



Savoir accueillir une personne déficiente visuelle

Il convient d'accueillir les personnes à besoins spécifiques (personnes touchées d'un handicap, personnes âgées...) de la même manière qu'un public dit «classique» en y ajoutant toutefois quelques compléments :

8

Pensez à sourire !



Office de Tourisme
du Saint-Quentinois - Aisne

- Présentez-vous oralement, je m'appelle X, je suis «fonction». Ceci permet une identification «voix-personne».
- Adressez-vous **directement** à la personne, inutile de trouver un intermédiaire pour communiquer (erreur souvent commise maladroitement).
- Indiquez toujours à la personne vos agissements
Exemple : si vous consultez un document en silence, vous risquez de l'angoisser : commentez vos recherches.
- Restez disponible (présence et écoute). Evitez les attentes, faites patienter les appels téléphoniques. Si votre client vous fait part de son incompréhension, n'hésitez pas à formuler différemment votre phrase.
- Parlez distinctement de manière à pallier le manque d'expressions du visage et du corps.
- Utilisez un vocabulaire adapté (qualifier les lieux)¹.

1. Technique de guidage :
se référer à la page 14.



- Demandez à votre client comment satisfaire ses attentes.
- Proposez un environnement adapté².

2. Se référer à la page 13.

Qu'est-ce qu'une déficience visuelle ?

La déficience visuelle est une altération de la vue qui peut être plus ou moins prononcée. Il faut donc distinguer les personnes malvoyantes (possédant une acuité et un champ visuel réduits) des personnes aveugles.



PERSONNE À DÉFICIENCE VISUELLE

“



Les visites adaptées aux déficients visuels passent par le toucher : c'est un outil formidable pour faire découvrir des objets et des œuvres, surtout que nous avons la chance de pouvoir faire découvrir des originaux.

Dans plusieurs salles, on peut toucher le mobilier, les portes ou les cheminées et il existe un espace tactile qui leur est spécialement réservé, composé de huit bustes en marbre appartenant à l'Institut de France. Ils viennent des réserves et n'ont jamais été exposés au public.

Laurence REGNIER
Musée Condé au Château de Chantilly
(Oise)

”

10



■ Pour faciliter la compréhension des malvoyants, placez votre visage à **la lumière**.

■ Si vous détenez un support écrit dont vous souhaitez faire connaître le contenu, faites-en une **description appropriée** (pas trop de détails, couleurs, repères spatio-temporels).

A SAVOIR

Il n'existe aucun tabou de vocabulaire.

La phrase

"vous voyez ce que je veux dire" est tout à fait convenable.



Animer son espace



«Chés Cabotans» - Somme

Quelques possibilités d'animations :

- Organisez des visites animées.
- Mettez en place des visites individuelles ou collectives à l'aide d'audioguides.



- Favorisez la découverte multisensorielle :

Exemple : Un labyrinthe des senteurs pour permettre aux personnes déficientes visuelles de découvrir la flore par l'odorat et le toucher.

- Faites découvrir des œuvres par le toucher :

Exemple : les animateurs du Château de Chantilly offrent la possibilité aux déficients visuels de toucher certaines peintures, bustes de personnages célèbres, mobiliers...

➤ IDÉE À SUIVRE

Enregistrer sur cassette audio des textes informatifs issus de brochures touristiques.

- Proposez des mallettes pédagogiques avec de multiples objets à manipuler.

Exemple : découverte des matières telles que le bois, la pierre, les tissus...



Accéder à l'information

Pour que chacun d'entre nous puisse bénéficier de l'information, il est primordial de mettre en place des outils appropriés.

Pour les personnes déficientes visuelles, vous pouvez, par exemple :

- Former votre personnel : sensibilisation à l'attitude générale et aux aides techniques.
- Publier des documents en gros caractères (police simple caractère gras entre 48 et 72).
- Souligner les contrastes (police noire sur fond blanc).
- Proposer des dessins ou plans en relief (maquette, reproduction d'œuvres...).
- Prêter à vos clients des documents audio et audio descripteurs.
- Privilégier les interventions orales.
- Mettre en place des documents en Braille.

Le Braille

Système de communication inventé par Louis Braille, formé de 6 points en relief.



a c c u e i l



Autre technique moins connue

Alphabet Lorm

Les personnes sourdes aveugles peuvent aussi communiquer au moyen d'un système dit alphabet Lorm, qui consiste à toucher du bout des doigts l'intérieur de la main du correspondant. Ces pulsions rythmées amènent à un mot précis (rappellent le morse).

Quelques équipements permettent de faciliter le séjour des personnes déficientes visuelles.

> Qualité de l'éclairage (lampes, pas de contre-jour, pas d'éblouissement).

**Lieu éclairé
= lieu sécurisé**

> Présence de bornes (actionnées, elles permettent d'entendre un avertissement ou un message), rampes, repérages au sol (nez de marches, bandes podotactiles : relief sous les pieds qui annoncent un danger, notamment passage piétons).

> Alarmes sonores.

13



■ Association Le Fil d'Ariane

(voir rubrique associations ressources pour déficients visuels p17)

■ SAIDV

Service d'Aide à l'Intégration des enfants et adolescents Déficiants Visuels
51, rue Marcel Thomas - 60600 Agnetz



Guider une personne sourde-aveugle ou malentendante-malvoyante

(par le FIL D'ARIANE)

Il convient de définir entre vous un mode de communication

14

(Écrit, Lorm, Langue des Signes)



L'accompagnement

■ Lorsque vous désirez établir le contact, adressez-vous à la personne en vous **présentant** (oralement ou grâce à l'alphabet Lorm), puis prenez-lui lentement le bras pour certifier de votre présence à ses côtés.

Ne tardez pas trop à le faire.

■ Evitez les devinettes et les attentes interminables.

■ N'hésitez pas à décrire votre environnement. Se représenter un lieu mentalement facilite un déplacement autonome.

Il convient pour plus de sécurité de marcher côte à côte.

■ Attention de ne pas confondre aide et assistantat.

Informez votre client de vos faits et gestes.

La position de base

Laissez la personne vous prendre le bras : au dessus du coude, son pouce se trouve à l'extérieur, les doigts à l'intérieur.



Le changement de côté

Parlez au client, il se doit d'être informé du chemin à suivre.



Randonneurs sur le Canal de l'Ourcq - Aisne

Les escaliers

Abordez les escaliers de front. Arrêtez-vous pour faire une analyse rapide du lieu.

Sachez donner des informations (les escaliers montent ou descendent, ils sont longs ou courts...). Placez le client du côté de la main courante là où les marches sont les plus larges.

Marchez devant lui et avertissez-le que l'escalier continue si vous devez vous arrêter au milieu du parcours.

Les portes

Passez en premier la porte. Cela n'est pas incorrect. De cette façon, votre client a la possibilité de mettre ses mains sur vos épaules pour connaître la trajectoire à suivre.



PERSONNE À DÉFICIENCE VISUELLE

Donnez
comme
informations
les grands
axes

Monter dans un véhicule

Ouvrez la porte du véhicule et indiquez à quelle place vous allez aider votre client à s'installer.

Posez sa main gauche sur le toit et l'autre sur le haut de la portière.

La personne va s'asseoir puis ramener ses jambes à l'intérieur du véhicule.

Indiquez-lui : la poignée, la ceinture...

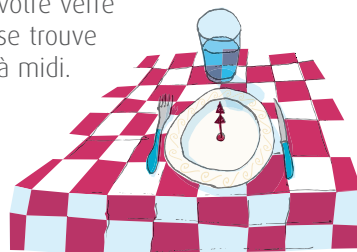
L'orientation

Donnez comme informations les grands axes avec comme repères les principaux objets (meubles, tables...). Evitez les détails inutiles comme la couleur du papier peint ou encore la position du pot de fleurs.

A table

Donnez comme repère les heures.

Exemple :
votre verre se trouve à midi.



Proposer un siège

Lui prendre la main et lui poser sur le dossier du siège. Indiquer sa forme (fauteuil, chaise, siège avec une assise basse et un grand dossier).



IDÉE À SUIVRE

En voiture,
coincez la canne blanche
de façon à éviter tout incident
en cas de choc.



CHIENS-GUIDES

Les déficients visuels adoptent souvent un chien-guide.

Le chien-guide permet une circulation autonome.

Il évitera tous les obstacles latéraux, au sol ou en hauteur.

Il est strictement interdit à un professionnel de refuser l'accès de son établissement à un déficient visuel accompagné de son chien-guide.

ASSOCIATIONS RESSOURCES POUR DÉFICIENTS VISUELS

■ Le Fil d'Ariane

2, rue Saint Nicolas
60200 **COMPIEGNE**
Tél. 03 44 23 12 90
ou 03 44 86 64 34
Fax 03 44 20 15 72

3, bd Gambetta
02100 **SAINT-QUENTIN**
Tél. 03 23 65 82 50

6, place Mantoue
02200 **SOISSONS**
Tél. 03 23 59 43 60
Fax 03 23 59 56 00

LA CANNE BLANCHE

• Définition

La canne blanche est une aide technique proposée aux personnes déficientes visuelles.

• A quoi sert-elle ?

ELLE POSSÈDE DEUX PRINCIPALES FONCTIONS :

1. Le signalement

Son but est d'avertir les autres que le sujet a un problème visuel et qu'il faut donc être plus vigilant et attentif. Elle peut favoriser la demande d'aide. Elle permet la reconnaissance du statut de personne handicapée.

2. La protection

Elle est utilisée en intérieur et extérieur et permet de détecter et d'éviter les obstacles.