

Comité Départemental du
Tourisme de la Dordogne

DORDOGNE
PÉRIGORD
C'est de l'or



L'accueil des Personnes en Situation de Handicap

Les bons réflexes

D'une manière générale:

L'attitude à tenir:

Eviter toute **stigmatisation**

Eviter toute **discrimination**

Garantir une certaine **autonomie** et une certaine **indépendance** de la personne en situation de handicap

Rassurer

Informer

Accompagner

Être le plus naturel possible

Handicap qui n'est pas apparent

Les signes distinctifs:

- Personne qui pointe son oreille du doigt et secoue la tête
- Elle bouge ses lèvres sans produire de son ou parle d'une voix modulée
 - Elle communique avec des signes
 - Elle vous présente un calepin et un crayon

On distinguera:

Personnes non entendants
« Personnes Sourdes »

Personnes malentendantes...

Les déficients auditifs ont des pratiques touristiques proches de celles des personnes valides

Les Outils:

Lecture labiale

L.S.F. Langage des Signes Français

Boucle magnétique*
(signalétique)

Possibilité d'intervenir sur l'intensité du son

Recours à l'écrit (ardoise, sous-titrage, papier...)

Si annonces sonores, elles sont doublées d'annonces visuelles

A savoir:

Compensation par la vue

Sensibilité à l'expression du visage

La compensation demande une concentration et une attention qui sont source de fatigue

Ce public est susceptible d'être bruyant

Les Bons Reflexes

Se situer face à la personne

(s'assurer que la personne vous regarde avant de parler)

Espace calme avec une bonne visibilité

(éclairage, distance de communication)

Parler lentement, en articulant

Se présenter (fonction, nom...badges)

Proposer le recours à l'écrit

(ardoise, papier crayon...)

Paroles accompagnées de gestes simples

Reformuler plutôt que répéter

Ne pas hésiter à questionner afin d'apporter une réponse adaptée

Utilisation d'un vocabulaire simple (phrases courtes, mots simples)

Information donnée en temps réel, voire anticipée, ne pas renvoyer à plus tard

Les Mauvais Reflexes

Mettre la main devant la bouche

mastiquer

parler en tournant le dos

crier

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

Les personnes en situation de handicap mental ont des difficultés à se situer dans l'espace et dans le temps.
Leur degré d'autonomie est plus ou moins grand.

On distinguera

Public autonome

Public accompagné

Les Outils:

Aucune dangerosité

Signalétique directionnelle et d'information adaptée
basée sur une **imagerie et/ou logotypes simples** et compréhensibles

A savoir:

On distinguera : **maladie mentale** et **handicap mental**

Maladie mentale: perturbation des facultés mentales susceptible d'être guérie

Handicap mental: réduction définitive des facultés intellectuelles

Lenteur de la compréhension

« Prothèse humaine »: accompagnant

Majoritairement: voyage en groupe constitué

Spécificités

Ce handicap ne se perçoit pas forcément

Public qui ne se présente pas en situation de handicap

Ne supporte pas l'imprévu, le changement

L'orientation reste la plus grande difficulté



Les Bons Reflexes

Si la personne est accompagnée, s'adresser à tout le monde et pas seulement à l'accompagnateur

Sourire, l'expression avenante mettra l'interlocuteur en confiance

Etre attentif, Disponible, à l'écoute

Expression claire, courte, sur le mode affirmatif, dialogue concret

Pour un groupe: identifier la personne servant d'interface

Les Mauvais Reflexes

Ne pas manifester de signes d'impatience

Eviter de renouveler la même question



Gêne ou empêchement dans les déplacements, dans la préhension d'objets et parfois la parole

Spécificités

Handicap perceptible à la vue

Ce public peut être totalement indépendant ou si besoin d'aide, il est obligatoirement accompagné.

Parfois accompagnement d'un chien guide

On distinguera

Fauteuil roulant
Manuel ou électrique

Personne mal marchante
Déplacement à l'aide
d'une canne

**Personne de
petite taille**



Les Outils:

Cheminement sans obstacle

Hauteur de préhension des équipements

Site accessible et fonctionnel

A savoir:

Ces personnes ont besoin qu'on leur assure plus de facilité et de sécurité dans leurs **déplacements**

Fauteuil roulant manuel: les déclivités qui dépassent la valeur réglementaire sont dangereuses à la descente et pénibles à la montée.
La distance (5% sur 10m) dépend des capacités musculaires et de préhension.

Fauteuil électrique: possibilité de franchir des déclivités importantes, pas de limite de distance.

Ne peut franchir une marche, dans tous les cas: plan incliné

Préhension des équipements à une hauteur comprise entre 0,40m et 1,30m



Les Bons Reflexes

Se placer à la hauteur de la personne

Etre attentif, Disponible, à l'écoute

Proposer une possibilité d'assise

Faciliter l'écrit si la communication verbale est difficile

Donner une information fiable, précise et objective sur le déplacement dans le site

Surligner les freins au déplacement sur le cheminement:
Nombre de marches, largeur des portes, plan incliné (%déclivité)...

Ce public doit être en mesure de juger si il pourra être indépendant dans la structure ou si il aura besoin d'aide.

Tous les mots liés au déplacement sont utilisables comme marcher, courir.

Les Mauvais Reflexes

Ne pas s'appuyer sur un fauteuil roulant: c'est intrusif (prolongement du corps) et dangereux

La communication visuelle n'est plus possible ou difficile, il faut donc leur parler

On distinguera

La personne **aveugle**
Représentation mentale

La personne **malvoyante**
Possibilité de percevoir des formes et
des couleurs

Spécificités

Repérable par l'utilisation de la canne blanche ou l'accompagnement d'un chien guide

Cas des **chiens guides**: Présentez-vous du côté opposé au chien, ne pas le déranger

Supprimer tout obstacle en hauteur non repérable par le balayage de la canne

Le Handicap Visuel



La Déficience Visuelle

Les Outils:

Approche tactile

Gestion de la luminosité

Documents adaptés: en Braille, en relief, caractères agrandis

Contraste de couleur entre les équipements et leurs contours

Audiodescription

A savoir:

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, ils ont une perception des formes.

La personne **malvoyante** voit mal mais possède un reste de vision de près ou de loin, partielle ou floue selon les cas. Elle perçoit différemment les éléments de l'environnement en fonction de son type de vision.



Les Bons Reflexes

Se présenter (nom, fonction)

S'adresser directement à la personne

Se signaler quand vous partez

Faciliter la communication orale

Décrire les lieux

Pour guider: offrez lui votre bras, se placer sur l'avant, à l'opposé de la canne de guidage ou du chien guide.

Utiliser les termes directionnels (à gauche, tout droit, à droite)

Décrire, accompagner pour présenter les espaces, la distribution dans le site

Malvoyants: donnez des repères lumineux en s'assurant qu'ils peuvent les voir.
Ceci peut être complété par des indices faisant appel aux autres sens (odeurs, bruits...)

Utilisez le cadran d'une montre comme repère
(« vous avez une chaise à 10Heures devant vous »)

En cas de chien guide, ne pas déranger l'animal qui travaille (ne pas le siffler, le caresser)