



Formation à l'Accueil des Personnes en Situation de Handicap



Accueil des Personnes en Situation de Handicap

Présentation

DÉFINITION

Toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant.

=> On parle de **situation** de handicap et non de personne handicapée.

QUELQUES CHIFFRES

- ⇒ **1 personne sur 2** sera en situation de handicap au cours de sa vie, de manière temporaire ou durable
- ⇒ **80%** des handicaps sont invisibles. Un ou une de vos collègues est peut-être en situation de handicap sans que cela ne se voie !

QUELQUES CHIFFRES

- ⇒ **15%** des personnes en situation de handicap le sont de naissance ou avant leurs 16 ans
- ⇒ **6,8 millions** (13%) de personnes de 15 ans ou plus vivant à leur domicile déclarent avoir au moins une limitation sévère dans une fonction physique, sensorielle ou cognitive
- ⇒ **3,4 millions** (6%) déclarent être fortement restreintes dans des activités habituelles, en raison d'un problème de santé.
- ⇒ 140 000 personnes de 16 ans ou plus hébergées en établissement spécialisé dans la prise en charge du handicap.
- ⇒ Être en situation de handicap, ne se résume pas à être en fauteuil.
Moins de 5% des personnes en situation de handicap moteur utilisent un fauteuil roulant.

Accueil des Personnes en Situation de Handicap

Présentation

RÈGLES DE BASE

- ⇒ Laissez le **temps** à la personne en situation de handicap de s'exprimer.
- ⇒ Soyez **naturel**, attentif.
- ⇒ Ne montrez pas de pitié, ne soyez pas condescendant.
Exprimez-vous sans outrance, **sans sur-jeu**.
- ⇒ Répondez du mieux possible avec franchise.
- ⇒ Ne tutoyez pas un adulte en situation de handicap.

Accueil des Personnes en Situation de Handicap

Présentation

ATTITUDES À COMPRENDRE

S'adonner à des loisirs pour une personne en situation de handicap = **problèmes** malgré les améliorations apportées en matière d'accessibilité.

Quelques raisons :

- Volonté d'être **discret** pour la plupart des personnes en situation de handicap
=> souvent pointées du doigt ou mises en avant
- Être **autonome**, sans dépendre tout le temps des autres => rarement le cas.
- **Relation humaine reste difficile** (personnel mal à l'aise).
- Peur d'être **frustré** parce que pas de description, lecture labiale impossible, trop de bruits, trop de sollicitations sensorielles...



La déficience motrice





DÉFINITION

Handicap **temporaire** ou **permanent**

Origines du handicap moteur variables :

- Origine génétique,
- Problème à la naissance,
- Maladie dégénérative ou non,
- Accident, etc...

Expressions **variées** :

- Atteinte partielle ou totale de la **mobilité**
- Atteinte éventuelle de la **préhension**
- Atteinte éventuelle de l'**élocution**



MOBILITÉ

Trouble moteur allant de la **simple boiterie** à la **tétraplégie**.

Raisons :

- Absence de membres à la naissance / Amputation
- Hémiplégie
- Paraplégie
- Tétraplégie

Moyens de compensation :

- Rééducation
- Prothèses
- Béquilles ou Déambulateur
- Fauteuils manuels
- Fauteuils électriques



PRÉHENSION

Trouble de la motricité fine :

- Difficulté pour utiliser la pince
- Absence ou manque de force
- Absence ou manque d'amplitude dans les mouvements
- Mouvement incontrôlé

Moyens de compensation :

- Caoutchouc permettant d'élargir la zone à saisir
- Pince artificielle
- Trackball
- Clavier adapté
- Souris adaptée, etc...



ÉLOCUTION

Plusieurs manifestations :

- Absence de paroles
- Difficulté pour prononcer les mots
- Difficultés pour trouver le bon mot
- Discours lent, monotone
- Discours avec un « accent charmant »

Moyens de compensation :

- Pictogrammes
- Synthèse vocale



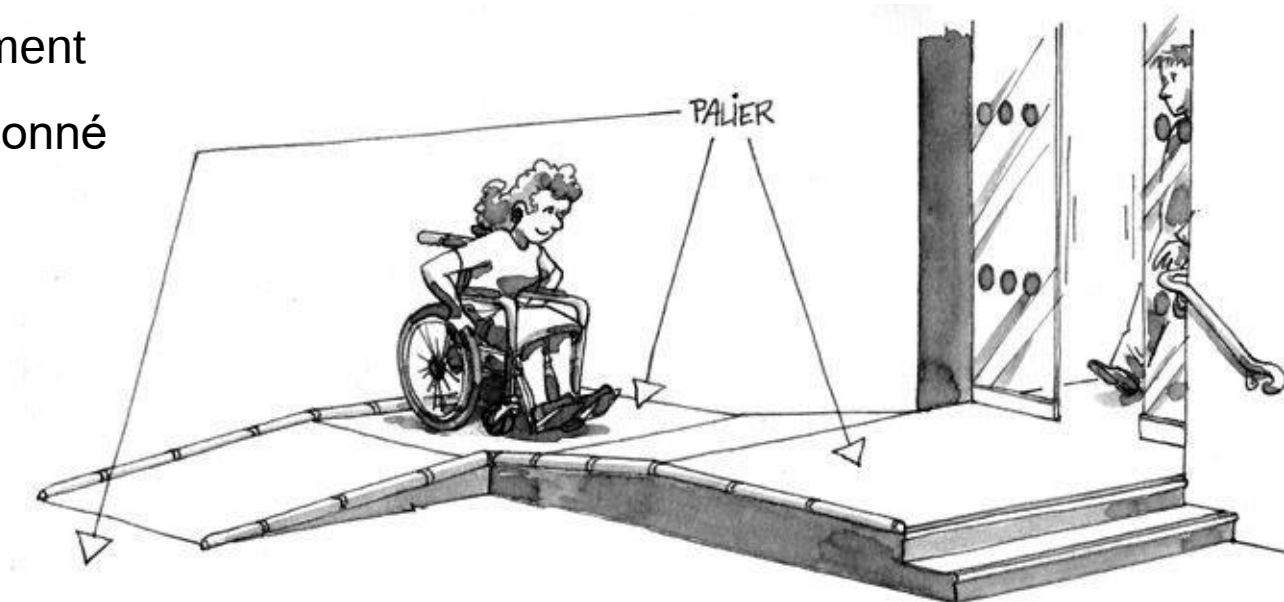
ACCESSIBILITÉ : CHEMINEMENT ET ESPACE DE MANOEUVRE

Largeur du cheminement = **1,40 m libre de tout obstacle.**

- Le cheminement doit être dur, lisse, non glissant.
- Herbe, sable, pavés, cailloux, gravillons à proscrire.

Espace de manœuvre

- à chaque point du cheminement où un choix d'itinéraire est donné
- devant les portes d'entrée.

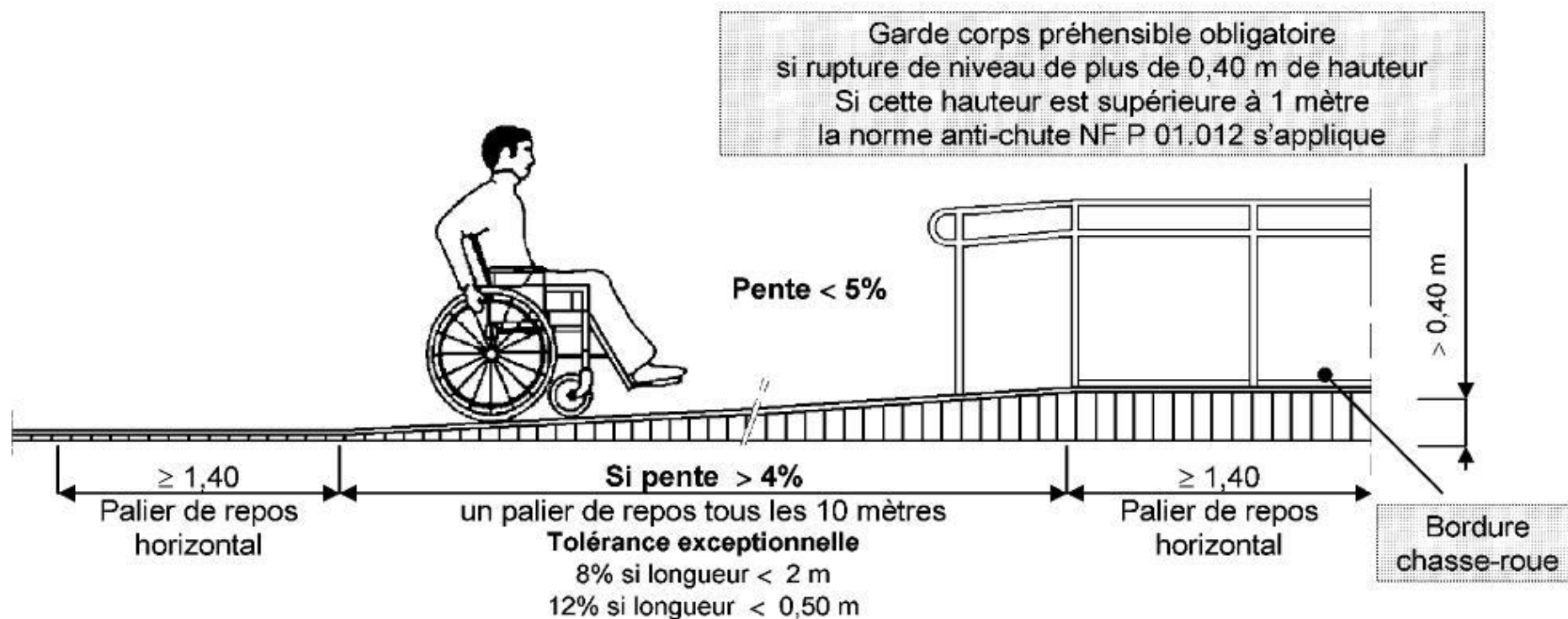




ACCESSIBILITÉ : DÉNIVELLATION

Si dénivellation ou rupture de niveau :

- plan incliné avec une pente $\leq$ à **5 %** pour les Établissement Recevant du Public existants
- plan incliné avec une pente $\leq$ à **4%** pour les ERP neuf.





ACCESSIBILITÉ : DÉNIVELLATION

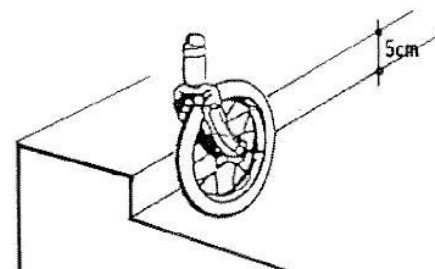
Implique de mettre en place :

- une **bordure chasse-roue**
- une **main-courante**
- un **palier de repos**
tous les 10 mètres
pour les longs cheminements.

Éviter la stagnation d'eau

=> **dévers $\leq$ à 2%.**

Bordure chasse-roue



Main courante

Bordure chasse-roue de 5 cm



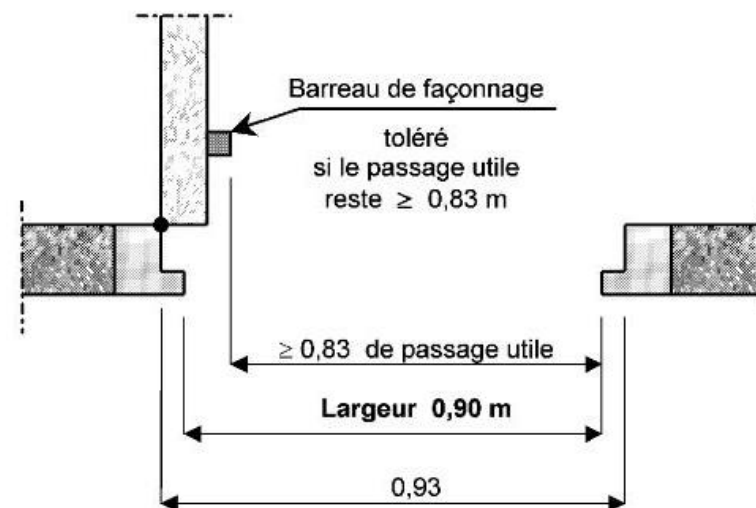
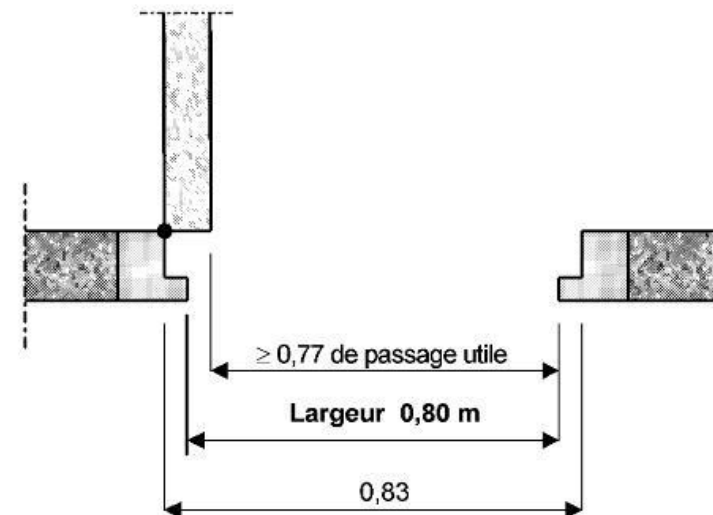
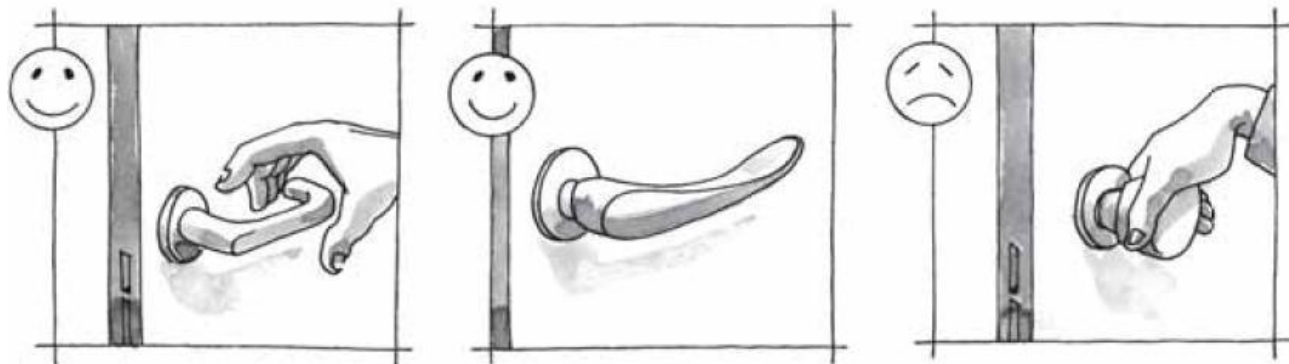
ACCESSIBILITÉ : PORTE

Passage utile :

- 83 cm pour une porte large de 90 cm
- 77 cm pour une porte large de 80 cm

Si la porte est pourvue de deux vantaux, la largeur du vantail principal sera de **90 cm**.

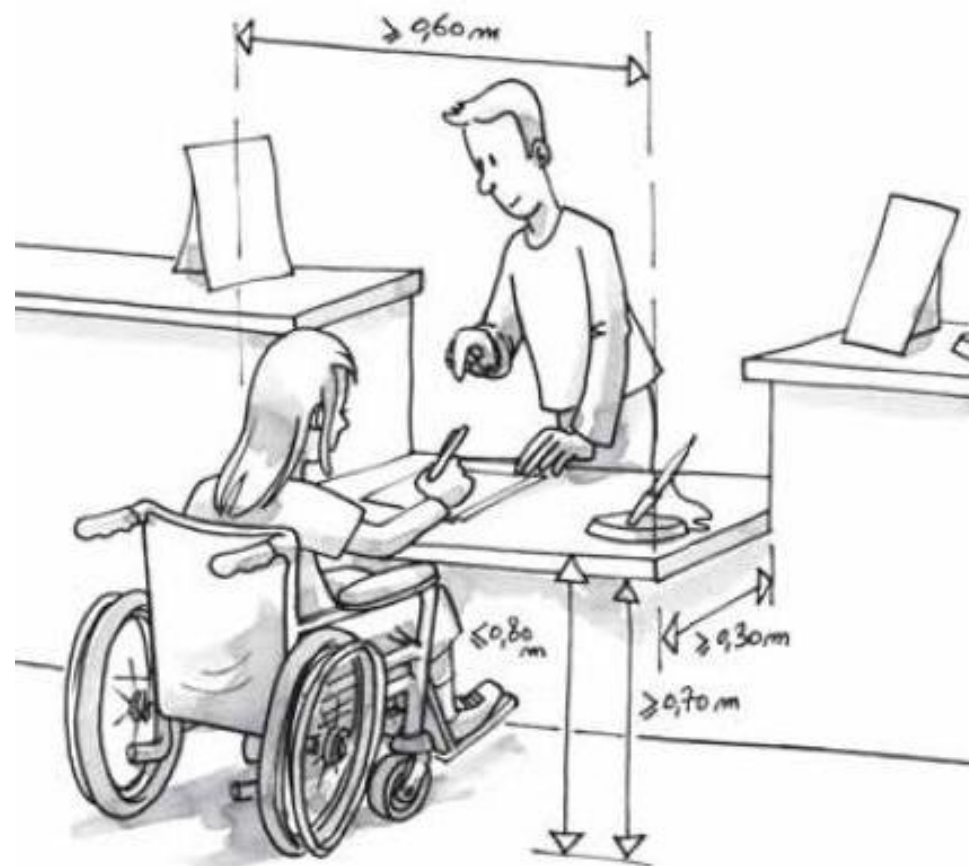
La **poignée** de la porte sera en forme **de bec de canard**.
Poignée bouton proscrite.





ACCESSIBILITÉ : GUICHET

- Espace surbaissé de 60 cm de large
- Hauteur maximale de 80 cm
- Espace de 70 cm de hauteur entre le sol et la partie basse du mobilier
- Vide en partie inférieure d'au moins 30 cm de profondeur





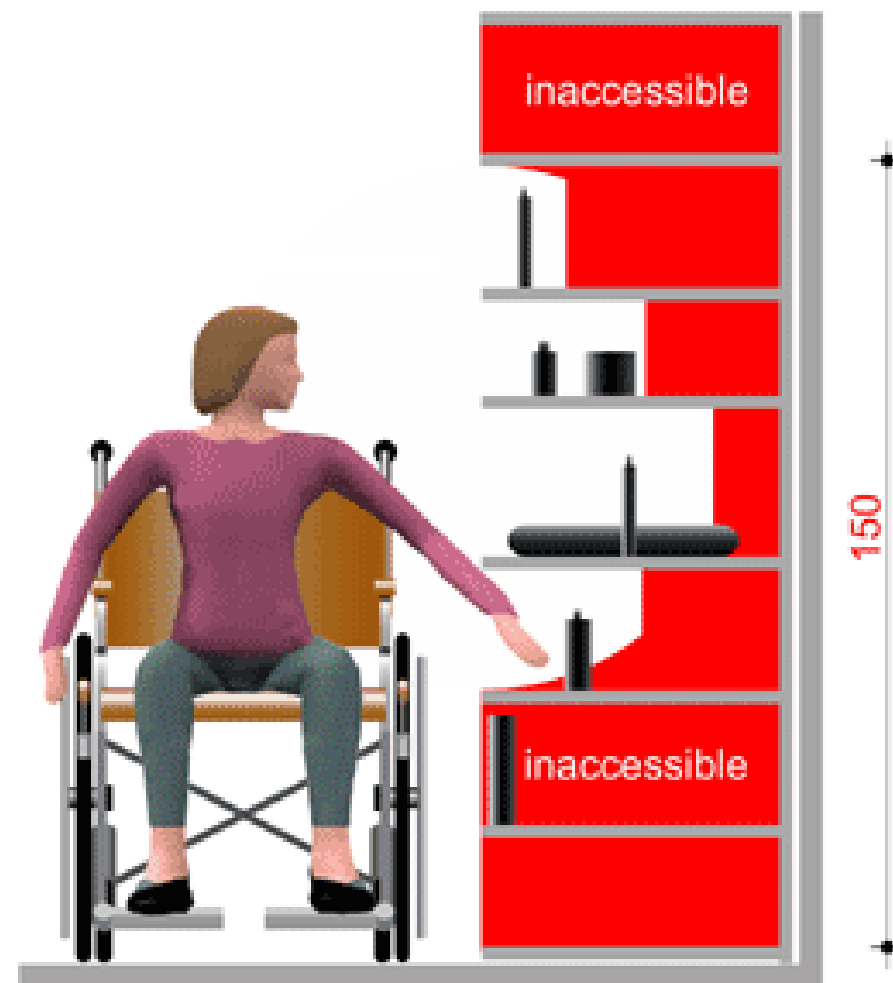
ACCESSIBILITÉ : PRÉHENSION

Problème avec :

- les objets trop en hauteur (hors d'atteinte)
- les objets trop bas (problème d'équilibre).

Les objets posés sur un présentoir, les prospectus...
tout élément qu'une personne doit pouvoir prendre,
ne doivent pas être installés :

- à plus de 1,30 m
- à moins de 35 cm





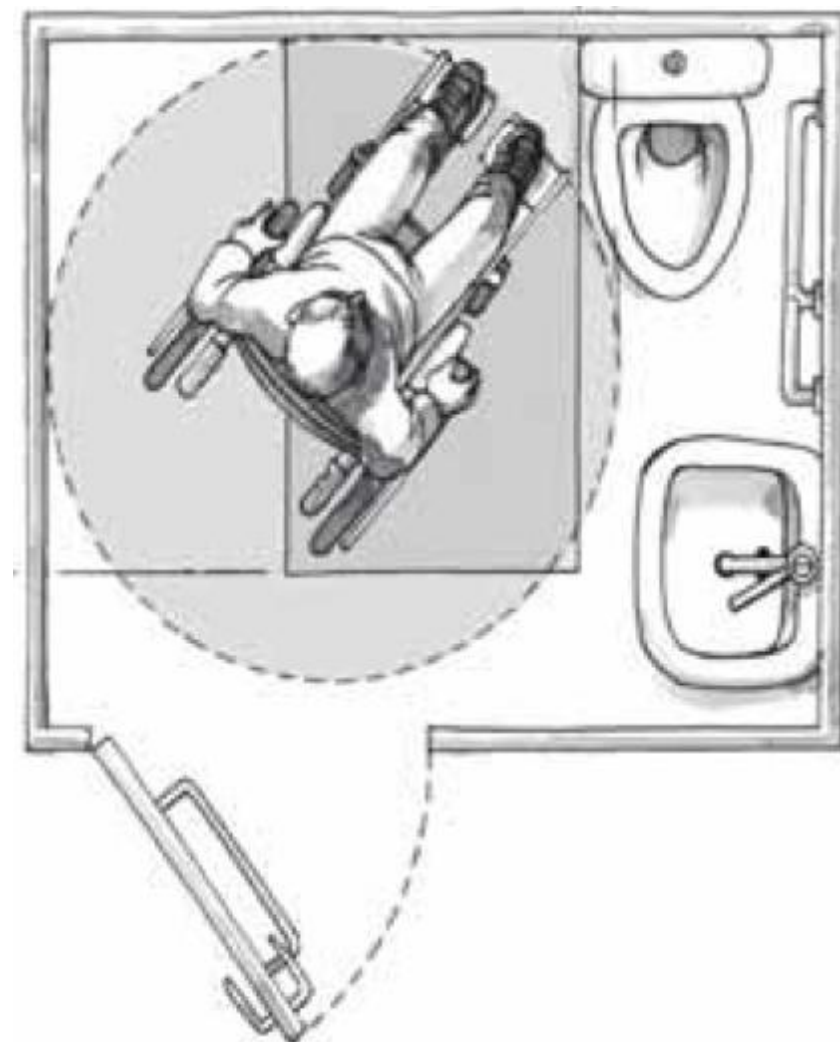
ACCESSIBILITÉ : TOILETTES

Entrée en marche avant ou en marche arrière.

Obligatoirement espace libre de tout obstacle de 80 cm x 130 cm à côté de la cuvette.

Toilettes munies :

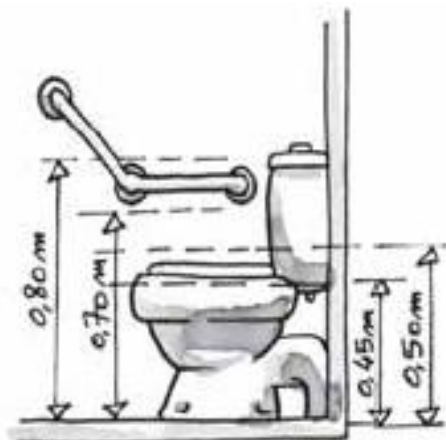
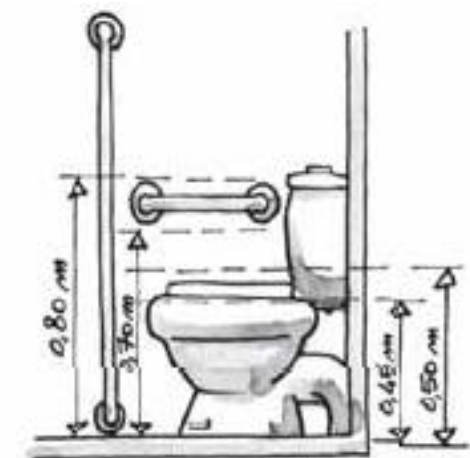
- d'une barre d'appui posée à côté de la cuvette
- d'un dérouleur de papier toilette placé au-dessus de la barre d'appui
- d'un lave-main avec robinet à levier ou à détection automatique (pas de bouton à tourner. Éviter les boutons poussoirs).
- d'un dispositif d'aide à la fermeture de porte



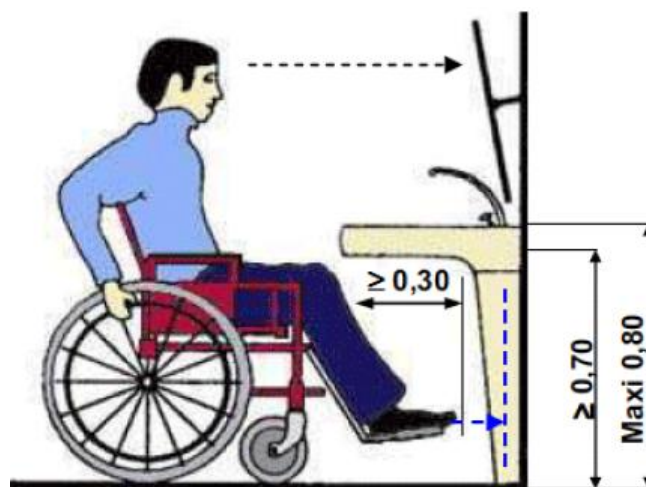


ACCESSIBILITÉ : TOILETTES

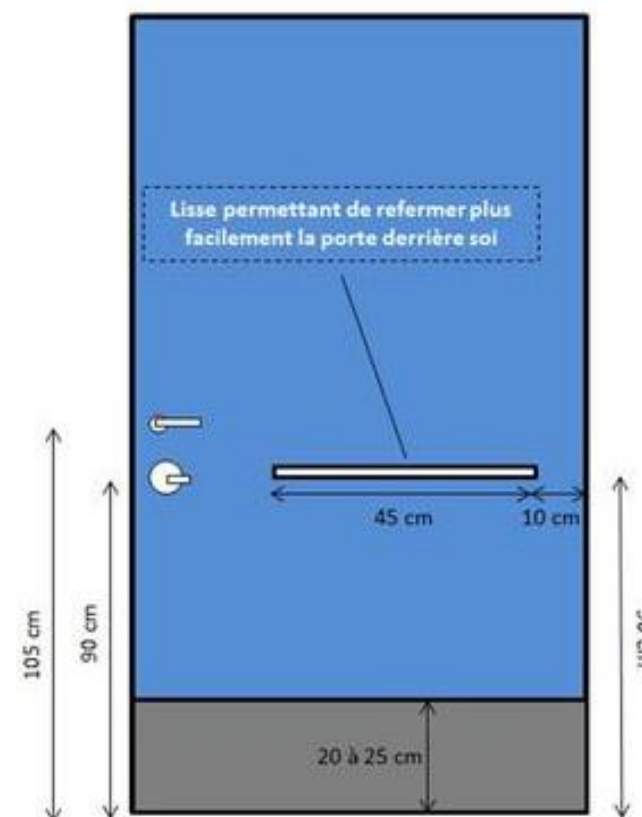
Barre de transfert



Lave-main



Aide à la fermeture





CONSEILS

- Mettez à disposition des bancs et des sièges de repos : PMR ≠ Fauteuil
- Ne vous formalisez pas sur certaines attitudes ou certains comportements qui peuvent paraître étranges (gestes brusques, grimaces).
- **Prenez le temps** : une personne ayant des problèmes d'élocution, peut comprendre et échanger verbalement. Il faudra plus de temps.
- Face à des problèmes d'élocution, ne faites pas semblant d'avoir compris. Faites répéter. Demandez régulièrement **confirmation** de la **justesse** de votre compréhension. En dernier recours, la personne répondra par oui ou par non.
- Donnez une information fiable, précise et objective sur l'accessibilité d'une structure afin de permettre à l'usager de **juger lui-même** s'il aura ou non besoin d'aide. Une marche de 2 cm peut poser problème à une personne mais pas à une autre.
- Si la personne est accompagnée d'un chien d'assistance, le chien est autorisé à accéder aux lieux ouverts au public.



CONSEILS

- Pour mieux communiquer avec une personne en fauteuil, asseyez-vous à côté de l'utilisateur ou essayez de vous mettre à sa hauteur afin de ne pas lui donner une **position**
- Si vous devez manipuler un fauteuil :
 - Ne maniez pas le fauteuil avant d'avoir demandé l'autorisation (c'est comme si on vous prenait le bras et qu'on vous forçait à aller quelque part)
 - Demandez si vous pouvez aider dans le déplacement et jusqu'à quel point (la personne manie les roues, vous poussez le fauteuil...)
 - Si vous manipulez, les problèmes arrivent quand on est face à une pente (attention au centre de gravité)
 - Être attentif au revêtement du sol : lever la petite roue dans les graviers ou quand le sol s'enfonce



Le handicap mental

Les troubles du neuro développement

Le handicap psychique





Ce logo qualifie plusieurs formes de handicap : la déficience intellectuelle, le handicap cognitif, le handicap psychique alors qu'ils ne sont pas de même nature.

Handicap **mental** : conséquence d'une déficience intellectuelle stable, durable, irréversible.

Cette déficience intellectuelle implique :

- une capacité d'apprentissage plus limitée
- un développement intellectuel inférieur à la moyenne.

Handicap **cognitif** : conséquence de dysfonctionnements des fonctions cognitives.

Fonctions permettant à chacun de mobiliser son attention, sa mémoire, le langage, la perception, les gestes...

Le handicap cognitif, à lui seul, n'implique pas de déficience intellectuelle.

Handicap **psychique** : pathologie psychiatrique, conséquence d'une maladie qui se traduit par une altération de la pensée ou de l'humeur.



DÉFICIENCE INTELLECTUELLE

Quelques notions clés :

- Origines diverses pouvant survenir à tout âge :
à la conception, pendant la grossesse, à la naissance, au cours de la vie
- La déficience intellectuelle est permanente. Les médicaments ne la soignent pas.
- La déficience intellectuelle se traduit par des difficultés plus ou moins importantes :
 - apprentissage et compréhension
 - réflexion et conceptualisation
 - communication
 - prise de décision
- Différents degrés de déficience intellectuelle => différents degrés de besoin et de soutien.



UN EXEMPLE : LA TRISOMIE 21

Liée à une anomalie chromosomique :

- Concerne 50 000 à 60 000 personnes en France.
- 1 000 nouveaux nés chaque année

La trisomie 21 induit :

- des malformations physiques
- des troubles du métabolisme
- des retards dans le développement intellectuel (compréhension, réflexion, élocution)



Déficiência intellectuelle :

- variant d'un individu à un autre
- influant sur les capacités d'apprentissages et d'adaptation

En fonction des capacités et de l'accompagnement, les adultes :

- accèdent à des emplois protégés (ESAT) ou en entreprises ordinaires,
- vivent dans leurs familles, en foyer, dans un appartement en quasi-autonomie.



UN EXEMPLE : LE SYNDROME DE WILLIAMS & BUREN

Association d'une cardiopathie congénitale et d'un retard intellectuel (mutation génétique).

Caractéristiques :

- QI de 50 à 70 (impossibilité de faire une opération mathématique, de reproduire un dessin simple)
- Affinité pour les sons et les rythmes
- Anxieux et sociable à la fois
- Trouble de l'attention
- Rééducations :
 - orthophoniste (retard du langage),
 - psychomotricien (retard à la marche et troubles visuo-spatiaux),
 - kinésithérapie (acquisition de la marche),
 - ergothérapeute (apprentissage des tâches de la vie quotidienne),
 - psychothérapie (exprimer ses émotions et maîtriser ses sentiments)





DÉFICIENCE INTELLECTUELLE

L'apprentissage par des traitements paramédicaux
est fréquent chez les personnes en situation de déficiencia intellectuelle.

Toute participation à une activité permet un apprentissage
mais pas forcément celui que vous attendez !



TROUBLES DU NEURODÉVELOPPEMENT

Regroupe :

- Les troubles DYS
- Les troubles du spectre de l'autisme (TSA)
- Les troubles du déficit de l'attention avec ou sans hyperactivité (TDAH).

FOCUS SUR LES TROUBLES DYS

Dysfonctionnement des fonctions cognitives dites « supérieures » :

lire, écrire, parler, compter, raisonner, anticiper, conduire...

=> Toutes les tranches d'âges peuvent connaître des défaillances cognitives.

- Apprentissages dans l'enfance
- Troubles évolutifs chez l'adulte : Alzheimer par exemple
- Troubles acquis : traumatismes crâniens, accidents vasculaires cérébraux



FOCUS SUR LES TROUBLES DYS

Caractéristiques fréquemment observées et communes à l'ensemble de ces troubles :

- Difficulté voire incapacité à automatiser une procédure
- Lenteur
- Fatigabilité

Liste des troubles :

- dyslexie
- dysgraphie
- dysorthographe
- dysphasie
- dyspraxie
- dyscalculie
- déficits de l'attention avec ou sans hyperactivité (TDAH ou TDA)



FOCUS SUR LES TROUBLES DYS

Déficits de l'attention avec ou sans hyperactivité

En France comme en Europe, le TDAH concerne :

- entre 3 et 5% des enfants d'âge scolaire
- 3% des adultes

Perturbations durables des fonctions cognitives : attention, mémoire, fonctions exécutives.

Trouble avec 3 formes cliniques :

- Une forme où l'inattention prédomine
- Une forme où l'agitation / impulsivité prédomine
- Une forme mixte : inattention + agitation + impulsivité



FOCUS SUR LES TROUBLES DYS

Déficits de l'attention avec ou sans hyperactivité

Conduit à :

- de nombreuses erreurs d'inattention
- un travail inabouti
- non-respect des consignes
- une mauvaise organisation

S'accompagne fréquemment de difficultés psychologiques et comportementales :
mauvaise estime de soi, parfois trouble oppositionnel, provocation, anxiété, dépression).

« Handicap à la mode » # Mauvaise image et Culpabilité des parents

=> **Diagnostic multifactoriel**

Prise en charge multidisciplinaire : thérapie comportementale, traitement médicamenteux, orthophonie, psychomotricité, ergothérapie...



FOCUS SUR LES TROUBLES DU SPECTRE AUTISTIQUE

Grande diversité des troubles autistiques.

Les troubles du spectre autistique touchent 8 000 enfants chaque année en France.

L'autisme est caractérisé par 3 signes distincts qui s'expriment de manière variée :

1. Une altération des interactions sociales

- Caractère auto centré
- Altération de la capacité d'empathie et de compréhension des états émotionnels de l'autre
- Contact corporel évité, regard fuyant
- Les règles sociales ne sont pas toujours assimilées (non-respect du tour de parole, tutoiement non approprié...)
- Difficulté dans le jeu : jouer un rôle, faire appel à la créativité, à l'imitation, au symbolisme



FOCUS SUR LES TROUBLES DU SPECTRE AUTISTIQUE

2. une altération des modalités de communication

- Le langage peut être absent (autisme non verbal)
 - => incapacité à communiquer oralement => autre communication
 - => par désintérêt (une personne autiste ne « fait pas la conversation »)
- Ton pouvant être monocorde. Pas de geste, peu d'expressions faciales
- Quelquefois la personne autiste répète le dernier mot entendu (écholalie)
- Difficultés dans la compréhension des informations orales :
 - Le sens figuré n'est pas compris. Ex : As-tu du mal à faire tes lacets ?
 - 1 mot peut avoir 2 significations => pas de réponse immédiate car la personne va se demander quelle est la signification du mot.
 - Utilisation d'une expression différente pour une même consigne
=> trop d'informations à traiter



FOCUS SUR LES TROUBLES DU SPECTRE AUTISTIQUE

3. un champ d'activités restreint

- Troubles obsessionnels compulsifs (TOC), routines, rituels prenant du temps dans la journée.
- Les sujets auxquels la personne autiste s'intéresse sont dit **envahissants**. Ils prennent beaucoup de place dans son esprit et dans sa journée.
- Importance des détails : vision fragmentée, pas de vision globale (pour certaines personnes ayant un trouble autistique)
- Difficulté à gérer le changement surtout brutal (activité prévue annulée au dernier moment par exemple)



FOCUS SUR LES TROUBLES DU SPECTRE AUTISTIQUE

En plus de ces 3 signes distincts, il faut comprendre que :

- les troubles autistiques induisent des difficultés dans les **fonctions exécutives** :
devant un problème, pas de stratégie, manque de prise d'initiative, latence.
- les troubles autistiques induisent des **particularités sensorielles** :
 - Le cerveau ne réceptionne et/ou ne traite pas correctement les informations sensorielles qu'il reçoit
 - Difficultés empêchant la personne de bien mener ses activités.

HYPERSENSIBILITÉ

Réaction forte à cause d'un stimuli perçu comme une agression, une menace ou une accumulation de stimuli

Peut toucher tous les sens ou seulement certains.

=> Réaction d'une manière inattendue, non conventionnelle



FOCUS SUR LES TROUBLES DU SPECTRE AUTISTIQUE

HYPOSENSIBILITÉ

Manque de réactions face à un stimuli impliquant une recherche constante de sensations :

- Produire des sons
- Mettre des objets à la bouche (des objets avec des picots par exemple)
- Renifler de la nourriture, des objets, des personnes
- Être en mouvement de manière constante, besoin de se balancer, de tourner
- Se taper contre des personnes, des objets ou des murs
- Se pincer (provoquer une douleur)
- Se faire tomber de manière volontaire

=> Les personnes autistes ont chacune leur propre seuil de sensibilité

=> Troubles se manifestant de manière totalement différente d'une personne à une autre



FOCUS SUR LES TROUBLES DU SPECTRE AUTISTIQUE

Autres caractéristiques :

- Communication « bizarre » avec son environnement
- Besoin d'être rassurer

AUTISME = Multiples caractéristiques affectant les personnes de différentes manières

Quelques pistes pour bien accueillir :

- Laissez la personne manifester son humeur (joie de participer à une activité...) même si c'est « bizarre ». Elle peut crier, mordiller son vêtement, imiter un oiseau en vol avec ses bras... du moment que la personne ne se met pas en danger.
- Laissez la personne découvrir son environnement : toucher les matières, sentir les objets...



HANDICAP PSYCHIQUE

Le handicap psychique ou **maladie psychiatrique** est liée à des troubles comme :

- la bipolarité
- la schizophrénie
- la dépression
- les addictions
- les phobies
- les troubles anxieux majeurs...



Le handicap psychique influe sur :

- le comportement
- le fonctionnement cognitif
- la capacité de la personne à exprimer des habiletés psychosociales (relation à autrui)

=> Offrez un environnement le plus serein possible



ATTITUDES ET OUTILS À ADOPTER POUR ACCUEILLIR / INFORMER

L'accueil d'une personne déficiente mentale / TDN / psychique nécessite un travail sur :

- l'accompagnement humain
- la signalétique

=> *L'accompagnement humain*

- Soyez **simple**, accueillant, attentionné. Présentez-vous : prénom et fonction.
- Ne manifestez pas d'impatience, restez attentif et **disponible**.
Laissez à votre interlocuteur, le temps de réagir ou de s'exprimer.
- Attirez son attention et attendez qu'il soit concentré avant de commencer un dialogue.
- Votre compassion n'a pas besoin d'être démonstrative, n'adoptez pas une attitude enfantine, **ne tutoyez pas** votre interlocuteur.
- Offrez un environnement **calme** et **serein**. Évitez les éléments angoissants : changement brutal de luminosité, ambiance sonore oppressante.



ATTITUDES ET OUTILS À ADOPTER POUR ACCUEILLIR / INFORMER

- Assurez-vous d'avoir bien compris la demande de votre interlocuteur. Si vous avez un doute, répétez la question et demandez si vous avez bien compris.
- Ne soyez pas surpris par les marques d'affection ou les comportements obsessionnels. Soyez préparé et faites face.

Scénario 1 : la personne qui vient faire une visite est tellement contente d'être là qu'elle vous embrasse, vous fait un câlin, vous prend la main et ne la « lâche » pas... Comment allez-vous travailler avec une main prise ? Que faites-vous pour changer la situation ?

=> Soyez **franc, verbalisez votre ressenti**. Poliment, avec respect, expliquez, par exemple, que vous êtes content d'accueillir la personne mais qu'elle ne peut pas vous serrer la main comme ça, que vous êtes au travail et que cette attitude n'est pas possible au travail.

Les personnes en situation de handicap mental doivent apprendre les codes de la vie en société. Le handicap n'est pas une excuse pour tout accepter !



ATTITUDES ET OUTILS À ADOPTER POUR ACCUEILLIR / INFORMER

Scénario 2 : Un visiteur pose une question, vous y répondez mais le visiteur reste obsédé par la question, la répète et « tourne en boucle ».

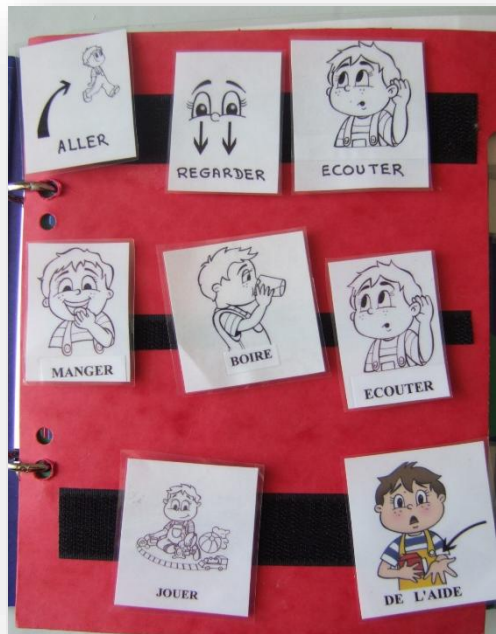
=> Expliquez poliment que vous avez répondu à la question du mieux possible, proposez d'**écrire** la réponse sur un papier ou via l'application note du téléphone du visiteur, ou bien de faire un **enregistrement vocal** avec la fonction dictaphone. Essayez de détourner son attention sur autre chose en lien avec le premier sujet malgré tout.

- Ne considérez pas la personne déficiente mentale comme un enfant. Un adulte a du vécu. Une personne déficiente mentale peut avoir des connaissances techniques sur un sujet très précis mais être incapable de gérer le lien social ou avoir de grosses lacunes sur un sujet « évident ».
- Parlez normalement avec des phrases et des mots **simples** en évitant les détails. Ne donnez que les informations essentielles. Utilisez le mode affirmatif et le **présent**, évitez les longues explications.



ATTITUDES ET OUTILS À ADOPTER POUR ACCUEILLIR / INFORMER

- Utilisez des pictogrammes ou un éventail des émotions pour faciliter la communication.



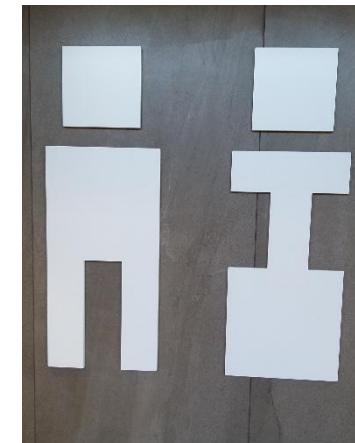


ATTITUDES ET OUTILS À ADOPTER POUR ACCUEILLIR / INFORMER

=> *La signalétique*

Installez une **signalétique** avec une association **texte + image**.

Choisissez un pictogramme simple, efficace et faites attention aux messages ambigus.



Ces logos sont originaux mais ambigus.

Ce logo est bien plus efficace et connu de tous.





ATTITUDES ET OUTILS À ADOPTER POUR ACCUEILLIR / INFORMER

=> *La signalétique*



Comment interpréter ce logo ?

Le rectangle blanc représente-t-il vraiment une porte ?

Est-ce qu'il pourrait être un mur ?

Pourrait-on se dire « je dois courir et foncer dans le mur » ?

⇒ Les pictogrammes liés au quotidien sont plus appris que compris,

⇒ N'inventez pas de nouveaux pictogrammes,

⇒ Essayez plutôt de trouver des pictogrammes déjà existants.



ATTITUDES ET OUTILS À ADOPTER POUR ACCUEILLIR / INFORMER

=> *La signalétique*

Les personnes en situation de handicap mental ne se reconnaissent pas dans le logo habituellement utilisé pour représenter le handicap.



Pour représenter le handicap mental, ce logo est utilisé et appris par les personnes en situation de handicap mental.



C'est le **S3A : Accueil, Accompagnement, Accessibilité**

Normalisé par l'Afnor en 2000.

Concerne toute personne ayant des difficultés de compréhension ou d'orientation.

Vous devez afficher ce logo pour indiquer un accueil personnalisé en direction des personnes en situation de handicap mental.



ATTITUDES ET OUTILS À ADOPTER POUR ACCUEILLIR / INFORMER

Dans le cas d'une visite libre, proposez un livret :

« Facile à Lire et à Comprendre » (FALC)

Méthode permettant une accessibilité des informations aux personnes déficientes intellectuelles dans tous les domaines de la vie (santé, loi, vie en société, signalétique, tourisme...)

Les règles d'écriture du FALC ont été éditées par Inclusion Europe : association européenne des organisations de personnes handicapées mentales et leurs familles. Elle comprend 9 partenaires dont, pour la France, l'UNAPEI et Nous aussi.

Il y a 53 règles à respecter et nécessite une formation spécifique.

Les documents rédigés sous cette forme sont identifiables par un logo.





Le handicap auditif





QU'EST-CE QUE LA DÉFICIENCE AUDITIVE ?

Audition = combinaison entre :

- des **fréquences** (son aigu ou grave exprimé en Hertz)
Les hommes et les femmes entendent en moyenne des fréquences comprises entre 20 et 20 000 Hertz.
- un niveau de **pression** (puissance du son exprimé en décibels)
 - ✓ 0 db son non perceptible par un être humain
 - ✓ Entre 40db et 50 db : conversation normale
 - ✓ 120db : seuil de douleur



QU'EST-CE QUE LA DÉFICIENCE AUDITIVE ?

Un bruit naît à partir de nombreuses fréquences réunies en faisceau.

Ces fréquences peuvent produire un :

- **chuintement**
- **sifflement**
- **bourdonnement**

Toutes les **consonnes** de notre langue sont des **bruits** tout comme les bruits de la circulation ou de la mer.

Le handicap auditif se définit comme une **diminution** voire une **perte** de la **faculté** à **entendre** les **sons**.

Cette perte peut être **unilatérale** ou **bilatérale**.



QU'EST-CE QUE LA DÉFICIENCE AUDITIVE ?

La cause de la surdité peut venir de :

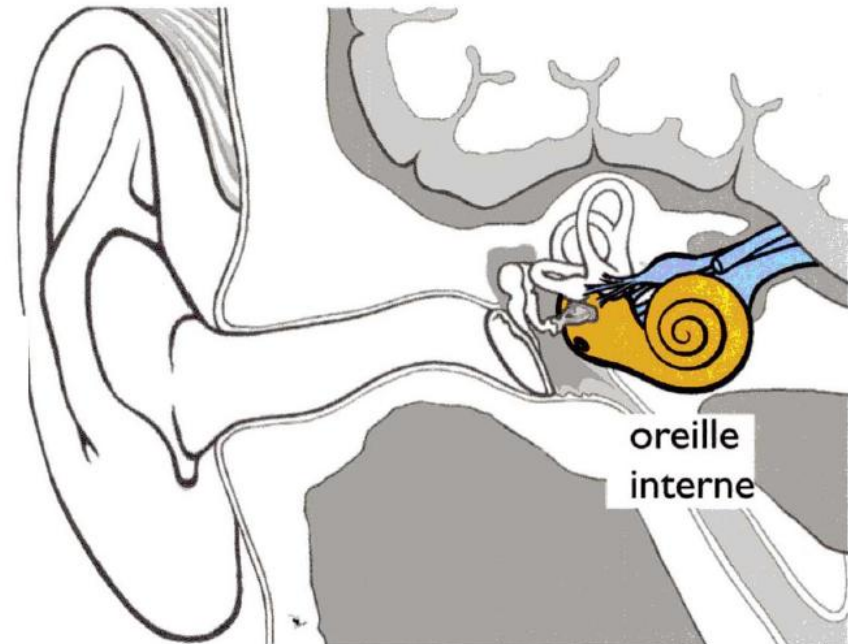
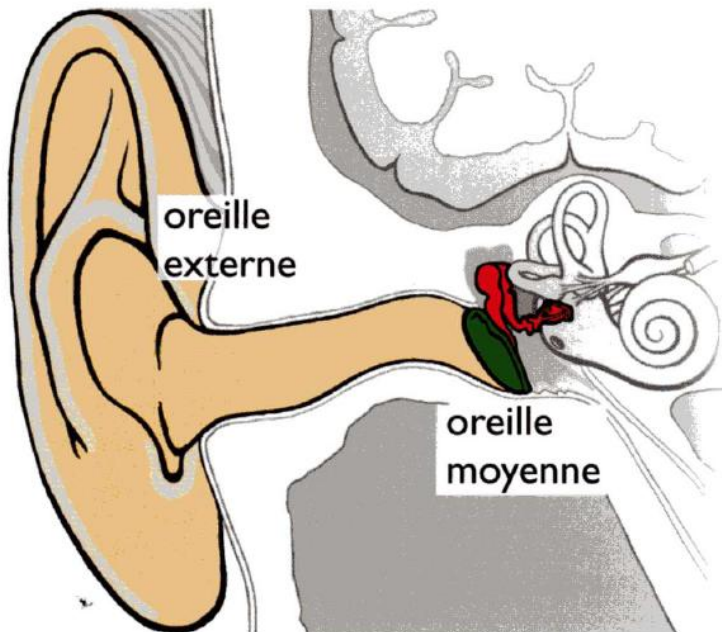
- l'**oreille externe** (pavillon, conduit auditif)
- l'**oreille moyenne** (tympan, osselets).

=> **Surdité de transmission**

La cause de la surdité peut venir de :

- l'**oreille interne** (cochlée, nerf auditif)

=> **Surdité de perception**





QU'EST-CE QUE LA DÉFICIENCE AUDITIVE ?

La perte auditive se mesure en décibels, en établissant une moyenne des 2 oreilles.

En cas de perte de 20 à 70 décibels, la personne est malentendante :

- la surdité est dite « légère » pour une perte de 25 à 40 décibels
40db = conversation normale
- la surdité est dite « moyenne » pour une perte de 40 à 70 décibels

Pour une perte supérieure à 70 décibels, la personne est sourde :

- la surdité est dite « sévère » pour une perte de 70 à 90 décibels
- la surdité est dite « profonde » pour une perte au-delà de 90 décibels



QU'EST-CE QUE LA DÉFICIENCE AUDITIVE ?

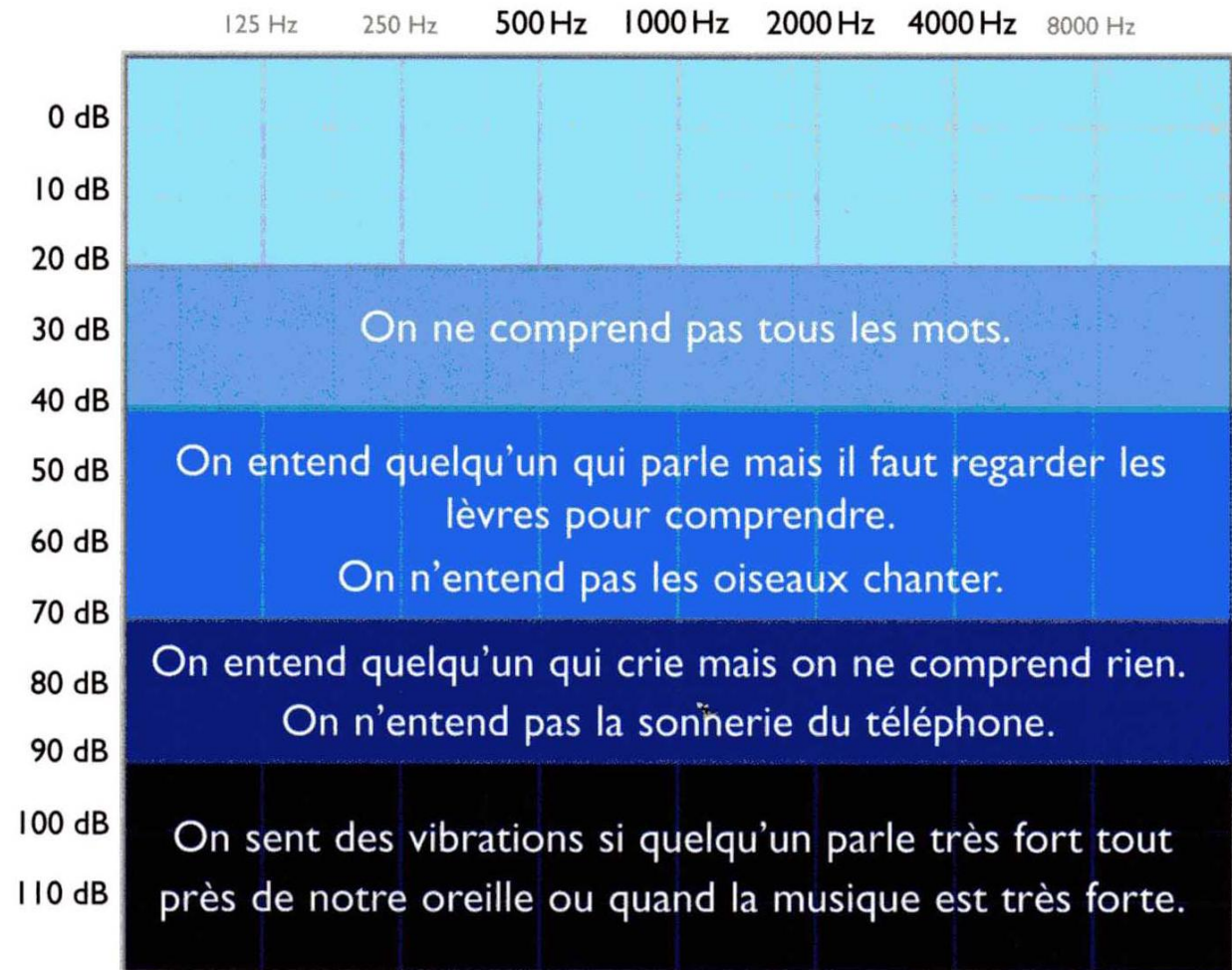
Audition normale

Surdité légère

Surdité moyenne

Surdité sévère

Surdité profonde



Près de 300 000 personnes sont malentendantes profondes à sourdes



QU'EST-CE QUE LA DÉFICIENCE AUDITIVE ?

Certaines personnes peuvent également présenter des troubles de l'audition :

- hyperacousie (sensibilité extrême de l'ouïe)
- acouphènes (sensations auditives anormales qui ne sont pas provoquées par un son extérieur).

Certaines personnes peuvent rencontrer des problèmes de stress, de concentration ou de fatigue notamment dans les environnements bruyants.

Chaque situation est singulière et dépend :

- du **degré** de la perte auditive,
- de l'**âge** de survenue de la surdité : apparue à la naissance ou très tôt dès la petite enfance, elle n'a pas le même impact lorsqu'elle s'installe progressivement au cours de la vie.



LES DIFFICULTÉS DE LA COMMUNICATION

Le rapport des personnes sourdes et malentendantes à **l'apprentissage de la langue** varie en fonction de leurs situations :

- ✓ Les personnes **devenues** sourdes ou malentendantes au cours de leur vie maîtrisent en général la langue française.

=> Pour accéder à l'information orale, elles ont principalement besoin d'un **support écrit** ou **apprendront** à utiliser la **lecture labiale**.

- ✓ Pour les personnes sourdes de **naissance**, le français est une **langue étrangère**. Pour s'exprimer – par oral ou par écrit – **il faut d'abord avoir perçu les mots**, en avoir compris le sens, les réemployer ensuite à bon escient.

L'enfant sourd n'acquiert pas la langue de façon naturelle et spontanée.

On pense que les personnes sourdes peuvent comprendre en **lisant sur les lèvres**.

On pense que les **aides auditives** (appareils ou implants cochléaires) sont la solution. Ce n'est pas si simple.



COMMENT COMMUNIQUER ?

LA LECTURE LABIALE

Pour comprendre ce qui est dit, il faut percevoir clairement les mots. La lecture labiale peut aider à comprendre certains mots mal perçus mais elle donne rarement une image complète des mots. Pourquoi ?

Beaucoup de sons impliquent un mouvement similaire des lèvres (ex. « marche / mange »).

De nombreux sons sont produits **sans mouvement des lèvres** : r – k – g – s – z – t – d – n

- « dodo » se lit « o » ou « ou », « regarde » devient « e-ade »
- « pourquoi » avec ses « r » et « k » non visibles devient « poua »

Avec la lecture labiale, **seul 30%** d'une conversation est compris.





COMMENT COMMUNIQUER ?

LA LECTURE LABIALE

Malgré ces imperfections, la lecture labiale est une aide importante.

Pour éviter d'augmenter les difficultés (sons invisibles), vous devez appliquer ces conseils :

- Vous devez d'abord être sûr que la personne sait que vous voulez lui parler.

Si vous devez attirer son attention, 4 possibilités s'offrent à vous :

1 Faire des moulinets de bras



=> N'ayez pas peur de faire de grands gestes

2 Taper doucement sur l'épaule



=> Il ne s'agit pas de faire peur. Soyez délicat.



COMMENT COMMUNIQUER ?

LA LECTURE LABIALE

3 Le ricochet



=> Si les 2 premières solutions ne fonctionnent pas, demandez de l'aide à une tierce personne.

=> La personne n'entend pas mais elle est attentive à son environnement. Si elle perçoit une vibration, elle cherchera d'où elle provient.

4 Les vibrations : faire vibrer la table ou le sol (plancher)





COMMENT COMMUNIQUER ?

LA LECTURE LABIALE

- Lorsque vous êtes sûr que la personne vous regarde, présentez-vous et indiquez votre fonction. N'hésitez pas à porter un badge.
- Parlez face à la/les personnes(s) et **ne tournez pas la tête** au fil de la conversation.
- Ne vous mettez pas à contre-jour.
- **Ne criez pas**, cela vous donne des mimiques d'agacement. La personne risque de se sentir de trop et de vous dire qu'elle a compris même si ce n'est pas le cas.
- Ne placez pas vos mains devant votre bouche, pas de chewing-gum, de stylo ou de cigarette.
- Messieurs : taillez votre moustache si elle est enveloppante : elle cache vos lèvres !
- **Évitez** les ambiances bruyantes, la musique en **fond sonore**.



COMMENT COMMUNIQUER ?

LA LECTURE LABIALE

- **Parlez lentement, articulez** sans exagérer : les mouvements des lèvres doivent rester naturels. Évitez de marmonner.
- Faites des **phrases courtes**.
- **Soyez patient**, ne vous énervez pas même si vous devez répéter plusieurs fois.
- Il peut être utile d'**écrire les mots clés** de votre conversation sur un papier, un téléphone, une ardoise, une tablette.
- N'hésitez pas à accompagner vos paroles de **mimiques** et de **gestes** expressifs (mains, visage, gestes, tout votre corps parle, la personne sourde ne jugera pas).
- En situation de groupe, veillez à ce que chacun parle l'un après l'autre et indiquez les changements d'interlocuteurs.



COMMENT COMMUNIQUER ?

LA LANGUE FRANÇAISE PARLÉE COMPLÉTÉE (LfPC ou code LPC)

Il s'agit d'un code visuel permettant de lever les ambiguïtés de la lecture labiale grâce à des mouvements de la main effectués près du visage.

La LfPC transpose la langue parlée sonore en langue parlée visuelle, comme l'écriture braille pour les personnes aveugles transpose la langue écrite visuelle en langue écrite tactile.

Le code LPC comprend :

- **5 positions** au niveau du visage qui codent les voyelles.
- **8 configurations digitales** qui codent les consonnes.

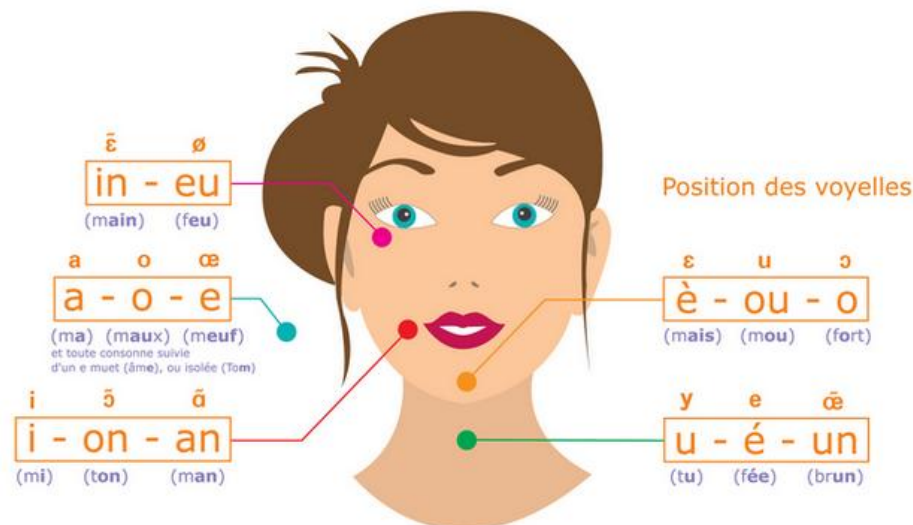
En associant une consonne et une voyelle, on obtient alors une **syllabe LPC** ou **clé LPC**, qui permet, à la personne sourde, d'identifier les mots, les phrases, etc.



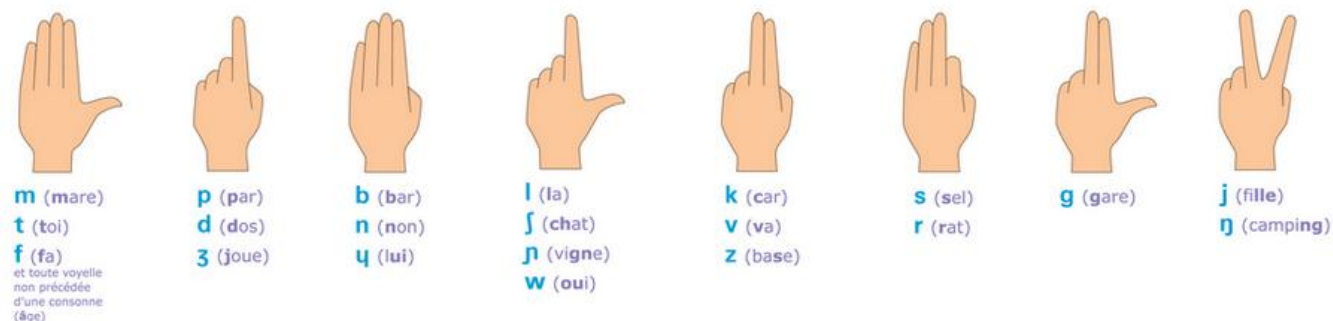
COMMENT COMMUNIQUER ?

LA LANGUE FRANÇAISE PARLÉE COMPLÉTÉE (LPC)

Clés des voyelles =>



Clés des consonnes =>





COMMENT COMMUNIQUER ?

LA LANGUE FRANÇAISE PARLÉE COMPLÉTÉE (LPC)

Exemple de mot codé =>



Pour le codeur, l'apprentissage des principes généraux est rapide, mais seule une pratique régulière permet de coder de manière fluide et correcte.

Importée des États-Unis à la fin des années 70, la LfPC doit être apprise par la personne sourde. Elle est en plein développement chez les enfants.



COMMENT COMMUNIQUER ?

LA LANGUE DES SIGNES FRANCAISE (LSF)

C'est une langue visuelle qui permet de dialoguer par signes.

C'est une langue à part entière et non une simple transcription du français.

Pour signer, une personne sourde se sert de signes composés d'éléments distinctifs :

- position des doigts
- position de la main
- mouvements de la main
- emplacement des mains par rapport au corps
- expressions du visage





COMMENT COMMUNIQUER ?

LA LANGUE DES SIGNES FRANCAISE (LSF)

La LSF a sa propre syntaxe et grammaire. Quelques principes :

- Il n'y a pas de vouvoiement.
- Les mots n'ont pas de genre. « Le », « la », « un », « du » ne sont pas traduits.
- Les verbes ne sont pas conjugués. On situe l'action sur la ligne du temps situé perpendiculairement au signeur : le passé se trouve derrière son épaule, le présent, au niveau de son corps, le futur, devant lui.
- L'ordre des mots est le suivant : d'abord le temps, puis le lieu, ensuite le sujet et enfin l'action => la pensée visuelle des sourds entraîne une mise en scène systématique de ce qui se dit : le décor est tout d'abord planté, les acteurs entrent ensuite en scène et l'action peut enfin débiter...

En français : Je pose un verre sur la table

=> En LSF : Table, verre, poser

En français : Je suis allée manger
chez ma sœur hier

=> En LSF : Hier, chez sœur, je, manger



COMMENT COMMUNIQUER ?

LA LANGUE DES SIGNES FRANCAISE (LSF)

La Langue des Signes Française est née au 18^e siècle.

L'abbé de l'Épée fonde la première école pour enfants sourds à Paris.

Alors que la LSF est en plein essor, elle est interdite en 1880 (Congrès de Milan) :

- La LSF n'est pas une vraie langue, elle ne peut pas exprimer d'idées abstraites.
- L'oralisme est le seul moyen d'intégrer les sourds dans la société.
- L'État cherche à unifier la langue nationale (le français doit primer sur toutes les autres langues : langues régionales, LSF)

La LSF est interdite officiellement jusqu'en 1991.

La LSF est reconnue comme une langue à part entière en 2005.



LES PERSONNES SOURDES SAVENT-ELLES PARLER ?

Chaque personne sourde a son propre parcours de vie.

Selon son niveau de surdité et les choix qu'elle a faits, ou que ses parents ont fait pour elle, elle peut :

- avoir appris la Langue des Signes Française,
- avoir **appris à parler**.

Les personnes sourdes ne sont pas systématiquement muettes.

La **mutité** est un handicap à part entière résultant de l'incapacité à émettre des sons à cause de lésions et de troubles des organes de la phonation.

Une personne sourde peut apprendre à parler, à prononcer quelques mots si elle prend des cours d'orthophonie mais cela est souvent long et difficile.

Dans les faits, les sourds ne sont pas des « sourds-muets ».

Ce sont « juste » des personnes sourdes.



LES PERSONNES SOURDES SAVENT-ELLES PARLER ?

Une personne sourde ayant appris à parler, a souvent un défaut de prononciation.

- Ne soyez pas surpris par sa voix inhabituelle ou ses intonations, ne faites pas de mimique dégoûtée, c'est décourageant. Concentrez-vous plutôt pour comprendre ce qu'elles ont à dire. Attachez de l'importance à la parole car le ton n'est pas toujours en rapport.
- Si un mot vous échappe, demandez une explication. Ne dites pas systématiquement que vous avez tout compris. C'est vexant d'autant plus si on vous pose une question et que vous répondez à côté. Il est nécessaire de vérifier régulièrement la compréhension mutuelle des messages, afin d'éviter tout malentendu dû à une interprétation erronée.
- Évitez de rire lorsqu'une personne sourde se trompe de mot. Vous risquez d'induire un sentiment d'isolement et de rejet. Ne comprenant pas ce qui se dit, les personnes sourdes peuvent penser qu'on se moque d'elles.



POUR BIEN ACCUEILLIR

- Proposez des textes explicatifs à l'**écrit** mais, attention aux phrases compliquées : une personne sourde peut avoir des difficultés à maîtriser le français.
- Pensez à utiliser des **pictogrammes**.
- Si votre structure présente un espace muséographique, proposez une visite signée par un interprète en LSF. À défaut, proposez des tablettes ou des smartphones avec des vidéos sous-titrées et en LSF.
- Pensez à faire **sous-titrer** les **films** que vous proposez au public.
- Si la personne sourde vous parle, regardez-la droit dans les yeux même si elle est accompagnée d'un interprète en Langue des Signes Française.
- Pour des structures où les visiteurs déficients auditifs peuvent rester quelques jours (villages de vacances, hôtellerie...), la remise d'un **trombinoscope** du personnel précisant la fonction de chacun est appréciée.

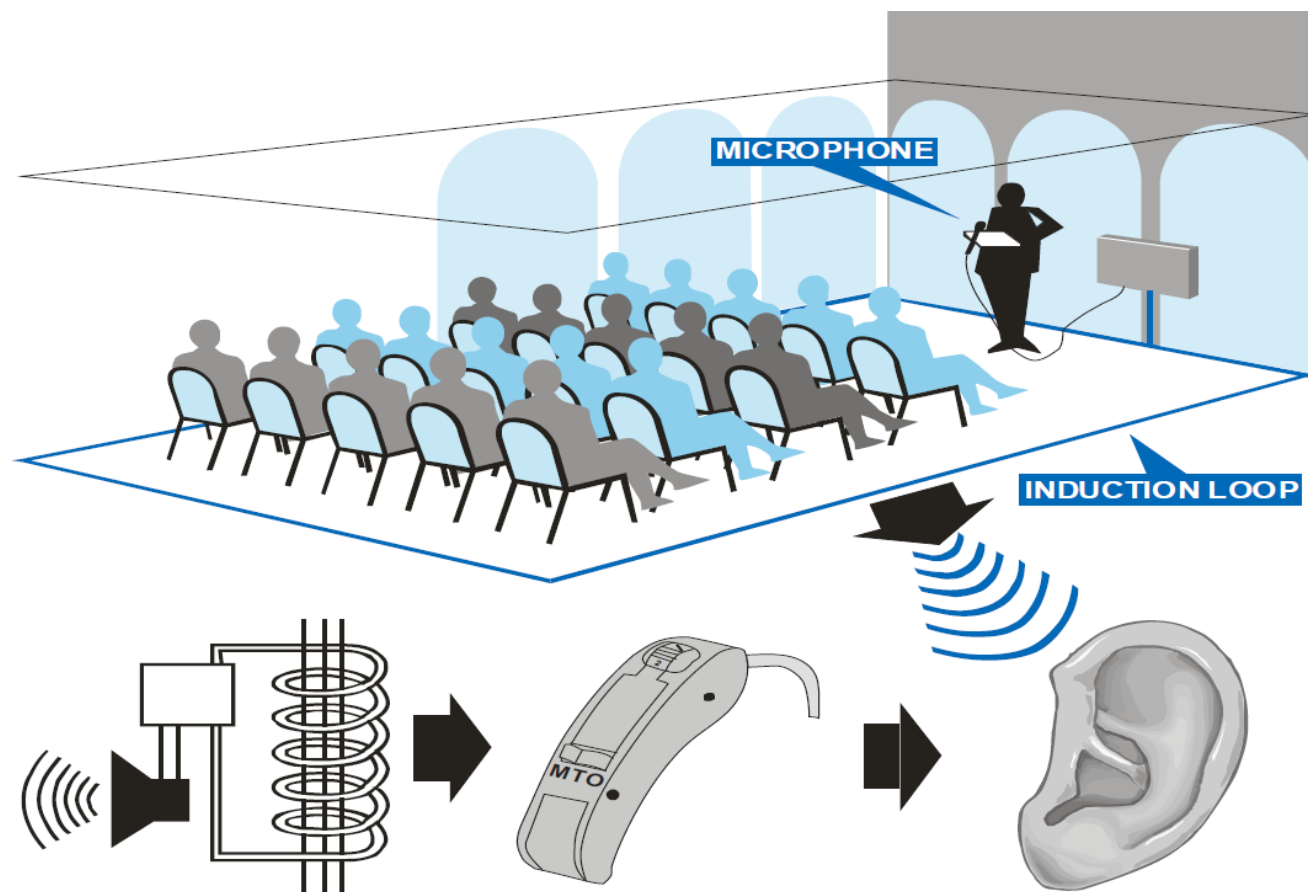


QUELQUES OUTILS D'ACCESSIBILITÉ

LA BOUCLE MAGNÉTIQUE

La boucle magnétique est un **système d'aide à l'écoute** pour les personnes malentendantes appareillées ou non.

Elle permet, grâce à une transmission magnétique, de capter les sons de façon amplifiée.





QUELQUES OUTILS D'ACCESSIBILITÉ

LA BOUCLE MAGNÉTIQUE



Le client peut soit utiliser son appareil auditif avec la boucle magnétique, soit décrocher le combiné qui agit alors comme un haut-parleur.



QUELQUES OUTILS D'ACCESSIBILITÉ

LA BOUCLE MAGNÉTIQUE

Les personnes appareillées doivent sélectionner la **position T** sur leurs appareils.

Les personnes appareillées mais non équipées de position T ou les personnes non appareillées utiliseront un écouteur.

Il existe différents modèles.



La présence de la boucle magnétique doit être signalée par ce **pictogramme**.



QUELQUES OUTILS D'ACCESSIBILITÉ

LES SIGNAUX SONORES RELAYÉS VISUELLEMENT

Les personnes déficientes auditives n'entendent pas les signaux sonores : lors d'une alerte incendie notamment (et dans ce cas, la responsabilité du gérant peut être mise en cause).

Il est indispensable de **doubler** toutes les annonces **sonores** par des informations **visuelles** surtout dans les endroits où une personne sourde peut se retrouver seule (toilette, chambre...).

*Exemple
d'alarme
incendie*



Exemple de mise en place





La déficience visuelle





LA DÉFICIENCE VISUELLE

Altération de la vue plus ou moins prononcée, de naissance ou acquise.

Impact sur la capacité à :

- se repérer, se déplacer sans danger,
- accéder à l'information écrite et visuelle, entre autres...

Ces personnes sont :

- **non-voyantes** (pas de perception de la lumière) ou **très malvoyantes** (vision limitée à la distinction de silhouettes).
- **malvoyantes moyennes** (en vision de loin, pas de distinction du visage à 4 mètres ; en vision de près, lecture impossible).

Les personnes malvoyantes sont majoritaires.



LA FAIBLE VISION

Vision plus ou moins floue :

- Acuité visuelle très basse malgré correction optique.
- Difficulté dans tout ce qui demande de la précision (lecture, écriture, saisir un objet...)



Conséquences

- La lecture peut être améliorée avec un document mis en page en grands caractères
- Malgré tout, la personne doit pouvoir s'approcher à moins de 5 cm du texte à lire.
Vitrine, barrière... sont autant d'obstacles.



LA FAIBLE VISION

Problème de fixation : si le regard ne peut pas se fixer,
pas de discrimination.

- Nystagmus
- Fort strabisme



Conseils « Comportement à adopter »

Gêne possible : je regarde quel œil ? Je ne sais pas quoi faire ?

- Restez face à la personne quand vous lui parlez
- C'est la direction de votre voix qui compte
- Regardez le nez ou la bouche pour vous concentrer et oublier la gêne



PERTE DE VISION CENTRALE

Tache au centre de la vision

- Obturation du centre du champ visuel pouvant prendre différentes formes
- Difficulté dans tout ce qui demande de la précision (lecture, écriture, saisir un objet...)
- Perturbations de la vision des couleurs

Conséquence

- Utilisation du champ de vision périphérique
=> la personne malvoyante ne vous regarde pas dans les yeux





PERTE DE LA VISION PÉRIPHÉRIQUE

Atteinte dans la vision périphérique

- Déplacements difficiles car obstacles perçus au dernier moment.
- Fonction d'alerte absente.
- Vision partielle de l'environnement



Conséquences

- Besoin d'aide dans les déplacements mais perception de certains détails
=> Difficile de comprendre ce qui est perçu ou non





LA PERCEPTION DES COULEURS

Vision des couleurs souvent perturbée de plusieurs manières possibles.

Quelques exemples :



Vision correcte



Trouble n°2 :
confusion vert / bleu et rose / jaune



Trouble n°1 :
confusion rouge / vert et rose / bleu



Trouble n°3 :
vision en niveau de gris



LA PERCEPTION DES COULEURS

Attention particulière à porter sur le **mobilier** et les **informations écrites**

- Assurer une distinction entre les éléments
- Éviter qu'ils se fondent les uns dans les autres.

Il n'est pas nécessaire de percevoir la couleur exacte d'un objet mais plutôt de faire en sorte qu'il soit **visible dans son environnement**.



LA PHOTOPHOBIE

Problème de **gestion de la lumière** :

- Changement brusque d'environnement lumineux (passer de l'ombre au plein soleil)
- Lumière directe

Conséquences

- Entraîne une perte de repère, une gêne qui empêche de continuer, quelquefois une douleur

Conseils

- Offrez un environnement lumineux le plus stable possible
- Si le changement de lumière est inévitable, prévenez la personne ou le groupe mais sans pointer du doigt.
- Soyez prévenant en vous adressant au groupe dans son ensemble.



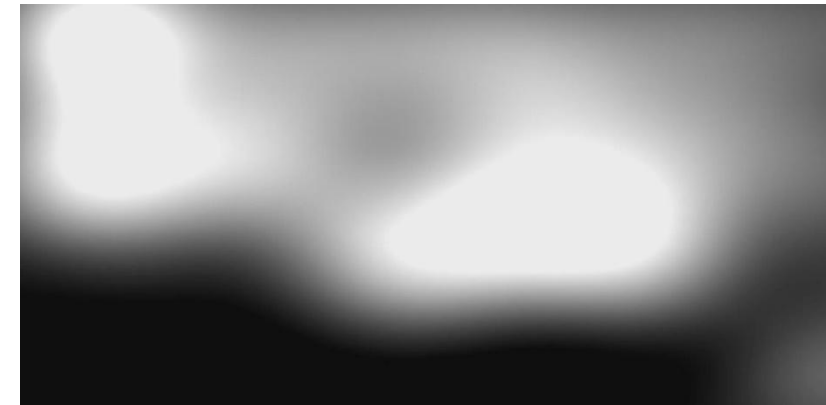
LA CÉCITÉ

Voir en noir ? Ne rien voir ?

Perceptions lumineuses (lumière, ombres)

Conséquences / Compensation

- Besoin d'aide technique ou humaine pour :
 - se déplacer
 - accéder à l'information écrite
- Utilisation des autres sens :
 - ouïe et toucher principalement
 - proprioception / kinesthésie => capacité à percevoir sans avoir recours à la vue : sensibilité du système nerveux aux informations provenant des muscles, des articulations et des os
 - sens des masses (ressenti du plein et du vide, écho...). Les sensations de chaud, de froid, d'humidité et les odeurs ont aussi leur importance.

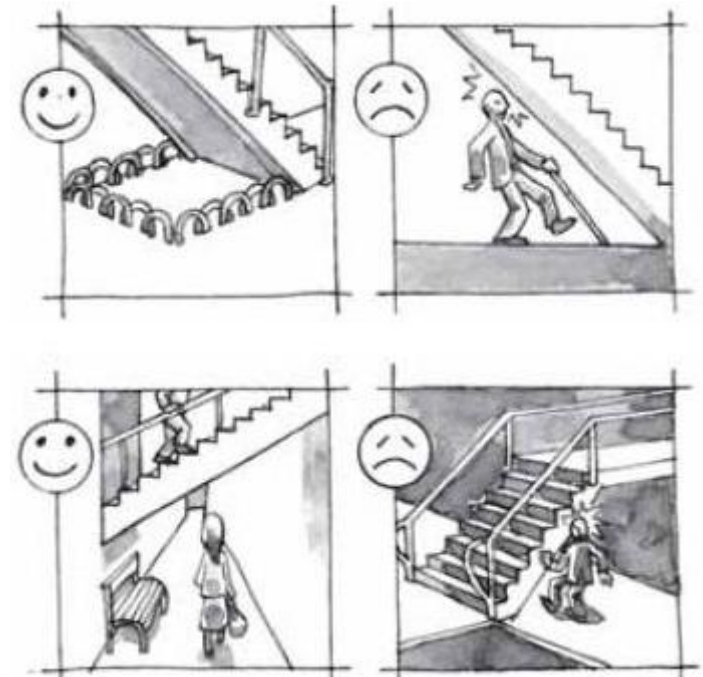
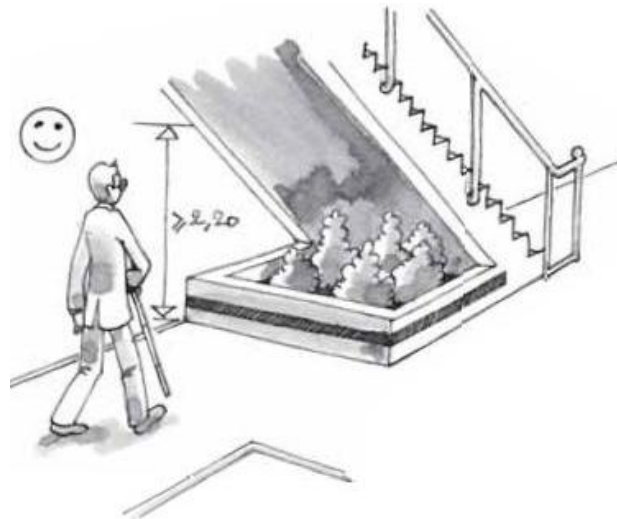
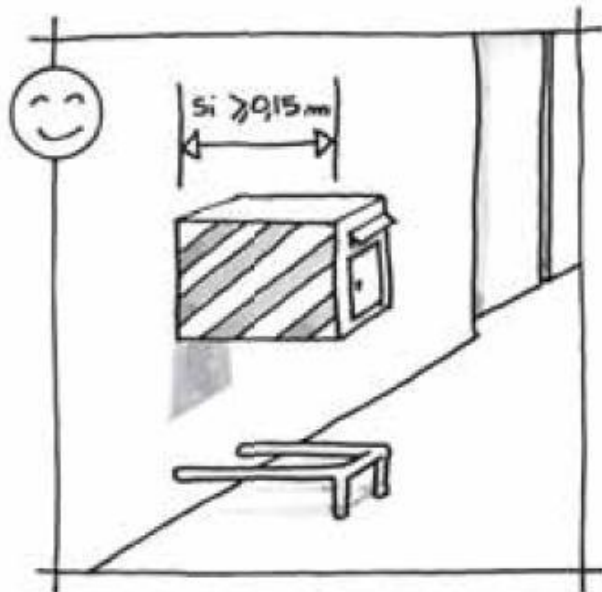
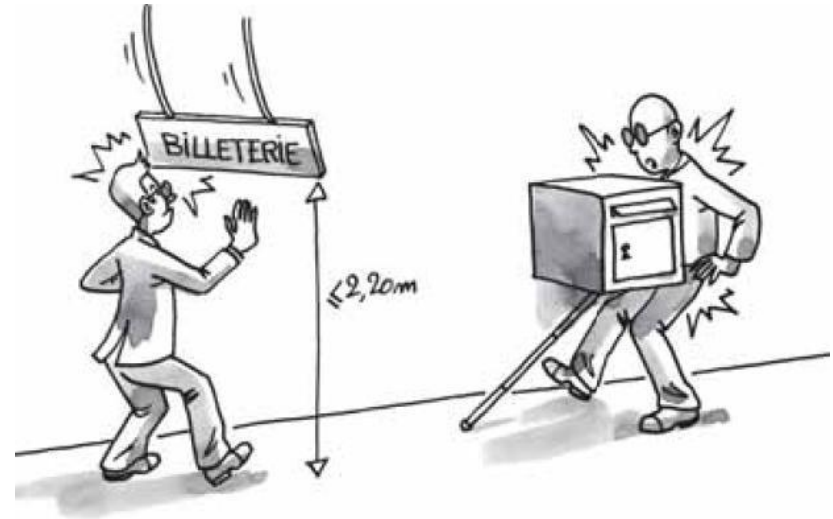




ACCESSIBILITÉ PHYSIQUE

Les obstacles latéraux ou en hauteur doivent être neutralisés au sol.

Le principe est que ces obstacles soient détectés par la canne blanche ou le chien-guide.





ACCESSIBILITÉ PHYSIQUE

Les escaliers doivent être correctement marqués par :

- une bande d'éveil à la vigilance
- la première et dernière contremarches contrastées
- des nez de marches contrastés et antidérapants

Bande d'éveil à la vigilance (BEV)

- Largeur : 42 cm
- Installée à 50 cm du bord de la marche ou du trottoir





ATTITUDES À ADOPTER POUR ACCUEILLIR

- Dès la première rencontre, **présentez-vous oralement** (nom, fonction) : permet une identification voix-personne.
- **Ne parlez pas plus fort** mais assurez-vous que la personne sait que vous vous adressez à elle.
 - Interpellez la personne par la voix en vous plaçant face à elle.
 - Si pas de réaction et uniquement dans ce cas-là, touchez le bras ou l'épaule en vous excusant
- **Portez votre voix vers la personne** même si elle ne vous voit ou ne nous regarde pas.
 - Certaines personnes ne vous regarderont pas dans les yeux. Ce n'est pas un manque de respect mais de **concentration**.
- Rendre l'**attention** que la personne déficiente visuelle vous porte.



ATTITUDES À ADOPTER POUR ACCUEILLIR

- **Adressez-vous toujours** à la personne déficiente visuelle, non à l'accompagnateur. Utilisez le vouvoiement.
- N'ayez pas peur d'utiliser les verbes « **voir** » et « **regarder** » mais soyez prêt au sarcasme !
- Interdiction d'utiliser « **par ici** » ou « **là** », « **là-bas** ».
- Orienter vos phrases : à droite / à gauche / devant vous / derrière vous...
- Ne dites pas « **Attention !** » : à quoi dois-je faire attention ?? Dites « **STOP** ».
- Échanger documents, objets, monnaie... de la main à la main ou indiquez l'endroit où vous les posez (devant vous, à votre droite...).





ATTITUDES À ADOPTER POUR ACCUEILLIR

- **Ne décidez pas à la place** de la personne déficiente visuelle même si vous pensez bien faire :
 - Demandez si elle a besoin d'aide / de quelque chose
 - Ne faites rien à la place de la personne sans la prévenir.
 - Ne jamais forcer la main.
- Indiquez vos agissements : le **silence** peut être source d'angoisse
 - Ne parlez pas constamment, précisez seulement ce qui se passe.
 - Prévenez si vous devez laisser la personne un moment, discuter dans le vide n'est pas très agréable !
- Ne laissez pas une personne seule au milieu d'une pièce.
 - Donnez un point de repère tel un meuble, une chaise, à défaut un mur, etc. qui servira de point de repère



ACCOMPAGNEMENT

Déplacement en **autonomie** possible sur des trajets mémorisés avec un instructeur en locomotion.

=> Apprentissage de techniques de locomotion

=> Développement d'habiletés assurant la sécurité.

Outils de compensation :

- une **canne blanche**

=> Sert à repérer les dangers et à se faire voir des autres.

=> Ne la touchez pas.

- un **chien guide**

=> Sert à repérer les dangers et à se faire voir des autres.

=> **Ne caressez pas** le chien, ne le sollicitez pas **sans demander** l'autorisation au maître du chien.

=> Ne donnez pas à manger, proposez une gamelle d'eau à la fin d'une activité



ACCOMPAGNEMENT

Dans un endroit inconnu : besoin d'une **aide humaine**.

- Proposez votre aide avant de faire quoi que ce soit
- **Proposez votre bras.**
- Si la personne refuse, acceptez, **ne forcez jamais la main.**
- Si la personne accepte, utilisez la **technique de guidage au bras.**

2 conseils à retenir :

- C'est la personne déficiente visuelle qui vous tient le bras et en aucun cas l'inverse.
- En tant que guide, vous marchez toujours devant la personne déficiente visuelle.
La personne déficiente visuelle sent les mouvements que vous faites et vous suit.



MOYENS D'INFORMATIONS PAR ÉCRIT

- Proposez d'envoyer l'information par **mail**.
 - Faites en sorte que toutes les informations soient dans le corps du mail
 - Si vous avez une pièce jointe, utilisez les formats : Word, Open Office, TXT, PDF texte.
 - **N'envoyez, en aucun cas, une image** (JPG, PDF Image).
- Support **papier** :
 - ✓ Personnes malvoyantes = Grands Caractères
 - Certaines règles à respecter.
 - ✓ Personnes non-voyantes = Braille
 - Attention, toutes les personnes non-voyantes ne lisent pas le braille.
- Support plus universel : **audio**



SUPPORT ÉCRIT EN GRANDS CARACTÈRES

- Permettez au lecteur de s'approcher à moins de 5 cm du document.
- À défaut, l'information doit être disponible sur un autre support adapté.
- Utilisez une police à caractère bâton type Arial ou Verdana.
Times New Roman à proscrire.
- Taille d'écriture au minimum de 18.
- Affectez un interligne 1,5 au texte pour l'aérer.
- Réservez les mots entièrement en majuscule aux titres.
- Mise en évidence : Gras ou souligné. Jamais d'italique.
Mode souligné : évitez que les mots avec des lettres basses
(p, q, j, g) soient coupés par le trait de soulignement p q j g
Insérer un trait dessiné afin d'ajuster la distance p q j g



SUPPORT ÉCRIT EN GRANDS CARACTÈRES

- Pas de jeux d'ombre, de lumières ou de réflexion
- Pour une liste, utilisez des puces pleines :



- Conservez le même type de présentation tout le long du document.
- Alignez le texte à gauche (drapeau). Ne pas le justifier.
- Ne jamais imprimer un texte sur une image.
Le texte doit être imprimé sur un fond uni.





SUPPORT ÉCRIT EN GRANDS CARACTÈRES

	Beige	Blanc	Gris	Noir	Brun	Rose	Violet	Vert	Orange	Bleu	Jaune	Rouge
Rouge	78	84	32	38	7	57	28	24	62	13	82	
Jaune	14	16	73	89	80	58	75	76	52	79		
Bleu	75	82	21	47	7	50	17	12	56			
Orange	44	60	44	76	59	12	47	50				
Vert	72	80	11	53	18	43	8					
Violet	70	79	5	56	22	40						
Rose	51	65	37	73	53							
Brun	77	84	26	43								
Noir	87	91	58									
Gris	69	78										
Blanc	28											
Beige												

- Prêtez attention aux contrastes des couleurs.
À privilégier : fond blanc, écriture noire.
- D'autres contrastes sont possibles mais il faut impérativement **70% de contraste** entre la couleur du fond et la couleur d'écriture.

Système combinant de 1 à 6 points disposés en 2 colonnes de 3 points.

a b c d e f g h i j























u v x y z ç é à è ù












= braille



SUPPORT ÉCRIT EN BRAILLE

Pour écrire une lettre en majuscule, on ajoute le signe majuscule avant la lettre en majuscule.

D'autres signes particuliers sont utilisés pour les chiffres, la ponctuation, certains caractères spéciaux...

 Signe Numérique	 1	 2	 3	 4	 5	 6	 7	 8	 9	 0
 Signe Majuscule	 ,	 ;	 :	 .	 ?	 !	 "	 (	 *	)
	 Apostrophe	 Trait d'union	 Italique	 Fin de vers						

⠠⠠⠠⠠⠠⠠⠠⠠ = Braille

Les cellules braille ont une taille qui correspond à celle de la pulpe du doigt.

On ne peut pas agrandir ou rétrécir les cellules braille.

La distance entre les points, celle entre les cellules est très importante.

La taille du braille doit être obligatoirement respectée!!!!

La transcription en braille est soumise au respect du **Code Braille Français Uniformisé**.

Contactez une association spécialisée dans la transcription braille de vos documents.



COMMENT MENER UNE VISITE ADAPTEE

Quand il s'agit de rendre accessible une visite, il ne suffit pas de travailler le format du document (oral, numérique, grands caractères, braille), il faut avant tout travailler le **contenu** et proposer une **visite sensorielle et descriptive**.

Une visite adaptée au public déficient visuel doit être un savant mélange :

- d'informations historiques, scientifiques... (ce que vous dites au public ordinaire)
- d'informations liées aux sens (toucher, ouïe, odorat, proprioception).
- de descriptions

=> Informations liées aux sens

Questions à se poser avant de faire une visite :

- Est-ce que le sujet est sonore ?
 - ⇒ Est-ce qu'il produit un son naturellement ?
 - ⇒ Est-ce que je peux rendre le sujet audible ?
 - ⇒ Est-ce que je peux me servir d'un son pour donner un autre type d'information (distance notamment)



COMMENT MENER UNE VISITE ADAPTEE

=> Informations liées aux sens

- Est-ce que le sujet est une odeur ?
 - ⇒ Est-ce que je peux faire sentir cette odeur naturellement ?
 - ⇒ Est-ce que je peux reproduire cette odeur (senteur artificielle) ?
 - ⇒ Est-ce que je peux associer cette odeur à un souvenir d'enfance ?
- Est-ce que le sujet est lié à une sensation que le visiteur peut ressentir ?
 - ⇒ Sensation de vide
 - ⇒ Sensation d'un poids sur la tête
 - ⇒ Sensation de froid, de chaleur, d'humidité sur la peau, courant d'air
- Est-ce que le sujet peut être découvert tactilement :
 - => Si oui, je fais toucher l'objet en vrai.
 - => Si non, est-ce que je peux faire une reproduction 3D, un fac-simile ?
 - => Si non, est-ce que je peux faire un dessin en relief et couleurs contrastées ?
 - => Si oui, qu'est-ce que je représente sur ce dessin ? Quel message ?



COMMENT MENER UNE VISITE ADAPTÉE

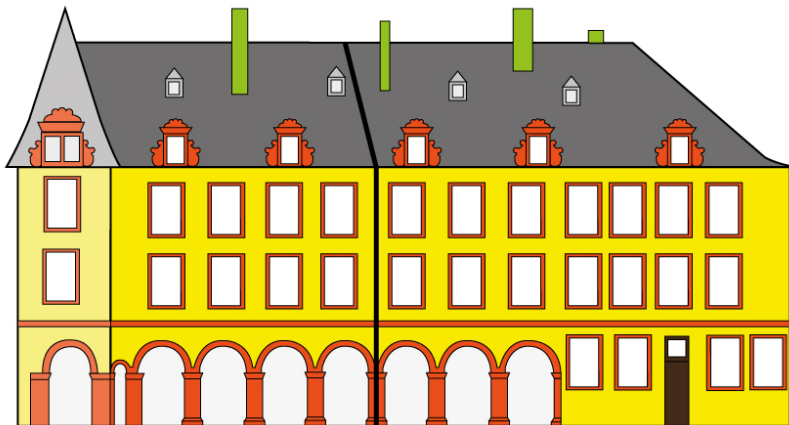
=> Informations liées aux sens

Exemple de reproduction : façade de l'Hôtel de Ville de Thionville (visite guidée pour l'Office de Tourisme de Thionville)

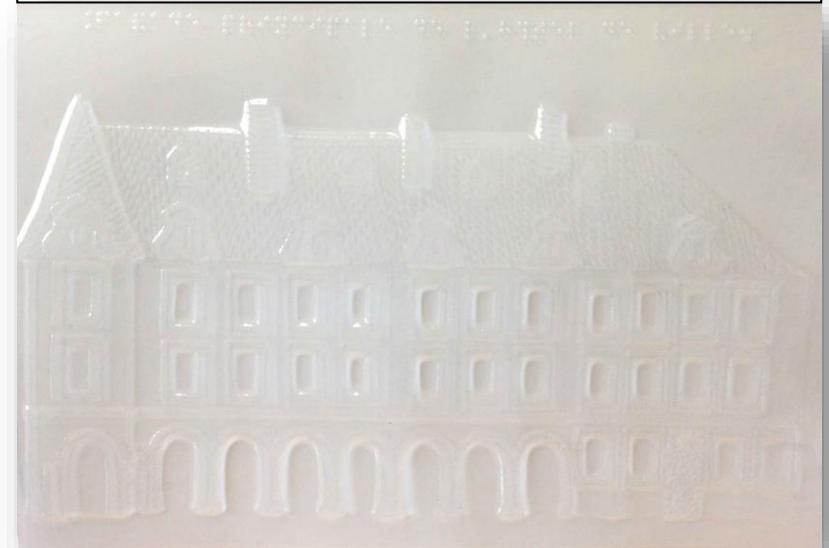


Version Couleurs Contrastées

FAÇADE PRINCIPALE DE L'HÔTEL DE VILLE



Version Relief



Accueil des Personnes en Situation de Handicap

Déficiences Visuelles

COMMENT MENER UNE VISITE ADAPTÉE

=> Informations liées aux sens

Exemple de reproduction : affiche publicitaire (exposition temporaire pour le Musée des Arts et de l'Industrie de Saint-Étienne).



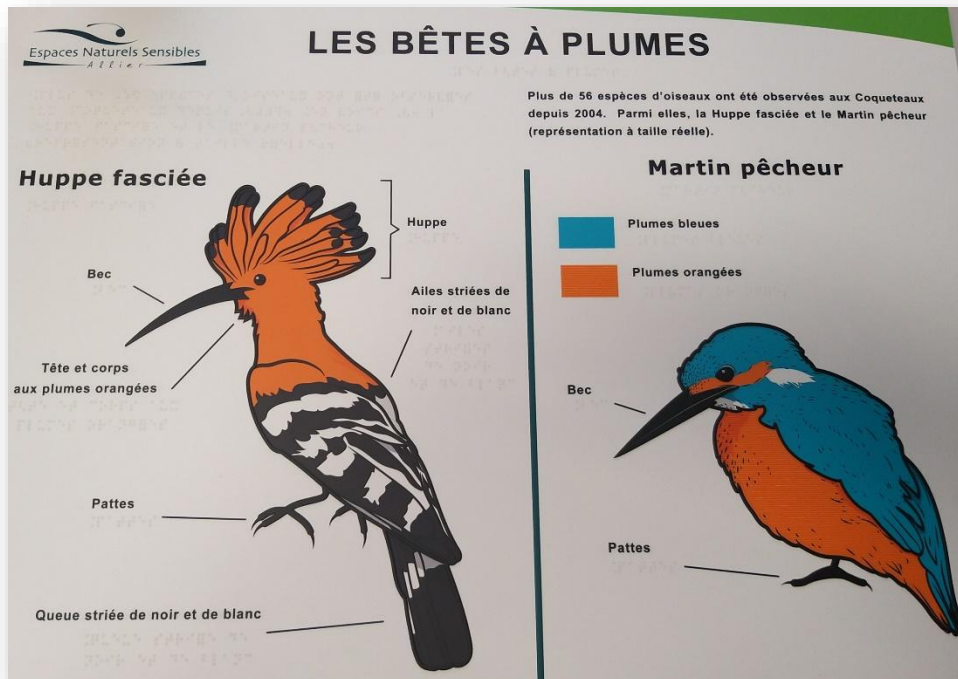
Accueil des Personnes en Situation de Handicap

Déficiences Visuelles

COMMENT MENER UNE VISITE ADAPTÉE

=> Informations liées aux sens

Exemple de reproduction : panneau pédagogique sur les oiseaux (Espace Naturel Sensible Les Coquetteaux, 03).



COMMENT MENER UNE VISITE ADAPTÉE

=> Informations liées aux sens

Les reproductions en 3D sont à privilégier (fac-similé, objets publicitaires vendus en boutique...). Pensez à faire réaliser des maquettes tactiles. Ici des exemples pour lesquels couleurs et rendus tactiles ont été travaillés pour des personnes déficientes visuelles.

Maquette amovible :
Église Saint-Pierre-
le-Bas à Vienne



Château
de Quéribus avec
son donjon (Aude)





MÉDIATION SENSORIELLE

Technique de description

Travailler le discours

- Demande de la **précision** et de l'**ordre**
- Toujours partir du **général** puis aller au **particulier** : donner une image générale permettant d'asseoir les fondations de la description.
- Utiliser la géométrie pour décrire les formes : bâtiment en U, L, T, cercle, sphère, carré, cube, rectangle, croix, pyramide...
- Donner les dimensions en évitant les chiffres au-delà de 20 mètres.
Privilégier des **comparaisons** : le pas, la taille humaine, le bras, la main, le volume d'une voiture, le nombre d'étage d'un immeuble moderne (2,5 m par étage), la longueur d'un stade de football (90 x 120 m), le tour d'un terrain d'athlétisme (400 m), le volume d'une piscine, etc...



MÉDIATION SENSORIELLE

Technique de description

- Utiliser les **sons** pour informer sur les **distances** : repères sonores fixes (bruit de circulation, murmure d'un ruisseau, d'une fontaine, chant des oiseaux). Usage de la voix et de sa modulation pour apprécier des distances ou des hauteurs sous plafond.
- Inclure les **informations sensorielles**
- Nécessite une **formation spécifique** pour savoir décrire tout type de sujet : architecture, peinture, sculpture, faune et flore, paysage, science et technique... afin de permettre la **création aisée d'images mentales**



Marque Tourisme et Handicap



LA MARQUE TOURISME ET HANDICAP

Tout prestataire de services touristique peut se porter candidat à la Marque.

C'est une **démarche volontaire**, qui l'engage à assurer, **de façon pérenne**, un accueil de qualité à la clientèle handicapée qu'il souhaite recevoir.

Liste des professionnels susceptibles de recevoir la marque :

- **Hébergements** : hôtels, villages de vacances, chambres d'hôtes, auberges de jeunesse, résidences de tourisme, locations de meublés et de gîtes, campings ...
- **Restauration** de toutes natures : restaurants, bars, brasseries, fermes auberges, crêperies...
- **Sites touristiques** : monuments, musées, salles d'exposition, châteaux, sites remarquables, jardins...
- **Sites de loisirs** : parcs à thèmes, salles de spectacles, équipements récréatifs, piscines et équipements balnéaires, bases de loisirs...

LA MARQUE TOURISME ET HANDICAP – LES ÉTAPES

1. Évaluation

Questionnaire d'auto-évaluation : Appréciation de l'état d'accessibilité de l'équipement, pour les différents types de handicap (auditif, mental, moteur et visuel).

Questionnaire incluant quelques critères essentiels et nécessaires à l'autonomie des personnes en situation de handicap.

Le candidat peut consulter les cahiers des charges de référence.

- cahier des charges **généraliste** pour les **ERP**
- cahier des charges **généraliste** pour les **non-ERP**
- un cahier des charges **spécifique** par type de structure

LA MARQUE TOURISME ET HANDICAP – LES ÉTAPES

2. Évaluation

A réception de la demande, un binôme d'évaluateurs prendra contact pour une visite de l'établissement et pour compléter le dossier le cas échéant.

Missions des évaluateurs :

- visiter l'ensemble du site et des services ouverts à la clientèle
- évaluer l'ensemble du site et des services ouverts à la clientèle

L'évaluation porte obligatoirement sur les 4 familles de handicap :

- auditif
- mental
- moteur
- visuel

LA MARQUE TOURISME ET HANDICAP – LES ÉTAPES

3. Décision

La commission d'attribution de la Marque examine le rapport motivé des évaluateurs en tenant compte non seulement des critères mais aussi d'une **approche humaine** et de **bon sens**.

Il s'agit de prendre en compte des **situations spécifiques** dans un environnement donné, sans négliger d'**éventuels services** ou **accompagnements substitutifs** qui permettent de garantir aux personnes en situation de handicap, un maximum d'autonomie sur le lieu de loisirs.

La marque « Tourisme et Handicap » peut alors être accordée pour **2, 3 ou 4** handicaps.

La marque est attribuée pour une **durée maximale de cinq ans**.

LA MARQUE TOURISME ET HANDICAP – LES ÉTAPES

4. Logo et plaque

- Apposition du logo sur les dépliants de communication et le site internet.
- Location d'une plaque posée à l'entrée du site (200€ HT / an).

L'image doit montrer les familles de handicap pour lesquelles le lieu est labélisé.



5. Renouvellement

Au terme des 5 ans, la marque est **renouvelable** par avenant **après contrôle** du maintien des critères d'accueil et d'accessibilité.

En cas de non-respect des obligations, **la marque peut être retirée.**

QUELQUES CRITERES DE LA MARQUE T&H

La marque Tourisme et Handicap applique les critères les plus strictes de la Loi de 2005 et va parfois au-delà.

SIGNALÉTIQUE

Distinction entre la signalétique :

- **directionnelle** (association texte/image avec flèche indiquant une direction)
- de **localisation** (désignation d'un site, d'un local)
- d'**information** (affichage des horaires, explications écrites, description sur cartels)

L'**association texte + image** est obligatoire sur toute la signalétique.

La signalétique d'information :

- est associée à un éclairage efficace
- offre une distance de lecture comprise entre 5 cm et 25 cm.

QUELQUES CRITERES DE LA MARQUE T&H

SIGNALÉTIQUE

Taille de la signalétique de localisation ou directionnelle

- proportionnée à la distance de visualisation
- ne doit pas présenter de caractères dont la hauteur soit inférieure à 1,5 cm.

La signalétique présente les caractéristiques suivantes :

- **contraste de couleur**, entre le support de communication et son environnement **et** entre les informations et son support
- une calligraphie utilisant une police de **caractères bâton**, avec des majuscules et des minuscules et respectant un interligne suffisant entre chaque ligne et sans utiliser uniquement les caractères gras
- la signalétique doit être positionnée et orientée de façon à **éviter éblouissement**, reflet ou contrejour
- Informations sont **concises**, faciles à lire et à comprendre

QUELQUES CRITERES DE LA MARQUE T&H

CHEMINEMENT

Cheminement extérieur délimité par des **changements de texture** et par des **couleurs différenciées**.

A défaut, sur toute sa longueur => **repère continu et tactile** (bande de guidage).

La bande de guidage tactile au sol :

- est constituée de nervures en relief positif
- présente une largeur minimum de 15 cm
- est visuellement contrastée par rapport à son environnement immédiat.

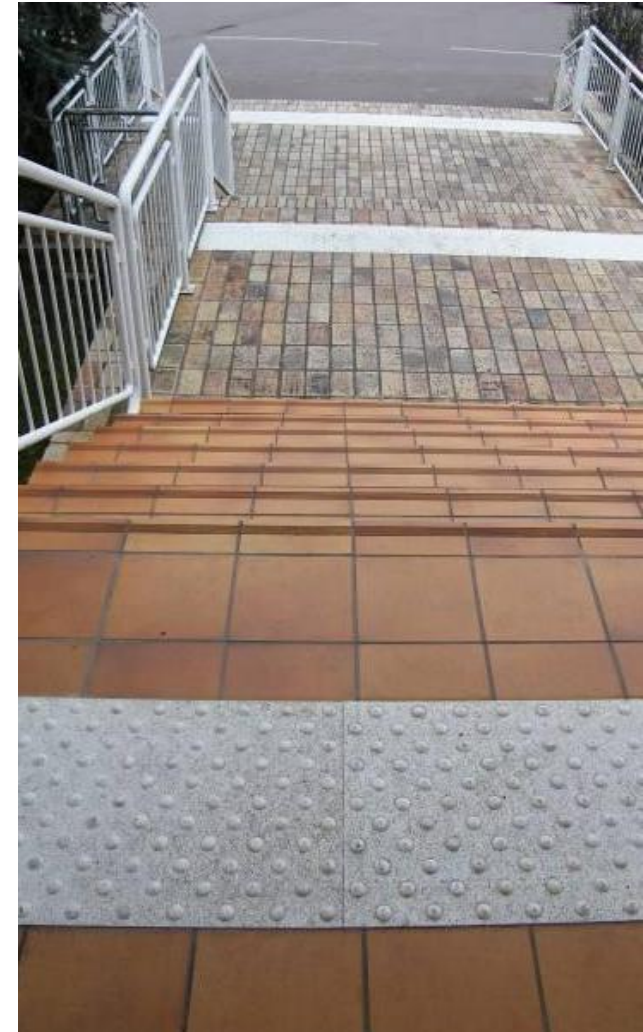


QUELQUES CRITERES DE LA MARQUE T&H

MARCHE ET ESCALIER

Tous les nez de marches **contrastés** sur au moins 3 cm

Contremarche : la première et la dernière contremarche doivent être visuellement contrastée même sur un escalier à claire-voie ou avec palier

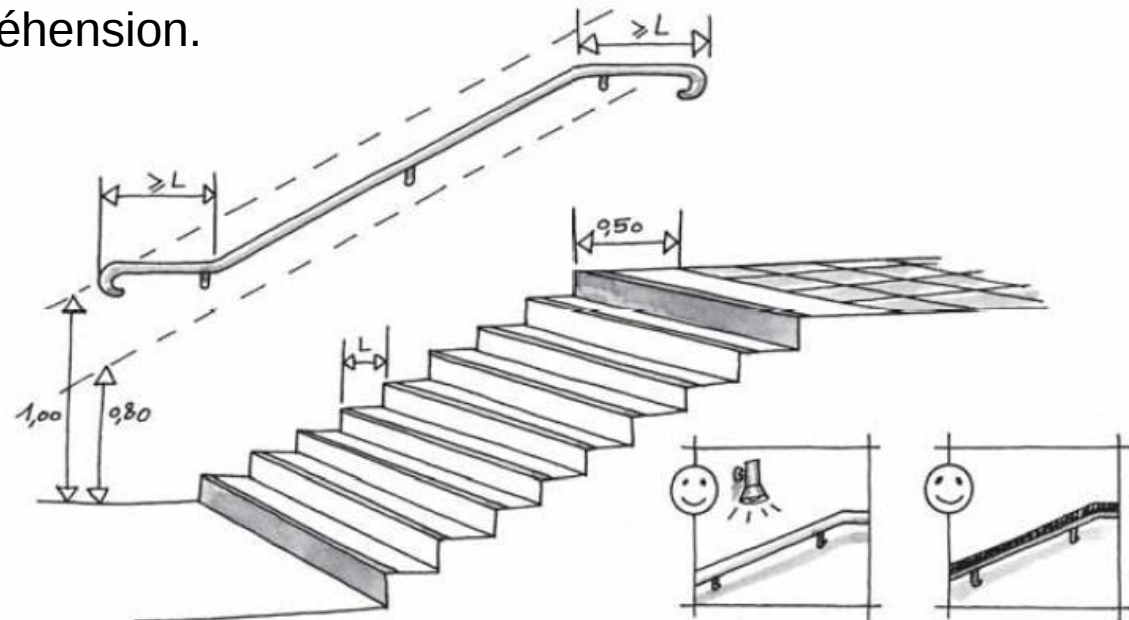
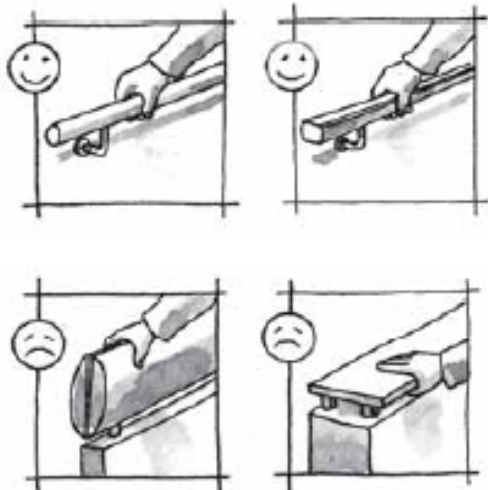




QUELQUES CRITERES DE LA MARQUE T&H

Un escalier de plus de 3 marches doit être muni d'une main-courante avec les caractéristiques suivantes :

- Départ de la main-courante 30 cm avant la 1^{re} marche.
- Fin de la main-courante 30 cm après la dernière.
- Visuellement contrastée par rapport au mur.
- Placée entre 1m et 90 cm de hauteur.
- Profil arrondi assurant une bonne préhension.



QUELQUES CRITERES DE LA MARQUE T&H

GARDE-CORPS

Présence d'un garde-corps préhensible et rigide le long de toute rupture de niveau **de plus de 0,40 m.**

Sur les ruptures de niveau inférieures à 0,40 m, un **chasse-roue** est obligatoire en l'absence de garde-corps.



QUELQUES CRITERES DE LA MARQUE T&H

PORTE VITREE

Éléments de repérage à l'extérieur et l'intérieur, à deux hauteurs différentes (1,10 m et 1,60 m) et **repérables de jour comme de nuit**



QUELQUES CRITERES DE LA MARQUE T&H

GUICHET D'ACCUEIL / CAISSE DE PAIEMENT

- Guichets d'accueil situés **latéralement**, à **plus de 5 m** de l'entrée
=> Présence d'une **bande de guidage** au sol depuis la porte d'entrée.
- Les guichets proposent un **éclairage renforcé** sans éblouissement ni reflet.
- **Si plusieurs caisses de paiement :**
au moins l'une des caisses adaptées est prioritairement ouverte en permanence et comporte une tablette pour le paiement.
- **Vide sous le guichet :** il est recommandé de proposer des profondeurs de confort supérieures : entre 0,45 m et 0,50 m au lieu de 0,30 m.



QUELQUES CRITERES DE LA MARQUE T&H

ECLAIRAGE

A l'intérieur des bâtiments :

- la lumière du jour doit être gérée par des **stores, rideaux, volets, voilages, vitres teintées...**
- un éclairage indirect ou semi-direct à privilégier afin d'éviter tout éblouissement.

L'éclairage d'appoint doit être :

- sans dégagement de chaleur (danger dû au rapprochement)
- orienté sur l'objet à regarder (éviter tout éblouissement)
- éventuellement modulable en intensité (potentiomètre)

QUELQUES CRITERES DE LA MARQUE T&H

SANITAIRES

Un **libre accès aux sanitaires adaptés est obligatoire** sans qu'il soit besoin de réclamer de clé ni de code. Si l'ensemble de la clientèle est soumis à cette condition d'accès, une aide humaine pour les personnes en situation de handicap est obligatoire.

Pour les petites structures touristiques ne pouvant pas disposer de sanitaires en raison de la durée de la visite ou des caractéristiques du cadre bâti ou de la voirie, **il est exigé des sanitaires accessibles à proximité (à moins de 150 m) raccordées par un cheminement conforme.**

Si la durée de la visite est inférieure à une heure, ce critère n'est pas exigé. L'absence de sanitaire adapté entraîne une obligation d'information à l'accueil et sur le site Internet du site.

QUELQUES CRITERES DE LA MARQUE T&H

SANITAIRES

Le pictogramme de l'**oreille barrée** doit être apposé sur les portes des sanitaires et des douches où l'alarme visuelle est installée.



Les verrous des portes des sanitaires adaptés doivent être facilement manœuvrables de l'intérieur (dispositif à tirette ou à bascule plutôt que loquet tournant, difficilement préhensible).

Le verrou et le système de fermeture doivent être de **couleur contrastée**.

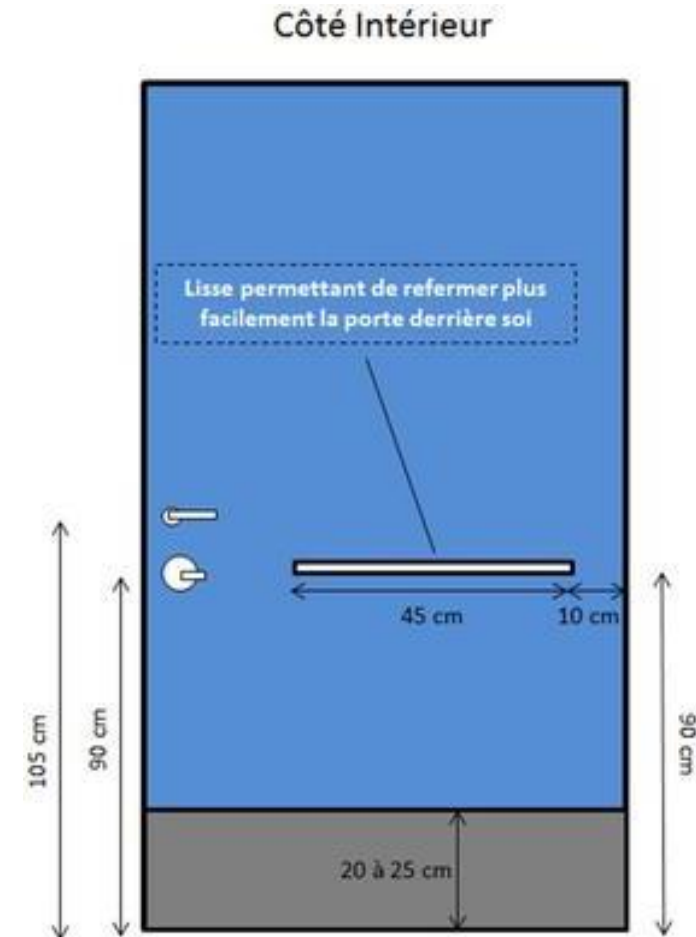


QUELQUES CRITERES DE LA MARQUE T&H

SANITAIRES

Les portes des sanitaires adaptés qui s'ouvrent vers l'extérieur disposent d'un dispositif (**barre latérale ou poignée**) permettant de les fermer aisément derrière soi, à une hauteur comprise entre 0,70 m et 1,05 m.

Quelle que soit la configuration de l'équipement sanitaire (cuvette suspendue, avec ou sans coffrage), l'installation doit permettre de réaliser le **transfert latéral** et **si possible de face**.



QUELQUES CRITERES DE LA MARQUE T&H

SANITAIRES

La **barre d'appui** placée **horizontalement** et prolongée par une **partie oblique** ou par une autre barre verticale

Toute **poubelle** doit présenter un dispositif d'ouverture accessible et d'une **hauteur minimale de 0,40 m.**

Les **abattants** et **lunettes** des cuvettes de toilettes, ainsi que les **accessoires**, doivent être de couleur **contrastée** par rapport à leur environnement.

Les patères pour les vêtements, le distributeur de savon et le dispositif de sèche-mains sont placés entre 0,90 m et 1,30 m du sol.

Le dévidoir de papier doit être atteignable depuis la cuvette et non placé à l'arrière du fauteuil.

RECENSEMENT DE L'OFFRE ACCESSIBLE

Les Offices de Tourisme labellisés Tourisme & Handicap ont l'obligation de **recenser l'offre accessible sur leur territoire**.

L'**accueil** et l'**information** restent les éléments fondamentaux de l'activité des espaces d'informations touristiques, l'identification et la connaissance :

- de la marque Tourisme & Handicap,
- des **prestations** marquées,
- des **services publics** adaptés (poste, mairie, toilettes, les transports, commerces, itinéraires piétons sonorisés et places de stationnement adaptées...)
- des **associations** représentant les personnes en situation de handicap

sont des éléments essentiels pour un bon accueil et une bonne information.

L'ensemble de ces informations est régulièrement **actualisé**.

RECENSEMENT DE L'OFFRE ACCESSIBLE

Comment recenser ?

- => **Ne pas se contenter de demander si la structure a obtenu la marque T&H**
- => Envoyer un **questionnaire précis** et interroger sur les principales difficultés d'accessibilité

Exemple de questions :

- Vos sanitaires adaptés sont-ils pourvu d'une barre de transfert horizontale ?
- Le dévidoir de papier est-il disposé au-dessus de la barre de transfert ?
- S'il y a une marche, quelle est sa hauteur et où mène-t-elle ?
- Avez-vous des documents en braille, en FALC, en LSF ?

But de cette opération :

- Éviter d'établir une liste de structures accessibles uniquement accompagnées du logo T&H
- Établir une liste de structures accompagnées d'un descriptif des outils mis en place pour améliorer l'accessibilité et mentionner les obstacles éventuels.

RECENSEMENT DE L'OFFRE ACCESSIBLE

Pourquoi ?

La loi de 2005 oblige les structures à mettre en place des solutions d'accessibilité **essentiels**.

La Marque Tourisme & Handicap vise à garantir une **accessibilité optimale pour tous**.

=> Mais **chacun est différent** et surmonte son handicap différemment.

Personne en situation
de handicap de naissance

#

Situation acquise
au cours de la vie

#

Situation handicapante
temporairement

Les personnes en situation de handicap ne connaissent pas forcément la marque et ses critères.

Elles souhaitent une information précise répondant à **leurs besoins spécifiques**.

Elles préfèrent **jugées par elles-mêmes**. Elles savent ce dont elles ont besoin.

Personne en fauteuil = Personne Tétraplégique

= Personne en fauteuil pouvant se lever pour franchir une marche

RECENSEMENT DE L'OFFRE ACCESSIBLE

Le questionnaire à établir est à **ajuster en fonction du type de structure**.

La liste des structures mise à disposition du public doit comporter des structures :

- accessibles répondant aux critères de la Loi de 2005
- ayant obtenues la marque Tourisme et Handicap

Dans le cas d'une publication mentionnant les sites labélisés Tourisme & Handicap, mentionnez, **en toutes lettres** les handicaps concernés :

=> Le logo n'est pas toujours lisible sur les publications

Attention de ne pas mettre le logo général sans distinction du handicap obtenu :

=> Il n'y a plus d'intérêt

Mentionner les difficultés ou manquements éventuels

Autre moyen d'enrichir la liste et de connaître l'accessibilité des structures :

Interroger les associations d'usagers