

Tourisme & Handicap

Les clés de l'accueil

Savoir accueillir les personnes en situation de handicap

Édité par le Comité Régional de Développement Touristique d'Auvergne



AUVERGNE
NOUVEAU MONDE
[T O U R I S M E]



pro.auvergne-tourisme.info



COMMENT UTILISER CE GUIDE ?

Parce que le tourisme est une économie de service, améliorer la qualité de l'offre touristique suppose un accroissement de la qualité au service des clientèles. Le développement d'une offre qualitative, en particulier pour la clientèle handicapée, constitue un véritable avantage concurrentiel pour les opérateurs touristiques.

Ce guide est destiné à tout professionnel du tourisme (hôtelier, restaurateur, gestionnaire de sites de visites...) qui souhaite s'orienter vers une démarche de qualité d'accueil auprès des clientèles à besoins spécifiques.

Il a pour objectif de vous aider à vous mettre à l'aise pour accueillir des personnes en situation de handicap en vous indiquant par exemple, quelles attitudes adopter face à cette clientèle, quels sont les services et prestations qu'il convient de leur proposer afin de mieux répondre à leurs attentes et faciliter ainsi les contacts. Présenté par type de déficience (auditive, visuelle, mentale et motrice), ce document pratique et utile doit permettre de faire du tourisme une réalité accessible à tous !

QUELLES CLIENTÈLES POUR QUELLES ATTENTES ?

Parce que tout le monde peut voir sa mobilité réduite, de façon temporaire ou permanente du fait de la maladie, d'un accident ou de l'âge, le potentiel touristique que constitue ce marché est important.

Il est difficile de donner avec précision des chiffres sur le nombre de personnes en situation de handicap en France car la nature, l'origine et la gravité des atteintes peuvent être diverses. En 2007, 1,8 millions d'adultes bénéficient d'une reconnaissance administrative de leur handicap soit 4,5% de la population française* ; 60% d'entre elles sont atteintes de déficiences motrices. Cette même étude avance les estimations :

- **1,7 millions de personnes malvoyantes (soit près de 3 français sur 100) dont 61 000 atteintes de cécité complète**
- **5 millions de personnes malentendantes dont 450 000 atteintes de déficience auditive sévère ou profonde**
- **850 000 personnes présentent un handicap moteur isolé, qui croît fortement avec l'âge**
- **1 million de personnes souffrent d'un handicap mental, près de 6 000 enfants naissent avec un handicap mental**

Si le marché français souligne des opportunités à saisir, il convient de noter que des perspectives plus larges encore s'offrent au niveau européen.

Le vieillissement de la population et l'augmentation de la durée de vie ouvrent les perspectives d'un marché quantitativement plus important et qui, de plus, a déjà l'habitude de voyager. Dès lors que les personnes en situation de handicap ont la possibilité de partir en vacances, la fréquence de départ est élevée.

Ces quelques conseils d'accueil que l'on trouve dans ce guide s'appliquent à beaucoup de situations quelles que soient les personnes, valides ou handicapées. Ils seront très appréciés notamment des personnes âgées, une clientèle exigeante et attentive à la qualité d'accueil. L'âge est en effet facteur de handicaps, telles la baisse de la vue, les difficultés d'audition et de déplacement. Un cadre de vie accessible bénéficie donc à tous et garantit plus de confort et de sécurité.

**Rapport Poletti, sénat 2008.*

La clientèle
à déficience auditive p.4



La clientèle
à déficience visuelle p.9



+ La clientèle
à déficience mentale p.14



La clientèle
à déficience motrice p.19



+ Le Label
« Tourisme & Handicap » p.25



Être attentif +

+ Articuler

+ Compenser

+ Informer
par écrit

La déficience auditive

Le handicap auditif est un handicap de la communication et d'accès à l'information. Il se définit comme étant une diminution voire une perte de la faculté à entendre des sons. On distingue donc les personnes sourdes profondes des personnes malentendantes. Les personnes sourdes vivent en permanence dans le silence. Elles compensent essentiellement par la vue. Les personnes malentendantes perçoivent des bruits dont la signification n'est pas immédiate. Elles doivent en permanence décrypter des signes. Une personne âgée sur trois est malentendante après 65 ans. La déficience auditive est en général compensée par un développement des autres sens et notamment la vue (yeux très mobiles).

SAVOIR ACCUEILLIR

Les attitudes-clés à adopter

- Attirer son attention, se placer à sa hauteur, face à elle avant d'engager une conversation.
- Se placer de façon à avoir le visage dégagé (pas de main devant la bouche), à la lumière (pas d'éblouissement, attention au contre-jour) : un bon éclairage permet à certaines personnes sourdes ou malentendantes de lire sur vos lèvres et de repérer les expressions de votre visage.
- Se présenter et indiquer sa fonction. Ne pas hésiter à écrire son nom sur un support.
- Pour des sites importants (ex : villages de vacances), la remise d'un trombinoscope du personnel précisant leur fonction, permet aux personnes

sourdes de savoir à qui elles peuvent s'adresser selon le service qu'elles souhaitent demander. Cela est très utile également pour toutes les clientèles.

- Utiliser des phrases claires et concises accompagnées d'un vocabulaire courant.
- S'adresser à elle sans élever le ton, lentement et en articulant.
- Accompagner ses paroles de gestes simples.
- En situation de groupe, veiller à ce que chacun parle l'un après l'autre et indiquer à la personne sourde ou malentendante les changements d'interlocuteurs.
- Éviter une ambiance bruyante : le brouhaha, les bruits de fond, le fait de se trouver au milieu d'un groupe, handicapent une personne malentendante, notamment appareillée.

Ex. : éviter de parler à plusieurs en même temps...



Principe-clé

**Rester naturel
et être attentif
à ses besoins.**

**Une personne sourde
doit compenser
sa déficience par
une attention accrue,
ce qui génère
une fatigue
supplémentaire.**

SAVOIR INFORMER

Plusieurs moyens (équipements, adaptations...) sont indispensables pour améliorer l'accès à l'information pour les personnes présentant une déficience auditive. Si le dialogue est difficile, essayer de trouver le meilleur moyen de communication : l'écriture, les gestes, la lecture labiale, la langue des signes...

Les attitudes-clés à adopter

- Que la personne soit sourde ou malentendante, le personnel s'engage à utiliser le plus souvent possible le support visuel dans la conversation ou dans l'affichage.

Ex. : brochure touristique, écrire les renseignements donnés oralement, utiliser les ardoises dites « magiques » pratiques et faciles d'utilisation, fiche-inventaire d'un gîte, pour rassurer et conforter la personne dans sa compréhension du message.

- Pour les communications simples (demandes d'horaires, de brochures), s'aider de dessins ou de schémas et ne pas hésiter à fournir un papier et un crayon à votre interlocuteur pour faciliter l'échange.

- Le personnel d'accueil pourra être sensibilisé à quelques notions de la langue des signes française. Il s'agit d'une langue à part entière qui peut être apprise.

- Doubler les annonces sonores (paroles, alarmes, cabine ascenseur) par des informations visuelles (plan, flèche lumineuse, tableau lumineux).

- Veiller à l'information dans les lieux où la personne peut être seule (alarme incendie visuelle dans les chambres, sanitaires...). Le personnel doit être in-

formé de la présence d'un client qui a besoin d'être alerté et/ou aidé en cas d'évacuation, nécessitant une aide humaine en cas d'urgence.

- Informer les personnes sourdes des horaires de fermeture par écrit et par une signalétique (pour un hôtel notamment). Si vous prévoyez un interphone, ne pas oublier le retour d'images. Si vous utilisez un digicode, le signaler à votre clientèle.

- Les personnes sourdes de naissance lisent difficilement. Elles préfèrent des documents rédigés avec des mots simples, des phrases courtes et des illustrations.

- Pour les personnes malentendantes appareillées qui disposent d'un reste auditif exploitable, il est recommandé d'équiper les banques d'accueil (par exemple des offices de tourisme), les spectacles auditifs et les visites commentées, d'un dispositif d'aide à l'audition amplifiant les sons et réduisant la sensation de brouhaha engendrée par la confusion des sons.

Ex. : Systèmes mp3, boucle magnétique individuelle (sous forme de collier magnétique) ou collective. Les explications, la présentation des menus ou de « l'ardoise » du jour par écrit par le personnel sensibilisé sont recommandées dans les restaurants.



Principe-clé
Doubler
l'information auditive
par l'information
visuelle.



Principe-clé
Associer plusieurs
outils d'expression est
toujours plus efficace.

SAVOIR ANIMER SON ESPACE

Les méthodes-clés à privilégier

- Proposer des textes explicatifs et des pictogrammes pour illustrer vos activités.

- Si votre site présente un espace muséographique, prévoir des prestations avec guides-interprètes en Langue des Signes Française lors de visites commentées, ou enregistrer la visite sur un visio-guide.

- Penser à faire sous-titrer les films de présentation que vous réalisez.

Pour les personnes en situation de handicap auditif, afin de leur permettre de communiquer, il est obligatoire de laisser à disposition l'un des moyens écrits suivants : e-mail, télécopieur ou téléphone avec messages SMS (portable ou fixe).

- D'autres équipements améliorent le séjour de la personne en atténuant son handicap :

Ex. : équiper une chambre d'hôtel d'un téléviseur avec la fonction télétexte qui permet l'affichage de sous-titres au bas de l'écran et d'un téléphone avec flash lumineux.

Ex. : équiper les portes de chambres d'hôtel d'un bouton à voyant lumineux pour avertir l'entrée du personnel dans la chambre (entretien, service petit déjeuner...).

Ex. : le réveil-matin adapté : le réveil est connecté à une lampe ; celle-ci clignotera au moment programmé. Sous l'oreiller, il émet des vibrations permettant le réveil du client.



Depuis son ouverture, en mars 2007, le Musée départemental de la céramique développe des actions de médiation culturelle afin de rendre l'archéologie accessible au plus grand nombre. Cette volonté de démocratisation culturelle et d'élargissement des publics l'a amené à étendre son champ d'intervention en adaptant ses activités pour tous.

Dans le musée, le visiteur a à sa disposition une palette d'outils d'accessibilité parfaitement intégrée à l'exposition permanente. Il dispose ainsi d'une liberté de choix selon le degré d'autonomie qu'il recherche : maquettes et moulages tactiles, cheminement au sol, plans en relief légendés en braille et gros caractères, parcours audio-guidés à déclenchement infrarouge conçus pour les personnes aveugles et malvoyantes, etc.

Une des priorités du musée est, en plus de ces dispositifs, d'aider les personnes atteintes d'un handicap à accéder au musée. Organisée deux fois par an ou programmées à la demande de groupes, les visites bilingues français / Langue des signes sont un volet incontournable de l'accessibilité. Elles sont assurées par une guide conférencière et traduites par un interprète. La visite bilingue est ouverte à tous, c'est un moment de convivialité qui favorise également les échanges entre personnes sourdes et entendants.

« Sans interprète, on passe à côté de beaucoup d'informations. Il y a trop de choses à lire et c'est difficile pour les sourds car nous pouvons avoir des lacunes au niveau du vocabulaire. Avec un interprète, c'est plus clair, plus concis », comme l'a expliqué un visiteur.

Céline FRANÇON

Médiatrice culturelle

en charge de l'accessibilité

Musée départemental de la céramique (Lezoux, Puy-de-Dôme)

Labellisé « Tourisme & Handicap » (handicap moteur et mental)

www.lezoux.fr



ASSOCIATIONS ET PRESTATAIRES SPÉCIALISÉS POUR LA DÉFICIENCE AUDITIVE

→ Union régionale des associations de parents d'enfants déficients auditifs (URAPEDA)

7 allée du groupe Nicolas Bourbaki
63170 Aubière
Tél : 04 73 42 26 60 - Fax : 04 73 42 26 61
contact@urapeda-auvergnelimosin.eu
www.urapeda-auvergnelimosin.eu
Conseils, informations sur les questions liées à la déficience auditive, aide à la communication d'entreprise ainsi qu'en formation.
Facilite la communication entre les personnes sourdes et leur environnement.
Interprétation en Langue des Signes Française.

→ Association « Les Mains »

9 rue sous les Augustins
63000 Clermont-Ferrand
Tél : 06 83 84 82 33
info@lesmains.org
www.lesmains.org
Sensibilisation, intervention dans les entreprises, organisation de cafés-débats, formations à la langue des signes française pour acquérir les principales notions de communication courante et quotidienne avec des personnes sourdes.

→ Surdicité

69 chemin du Moulin Carron
69570 Dardilly
Tél : 09 81 83 04 10
contact@surdicite.fr
www.surdicite.fr
Solutions techniques pour la mise en accessibilité au handicap auditif.

Échanger +

Supprimer les obstacles +

+ Communiquer

Garder les repères +

La déficience visuelle

La déficience visuelle est une altération de la vue plus ou moins prononcée. Il convient donc de distinguer les personnes malvoyantes des personnes aveugles. L'autonomie des personnes ayant une déficience visuelle repose sur leur capacité à se repérer, à se déplacer et à circuler sans danger. La personne aveugle appréhende le monde principalement par ses autres sens (toucher, ouïe, odorat...). Même si elle ne voit pas, elle entend et sent la présence. Elle peut avoir besoin d'explications claires et de descriptions précises des personnes nouvelles et des lieux nouveaux (ex : devant vous, à votre gauche, etc). Elle se déplace souvent avec une canne blanche, lorsque son champ de vision est réduit, qui lui permet de détecter les obstacles ou avec un chien-guide. La personne malvoyante voit mal, mais c'est une personne voyante. Elle peut avoir besoin de se rapprocher des objets et des personnes pour les reconnaître ou pour lire.

SAVOIR ACCUEILLIR

Les attitudes-clés à adopter

- Avoir à l'esprit qu'une personne déficiente visuelle est extrêmement attentive à son interlocuteur, et lui rendre son attention.
- Se présenter oralement : je m'appelle X, je suis « fonction ». Ceci permet une identification voix - personne.
- Rester disponible (présence et écoute), parler distinctement mais sans crier, indiquer toujours à la personne vos agissements (si vous

consultez un document en silence, vous risquez de l'angoisser : commenter vos recherches, si vous quittez la pièce, la prévenir ...)

- Pour faciliter la compréhension par les personnes malvoyantes, placer votre visage à la lumière.
- Proposer d'accompagner une personne aveugle en lui offrant votre bras. Cette personne tiendra votre coude : vous serez placé légèrement en avant et elle pourra anticiper les éventuels obstacles. D'autres personnes préféreront être guidées oralement.
- Le jour de son arrivée, il est important, pour le personnel d'accueil (pour un hébergement notamment) de lui donner des repères sonores et spatiaux. Pour cela, l'accompagner jusqu'à sa chambre et lui expliquer où se trouve le restaurant, le bar et tous les autres services dont elle peut avoir besoin. La personne va ainsi mémoriser ses trajets et pourra les exécuter de façon autonome les jours suivants.
- Le repérage dans l'espace est important pour une personne déficiente visuelle.

Ex. : *veiller à ce que le personnel d'entretien ne déplace pas les affaires du client dans la chambre.*



Principe-clé
Le contact avec autrui basé sur un échange continuuel d'informations orales.



SAVOIR INFORMER

Les attitudes-clés à adopter

Pour que chaque personne puisse accéder à l'information, il est indispensable de mettre en place des outils appropriés. Pour les personnes déficientes visuelles, vous pouvez :

- Former votre personnel : sensibilisation à l'attitude générale et aide technique.
- Proposer de prêter à vos clients des documents audio et audio-descripteurs : par exemple, mettre à disposition des moyens d'enregistrement de la conversation et d'informations touristiques (ex : pour les offices de tourisme).
- Proposer des documents adaptés pour les personnes aveugles : en braille intégral ou abrégé, dessins ou plans en relief qui permettront de découvrir les lieux : thématique de la visite, inventaire pour un hébergement, plans lorsque la configuration des lieux est complexe.

- Proposer pour les personnes malvoyantes des documents en caractères noirs agrandis : police simple type Arial ou Helvetica en taille 16.

Ex. : *agrandir par photocopies les plans et menus.*

● Pour la signalétique, les panneaux ou les documents d'information, privilégier les contrastes visuels (écriture en gros caractères, couleurs contrastées, noir sur blanc par exemple), une distance de lecture raisonnable (entre 5 et 25 cm) et des interlignes suffisantes qui facilitent l'autonomie des personnes malvoyantes.

- Être capable de se faire comprendre par des mots puisque la personne aveugle ne peut voir ni les expressions ni les gestes.



Principe-clé
Doubler l'information visuelle par l'information sonore.

SAVOIR ANIMER SON ESPACE

Les méthodes-clés à privilégier

Afin de permettre à une personne déficiente visuelle un maximum d'autonomie et de liberté, il convient de lui procurer un espace adapté et sécurisé :

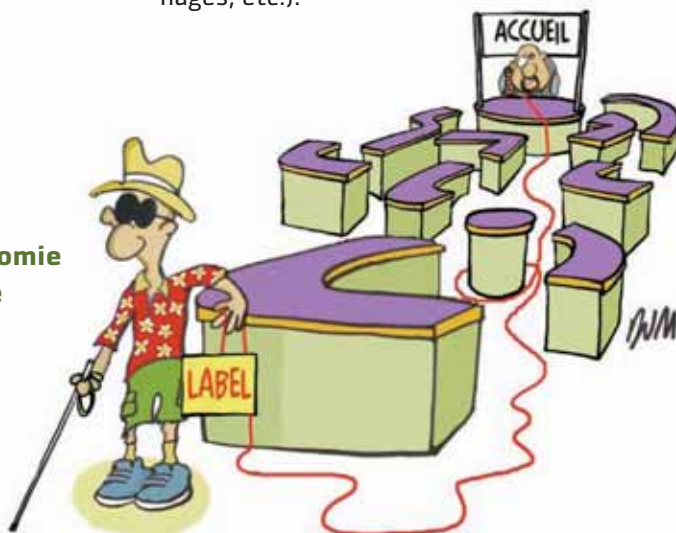
- Un éclairage de qualité : la lumière naturelle et un éclairage non éblouissant sont préférables.
- Certaines personnes malvoyantes se déplacent avec une canne (régulièrement ou ponctuellement) ou avec un chien-guide, pour détecter les obstacles non perçus visuellement. Les chiens-guides doivent être acceptés dans votre structure.
- Neutraliser les obstacles à hauteur du visage (sous-escaliers, marches, étagères...).
- La présence de bornes (actionnées) permettent d'entendre un aver-

tissement ou un message), de mains-courantes, de systèmes de repérages au sol (nez de marches, bandes podotactiles : relief sous les pieds qui annoncent un danger...) facilite les déplacements et le repérage dans l'espace.

- Mettre en place des visites individuelles ou collectives à l'aide d'audio-guides.
- Proposer des outils adaptés d'aide à la visite : œuvres et maquettes manipulables, moulages et plans en relief, panneaux informatifs et documents de visite en braille, en gros caractères et relief, bornes interactives, baladeur mp3, etc.
- Privilégier les visites tactiles, les visites thématiques et ludiques, les ateliers pédagogiques adaptés de découverte multi-sensorielle, etc.
- Utiliser des systèmes d'audio-description qui diffusent une présentation orale des éléments issus d'un spectacle (décors, expression des personnages, etc.).



Principe-clé
Favoriser l'autonomie par la découverte sensorielle.



« Ouvert à tout public, l'Aventure Michelin offre aux personnes en situation de handicap la possibilité de suivre l'intégralité du parcours. Pour les personnes déficientes visuelles, un parcours sensoriel, intitulé « un autre regard » présente les différents aspects du groupe Michelin au travers d'illustrations tactiles en couleurs contrastées et d'animations sonores et olfactives. Le visiteur, guidé par des bandes podotactiles, des plaques multi-signes et les plans en relief de chaque espace, part à la découverte des outils en toute autonomie, grâce aux commentaires en audio-description diffusés par un audio-guide individuel. Equipé de boucles magnétiques, l'audio-guide convient également aux personnes malentendantes appareillées. Le visio-guide est lui conçu spécifiquement pour le public déficient auditif, il offre une visite guidée intégrale en Langue des signes française du parcours de l'Aventure Michelin. Mobilier, banque d'accueil, mains-courantes, ascenseurs, ont fait l'objet d'une adaptation spécifique afin de convenir à tous les publics et des zones de repos ponctuent la visite. Les textes, courts et en gros caractères, conviennent aux jeunes publics comme aux visiteurs malvoyants. Les fiches de salle sont tactiles et traduites en braille. Se déplacer, bouger, se baisser pour toucher un pneu ou une figurine de Bibendum, sentir l'odeur de l'hévéa ... : chaque visiteur évolue à son propre rythme au sein du musée ». Olivier BASSET
Directeur de l'Aventure Michelin
(Clermont-Ferrand, Puy-de-Dôme)
Labellisé « Tourisme & Handicap »
(4 handicaps) www.laventuremichelin.com

La déficience visuelle

ASSOCIATIONS ET PRESTATAIRES SPÉCIALISÉS POUR LA DÉFICIENCE VISUELLE

→ Groupement pour l'Insertion et la Promotion des Aveugles de la région Auvergne (GAIPAR)

39 boulevard Duclaux
63000 Clermont-Ferrand
Tél : 04 73 35 44 99 - Fax : 09 70 06 34 89
gaipar@wanadoo.fr
www.gaipar.asso.fr
Information, formation à l'utilisation des aides techniques, connaissance de la législation sociale relative à la personne handicapée.

→ Braille et culture

11 rue de la Petite Vitesse
63260 Aigueperse
Tél : 04 73 64 21 04 - Fax : 04 73 64 21 05
brailleetculture@wanadoo.fr
www.braille-culture.com
Conception de visites adaptées de sites touristiques et culturels, réalisation de maquettes tactiles, de dessins en relief et en agrandi, audio-guide adapté, supports touristiques transcrits en braille et en caractères agrandis.

→ Association Valentin Haüy

24 avenue des Paulines
63000 Clermont-Ferrand
Tél : 04 73 91 37 81 - Fax : 04 73 92 45 77
comite.clermontferrand@avh.asso.fr
www.avh.asso.fr
Organisation d'activités, de sorties, de visites, vente de matériels adaptés, cours de braille, d'informatique et locomotion, traduction de documents en braille.

→ Archi-tact

23 rue des Roches
63730 Les Martres-de-Veyre
Tél/Fax : 04 73 77 13 13
www.archi-tact.com
Réalisation de maquettes tactiles, outils pédagogiques.

+ Accompagner

+ Expliquer

+ Rester naturel

+ Accepter

La déficience mentale

Le handicap mental est un handicap de la compréhension, de la communication et de la décision. En règle générale, les personnes handicapées mentales ont des difficultés à se situer dans l'espace et dans le temps, leur degré d'autonomie est plus ou moins grand. Il peut aller du handicap très léger où les signes extérieurs sont presque invisibles, à des situations où aide et assistance sont nécessaires. Auquel cas, ces personnes sont en général accompagnées (famille, éducateurs...) ou viennent dans la plupart des cas en groupe constitué. L'accompagnant constitue alors le prescripteur du séjour ou de la visite. On peut distinguer 3 catégories :

- la famille dont un membre est en situation de handicap. Dans ce cas, chaque étape du séjour ou de la découverte est gérée par un parent,
- le groupe accompagné (6 à 8 personnes) pour lequel l'éducateur gère (avant et pendant) le déplacement, le voyage et le séjour ou la découverte,
- le regroupement d'individuels non accompagnés (groupe de 3 à 4 personnes d'un foyer ou d'un Centre d'Aide par le Travail) pour lequel un travailleur social gère en amont l'organisation du séjour avec le prestataire.

L'accueil d'une personne déficiente mentale ne nécessite pas d'équipement adapté. En revanche, cette personne et son accompagnant sont sensibles à l'accompagnement humain que vous leur prodiguez.

SAVOIR ACCUEILLIR

Les attitudes-clés à adopter

- Être simple et accueillant.
- Être attentionné et amical.
- Ne pas manifester d'impatience, rester attentif et disponible.
- Accueillir la personne de manière naturelle, sans démonstration indue de compassion, ne pas adopter une attitude enfantine.
- Parler normalement (ex : ne pas hausser le ton) et clairement, en utilisant des phrases simples et en évitant les détails.
- Elle peut avoir une certaine lenteur de compréhension : lui laisser le temps de réagir ou de s'exprimer.
- Ne pas être surpris par les manifestations d'affection qu'elle peut vous témoigner (tutoiement par exemple).
- Voyageant souvent en groupe constitué, il convient de privilégier l'accueil de petits groupes (7 à 8 personnes) pour une meilleure gestion et intégration de l'ensemble de la clientèle.
- S'il faut remplir un document, s'assurer que cette personne sait lire et écrire.
- Être autant que possible à l'écoute des craintes et des angoisses de la personne.
- Les adultes référents accompagnateurs doivent pouvoir s'entretenir en amont du séjour avec les responsables de la structure accueillante pour présenter la personne handicapée et les contraintes que pourrait imposer cet handicap, s'enquérir de la qualité d'accueil proposée et « jauger » la capacité d'adaptation de la structure d'accueil.

- De nombreuses personnes handicapées mentales sont autonomes dans leurs déplacements, mais il suffit d'un imprévu (grève, retard...) pour les déstabiliser. Ne pas hésiter alors à proposer votre aide.

- En cas de difficulté grave, appeler le SAMU ou les pompiers mais pas la police.

- Ne pas craindre d'entrer en contact : le handicap mental n'est pas contagieux !



Principe-clé

Accueillir simplement et naturellement sans préjugé.

SAVOIR INFORMER

Les attitudes-clés à adopter

- Demander à votre personnel d'adopter une attitude normale : ne pas porter de jugements hâtifs sur le client quant à ses manques ou capacités intellectuelles.

- Utiliser le mode affirmatif et le présent, éviter les longues explications.

- Rester concret et s'assurer que les explications ont été bien comprises ; ne pas hésiter à répéter si nécessaire.

- Prévoir une documentation simple et/ou imagée, compréhensible par le client.

- Accompagner la parole d'un signe (geste) et/ou d'un symbole (image).

- Savoir évaluer l'importance des informations à fournir (ne donner que l'essentiel).



- Sensibiliser le personnel de restauration à la description et au choix des plats.

- La documentation des offices de tourisme devra être présentée de manière claire, facilement repérable et compréhensible par secteur géographique, par thème ou associée à une image ou à un dessin.

- Le personnel de la structure d'accueil devra être informé des éventuels besoins spécifiques de la personne afin d'assurer une continuité de service.

- Privilégier une signalétique avec une association de textes et d'images. Cette signalétique servira d'ailleurs à tous les publics, en particulier pour la clientèle étrangère et les enfants.



Principe-clé

Favoriser les méthodes simples !

SAVOIR ANIMER SON ESPACE

Les méthodes-clés à adopter

D'une manière générale, un site culturel (musée, monument, site naturel ...) propose des visites adaptées aux personnes en situation de handicap mental grâce à :

- des exercices de manipulation et des ateliers pédagogiques adaptés,

- des visites thématiques et ludiques,

- des guides accompagnateurs qui expliquent la visite avec pédagogie,

- l'organisation de jeux de découverte, de tests de reconnaissance (sonore et visuelle), de jeux de création artistique, graphique ou musicale,

- l'assurance que son espace soit exempt de tout aménagement présentant un danger (vérifier qu'il existe des barrières autour d'un lieu dangereux, ex : piscine, route dangereuse, point d'eau, etc.).

La déficience mentale

« Je reçois très régulièrement des groupes d'adultes et d'enfants déficients mentaux dans le cadre de mon activité de visite en calèche. C'est surprenant de voir la relation qui s'installe entre le cheval et ces personnes au cours de la balade ou lors de la préparation de la calèche. Avec eux je prends plus de temps à parler du cheval que du patrimoine ! L'essentiel est de savoir adapter les visites et son discours, et bien sûr j'essaie d'instaurer une réelle complicité entre moi, le cheval et mes clients. Les visites avec des clientèles handicapées prennent facilement une demi-heure de plus mais je ne compte pas le temps quand je vois qu'au final elles repartent heureuses. Mon activité est labellisée pour la déficience mentale mais je reçois également des personnes en fauteuil roulant et des personnes déficientes visuelles qui me donnent envie de poursuivre mon implication dans l'accueil de personnes en situation de handicap, qui une fois satisfaites reviennent me voir très régulièrement ».

Jean-Paul LOUBAT
Promenade en calèche,
village de Charroux (Allier)
Labellisé « Tourisme & Handicap »
(handicap mental)



ASSOCIATIONS RESSOURCES POUR LA DÉFICIENCE MENTALE

→ Association Départementale d'Amis et de Parents de personnes déficientes mentales (ADAPEI)

Association départementale appartenant
à l'Union nationale des associations de parents
de personnes handicapées mentales
et de leurs amis (UNAPEI).

Les ADAPEI peuvent vous conseiller pour améliorer
l'accessibilité de votre offre touristique.

www.unapei.org



« Depuis l'obtention du label Tourisme & Handicap nous avons constaté que les personnes ayant une déficience mentale découvrent l'univers de la châtaigne d'une manière simple et sensorielle : elles regardent, apprécient les couleurs, les formes, les sons... Notre parcours en extérieur leur permet de retrouver dans le paysage ce qu'ils ont vu dans l'espace muséographique. Et il y a Colette, qui les accueille dans son épicerie des années 1950 pleine de curiosités qui réveillent les souvenirs. Mais le moment le plus apprécié est à l'unanimité la dégustation de produits à la châtaigne ! »

Jérôme CHATEAU

Animateur de la Maison de la Châtaigne
(Mourjou, Cantal)

Labellisée « Tourisme & handicap »

(Handicap mental).

www.mourjou.com



Dans notre gîte, l'objectif est de faire se rencontrer et vivre ensemble, durant le temps des vacances scolaires, tous les enfants, handicapés ou non. Les expériences antérieures d'animation auprès d'enfants ayant des handicaps moteurs ou sensoriels et d'enfants en milieu hospitalier nous ont amenés à développer un projet pédagogique en créant un lieu où cette mixité des publics est possible. Nous avons d'ailleurs reçu une formation à la langue des signes française et avons fait réaliser une présentation de notre gîte en langue des signes sur notre site internet. Nous organisons, que ce soit pour les enfants déficients mentaux ou pour les adultes sourds que nous recevons, différents stages thématiques tout au long de l'année : cueillette sauvage, participation aux activités de la ferme pédagogique, astronomie, observation, jeux, créativité, sortie nocturne, construction d'une roulotte.

Clara SARDIN

Gîte « Lo Beç » (Chastel, Haute-Loire)

Labellisé « Tourisme & Handicap »

(handicap mental, visuel, auditif)

www.lobec.fr

→ Centre régional d'étude et actions en faveur des handicaps et inadaptations (CREAHI)

44 rue Proudhon

63000 Clermont-Ferrand

Tél : 04 73 90 60 60 - Fax : 04 73 92 91 06

contact@creahi-auvergne.org

www.creahi-auvergne.org

Etudes et conseils techniques concernant
la déficience mentale.

+ Adapter

+ Obstacles

+ Autonomie

+ Accessibilité

La déficience motrice



Le handicap moteur est une atteinte de la motricité temporaire ou permanente (capacité de bouger son corps volontairement). Il peut signifier une atteinte partielle ou totale de la mobilité, de la préhension et parfois des troubles de la communication.

Le handicap moteur peut toucher beaucoup d'autres fonctions que la locomotion : difficulté d'élocution et d'articulation, fatigabilité, troubles du comportement, mouvements incontrôlés, etc. Il n'altère pas pour autant les capacités intellectuelles.

C'est donc un handicap généralement visible mais ses expressions et ses conséquences sont très variables (personnes se déplaçant en fauteuil roulant manuel ou électrique, personnes de petite taille, avec des béquilles ou une canne...).

Les personnes handicapées physiques indépendantes pour les gestes de la vie quotidienne peuvent voyager seules.

Celles qui ont besoin d'aide sont accompagnées par une tierce personne, un ami ou un membre de la famille.

SAVOIR ACCUEILLIR

Les attitudes-clés à adopter

-  tre attentif, disponible et à l'écoute de la personne.
- Si la personne a des problèmes d'élocution, être patient, prendre le temps de l'écouter.
- La station debout est pénible pour une personne à mobilité réduite, lui proposer de s'asseoir.
- S'adresser à la personne et non à son accompagnant. Ce dernier pourra vous aider à converser si votre interlocuteur s'exprime avec difficulté. Mais l'aidant n'est qu'un « interprète », il n'est pas votre interlocuteur !
- Si vous pensez que quelqu'un a besoin d'aide, lui poser la question et suivre ses conseils. Une personne en fauteuil roulant saura vous expliquer comment faire pour l'aider à franchir un seuil en toute sécurité.
- Une personne en fauteuil ou de petite taille ne peut voir que si elle est placée devant (spectacle, exposition, allocution) : veiller à lui laisser un passage et un espace suffisants.
- Si la personne est accompagnée d'un chien d'assistance, celui-ci ne doit pas être d tr it. Il convient ainsi de demander à la personne l'autorisation de caresser l'animal.

SAVOIR INFORMER

Les attitudes-clés à adopter

- Si vous êtes conseiller en séjour, réceptionniste, agent de comptoir et que vous souhaitez donner des informations, prévoir une banque d'accueil à la hauteur de votre client (80 cm maximum).
- Si cela n'est pas le cas, passer de l'autre coté du comptoir d'information afin de mieux voir votre visiteur.
- Pour mieux communiquer avec votre client, s'asseoir si votre espace vous le permet (tables et chaises à disposition), sinon essayer de se mettre à la hauteur de la personne de manière à ne pas vous donner une position de supériorité.
- Donner une information fiable, précise et objective sur l'accessibilité de sa structure afin de permettre à l'utilisateur de juger s'il pourra l'utiliser de façon indépendante ou s'il aura besoin d'aide.
- Pour permettre un accès complet   l'information et à la documentation, il est recommandé de placer les présentoirs et affichages à une hauteur comprise entre 0,70 m et 1,30 m.
- Il est indispensable que dans une structure touristique, l'ensemble des prestations accessibles aux personnes en fauteuil soit clairement signalé (sanitaires, stationnement...).



Principe-clé Favoriser l'autonomie !

SAVOIR ANIMER SON ESPACE

Les méthodes-clés à privilégier

- Dans les établissements hôteliers, les chambres adaptées sont en nombre limité, veiller donc à les conserver le plus longtemps possible pour des clients handicapés.
- La personne en fauteuil roulant pourra vous demander de déplacer le mobilier dans la chambre en fonction du gabarit de son fauteuil roulant et de sa manière de se déplacer.
- Les personnes en fauteuil roulant maîtrisent leurs déplacements dans la

mesure où elles ne rencontrent pas d'obstacles (ex : marches, seuils de porte...)

- Leur autonomie dans la structure est facilitée par la présence de barres d'appui, de portes suffisamment larges, d'aires de rotation, de plans d'accès inclinés, etc.
- Il est essentiel de faire en sorte que les objets exposés dans les musées ou expositions ainsi que les panneaux d'information qui les accompagnent puissent être vus par tous les visiteurs.
- Un fauteuil roulant sera disponible au point d'accueil du site ou de l'équipement.

« C'est en voyant vivre le Parc et en prenant note des remarques de nos visiteurs que nous avons peu à peu cerné les points sensibles en matière d'accessibilité : problèmes de déplacements, manque de supports tactiles, absence de sous-titrage des films, etc.

Nous avons donc entrepris des aménagements spécifiques qui se sont faits au fur et à mesure, après réflexion sur les besoins et sur la faisabilité des projets. Ils ne sont pas forcément repérables dans le site comme étant faits pour tel ou tel handicap. Ils sont plutôt conçus pour servir à tous. Par exemple, de par leur implantation dans le site, les différentes zones tactiles constituent un plus pour l'ensemble des visiteurs, notamment les enfants. D'autres aménagements sont en revanche spécifiquement dédiés au public handicapé, comme les vidéo-guides qui permettent un accès à l'ensemble des espaces de visite et des attractions de Vulcania en Langue des Signes Française.

Par ailleurs, la qualité de l'accueil du visiteur et son accompagnement tout au long de la journée sont, pour nous, deux éléments clés d'une visite réussie. Partant de ce principe, l'ensemble du personnel de Vulcania est formé spécifiquement à l'accueil des visiteurs handicapés. »
Claire MOCK, chargée de mission
« Accessibilité et Public Handicapé »
Vulcania, l'Aventure de la Terre
(St-Ours-les-Roches, Puy-de-Dôme)
Labellisé « Tourisme & Handicap »
(handicap moteur, auditif).
www.vulcania.com



« Établissement recevant du public, entreprise dédiée au loisir familial, Le PAL a pour priorité l'accueil et la satisfaction d'une clientèle composée de plusieurs générations. Véritable outil de cohésion familiale, Le PAL est également un terrain favorable à l'épanouissement et à l'expression de la cohésion sociale. Accessible au plus grand nombre quels que soient l'origine ou le milieu grâce à une politique tarifaire ouverte et responsable, Le PAL doit également trouver dans les réponses apportées à la problématique de l'accessibilité des personnes handicapées le prolongement de son engagement en matière de développement durable. Mettre en place les conditions qui permettent à chacun, quel que soit son handicap, de pouvoir profiter d'une journée de découverte et de plaisir constitue donc une priorité pour l'entreprise et l'ensemble de ses collaborateurs ».

Arnaud BENNET

PDG du Parc d'attractions et animalier
Le PAL (Dompiere-sur-Besbre, Allier)
Labellisé « Tourisme & Handicap »
(handicap moteur, auditif, mental)
www.lepal.com

ASSOCIATIONS ET PRESTATAIRES SPÉCIALISÉS POUR LA DÉFICIENCE MOTRICE

→ Association des paralysés de France

1 rue Gustave Courbet
63000 Clermont-Ferrand
Tél : 04 73 16 11 90 - Fax : 04 73 16 11 99

12 rue Denis Papin
03400 Yzeure
Tél : 04 70 48 13 60 - Fax : 04 70 48 13 69

www.apf.asso.fr
Toute l'information et les conseils techniques
favorisant l'intégration des personnes atteintes
d'un handicap moteur. Sur le site
www.apf.asso.fr, vous trouverez les coordonnées
des délégations départementales APF
qui proposent des services et conseils
en accessibilité.

→ APAJH de la Haute-Loire

6 rue des Lilas
43000 Le Puy-en-Velay
Tél : 04 71 05 28 81 - Fax : 04 71 05 74 10
www.apajh43.fr

→ Association des malades et handicapés - AMH

1 avenue Roger Maërte
63170 Aubière
Tél : 04 73 27 39 53 - Fax : 04 73 28 31 91
amh63@wanadoo.fr
<http://fmh63.pagesperso-orange.fr>
Informations et conseils favorisant l'intégration des
personnes à mobilité réduite.

« De par mon expérience personnelle et ayant moi-même été touché par le handicap, la prise en compte de l'accessibilité lors de la création du gîte était une évidence pour moi. L'ensemble du rez-de-chaussée, tout comme la terrasse extérieure, a été conçu pour faciliter le séjour des personnes en fauteuil roulant : espace sous les tables et sous le plan de travail de la cuisine, douche sans bac receveur, barre d'appui dans les sanitaires, hauteur des penderies... Nous sommes récompensés chaque année par les nombreuses demandes de petits groupes qui viennent séjourner chez nous. Que ce soit des personnes handicapées moteur ou mentales ou polyhandicapées, je suis toujours disponible pour elles et je les accompagne très régulièrement lors de leur sorties à la découverte de la région ».

Jean VERMEULEN

Propriétaire

Gîte la Borja de Peire

(Saint-Bonnet-de-Condât, Cantal)

Gîte labellisé « Tourisme & Handicap »

(handicap moteur, auditif, mental)

<http://handigite.fr>



Le label « Tourisme & Handicap »

Afin d'encourager les projets touristiques innovants dans ce domaine, l'Etat, la Région et les départements ont mis en place des aides spécifiques qui s'ajoutent aux aides à la création ou à la modernisation d'équipements touristiques.

Le label « Tourisme & Handicap » a été créé en 2001 pour donner aux personnes à besoins spécifiques une information fiable et objective sur l'accessibilité des sites et équipements touristiques par la prise en compte des quatre types de handicaps (moteur, visuel, mental et auditif).

Le label national est accordé par l'Association « Tourisme & Handicaps », après avis de l'Instance Régionale de Concertation. Il doit être accordé pour au moins deux familles de handicap, pour une durée de cinq années après signature de la charte d'engagement. La démarche de labellisation concerne tous les professionnels du tourisme qui souhaitent s'engager à accueillir leur clientèle dans les meilleures conditions

possibles et en toute autonomie.

Un cahier des charges pour chaque secteur d'activité reprend les critères, certains incontournables, d'autres conseillés pour l'obtention du label. Celui-ci est disponible auprès du Comité Régional de Développement Touristique d'Auvergne et des Comités Départementaux du tourisme (cf. contacts pages 26-27).

Les critères du label ne se substituent en aucun cas au Code de la Construction et de l'Habitation et ne peuvent être considérés que comme un complément aux textes réglementaires en vigueur.

Pour obtenir le label « Tourisme & Handicap », une demande doit être faite auprès des services de l'Etat. Le formulaire de demande de label qui doit être retourné à la DIRECCTE Auvergne - Service économie de proximité et tourisme, est également disponible auprès du CRDTA et des CDT et est téléchargeable sur le site professionnel du CRDTA.

<http://pro.auvergne-tourisme.info>



Vos contacts « Tourisme & Handicap »

→ Association nationale « Tourisme & Handicaps »

43 rue Marx Dormoy
75018 Paris
Tél : 01 44 11 10 41 - Fax : 01 45 55 99 60
tourisme.handicaps@club-internet.fr
www.tourisme-handicaps.org

→ Agence de Développement Touristique de la France (Atout France)

79-81 rue de Clichy
75009 Paris
Tél : 01 42 96 70 00
www.atout-france.fr
*L'agence assure la promotion nationale
et internationale des sites labellisés.*

→ La Direction Régionale des Entreprises, de la Concur- rence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi Auvergne (DIRECCTE Auvergne)

Service
« Economie de proximité et Tourisme »
Cité administrative - Bât. P2
rue Pélissier
63034 Clermont-Ferrand
Tél : 04 73 43 14 60
Fax : 04 73 34 03 00

vanessa.rendu@direccte.gouv.fr
http://direccte.gouv.fr
*La DIRECCTE Auvergne coordonne et anime avec
ses partenaires le dispositif de labellisation. Elle re-
çoit notamment les demandes de label « Tourisme
& Handicap » et réunit chaque mois l'Instance Ré-
gionale de Concertation pour examen des dos-
siers, avant transmission à l'ATH. Elle organise des
groupes de travail thématiques. Elle participe éga-
lement aux visites d'évaluation et peut accompa-
gner les professionnels du tourisme dans leur pro-
jet d'accessibilité.*

→ Comité Régional de Développement Touristique d'Auvergne

Parc Technologique La Pardieu
7 allée Pierre de Fermat
63178 Aubière Cedex
Tél : 04 73 29 49 96 - Fax : 04 73 34 11 11
celine.coudouel@crdt-auvergne.fr
www.auvergne-tourisme.info
*Le CRDTA anime le dispositif régional en informant
et sensibilisant les acteurs du tourisme sur le label.
Il valorise les sites labellisés, peut effectuer
des visites d'évaluation et participe à l'examen
des dossiers de demandes de label.
Il accompagne les professionnels du tourisme
dans leur projet d'aménagement.*

Vos contacts départementaux

Les Comités Départementaux du tou-
risme sont vos interlocuteurs dans
chaque département.
Ils animent le dispositif dans leur dé-
partement en informant et en accom-
pagnant les porteurs de projets dans
leur démarche d'adaptation. Ils effec-
tuent les visites d'évaluation des can-
didats au label « Tourisme & Handi-
cap » et participent à l'instance
régionale. Ils valorisent les sites la-
bellisés à travers leurs éditions et leur
site Internet.

→ Comité Départemental du Tourisme de l'Allier

Château de Bellevue
BP 65
03402 Yzeure Cedex
Tél : 04 70 46 81 50 - Fax : 04 70 46 00 22
www.allier-tourisme.com

→ Cantal Tourisme

36 rue de Sistrières
15000 Aurillac
Tél : 04 71 63 85 00 - Fax : 04 71 63 85 10
www.cantal-tourisme.fr

→ Mission Départementale du tourisme de la Haute-Loire

1 place Monseigneur-de-Galard
43000 Le Puy-en-Velay
Tél : 04 71 07 41 54 - Fax : 04 26 00 73 12
www.auvergnevacances.com

→ Agence Départementale de Développement Touristique du Puy-de-Dôme

Place de la Bourse
63000 Clermont-Ferrand
Tél : 04 73 42 22 50 - Fax : 04 73 42 22 65
www.planetepuydedome.com

Pour connaître
les sites labellisés en Auvergne :
www.auvergne-tourisme.info

Pour connaître
les sites labellisés en France :
www.franceguide.com

Notes

Conception et mise en page : Vice Versa

Impression : Colorteam

Illustrations : Franck DHUMES

Crédits photos : David FROBERT/CRDTA, gîte Lo Beç, Maison de la châtaigne, Jean-Paul LOUBAT, Vulcania, Le PAL/CDT03, gîte La Boria de Peire, Musée de la céramique/ADDT 63



AUVERGNE
NOUVEAU MONDE
[T O U R I S M E]

**Comité Régional
de Développement Touristique d'Auvergne**

7 allée Pierre de Fermat - CS 50502

63178 Aubière Cedex

04 73 29 49 49

documentation@crdt-auvergne.fr

pro.auvergne-tourisme.info

