



Comment accueillir et renseigner la clientèle handicapée ?



Comité Départemental du Tourisme de Loire-Atlantique
11 rue du Château de l'Eraudière – CS 40698 – 44306 Nantes Cédex 3
promotion@loire-atlantique-tourisme.com - Tél. : 02.51.72.95.30/35 – Fax : 02.40.20.44.54

Sommaire

LA DÉFICIENCE MOTRICE	3
LA DÉFICIENCE VISUELLE	5
LA DÉFICIENCE AUDITIVE	7
LA DÉFICIENCE MENTALE	9
SOURCES	11
CONTACTS	11



Comment accueillir et renseigner la clientèle handicapée ?

LA DÉFICIENCE MOTRICE



- Le nombre de déficients moteurs est estimé à **7,4 millions en France** (source : Insee, enquête HID, 1999).
- Les troubles de la motricité peuvent signifier une **atteinte partielle ou totale** de la mobilité et **parfois des troubles de la communication**. Certaines déficiences peuvent entraîner des difficultés à contrôler ses gestes et à s'exprimer. Elles n'altèrent pas pour autant les capacités intellectuelles.
- Les personnes qui ont un handicap moteur peuvent être **en fauteuil roulant** (manuel ou électrique) ou se déplacer **avec une canne, être mal marchantes...**
- Les personnes en fauteuil roulant maîtrisent leurs déplacements dans la mesure où elles ne rencontrent pas d'obstacle ; il est donc très important que le site soit accessible, conformément à la réglementation existante (loi du 11 février 2005). Il convient également de vérifier que celui-ci est fonctionnel en se plaçant du point de vue de l'utilisateur.
- L'information que recevra la personne sur l'accessibilité des produits ou services proposés est capitale, car elle lui permettra de juger si elle aura besoin d'aide ou non pour utiliser une structure ou un service.

À savoir :

- Pour les personnes en fauteuil roulant manuel, les déclivités qui dépassent la valeur réglementaire sont dangereuses à la descente et pénibles à la montée. La loi et le label rendent obligatoire une déclivité inférieure à 5 % des pentes.
- Les personnes en fauteuil électrique peuvent franchir des déclivités importantes. Elles peuvent parcourir une distance beaucoup plus longue que les personnes en fauteuil manuel. Par contre, le franchissement d'une marche n'est pas possible. Il faut dans tous les cas un plan incliné.
- Les personnes handicapées physiques qui voyagent seules sont indépendantes pour les gestes de la vie quotidienne. Celles qui ont besoin d'aide sont accompagnées par une tierce personne, un ami ou un membre de la famille.

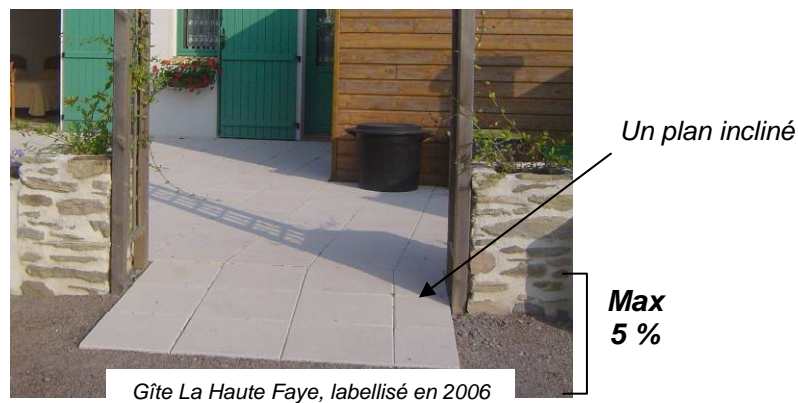
Lorsque vous accueillez une personne déficiente motrice :

- Adressez-vous à la personne directement et non à son accompagnant.
- Lorsqu'une personne est aidée d'un chien d'assistance, considérez que cet animal travaille ; saluez la personne avant l'animal. Ne le caressez qu'après avoir demandé l'autorisation à son maître.
- N'hésitez pas à aider une personne en difficulté, après le lui avoir demandé. Ne vous offusquez pas si elle décline votre aide, beaucoup de personnes handicapées accordent une grande importance à leur autonomie.
- Le regard que vous portez est important ; il stigmatise et peut lui donner l'impression d'être réduite à son handicap.
- Si vous vous déplacez avec elle, marchez à côté d'elle en respectant son rythme.
- Indiquez-lui les changements de direction et laissez-lui l'usage des rampes et plans inclinés.
- Patienter devant un guichet, un ascenseur ou un service est très pénible pour elle : laissez-leur la priorité et le temps d'effectuer leurs déplacements.
- Une personne en fauteuil ou de petite taille ne peut voir que si elle est placée devant (spectacle, exposition, allocution) : veillez à lui laisser un passage et un espace suffisant.
- La station debout est pénible, proposez à la personne de s'asseoir.
- Le fauteuil roulant tient le rôle des jambes. S'appuyer dessus est une familiarité qui peut être mal perçue et dangereuse.

Lorsque vous renseignez une personne déficiente motrice :

- Soyez attentif, disponible, patient et à l'écoute de la personne.
- Surveiller votre langage : personne n'est « cloué » dans un « chariot » ! Parlez de « personne handicapée », n'employer pas de termes réducteurs comme « infirme », « invalide »...
- Certaines personnes peuvent avoir une élocution difficile, du fait d'un handicap moteur cérébral ou de séquelles d'un traumatisme crânien. Leur intelligence n'est pas altérée, parlez-leur normalement et laissez-leur le temps de vous répondre.
- **Donnez une information sur l'accessibilité fiable, précise, objective.** En effet, elle doit permettre à la personne handicapée de juger si elle pourra utiliser une structure de façon indépendante ou si elle aura besoin d'aide. Indiquez :
 - si elle y trouvera un personnel sensibilisé qui pourra l'informer et/ou l'aider,
 - l'accessibilité du cheminement extérieur (sans rupture de niveau, sans marches, sans seuil de porte ou autre supérieur à 2 cm, un parking adapté, une aire de stationnement réservée, un revêtement dur, les largeurs des portes égales ou supérieures à 90 cm...),
 - l'accessibilité du comptoir d'accueil (sans rupture de niveau pour l'atteindre, hauteur inférieure à 80 cm),
 - l'accessibilité du cheminement intérieur (sans rupture de niveau, sans marches, sans seuil de porte ou autre supérieur à 2 cm, escaliers et ascenseurs adaptés, revêtement dur, les largeurs des portes égales ou supérieures à 90 cm...),
 - l'accessibilité du service (le nombre de chambres et de lits accessibles, le nombre de tables accessibles pour un restaurant, l'accessibilité des toilettes et de la salle de bain, du lieu de visite, des panneaux de visites, de l'activité sportive...).

=> **Donnez toutes les informations possibles sur l'accessibilité du site, de son environnement, des sites accessibles aux alentours et des transports.**



Comment accueillir et renseigner la clientèle handicapée ?

LA DÉFICIENCE VISUELLE



- Le nombre de personnes déficientes visuelles est estimé à **2,8 millions en France** (source : Insee, enquête HID, 1999).
- Il convient de distinguer **les personnes aveugles des personnes malvoyantes**.
- **La personne aveugle** utilise ses autres sens (toucher, ouïe, odorat). A travers le développement de ces sens, les non-voyants se font une représentation mentale des lieux ou des trajets, ont une perception des masses et une conscience corporelle.
- **La personne malvoyante** voit mal mais possède un reste de vision de près ou de loin, partielle ou floue selon les cas. Les atteintes prennent des formes multiples. Elle perçoit différemment les éléments de l'environnement en fonction de son type de vision.

À savoir :

- La personne aveugle, même si elle ne vous voit pas, entend et sent la présence. Elle a besoin **d'explications claires et de descriptions précises** (devant vous, à votre gauche...) **des personnes nouvelles et des lieux nouveaux**.
- La personne malvoyante voit mal, mais c'est une personne voyante. Elle a besoin d'être proche des objets ou des personnes pour les reconnaître. Un éclairage de qualité et l'utilisation de contrastes visuels (**l'écriture en gros caractères, couleur contrastée des obstacles et des reliefs**) favoriseront son autonomie. **La lumière naturelle et un éclairage diffus et non éblouissant** sont préférables.
- Certaines personnes malvoyantes se déplacent avec **une canne blanche** (régulièrement ou ponctuellement) ou **un chien guide**. **Il est obligatoire d'accepter les chiens guides et tous les animaux éduqués accompagnant les personnes handicapées**.

Lorsque vous accueillez une personne déficiente visuelle :

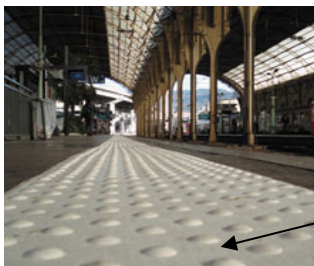
- La communication visuelle n'étant plus possible, n'hésitez pas à parler.
- Pour capter l'attention d'une personne déficiente visuelle, appelez-la par son nom.
- Présentez-vous de façon claire en précisant votre nom et votre fonction et avertissez-la quand vous la quittez.
- Elle ne reconnaîtra pas toujours votre voix, alors n'oubliez pas de vous présenter.
- Proposez votre aide, la personne vous dira si elle en a besoin. Ne vous offusquez pas si elle refuse.
- Pour guider une personne aveugle, offrez-lui votre bras. Cette personne tiendra votre coude et ainsi vous serez placé légèrement en avant et pourrez anticiper les éventuels obstacles. Accompagner ne veut pas dire diriger.
- Vous pouvez utiliser le vocabulaire de la vision. Les aveugles disent « je suis allé voir un film au cinéma ».
- Le jour de son arrivée, il faut l'accompagner dans toute la structure et **lui montrer tout les services dont elle peut avoir besoin**. La personne va ainsi mémoriser ses trajets et pourra les exécuter de façon autonome les jours suivants.
- Il est important de lui donner **des repères sonores et spatiaux**. Utilisez le cadran d'une montre comme repère. Ces repères peuvent être complétés par des indices faisant appel aux autres sens (odeurs de cuisine, bruits spécifiques...).
- Pensez à signaler, aux personnes disposant d'une canne blanche les objets qui échapperaient au balayage de leur canne (obstacles aériens au niveau du visage : escaliers, bacs à fleurs...).

- Ne déplacez jamais les affaires d'une personne déficiente visuelle.
- Devant un escalier, proposez de tenir la rampe et annoncez la première et la dernière marche.
- Si vous la renseignez sur une direction, pensez que certaines indications sont purement visuelles comme « par ici », « là-bas » ou même « tout droit ».
- A table, décrivez-lui le contenu de l'assiette, cela lui évitera des surprises.
- Ne dites pas « tiens » en tendant quelque chose. Indiquez lui plutôt où vous le posez.

Lorsque vous renseignez une personne déficiente visuelle :

- Mettez à sa disposition des documents adaptés (en braille intégral, abrégé et en caractères agrandis, plan en relief) qui lui permettront de découvrir les lieux (thématique de la visite, inventaire pour un hébergement, plans lorsque la configuration des lieux est complexe...).
- **Donnez une information sur l'accessibilité fiable, précise, objective.** En effet, elle doit permettre à la personne handicapée de juger si elle pourra utiliser une structure de façon indépendante ou si elle aura besoin d'aide : indiquer si elle y trouvera :
 - un personnel sensibilisé qui pourra l'accompagner à son arrivée et lui montrer les lieux,
 - des bandes de guidage et des marquages podotactiles,
 - des repères en relief, en braille et/ou en couleurs contrastés sur le cheminement et sur des objets (cuisine, salle de bain, interrupteurs, nez de marche contrastés, boutons en relief dans l'ascenseur...),
 - des documents et outils adaptés : en braille, en gros caractères, des outils auditifs, des plans et maquettes en relief, des objets à toucher...

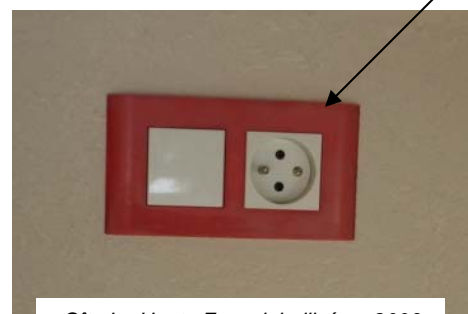
=> **Donnez toutes les informations possibles sur l'accessibilité du site, de son environnement, des sites accessibles aux alentours et des transports.**



Bande podotactile

www.batiproduits.com

Interrupteur et prise contrastés



Gîte La Haute Faye, labellisé en 2006

Comment accueillir et renseigner la clientèle handicapée ?

LA DÉFICIENCE AUDITIVE



- Le nombre de personnes déficientes auditives est estimé à **4 millions en France** (source : Insee, enquête HID, 1999).
- On distingue les personnes **sourdes** profondes des personnes **malentendantes**. Une personne âgée sur trois est malentendante après 65 ans.
- Il faut différencier également chez **la personne sourde** :
 - celle chez qui la surdité est intervenue tôt au point d'altérer la voix mais qui a développé des modes de compensation (visuelle, olfactive...).
 - de celle devenue sourde qui tente de potentialiser les restes auditifs et son bagage culture! (d'où l'importance des notes écrites, plans...).
- **La personne malentendante** équipée d'une prothèse auditive est handicapée par le brouhaha, les bruits de fonds, le fait de se trouver au milieu d'un groupe... La personne malentendante dispose d'un reste auditif exploitable. Elle peut bénéficier d'aides sonores (appareils auditifs, boucle magnétique...) et utiliser la technique de la lecture labiale (lecture sur les lèvres).
- La perte de stéréophonie ne permet plus de localiser l'origine du bruit. La principale difficulté est de percevoir, d'entendre et de déchiffrer les messages sonores dont la parole.
- **Une bonne visibilité** (éclairage, distance de communication) est nécessaire quel que soit le degré de surdité, le recours à l'écrit n'est jamais inutile.

À savoir :

- Les personnes sourdes développent une compensation par la vue (yeux très mobiles) et sont donc très sensibles à l'expression du visage, savent lire les divers sentiments ressentis par leur interlocuteur (incompréhension, colère, gêne etc.).
- Compenser une déficience auditive demande à la personne concernée une concentration.
- La personne sourde ou malentendante est susceptible d'être bruyante car elle est inconsciente des bruits qu'elle génère.
- La personne sourde perd ses repères habituels plus facilement qu'une autre, notamment lors de changements de lieu ou d'activité. Les situations inconnues ou d'exclusion peuvent entraîner des réactions d'agressivité.
- Les déficients auditifs ont des pratiques touristiques proches de celles des personnes valides.
- En complément des aides auditives, plusieurs possibilités permettent aux personnes sourdes de communiquer :
 - **la lecture labiale** : elle consiste pour la personne sourde ou malentendante à reconnaître les mots en fonction de la forme prise par les lèvres. Mais cela reste difficile et contraignant.
 - **la Langue française Parlée Complétée** : elle permet de coder avec la main tous les sons de la langue française. En complément de la lecture labiale, elle permet à la personne sourde de comprendre et à des enfants sourds d'accéder à la langue française.
 - **la Langue des Signes Française** (LSF) : c'est une langue à part entière pratiquée par des centaines de milliers de personnes sourdes en France mais aussi par les professionnels en contact avec elles. C'est une langue visuelle qui associe gestes, mouvements corporels et qui possède sa propre grammaire et syntaxe. Chaque pays a sa propre langue des signes.

Lorsque vous accueillez une personne déficiente auditive :

- Le handicap auditif n'est pas apparent. Voici quelques signes pour identifier une personne sourde ou malentendante : la personne pointe son oreille du doigt et secoue la tête, elle bouge les lèvres sans produire de son ou parle d'une voix modulée, elle communique avec des signes ou elle vous présente un calepin et un crayon.
- **Assurez-vous que la personne vous regarde avant de parler.**
- Choisissez un endroit calme où votre visage est éclairé.
- Présentez-vous et indiquez-lui votre fonction (n'hésitez pas à écrire votre nom car les noms propres sont difficiles à comprendre).
- Ne mettez pas la main devant la bouche, ne mâchez pas de chewing-gum et souvenez-vous qu'une moustache ou une barbe peuvent empêcher la lecture labiale.
- **Ne criez pas, parlez clairement à un rythme modéré en articulant.**
- **Faites des phrases courtes et utilisez des mots simples.**
- Reformulez plutôt que de répéter une phrase non comprise.
- Accompagnez vos paroles de gestes simples et d'expressions du visage.
- Assurez-vous que la personne a bien compris.
- Soyez patient et ne vous énervez pas si on vous demande de répéter.
- Il n'est pas possible d'attirer l'attention d'une personne malentendante en l'appelant.
- Dans le cas de difficultés de communication, il peut être utile de proposer à la personne d'écrire ce qu'on veut lui dire.
- Afin que la personne sourde ou malentendante puisse s'exprimer, **distribuez-lui systématiquement des programmes et plans (éventuellement annotés) et proposez-lui papier et crayon.**
- La personne sourde ou malentendante a le droit à une information en temps réel, voire anticipée et, dans le cas de groupe, ne renvoyez pas à plus tard l'explication dont bénéficie le groupe (ne pas donner l'information en temps réel peut être perturbant par exemple l'annulation d'une visite, le fait de devoir emprunter un autre accès...).

Lorsque vous renseignez une personne déficiente auditive :

- **Donnez une information sur l'accessibilité fiable, précise, objective.** En effet, elle doit permettre à la personne handicapée de juger si elle pourra utiliser une structure de façon indépendante ou si elle aura besoin d'aide : indiquer si elle y trouvera :
 - un personnel sensibilisé qui pourra l'informer,
 - un interprétariat en LSF,
 - des aides auditives : une boucle magnétique, des audio-guides avec boucle magnétique...,
 - des compensations visuelles : des documents et des descriptifs précis de la structure et des prestations, des documents de visite...,
 - la présence d'un fax, d'un minitel-dialogue, d'un accès Internet ou de papier et de stylo : pour lui permettre de s'informer sur les prestations et pour communiquer.

=> **Donnez toutes les informations possibles sur l'accessibilité du site, de son environnement, des sites accessibles aux alentours et des transports.**



Boucle magnétique

Comment accueillir et renseigner la clientèle handicapée ?

LA DÉFICIENCE MENTALE



- Le nombre de personnes déficientes mentales est estimé à **2,3 millions en France** (source : Insee, enquête HID, 1999).

- Le handicap mental est un handicap de la compréhension, de la communication et de la décision.

- En règle générale, les personnes handicapées mentales ont des difficultés à se situer dans l'espace et dans le temps (d'où l'importance d'une signalétique adaptée). Leur degré d'autonomie est plus ou moins grand. Aussi, elles sont à la recherche d'informations visuelles et sonores simplifiées.

- L'importance de la déficience est variable. Le handicap est qualifié de léger, moyen ou lourd selon le degré.

Dans le cas d'un handicap :

- léger : la personne est quasi autonome, elle peut s'adapter relativement bien au monde et n'a besoin que d'une attention un peu plus prévenante.

- moyen : son rythme est nettement plus lent, elle peut exécuter seule la plupart des actes courants de la vie quotidienne, mais elle doit être accompagnée dans ses activités de loisirs (stimulation, aide aux choix, aide à la réalisation).

- lourd : la personne bénéficie de l'aide d'une tierce personne et le réceptif doit s'assurer que l'établissement est aménagé pour l'accueillir correctement (circulation, sanitaires, chambre, restaurant...).

- Certaines personnes ont des difficultés de communication ; cela ne veut pas dire qu'elles ont un problème de compréhension. Le recours à l'écriture peut être utile quand la communication verbale est difficile.

À savoir :

- Il existe une distinction entre **maladie mentale** et **handicap mental** :

- Une personne ayant une **maladie mentale** est marquée par une perturbation de ses facultés mentales susceptible d'être guérie ou réduite au moyen d'une thérapie adaptée.

- Une personne présentant **une déficience intellectuelle ou un handicap mental** est marquée par une réduction de ses facultés intellectuelles résultant d'une anomalie génétique ou chromosomique, d'un accident ou des suites d'une maladie grave. Les traits principaux sont la lenteur de compréhension et le faible contrôle de l'affectivité. Le handicap est définitif. Aucune thérapie spécifique n'est nécessaire.

- Dans la plupart des cas, **c'est une clientèle qui vient en groupe constitué**. Toutefois il convient de privilégier l'accueil **de petits groupes** (7 à 8 personnes maximum) pour une meilleure gestion et intégration de l'ensemble de la clientèle.

- Les différents types de handicaps nécessitent souvent l'utilisation d'accessoires ou d'équipements (cane blanche, fauteuil roulant, appareil auditif etc.). La déficience mentale demande, dans la plupart des cas, **la mise en œuvre d'une prothèse humaine qui est l'accompagnant**.

- Du fait de leur déficience intellectuelle, les personnes en situation de handicap mental ont des difficultés spécifiques pour :

- mémoriser et évaluer les informations
- fixer leur attention
- évaluer le temps
- apprécier la valeur de l'argent
- maîtriser les règles de communication et de vocabulaire
- appréhender les conventions et règles tacites
- maîtriser la lecture et l'écriture

Lorsque vous accueillez une personne déficiente mentale :

- Souriez ! L'expression avenante de votre visage mettra votre interlocuteur en confiance.
- **Parlez normalement en utilisant des phrases simples et évitez les détails.**
- Prenez le temps d'écouter et de comprendre.
- Privilégiez les sujets qui intéressent : la musique, le foot, la télé, les animaux...
- Dans le cas d'un groupe, il est conseillé d'identifier dans ce groupe une personne servant d'interface.
- Pour la guider, sachez que les indications d'orientation sont difficiles à appréhender. Assurez-vous que la personne a compris ou accompagnez-la.
- Demandez-lui avant de lui prendre le bras pour la guider.
- En cas de difficulté grave, appelez le SAMU ou les pompiers mais pas la police.
- Ne craignez pas d'entrer en contact : le handicap mental n'est pas contagieux !
- Il est à noter que l'utilisation d'**une signalétique adaptée, basée sur une imagerie simple et compréhensible**, sera un facteur essentiel d'adaptation, d'autant qu'elle est utilisable par tout le monde, notamment par les enfants ou la clientèle étrangère.

Lorsque vous renseignez une personne déficiente mentale :

- Il est important de pouvoir constituer une base de données concernant les personnes ressources ou organismes à contacter en cas de problèmes (par exemple en présence d'une crise d'épilepsie, le n° d'appel des pompiers).
- **Donnez une information sur l'accessibilité fiable, précise, objective.** En effet, elle doit permettre à l'entourage de la personne handicapée (association ou famille) de juger si elle pourra utiliser une structure de façon indépendante ou si elle aura besoin d'aide : indiquer si elle y trouvera :
 - un personnel d'accueil sensibilisé,
 - un accompagnement dans son séjour ou sa visite,
 - des activités et visites adaptées,
 - une signalétique simple et compréhensible,
 - des documents et outils adaptés : des documents facilement compréhensibles, des maquettes, des objets à toucher, des vidéos adaptées...

=> **Donnez toutes les informations possibles sur l'accessibilité du site, de son environnement, des sites accessibles aux alentours et des transports.**

Le handicap psychique, différent du handicap mental, peut intervenir à tous les âges de la vie et atteindre les personnes sans distinctions. Un tiers des Français sont concernés par des troubles psychiques. Ce handicap a pour conséquence des troubles du comportement et du jugement et entraîne des difficultés à s'adapter à la vie en société. Lorsque ces troubles deviennent maladiques, ils sont un véritable handicap au quotidien. Ce handicap peut être durable ou épisodique et les capacités intellectuelles peuvent être conservées ou affectées. C'est un handicap qui ne se voit pas : une réaction inadaptée au contexte, un stress important, un raisonnement rigide, des gestes incontrôlés, une difficulté à communiquer, un repli sur soi, un état dépressif, des dérèglements alimentaires.

Sources

- Comment accueillir la clientèle handicapée ?, Fédération Nationale des Comités Départementaux du Tourisme, juin 2004
- Vivre Ensemble, Guide des civilités à l'usage des gens ordinaires, IDEECOM avec le soutien du Ministère Délégué à la Sécurité Sociale, aux Personnes Agées, aux Personnes Handicapées et à la famille, 2005
-

Contacts

Comité Départemental du Tourisme de Loire-Atlantique

Coordination Tourisme et Handicap

Tél : 02.51.72.95.30 - Fax : 02.40.20.44.54

promotion@loire-atlantique-tourisme.com

www.espacepro.loire-atlantique-tourisme.com



Vous y trouverez des informations sur le label Tourisme & Handicap et notamment la procédure de labellisation.