



# LES CLÉS DE L'ACCUEIL

**Savoir accueillir les personnes  
à besoins spécifiques**



## 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, d'une grossesse ou de l'âge, le potentiel touristique que constitue ce marché est important.

Les premiers éléments de l'enquête HID (Handicap – Incapacité - Dépendance) de l'INSEE menée en 1998 et 2001, fournissent une approche du nombre de personnes en France vivant en domicile ordinaire et déclarant être affectées par une déficience :

- **13,4% de la population française (8 millions de personnes) souffre d'une déficience motrice,**
- **11,4% (6,9 millions de personnes) souffre d'une déficience sensorielle auditive ou visuelle,**
- **6,6 % (4 millions de personnes) souffre d'une déficience mentale.**

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.

Ces quelques conseils d'accueil s'appliquent à beaucoup de situations d'accueil, 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 légers, telles la baisse de la vue, les difficultés d'audition et de déplacements... Un cadre de vie accessible bénéficie donc à tous et garantit plus de confort et de sécurité.

## SOMMAIRE



**La clientèle à déficience auditive**

**5**



**La clientèle à déficience visuelle**

**11**



**La clientèle à déficience mentale**

**17**



**La clientèle à déficience motrice**

**23**

***Le label "Tourisme & Handicap"***

**29**



*Informé par écrit*

*Articuler*

*Compenser*



# 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 sur 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 écrit.

- 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.
- Eviter 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 ...)

### Principe-clé

**Doubler l'information auditive par l'information visuelle.**

- Veiller à l'information dans les lieux où la personne peut être seule (alarme incendie visuelle dans les chambres, sanitaires ...). Le personnel doit être informé 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.
- Pour les personnes malentendantes porteuses d'un appareil auditif, il est recommandé d'équiper les banques d'accueil (par exemple des Offices de Tourisme) et lors de spectacles auditifs ou de 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 :** boucle magnétique, système infra-rouge ou haute fréquence, ou combiné amplificateur.

- Les explications, la présentation des menus ou de « l'ardoise » du jour par écrit par le personnel sensibilisé sont recommandées notamment dans les restaurants.

# 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 par exemple.
- 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 : minitel dialogue, télécopieur, un ordinateur relié à Internet, télécopieur ou téléphone avec messages SMS (portable ou fixe).

**Ex :** pour la réservation, le fax peut être un moyen de réservation. Il ne faut pas hésiter à l'indiquer dans votre documentation.

- 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.

### Principe-clé

Associer plusieurs outils d'expression est toujours plus efficace.



## ASSOCIATIONS ET PRESTATAIRES SPÉCIALISÉS POUR LA DÉFICIENCE AUDITIVE

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

2 rue Jules Verne  
63100 Clermont-Ferrand  
Tél : 04 73 42 26 60 - Fax : 04 73 42 26 61  
urapedaau@nat.fr

*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.*

### → Foyer socio-culturel des sourds de Clermont-Ferrand

Maison du temps libre  
1 rue de Tournoël  
63100 Clermont-Ferrand  
Tél : 04 73 24 39 51 - Fax : 04 73 25 97 66

### → Association « Les Mains »

Association Café-Lecture Les Augustes  
9 rue sous les Augustins  
63000 Clermont-Ferrand  
Tél : 04 73 38 17 47  
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.*

### → [www.pratique-surdite.org](http://www.pratique-surdite.org)

*Vous trouverez sur le site internet [www.pratique-surdite.org](http://www.pratique-surdite.org) des informations sur l'adaptation de l'environnement aux besoins des personnes malentendantes ou sourdes. Il recense une grande majorité des accessoires du marché français pour personnes sourdes et malentendantes.*

contact@pratique-surdite.org



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 qui signale son handicap et 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. Elle se déplace parfois avec une canne blanche lorsque son champ de vision est réduit.

## 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.
- La communication visuelle n'étant plus possible, ne pas hésiter à parler. Le silence est source d'angoisse pour la personne handicapée.

- 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.
- Garder ses repères.

*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 continu et 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 des informations dans les Offices de Tourisme ou enregistrer sur cassette-audio des textes informatifs issus de brochures touristiques.
- 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 helvética 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 25cm) et des interlignes suffisants qui facilitent l'autonomie des personnes malvoyantes.
- Etre 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

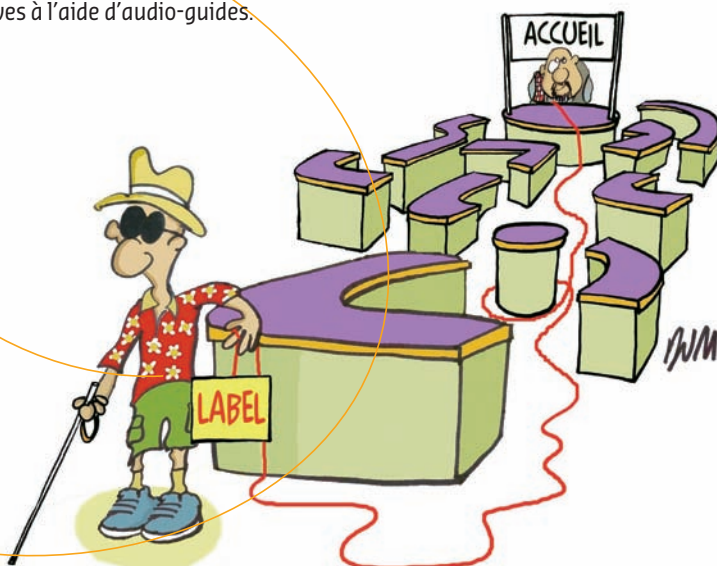
Afin de permettre à une personne déficiente visuelle un maximum d'autonomie et de liberté, il convient de lui procurer un espace adapté et sécurisé :

- 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 elles permettent d'entendre un avertissement ou un message), de main-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, cartels et documents de visite en braille, en gros caractères et relief, bornes interactives, cassettes-audio, etc ...
- Privilégier les visites tactiles, les visites thématiques et ludiques, les ateliers pédagogiques adaptés de découverte multi-sensorielle, etc ...
- Utiliser des systèmes d'audiodescription 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.**





## 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 : 04 73 35 44 46  
gaipar@wanadoo.fr

*Information, formation à l'utilisation des aides techniques, connaissance de la législation sociale relative à la personne handicapée.*

### → Braille et culture

140 B Grande Rue  
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  
avh.clermont-ferrand@wanadoo.fr  
www.avh.asso.fr

*Organisation d'activités, de sorties, de visites, vente de matériels adaptés, cours de braille, d'informatique et locomotion. Vente de matériel spécialisé, 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.*



*Dans notre musée, nous avons envie de partager découvertes et connaissances avec le plus grand nombre, de montrer que visiter un musée n'est pas un plaisir uniquement réservé aux « voyants ». Lors de la visite, tous les sens peuvent être sollicités : les personnes déficientes visuelles peuvent par exemple, toucher des sculptures, des tableaux recréés en relief. Nous avons également mis à disposition, des documents sous forme de fiches à l'entrée de chaque salle. Ils présentent le thème de la salle et mettent en valeur suivant les pièces, un ou deux objets exposés. Toutes nos œuvres, vitrines et bornes sont également présentées à bonne hauteur pour les personnes en fauteuil roulant. Pour toutes ces installations nous avons obtenu le label « Tourisme & Handicap » pour les handicaps visuel et moteur.*

**Claire LEBOUTEILLER,**  
**attachée de conservation du patrimoine**  
**Musée Marcel SAHUT**  
**(Volvic- Puy-de-Dôme)**  
**labellisé "Tourisme & Handicap" (handicap moteur et visuel)**



*Accepter*



# LA DÉFICIENCE MENTALE

**L**e 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 lui prodiguerez.

## SAVOIR ACCUEILLIR

### Les attitudes-clés à adopter

- Etre simple et accueillant.
- Etre 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 éviter 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.
- Etre 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 » de 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 privilégier

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 ...).



*Depuis l'obtention de notre label « Tourisme & Handicap », nous avons constaté que les personnes déficientes mentales découvrent l'univers de la châtaigne d'une manière simple et sensorielle : ils 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.*

*Puis Colette les accueille dans son épicerie des années 50 pleine de curiosités qui réveillent les souvenirs.*

*Mais le moment le plus apprécié est à l'unanimité la dégustation de produits à la châtaigne !*

**Michèle CANET**  
**Maison de la Châtaigne**  
**(Moujou-Cantal)**  
**labellisée « Tourisme & Handicap »**  
**(handicap mental).**

**Principe-clé**

**Favoriser l'image !**



## ASSOCIATIONS RESSOURCES POUR LA DÉFICIENCE MENTALE

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

38 bis avenue de la République  
63100 Clermont-Ferrand  
Tél : 04 73 90 60 60 - Fax : 04 73 92 91 06  
creahi.auvergne@wanadoo.fr  
www.creahi-cfas-auv.org

*Etudes et conseils techniques concernant la  
déficiência mentale.*

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

*Association départementale appartenant à  
l'Union Nationale des Associations de Parents  
et Amis de personnes handicapées mentales  
(UNAPEI) défendant les intérêts des personnes  
déficiétes intellectuelles. Elles sont en mesu-  
re de vous informer sur les besoins spécifiques  
des personnes handicapées mentales et vous  
renseigneront sur les dispositions à mettre en  
place pour les accueillir simplement et confort-  
ablement. Selon votre demande et les spéci-  
ficités de votre site, les ADAPEI vous conseillent  
pour améliorer l'accessibilité de votre offre  
touristique.*

#### → ADAPEI Puy de Dôme

104 rue de l'Oradou  
63000 Clermont-Ferrand  
Tél : 04 73 98 25 90 - Fax : 04 73 98 25 99

#### → ADAPEI Cantal

46 boulevard du Pont rouge  
15000 Aurillac  
Tél : 04 71 48 44 97 - Fax : 04 71 48 85 33

#### → ADAPEI Haute-Loire

10 rue Pierre Farigoule  
43000 Le Puy-en-Velay  
Tél : 04 71 04 55 50 - Fax : 04 71 04 55 51



Autonomie

Adapter

Accessibilité



# LA DÉFICIENCE MOTRICE

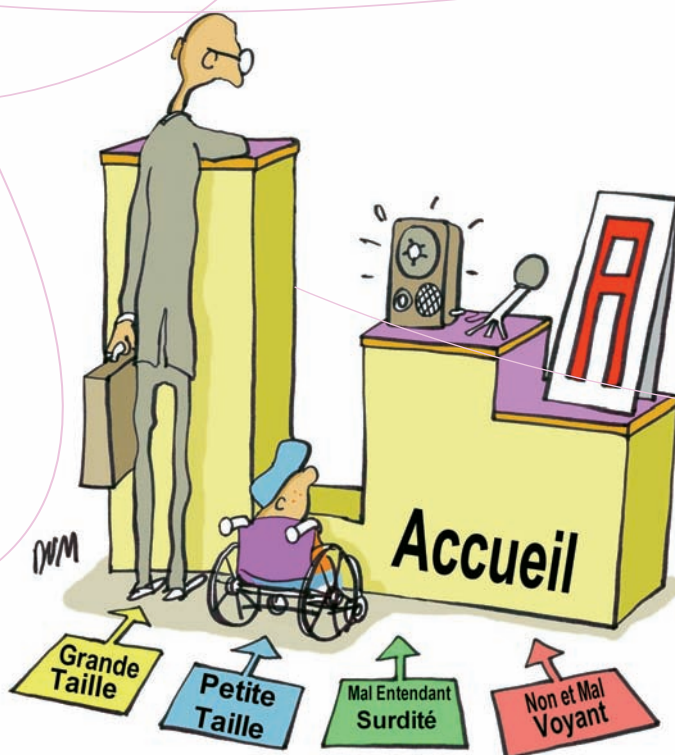
**L**e handicap moteur est une atteinte de la motricité temporaire ou permanente (capacité de bouger son corps volontairement). Il peut signifier une atteinte partielle ou totale de la mobilité, de la préhension et parfois des troubles de la communication.

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

- Etre 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 distrait. 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 côté 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 à 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, ...).

## SAVOIR ANIMER SON ESPACE

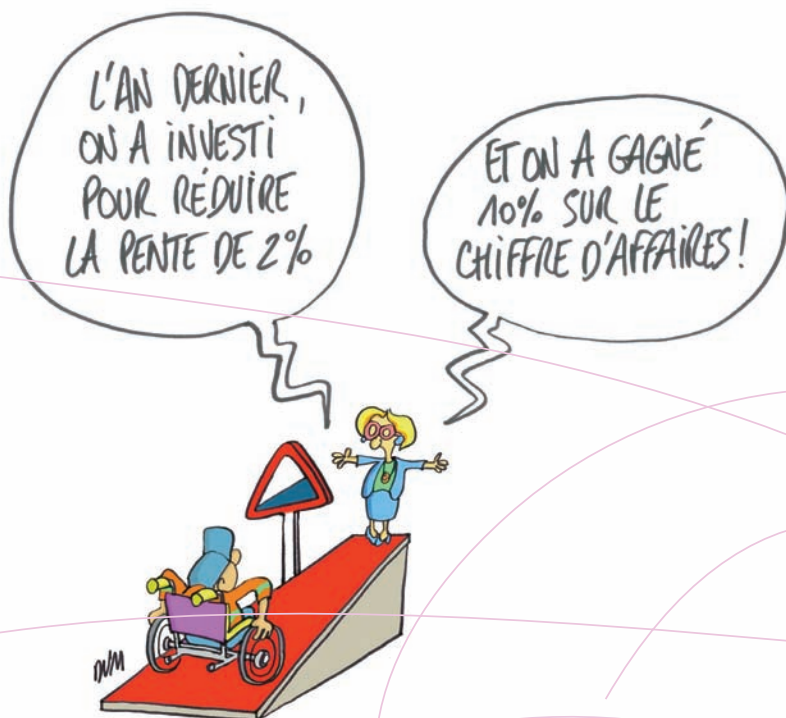
### Les méthodes-clés à privilégier

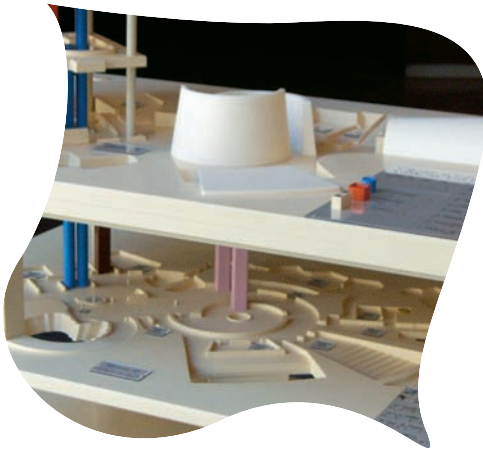
- Dans les établissements hôteliers, les chambres adaptées sont en nombre limité, veiller donc à les conserver le plus longtemps possible pour des clients handicapés.
- La personne en fauteuil roulant pourra vous demander de déplacer le mobilier dans la chambre en fonction du gabarit de son fauteuil 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 inclinés d'accès, 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.

### Principe-clé

Favoriser  
l'autonomie !





bles dans le site comme étant faits pour tel ou tel handicap. Ils sont conçus pour servir à tous. Par exemple, la maquette tactile du site, a en parallèle, une légende en braille et en écriture noire, de manière à aider tous les visiteurs à se repérer. De même, de par leur implantation dans le site, les autres zones tactiles constituent un plus pour l'ensemble des visiteurs, notamment les enfants. Un plan de visite spécifique pour les personnes à mobilité réduite a été réalisé, montrant distinctement où se trouvaient les ascenseurs et quels niveaux ils desservaient. Ce plan s'étant avéré très utile pour tous les publics (personnes âgées, les parents avec poussettes...), ces informations spécifiques ont été intégrées dans le plan de visite général.

**“**  
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 repéra-

**Claire MOCK,**  
**service scientifique, en charge de**  
**l'accessibilité.**  
**« Vulcania, l'Aventure de la Terre »,**  
**(St-Ours-les-Roches - Puy-de-Dôme)**  
**labellisé « Tourisme & Handicap »**  
**(handicaps moteur, mental, visuel et auditif).**

**“**  
Offrir le meilleur accueil est notre préoccupation. Nous avons sollicité des conseils dès le départ du projet pour rendre accessible notre chambre d'hôtes aux personnes déficientes motrices. La chambre adaptée située au rez-de-chaussée est très appréciée des personnes âgées. La présence d'une douche sans bac receveur, d'une barre d'appui dans les sanitaires et le fait que tout le rez-de-chaussée soit de plain-pied facilitent leur séjour chez nous.

**CHAMARD Virginie**  
**Chambre d'hôtes**  
**(Saint-Christophe-sur-Dolaizon - Haute-Loire)**  
**labellisée « Tourisme & Handicap »**  
**(handicaps moteur et visuel).**



## 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  
[www.apf.asso.fr](http://www.apf.asso.fr)

*Toute l'information et conseils techniques favorisant l'intégration des personnes atteintes d'un handicap moteur.*

*Sur le site [www.apf.asso.fr](http://www.apf.asso.fr), vous trouverez les coordonnées des délégations départementales APF qui proposent des services et conseils en accessibilité.*

### → Fédération Nationale des Accidentés du Travail et des Handicapés - FNATH

Cité Titaud  
23 boulevard St Louis  
43000 Le Puy-en-Velay  
Tél : 04 71 09 35 92

*Information et conseils techniques favorisant l'intégration des personnes atteintes d'un handicap moteur.*

### → 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](mailto:amh63@wanadoo.fr)

*Informations et conseils favorisant l'intégration des personnes à mobilité réduite.*

### → Handica

[www.handica.com](http://www.handica.com)

*Le site Internet de Handica propose une liste de produits de différentes marques et leurs fiches détaillées.*

### → Association Française contre les Myopathies - AFM

27 rue Farges  
63400 Chamalières  
Tél : 04 73 19 21 21 - Fax : 04 73 19 16 36



# 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 (subvention complémentaire ou bonification) 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 nationale « Tourisme & Handicaps » après avis de la Commission régionale. Il peut être accordé pour une, deux, trois ou quatre déficiences pour une durée de 5 ans 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 30-31).

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.



## VOS CONTACTS « TOURISME & HANDICAP »

### → Association nationale « Tourisme & Handicaps »

280 boulevard St Germain  
75007 Paris  
Tél : 01 44 11 10 41 - Fax : 01 45 55 99 60  
tourisme.handicaps@club-internet.fr  
www.tourisme-handicaps.org

### → Délégation Régionale au Tourisme d'Auvergne

Préfecture de Région  
18 Boulevard Desaix  
63033 Clermont-Ferrand Cedex 1  
Tél : 04 73 98 61 26 - Fax : 04 73 98 61 27  
drt-auvergne@tourisme.gouv.fr  
www.auvergne-tourisme-gouv.com

*La délégation régionale au tourisme anime avec ses partenaires le dispositif de labellisation. Elle reçoit les demandes de label « Tourisme & Handicap » et réunit chaque mois l'instance régionale « Tourisme & Handicap » pour l'examen des dossiers de demande de label.*

### → Comité Régional de Développement Touristique d'Auvergne

Parc Technologique La Pardieu  
7 allée Pierre de Fermat  
63178 Aubière Cedex  
Tél : 04 73 29 49 49 - Fax : 04 73 34 11 11  
www.auvergne-tourisme.info  
courrier@crdt-auvergne.fr

*Le C.R.D.T.A. anime le dispositif régional en informant et sensibilisant les acteurs du tourisme sur le label. Il valorise les sites labellisés sur son site Internet et ses différentes brochures. Il participe aux visites d'évaluation et 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 tourisme sont vos interlocuteurs dans chaque département.

Ils animent le dispositif dans leur département en informant et en accompagnant les porteurs de projets dans leur démarche d'adaptation. Ils effectuent les visites d'évaluation des candidats au label « Tourisme & Handicap » et participent à l'instance régionale. Ils valorisent les sites labellisés à travers leurs éditions et leur site Internet.

### → Comité Départemental du Tourisme de l'Allier

Pavillon des Marronniers  
Parc de Bellevue  
BP 65  
03402 Yzeure Cedex  
Tél : 04 70 46 81 50 - Fax : 04 70 46 00 22  
[www.allier-tourisme.com](http://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](http://www.cantal-tourisme.fr)

### → Comité Départemental du Tourisme de la Haute-Loire

Hôtel du Département  
1 place Monseigneur-de-Galard  
43012 Le Puy-en-Velay cedex  
Tél : 04 71 07 41 54 - Fax : 04 71 07 41 55  
[www.mididelauvergne.com](http://www.mididelauvergne.com)

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

Place de la Bourse  
63038 Clermont-Ferrand cedex 1  
Tél : 04 73 42 22 50 - Fax : 04 73 42 22 65  
[www.planetepuydedome.com](http://www.planetepuydedome.com)

Pour connaître  
les sites labellisés en Auvergne :

[www.auvergne-tourisme.info](http://www.auvergne-tourisme.info)

Pour connaître  
les sites labellisés en France :

[www.franceguide.com](http://www.franceguide.com)





