



Partir en vacances en famille et être ensemble, même sur les plages de galets de la Côte d'Albâtre...

En 2001, 22 millions de personnes souffraient en France, d'une ou plusieurs déficiences permanentes.

La clientèle européenne représente 36 millions de personnes qui peuvent voyager seules ou accompagnées.

Pour les professionnels, elles constituent un marché important car «Handicapé» ne veut pas dire insolvable.

Les vacances sont un moment privilégié pour s'affranchir de l'univers quotidien.

Les personnes handicapées restent très fidèles à un lieu si elles sont satisfaites.

ENQUÊTE AFIT 2001 :

Le taux de départ en vacances des personnes handicapées est de :
0-19 ans : 77,4 % plusieurs fois par an
20-59 ans : 56,5 % plusieurs fois par an
60 ans et + : 41 % plusieurs fois par an

Pour les personnes handicapées qui ne partent pas en vacances :

42 % pensent que c'est trop cher
25 % ne voient pas l'intérêt de partir (pas assez d'offres, pas de crédibilité dans la prestation. Lorsqu'elles ne sont pas autonomes, il faut payer un accompagnateur. De plus, les prestations adaptées sont plus rares et souvent plus chères.)

50% des départs se font sur 1 à 2 semaines et plus.

Les personnes handicapées demeurent plus longtemps sur place que la moyenne du fait qu'elles veulent un «retour sur investissement» à cause de la fatigue du voyage. De plus, peu de structures existent, donc, une fois qu'elles ont trouvé un site adapté, elles y restent.

Les dépenses lors des vacances sont :

50% dépensent entre 305 et 610 € par semaine
31 % dépensent plus de 610 € par semaine
Les personnes handicapées dépensent plus que la moyenne des clientèles et restent plus longtemps. En hôtellerie, elles choisissent souvent la pension complète ou la demi-pension.

Les revenus des personnes handicapées :

43 % ont un revenu mensuel compris entre 1 020 € et 1980 €
31 % ont un revenu mensuel supérieur à 1 980 €

62% des personnes handicapées souhaitent être intégrées à la vie sociale, dans les mêmes conditions que les valides.

Elles recherchent des activités accessibles et non réservées. Dans un souci d'intégration, il faut, pour l'exploitant d'un établissement, rester vigilant en ce qui concerne l'équilibre des publics. 10% de la clientèle est un seuil acceptable pour tous (disponibilité du gestionnaire, intégration, ...).

Les types de voyages :

55% (pour tous handicaps) voyagent en famille ou en couple, avec des chambres communicantes pour les familles, des lits doubles pour les couples mais aussi avec possibilité de lits simples.
52 % des déficients intellectuels voyagent en groupes.

Destination :

- 1 - Le littoral
- 2 - La campagne
- 3 - La montagne
- 4 - Le tourisme urbain (sauf pour les déficients intellectuels en raison de l'environnement bruyant et des nombreux dangers liés à la circulation, l'orientation, ...).

Le choix se fait en fonction de :

- 1 - de l'accessibilité et du prix
- 2 - du personnel informé
- 3 - de la variété des activités offertes
- 4 - de l'intérêt de la région
- 5 - du climat

L'hébergement se fait :

- 33% à l'hôtel
- 31 % en location
- 22 % chez parents et amis



Avec un matériel adapté et un personnel qualifié, de nombreux loisirs deviennent accessibles. Les stations de sports d'hiver se sont depuis longtemps lancées dans la démarche pour renforcer leur attractivité.

La personne handicapée est aussi une personne avec sa propre personnalité, ses besoins, ses envies. Elle connaît mieux que personne ses limites ; il suffit d'être à l'écoute de sa demande.

L'accueil des clientèles handicapées doit procéder d'une démarche volontaire et réfléchie. Elle requiert, pour le personnel, une attitude et une attention portées aux besoins du client handicapé.

Le marché n'est pas homogène : le professionnel doit faire un véritable travail en amont pour définir sa cible en fonction des caractéristiques de son établissement et de son environnement.

Avant la venue de la personne handicapée, il est important de préciser les possibles obstacles ou difficultés afin d'aider à trouver des solutions.

Il convient de développer des partenariats étroits avec l'environnement touristique afin de mettre en place des prestations de séjours complètes et adaptées.

Quand on développe l'accessibilité, les personnes handicapées font beaucoup plus de choses et passent des vacances comme le reste de la clientèle.



Si un ponton est accessible, avec un bateau adapté, les sorties en mer sont réalisables...



Le label demande ...

- L'accueil et le confort d'usage des clientèles passent par la qualité de l'information des lieux touristiques. Par conséquent, leurs principales ressources sont les informations orales et les informations visuelles, sonores, simples et différenciées (des logos simples sont requis dans les produits proposés et figurent dans la documentation d'information).
- Le personnel doit être sensibilisé à l'accueil et à l'accompagnement des clients en situation de handicap.
- L'opérateur s'engage à écrire les renseignements donnés oralement ou traduits en langage des signes, même les plus anodins, ce qui rassure et conforte la personne dans sa compréhension du message.
- Il faut être attentif, s'exprimer clairement et simplement, de préférence sur le mode affirmatif, face aux personnes en situation de handicap de communication.
- La mise en place d'un accompagnement ou d'une aide pour faciliter leur choix est souhaitable.
- Si un membre du personnel pratique la langue des signes, il doit porter un badge visualisant sa compétence.

Les + de l'accessibilité :

- Prendre le temps d'écouter, de montrer, d'expliquer, de répondre, ... et être attentionné.
- Adopter un comportement qui facilite la communication :
 - ◆ S'adresser à la personne handicapée qui vous pose une question, et non à son accompagnant.
 - ◆ Parler normalement, avec des phrases simples, claires et précises.
 - ◆ Parler face à la personne, doucement et intelligiblement en articulant. Ne pas mettre la main devant sa bouche, mâcher un bonbon ou un stylo, ne pas se retourner pendant la conversation, ...
- Demander au lieu de présumer.
- Etre au courant des besoins de la personne.
- La personne qui se trouve à la réception lors de l'arrivée d'un client handicapé informera ses collègues des éventuels spécificités de celui-ci afin d'assurer une continuité du service.
- Prévoir une "ardoise effaçable" pour faciliter les échanges écrits.
- Ecrire les renseignements sur un papier que la personne puisse emmener.
- Les personnes en situation de handicap ou ayant une maladie handicapante (diabète, épilepsie, insuffisance respiratoire, ...) attendent une sécurité médicale à proximité immédiate de leur lieu de séjour. Il convient de répertorier les différents professionnels de la santé (médecins, kiné, ...) et prestataires spécialisés (matériel médical, bouteille d'oxygène, ...) les plus proches.

DEFICIENCE = Anomalie organique	VISUELLE Aveugle, ...	AUDITIVE Sourd, ...	MOTRICE Paraplégie, ...	INTELLECTUELLE Trisomie, ...
INCAPACITÉ = Troubles fonctionnels	<ul style="list-style-type: none"> ● A s'orienter ● A se déplacer ● A accéder à l'information visuelle 	<ul style="list-style-type: none"> ● A entendre ● A s'expliquer ● A dialoguer 	<ul style="list-style-type: none"> ● A marcher, se déplacer, ... ● A manger, s'habiller, se lever, parler ... 	<ul style="list-style-type: none"> ● A comprendre ● A s'exprimer ● A apprendre ● A être attentif
HANDICAP = Désavantage social limitant l'accomplissement d'un rôle dans la société.	<ul style="list-style-type: none"> ● Locomotion ● Communication non verbale 	<ul style="list-style-type: none"> ● Communication 	<ul style="list-style-type: none"> ● Déplacement ● Accessibilité 	<ul style="list-style-type: none"> ● Limitation intellectuelle ● Limitation dans les apprentissages et la prise en charge de la vie personnelle
COMPENSATION par un autre sens	<ul style="list-style-type: none"> ● Toucher ● Audition 	<ul style="list-style-type: none"> ● Vue 	<ul style="list-style-type: none"> ● Usage maximal des membres valides 	
COMPENSATION par les aides techniques	<ul style="list-style-type: none"> ● Canne blanche ● Chien guide ● Braille ● Magnétophone ● Synthèse vocale ● Audio-vision 	<ul style="list-style-type: none"> ● Prothèse auditive ● Minitel dialogue, internet ● Langage labial ● Langage des signes ● Signalétique ● Sous-titrage 	<ul style="list-style-type: none"> ● Fauteuil roulant ● Cannes, déambulateur ● Auxiliaire de vie ● Adaptation et aménagement (domicile, travail, ...) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Symboles ● Pictogrammes ● Photos et dessins d'illustration ● Pédagogie spécifique ● Encadrement

La loi 2005-102 du 11 février 2005 pour «l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées», fixe le principe d'une accessibilité généralisée, intégrant tous les handicaps, qu'ils soient d'ordre moteur, visuel, auditif ou mental.

La loi prévoit notamment la mise en accessibilité du cadre bâti, de la voirie, des espaces publics et des transports.

Elle attribue de nouvelles obligations aux décideurs et acteurs de la construction. La prise en compte des usagers vulnérables doit permettre d'améliorer la qualité d'usage pour tous.

VOIRIE - ESPACES PUBLICS ET TRANSPORTS

Objet	Obligation de faire	Initiative	Délai
Commune ou EPCI de plus de 5 000 habitants	Création d'une commission communale ou intercommunale	Maire ou Président de l'EPCI ayant la compétence	Décembre 2007
Voirie et espaces publics pour toutes les communes	Création ou aménagements neufs		01.07.2007
	Plan de mise en accessibilité	Maire ou président de l'EPCI ayant la compétence	Janvier 2010
Transports publics	Schéma directeur d'accessibilité	Autorité organisatrice des transports	11.02.2008

ÉTABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC

Lors de la construction ou de la création par changement de destination, avec ou sans travaux, d'établissements recevant du public et d'installations ouvertes au public, ceux-ci doivent être accessibles aux personnes handicapées, quel que soit leur handicap.

L'obligation d'accessibilité porte sur les parties extérieures et intérieures des établissements ou installations et concerne les circulations, une partie des places de stationnement automobile, les ascenseurs, les locaux et leurs équipements.

Les établissements des 4 premières catégories doivent avoir fait le diagnostic de leurs conditions d'accessibilité avant le 1 janvier 2009 et doivent être rendus accessibles aux personnes handicapées avant le 1 janvier 2015 quelle que soit leur année de construction.

Les établissements de 5^{ème} catégorie ainsi que les installations ouvertes au public existantes doivent, avant le 1 janvier 2015, rendre accessible une partie du bâtiment ou de l'installation en vue desquelles l'établissement ou l'installation est conçue.

Objet	Obligation de faire	Initiative	Délai
ERP neuf ou créé par changement de destination	Accessibilité tous handicaps des locaux ouverts au public	Propriétaire ou gestionnaire de l'ERP	Permis de construire déposé à partir du 01.01.2007
Préfecture (parties publiques)	Diagnostic d'accessibilité		31.12.2007
	Mise aux normes accessibilité	Propriétaire ou gestionnaire de l'ERP	31.12.2010
ERP existants des 4 premières catégories	Diagnostic d'accessibilité		01.01.2009
	Mise aux normes accessibilité	Propriétaire ou gestionnaire de l'ERP	01.01.2015

Modalités particulières fixées par l'article 2 de l'arrêté du 21 mars 2007

<p>Les établissements, installations, parties de bâtiments ou installations que sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les parties des établissements recevant du public existants ou des installations ouvertes au public existantes correspondant à la création de surfaces et de volumes nouveaux ; - Les parties de bâtiments des établissements recevant du public existants autres que ceux de 5^e catégorie où sont réalisés des travaux de modification sans changement de destination à compter du 1 janvier 2015, doivent respecter les dispositions fixées par les articles 2 à 19 de l'arrêté du 1 août 2006 susvisé. 	<p>Les établissements, installations, parties de bâtiments ou installations que sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les parties des établissements recevant du public existants autres que ceux de 5^e catégorie où sont réalisés des travaux de modification sans changement de destination avant le 1 janvier 2015 ; - Les établissements recevant du public autres que ceux de 5^e catégorie, au 1 janvier 2015 ; - Les parties des établissements recevant du public existants de 5^e catégorie ou des installations ouvertes au public existantes où doit être fourni l'ensemble des prestations en vue desquelles l'établissement ou l'installation est 	<p>conçu, au 1 janvier 2015 ; doivent respecter les dispositions fixées par les articles 2 à 19 de l'arrêté du 1^{er} août 2006 susvisé.</p> <p>Toutefois, les dispositions applicables dans les cas décrits ci-dessus peuvent faire l'objet de modalités particulières d'application lorsqu'il existe des contraintes liées à la présence d'éléments participant à la solidité du bâtiment tels que murs, plafonds, planchers, poutres ou poteaux, qui empêchent leur application. Dans chacun des cas considéré, des modalités particulières sont définies dans les articles 3 à 11 du présent arrêté.</p>
--	--	---

BÂTIMENTS D'HABITATION

Objet	Obligation de faire	Initiative	Délai
Maisons individuelles construites pour être louées ou vendues et bâtiments d'habitation collectifs en rez-de-chaussée ou desservis par un ascenseur	Accessibilité de l'unité de vie		Depuis le 01.01.2007
	Accessibilité des balcons et terrasses	Propriétaire	A compter du 01.01.2008
	Mise en accessibilité possible d'au moins une salle d'eau	Propriétaire	A compter du 01.01.2010

Dispositions relatives au stationnement automobile

Pour satisfaire aux exigences réglementaires, les établissements comportant des locaux d'hébergement pour le public, notamment les établissements hôteliers ainsi que tous les établissements comportant des locaux à sommeil, doivent comporter des chambres adaptées aux personnes en fauteuil roulant, répondant aux dispositions suivantes :

Règle du stationnement

HÔTELS :

- Le nombre minimal de chambres adaptées est défini de la façon suivante :
 - ♦ 1 chambre si l'établissement ne comporte pas plus de 20 chambres ;
 - ♦ 2 chambres si l'établissement ne comporte pas plus de 50 chambres ;
 - ♦ 1 chambre supplémentaire par tranche ou fraction de 50 chambres supplémentaires au-delà de 50.
- Les chambres adaptées sont réparties entre les différents niveaux desservis par ascenseur.

GÎTES D'ÉTAPES ET DE SÉJOURS :

- Les hébergements de plus de 15 lits (gîtes d'étapes et de séjours) doivent proposer au moins une chambre accessible aux personnes à mobilité réduite.

VILLAGES DE VACANCES :

- Les villages de vacances doivent proposer une unité accessible par tranche de 8 logements.

CAMPINGS :

- Les terrains de camping, étant des établissements recevant du public, doivent être accessibles aux personnes handicapées et respecter le principe de la chaîne d'accessibilité.
- En cas d'accessibilité difficile de

la totalité des emplacements, du fait notamment de la topographie du terrain, un emplacement minimum par tranche ou fraction de 50 emplacements doit être accessible, quel que soit le nombre d'étoiles du camping.

- Adapter au moins un W.C et une douche par sexe.

ÉQUIPEMENTS ADAPTÉS DANS LES CAMPINGS	Camping 1*	Camping 1**	Camping 1***	Camping 1****
WC	1 par tranche ou fraction de 200 emplacements	1 par tranche ou fraction de 200 emplacements	1 par tranche ou fraction de 180 emplacements	1 par tranche ou fraction de 160 emplacements
Lavabo eau froide	1 par tranche ou fraction de 200 emplacements	1 par tranche ou fraction de 200 emplacements	1 par tranche ou fraction de 180 emplacements	
Lavabo eau chaude				1 par tranche ou fraction de 160 emplacements
Douche froide	1 par tranche ou fraction de 200 emplacements			
Douche chaude avec séparation		1 par tranche ou fraction de 300 emplacements	1 par tranche ou fraction de 270 emplacements	1 par tranche ou fraction de 240 emplacements
Bac à laver eau froide	1	1	1	1
Bac à laver eau chaude				1

LOCATIONS TOURISTIQUES / CHAMBRES D'HÔTES :

- Pour les autres hébergements (chambres d'hôtes ou locations touristiques de moins de 15 lits et/ou 5 chambres), aucune obligation n'est faite, l'accessibilité dépend de la volonté du propriétaire.

Modalités particulières fixées par l'article 10 de l'arrêté du 21/3/2007 (voir page 6)

Les modalités particulières d'application des dispositions fixées par l'article 17 de l'arrêté du 1 août 2006 susvisé, peuvent faire l'objet de modalités particulières d'application dès lors qu'il existe des contraintes liées à la présence d'éléments participant à la solidité du bâtiment. Ces modalités particulières, qui s'ajoutent à celles définies aux

articles 3 à 10 du présent arrêté, sont les suivantes :

- L'aménagement d'une chambre adaptée n'est pas exigé dans les établissements ne comportant pas plus de 10 chambres, dont aucune n'est située au rez-de-chaussée ou en étage accessible par ascenseur ;

- Les exigences portant sur les caractéristiques des chambres adaptées s'appliquent, à l'exception, éventuellement, de celle concernant la présence de passages libres de chaque côté du lit. Celui-ci n'est exigé que sur un grand côté du lit.

Les + de l'accessibilité :

- Il faut retarder l'attribution des chambres et logements adaptés le plus longtemps possible pour garantir un accès prioritaire aux personnes en situation de handicap.
- Les programmes informatiques (internet et réservations automatiques sur place) doivent inclure la possibilité de choisir et réserver une chambre adaptée.

- Les hôtels disposant d'une réservation automatique par carte bancaire doivent avoir un guichet automatique positionné à bonne hauteur et accessible aux personnes en situation de handicap moteur et visuel (voir page 62).

- Préciser s'il n'y a pas égalité de choix et de prestation pour une chambre adaptée (exemple des chambres donnant avec "vue sur mer" et "vue sur cour").



Chambres d'hôtes Le Clos St Vincent à Manneville les Plains labélisées «Tourisme et handicap» en 2006

On estime que 8 millions de personnes (soit 13,4% de la population française) souffrent de déficiences motrices.

(source AFIT 2001)

Les troubles de la motricité peuvent signifier une atteinte partielle ou totale de la motricité et parfois des troubles de la communication, des difficultés à contrôler ses gestes et à s'exprimer, mais sans altérer pour autant les capacités intellectuelles.

Des aides techniques sont utilisées pour compenser le handicap : cannes, déambulateur, fauteuil roulant manuel ou électrique...

En France, environ 150 000 personnes utilisent un fauteuil roulant manuel ou électrique.

Pour les personnes en fauteuil manuel :

- ◆ Les déclivités qui dépassent la valeur réglementaire sont dangereuses à la descente et pénibles à la montée.
- ◆ La distance pouvant être parcourue est fonction des capacités musculaires et de préhension de la personne.
- ◆ Une aide est toujours possible, ce qui permet le franchissement d'une marche.

Pour les personnes en fauteuil électrique :

- ◆ Peuvent franchir des déclivités importantes.
- ◆ Peuvent parcourir une distance beaucoup plus longue que les personnes en fauteuil manuel.
- ◆ Par contre, le franchissement d'une marche n'est pas possible compte tenu de l'ergonomie et du poids du fauteuil qui demandent à l'accompagnant un effort trop important. Il faut dans tous les cas un plan incliné.



Tourisme culturel, découverte du terroir, loisirs de pleine nature, ...
Le public en situation de handicap moteur est à la recherche de tous les sites et activités accessibles pour partager des moments ensemble.

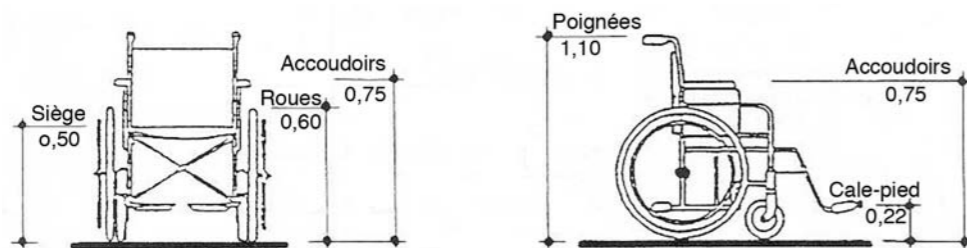
ACCUEILLIR :

- ◆ Les handicapés moteurs qui voyagent seuls sont indépendants pour les gestes de la vie quotidienne s'ils bénéficient d'un environnement adapté. En revanche, ceux qui ont besoin d'aide sont accompagnés par une tierce personne (auxiliaire de vie, ami, membre de la famille).
- ◆ L'information que recevra la personne sur l'accessibilité des produits et services proposés est capitale car elle lui permettra de juger si elle aura besoin d'aide ou non, pour utiliser une structure ou un service.
Il est préférable de préciser les conditions de l'accessibilité : indiquer le nombre de marches, la largeur des portes, la présence d'un plan incliné, l'accès aux toilettes, ...
Si une prestation est annoncée accessible et qu'elle ne l'est pas dans les faits, vous décevez le client et le mettez dans une situation délicate : il devra trouver une autre prestation réellement accessible.
- ◆ Il faut se mettre à la hauteur d'une personne en fauteuil si la conversation avec celle-ci doit durer.

Gabarit d'encombrement d'un fauteuil roulant :

Les exigences réglementaires sont établies sur la base d'un fauteuil roulant occupé dont les dimensions d'encombrement sont de 0,75 m x 1,25 m.

En respectant les règles vous facilitez le déplacement et les manœuvres (gain de temps et d'efforts), en valorisant (utilisables par l'ensemble du public) et en préservant vos aménagements (chocs, rayures, ...).



Il convient de distinguer les personnes aveugles des personnes mal-voyantes.

LA MALVOYANCE :

Elle concerne environ 3 millions de personnes. Ce chiffre augmente avec l'allongement de la durée de vie (75% ont plus de 60 ans).

(source AFIT 2001)

Les personnes conservent des "restes visuels". Les atteintes prennent des formes multiples. Elles peuvent voir flou (comme à travers un brouillard), ne distinguer que des éléments situés sur les bords (comme si l'œil avait une tache noire en son milieu), ou ne percevoir qu'au centre (comme à travers le trou d'une serrure).

L'écriture en gros caractères, l'utilisation de couleurs contrastées, ... sont utiles aux personnes mal-voyantes.

LA CECITÉ :

Elle touche environ 65 000 personnes en France.

Les personnes aveugles appréhendent le monde principalement par leurs autres sens (toucher, odorat, ouïe, goût).

A travers le développement de ces sens, les non-voyants se font une représentation mentale des lieux ou des trajets, ont une perception des masses et une conscience corporelle.

Une canne blanche ou un chien guide sont utilisés pour les déplacements.

La canne blanche balaie le sol de droite à gauche pour détecter les obstacles.

Cependant, les objets situés en hauteur, sans embase au sol ou les bornes isolées, ne sont pas perceptibles et constituent un réel danger.

COMMUNICATION

Tous les aveugles ne lisent pas le braille, notamment lorsque le handicap est survenu tardivement.

Le braille, alphabet tactile, nécessite deux années d'apprentissage pour être maîtrisé à la lecture et à l'écriture.

Seuls 10 % des aveugles lisent l'écriture braille.

Ils peuvent également avoir recours aux cassettes enregistrées, aux systèmes d'audio-vision ou d'audio-description* ou aux nouvelles technologies (informatique couplé avec une synthèse vocale...).

Le handicap visuel ne nécessite pas un équipement très spécifique et onéreux, mais du bon sens et de l'observation.

Mais l'accessibilité n'est pas synonyme d'autonomie pour l'aveugle qui a besoin de se repérer et de mémoriser un parcours, un lieu.

Il faut consacrer du temps pour faire visiter et découvrir les lieux.

ACCUEILLIR :

- ◆ Il faut se présenter à la personne et la prévenir lorsqu'on la quitte ;
- ◆ Adressez-vous directement à la personne en situation de handicap visuel et non pas à son accompagnant ;
- ◆ Si on guide la personne, il faut lui proposer de prendre son coude et marcher légèrement devant elle ;
- ◆ Si la personne cherche un siège, il faut l'accompagner devant un siège libre et lui mettre la main sur le dossier ;
- ◆ Pour monter un escalier, on prend

la personne de la première à la dernière marche ;

- ◆ Il faut donner des informations claires et précises en utilisant tous les éléments de l'environnement qui peuvent servir de repères : odeurs (boulangerie), texture (pavés), bruits (fontaine), ...
- ◆ Il faut donner des indications facilitant le repérage type «heure» (à 3 heures, il y a le couteau) ;
- ◆ La personne aveugle, même si elle ne voit pas, entend et sent la présence. Elle a besoin d'explications claires et de descriptions précises des personnes nouvelles et des lieux nouveaux (devant vous, à votre gauche, ...)
- ◆ Le jour de son arrivée, accompagnez-la pour découvrir les lieux. La personne va ainsi mémoriser ses trajets et pourra les exécuter de façon autonome les jours suivants ;
- ◆ Dans un hébergement, décrivez l'environnement avec précision ainsi que toutes les prestations permettant à la personne de repérer les espaces et les éléments du mobilier ;
- ◆ Dans les chambres d'hôtel, ne déplacez pas le mobilier et les objets lors du ménage ;



La réglementation prévoit que l'interdiction ou la tentative d'interdire l'accès aux chiens accompagnant les personnes titulaires de la carte d'invalidité sera punie d'une amende.

L'accès des lieux ouverts au public est autorisé aux chiens accompagnant les personnes titulaires de la carte d'invalidité.

Depuis quelques années, des chiens sont également dressés pour accompagner des personnes handicapées motrices ou auditives.

Dans tous les cas, ils sont éduqués pour être propres, doux avec les enfants et ne pas attaquer les autres chiens. Ils font l'objet d'une sélection rigoureuse et d'un apprentissage long et difficile.



*Audio vision ou audio description : Systèmes pour les personnes aveugles et mal-voyantes.

Dans un film, il s'agit d'insérer les commentaires descriptifs des scènes nécessaires à la compréhension. Ces commentaires sont placés entre les dialogues ou en remplacement d'une partie de la musique. Au théâtre, un comédien annonce, simultanément au spectacle théâtral, les éléments de mise en scène, les décors, les costumes entre les dialogues.

Le nombre de personnes déficientes auditives est estimé à 4 millions soit environ 7 % de la population française. (source AFIT 2001)

Le handicap auditif est le plus mal connu et pris en compte car il n'est pas visible.

Il faut distinguer chez la personne sourde :

- ◆ Celle pour qui la surdité est intervenue tôt au point d'altérer la parole mais qui a développé des modes de compensation (visuelle, olfactive, perception des vibrations...)
- ◆ Celle qui tente de potentialiser les restes auditifs et son bagage culturel. La lecture labiale et les écrits sont les principaux modes de communication. La lecture labiale nécessite 3 années d'apprentissage.

Le nombre de sourds et malentendants est en constante augmentation à cause du vieillissement de la population et de l'environnement où la puissance sonore est très importante. 40% des sourds et malentendants ont moins de 50 ans.

Certains communiquent en langue des signes, mais tous les sourds ne l'utilisent pas. Elle est souvent parlée par les personnes sourdes de naissance ou devenues sourdes très jeunes.

Les personnes malentendantes disposent d'un reste auditif exploitable qui leur permet de bénéficier d'aides sonores (appareils auditifs, boucle magnétique*, ...).

Des outils techniques permettent d'alerter les déficients auditifs :

- le flash lumineux est un système qui capte les bruits (alarme, téléphone, sonnette, cri de bébé, ...) et diffuse ensuite un signal lumineux pour avvertir la personne.

- La vibration peut également être utilisée. Par exemple, un réveil adapté placé sous l'oreiller émettra des vibrations à l'heure programmée. Ce principe est utilisé par tous sur les téléphones portables.

Le sourd fait répéter, tend l'oreille, peut avoir une attitude irritable ou agressive. C'est celui qui monte le son de la TV, qui ne répond pas à la question posée, qui ne participe pas à la conversation, ...

La déficience auditive demande à la personne concernée une concentration et une attention fatigantes.

Le brouhaha, les bruits de fond (musique, vent...), le fait d'être en groupe gênent les personnes malentendantes équipées d'une prothèse auditive.

La perte de la stéréophonie ne permet plus de localiser l'origine du bruit.

Elle peut entraîner des déficiences annexes : déséquilibre, acouphènes*...

La principale difficulté est de percevoir, d'entendre, de déchiffrer les messages sonores, dont la parole.

La communication est difficile car ce public veut comprendre, être compris et écouté.

Attention, sourd ne veut pas dire muet. La personne sourde ou malentendante est susceptible d'être bruyante car elle n'entend pas sa voix, la pose mal ou trop fort.

Les déficients auditifs ont des pratiques touristiques proches de celles des personnes valides.



ACCUEILLIR :

- ◆ Le personnel doit être sensibilisé à l'approche et à l'accompagnement des personnes déficientes auditives, quelle que soit la spécificité de ses besoins ;
- ◆ Le personnel doit respecter les règles d'une bonne communication (parler face à la personne, ...) et disposer d'un moyen pour fournir une information écrite (ardoise effaçable, stylo, papier, ...) ;
- ◆ Avant de communiquer avec un sourd ou un malentendant, il faut s'assurer qu'il est réceptif, qu'il sait que vous allez lui parler : attirer son attention avant de commencer à parler et se placer en face, à sa hauteur ;
- ◆ Il convient d'être courtois (souci de bien communiquer), de parler lentement face à la personne, en articulant, sans monter le ton, ne rien avoir devant et dans la bouche, d'éviter les conversations de plus de 6 personnes, de choisir un endroit calme sans brouhaha ;
- ◆ Ne pas se placer à contre jour pour communiquer, ne pas tourner le dos ou parler depuis une pièce voisine ;
- ◆ Ne jamais dire au bout de 3 redites «c'est pas grave, c'est sans importance». Il faut avoir la volonté de se faire comprendre ;
- ◆ Il est important de rassurer la personne sourde qui n'entend pas les bruits environnants ; elle est souvent inquiète voire paranoïaque, et même parfois agressive car elle ne comprend pas les rires et les réactions des autres.

Plus de 3 millions de personnes souffrent d'une déficience intellectuelle. (source AFIT 2001)

Il faut distinguer «maladie mentale» et «handicap mental».

- ◆ Une personne ayant une **maladie mentale** est marquée par une perturbation de ses facultés mentales susceptible d'être guérie ou réduite au moyen d'une thérapie adaptée.
- ◆ Une personne présentant un **handicap mental** (déficience intellectuelle) est marquée par une réduction de ses facultés intellectuelles résultant d'une anomalie génétique ou chromosomique, d'un accident ou d'une maladie grave.

Les traits principaux sont la lenteur de la compréhension, le faible contrôle de l'affectif.

Le handicap est définitif, aucune thérapie spécifique n'est envisageable.

Dans le cas d'un handicap :

Léger, la personne est quasi autonome : elle peut s'adapter relativement bien au monde et n'a besoin que d'une attention un peu plus prévenante.

Moyen, son rythme est nettement plus lent : elle peut exécuter seule la plupart des actes courants de la vie quotidienne, mais elle doit être accompagnée dans ses activités de loisirs (stimulation, aide au choix, aide à la réalisation).

Lourd, la personne bénéficie de l'aide d'une tierce personne : le responsable du site doit s'assurer que l'établissement est aménagé pour l'accueillir correctement.

Le handicap mental est un handicap de la compréhension, de la communication et de la décision.

Certaines personnes ont des difficultés de communication ; cela ne veut pas dire qu'elles ont un problème de compréhension.

Ces personnes ont besoin de temps pour les apprentissages : repérer un trajet, effectuer une tâche...

En règle générale, faire face à l'inconnu, se situer dans le temps, l'espace, conceptualiser, abstraire, symboliser sont autant d'opérations mentales qui leur posent problème.

Cela nécessite une compensation adaptée qui est essentiellement une aide humaine à laquelle peut s'ajouter une aide technique.

Elles peuvent parfois avoir des attitudes ou des comportements qui semblent curieux, voire déplacés (regard insistant, manifestation d'affectivité débordante, ...). Elles vous enlacent, vous embrassent ou manifestent leur mécontentement sans détour.

Leur degré d'autonomie est plus ou moins grand. Ces personnes cherchent une intégration maximale. Elles peuvent avoir besoin d'une adaptation du rythme des activités.

Les personnes déficientes intellectuelles voyagent le plus souvent en famille ou en groupe.

Toutefois, il convient de privilégier l'accueil de petits groupes (7 à 8 personnes) pour une meilleure gestion et intégration à l'ensemble de la clientèle.

La personne illettrée, analphabète ou ne maîtrisant pas la langue du pays, les enfants, certaines personnes âgées, auront le même mode de fonctionnement que la personne ayant des difficultés de compréhension et de communication : elles seront à la recherche d'informations visuelles et sonores simplifiées.

ACCUEILLIR :

- ◆ De manière générale, parler en respectant les règles d'une bonne communication facilite la compréhension.
- ◆ Il est recommandé d'être attentif, de s'exprimer clairement et simplement, de préférence sur le mode affirmatif.
- ◆ Dans la conversation, le style direct est à privilégier, tout comme l'utilisation de mots du langage quotidien. Attention cependant à ne pas confondre langage simple et langage infantile.
- ◆ Il faut sans cesse les rassurer et leur expliquer ce qu'ils vont faire, ce qu'ils vont voir, ...
- ◆ Il faut être prévoyant car le moindre imprévu va entraîner du stress.
- ◆ Il ne faut pas les tutoyer, sauf s'ils vous tutoient ou après une prise de contact plus longue.
- ◆ Un accompagnement ou une aide pour faciliter leur choix est souhaitable.
- ◆ Dans le cas d'un groupe, il est conseillé d'identifier la personne responsable.



La carte d'invalidité est le document qui permet à ceux qui la possèdent de prouver qu'ils sont handicapés. Elle est attribuée par la COTOREP (Commission Technique d'Orientation et de Reclassement Professionnel) chez l'adulte et la CDES (Commission Départementale de l'Education Spéciale) chez l'enfant, quand le taux d'incapacité est supérieur à 80%. Délivrée par le Préfet, de couleur orange, elle comporte une photo du titulaire, mentionne le taux d'invalidité reconnu (de 80 à 100%) et la durée d'attribution de la carte.

Les mentions particulières ouvrent certains droits : station debout pénible, canne blanche, cécité, tierce personne, ...

Elle apporte des avantages annexes comme les places réservées dans les transports en commun, des réductions, voire la gratuité pour l'accompagnant à la SNCF, ...

La carte de couleur verte, avec mention station debout pénible, est destinée aux personnes présentant un handicap inférieur à 80% et n'apporte pas les mêmes droits que la carte d'invalidité orange.

***Boucle magnétique** : aide à l'audition pour les malentendants appareillés de contour d'oreille avec position T. Un amplificateur relié à une source sonore (ex : un micro) diffuse un champ magnétique via un câble électrique. Elle a pour effet de permettre au malentendant appareillé d'entendre uniquement la source sonore (ex : la voix de l'agent d'accueil) sans être perturbé par les bruits ambiants.

***Acouphènes** : ce sont des sensations sonores qui ne sont pas liées à une onde acoustique extérieure, c'est-à-dire qui sont seulement perçues par le sujet.