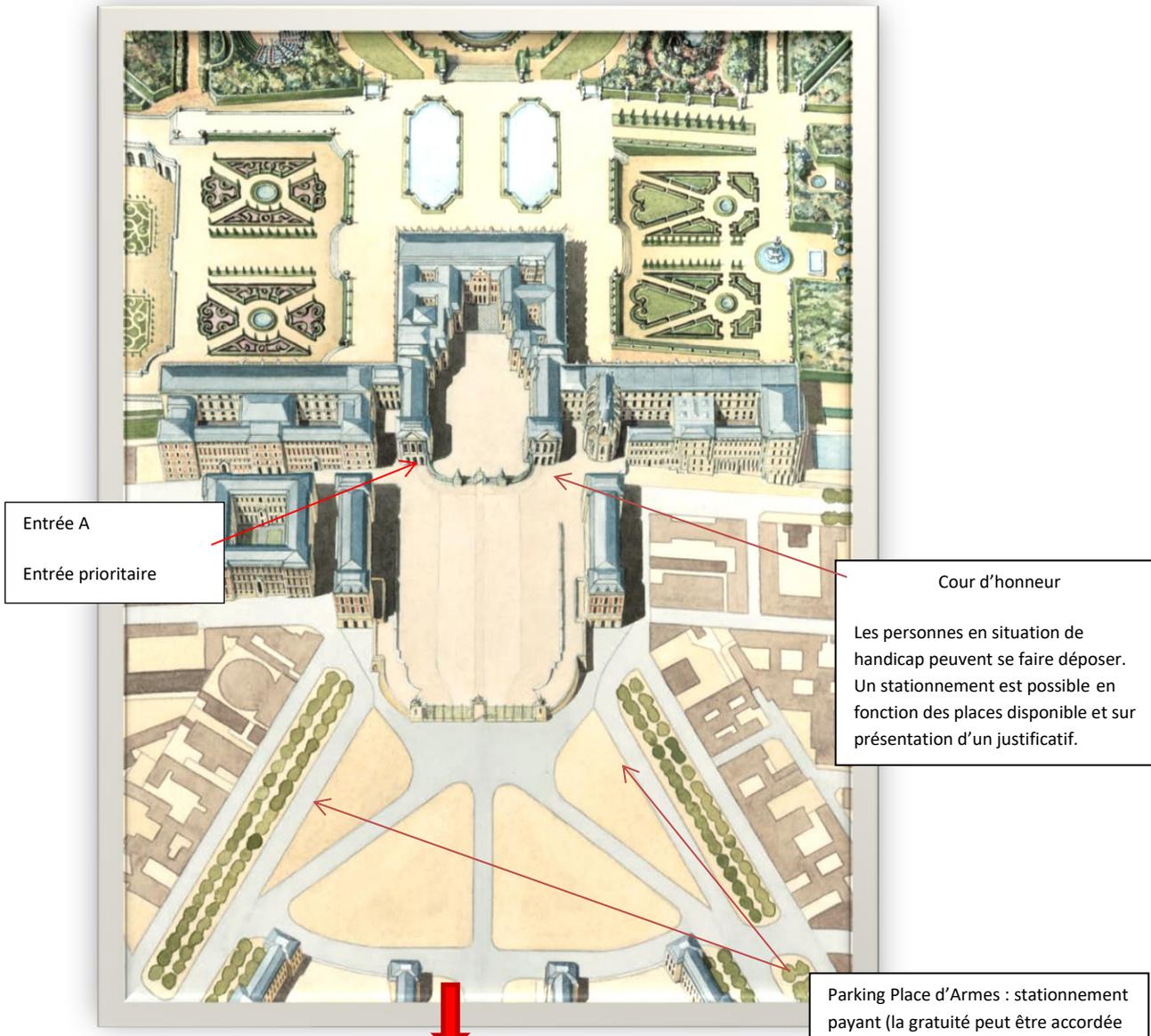
Après les Grandes Eaux Musicales ou avant les Grandes Eaux Nocturnes, à la haute saison uniquement, une compagnie, vous attends pour assister à la ronde d'un bal

à la française sous les ors de la galerie des Glaces. Tous les samedis du 8 juin au 14 septembre 2024, ainsi que le dimanche 14 juillet et le jeudi 15 août 2024. 5 séances (de 50 minutes chacune) vous sont proposées à 8h30, 18h50, 19h10, 19h30 et 19h50.

Voir tous les accès sur <https://www.chateauversailles-spectacles.fr/>

Plus d'informations au 01 30 83 78 89 ou [infos@chateauversailles-spectacles.fr](mailto:infos@chateauversailles-spectacles.fr)

## Le stationnement et l'entrée Accessible



Entrée A  
Entrée prioritaire

Cour d'honneur  
Les personnes en situation de handicap peuvent se faire déposer. Un stationnement est possible en fonction des places disponible et sur présentation d'un justificatif.

Parking Place d'Armes : stationnement payant (la gratuité peut être accordée sur présentation d'un justificatif tel que par exemple carte mobilité ou carte d'invalidité)

**RER C :Gare de Versailles Château- rive gauche  
Gare de Versailles-Chantiers, bus 171**

**HANDICAP** UNE CARTE AU LIEU DE TROIS

À partir du 1<sup>er</sup> janvier 2017  
Une nouvelle carte baptisée **carte mobilité inclusion**

Format carte de crédit

Sécurisée et infalsifiable : un flashcode récapitule les droits du bénéficiaire et permet de vérifier la validité de la carte

Elle remplace

- la carte d'invalidité
- la carte de priorité
- la carte de stationnement

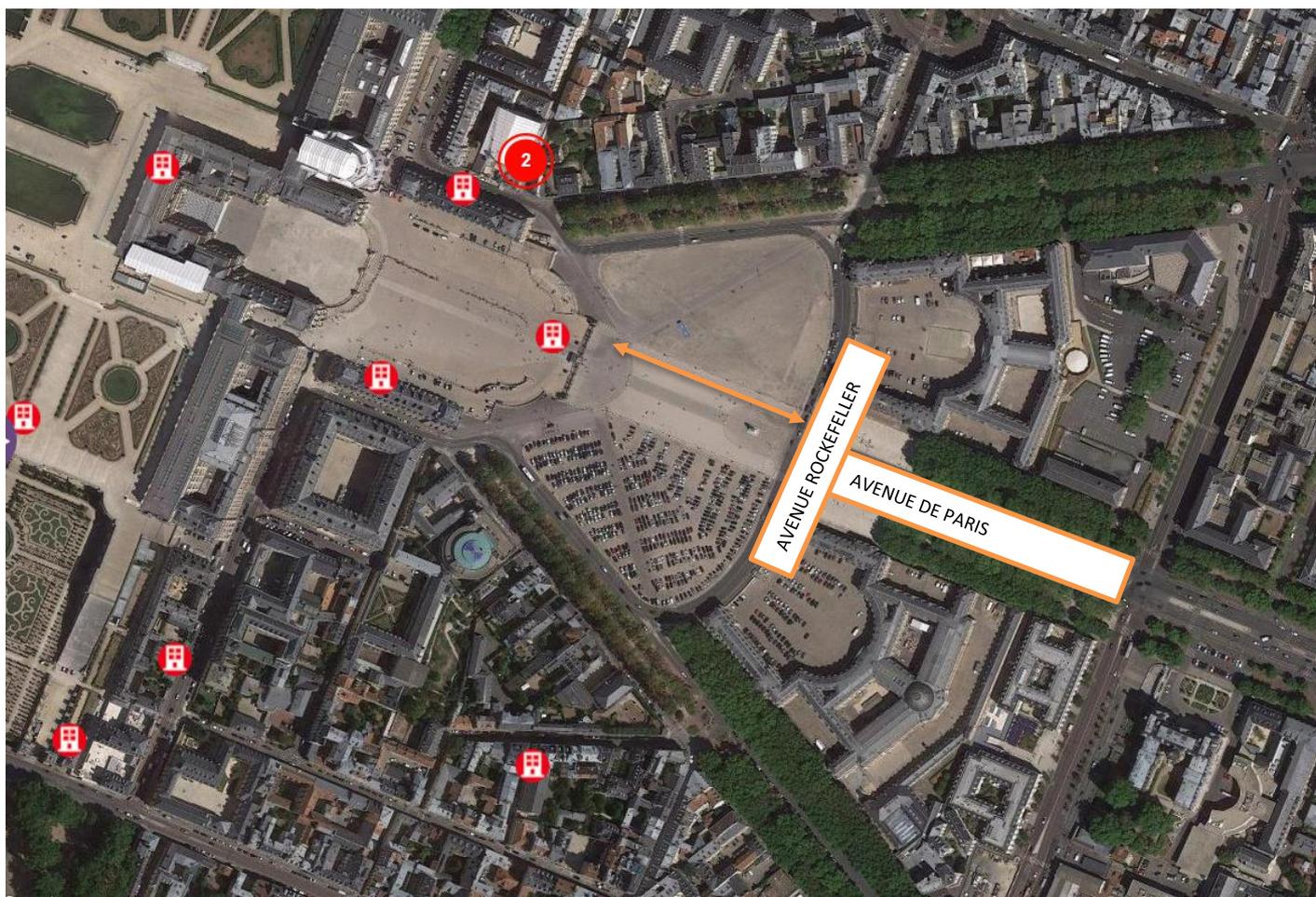
Source : ministère des Affaires sociales et de la Santé | VISICU

L'accès des publics en situation de handicap peut se faire du côté de la Chapelle, ce sont les agents du domaine qui gère les accès. Cet accès est proposé à l'occasion des soirées ou manifestations organisées à la Chapelle Royale ou à l'Opéra. Elle est située sur votre droite lorsque vous entrez par la cour d'honneur.



## Stationnement autorisé sur présentation d'un justificatif dans la cour du château de Versailles

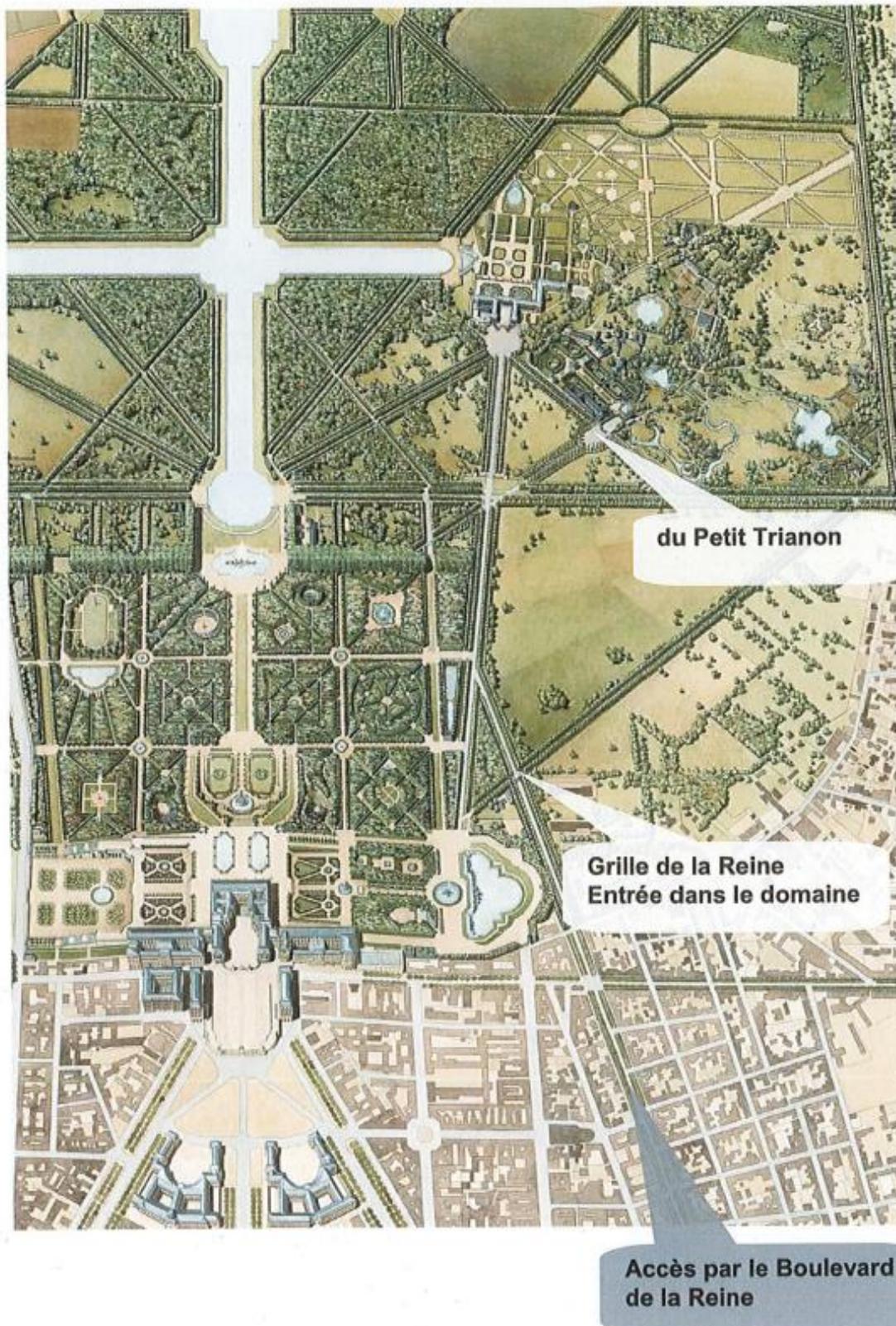
Accès depuis l'avenue Rockefeller par le côté Nord c'est-à-dire au plus près du parking des bus, allez en voiture jusqu'à la grille d'entrée de la grande cour d'honneur du château de Versailles, les agents de surveillance sont présents pour vous renseigner, vous contrôler et vous diriger vers le lieu de stationnement.



Le stationnement des camping-cars **sur le parking Nord de la place d'Armes** est autorisé aux seules personnes en situation de handicap et sur présentation de la carte mobilité inclusion.



## Plan d'accès au Domaine de Marie-Antoinette



## Exemple de réalisation et/ou de services proposés

Mise à disposition gracieuse de fauteuil roulant manuel exclusivement pour la visite des intérieures du Château du Petit Trianon ou du Grand Trianon



Installation de bancs dans la cour d'honneur et Royale



Un chemin piétonnier central depuis la grille d'honneur permet un accès plus aisé jusqu'à la grille royale et de là jusqu'à l'entrée réservée aux personnes à mobilité réduite.



Deux cheminements piétonniers le long des parkings de la place d'armes.

Un cheminement piétonnier le long de la Chapelle Royale.

L'accès des chiens guides, d'assistance et/ou d'éducateur est autorisé.

Carte chien guide éduqué :

  
LIBERTÉ • ÉGALITÉ • FRATERNITÉ  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE  
MINISTÈRE DES AFFAIRES SOCIALES ET DE LA SANTÉ  
MINISTÈRE EN CHARGE DES PERSONNES HANDICAPÉES

**CERTIFICAT NATIONAL  
D'IDENTIFICATION DE CHIEN GUIDE  
D'AVEUGLE ÉDUQUÉ**

Le présent certificat est délivré pour le chien suivant :

**Nom :** MEDOR  
**Race :** LABRADOR  
**Couleur :** SABLE  
**N° d'identification :** 123456789101112  
**Eduqué par le centre d'éducation pour chiens guides d'aveugles de :** Centres Paul Corteville  
**Titulaire de la labellisation délivrée par le Préfet du département de :** Nord  
**Par arrêté du :** 14/06/2007



Carte chien guide en cours d'éducation :

  
LIBERTÉ • ÉGALITÉ • FRATERNITÉ  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE  
MINISTÈRE DES AFFAIRES SOCIALES ET DE LA SANTÉ  
MINISTÈRE EN CHARGE DES PERSONNES HANDICAPÉES

**CERTIFICAT NATIONAL D'IDENTIFICATION DE CHIEN GUIDE D'AVEUGLES  
EN COURS D'ÉDUCATION**

Le présent certificat est délivré pour le chien suivant :

**Nom :**  
**Race :**  
**Couleur :**  
**N° d'identification :**  
**En cours d'éducation par le centre d'éducation pour chiens guides d'aveugles de :**  
**Titulaire de la labellisation délivrée par le Préfet du département de :**  
**Par arrêté du (date) :**

Conformément à la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées (articles 53 et 54), les chiens guides ou d'assistance sont :

- dispensés du port de la muselière ;
- autorisés à accompagner leur maître dans les transports, les lieux ouverts au public ainsi qu'à ceux permettant une activité professionnelle, formatrice ou éducative, sans facturation supplémentaire.

Le refus d'accès à un lieu ouvert au public opposé à une personne accompagnée d'un chien guide d'aveugle ou d'assistance est puni de l'amende prévue pour les contraventions de 3ème classe (art. R. 243-22 du code de l'action sociale et des familles).

Création et installation d'un ascenseur tous niveaux Aile du Nord (QUESTEL) qui permet notamment de se rendre aux sanitaires accessibles de l'Opéra.



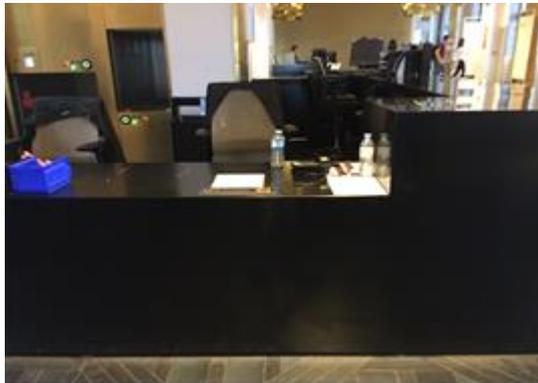
## L'aménagement de l'accueil des visiteurs individuels dans le Pavillon Dufour

Ouvert en février 2016, le pavillon Dufour et l'aile Vieille sont le point d'entrée des visiteurs individuels dans le Château et le point de départ des différents circuits de visite du Château. Ils servent de point unique de sortie de l'ensemble des visiteurs.

Différents dispositifs ont été conçus pour faciliter l'accès et apporter un meilleur confort.

Il regroupe ainsi dans un seul lieu les fonctions d'accueil et de service.

Ainsi, les dispositifs suivants ont été conçus pour faciliter l'accès et apporter un meilleur confort :



- un point d'information adapté (hauteur PMR et personne de petite taille) et équipé d'un système de boucle à induction magnétique et plaque braille,
- une consigne adaptée (hauteur PMR et personnes de petite taille),
- des plans tactiles pour non-voyants ;
- la mise à disposition de fauteuils roulants,
- deux ascenseurs accessibles,
- des zones d'attente sécurisée,
- des sanitaires accessibles.

## Ailes des Ministres

Aménagement des espaces d'accueil complémentaires dans les espaces libérés par les assemblées parlementaires en 2005, avec :

- au sud : la billetterie, l'information, des sanitaires et une boutique
- au nord : des espaces pour les scolaires et pour les visites conférences

Exemple d'installation :

- une rampe avec emmarchement en bois,
- un sanitaire PMR, côté nord,
- 2 sanitaires PMR, côté sud,
- du mobilier adapté.



Des travaux sont en cours dans cet espace. Le circuit est donc modifié, mais les services tels que billetterie, consignes et sanitaires sont accessibles.

## La Galerie d'Histoire du Château

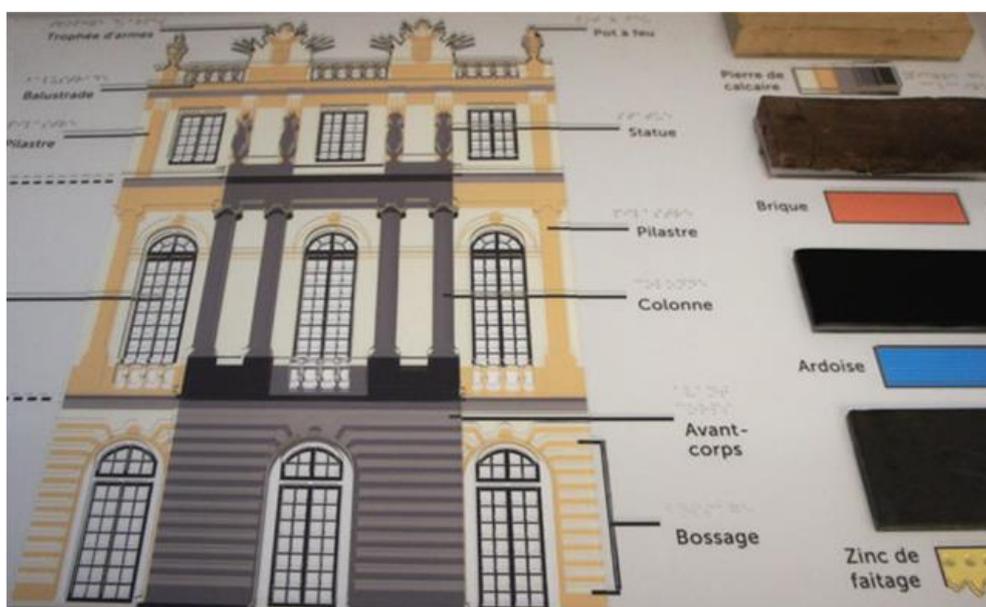
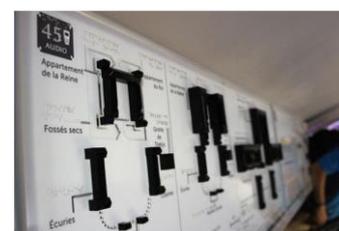
Entièrement repensée en 2023, la galerie est réouverte depuis septembre 2023. La galerie de l'histoire du Château se présente comme un outil pédagogique et de médiations essentielles, qui permettent d'améliorer la compréhension de Versailles par ses visiteurs et par tous ceux qui s'intéressent à l'ancienne demeure des rois de France.

Pour faciliter la lecture et la compréhension, un dispositif tactile et contrasté pour une meilleure accessibilité a été mis en place au sein du circuit de circulation du grand public pour permettre aux visiteurs déficients visuels, non-voyants et malvoyants, d'appréhender la construction du château de Versailles.

Il vise à offrir une reconnaissance globale et adaptée du propos du circuit en montrant un plan du domaine et du château ainsi que les principales phases de leur évolution.

Il a été conçu pour être utilisé à plusieurs, en petits groupes mais également avec des accompagnateurs. Ce dispositif regroupe des modules en relief, destinés plus particulièrement aux personnes aveugles, ainsi que d'autres, contrastés et rétroéclairés pour les personnes malvoyantes.

Une approche stylistique et regroupant des éléments caractéristiques des façades et des échantillons des matériaux de construction.



Des audioguides compatibles avec des boucles à induction et les prothèses auditives de type « contour d'oreilles » sont disponibles aux comptoirs de distribution.

Un audioguide en audiodescription accompagne les planches tactiles installées dans la première salle d'introduction à l'Histoire du Château.

Un visioguide en LSF et sous-titrés en français peut être retiré pour la visite du Grand Appartement du Roi.

Un dispositif d'audio description sur audioguide d'une vingtaine de minutes, gratuit, est destiné à accompagner la découverte du dispositif.



Le nouveau matériel, nommé « Orpheo Tour Guide », est un boîtier léger se portant autour du cou à l'aide d'une lanière. Il est fourni aux visiteurs avec des écouteurs ou oreillettes réutilisables. Il est également compatible avec les boucles inductives pour les visiteurs malentendants.

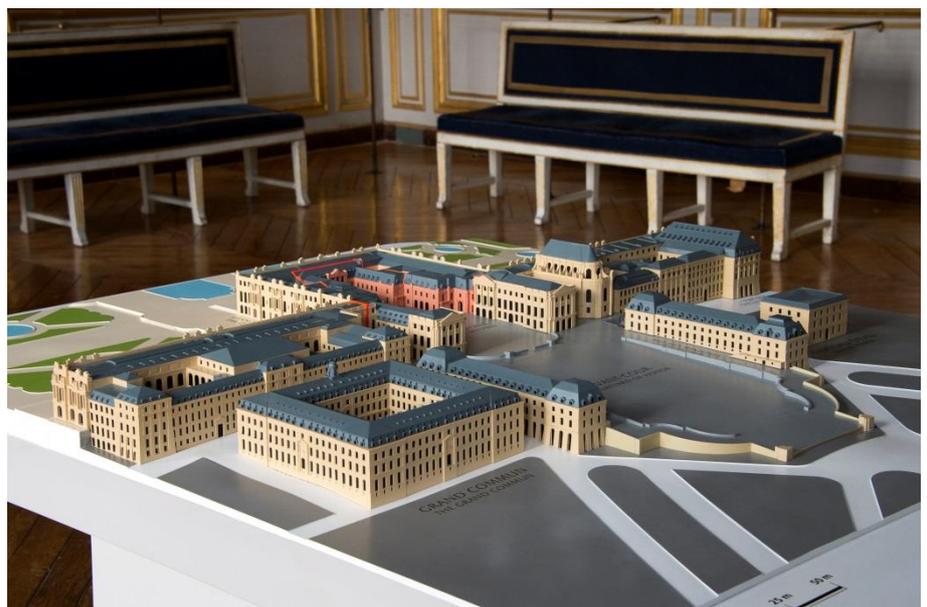
Les audioguides sont proposés à la location au tarif de 5 € et selon une grille tarifaire, cependant gratuits pour les personnes en situations de handicap et accompagnateurs sur présentation d'un justificatif.

## Installation complète d'une maquette tactile dans la salle des États Généraux -



Installation d'une maquette tactile et d'une console tactile rétroéclairée dans la salle des États Généraux. Cette maquette tactile présente le château et ses trois phases de construction et permet aux conférenciers et aux différents médiateurs accompagnant les groupes de visiteurs de présenter le château dans son ensemble. Une console tactile, complémentaire est destinée plus spécifiquement aux visiteurs déficients visuels. Les légendes sont inscrites en braille et gros caractères.

Ces deux outils ont été conçus pour servir à l'ensemble des publics dans le cadre de l'harmonisation des offres et avec un usage adapté à chacun des publics ciblés

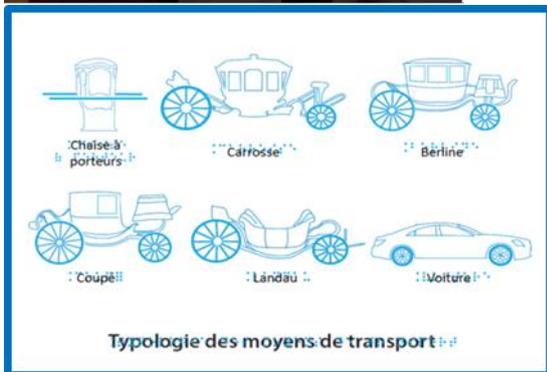
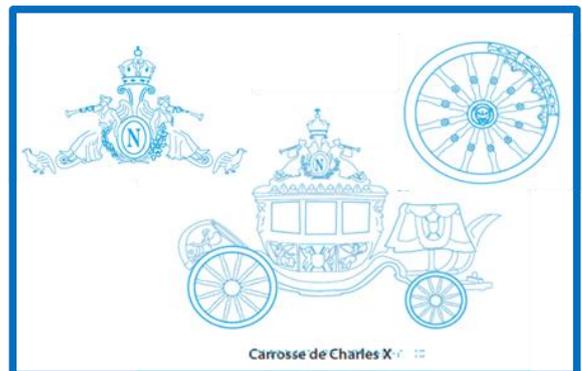




**La restauration de la galerie des carrosses :**



Afin de mettre en valeur une collection de carrosses, un cheminement ou plutôt une passerelle à 45 cm au-dessus du sol pavé permet aux visiteurs y compris en situation de handicap de dominer légèrement les œuvres afin d’apprécier les détails ornementaux des carrosses et également de constituer une mise à distance naturelle et efficace entre les visiteurs et les œuvres.



La galerie est dotée d’un parcours audioguide et bientôt d’un parcours en audiodescription à destination plus particulièrement des personnes ayant une déficience visuelle.

À toucher à la demande auprès de l’agent de surveillance posté à l’entrée, 3 planches tactiles et 2 maquettes manipulables sont mises à la disposition des visiteurs déficients visuels.

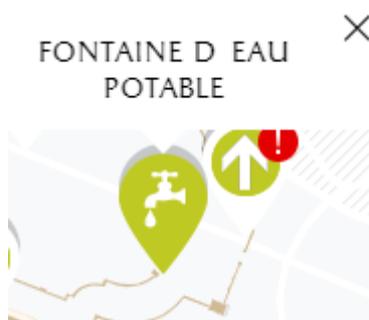
## Remplissez vos gourdes d'eau potable

Les points de délivrance d'eau potable sont repérables par des panneaux sur lesquels il est écrit : Eau potable



**Pour les repérer rien de plus simple que de demander aux agents de surveillances du Château ou de visualiser la carte interactive « bienvenue au château » du site officiel du château de Versailles :**

**[https://bienvenue.chateauversailles.fr/fr/chateau/bienvenue/1432\\_fontaine-d-eau-potable](https://bienvenue.chateauversailles.fr/fr/chateau/bienvenue/1432_fontaine-d-eau-potable)**



**Vous trouverez des points d'eau potable**

- **Dans la cour d'honneur du château de Versailles**
- **Près du grand canal il y en a 2**
- **Près du grand trianon – à côté des sanitaires –**
- **Dans les jardins du grand trianon**
- **Dans les jardins du hameau de la Reine**

## Nouvelle concession de mise à disposition d'audioguide à Trianon

Découverte du Grand Trianon, du Petit Trianon, des jardins et du hameau de la Reine

Depuis la mi – mars 2024 des audioguides sont disponible en 3 versions : français, anglais et espagnol.

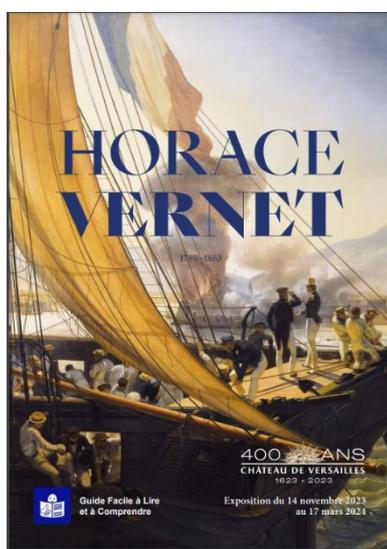
Il est proposé à la location au tarif de 5€ et gracieusement au point d'accueil du Grand Trianon ou du Petit Trianon pour les pour les titulaires d'un justificatif tel que la carte mobilité inclusion.





Des livrets Facile à Lire et à Comprendre ont été créés à l'occasion de grandes expositions par exemple ainsi que sur le parcours de visite libre des Grands Appartements du Roi et de la Reine. Ils ont été rédigés selon les règles européennes préconisées par Inclusion Europe et en partenariat avec des associations spécialisées.

De nouveaux livrets sont à venir...



exposition «Horace Vernet 1789-1863» page 2 sur 37

#### Bienvenue au château de Versailles



Bienvenue au château de Versailles.  
Pour avoir des conseils,  
je peux appeler le 01 30 83 75 05.



De nouveaux livrets sont en cours de rédaction, notamment :

- Futures expositions temporaires
- Galerie des Batailles



### Des salles ateliers accessibles à tous

Des espaces spécifiques et adaptés ont été créés comprenant notamment 5 salles sur une superficie de 270 m<sup>2</sup> pour organiser des activités plastiques, manuelles et numériques, activités corporelles et de formations. Des fonctions complémentaires telles qu'espaces calmes, de collation, vestiaires, sanitaires équipés de flash lumineux et sonores en cas d'alerte.



### Cour des bouches du Grand Trianon -

Un nouvel espace d'accueil/vente/contrôle billets/contrôle sécurité. Le niveau d'accès au bâtiment a été rendu accessible par l'implantation d'une rampe en bois. Une cabine d'aisance adaptée complète la mise en accessibilité du lieu d'accueil.

Pour une visite confortable, des sièges pliants portatifs sont à votre disposition à la demande auprès des agents.

Des places de stationnement au plus près de l'entrée sont à votre disposition.



## Le Hameau de la Reine

À l'occasion des travaux de restauration de la Maison de la Reine, les abords de la fabrique ont été réaménagés afin d'être accessibles aux personnes en situation de handicap. Les personnes en situation de handicap moteur pourront accéder aux pièces du rez-de-chaussée de la Maison de la Reine. La découverte des pièces de l'étage pourra se faire grâce à la visite virtuelle développée par le château de Versailles.

Par ailleurs le parcours de cheminement depuis le Petit Trianon a été réhabilité.



Une nouvelle expérience est accessible sur le site Internet du château de Versailles : <http://http://www.chateauversailles.fr/grands-formats/hameau-de-la-reine> et sur le compte Sketchfab du château de Versailles : <https://sketchfab.com/chateauversailles>

## Sanitaires accessibles au Hameau de la Reine



Situés dans la maison du Jardinier

- |                            |                      |
|----------------------------|----------------------|
| 1 Le Grand Trianon         | 5 Tour Marlborough   |
| 2 Le jardin à la française | 6 Maison de la Reine |
| 3 Le Petit Trianon         | 7 Temple de l'Amour  |
| 4 Le Belvédère             |                      |

**Un point d'eau potable est disponible au niveau de la maison du jardinier, renseigner vous auprès des agents dès votre arrivée**

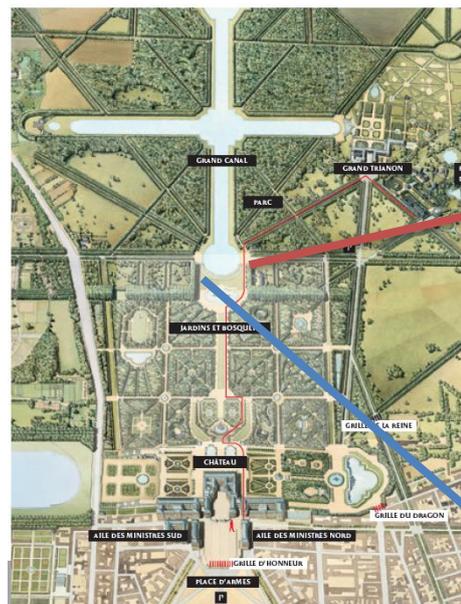
 FONTAINE D EAU POTABLE

Point de délivrance d'eau potable en accès libre.



## Sanitaires accessibles à la petite Venise

Des travaux récents ont permis de rendre les sanitaires accessibles aux personnes en situation de handicap.



Situés dans le parc entre le bassin d'Apollon et le grand canal

### FONTAINE D'EAU POTABLE

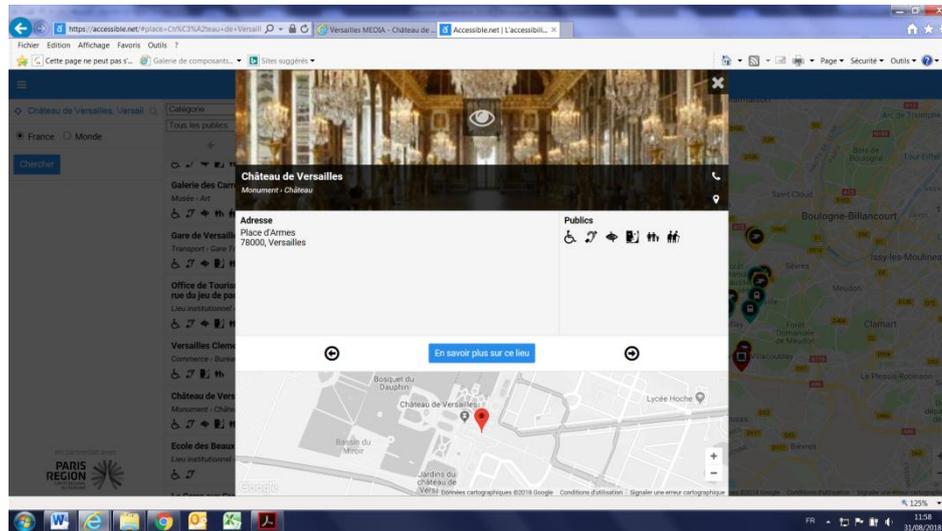
Point de délivrance d'eau potable en accès libre.



## UNE INFORMATION DU PUBLIC SUR LES CONDITIONS D'ACCÈS

Une information spécifique est destinée aux publics en situation de handicap qui préparent leur visite, sur le site officiel du château de Versailles ou au 0130837500.

- un site dédié, public et association représentative des personnes en situation de handicap [www.accessible.net](http://www.accessible.net).



- un site officiel du château avec un onglet « Accessibilité pour Tous »

<https://www.chateauversailles.fr/accessibilite-pour-tous>

- le site « Bienvenue » qui permet aux visiteurs avant et pendant la visite de repérer les lieux et les services du domaine, à travers plus de 500 points d'intérêt. « Bienvenue » permet d'explorer librement le domaine et d'enrichir ses connaissances sur Versailles.

- Une connexion Wifi gratuite est disponible dans la cour d'Honneur, à l'entrée des Jardins et aux Grand et Petit Trianon.

Pour une visite connectée des applications d'aide à la visite sont à télécharger gratuitement, en français et en anglais sur Android et sur iPhone. Il s'agit de la visite guidée du château de Versailles, des jardins de Versailles, jardins et châteaux de Trianon ainsi que la Galerie des Carrosses et les expositions en cours.

Des bornes de rechargement sécurisées et gratuites pour tous types de téléphones portables sont mises à disposition dans l'aile des Ministres Sud – Renseignez-vous auprès des agents de l'établissement.

Votre visite en réalité virtuelle du château de Versailles :

[https://store.steampowered.com/app/1098190/VersaillesVR\\_the\\_Palace\\_is\\_yours/](https://store.steampowered.com/app/1098190/VersaillesVR_the_Palace_is_yours/)

Une visite inédite vous permet d'explorer le château, ses peintures, sculptures, mobiliers..., alors mettez votre casque et retrouvez-vous dans la galerie des glaces, seul, de nuit... le château est à Vous.



De manière ponctuelle, la Direction du développement culturel élabore des planches tactiles et en relief à l'occasion de manifestation (Journées Européennes du Patrimoine, Rendez-vous aux jardins, semaine du Handicap, etc...).



**Des travaux importants sont actuellement en cours et nécessitent parfois des modifications de circuits de visites. C'est par exemple le cas de la chambre du Roi fermée pour travaux de restauration. Sa réouverture est espérée du mois de juin 2024 à septembre 2024.**

## Ad'ap

L'établissement public de Versailles a déposé son agenda d'accessibilité programmé assorti du calendrier de mise en accessibilité - synthèse calendaire par action ci-dessous :

| Château de Versailles                            |   |           |  |                             |
|--|---|-----------|--|-----------------------------|
| Délai estimatif d'achèvement des travaux : 6 ans | Période 1   | 2017/2019 | Réparation des sols  | maintenance au fil du temps |
|  |   |           | Amélioration de l'éclairage dans les espaces 'neutres'       | Achevée                     |
|  |   |           | Amélioration des équipements PMR (élévateur PMR)             | Achevée                     |
|  |   |           | Installation d'EAS dans l'aile du midi                       | Achevée                     |
|  |   |           | Les ateliers pédagogiques                                    | Achevés                     |
|  | Rénovation des réseaux Corps central Sud - <i>pour info</i> | En cours  |  |                             |
|  | Période 2   | 2020/2022 | Projet d'ascenseur de la Régie                               | En cours                    |
|  |   |           | Projet Accueil Gabriel                                       | Achevé                      |
|  |   |           | Doublement de l'ascenseur des Princes                        | Amélioration réalisée       |
|  |   |           | Rénovation des réseaux Corps central Nord - <i>pour info</i> | En cours                    |
| Palais du Grand Trianon                          |   |           |  |                             |
| Délai estimatif d'achèvement des travaux : 6 ans | Période 1   | 2017/2019 | Etude ACMH de réaménagement des espaces d'accueil du public  | Achevé                      |
|  |   |           | Réalisation des travaux                                      | Achevé                      |
|  |   |           |  |                             |
| Palais du Petit Trianon                          |   |           |  |                             |
| Délai estimatif d'achèvement des travaux : 6 ans | Période 1   | 2017/2019 | Electricité et éclairage                                     | maintenance au fil du temps |
|  |   |           | Améliorations des installations PMR existantes               | achevé                      |
|  | Période 2   | 2020/2022 | Améliorations des sanitaires PMR existants                   | En cours                    |
|  |   |           |  | -                           |
| Aile des Ministres                               |   |           |  |                             |
| Délai estimatif d'achèvement des travaux : 3 ans | Période 1   | 2017/2019 | Amélioration des sanitaires existants                        | Achevée                     |
|  |   |           | Amélioration des équipements PMR                             | Achevée                     |
|  |   |           | Doublement d'un sanitaire PMR                                | Achevé                      |
| Jeu de Paume                                     |   |           |  |                             |
| Délai estimatif d'achèvement des travaux : 3 ans | Période 1   | 2017-2018 | Aménagement d'un nouvel accueil                              | Achevé                      |
|  |   | 2018      | Etude ACMH pour l'aménagement muséographique                 | Achevée                     |
|  |   | 2019      | Travaux  | Terminés                    |

| Actions générales pour tous les bâtiments |                |  |         |
|---|----------------|--|---------|
|   | Période 1 et 2 | Livret d'accueil adapté  | Réalisé |
|   |                | Création d'un FAC  | Réalisé |
|   |                | Médiation adaptée  | Réalisé |
|   |                | Voice over   | -       |
|   |                | Amélioration et programmation de la signalétique               | -       |
|   |                | Amélioration et programmation de la signalétique               | -       |
|   | Formations     | Dans la continuité de la politique handicap de l'établissement |         |

### Travaux et interventions techniques :

Chapelle Royale : restauration du clos et du couvert - création d'un cheminement piétonnier (achevée en juin 2021)  
Grands appartements – corps central sud y compris chambre de la Reine, bibliothèque, ainsi que les appartements du Dauphin et de la Dauphine, escaliers Fleury et Chimay travaux en cours depuis février 2016 (travaux achevés en avril 2019).  
Restauration de la salle du Sacre (achevée).  
Petits cabinets de la Reine : (achevés).  
Restauration du salon de la Paix : (achevée).  
Création de salles ateliers pédagogiques pour tous (achevée)  
Grand Trianon : Accueil des publics, travaux d'entretien et d'aménagement y compris Chapelle (achevés)  
Hameau de la Reine, maison de la Reine, ré chauffoir et salle du billard octobre 2017 à mai 2018 (achevé)  
Travaux de reprise des sols jardins et parc : esplanade et allées d'Apollon (ponctuels).  
Amélioration de l'éclairage (au fur et à mesure des besoins)  
Restauration de l'Orangerie de Châteauneuf, création de deux places de stationnement PMR ainsi que la création de sanitaires adaptées (hors programme ad'ap/achevé)  
Salle du jeu de paume (achevée).  
Reprise des parquets (au fur et à mesure des besoins)  
Travaux d'accessibilité des concessions (hors programme ad'ap)  
Doublement d'un sanitaire Aile des Ministres Sud (achevé)  
EAS (achevés)  
Sanitaires de la petite Venise (achevés)  
Sanitaires bosquets Dauphin, Girandole (achevés)  
Aile des Ministres (achevé)  
Pavillon Gabriel – modernisation des espaces d'accueil (achevé)  
Restauration du grand cabinet du Dauphin (hors programme ad'ap)  
Campus d'excellence – démonstrateur (hors programme ad'ap)  
Laiterie au Hameau (terminé)  
Cheminements abords des allées (au fur et à mesure des besoins)  
Petit Trianon – création de deux places de stationnement PMR (terminé )  
Salle du jeu de Paume travaux réalisés pour la création d'un jardin et d'un sanitaire accessible à Tous  
Création de FALC (Grands appartements du Roi et de la Reine ; expositions temporaires)  
Cheminement adapté cour haute de la Chapelle  
Nouvel aénagement de l'Aile des Ministres Sud – nouveau service (en cours)  
Structure d'accueil pique nique (ouverture en 2024)  
Galerie de l'histoire ( réaménagement scéno réalisé en 2023)

## Modalités de maintenance des équipements d'accessibilité :

La maintenance, les travaux de réparation des ascenseurs équipés de miroirs et d'annonce sonore des étages, monte-charges, monte-objets, portes coulissantes et élévateurs sont assurés. Les interventions sont réalisées dans le cadre d'une maintenance préventive.

Les fréquences minimales de maintenance préventive pour chaque composant des appareils sont indiquées ci – dessous. Il est à noter, l'intervalle entre deux visites de maintenance préventive ne pourra être supérieur à 6 semaines et inférieur à 2 semaines.

TABLEAU RECAPITULATIF DES ASCENSEURS, MONTE-OBJETS, MONTE-CHARGES, PORTES COULISSANTES ET ÉLÉVATEURS entraînant des interventions de maintenance/d'entretien de vérification et le cas échéant de travaux sur les appareils identifiés ci-dessous.

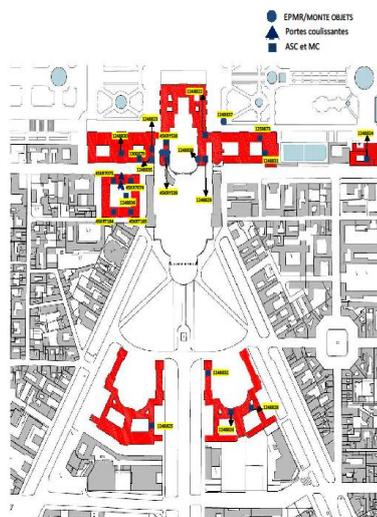
| N° Appareil | Localisation                             | Marque | Mise en service | Course (mètre) | Nombre de services | Nombre de niveaux | Charge maximale (KG) | Vitesse (m/s) | Heures de dépannage             | Type technologie | Délai d'intervention maximal | Zones desservies par l'appareil | N.H.M. |
|-------------|--|--------|-----------------|----------------|--------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------------------|------------------|------------------------------|---------------------------------|--------|
| 123         | Monte-charges CCE - Escalier 18 »        | 123    | 1975            | 20             | 1                  | 3                 | 525                  | 0.7           | 7j/7<br>365j/an de 8h00 – 20h00 | E                | 4 heures                     | P                               | 4380   |
| 123         | Ascenseur A2 CCE - Pavillon DUFOUR       | 123    | 2016            | 18,22          | 2                  | 5                 | 630                  | 1             | 7j/7<br>365j/an de 8h00 à 20h00 | E(ME)            | 2 heures                     | P                               | 4380   |
| 123         | Ascenseur A3 CCE - Pavillon DUFOUR -     | 123    | 2016            | 16,03          | 3                  | 5                 | 900                  | 1             | 7j/7<br>365j/an de 8h00 à 20h00 | E(ME)            | 2 heures                     | P                               | 4380   |
| 123         | Monte-objets 1 CCE - Pavillon DUFOUR     | 123    | 2016            | NC             | 1                  | 2                 | 100                  | NC            | 7j/7<br>365j/an de 8h00 à 20h00 | E(ME)            | 2 heures                     | P                               | 4380   |
| 123         | Monte-objets 2 CCE - Pavillon DUFOUR     | 123    | 2016            | NC             | 1                  | 2                 | 100                  | NC            | 7j/7<br>365j/an de 8h00 à 20h00 | E(ME)            | 2 heures                     | P                               | 4380   |
| 123         | Ascenseur CCE - Escalier des Fontainiers | 123    | 2003            | 16,91          | 1                  | 6                 | 630                  | 1,6           | 7j/7<br>365j/an de 8h00 à 20h00 | E                | 4 heures                     | NP                              | 4380   |
| 123         | Ascenseur GEC – Aile de Paris            | 123    | 1994            | 12             | 1                  | 5                 | 525                  | 0.63          | 7j/7<br>365j/an de 8h00 – 20h00 | E                | 4 heures                     | NP                              | 4380   |
| 123         | Ascenseur GEC - Hémicycle Sud            | 123    | 1975            | 8              | 1                  | 3                 | 300                  | 0.6           | 7j/7<br>365j/an de 8h00 – 20h00 | E                | 4 heures                     | NP                              | 4380   |
| 123         | Ascenseur GEC - Hémicycle Nord /ASE      | 123    | 1982            | 8              | 1                  | 5                 | 400                  | 0.6           | 7j/7<br>365j/an de 8h00 – 20h00 | E                | 4 heures                     | P                               | 4380   |
| 123         | Ascenseur ANR - Escalier Questel         | 123    | 2013            | 20,46          | 1                  | 4                 | 2000                 | 1             | 7j/7<br>365j/an de 8h00 à 20h00 | E(ME)            | 2 heures                     | P                               | 4380   |
| 123         | Ascenseur AMI – Gal. liaison GCO/AMI     | 123    | 2014            | 8,5            | 1                  | 3                 | 1000                 | 1             | 7j/7<br>365j/an de 8h00 – 20h00 | E(ME)            | 4 heures                     | NP                              | 4380   |
| 123         | Plate-forme GCO – Cour pavée             | 123    | 2010            | 7,8            | SO                 | 2                 | 11000                | NC            | 7j/7<br>365j/an de 8h00 à 20h00 | HD               | 4 heures                     | NP                              | 4380   |
| 123         | Ascenseur GCO – entrée A                 | 123    | 2010            | 22,12          | 2                  | 6                 | 630                  | 1             | 7j/7<br>365j/an de 8h00 à 20h00 | E(ME)            | 4 heures                     | NP                              | 4380   |
| 123         | Ascenseur GCO – entrée B                 | 123    | 2010            | 22,24          | 2                  | 6                 | 630                  | 1             | 7j/7<br>365j/an de 8h00 à 20h00 | E(ME)            | 4 heures                     | NP                              | 4380   |

|     |   |     |      |       |    |    |      |      |                                       |       |          |    |      |
|-----|---|-----|------|-------|----|----|------|------|---------------------------------------|-------|----------|----|------|
| 123 | Ascenseur<br>GCO – entrée<br>C  | 123 | 2015 | 22,12 | 22 | 6  | 630  | 1    | 7j/7<br>365j/an de<br>8h00 à<br>20h00 | E(ME) | 4 heures | NP | 4380 |
| 123 | Ascenseur<br>GCO – entrée<br>D  | 123 | 2015 | 22,12 | 22 | 6  | 630  | 1    | 7j/7<br>365j/an de<br>8h00 à<br>20h00 | E(ME) | 4 heures | NP | 4380 |
| 123 | Ascenseur<br>AMI –<br>Escalier<br>PRINCES                                       | 123 | 1993 | 19    |    | 4  | 1250 | 0.63 | 7j/7<br>365j/an de<br>8h00 –<br>20h00 | HD    | 2 heures | P  | 4380 |
| 123 | Ascenseur<br>RHR -<br>Logements   | 123 | 1987 | 24    | 1  | 6  | 400  | 0.63 | 7j/7<br>365j/an de<br>8h00 –<br>20h00 | E     | 4 heures | NP | 4380 |
| 123 | Monte décors<br>PEC - Ateliers  | 123 | 1980 | 10    | 2  | 3  | 750  | 0.4  | 7j/7<br>365j/an de<br>8h00 –<br>20h00 | HD    | 4 heures | NP | 4380 |
| 123 | Ascenseur<br>AMI -<br>HEMICYCLE   | 123 | 1994 | 10    | 1  | 5  | 1250 | 1    | 7j/7<br>365j/an de<br>8h00 –<br>20h00 | E     | 4 heures | NP | 4380 |
| 123 | Aile du Midi –<br>Plate-forme<br>élevatrice<br>EPMR du<br>Grand Café<br>Orléans | 123 | 2000 | 5     | SO | 2  | 200  | 0,1  | 7j/7<br>365j/an de<br>8h00 –<br>20h00 | E     | 4 heures | P  | 4380 |
| 123 | Ascenseur<br>ANR –<br>OPERA<br>ROYAL  | 123 | 2009 | 15    | 1  | 6  | 1000 | 1    | 7j/7<br>365j/an de<br>8h00 –<br>20h00 | E(ME) | 4 heures | P  | 4380 |
| 123 | EPMR<br>extérieur<br>Parterre Nord  | 123 | 2007 | 2,1   | 2  | 2  | 340  | 0,1  | 7j/7<br>365j/an de<br>8h00 –<br>20h00 | HD    | 4 heures | P  | 4380 |
| 123 | EPMR<br>intérieur<br>Aile Gabriel   | 123 | 2006 | 0,7   | 2  | 2  | 250  | 0,1  | 7j/7<br>365j/an de<br>8h00 –<br>20h00 | E     | 2 heures | P  | 4380 |
| NC  | Porte<br>coulissante<br>accès RDC<br>GCO A                                      | 123 | 2009 | SO    | SO | SO | SO   | SO   | 7j/7<br>365j/an de<br>8h00 –<br>20h00 | E     | 4 heures | P  | 4380 |
| NC  | Porte<br>coulissante<br>accès RDC<br>GCO B                                      | 123 | 2009 | SO    | SO | SO | SO   | SO   | 7j/7<br>365j/an de<br>8h00 –<br>20h00 | E     | 4 heures | P  | 4380 |

(\*) cas particulier : entretien hebdomadaire

**Légendes :** NP = Zones Non Publiques / P = Zones Publiques / EPMR : élévateur pour les personnes à mobilité réduite /  
E : Electricité machinerie déportée / E(ME) : Electricité Machinerie Embarquée / HD : Hydraulique Déporté

Plan de repérage et d'implantation des appareils :



### Espaces d'attentes sécurisées

Une procédure d'évacuation en cas d'alarme sonore générale pour une évacuation totale ou partielle est assurée par les agents de l'établissement public selon des consignes bien définies. Les espaces d'attentes sécurisés sont des zones à l'abri des fumées, des flammes et du rayonnement thermique. Les personnes en situation de handicap dans de telles circonstances ne resteront jamais seules. Un agent de l'Etablissement restera le temps de l'évacuation par le Service de Sécurité Incendie et d'Assistance aux Personnes ou les secours publics extérieurs. L'acquisition de chaises d'évacuation est en cours.

Un système d'alerte visuel et sonore est existant dans les lieux clos tels que les sanitaires.

Les audioguides /visioguides

Les vérifications et maintenances sont assurées par le concessionnaire en charge.

## Formations à destination des agents d'accueil

Bien connaître pour mieux renseigner sur l'offre et les services du Château de Versailles pour les publics en situation de handicap.

Quels sont les différents dispositifs d'aide à la visite disponible au musée ? Les bons réflexes pour proposer les dispositifs adéquats à la personne en situation de handicap, quel que soit sa situation de handicap.

Les formations ayant un rapport avec l'accessibilité assurées pour les agents de l'établissement depuis 2016 sont les suivantes :

- Langue des signes française
- Accessibilité Evacuation des personnes en situation de handicap
- Formateur interne afin de permettre au référent handicap/accessibilité de dispenser les formations aux agents d'accueil
- méthodologie de la prévention de la désinsertion professionnelle des personnels
- accompagner des volontaires en service civique (présents sur le site de Versailles pour accompagner les publics en situation de handicap- mission)
- accessibilité numérique (RGAA, VOICE OVER....)
- logiciel informatique spécifique
- formation au bon accueil de tous publics

les formations « connaître pour mieux accueillir les personnes en situation de handicap » sont dispensées en interne depuis 2017 par le référent handicap/accessibilité de l'établissement public de Versailles.

L'objectif est de présenter les différents dispositifs d'aide à la visite disponibles au Château de Versailles :

Quels dispositifs s'adressant à quel(s) public(s) ? Quels sont les dispositifs ? Plans tactiles, fauteuil roulant, trépied, boucles magnétiques, audioguides avec audio-description, guides multimédias, etc. Comment les proposer aux visiteurs en situation de handicap ? Sous quelles modalités ? Avec quelle aide, quel accompagnement ? Comment les manipuler ?

Relevé et utilisation des divers documents d'informations délivrés au musée portant sur l'accessibilité et l'accueil des publics en situation de handicap : brochures, mode d'emploi, plan d'information pour les personnes à mobilité réduite, etc...

Durant la période de crise sanitaire, les formations internes ont été maintenues par l'organisation de classe virtuelle animée par les formateurs internes du Château de Versailles.

## Aperçu du contenu de la formation dispensée aux personnels

### Connaître pour mieux accueillir les publics en situation de handicap

L'accessibilité nous concerne tous, lorsque l'on a conscience que chacun peut à un moment de sa vie, être confronté à une situation de handicap, être gêné dans ses déplacements ou dans sa vie quotidienne.

Dans le domaine du Tourisme, les principales attentes des personnes en situation de handicap concernent :

- L'accessibilité générale
  - La fiabilité des informations
    - Une signalétique bien adaptée
    - Et surtout une sensibilisation du personnel

L'accessibilité d'un bâtiment (cadre bâti) ne concerne pas que les personnes en situation de handicap, il est utile à Tous...

Avec la loi du 11 février 2005 en faveur des personnes en situation de handicap les acteurs tels que architectes, urbanistes, ingénieurs doivent développer les principes de conception universelle.

La multitude de textes réglementaires rend la conception encore plus ardue. Le savoir – faire et le bon sens sont plus que jamais nécessaires pour ne pas perdre de vue la préoccupation humaine dans les choix techniques.

# L'ACCUEIL DES PUBLICS EN SITUATION DE HANDICAP

## I. Les bons réflexes

Lorsque vous vous trouvez face à une personne en situation de handicap accompagnée, **adressez – vous directement à la personne handicapée d'une manière naturelle et spontanée.**

Si une personne en situation de handicap s'exprime avec difficulté, cela ne veut pas dire que c'est le résultat d'une intelligence altérée : **parler normalement.**

En termes de dénomination, on ne réduit pas la personne à son handicap lorsqu'on parle d'elle. **Ainsi, ne pas dire** : un handicapé, un infirme, un invalide, un boiteux, un aveugle, un sourd, etc.. **mais** personne en situation de handicap, personne aveugle, personne sourde, etc ;

Le handicap est repérable

Tremblements, canne blanche, déplacement difficile, en fauteuil roulant

Ou

moins manifeste

Surdité, mal voyance, trouble mental léger...

### **Bon à savoir :**

La personne en situation de handicap connaît généralement mieux que quiconque ses limites et ses besoins. En outre, deux personnes souffrant d'une même d ficiency peuvent avoir des modes de compensations différentes, en conséquences, il faut se garder de toute généralisation h tative et être attentif, disponible et à l'écoute de la personne handicapée.

Ne pas hésiter à poser des questions sur le handicap de la personne concernée pour apporter l'aide la plus efficace, et donner l'information la plus adaptée.

**La personne handicapée est un touriste à part entière et peut donc venir seul, en famille ou avec des amis.**



## Les bons réflexes pour accueillir une personne handicapée MOTRICE

### Attitudes

- Dans la mesure du possible, et selon la configuration de l'espace où vous accueillez, se placer à hauteur des personnes en position « assise » ou de petite taille pour converser avec elles.
- Par exemple : lorsque vous êtes C.I.C. travaillant au comptoir information de l'aile des Ministres Sud... etc....

Quelques petits exemples :

- Petit obstacle type ressaut de quelques cm : demander à la personne en fauteuil roulant si elle a besoin d'aide et ne pas se sentir offusqué si elle décline cette aide.
- Obstacle insurmontable type volée de marches : se déplacer vers la personne en fauteuil pour lui proposer un autre circuit.
- Pour les personnes mal marchantes dont la station debout est pénible, proposer une assise (proposer à la personne de s'asseoir)
- Ne pas s'appuyer sur un fauteuil roulant : c'est intrusif et dangereux.



## Les bons réflexes pour accueillir une personne handicapée VISUELLE

### **Bon à savoir :**

Les personnes déficientes visuelles se déplacent le plus souvent avec une canne ou un chien guide, pour détecter les obstacles non perçus visuellement. Mais ni l'un ni l'autre ne permet de détecter les obstacles en hauteur.

### Attitudes

La communication visuelle n'étant plus possible, il faut échanger à l'oral avec ces visiteurs.

- Ne sachant pas qui s'adresse à elle, se présenter à la personne non-voyante.
- Ne pas hésiter à poser des questions sur son handicap à la personne concernée pour apporter l'aide la plus efficace, et donner l'information la plus adaptée.
- Si une personne non voyante est accompagnée d'un chien guide, ne pas déranger l'animal qui travaille (ne pas le siffler, et le caresser uniquement si le propriétaire a donné son accord).
- Dans le cas d'une aide pour le déplacement, se positionner du côté opposé de la canne de guidage ou du chien guide, tendre son bras, et marcher devant. Annoncer les changements de direction (virage à gauche, virage à droite), l'approche d'un escalier (marche descendante, marche ascendante, dernière marche), la présence d'obstacles à éviter (appliques au mur, saletés sur le sol). Ne pas dire « c'est ici, c'est là-bas » qui ne signifie rien pour une personne non voyante.
- Si la personne handicapée est accompagnée, s'adresser à tout le monde et pas seulement à l'accompagnateur en utilisant la 3<sup>ème</sup> personne du singulier pour parler de la personne handicapée qui est présente.
- Tous les mots liés à la vision sont utilisables comme voir ou regarder. Ne pas hésiter à décrire les lieux.
- Ne pas dire « tenez » en tendant un prospectus par exemple mais indiquer où il sera posé : « je pose le dépliant devant vous, sur le bord de la banque d'accueil ».
- Prévenir la personne de son départ avant de la quitter.



## Les bons réflexes pour accueillir une personne handicapée AUDITIVE

### **Bon à savoir :**

Le handicap auditif n'étant pas apparent, vous identifierez une personne sourde ou malentendante si elle pointe son oreille du doigt et secoue la tête, si elle boule les lèvres sans produire de son ou parle d'une voix modulée. Si elle communique avec des signes, communément appelé Langage des Signes, si elle vous présente un carnet et un crayon. Les personnes sourdes ou malentendantes peuvent souvent lire sur les lèvres, cette pratique s'appelle la lecture labiale.

### Attitudes

- S'assurer que la personne vous regarde avant de parler (pratique de la lecture labiale).
- Choisir l'espace le plus calme et le mieux éclairé.
- Parler clairement à un rythme modéré et en articulant.
- Faire des phrases courtes, avec des mots simples.
- Ne pas hésiter à poser des questions sur son handicap à la personne concernée pour apporter l'aide la plus efficace, et donner l'information la plus adaptée.
- Si la personne handicapée est accompagnée, s'adresser à tout le monde et pas seulement à l'accompagnateur en utilisant la 3<sup>ème</sup> personne du singulier pour parler de la personne handicapée qui est présente.
- S'assurer que la personne a bien compris.
- Au besoin vous pouvez écrire ce que vous vous dire.
- Ce qu'il faut éviter de faire : mettre la main devant la bouche, mâcher du chewing-gum, crier, parler en tournant le dos, s'énerver si on vous demande de répéter.
- Puisque les guichets d'accueil sont sonorisés (avec micro) et équipé d'un système d'amplification des sons (boucles à induction magnétique, l'autocollant doit être apposé sur l'appareil)



## Les bons réflexes pour accueillir une personne handicapée MENTALE

Nous autres professionnels du tourisme nous ne sommes ni la famille, ni les éducateurs, mais nous pouvons avoir un rôle rassurant et apaisant.

### Attitudes

- Si la personne handicapée est accompagnée, s'adresser à TOUT le monde et pas seulement à l'accompagnateur.
- Sourire car l'expression avenante du visage mettra l'interlocuteur en confiance.
- Rester à l'écoute, laisser la personne s'exprimer jusqu'au bout.
- Faire des phrases simples en évitant les détails.
- Il n'est pas question de bêtifier, d'infantiliser ni de parler lentement de façon exagérée.
- Ne pas manifester de signes d'impatience.



## Les bons réflexes pour accueillir une personne handicapée PSYCHIQUE

### **Bon à savoir :**

Bien que les troubles psychiques ne soient pas visibles physiquement, certains comportements doivent tout de même attirer l'attention comme une réaction inadaptée au contexte, un stress important, etc...

### Attitudes

- Sourire car l'expression avenante du visage mettra l'interlocuteur en confiance
- Rester à l'écoute, laisser la personne s'exprimer jusqu'au bout
- Éviter de poser plusieurs fois la même question.
- Ne pas manifester de signes d'impatience.



Les bons réflexes pour reconnaître les pathologies liées à la chaleur.

Comment bien accueillir dans ces conditions ?

## Attitudes

### Les pathologies liées à la chaleur :

- Crampes de chaleur,
- Epuisement dû à la chaleur,
- Insolation,
- Coup de chaleur.

### Comment les reconnaître et que faire ?

Les crampes de chaleur, symptômes et signes :

- Crampes musculaires (abdomen, bras, jambes...), surtout si on transpire beaucoup lors d'activités physiques exigeantes.

Que faire ? :

- Proposer au visiteur de se reposer dans un endroit frais, AMN ou AMS
- Prévenir les visiteurs d'éviter les activités de marches longues pendant plusieurs heures,
- Proposer de boire de l'eau ou jus de fruits,
- Faire consulter si les crampes durent plusieurs heures

L'épuisement dû à la chaleur, symptômes et signes :

- Survient après plusieurs jours de chaleur : la forte transpiration réduit le remplacement des fluides et sels corporels.
- Manifestations principales : étourdissements, faiblesse et fatigue, insomnie.

Que faire ? :

- Proposer au visiteur souffrant de se reposer dans un lieu frais et aéré, AMN ou AMS,
- Faire boire de l'eau ou jus de fruits,
- Faire consulter un médecin si les symptômes s'aggravent ou durent plus d'une heure

Insolation, symptômes et signes

- L'insolation est liée à l'effet direct du soleil sur la tête,
- Surviennent des maux de têtes violents, état de somnolence, nausées et éventuellement perte de connaissance, fièvre élevée avec parfois des brûlures cutanées.

Que faire ? :

- Il faut mettre la personne à l'ombre, et effectuer des manœuvres de refroidissement, lui proposer de s'installer sur les assises mises à dispositions à l'AMN ou l'AMS.
- Appeler les urgences

Coup de chaleur, symptômes et signes

**C'est une urgence médicale**

- Problème grave : le corps n'arrive pas à contrôler la température qui augmente vite et peut atteindre et dépasser 40°C,
- Peau chaude, rouge et sèche, maux de tête violents, confusion et perte de conscience, éventuellement convulsions.

Que faire?

- demander une assistance médicale au plus vite : appeler le 15,
- en attendant : placer le sujet à l'ombre et le refroidir en l'aspergeant d'eau froide et en le ventilant ou bien donner une douche froide ou un bain frais.

NB : Sans soins rapides, le coup de chaleur peut être fatal.

A la différence du coup de chaleur, le coup de soleil, lui, n'est pas directement lié à la chaleur accablante. Il survient si la peau est exposée directement au soleil : la peau devient rougeâtre, avec formation de cloques et peut s'accompagner de douleurs et de fièvre,

**Si vous êtes en présence d'une personne qui**

- tient des propos incohérents,
- perd l'équilibre,
- perd connaissance,
- et/ou présente des convulsions.

**En attendant les premiers secours**

- transporter la personne à l'ombre ou dans un endroit frais et lui enlever ses vêtements,
- asperger la personne d'eau fraîche et l'éventer.

## En termes de bons réflexes

Il est important de rappeler la règle de bon sens relative à la **circulation des véhicules** dans les cours, allées, cheminement du domaine

Certains handicaps sont "invisibles" et rendent les personnes concernées plus particulièrement vulnérables dans leurs déplacements : ce sont les handicaps sensoriels (visuel, auditif), mentaux, psychiques et cognitifs.



Vous klaxonnez un piéton pour le prévenir de votre présence ou parce qu'il vous semble en danger ; il ne réagit pas ...

Avez-vous pensé qu'il ne peut peut-être pas vous entendre ?

Les piétons malentendants ou sourds :

- n'entendent pas les véhicules qui circulent autour d'eux.
- n'entendent pas les avertissements sonores (klaxon, voix, ...).
- ne sont pas alertées par le bruit d'un deux-roues circulant sur un trottoir.
- ont parfois des troubles de l'équilibre.

Vous pouvez faire un appel de phare à un piéton pour le prévenir de votre présence.



Nombreux ceux qui n'ont pas de signe distinctif, tels qu'une canne blanche

- font confiance aux feux sonores pour traverser : si vous avez décidé de griller un feu, vous représentez un danger encore plus grand pour eux.
- sont également en grand danger quand vous circulez sur le trottoir ou à contresens.
- se blessent fréquemment en heurtant des véhicules n'importe où, y compris sur les trottoirs.
- ont besoin de traverser les rues là où sont installées les bandes podotactiles qui leur indiquent qu'ils passent du trottoir à la chaussée ... sauf si un véhicule stationne à cet endroit-là !



Soyez vigilant au volant de votre véhicule, respecter et laisser la priorité aux piétons présents sur le domaine.

- peuvent avoir des comportements imprévisibles et se mettre en danger en manquant de vigilance, par exemple pour traverser une rue.
- peuvent ne pas comprendre ou réagir de façon inattendue à un signal d'alerte (klaxon, appel de phare).
- Certaines personnes âgées peuvent cumuler ces handicaps, et avoir de plus une motricité ralentie.

Document d'aide à l'accueil des personnes handicapées à destination des personnels en contact avec le public élaboré par le ministre en charge de la construction :

## 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, CFPDAA, CGAD, CGPME, FED, SYNHORCAT, UMIH, UNAPEI.

Conception : Bidalution - 0033 01 49 42 51 51 / 0033 01 49 42 51 51

## 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 L'ENVIRONNEMENT,  
DE L'ÉNERGIE ET DE LA MER  
[www.developpement-durable.gouv.fr](http://www.developpement-durable.gouv.fr)

MINISTÈRE DU LOGEMENT,  
ET DE L'HABITAT DURABLE  
[www.logement.gouv.fr](http://www.logement.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.



## Accessibilité de l'établissement



**Bienvenue** *Château de Versailles*

→ 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



Contact : *versaillespourtous@chateauxversailles.fr*



### Consultation du registre public d'accessibilité :



à l'accueil



sur le site internet

N° SIRET : *1.80.046.260.000.14*

Adresse : *Établissement public du Château, du Musée et du domaine national de Versailles - RP-834-78008 VERSAILLES CEDEX*

Contributeurs : Fédération APAJH, DMA, Unapei

Relecteurs : ESAT Levallois-Perret - Fédération APAJH, ESAT Pierrelatte - Adapei 26

Septembre 2017



**Certaines prestations  
ne sont pas  
accessibles**



 1. Château de Versailles

 Ce service sera accessible le : ..... 2022 .....

 Ce service ne sera pas accessible  (voir l'autorisation)

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

 2. Palais du Grand Trianon

 Ce service sera accessible le : ..... 2022 .....

 Ce service ne sera pas accessible  (voir l'autorisation)

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

 3. Palais du Petit Trianon

 Ce service sera accessible le : ..... 2022 .....

 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



 1. Aile des Ministres Sud

 Ce service sera accessible le : 2019

 Ce service ne sera pas accessible  (voir l'autorisation)

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

 2. Aile des Ministres Nord

 Ce service sera accessible le : 2019

 Ce service ne sera pas accessible  (voir l'autorisation)

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

 3. Salle du feu de Pauze

 Ce service sera accessible le : 2019

 Ce service ne sera pas accessible  (voir l'autorisation)

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