

Accessibilité

Qualité de l'accueil à Paris Ile-de-France

N° 2
OCT
2013

ACCUEILLIR UNE PERSONNE À BESOINS SPÉCIFIQUES

La qualité du contact qui sera noué entre le personnel et une personne à besoins spécifiques est primordiale.

Une écoute adaptée permettra de répondre au mieux aux attentes de chacun et favorisera un bon confort d'utilisation de la prestation.

La sensibilisation du personnel est indispensable pour acquérir les bases d'un accueil en accord avec les besoins de ces personnes. Il est fortement conseillé de prévoir une formation (programme plus complet, mise en situation, échanges avec d'autres professionnels...) pour le personnel amené à entrer régulièrement en contact avec ce type de public. Une partie du personnel "back office" (surveillants, personnel chargé de l'entretien, concepteurs d'exposition, personnel technique, responsable hébergement, communication...) est également directement concernée. L'idéal étant de former toutes les équipes, leur action ayant un impact déterminant sur la qualité de l'accueil.

Ce document donne les clés d'un accueil adapté. Il ne peut en aucun cas remplacer une formation du personnel, atout indispensable pour un accueil réussi. Ainsi, le Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France propose, dans son cycle de formations, trois modules dédiés : "Accueillir les publics à besoins spécifiques", "Améliorer l'accessibilité de sa structure" et "Comprendre les normes d'accessibilité sur le web".

L'implication du personnel et sa volonté d'accueil va de pair avec un lieu adapté : signalétique, aménagements du bâti et du mobilier, accès aux services et contenus proposés. A cet effet, le Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France propose des fiches pratiques pour optimiser la qualité de l'accueil en faveur des personnes à besoins spécifiques.

Il est indispensable de considérer le client en situation de handicap comme un individu à part entière et ce, quel que soit son degré d'autonomie. Si la personne est accompagnée, il faut s'adresser directement à elle pour ce qui la concerne.

Si la personne paraît avoir besoin d'aide face à une situation difficile, mieux vaut la-lui proposer plutôt que de lui imposer.

Certaines impressions peuvent être trompeuses et la bonne volonté pourrait être ressentie comme une intrusion. Il faut interroger la personne sur ses besoins et difficultés : c'est elle qui sera la plus à même d'indiquer ses attentes.

HANDICAP MOTEUR

Les personnes ayant une mobilité diminuée comme les personnes âgées, les femmes enceintes, les personnes psychotiques, les personnes avec des béquilles ou avec des enfants en bas âge avec poussette peuvent être concernées.

Il faut prévoir des zones d'assises pour permettre aux visiteurs de se reposer.



Pour le personnel d'accueil : dans la mesure du possible, mettez-vous à la hauteur de la personne qui s'adresse à vous. Si vous êtes assis derrière un comptoir adapté (partie basse ou surbaissée et espace vide sous le comptoir pour loger le fauteuil), vous êtes dans la situation idéale. Sinon, contournez votre comptoir et proposez à votre interlocuteur de s'installer autour d'une table. Être face à une personne debout quand on est assis peut donner la désagréable impression d'être "toisé".

Dans le cas où vous seriez amené à guider la personne vers sa destination, ne poussez pas son fauteuil sans l'avoir prévenue, et quoi que vous vous apprêtiez à faire, informez-la. Toucher un fauteuil est parfois ressenti comme un contact physique.

Il est important de donner à cette personne une information très précise du niveau d'accès au service ou matériel qu'elle souhaite utiliser. Elle pourra ainsi juger d'elle-même si elle peut l'utiliser seule ou si elle a besoin d'un accompagnant.

HANDICAP VISUEL

En fonction du degré de malvoyance ou de la non voyance de l'interlocuteur, les réflexes à adopter peuvent être différents.

Pour le personnel d'accueil : présentez-vous oralement et distinctement à votre interlocuteur : nom et fonction (vous ne pouvez pas compter sur votre badge pour vous identifier). Dans la mesure du possible, prévoyez un environnement calme. Si vous êtes dans un lieu bruyant, pensez à hausser le ton et à vous placer bien en face de votre interlocuteur (évitiez de baisser la tête en parlant) car la personne ne pourra recourir à la vue pour faciliter sa compréhension. Si vous devez réaliser une action qui suspend votre conversation, informez votre interlocuteur (ex : "je recherche des disponibilités, je reviens vers vous dans 2 minutes"). Certaines personnes non-voyantes peuvent signer des documents : il vous suffit de placer leurs doigts à côté de l'endroit où signer.

Vous pouvez proposer un prêt de système d'enregistrement de la conversation qui permettra à la personne de garder avec elle les renseignements que vous aurez pu lui fournir durant toute sa présence dans vos locaux. De nombreuses personnes déficientes visuelles ont leur propre matériel : ne vous offusquez pas si votre conversation est enregistrée, *a fortiori* si votre structure ne propose pas de documentation adaptée.

La présence de documentation en braille et gros caractères est très utile.

Les personnes ayant une déficience sensorielle ont développé leurs autres sens pour atténuer la gêne liée à ce handicap. Attention au ton employé, un sourire s'entend dans la voix. N'ayez pas peur d'utiliser des expressions que vous pourriez juger taboues comme "je vois ce que vous voulez dire". Ce sont des expressions courantes de la langue française, ne vous excusez pas de les utiliser : cela créerait un malaise dans la conversation.

Dans le cas où vous seriez amené à guider la personne vers sa destination, proposez-lui votre coude et précédez-la : votre démarche lui permettra d'anticiper les obstacles. Marquez un temps d'arrêt avant de franchir une marche par exemple*. Informez la personne de la durée estimée de votre trajet. Précédez toujours la personne, ne la poussez pas vers un lieu qu'elle ne connaît pas et qu'elle ne peut pas ou peu voir. Prévenez systématiquement une personne aveugle ou malvoyante que vous la quittez, et présentez-lui tout nouvel interlocuteur.

Si vous devez décrire un espace, vous pouvez utiliser comme repère le cadran d'une horloge (ex : l'accès au début de la visite se fait par un couloir situé devant vous à 12h et la boutique est sur votre gauche à 10h). Si nécessaire, la circulation dans votre établissement sera facilitée par l'installation de bandes de guidage ou des aménagements améliorant le repérage (éviter les grands espaces où l'on peut facilement être désorienté). *A contrario*, les bandes de guidage sont inutiles le long des cheminements naturels (si la banque d'accueil est située en face de l'entrée à quelques mètres par exemple).

La réglementation en vigueur autorise les chiens-guides dans les établissements recevant du public (sauf cas spécifiques très rares liés à l'hygiène : cuisine d'un restaurant, zone de baignade d'une piscine). Il ne faut pas perturber le chien (caresse, en l'appelant...) car cela le déconcentre dans son "travail".

*vidéo à ce sujet : <http://technique-guide.ideance.net/index.php>

HANDICAP AUDITIF

Il faut distinguer la personne malentendante, qui peut être appareillée, de la personne sourde.

La personne ayant une déficience auditive fonctionne par l'image. Elle se dirigera plus facilement vers de la documentation que vers un comptoir d'accueil par exemple. L'agencement et la qualité de la documentation sont donc primordiaux pour ce type de visiteurs. Il est possible de communiquer avec une personne sourde ou malentendante : il ne faut pas avoir peur de s'exprimer normalement.

Pour le personnel d'accueil : lorsque vous échangez avec une personne sourde ou malentendante, veillez à garder votre bouche dégagée (pas de stylo ou de main devant la bouche, les moustaches fournies empêchent la bonne visibilité des lèvres) et bien éclairée (sans ombre ou contre-jour), car certaines personnes lisent sur les lèvres (lecture labiale). La présence d'une boucle à induction magnétique fixe ou mobile* (à signaler par un pictogramme) facilitera grandement la communication avec les personnes ayant un appareil auditif. Proposez de quoi écrire pour faciliter la communication.

Si la personne est malentendante, veillez à bien articuler sans exagérer. Cela ne sert à rien de crier, elle ne vous entendra pas plus. Pensez surtout à prendre votre temps et n'hésitez pas à vous répéter (sans excès) pour être sûr que la personne intègre bien vos informations. Il est parfois utile de demander la reformulation d'une phrase ou d'une question.

Les personnes ayant une déficience sensorielle ont développé leurs autres sens pour atténuer la gêne liée à ce handicap. Attention à la gestuelle et à l'expression du visage qui fait passer de nombreux messages positifs ou négatifs (bras croisés, sourcils froncés, ou *a contrario* sourire...). Pour interpeller une personne, vous pouvez la toucher légèrement et vous placer dans son champ de vision. Attention toutefois à ne pas la surprendre.



*La boucle magnétique est un dispositif qui permet de faciliter la communication avec les personnes malentendantes portant un appareil auditif. Un système d'ondes magnétiques permet d'isoler la personne handicapée des sons environnants afin qu'elle se focalise sur sa conversation. La boucle magnétique peut être portable, insérée à un guichet d'accueil ou installée dans une pièce entière (salle de cinéma par exemple).

HANDICAP MENTAL

L'origine et l'importance de la déficience sont variables. Le degré d'autonomie des personnes handicapées l'est donc aussi. Le handicap mental est une déficience intellectuelle, et les personnes ayant un handicap mental éprouvent des difficultés à se situer dans l'espace et dans le temps. La majorité d'entre elles n'ont pas accès à la lecture et peuvent souffrir d'une grande fatigabilité.

L'écoute et la disponibilité du personnel d'accueil sont indispensables. Les phrases simples et directes sont recommandées en évitant le recours à la négation. Attention à ne pas infantiliser le discours devant un adulte. Il faut que la personne se sente dans un lieu rassurant (calme, agréable, confortable, assise si possible), sans gêne à la concentration. Inviter à la reformulation permettra de s'assurer que la personne a bien compris le message.

Pour un accueil optimal, une signalétique adaptée (fiche pratique à venir) est indispensable pour ce type de public. On peut également proposer une documentation rédigée en "facile à lire" (voir le cahier pratique n° 1 pour créer un document de ce type).



Pour les managers : pour l'accueil des personnes sourdes, vous pouvez former une partie de vos collaborateurs aux bases de la Langue des Signes Française. Ce plus sera grandement apprécié, et c'est une initiation qui plaît aussi au personnel. Pour les employés face au public, vous pouvez également prévoir une formation approfondie qui leur permettra d'acquérir une nouvelle compétence et garantira un accueil de qualité (le cas échéant, il faudra fournir un badge aux personnes formées).

Dans le cas où votre structure utiliserait un personnel saisonnier, des extras, ou encore aurait une forte rotation de salariés, il est important de prévoir des documents écrits à leur intention détaillant l'accessibilité de vos prestations. Il est également souhaitable de désigner parmi votre personnel permanent des collaborateurs à même de transmettre aux nouveaux venus les bases d'un accueil de qualité pour les personnes à besoins spécifiques. Des séances de mise en situation (circuler en fauteuil roulant ou avec une canne blanche, comprendre des panneaux en langues étrangères) peuvent également être un bon moyen de faire intégrer cette dimension aux jeunes recrues.

Le Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France propose aux professionnels du tourisme de nouveaux documents pédagogiques sur l'accessibilité :

- des fiches pratiques aidant à mettre en place un accueil de qualité dans votre structure (27 zones seront traitées, de l'accueil aux sanitaires en passant par la médiation culturelle).
- des cahiers pratiques traitant de façon approfondie de problématiques liées à l'accueil des personnes à besoins spécifiques.

**Retrouvez l'action du Comité Régional du Tourisme
Paris Ile-de-France en matière d'accessibilité
sur tourismepro-paris-idf.com**

**Pour nous contacter :
accessibilite@nouveau-paris-idf.com**

La boîte à outils accessibilité

Le Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France se mobilise et poursuit sa politique de qualité de l'accueil des publics à besoins spécifiques en soutenant les professionnels franciliens du tourisme dans leur projet de mise en place d'offres adaptées.

L'accessibilité est un élément d'amélioration de la qualité globale, du confort de visite, de la sécurité, de l'accueil et de l'information.



Documents pratiques

Cinq cahiers pratiques sur l'accessibilité réalisés pour les professionnels du tourisme.

- L'Accessibilité : une opportunité pour la destination Paris Ile-de-France
- Accueillir les personnes à besoins spécifiques
- Concevoir un guide de visite adapté pour les personnes en situation de handicap mental
- Jeu de piste accessible en milieu urbain
- La balise sonore

EN SAVOIR PLUS

- Fiches pratiques qui traitent du confort d'usage pour le visiteur par zone/thématique : accueil, chambres, signalétique, éclairage et sécurité, mécénat...

EN SAVOIR PLUS

Formations accessibilité

Retrouvez ici les formations mises en place par le Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France pour améliorer l'accessibilité de l'offre de la destination.

- Accessibilité : comment se mettre aux normes? (2 jours)
- Accueillir les publics à besoins spécifiques (2 jours)
- Communiquer efficacement sur son offre accessible (1 journée)
- Découvrir les bénéfices d'un accueil pour tous (session d'information 1/2 journée)

EN SAVOIR PLUS

Annuaire accessibilité

Fournisseurs de matériels, cabinets conseils, formations en accessibilité. Retrouvez les contacts pour mettre en accessibilité votre structure. Des professionnels reconnus et rencontrés par le CRT.

EN SAVOIR PLUS

Promouvoir et valoriser son offre accessible

Handistrict.com annuaire en ligne des lieux accessibles aux publics à besoins spécifiques. Pour les sites franciliens, les informations affichées sont garanties puisque vérifiées sur le terrain par nos équipes.

EN SAVOIR PLUS

Téléchargez le fichier qualifié de prospects et son mode d'emploi réalisé par le CRT. Plus de 300 contacts (associations, centres...) référencés sous la forme d'un outil simple, et ergonomique, aux informations centralisées en temps réel qui vous permet une réactivité maximale.

EN SAVOIR PLUS

