

Comment répondre aux besoins des personnes handicapées

Déficiência
Motrice

Déficiência
Mentale

Déficiência
Auditive

Déficiência
Visuelle

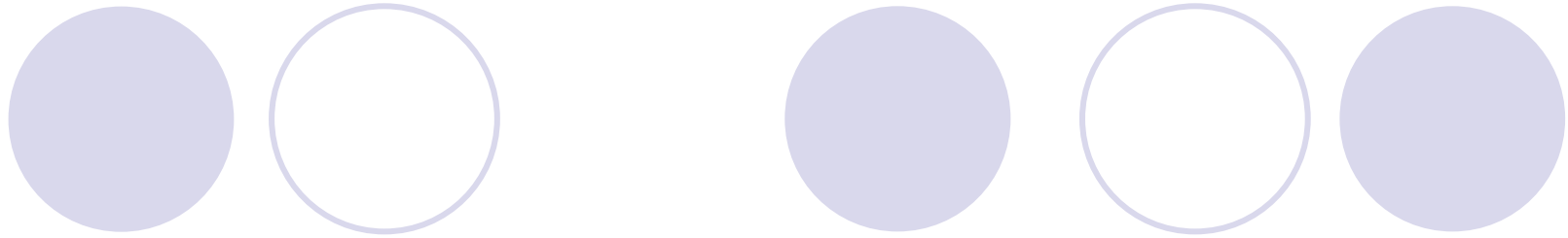


FROTSI

LANGUEDOC-ROUSSILLON
PRINCIPAUTÉ D'ANDORRE

Fédération Régionale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative
Languedoc-Roussillon Andorre
Immeuble l'Acropole 954/960, avenue Jean Mermoz 34 000 MONTPELLIER
Tél. : 04 67 99 96 74 FAX : 04 67 6931 56 E-mail : frotsilr@wanadoo.fr





Comment répondre aux besoins des personnes handicapées



LES PERSONNES A
DEFICIENCE VISUELLE



Les aveugles et déficients visuels

- Ce groupe comprend les personnes aveugles et celles qui ont une vision réduite. Toutefois, il est important de distinguer les aveugles des malvoyants.
- La personne aveugle ne voit pas, mais « sent » le monde au travers de ses autres sens (toucher, ouïe, odorat).
- La personne malvoyante ne voit pas bien, mais à une certaine vision, partielle ou floue selon les cas.
- Il faut aussi noter que seul un pourcentage limité de personnes déficientes visuelles est totalement aveugle.
- Les personnes déficientes visuelles rencontrent trois difficultés principales : La mobilité, l'orientation et la communication.

LEURS BESOINS

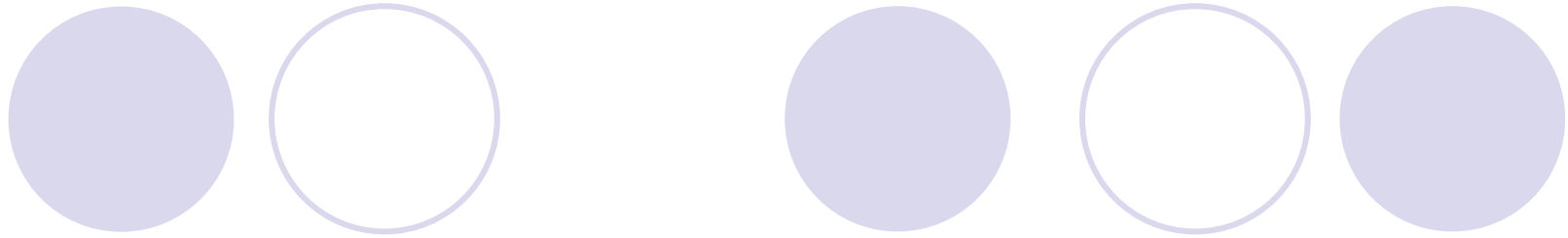
- Le contact avec autrui, basé sur un **échange continu** d'informations orales
- **Avoir la possibilité de toucher** les objets/personnes afin de les identifier correctement
- **Des lumières particulières**, des contrastes (pour les malvoyants), des repères afin d'atteindre un meilleur degré d'autonomie
- **Recevoir des explications** ainsi que des descriptions claires de l'environnement pour détecter le chemin et les obstacles afin de se déplacer
- Avoir accès à des aides techniques **pour le guidage** (canne blanche, chien-guide...)
- Recevoir **une attention particulière** en cas d'urgence



Attitudes à développer, pour faciliter la communication

- Focaliser **son attention sur la personne** et non sur le handicap visuel
- Commencer toujours par **se présenter** (nom, fonction) quand on s'adresse à une personne déficiente visuelle
- **Se tenir près** de cette personne pour qu'elle puisse vous identifier plus facilement
- **S'adresser directement** à la personne déficiente visuelle, pas à son compagnon/sa compagne
- **Demander si la personne a besoin d'aide**, ne pas le décider à sa place
- Plutôt que des informations écrites proposer **une cassette audio**. Dans le cas des informations écrites utiliser **les gros caractères ou le braille** (plans en relief, menus, guides...)
- Si l'information n'est pas sous sa forme adaptée (audio, braille, gros caractères) **lire à haute voix**, sur un ton normal les indications, descriptions...
- **Se faire comprendre par les mots** puisque la personne aveugle ne peut voir les expressions ni les gestes.
- **Décrire clairement l'environnement et les services**, en identifiant la position des obstacles, du mobilier, la disposition des couverts...en vous basant sur les références connues (à midi, à 3 heures, au sud, au nord...)
- **Être capable d'expliquer** et/ou de montrer le chemin si cela est nécessaire (en indiquant par exemple le début et la fin des escaliers)
- Pour **guider une personne aveugle**, offrez-lui votre **bras** et placez-vous légèrement **en avant**. Il est important de lui **donner les repères temporels et spatiaux**.
- Accepter, dans tous les cas, **le chien guide dans l'établissement**
- **Ne pas distraire l'animal** et vérifier que le chien peut accéder à tous les endroits
- Dans les transports, **annoncer les arrêts oralement**
- **Informez la personne si vous la quittez**, qu'elle qu'en soit la raison
- **Coordonnez votre activité** avec celle des autres prestataires de service
- Lui accorder **une attention particulière** en cas d'urgence.





Comment répondre aux besoins des personnes handicapées



LES PERSONNES A
DEFICIENCE INTELLECTUELLE



L'OMC définit le handicap mental comme « un état de développement du cerveau interrompu ou incomplet caractérisé par une intelligence inférieure à la normale et un retard mental ».

Les comportements et les besoins des personnes handicapées mentales sont très variés et liés à leur degré de handicap.

Leur niveau d'indépendance peut également varier d'une personne à l'autre. Il peut aller du handicap très léger où les signes sont presque invisibles à des situations où aide et assistance sont nécessaires (lourd). Dans cette dernière situation, ces personnes sont en général accompagnées quand elles voyagent.

Une personne handicapée mentale a une capacité de compréhension et de décision réduite. Certaines personnes peuvent avoir des réactions complexes face à certaines situations (anxiété, peur, dépression, manque d'orientation...) ou des difficultés de communication.

LEURS BESOINS

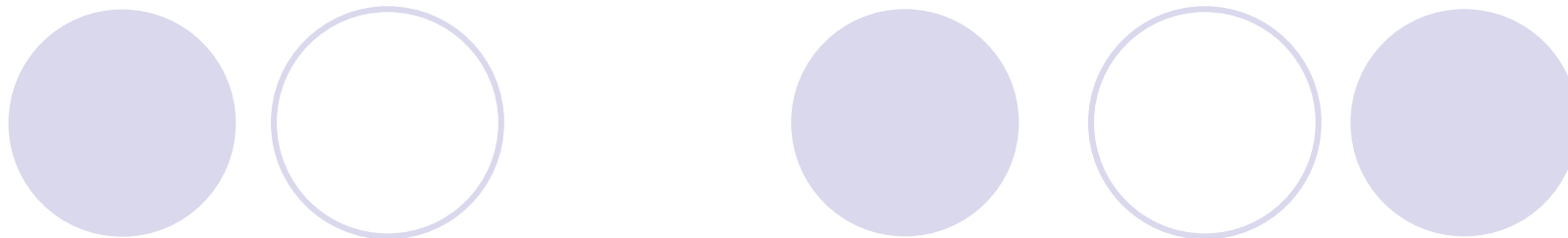
- Des contacts avec autrui
- Une **communication** et un **comportement amicaux**
- Être capable de **communiquer sans préjugés**
- Être traité avec affection et de **manière naturelle**, sans démonstrations indues de pitié
- Être le / la bienvenu(e) à participer pleinement aux activités récréatives et de loisirs qui sont organisées afin de pouvoir se sentir utile et apprécié
- **Des repères faciles** à comprendre (**pictogrammes, images...**)
- Recevoir une attention particulière en cas d'urgence



Attitudes à développer, pour faciliter la communication

- Être **attentionné, disponible** et **amical**
- Avoir une attitude détendue et attentive
- **S'exprimer clairement et simplement**, en utilisant la forme affirmative
- Ne pas adopter une attitude enfantine
- Éviter les explications longues et confuses
- Rester concret et s'assurer que les explications ont été bien comprises, ne pas hésiter à **répéter** si nécessaire.
- **Prendre son temps** pour communiquer
- Être préparé à des réactions lentes
- Coordonner votre activité avec celle des autres prestataires de services.
- Apporter une attention particulière en cas d'urgence.

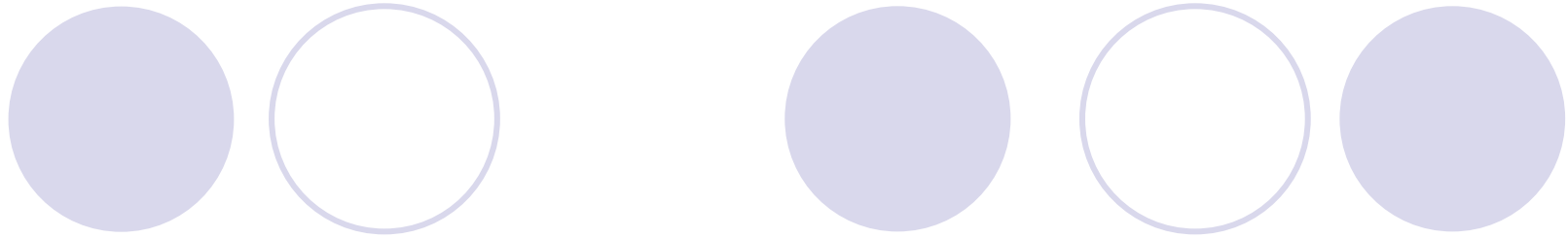




Comment répondre aux besoins des personnes handicapées



LES PERSONNES A
DEFICIENCE MOTRICE



- Les personnes avec un handicap moteur peuvent utiliser un fauteuil roulant (électrique ou manuel) ou marcher avec difficulté, parfois avec des béquilles ou une canne. Ces deux groupes peuvent avoir des niveaux d'autonomie différents : certains peuvent faire quelques pas, d'autres utilisent un fauteuil roulant pour une courte période seulement, d'autre de manière permanente. Certains peuvent avoir des difficultés à contrôler leurs gestes et à s'exprimer ; cela n'altère en rien leurs facultés intellectuelles.



LEURS BESOINS

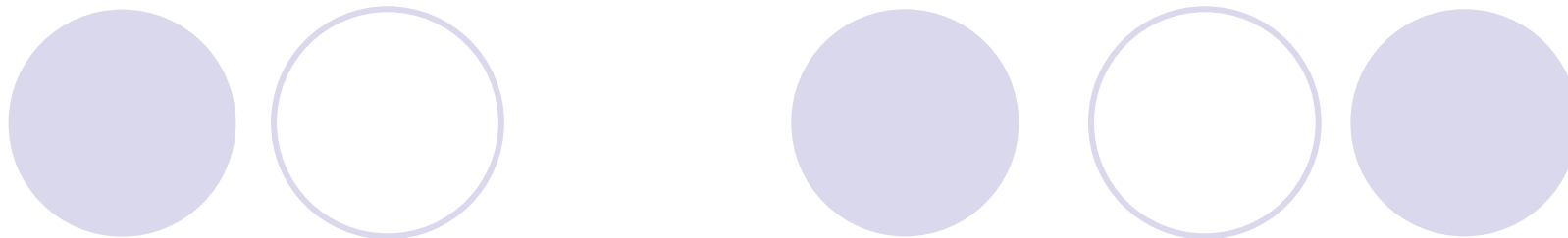
- Des **informations précises** et détaillées sur le niveau d'**accessibilité** du lieu qu'elles vont visiter (marches, rampes, largeur des portes...) afin qu'elles puissent juger par elles-mêmes s'il est adapté à leurs besoins spécifiques.
- Un accès total aux structures et leur utilisation
- Des **aides techniques** pour **compenser** les différents problèmes
- Pouvoir aller à leur rythme
- Une **aide occasionnelle**, pour monter les escaliers si nécessaire
- Être aidées à porter colis, bagages...
- Recevoir occasionnellement de l'aide pour s'asseoir ou se lever
- Des surfaces anti-dérapantes sur les sols pour éviter les chutes
- Recevoir une attention particulière en cas d'urgence



Attitudes à développer, pour faciliter la communication

- **Identifier** avec l'aide de la personne, **ses besoins personnels**.
- Lui laisser **assez de temps** pour s'exprimer
- S'adresser **directement à la personne** et non à son accompagnateur (trice)
- Laisser la personne **exprimer ses besoins**, ne pas les supposer
- Lui **donner des informations** sur sa destination afin de l'aider à faire face à la situation qu'elle va trouver plus facilement et , si possible, proposer des solutions (aides techniques...)
- Donner des informations précises sur le **niveau d'accessibilité** (hôtel, site touristique...) et, si possible, la vérifier.
- Vérifier, par des sources d'informations appropriées la **fiabilité des informations**
- **Offrir son aide**, si elle est sollicitée en respectant la demande
- **Coordonner votre activité avec celle des prestataires de services** (ex. un agent de voyage réservant une chambre d'hôtel devrait s'assurer que l'hôtelier pourra répondre aux besoins de son client potentiel).
- Apporter une **attention particulière en cas d'urgence**.





Comment répondre aux besoins des personnes handicapées



LES PERSONNES A
DEFICIENCE AUDITIVE

Comment répondre aux besoins des personnes handicapées

Ce type de handicap est difficile à distinguer immédiatement, à moins que la personne elle-même le signifie clairement. Il faut distinguer les personnes sourdes des personnes malentendantes.

Les personnes malentendantes ont plus de difficultés dans les environnements bruyants. Les personnes sourdes de naissance peuvent avoir des difficultés d'expression. De nombreuses personnes utilisent une prothèse auditive pour améliorer leur audition.

L'une des principales conséquences de la surdité est l'isolement par rapport au monde environnant.



LEURS BESOINS

- Avoir un **contact visuel** avec l'interlocuteur
- Un **bon éclairage** afin de pouvoir lire sur les lèvres
- Dans un groupe, elles doivent recevoir l'information en même temps que les autres.
- Pouvoir utiliser un autre moyen de communication en cas de non compréhension
- Recevoir une attention particulière en cas d'urgence



Attitudes à développer, pour faciliter la communication

- Se placer **face à la personne** et établir un **contact visuel**, avec un éclairage adapté afin qu'elle puisse lire sur les lèvres.
- Ne pas se **mettre ses mains devant sa bouche**
- Toujours **se présenter et indiquer sa fonction**
- Identifier avec l'aide de la personne handicapée, quelle est sa situation personnelle et **sa/ses méthode(s) de communication**
- Choisir un **environnement calme** pour communiquer
- **Être préparé** à ce que la conversation dure plus longtemps que d'habitude
- Parler directement à la personne, en la regardant, lentement et en prenant soin **d'articuler**
- Parler à **un débit normal** sans exagérer les mouvements de la bouche et sans hausser le ton (cela n'est pas utile, sauf si la personne le demande)
- Utiliser des **phrases courtes**, des mots clairs, et être prêt à répéter ce qui a été dit
- Avoir de quoi écrire à portée de main
- **Toujours s'assurer** que l'information est bien comprise
- Apporter une attention particulière **en cas d'urgence**
- **Proposer des aides à la communication** comme le minitel ou le fax
- S'assurer que la personne sourde est **intégrée dans la conversation de groupe**, sinon elle restera isolée.
- **Coordonner votre activité** avec celle des autres prestataires de services.

