VENTOUX-PROVENCE
Expériences aux sommets

ACCUEILLIR UNE PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP

Les attitudes à adopter en tant que professionnel du tourisme

« Au-delà de l'établissement en lui-même, l'accessibilité et la **qualité de l'accueil** de tous les publics passent par une **attitude** et un **comportement**

Ce document vise à vous donner quelques gestes à mettre en place pour faciliter l'accueil des personnes en situation de handicap.

Vous retrouverez des généralités puis un encart avec plus d'information en fonction de votre activité. Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive mais de quelques conseils pour vous aider à mieux accueillir ce public.

Source image : https://www.apf-francehandicap.org

GESTES ET ATTITUDES À ADOPTER PAR TOUS

Le premier pas dans la mise en accessibilité de nos établissements et de nos prestations, la première main tendue vers votre interlocuteur réside dans votre volonté d'accueillir et satisfaire tous ceux qui se présentent à vous.

Ainsi, **la politesse, la bienveillance, l'écoute, les attentions** sont autant de facilitateurs pour rendre le quotidien des personnes handicapées plus confortable. Le **savoir-être est aussi important que le savoir-faire. Adoptez donc la même attitude que pour n'importe quelle personne.**

- **Ne la dévisagez pas, soyez naturel**, ne vous formalisez pas de certaines attitudes ou certains comportements qui peuvent vous paraître étranges.
- Faites attention à votre langage, n'employez **pas de vocabulaire irrespectueux ou discriminant.**
- Considérez la personne à besoins spécifiques comme un client ordinaire : **adressez -vous à elle directement et non pas son accompagnateur**, s'il y en a un, ne l'infantilisez pas et vouvoyez-la.
- **Ne caressez pas le chien guide d'aveugle** ou le chien d'assistance, il travaille.
- Portez une attention particulière à la qualité de la communication. **Parlez bien en face de la personne, en adaptant votre attitude** (vocabulaire, articulation, intonation, gestes...) **à sa capacité de compréhension.**
- **Proposez, mais n'imposez jamais votre aide**. Ne soyez pas surpris si la personne refuse : elle est à même de vous indiquer ce qu'elle attend de vous ou la manière de l'aider.
- **Gardez le sourire** et **faites preuve de patience** pour éviter de la mettre en difficulté : un accueil et un service adapté de qualité peut demander plus de temps.
- Ayez à disposition un moyen de communication écrite, par exemple, carnet, stylo, tablette tactile...
- La personne qui accueille la personne en situation de handicap **informera le reste de l'équipe du handicap de la personne afin de facilité sa prise en charge.**
- **Précisez sur vos supports de communication les possibilités d'accessibilités.**
- Si ce n'est pas déjà fait, informez l'Office de Tourisme Ventoux Provence des conditions d'accessibilités de votre établissement pour chacun des handicaps afin d'enrichir notre guide « Ventoux Provence Tourisme pour tous ».

ACCUEILLIR UNE PERSONNE DEFICIENTE MENTALE

On distingue la **déficience intellectuelle**, comme la trisomie 21, **qui ne peut être soignée**, mais compensée par un environnement et un accompagnement adaptés, et la **déficience cognitive** qui correspond à une **déficience des capacités fonctionnelles** (*mémoire, fonctions exécutives, langage...*) ou **une déficience du traitement de l'information**. On parle ainsi de troubles du développement pour les dyslexies/dysorthographies/dyscalculies... ou des troubles acquis comme les séquelles d'un traumatisme crânien ou d'un accident vasculaire-cérébral. Les handicaps cognitifs et intellectuels peuvent entraîner des problèmes de concentration et d'attention.

Le déchiffrage et la mémorisation des informations et de la signalétique (pictogrammes) peuvent être plus ou moins difficiles selon les individus et selon le type d'informations et de signalétique. Il en va de même pour le repérage dans le temps et l'espace. L'aide sera donc principalement humaine, dans l'attitude et l'accompagnement.

- **Faites preuve de patience, d'écoute et de disponibilité**, montrez-vous rassurant, tout en gardant une attitude naturelle.
- Sourire peut aider à mettre en confiance.
- Ne vous formalisez pas de certaines attitudes, **ne faites pas de gestes de crainte ou de mépris**.
- Parlez normalement avec des **phrases simples, sans négation, en utilisant des mots faciles à comprendre**.

Personnes avec des troubles psychiques :

- **Montrez-vous disponible, à l'écoute et patient**, tout en adoptant une attitude rassurante (sans marque de stress, d'agacement ou d'énervement).
- L'interlocuteur peut être stressé sans forcément s'en rendre compte. **Dialoguez dans le calme, sans le fixer**.
- Ne le contredisez pas, ne faites pas de reproches et rassurez-le en cas de problème.
- **Soyez précis dans vos propos**, au besoin, répétez calmement.
- **Laissez la personne s'exprimer jusqu'au bout et laissez-lui le temps de réaction et d'expression.**
- Évitez de répéter plusieurs fois la même question.

EN CAS DE CRISE

- Restez calme et posé même si l'agitation de la personne est grande, et montrez-vous rassurant.
- **Formulez des phrases courtes avec des mots simples**.
- Tentez de focaliser son attention sur un élément environnemental (une image, un objet, un animal…) ou qui lui est familier (son entourage, son domicile…).
- Avec l'accord de la personne, mettez un tiers dans la relation ou la communication, afin de faire tomber la tension.
- Laissez toujours à la personne la possibilité de partir et de revenir

HEBERGEMENT

- Le jour de l'arrivée, **proposez une visite accompagnée permettant de mémoriser** la configuration des locaux et les différentes prestations.
- **Affichage du numéro/nom ou repères visuels (couleurs…) des chambres sur la porte d'entrée à hauteur des yeux.**
- **Evitez d'attribuez une chambre avec un code d'accès**, préféré une clef avec numéro, visuel, code couleur ou pictogramme.

RESTAURANT

- Lors de la réservation, si la personne s'identifie, **indiquez-lui la place de stationnement adaptée la plus proche**, la qualité du cheminement depuis cette place, ou si une dépose-minute est possible devant le restaurant.
- **Proposez une carte en version facile à lire et à comprendre** (une idée par phrase et par paragraphe, en français simplifié-bannir les propositions, phrase composée d'un sujet, d'un verbe et d'un complément, en lettres bâton, documents accompagnés d'illustrations…).
- **Proposez le paiement à table.**

SITE TOURISTIQUE

- **Informez le visiteur en situation de handicap sur les éléments pouvant potentiellement altérer la qualité de sa visite.**
- Si des documents sont à disposition des visiteurs, **les adapter à toutes les familles de handicap** : rédigés en grands caractères *(type Arial, corps minimum 16)*, en version facile à lire et à comprendre *(une idée par phrase et par paragraphe, en français simplifié, phrase composée d'un sujet, d'un verbe et d'un complément, en lettres bâton, documents accompagnés d'illustrations …)*.
- **Informez,** de façon lisible et visible, le visiteur en situation de handicap de la **présence d'outils disponibles pour faciliter le confort d'usage et d'aide à la visite.** Le personnel doit également être en capacité de le proposer ou d'indiquer leurs existences spontanément ainsi que leur fonctionnement.

ACCUEILLIR UNE PERSONNE DEFICIENTE MOTEUR

Le handicap moteur revêt plusieurs formes, il peut toucher une partie comme l'ensemble du corps. Les personnes dites à mobilité réduite peuvent se déplacer debout, à l'aide d'une ou deux cannes, de béquilles, d'un déambulateur ou encore en fauteuil. C'est pourquoi l'on distingue les **Usagers en Fauteuil Roulant** (UFR) et les **Personnes à Mobilité Réduite** (PMR). L'aide apportée se traduira le plus souvent par la facilitation et la sécurisation des déplacements.

- **Assurez-vous que les espaces de circulation sont suffisamment larges, dégagés et libres de tout obstacle.**
- **Proposez l'aide sans l'imposer**. Informez la personne du niveau d'accessibilité de l'environnement pour qu'elle puisse juger si elle a besoin d'aide ou pas.
- Pour échanger avec une personne en fauteuil, il est **préférable de vous placer à sa hauteur**.
- Si la personne a des difficultés d'élocution, **soyez patient et laissez-lui le temps de s'exprimer et de finir ses phrases**. N'hésitez pas à faire répéter plutôt que de faire croire que vous avez compris.
- Si la personne en fauteuil roulant est accompagnée, ne pas s'adresser uniquement à l'accompagnateur en parlant de la personne en fauteuil roulant à la 3ème personne du singulier alors qu'elle est là. L'accompagnateur pourra aider à la conversation si l'interlocuteur en fauteuil roulant s'exprime avec difficulté. Mais il faut savoir qu'une élocution difficile n'est pas le résultat d'une intelligence altérée : leur parler normalement.
- Mettez, si possible, à disposition des bancs et des sièges de repos.

HEBERGEMENT

- Si vous jugez que votre établissement est accessible pour une personne à mobilité réduite (largeur de porte, absence de marches, espace autour du lit, déplacement dans le logement...) **assurez-vous que les sanitaires (WC et douche) soient aussi accessibles**. La personne doit pouvoir manœuvrer facilement et avoir la place de se transférer.

RESTAURANT

- Lors de la réservation, si la personne s'identifie, il convient d'être en mesure d'**indiquer la place de stationnement adaptée la plus proche, la qualité du cheminement depuis cette place**, ou si une dépose-minute est possible devant le restaurant.
- Proposez le paiement à table.

SITE TOURISTIQUE

- **Informez le visiteur en situation de handicap sur les éléments pouvant potentiellement altérer la qualité de sa visite.**
- **Informez,** de façon lisible et visible, le visiteur en situation de handicap de la **présence d'outils disponibles pour faciliter le confort d'usage et d'aide à la visite.** Le personnel doit également être en capacité de le proposer ou d'indiquer leurs existences spontanément ainsi que leur fonctionnement.

ACCUEILLIR UNE PERSONNE DEFICIENTE AUDITIVE

Le handicap auditif n'étant pas apparent, vous identifierez une personne sourde ou malentendante **si elle pointe son oreille du doigt et secoue la tête, si elle bouge les lèvres sans produire de son** ou **parle d'une voix modulée, si elle communique avec des signes, si elle vous présente un carnet et un crayon**. Les personnes sourdes ou malentendantes peuvent souvent lire sur les lèvres (lecture labiale).

- Assurez-vous que la personne vous regarde avant de commencer à lui parler.
- **Gardez la bouche dégagée** (ne mettez pas votre main devant votre bouche) et **bien éclairée, en évitant les contre-jours**.
- **Parlez face à la personne**, distinctement, en adoptant un débit normal, sans exagérer l'articulation et sans crier.
- Privilégiez des **phrases courtes** et un **vocabulaire simple**.
- **Utilisez le langage corporel** pour accompagner votre discours : pointer du doigt, expressions du visage...
- Proposez de quoi écrire, en mimant l'écrit ou en montrant un calepin, par exemple, si la personne sait lire et écrire *(majoritairement les jeunes générations)*
- **Vérifiez que la personne a bien compris le message** en l'invitant à reformuler ou en reformulant vous-même.
- Veillez à avoir un **affichage visible, lisible et bien contrasté.**
- Pour orienter une personne avec un handicap auditif, placez-vous à côté d'elle et indiquez par des gestes clairs le chemin à suivre ou le lieu à atteindre.
- Si votre établissement est doté d'une **boucle à induction magnétique**, veillez à ce qu'elle soit **signalée par le pictogramme adéquat** et assurez-vous régulièrement qu'elle fonctionne.

Fonctionnement de la boucle magnétique :

L'appareil permet aux personnes malentendantes un meilleur confort d'écoute. Elle supprime les bruits ambiants, l'écho, la réverbération sonore ou les hauts parleurs.

Pour profiter de l'usage d'une boucle à induction magnétique, il faut donc être pourvu d'une prothèse auditive ou d'un implant cochléaire. On peut alors utiliser la "**position T**" de son appareillage. La personne n'entend plus que le son provenant de la boucle magnétique.

HEBERGEMENT

- Proposez une chambre avec une télévision disposant de la fonction « **télétexte** ».

RESTAURANT

- **Proposez plutôt une table ronde** qui facilite la communication dans **l'endroit le plus calme**, à l'abri des bruits de fond. Le placement en périphérie de la salle, éloigné de la sonorisation et dos au mur, est préférable pour les personnes appareillées.
- Lors de la réservation, si la personne s'identifie, il convient d'être en mesure d'**indiquer la place de stationnement adaptée la plus proche, la qualité du cheminement depuis cette place**, ou si une dépose-minute est possible devant le restaurant.

SITE TOURISTIQUE

- Vous équiper si possible d'une **boucle magnétique.**
- **Informez le visiteur en situation de handicap sur les éléments pouvant potentiellement altérer la qualité de sa visite.**
- **Informez,** de façon lisible et visible, le visiteur en situation de handicap de la **présence d'outils disponibles pour faciliter le confort d'usage et d'aide à la visite.** Le personnel doit également être en capacité de le proposer ou d'indiquer leur existence spontanément ainsi que leur fonctionnement.

LES 10 SIGNES A RECONNAITRE POUR PORTER SECOURS :

https://www.youtube.com/watch?v=2Oh2ZWbs_U8

LES SIGNES DE POLITESSE :

https://www.youtube.com/watch?v=mOcVaZ9dO6U

ACCUEILLIR UNE PERSONNE DEFICIENTE VISUELLE

Les personnes aveugles ou malvoyantes compensent leur déficience, par l'audition et le toucher, il est donc **inutile de parler plus fort**. Cependant, il est vrai qu'un certain nombre d'entre eux connaissent, en plus, une perte d'audition qui peut être liée à l'âge ou à des maladies invalidantes. La personne handicapée visuelle est également la plus à même de vous indiquer quelle aide lui apporter. Il faut donc, en tout premier lieu, **être ouvert aux demandes et aux besoins de la personne, sans chercher à s'imposer à elle**. D'une manière plus générale, il ne faut pas hésiter à combler l'absence de vision par la parole et **apporter un maximum d'informations à travers votre discours**.

Le handicap visuel s'échelonne depuis le trouble visuel jusqu'à la cécité complète. Contrairement à une personne aveugle, une personne malvoyante ne se reconnait pas automatiquement au premier abord, d'autant que **le handicap peut être visible mais bien compensé par la personne, ou invisible mais bien réel et trompeur**.

Il existe, schématiquement, trois types de difficultés visuelles :

- Tout percevoir mais de façon **très floue**
- N'avoir qu'une **perception centrale ou tubulaire**

(Seule la vision centrale subsiste dans un champ tubulaire avec une bonne perception des détails. Les déplacements et l'appréhension de l'espace sont impossibles.)

- N'avoir qu'une **perception périphérique** ou **atteinte de la vision centrale**

(La vision centrale est supprimée. La lecture et la vision précise sont difficiles voire impossibles.)

La loi du 11 février 2005 réaffirme **la liberté d'accès à tous les Etablissement Recevant du Public, même du secteur de l'alimentation, pour les chiens guides d'aveugles** et les chiens d'assistance. Le chien guide d'aveugle se reconnaît à son harnais spécifique. **Les chiens guides peuvent accéder gratuitement et sans muselière aux transports en commun et aux taxis, aux locaux ouverts au public** *(commerces, restaurants, salles d'attente des hôpitaux et cabinets médicaux, les lieux de loisirs)* **et aux locaux permettant une activité professionnelle, formatrice ou éducative.**

Utilisez la technique du cadran d'horloge par exemple : devant elle il est 12h, derrière 6h et à droite et à gauche 9h et 3h. Évitez les termes purement visuels comme «par ici», « par là-bas »... N'hésitez pas à employer le vocabulaire habituel

- **Présentez-vous oralement en donnant la fonction que vous occupez.** Si l'environnement est bruyant, parlez bien en face de la personne.
- **Informez la personne des actions que vous réalisez** pour la servir. Précisez oralement si vous vous éloignez et si vous revenez (« je pars », « je suis revenu »).
- Pour qu'elle soit lisible, concevez une documentation adaptée en gros caractères (lettres bâton et police de caractère 16, minimum 4.5 mm) ou imagée, et bien contrastée.
- S'il faut se déplacer, ne prenez pas le bras de la personne. **Proposez le vôtre et marchez un peu devant pour guider, en adaptant votre rythme**. Si la personne a un chien guide d'aveugle ou une canne, placez-vous de l'autre côté. Annoncez précisément et clairement les changements de direction et les obstacles.
- **Ne dérangez pas le chien guide.**
- Si de la documentation est remise, **proposez d'en faire la lecture ou le résumé.**
- **N'hésitez pas à proposer de l'aide si une personne semble perdue**, en vous approchant pour qu'elle comprenne que vous vous adressez à elle.
- Ne pas dire « tenez » en tendant un prospectus par exemple mais indiquer où il sera posé : « je pose le dépliant devant vous, sur le bord de la banque d'accueil ».

HEBERGEMENT

- Dans l'établissement **repérez et indiquez les obstacles que la personne ne pourrait pas détecter avec une canne blanche** (éléments à hauteur de tête...).
- Préférez des **interrupteurs à diode lumineuse.**
- Si possible, **ajoutez de l'éclairage à l'intérieur des placards** et **contraster la tranche des étagères.**
- Le jour de l'arrivée, **proposez une visite accompagnée permettant de mémoriser la configuration des locaux** et les différentes prestations.
- Dans les sanitaires **évitez de déposer des serviettes blanches sur des murs blancs.**
- **Affichage du numéro/nom des chambres** sur la porte d'entrée **en relief,** suffisamment **contrasté** et **de taille suffisamment importante.**
- **Evitez d'attribuer une chambre avec un code d'accès,** préférez une clef avec numéro/code couleur/en relief ou pictogramme.
- **Expliquez à la personne déficiente visuelle le fonctionnement des commandes eau chaude/froide dans la douche** (eau chaude à gauche/eau froide à droite).
- Le personnel d'entretien doit veiller à **ne pas déplacer les affaires personnelles du client**

RESTAURANT

- Lors de la réservation, si la personne s'identifie, **indiquez lui la place de stationnement adaptée la plus proche**, la qualité du cheminement depuis cette place, ou si une dépose-minute est possible devant le restaurant.
- Si possible, placez la personne déficiente visuelle dos à la fenêtre.
- Proposez une carte en **caractères agrandis** (type Arial, texte de 16 minimum) qui soit **facile à lire** et **sans surcharge de fond** (possibilité de proposer la carte sur un lecteur audio ou sur une tablette).
- **Proposez le paiement à table.**

SITE TOURISTIQUE

- **Informez le visiteur en situation de handicap sur les éléments pouvant potentiellement altérer la qualité de sa visite.**
- **Informez,** de façon lisible et visible, le visiteur en situation de handicap de la **présence d'outils disponibles pour faciliter le confort d'usage et d'aide à la visite.** Le personnel doit également être en capacité de le proposer ou d'indiquer leurs existences spontanément ainsi que leur fonctionnement.

EN SAVOIR PLUS…

Document complet du Gouvernement :

https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/sites/default/files/guide_numerique_accueil_PH_3.pdf

Référentiels Tourisme et Handicap :

https://www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme/documents-contractuels-tourisme-handicap-0

Langue des Signes Française :

https://dico.elix-lsf.fr/

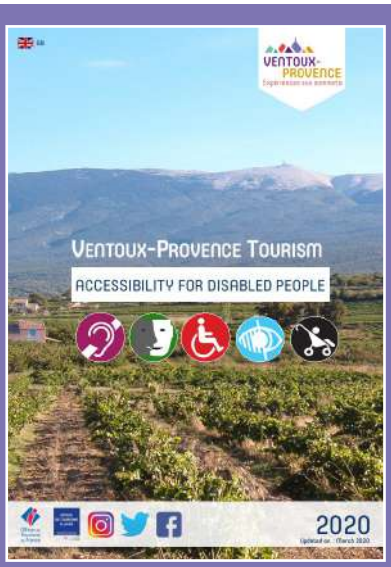
https://ch-laborit.fr/wp-content/uploads/1/2017/09/Quelques-signes-pour-communiquer-avec-les-patients-Sourds.pdf

Sources :

https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/sites/default/files/guide_numerique_accueil_PH_3.pdf

https://www.monatourisme.fr/les-outils-accueillir-les-personnes-handicapee/

N'hésitez pas à consulter le référentiel du label Tourisme & Handicap pour plus d'indications ou à contacter l'Office de Tourisme Ventoux Provence pour plus d'informations.



« Ventoux Provence Tourisme pour Tous »

Disponible dans les Offices de Tourisme Ventoux Provence et téléchargeable :

http://www.ventouxprovence.fr/fileadmin/mediatheque/ventoux-provence/document/guide-accessibilite-ventoux-provence-compressed.pdf

Disponible en Français et en Anglais

Faites un détour par notre boutique saveurs !

ESPACE TERROIR
Ventoux-Saveurs

Du mardi au samedi : 10h - 12h30 et 14h - 18h
Accueil de Carpentras - 97 Place du 25 août 1944
espace-terroir@ventouxprovence.fr

Ne pas jeter sur la voie publique

Nos Bureaux d'accueil Ventoux Provence

Aubignan - Hôtel Dieu, Place Anne-Benoîte Guillaume - +33 (0)4 90 62 65 36
Beaumes-de-Venise - 140 Place du Marché - +33 (0)4 90 62 94 39
Bédoin - 1 route de Malaucène - +33 (0)4 90 65 63 95
Caromb - 44 Place du Château - +33 (0)4 90 62 36 21
Carpentras - 97 Place du 25 Août 1944 - +33 (0)4 90 63 00 78
Gigondas - 5 Rue du Portail - +33 (0)4 90 65 85 46
Malaucène - 3 Place de la Mairie - +33 (0)4 90 65 22 59
Mazan - 83 Place 8 Mai - +33 (0)4 90 69 74 27
Sarrians - 51 Rue Jean Jaurès - +33 (0)4 90 65 56 73
Saint-Didier (en saison) - Place Neuve - +33 (0)4 90 66 48 83
Vacqueyras - 85 Route de Carpentras - +33 (0)4 90 62 87 30
Venasque (en saison) - 61 Grand Rue - +33 (0)4 90 66 11 66

L'abus d'alcool est dangereux pour la santé.
A consommer avec modération.

Nos Bureaux d'accueil Ventoux Sud

Sault - Avenue de la Promenade - +33 (0)4 90 64 01 21
Villes sur Auzon - ZA les Fontaynes - 725 Route de Carpentras - +33 (0)4 90 40 49 82
Monieux - Place Jean Gabert - +33 (0)4 90 64 14 14

Offices de Tourisme de France
OFFICE DE TOURISME CLASSÉ
OFFICE de TOURISME INTERCOMMUNAL Ventoux Sud Entre vignes et lavandes
VENTOUX-PROVENCE Expériences aux sommets