ACCESSIBILITÉ DES PERSONNES HANDICAPEES AUX OFFRES TOURISTIQUES

Dans ce document, seront présentés les divers handicaps et comment y répondre.

Il s’agit d’améliorer ou de débuter la compréhension des contraintes et des besoins de chaque handicap, afin de pouvoir améliorer l’accueil des personnes handicapées sur votre site.

Ecole de Surf – Handisurf
Surfing Locquirec

L’accès aux vacances pour tous constitue un des objectifs prioritaires du développement du Tourisme en France.
Outre son caractère favorisant l’insertion des personnes handicapées, il a également un impact économique important au regard du nombre de personnes concernées

HANDICAPS ET TOURISME

Ce qu’il faut appréhender c’est que les personnes en situation de handicap :

- Voyagent rarement seules, plutôt en famille, entre amis ou avec des accompagnateurs
- Voyagent plus longtemps (durée séjour > 2 semaines)
- Préparent plus leur voyage (hébergements / activités / accès à l’information)
- Recherchent des activités encadrées avec du personnel formé ou sensibilisé

En 2018, 17,9% de la population de l'Union européenne âgée de 16 à 64 ans souffre d'un handicap (48,5% pour les 65 ans et plus). En France, ce sont 12 millions de personnes qui présentent un handicap visible ou non, en prenant en compte les situations de handicaps temporaires suite à une accident de la vie. Pour les plus de 60 ans, c’est un tiers de la population qui est concernée.

LA LOI
DU 11 FÉVRIER
2005

Adopte une définition commune du handicap : « Constitue un handicap (…) toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou trouble de santé invalidant ».

Cette loi encadre la mise en accessibilité des tous les établissements recevant du public. **Les ERP** existant avaient jusqu'au 31 décembre 2014 pour se mettre en conformité avec la Loi. Toutes déclarations de travaux ou Permis de construire devaient présenter une note sur la mise en accessibilité de l'établissement, lors du passage du dossier en commission Sécurité et Accessibilité.

Des dérogations étaient possibles et prises en compte si l'impossibilité de mise en accessibilité est avérée. Cependant si l'infrastructure ne pouvait pas être adaptée, il fallait prendre en compte la mise en accessibilité pour chaque famille de handicap. Depuis 2015, tous les nouveaux ERP doivent être accessibles et présenter des équipements et outils d'aide à la compréhension et à l'utilisation du lieu en toute autonomie.

En France, la marque Tourisme et Handicap, a été créée en 2001 par le Secrétaire d'Etat au Tourisme, pour apporter une réponse à la demande des personnes en situation de handicap qui veulent pouvoir choisir leurs vacances et leurs loisirs en toute liberté. La marque apporte une garantie d'un accueil efficace et adapté aux besoins indispensables des personnes handicapées.

Le logo, apposé à l'entrée des sites, établissements et équipements touristiques et sur tous documents renseigne les personnes handicapées de façon fiable, homogène et objective sur leur accessibilité en fonction du handicap (auditif, mental, moteur, visuel) grâce à quatre pictogrammes.

LA MARQUE TOURISME ET HANDICAP

DESTINATION POUR TOUS

Cette marque est également un moyen de sensibiliser les professionnels du tourisme à l'accueil des personnes handicapées grâce aux relais locaux comme les institutionnels du tourisme et réseaux professionnels.

La marque d'Etat Tourisme et Handicap est d'abord une reconnaissance : elle récompense les efforts des professionnels du tourisme en matière d'accessibilité et d'accueil des clientèles spécifiques. Tous ceux qui ont demandé à être labellisés s'affirment en effet comme des acteurs et des ambassadeurs de l'accueil du public handicapé. Elle permet également de se différencier sur le marché touristique.
Le demandeur peut être labellisé pour 2,3 ou 4 handicaps

SENSIBILISATION AU MONDE DU HANDICAP

L’accueil des personnes handicapées ne se limite pas à l’aménagement de son équipement et à l’achat de dispositifs spécifiques, mais bien à la compréhension du handicap pour mieux appréhender l’accueil de ces personnes à besoins spécifiques sur les lieux de vacances, et adapter son comportement aux situations les plus diverses et variées.

LA CONNAISSANCE DES HANDICAPS :

« Pour bien accueillir, il faut bien comprendre »

Handicap Auditif : Sourd ou malentendant

Bien différencier les deux, la personne sourde ne peut pas être équipée d’aides techniques.
Les personnes malentendantes présentent divers niveaux de déficience et peuvent être appareillées (prothèse auditive).

C’est une déficience que l’on ne perçoit pas immédiatement.
Le principal handicap est une communication altérée.

Déficience **innée ou acquise.**
Moyens de compensation (autres sens, appareillage, LSF*, lecture labiale, retranscription écrite)
Gènes : bruit ambiant, localisation spatiale

LES CONTRAINTES

La principale difficulté est de percevoir, d'entendre et de déchiffrer les messages sonores dont la parole. Ce qui demande à la personne une forte concentration et une attention particulière, sources de fatigue, surtout dans des environnements bruyants

La perte de la stéréophonie ne permet plus de localiser l'origine du bruit. Il faut distinguer la personne sourde de la personne malentendante.

La personne sourde : est une personne née sourde, ou qui a perdu l'ouïe.
Elle n'entend pas la parole et ne peut être aidée que par des techniques visuelles (langue des signes par exemple)

La personne malentendante : dispose d'un reste auditif exploitable. Elle peut bénéficier d'aides sonores (appareils auditifs, boucle magnétique…) et utiliser la technique de lecture labiale.

LES BESOINS :

- Avoir un contact en face à face avec l’interlocuteur
- Disposer d’un espace d'accueil calme et suffisamment éclairé sans résonance sonore.
- Pouvoir utiliser un autre moyen de communication en cas d’incompréhension (écrit /schéma)
- Bénéficier d’une attention particulière en cas d’urgence

Donner suffisamment de précisions
en amont (site web, email)

Proposer des aides à la communication :
plan, schéma, descriptif de sites ….

Pensez aux sous-titrages des supports audio, ou annonce sonore

Ne cachez pas votre bouche
(Lecture labiale)

Etablir un contact visuel en face à face, dans un environnement approprié pour échanger (calme, bien éclairé, avec une bonne acoustique)

FACILITER L'ACCUEIL ET LA COMMUNICATION :

Informez-vous sur les autres offres accessibles proches de votre lieu d'accueil

Équiper les lieux de systèmes d'aide à l'audition : boucle magnétique dans les lieux d'échange (accueil, salle de visite, de réunion …), s'assurer que le système est toujours opérationnel (vérification quotidienne si nécessaire)

Présentez-vous ! Parlez lentement MAIS normalement sans élever la voix ! avec des phrases courtes, mots clairs
et simples.

Éditer un feuillet spécifique pour présenter votre offre et soignez votre signalétique sur site, en associant texte et image

Parler avec votre visage et vos mains pour vous faire comprendre, prenez le temps d'expliquer, d'écrire ou de dessiner si besoin.

LES CLÉS D'UN BON ACCUEIL !

Penser à informer son personnel des besoins spécifiques de la personne

S’adresser à la personne handicapée, de manière naturelle et spontanée

Faire en sorte qu’elle soit autonome

Prendre le temps de l’écoute, la laisser s’exprimer jusqu’au bout

Penser à vérifier si elle a besoin d’aide et d’informations particulières

La faire répéter plutôt que faire semblant de la comprendre

EN RÉSUMÉ

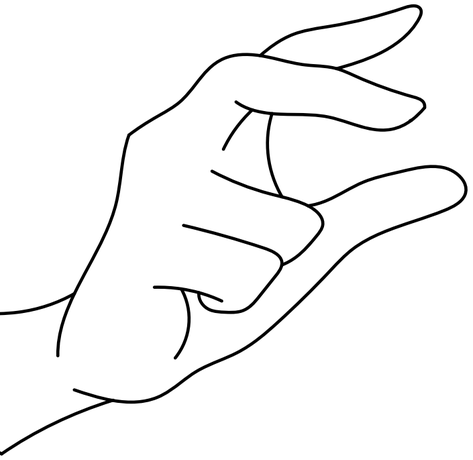
-Anticiper sur les besoins des personnes sourdes et malentendantes,
-Restez naturel, adressez-vous directement à la personne, simplement.

Handicap Mental, Psychique et Cognitif

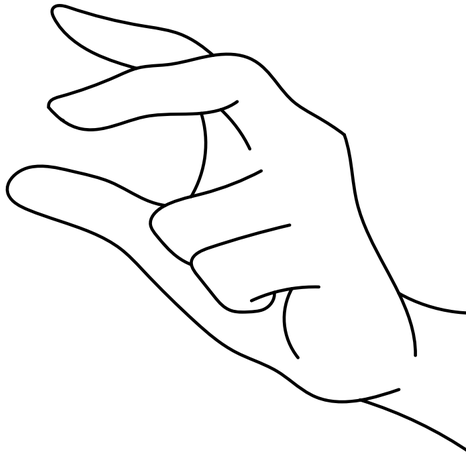
Le handicap Mental est la **conséquence sociale d'une déficience intellectuelle.** Il se traduit par une limitation des capacités de compréhension, de communication et de décision. Les comportements et les besoins des personnes handicapées mentales sont divers et liés à leur degré de handicap.

Leur niveau d'autonomie en découle également. Il peut aller du handicap très léger où les signes sont presque invisibles à des situations où l'aide et l'assistance en continue sont nécessaires

Déficience i**nnée ou acquise**, elle peut être générée à la conception, à la naissance ou suite à une maladie ou accident.
On peut également intégrer à cette famille, l'ensemble des troubles psychiques, d'origine psychiatrique (anxiété, stress, phobie ..), mais aussi l'analphabétisme et l'illettrisme, qui entraînent les mêmes handicaps sociaux.



LES CONTRAINTES



La principale difficulté est de comprendre et d’interagir avec son environnement

Comprendre les principes généraux et abstraits (règles de vie, utilisation d’appareils…)

Se repérer dans l’espace et/ou dans le temps

Traiter et mémoriser les informations

Apprécier l’importance relative des informations mise à sa disposition

Maîtriser la lecture et/ou l’écriture

S’adapter aux changements imprévus.

LES BESOINS

De la présence, des contacts avec autrui.

Être traité avec affection et naturel sans démonstrations indues de pitié.

Une adaptation du rythme des activités.

Pouvoir communiquer sans préjugés.

S’appuyer sur des repères faciles à comprendre (pictogrammes, images…)

Bénéficier d’une attention particulière en cas d’urgence.

Être la bienvenue à participer pleinement aux échanges et aux activités.

Se sentir utile et apprécié.

LES CLÉS D'UN BON ACCUEIL !

- S'adresser à la personne handicapée, de manière naturelle et spontanée sans préjugé
- Prendre le temps de l'écoute, la laisser s'exprimer jusqu'au bout
- Exprimez-vous clairement, simplement. Utilisez des exemples, images ou pictogrammes sans être enfantin
- Penser à vérifier si elle a tout compris et si elle a besoin d'aide et d'informations particulières
- Penser à informer son personnel des besoins spécifiques de la personne

EN RÉSUMÉ

Assurez-vous que l'information soit claire, une signalétique et des supports adaptés
Restez naturel, adressez-vous directement à la personne, simplement.
Restez à son écoute.

Handicap visuel

Le handicap visuel comprend les **personnes aveugles** et les **personnes malvoyantes**.

La personne aveugle ne voit pas, mais appréhende le monde au travers de ses autres sens (toucher, ouïe, odorat) et se fait ainsi une représentation mentale des lieux ou des trajets. Elle utilise aussi des aides techniques (canne blanche) ou chien guide.

La personne malvoyante ne voit pas bien, mais a une certaine vision, partielle ou floue selon les cas.

Elle rencontre trois difficultés principales : **la mobilité, l'orientation et la communication**

Déficience **innée ou acquise**, elle peut être générée à la conception, à la naissance ou suite à une maladie ou à un accident, mais elle intervient également avec la vieillesse

La principale difficulté est Le repérage des lieux et des entrées

L'usage de l'écriture et de la lecture.

LES CONTRAINTES

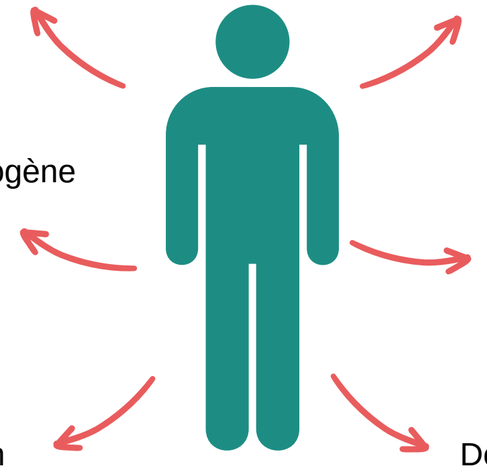
Les déplacements et l'identification des obstacles;

S'adapter aux changements imprévus

LES BESOINS

La possibilité de toucher des objets pour mieux les identifier

De la présence, des contacts avec autrui.



Un éclairage suffisant, homogène et sans éblouissement.

Pouvoir s’appuyer sur des descriptions claires de l’environnement, des aides techniques (fil d’Ariane, enregistrement audio) pour se déplacer sans danger

Bénéficier d’une attention particulière en cas d’urgence.

Des contrastes, des repères pour une meilleure autonomie

LES CLÉS D'UN BON ACCUEIL !

- S’adresser directement à la personne handicapée, de manière claire, et naturelle
- Faire en sorte d’être identifié comme interlocuteur et prévenez de votre présence ou de votre absence
- Donner le plus de précisions possibles sur les accès et les cheminements de votre établissement (identifier les obstacles et les éléments utiles)
- Être disponible pour accompagner ou montrer le chemin si nécessaire
- Penser à vérifier si elle a besoin d’aide ou d’informations particulières
- Proposer des documents en gros caractère (police droite, taille minimale 16, interligne 1,5) et en braille
- Penser à informer son personnel des besoins spécifiques de la personne

<u>En résumé</u> :

Assurez-vous que l’information soit claire, et des supports adaptés

Une signalétique simple homogène et contrastée, faciliter le repérage (cheminement, interrupteurs, commandes, baies vitrées)

Un cheminement sans obstacle, surtout à hauteur de visage
Restez naturel, adressez-vous directement à la personne, simplement.

Restez à son écoute.

Handicap Moteur

Le handicap moteur comprend un grand nombre de déficiences, temporaires ou permanentes. Il peut être important ou léger, et contraindre la personne à utiliser un fauteuil électrique ou manuel, des béquilles, etc.., donc faire varier son degré d'autonomie.

Elle rencontre trois difficultés principales : **la mobilité, l'accessibilité des équipements** et **leur utilisation** (difficulté possible de préhension).

Déficience innée ou acquise, elle peut être générée à la conception, à la naissance ou suite à une maladie ou à un accident, mais elle intervient lors un **évènement de la vie** (grossesse, vieillesse).

La personne est alors gênée dans ses déplacements au quotidien. Leur autonomie est facilitée par des aménagements plus larges (portes, espaces de circulation) et des équipements spécifiques (barres d'appui, espace d'approche et d'utilisation, hauteur des objets).

LES CONTRAINTES

L'environnement inadapté à leurs besoins :

- Portes étroites, portes lourdes, poignées rondes
- Seuil et marches, cheminement irrégulier, pentes

Obstacles

Dimensions des espaces d'usages (aire de rotation, espace d'usage)

Accessibilité des équipements et commandes

Des informations précises et détaillées de l’accessibilité du site, de l’équipement

Pouvoir aller à son rythme

Bénéficier d’une aide occasionnelle (en cas d’obstacle ou portage de bagages..)

Des surfaces antidérapantes, roulantes sans risque de chute

Bénéficier d’une attention particulière en cas d’urgence.

LES BESOINS :

LES CLÉS D’UN BON ACCUEIL !

- S’adresser directement à la personne handicapée, de manière claire, et naturelle, et à sa hauteur (vis-à-vis)
- Donner des informations précises sur le niveau d’accessibilité du site, en amont du séjour
- Laisser la personne exprimer ses besoins particuliers, ne les supposez pas !
- Être disponible pour accompagner si nécessaire
- Penser à informer son personnel des besoins spécifiques de la personne

Assurez-vous que l’information soit précise et claire en amont

Faciliter le cheminement en prévoyant un stationnement au plus près de l’entrée du site

Un cheminement sans obstacle, sans risque de chute

Mettre à disposition une documentation accessible (< 130 cm)

Avoir une bonne connaissance des sites accessibles sur votre territoire

Restez naturel, adressez-vous directement à la personne, simplement.

<u>En résumé</u> :

L’aménagement de votre site et

Les outils adaptés mis à disposition de vos visiteurs

Serviront au plus grand nombre.

Pour un accueil et un confort **pour tous** !

TABLEAU RECAPITULATIF				
Extrait de: CNRH, Formation Albatros				
DEFICIENCES	VISUELLE	AUDITIVE	MOTRICE	INTELLECTUELLE
INCAPACITES	À s'orienter À se déplacer À accéder à l'information visuelle	À entendre À s'exprimer À dialoguer	À marcher À se déplacer À manger À s'habiller À se lever À parler	À comprendre À s'exprimer À apprendre À être attentif
DESAVANTAGES	Locomotion Communication non verbale	Communication	Déplacement Accessibilité	Limitation intellectuelle Limitation dans les apprentissages et la prise en charge de la vie personnelle
COMPENSATIONS PAR LES AUTRES SENS	Toucher Audition	Vue	Usage maximal des membres valides	
COMPENSATIONS PAR LES AIDES TECHNIQUES	Cannes blanches Chiens guides Braille Magnétophone Synthèse vocale Audio vision	Prothèse auditive Minitel dialogue Lecture labiale Langues des signes Signalétique Sur titrage	Fauteuil roulant Cannes Aides à la vie quotidienne Tierce personne Adaptation et aménagement du domicile et du lieu de travail	Symboles Pictogrammes Pédagogie spécifiques Encadrement
INFORMER EN AMONT DU FONCTIONNEMENT DE L’ÉQUIPEMENT (PLAN DU BÂTIMENT, HORAIRES DES SERVICES…)				
QUELQUES BESOINS EN MATIÈRE TOURISTIQUE	Accessibilité des lieux Mettre en place une signalétique en braille, sonore	Dispositifs de communication Dispositifs d’urgences et d’appels lumineux	Accessibilité des mobiliers et de l’espace dans les lieux communs et privés.	Mettre ne place une signalétique simple et lisible (pictogrammes)
FORMER LE PERSONNEL ACCUEILLANT À L’ÉCOUTE DU PUBLIC HANDICAPÉ				

DES OUTILS À VOTRE SERVICE

Pour aménager au mieux votre site et ainsi améliorer l'accueil de tous vos visiteurs, vous trouverez en ligne des documents basés sur les préconisations de la Loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

- Le guide ERP IOP
- Des informations sur l'accessibilité des ERP
- Un outil d'autodiagnostic pour tester votre adaptabilité
- Le label Tourisme & Handicap : le Tourisme pour tous !

DESTINATION POUR TOUS

Un conseiller Tourisme et Handicap dans votre office de Tourisme.
Prenez contact avec votre office de tourisme référent, qui vous orientera vers un conseiller.

Sources
Tourisme et Handicap
Tourisme Bretagne
DGE

Rédaction et contact :
Office de tourisme de la Baie de Morlaix
Nolwenn Hellequin
Responsable Développement – Tourisme durable
developpement@tourisme-morlaix.bzh