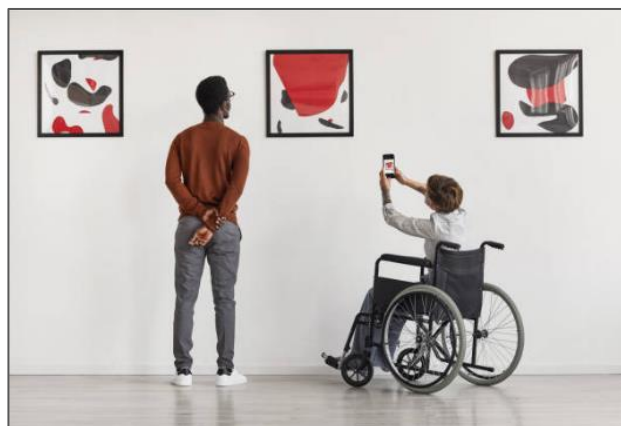


Accueillir et conseiller des touristes en situation de handicap



Support Pédagogique

Intervenante

Marie Fournier - Dirigeante de Handi'TourGuide

Date de formation

Le lundi 24 avril 2023



Handi'TourGuide

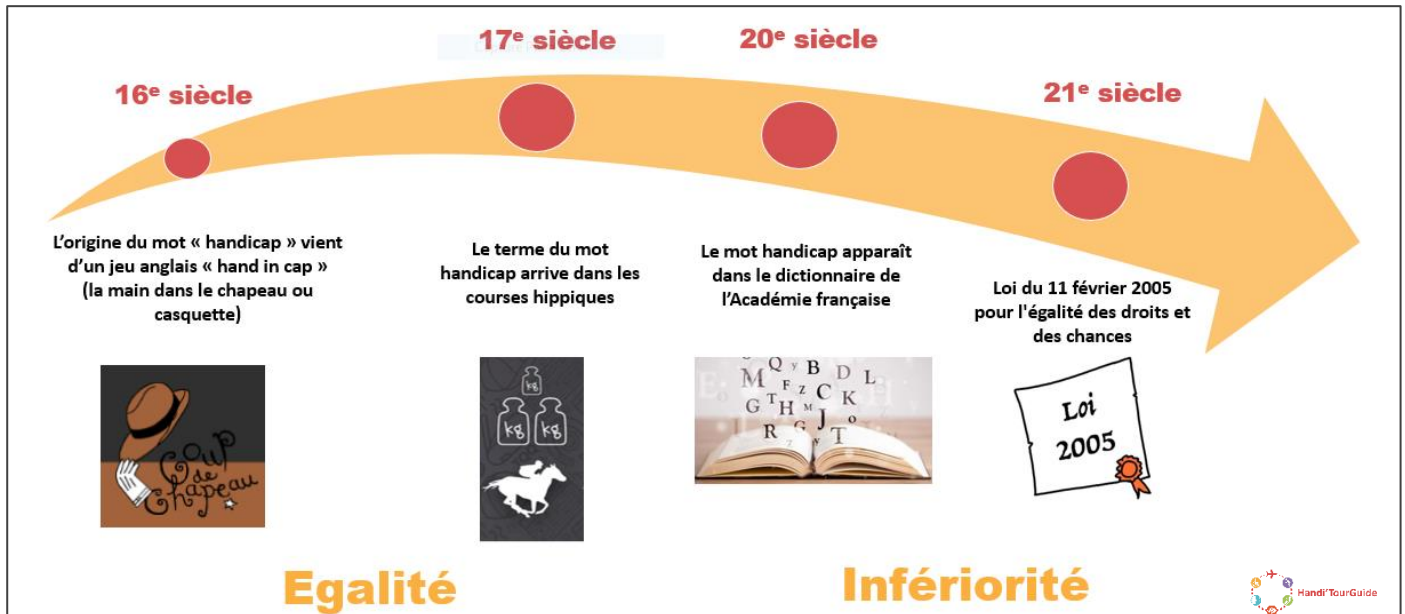
Table des matières

1/ Handicaps - Problématiques et solutions pour accéder aux prestations touristiques	2
➤ <i>Le handicap</i>	2
➤ <i>Les problématiques pour accéder facilement au tourisme et aux loisirs</i>	5
➤ <i>Solutions et outils d'aide pour favoriser l'inclusion</i>	6
2/ Les besoins et les attentes du touriste en situation de handicap	11
➤ <i>Les besoins et les attentes de vos futurs visiteurs</i>	11
➤ <i>Comment s'adapter à ces demandes spécifiques pour mieux les accueillir et conseiller ?</i>	12
Ressources complémentaires	16
➤ <i>Glossaire</i>	16
➤ <i>Les différentes situations de handicap</i>	17
➤ <i>Problématiques et solutions pour accéder au tourisme et aux loisirs</i>	18
➤ <i>Que comprenez-vous des besoins et attentes de chaque personne ?</i>	19
Coordonnées de l'intervenante	20

1/ Handicaps - Problématiques et solutions pour accéder aux prestations touristiques

Le handicap

- L'Histoire du mot « HANDICAP »



Le mot Handicap c'est au 16e siècle, en Grande-Bretagne, qu'on le rencontre pour la première fois. Il sert à désigner un jeu de hasard dans lequel les partenaires se disputent des objets personnels dont le prix est fixé par un arbitre qui est chargé d'égaliser les chances, les mises étant placées dans un chapeau.

Au **17^e siècle** le mot arrive dans les courses hippiques. On mettait des poids aux meilleurs chevaux, afin d'égaliser les chances de tous les participants. On leur impose un handicap pour être égal à tous.

Le mot handicap apparaît dans le dictionnaire de l'Académie française au **20^e siècle**, dans les années 1920 dans le sens de mettre en état d'infériorité. Ce mot sera utilisé dans le cadre de la santé.

Son utilisation pour désigner les infirmes et invalides est tardive, après les années 1950 et se généralise au début des années 1970.

Définition du handicap dans le Larousse : Limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société, due à une altération des capacités sensorielles, physiques, mentales, cognitives ou psychiques.

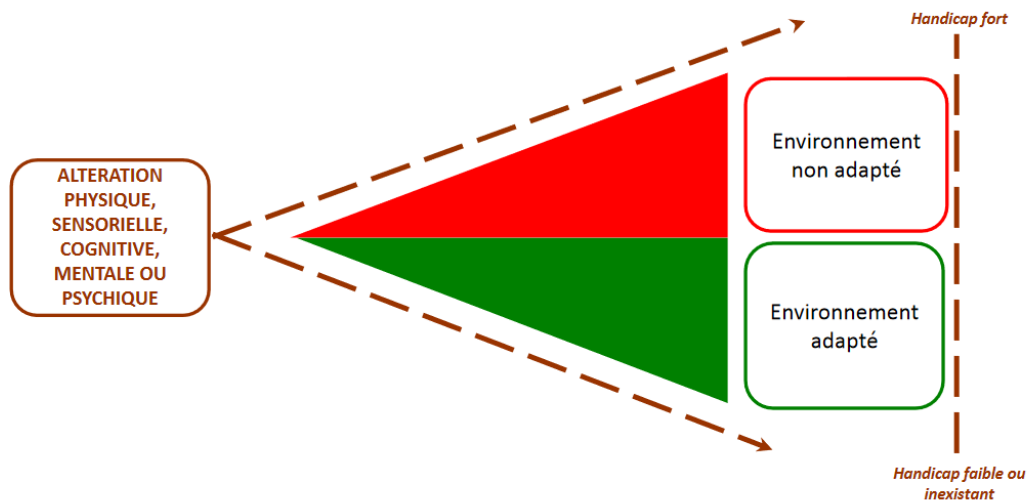
Au 21^e siècle, la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances donne une nouvelle définition au handicap : « Constitue un handicap au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou physiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant ».

Avant le mot HANDICAP était utilisé pour parler : d'égalité

Aujourd'hui le mot HANDICAP est plutôt perçu : comme une situation de rejet ou d'infériorité

- **Changement de paradigme : « Personnes en situation de handicap »**

La définition du handicap a évolué après l'adoption de la loi de 2005 pour « l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées ». On appelle « situation de handicap », toute situation dans laquelle l'activité d'une personne est limitée ou restreinte par une déficience et par son environnement. Une déficience concerne l'individu, alors que la situation de handicap est liée à l'environnement. Une déficience amènera donc des situations de handicap selon le contexte.



Aujourd'hui on ne parle pas de personne handicapée mais de « personne en situation de handicap »

Le terme « **handicapé** » est aujourd'hui jugé stigmatisant, car il réduit un individu à sa maladie ou sa déficience sans prendre en compte la situation et le contexte, ni les capacités et les ressources de la personne. Le terme « handicapé » s'utilise toujours, à condition qu'il soit associé à une action ou à une situation spécifique.

Car ce qui crée la situation de handicap au final, c'est bien un environnement inadapté et non plus la déficience elle-même.

Exemple de situation de handicap :

-Je suis en fauteuil je dois monter un trottoir, la situation est handicapante.

-Je suis de petite taille je veux attraper un livre en haut du meuble, la situation est handicapante.

- **Quelques chiffres étonnants sur le Handicap**

Les chiffres clés

Cela peut surprendre mais en France il est difficile d'obtenir des chiffres fiables sur le nombre de citoyens porteurs de handicaps ainsi que sur leur degré d'incapacité ; les statistiques fournissent des chiffres variables suivant les critères, les indicateurs, la définition du Handicap retenus. De plus, toutes les personnes en situation de handicap ne sont pas déclarées auprès de l'administration française.

En France

En 2015, l'INSEE estimait :

- 12 millions le nombre de personnes en situation de handicap soit près de 18,5 % de la population française.
- 2,7 millions de personne en France ont une reconnaissance administrative du handicap.

En Europe

- Environ 80 millions de citoyens de l'Union européenne souffrent d'un handicap, d'après l'ONU (Organisation des Nations unies)

Dans le monde

- D'après le premier rapport mondial sur le handicap produit conjointement par l'OMS et la Banque mondiale, plus d'un milliard de personnes aujourd'hui dans le monde souffriraient d'un handicap.




Sources : Dans Handicaps et psychopathologies (2017), pages 14 à 21
<https://www.un.org/development/desa/disabilities-fr/faits-et-chiffres-sur-le-handicap-et-emploi.html>

Le handicap invisible

Quand on parle de handicap on pense automatiquement à handicap physique. Mais seulement **2 à 3 %** de la population **utilise un fauteuil roulant**. Parmi eux, 9,6 millions de personnes ont un handicap invisible.



• Les différentes situations de handicap

 <p>Handicap moteur</p> <p>Lombalgie, TMS¹, rhumatisme, malformation, paralysie, AVC²...</p> <p>Les personnes handicapées moteur rencontrent des difficultés à se déplacer, conserver ou changer de position, effectuer certains gestes. Elles ont parfois des difficultés à oraliser.</p> <hr/> <p>LE SAVIEZ-VOUS ?</p> <p>Moins de 5% des personnes touchées par une déficience motrice se déplacent en fauteuil roulant.</p> <p>1. TMS: Troubles musculo-squelettiques. 2. AVC: Accident vasculaire cérébral.</p>	 <p>Maladies invalidantes</p> <p>Hypertension, insuffisance cardiaque, diabète, allergie, eczéma, cancer, épilepsie...</p> <p>les maladies invalidantes entraînent une restriction d'activité en termes de mobilité ou de quantité de travail à fournir, en durée ou en intensité.</p> <hr/> <p>LE SAVIEZ-VOUS ?</p> <p>375 000 nouveaux cas de cancer sont détectés tous les ans en France. 80% des personnes reprennent leur activité dans les deux ans après le diagnostic.</p>	 <p>Handicap psychique</p> <p>Névrose, TOC³, phobies, addictions, dépression, ces différents troubles se caractérisent par des efforts permanents, pour s'adapter et entrer en relation avec les autres ou des difficultés de concentration.</p> <hr/> <p>LE SAVIEZ-VOUS ?</p> <p>À la différence du handicap mental, le handicap psychique n'affecte pas la capacité intellectuelle de la personne.</p> <p>3. TOC: Trouble obsessionnel compulsif.</p>
--	---	---

Source : Agefiph

 <p>Handicap auditif</p> <p>Acouphène ou surdité légère à profonde, la perte auditive totale est rare. Le handicap auditif se caractérise par une difficulté, voire une impossibilité à percevoir et localiser les sons et la parole.</p>	 <p>Handicap mental</p> <p>Trisomie 21, syndrome x fragile... Le handicap mental se traduit par des difficultés de réflexion, de conceptualisation, de communication et de décision.</p>	 <p>Handicap cognitif</p> <p>Troubles de déficit de l'attention, hyperactivité, troubles DYS, troubles du spectre autistique... Le handicap cognitif se caractérise par l'altération des processus cérébraux permettant d'acquérir et de traiter des informations.</p>	 <p>Handicap visuel</p> <p>Myopie, presbytie, strabisme, rétinite, daltonisme... Le handicap visuel a de nombreuses origines (congénitale, due à une maladie ou un accident). Il se caractérise par une perte de l'acuité visuelle pouvant aller jusqu'à la cécité.</p>
<p>LE SAVIEZ-VOUS ?</p> <p>Le plus souvent les personnes sourdes ne sont pas muettes, même si dans certains cas le handicap peut s'accompagner d'une difficulté à oraliser.</p>	<p>LE SAVIEZ-VOUS ?</p> <p>Si un grand nombre de handicaps mentaux ont une cause génétique, dans 30% des cas, leurs origines restent inconnues.</p>	<p>LE SAVIEZ-VOUS ?</p> <p>Dyslexie (troubles de l'écriture), dysphasie (troubles du langage oral), dyspraxie (troubles de la coordination du geste), les troubles DYS sont reconnus comme un handicap à part entière depuis 2005.</p>	<p>LE SAVIEZ-VOUS ?</p> <p>En France parmi le 1,5 million de personnes déficientes visuelles 14% sont aveugles et une minorité utilisent le braille.</p>

Source : Agefiph

Les problématiques pour accéder facilement au tourisme et aux loisirs

Partir en vacances avec quand on est en situation de handicap n'est pas toujours facile ! Les touristes en situation de handicap rencontrent encore des difficultés pour accéder à une prestation touristique, culturelle ou de loisir.

- **Les problématiques en général pour accéder au tourisme, à la culture et aux loisirs**

Les problématiques sont liées à l'**ACCESSIBILITÉ**

- La réglementation ERP (voiries, toilettes, chaîne de déplacement, parking...)
- Le manque d'accès à l'information touristique
- Être compris (une perception du handicap qui demeure stéréotypée)
- Le coût
- Trouver du personnel soignant ou un accompagnateur de voyages
- Peu d'offres touristiques sur des prestations en individuel

...

Toutes ces problématiques demandent du **TEMPS** pour organiser au mieux une prestation touristique (un voyage, un loisir, une sortie culturelle...) adaptée aux besoins de vos futurs clients.

D'où l'importance pour certains touristes en situation de handicap d'avoir un accompagnateur (professionnel, aidant familial, ...) afin de gérer toutes ces problématiques.

L'offre touristique se résume en général uniquement à des hébergements. Il y a très peu de prestations de loisirs ou prestations culturelles adaptées à ces visiteurs.

Pourtant tout touriste qui part en vacances a, à sa disposition des offres de transports, hébergements et activités.

La principale difficulté pour partir en vacances pour une personne avec une situation de handicap, est de trouver un transport adapté (surtout pour les personnes qui se déplacent en fauteuil roulant). Certaines personnes qui vivent seules ont besoin d'un accompagnateur de voyage pour pouvoir partir en vacances. C'est aussi le cas des personnes qui vivent avec leurs aidants ; ces derniers ont besoin de répit.

- ➔ L'inclusion est un effort démocratique pour que tous les citoyens, en situation de handicap ou non, puissent participer pleinement à la société, selon un principe d'égalité de droit.
- ⚠ Contrairement aux idées reçues, l'inclusion n'est pas synonyme d'intégration. L'intégration vise à intégrer les personnes potentiellement discriminées au groupe se rapprochant de la norme. Alors que l'inclusion vise à prendre en considération chaque personne comme un cas unique.



❖ **En savoir plus articles et podcast :**

- **Article de presse 16/05/2021 :** Ne dites plus "inclusion" quand vous parlez de handicap, sur le site web [Huffingtonpost.fr](https://www.huffpost.fr)
- **Podcast débat :** Handicap : les représentations servent-elles l'inclusion ? sur France culture
- **Article de presse du 24/08/21 :** L'ONU appelle la France à modifier totalement sa conception sur le handicap - Hospimedia

• **Les solutions en général pour permettre d'accéder facilement au tourisme, à la culture et aux loisirs**

Des suggestions de solutions simples pour favoriser l'inclusion :

- Rendre des espaces accessibles pouvant être utilisés (WC, porte d'entrée, objet sur le passage...)
- De la communication identifiable et pratique sur l'accessibilité de l'offre
- De l'écoute
- Réserver un accueil adapté et chaleureux comme n'importe quel touriste
- Des investissements peu coûteux mais pertinents
- Utiliser vos moyens, vos outils, vos compétences et vous arriverez toujours à les adapter
- Connaître ses prestataires touristiques investis dans le handicap (prestataire privé ou public)
- Utiliser vos moyens, vos outils, vos compétences et vous arriverez toujours à les adapter

...

Toutes les solutions évoquées s'adapteront à tous ! (Personnes en situation de handicap ou non)

Changer son regard sur le handicap pour permettre de trouver plus facilement des solutions adaptées à une clientèle en situation de handicap. Les personnes en situation de handicap séjournent plus longtemps et généralement ne voyageant pas seule, le budget de cette clientèle est supérieur. Ils ont envie de voyager et de se sentir considéré comme n'importe quel touriste.

❖ **Annexe tableau sur :** Problématiques et solutions pour accéder au tourisme et aux loisirs page 18

Des exemples de solutions

L'accueil de l'office de tourisme de Vannes : espaces accessibles, présentoir à la hauteur de la personne, pas d'objet à la porte d'entrée ...



Source : Photo office de tourisme de Vannes

Visite guidée à la découverte du street-art avec l'office de tourisme de Toulouse



Source : Photo Handi'TourGuide

Système de rail dans les hébergements - San Sebastian en Espagne



Source : Photos Handi'TourGuide

Visite guidée et atelier découverte sur le pastel à Terre de Pastel à Labège en France.

Espace accessible et inclusion avec le groupe



Problématique trop haut pour la personne



Solution : trouver un autre moyen pour participer à l'activité



Source : Photos Handi'TourGuide

Les randonnées : les lieux inaccessibles deviennent accessibles à tous !

Photo de droite : la joëlette

Photo de gauche : en premier plan le fauteuil tandem « le Cimgo » et derrière le fauteuil Tout Terrain « le quadrix »



Source : Photo à gauche du Parc Régional Causses du Quercy - Photo à droite de Handi'TourGuide

- **La marque Tourisme et handicap**

La marque Tourisme et handicap en France aborde le handicap sous 4 types de handicap : moteur, visuel, auditif, mental.



■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Objectifs du label

Pour un touriste en situation de handicap, le label Tourisme & Handicap constitue la preuve de l'engagement concret du gérant de l'équipement en faveur de l'accessibilité, ainsi que la garantie d'un accueil efficace et adapté.

Objectif de la marque « Destination pour tous »

L'objectif du label « Destination pour tous » est de valoriser des territoires proposant une offre touristique cohérente et globale pour les personnes handicapées, intégrant à la fois l'accessibilité des sites et des activités touristiques, mais aussi l'accessibilité des autres aspects de la vie quotidienne et facilitant les déplacements sur le territoire concerné. Ce label a fait l'objet d'un dépôt de marque à l'institut national de la propriété industrielle. Pour se voir décerner le label, le territoire candidat présente une politique d'accessibilité globale pour la réussite d'un séjour touristique et s'engage à la développer sur trois aspects essentiels que sont : les prestations touristiques, les services de la vie quotidienne, les déplacements.

Le label est une démarche VOLONTAIRE. Elle vient en complément de la loi 2005, elle ne la remplace pas.

❖ En savoir plus :

- L'association Tourisme et handicap : <https://tourisme-handicaps.org/>
- Les grilles d'évaluation : [Six grilles de labellisation](#)
- La loi de 2005 : <https://handicap.gouv.fr/>

- **Pourquoi est-il important de favoriser l'inclusion ?**

Cela vous permettra :

- ✓ D'apporter une dynamique économique sur votre territoire
- ✓ Se différencier des autres structures, se faire préférer
- ✓ Répondre à tous et non pas seulement aux personnes en situation de handicap (aidants, handicap temporaire...) Potentiellement tout le monde peut-être un jour en situation de handicap
- ✓ Apporter une image positive de votre territoire, votre structure, votre prestation de services ...
- ✓ De la satisfaction de tous (commerce, restaurateur, artisan, hébergeur, client...)

Des études - Source sur le site internet du CRTL Occitanie

Selon une [étude de l'Insee](#) le nombre de personnes de 65 ans ou plus augmentera fortement d'ici 2050.

Le vieillissement de la population et l'augmentation de la durée de vie ouvrent des perspectives sur des clientèles nouvelles qui ont déjà l'habitude de voyager.

L'adaptation, aujourd'hui, des structures et des offres pour cette clientèle est un gage pour les prestataires de pouvoir accueillir, demain, des populations qui seront amenées à vieillir dans un avenir plus ou moins proche.



Une clientèle qui voyage et qui dépense !

Selon une étude de l'Union Européenne sur les clientèles réalisée en 2015, pour la grande majorité des personnes handicapées les vacances sont une réalité. En effet **88% des répondants ont déclaré partir en vacances au moins une fois dans l'année ce qui représente 20 millions de nuitées en France**. 80% d'entre eux ont recours à un hébergement marchand (plus d'un quart des séjours en hôtel) et **92% des séjours sont supérieurs à une semaine**.

En termes de budget, la moyenne par personne est estimée à 80€ pour une excursion d'une journée, 700€ pour un séjour de plusieurs jours dans leur pays d'origine et 1100€ pour un séjour dans un autre pays de l'UE.

De plus, lorsque les personnes handicapées partent en vacances **elles sont très souvent accompagnées** : famille, amis, ou encore des personnes salariées ou bénévoles (en moyenne 2,5 accompagnants). **Les retombées économiques pour les activités sont alors démultipliées.**

Source : <https://pro.tourisme-occitanie.com/engagements-prioritaires/tourisme-accessible/laccessibilite-pourquoi-sengager/>

2/ Les besoins et les attentes du touriste en situation de handicap

Les besoins et les attentes de vos futurs visiteurs

Cette clientèle de personnes en situation de handicap a des capacités différentes et des besoins particuliers lorsqu'ils voyagent ou participent à une activité culturelle ou de loisir.

C'est pourquoi il est important de prendre en compte qu'un touriste en situation de handicap est avant tout un touriste comme tout le monde. Chaque être humain est différent et pour les personnes en situation de handicap c'est identique, de plus chacun vit son handicap à sa façon. Certains critères vont également amener la personne à agir différemment lorsqu'il s'agit de handicap dès la naissance, ou suite à un accident, ou suite à une maladie évolutive ou d'un handicap de manière temporaire.



- **Le rôle de l'accompagnateur(trice) de voyages pour un public en situation de handicap**

« Le multitâches, l'ange gardien, le point de repère, le guide touristique, l'auxiliaire de vie ... » du touriste en situation de handicap.

L'accompagnateur est là pour réduire la perte d'autonomie de son client, tout en leur donnant accès en toute égalité à des prestations touristiques telles que la culture et le tourisme, en toute sécurité et quasi-autonomie.

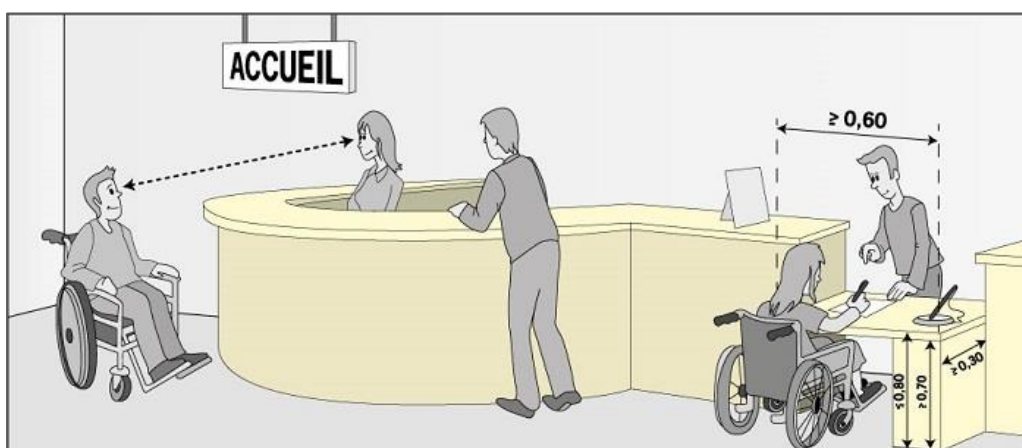


Source : Illustration de Max Springs

D'après une étude réalisée par [Tourisme & Handicap](#), plus de la moitié des vacanciers en situation de handicap font appel à leur entourage pour organiser leur séjour et 90% d'entre eux sont accompagnés pendant leur voyage. Dans 48% des cas, le besoin d'accompagnement est lié au handicap de la personne. Le choix des accompagnateurs est donc une question primordiale dans l'organisation des vacances d'une personne en situation de handicap ou à mobilité réduite (car oui, cela concerne également nos seniors !).

Comment s'adapter à ces demandes spécifiques pour mieux les accueillir et conseiller ?

- **Les bons réflexes à avoir pour chaque situation de handicap :**



Source : Illustration ecologie.gouv.fr

Situation de handicap moteur

- ✓ Veiller au maintien des espaces accessibles (les WC, lieu d'accueil, l'extérieur de votre structure...).

- ✓ Être visible pour faciliter l'échange.
- ✓ Proposer une assise pour les personnes mal marchantes.
- ✓ Si vous poussez un fauteuil roulant : ne pas s'appuyer par-dessus, éviter les mouvements brusques, annoncer les manœuvres.
- ✓ Avoir une file prioritaire + de la signalétique adaptée.
- ✓ Indiquer un itinéraire adapté.
- ✓ Proposer de l'aide, ne pas l'imposer.
- ✓ Ne pas avoir peur d'utiliser les mots suivants : courir, marcher ...

Situation de handicap auditif

- ✓ Choisir un espace plus au calme pour faciliter la communication avec la personne mal entendante afin de mieux vous comprendre. Si la personne utilise la lecture labiale pour vous comprendre choisir un lieu bien éclairé.
- ✓ Si votre établissement propose une boucle magnétique ou boucle auditive proposez-la.
- ✓ Parler à un rythme modéré, ne pas exagérer dans l'articulation, faire des phrases courtes, avec des mots simples ...
- ✓ Avoir une file prioritaire + de la signalétique adaptée.
- ✓ Proposer de l'aide, ne pas l'imposer.
- ✓ Être patient et à l'écoute.
- ✓ Écrire sur un papier, montrer des images qui illustrent votre discours, si vous avez du mal à vous faire comprendre.

⚠ **Ce qu'il faut éviter de faire** : mettre la main devant la bouche, mâcher du chewing-gum, crier, parler en tournant le dos, s'énerver si on vous demande de répéter.

❖ **Comment utiliser une boucle magnétique ?** : [vidéo en cliquant ici](#)



Situation de handicap visuel

- ✓ Se présenter à la personne malvoyante ou non voyante.
- ✓ Donner l'information à l'oral la plus adaptée à ses besoins et prendre le temps de parler avec la personne.
- ✓ Quand vous déposez un objet à ses côtés le mentionner, exemple : vous trouverez devant vous la brochure d'information.
- ✓ Veiller au maintien des espaces accessibles (les WC, lieu d'accueil, l'extérieur de votre structure...).
- ✓ Si la personne semble en difficulté, vous pouvez lui proposer de l'aide. Si elle refuse ne pas insister et se sentir offusqué. C'est qu'elle est autonome pour gérer sa difficulté.
- ✓ Avoir une file prioritaire + de la signalétique adaptée.
- ✓ Proposer de l'aide, ne pas l'imposer.
- ✓ Être patient et à l'écoute.
- ✓ Ne pas avoir peur d'utiliser les mots suivants : voir, regarder...

❖ En savoir plus : La plaquette technique pour bien guider – UNADEV

La position de base

Si la personne accepte votre aide, proposez-lui votre bras de façon à ce qu'elle puisse vous tenir **juste au dessus du coude**. Il ne faut surtout pas la tirer ou la pousser puisque cela peut, non seulement être stressant, mais aussi être imprudent notamment lors de traversées. La personne aveugle ou malvoyante est alors protégée par le guide qui est en premier sur les obstacles et non l'inverse.

La personne guidée doit tenir à pleine main votre bras de manière à avoir son bras à angle droit. Cette façon de faire lui permettra de garder un pas d'anticipation et de bien sentir les variations dans vos déplacements. La personne déficiente visuelle vous indiquera également le côté par lequel elle préfère être guidée.

Vous devez vous adapter au rythme de marche de la personne déficiente visuelle.

Votre mission : gérer la sécurité du binôme, tant en largeur qu'en hauteur ! Le guide est entièrement garant de la sécurité physique de la personne guidée. Cela sous entend le contournement d'obstacles présents sur le cheminement du binôme, l'annonce par un code corporel d'obstacles à franchir (texture au sol, dénivellés, passages étroits...)

LA PERSONNE GUIDÉE
SON BRAS RESTE À ANGLE DROIT FIXE,
SANS S'ÉCARTER OU BOUGER DE LA POSITION

GUIDE
GARDEZ VOTRE BRAS
LE LONG DU CORPS

Pour les personnes âgées ou ayant des problèmes d'équilibre, le guide peut plier son coude, afin de soutenir la personne en gardant une certaine distance d'anticipation.

La position de base ... vue d'en haut

Cette position de bras du guidé permet d'adopter la bonne distance entre les 2 personnes, à savoir, 1 pas d'anticipation et une largeur minimisée (les épaules de chacun se retrouvent l'une derrière l'autre, dans la même orientation), afin de bien sentir et suivre les mouvements du guide.

Autres situations de déplacement accompagné

1 AVEC OU SANS LA CANNE BLANCHE ?

Les personnes peuvent choisir de ranger leur canne puisqu'elle ne leur sert pas. Cependant, il est recommandé de la conserver, visible, afin que le duo soit identifié. La plupart du temps, une main tient le bras du guide, l'autre tient la canne à la verticale, soulevée du sol.

2 AVEC UN CHIEN GUIDE

La personne peut choisir de se faire guider. Dans ce cas, elle tient le chien par la laisse et non par le harnais, le chien n'est plus «au travail».

L'autre possibilité est de garder le chien guide au harnais et son maître lui demandera de suivre le guide.

3 ACCOMPAGNER SANS GUIDER

Une personne peut avoir besoin d'accompagnement, mais sans nécessairement avoir besoin d'être guidée. Les 2 personnes peuvent alors marcher l'une devant l'autre (le plus fréquent) ou côte à côte.

Source : UNADEV

Situation de handicap mental ou situation de handicap psychique ou situation de handicap cognitif

***Petit rappel :** ces trois situations de handicap sont différentes (se référer au tableau de l'annexe page 17), elles demandent une attention particulière sur les points suivants :

- ✓ Rester à l'écoute, laisser la personne s'exprimer jusqu'au bout.
- ✓ Être patient, ne pas manifester de signes d'impatience. Prendre le temps d'échanger avec la personne cela permettra de la rassurer.
- ✓ Faire des phrases courtes pour faciliter la compréhension.
- ✓ Utiliser des visuels (photos, vidéos, logotype...) ou la méthode FALC, lors d'échange
- ✓ Avoir une file prioritaire + de la signalétique adaptée.
- ✓ Proposer de l'aide, ne pas l'imposer.
- ✓ Être patient et à l'écoute.
- ✓ Sourire car l'expression avenante du visage mettra l'interlocuteur en confiance



Prendre en compte l'ensemble des besoins de la population quelle que soit la différence.

Parce que nous, eux, vous êtes et nous sommes nombreuses et nombreux à avoir besoin de choses simples. Tout le monde, à un moment dans sa vie est concerné par ce besoin.

- **Les 9 règles d'or pour améliorer son accueil**

1. Proposez de l'aide mais ne l'imposez pas
2. Adressez-vous directement à la personne et non pas seulement à son accompagnateur
3. Adaptez-vous à chaque visiteur. Chaque visiteur est unique, non ?
4. Si vous ne savez pas comment faire, interrogez la personne sur ses besoins et ses attentes.
5. Trouvez des solutions alternatives pour adapter votre site à sa demande (comme n'importe quel visiteur). Utilisez vos moyens, vos outils, vos compétences et vous arriverez toujours à les adapter.
6. Veillez au maintien des espaces d'accueil : qu'ils soient accessibles, rassurants et sécurisants pour tous.

7. Proposez la gratuité pour l'accompagnateur.
8. Travaillez ensemble et connaître les acteurs locaux (privé ou public).
9. Obligation d'accepter les chiens guides d'aveugle et les chiens d'assistance dans votre structure. Il est formellement interdit de sur-facturer la présence du chien guide ou le chien d'assistance.

- **C'est quoi un « handi-chiens » ?**

Le handi-chiens facilite l'autonomie et le bien-être de la personne en situation de handicap :

- Chien de guide pour les personnes avec un handicap visuel
- Chien d'assistance pour les personnes en situation de handicap moteur, une personne avec une maladie invalidante comme l'épilepsie.
- Un chien d'assistance dite « éveil » principalement pour les enfants atteints de troubles autistiques, de trisomie 21 ou d'enfants polyhandicapés.

Des chiens autorisés à entrer partout

L'éducation de ces chiens garantit un comportement exemplaire et parfaitement adapté en toute circonstance et dans n'importe quel environnement. Il est formellement interdit de sur-facturer la présence du chien guide ou le chien d'assistance. Ces animaux sont des leviers d'accessibilité pour leurs propriétaires, leur refuser l'entrée ou la facturer relèvent de la discrimination et ce, depuis 1987 :



« L'accès aux transports, aux lieux ouverts au public, ainsi qu'à ceux permettant une activité professionnelle, formatrice ou éducative est autorisé aux chiens guides d'aveugle ou d'assistance accompagnant les personnes titulaires de la carte d'invalidité ou de la carte de priorité pour personne handicapée ou la personne chargée de leur éducation pendant toute leur période de formation.

La présence du chien guide d'aveugle ou d'assistance aux côtés de la personne handicapée ne doit pas entraîner de facturation supplémentaire dans l'accès aux services et prestations auxquels celle-ci peut prétendre ».

Les chiens guides d'aveugle et les chiens d'assistance, de par leur statut particulier, sont maintenant autorisés à entrer dans tous les lieux ouverts au public et dans tous les transports, sans exception. La loi du 11 février 2005 rappelle ces droits et les dispense de porter une muselière :



« L'accès aux transports, aux lieux ouverts au public, ainsi qu'à ceux permettant « Les chiens accompagnant les personnes handicapées, quel que soit le type de handicap, moteur, sensoriel ou mental, et dont les propriétaires justifient de l'éducation de l'animal sont dispensés du port de la muselière dans les transports, les lieux publics, les locaux ouverts au public ainsi que ceux permettant une activité professionnelle, formatrice ou éducative ».

Loi n°87-588 du 30 juillet 1987 portant diverses mesures d'ordre social, article 88.

Loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, article 53.

Source : <https://www.ecologie.gouv.fr>



Pictogramme dédié aux chiens guides et chiens d'assistance

Ressources complémentaires

Glossaire

Accessible : être accessible, c'est garantir l'accès libre au cadre de vie ainsi qu'à tous les lieux, services, produits et activités, mais aussi une chaîne du déplacement fluide d'un point A à un point B sans obstacle, hésitation ou rupture, en toute sécurité. L'accessibilité, ça ne concerne pas seulement les personnes avec un handicap (PMR, handicap moteur, aveugles et malvoyants, sourds et malentendants, etc.). Cela concerne l'ensemble des citoyens : les personnes âgées, les poussettes, les personnes qui marchent avec des béquilles...

Audiodescription : l'audiodescription est une technique de description destinée aux personnes non-voyantes ou malvoyantes. Elle consiste à décrire les éléments visuels d'une œuvre cinématographique ou audiovisuelle au public non voyant ou malvoyant pour lui donner les éléments essentiels à la compréhension de l'œuvre (décors, personnages, actions, gestuelle). Le texte enregistré est calé entre les dialogues et les bruitages et mixé avec le son original.

L'autisme : l'autisme est un trouble neurodéveloppemental. Les premiers signes sont perceptibles avant l'âge de 3 ans. Ces symptômes sont dus à un dysfonctionnement cérébral. Les personnes autistes perçoivent ainsi le monde d'une façon différente par rapport à une personne dite neurotypique. Le TSA (Trouble du spectre de l'autisme) affecte le développement de la personne dans :

- la communication (langage, compréhension, contact visuel...),
- les interactions sociales (perception et compréhension des émotions, relations sociales, jeux...),
- le comportement (gestes stéréotypés, intérêts et activités spécifiques et restreints, mise en place de routines, etc.).

Boucle magnétique et boucle auditive : c'est un système d'aide à l'écoute qui permet de recevoir un son directement dans leur appareil auditif sans les bruits de l'environnement.

Le Braille : le braille est un système d'écriture tactile à points saillants, à l'usage des personnes aveugles ou fortement malvoyantes. Le système porte le nom de son inventeur, le Français Louis Braille qui avait perdu la vue à la suite d'un accident.

La conception universelle : La conception universelle est la conception de tout aménagement, produit, équipement, programme ou service qui puisse être utilisé par toute personne, sans nécessiter ni d'adaptation ni de conception spéciale, et ce quels que soient son sexe, son âge, sa situation ou son handicap.

Cimgo : c'est un fauteuil tandem tout terrain de décente qui permet de parcourir des terrains plus ou moins escarpés, afin de découvrir des lieux jusque-là inaccessibles. Le pilote, qui a suivi une formation spécifique, est installé dans des palettes offrant des appuis stables, dirige les roues avant du Cimgo à l'aide du guidon inclinable. Le passager est lui confortablement installé dans un siège baquet.

Déficiences : une déficience, c'est l'endommagement d'une fonction, d'un organe ou d'une partie du corps humain. Il s'agit d'un terme médical qui permet de décrire un dysfonctionnement du corps humain. Une déficience peut être définitive ou temporaire. Exemple : Un bras cassé est une déficience physique temporaire.

Égalité : c'est le principe qui stipule que tout le monde doit être traité de la même manière, que chacun dispose des mêmes droits et est soumis aux mêmes devoirs.

Équité : c'est le fait d'adapter les moyens aux besoins et aux capacités des individus, pour atteindre une réelle égalité des chances pour tous de réussir un même but. Exemple : une personne en fauteuil roulant, qui ne peut pas prendre les escaliers, peut monter à l'étage comme tout le monde grâce à l'ascenseur.

Exclusion : il y a l'idée qu'il y a des gens "normaux" et d'autres qui ne le sont pas. Par conséquent, les personnes en situation de handicap sont exclues de la société et il leur serait impossible de faire partie d'un groupe.

FALC : le facile à lire et à comprendre (FALC) est une méthode qui a pour but de traduire un langage classique en langage compréhensible par tous. Le texte ainsi simplifié peut être compris par les personnes handicapées mentales, mais aussi par d'autres comme les personnes dyslexiques, malvoyantes, les personnes âgées, les personnes qui maîtrisent mal le français.

Handicap : la définition du handicap a évolué après l'adoption de la loi de 2005 en France : 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 d'un trouble de santé invalidant ».

Inclusion : l'inclusion est un effort démocratique pour que tous les citoyens, en situation de handicap ou non, puissent participer pleinement à la société, selon un principe d'égalité de droit.

Intégration : cela signifie dans le langage commun l'adaptation d'individus « différents » à un système dit normal. Dans l'inclusion il n'existe pas de groupe de personnes avec ou sans handicap, toutes les personnes présentent des besoins communs et individuels. L'égalité et la différence trouvent leur place, la diversité est la norme.

LSF : la Langue des Signes Française est une langue française à part entière.

Utilisée pour communiquer avec les personnes sourdes ou malentendantes, elle associe un signe à un mot, mais elle s'appuie également sur la lecture labiale, la dactylogogie, les mimiques et l'expression du visage. Elle est aussi utilisée pour les personnes avec un handicap cognitif, handicap mental, handicap psychique pour faciliter à communiquer avec les autres en cas de difficulté.

PMR : "Personne à Mobilité Réduite" inclut l'ensemble des personnes qui éprouvent des difficultés à se déplacer, de manière provisoire ou permanente.

Les notions de « Polyhandicap » et de « Plurihandicap »

Polyhandicap : deux ou plusieurs déficiences associées à la même cause. On parle de handicaps associés.

Plurihandicap (ou multihandicap) : présence de deux ou plusieurs déficiences ayant approximativement le même niveau de gravité (mais la cause est différente pour chacune).

Plan tactile et interactif : ce plan en relief tactile et interactif permet aux personnes aveugles ou au mal voyantes de gagner en autonomie. Repères, symboles simples et intuitifs... Via le toucher, ils peuvent ainsi se représenter l'espace afin de s'y déplacer sans difficulté.






Rampe d'accès : emprunter une rampe d'accès est une nécessité pour certaines personnes à mobilité réduite pour franchir une dénivellation. La rampe d'accès doit donc faciliter le déplacement de ces personnes tout en garantissant de bonnes conditions de sécurité.

Souffleur d'image : le service de souffleurs d'Images propose aux personnes aveugles et malvoyantes d'accéder, quand elles le souhaitent, à l'événement culturel de leur choix. Le service Souffleurs d'Images développe une médiation humaine et personnalisée. Un souffleur bénévole, lui-même étudiant en art ou artiste, décrit et souffle à l'oreille du spectateur aveugle ou malvoyant, les éléments qui lui sont invisibles le temps d'un spectacle ou d'une exposition.

Système de rail au plafond : grâce aux rails, le système avec moteur fixé au plafond s'utilise pour accéder aux toilettes, à la salle de bain, à votre chambre ou au salon en toute autonomie. Les déplacements sont assez silencieux et s'effectuent sans arrêts ou démarrages brusques. Le système permet de soulever une personne au sol.

La trisomie 21 : la trisomie 21 est l'anomalie chromosomique la plus fréquente et la plus grande cause de déficience intellectuelle dans le monde. La particularité des personnes porteuses de trisomie 21 vient de leurs chromosomes : 3 chromosomes 21 au lieu de 2.

Les différentes situations de handicap

Pictogrammes	Définitions	Difficultés	Exemples	Un préjugé -> La réalité
Handicap moteur 	<p>Ce handicap est une atteinte à la mobilité des membres inférieurs et/ou supérieurs qui peut affecter la marche, la préhension, la coordination, l'équilibre etc.</p>	<p>Les déplacements, les obstacles (marches et escaliers, les pentes, ressauts...), le temps nécessaire pour exécuter un geste ou une action.</p>	<p>Lombalgie (mal de dos), malformation, paralysie (la paraplégie et la tétraplégie), les problèmes physiques nécessitant l'usage d'une canne ou de béquilles. Mais aussi la petite taille, une corpulence excessive, etc.</p>	<p>Un préjugé : toutes les personnes en situation de handicap sont en fauteuil roulant. La réalité : moins de 5 % touché par cette situation de handicap se déplacent en fauteuil roulant.</p>
Handicap visuel 	<p>Ce handicap se caractérise par une perte de l'acuité visuelle pouvant aller jusqu'à la cécité.</p>	<p>Les déplacements, les obstacles (marches et escaliers, les pentes, ressauts...), les indications écrites, se repérer, s'orienter, les contrastes de couleurs etc.</p>	<p>Personne malvoyante (qui voit mal) et une personne non-voyante, aveugle (qui ne voit pas). Myopie (une vision floue de loin et nette de près, daltonisme (une anomalie de la vision qui affecte la perception des couleurs, etc.</p>	<p>Un préjugé : toutes les personnes avec ce handicap utilisent le braille. La réalité : seulement 10 à 15 % des personnes avec une situation de handicap visuel utilisent le braille.</p>
Handicap auditif 	<p>Ce handicap se caractérise par une difficulté, voire une impossibilité à percevoir et localiser les sons.</p>	<p>S'exprimer, comprendre le langage oral, s'orienter, environnement sonore et bruits parasites.</p>	<p>Personne malentendante (perte de l'audition, Une personne sourde (surdité profonde ou totale) acouphène sont des bruits « parasites »), etc.</p>	<p>Un préjugé : toutes les personnes avec ce handicap ne parlent pas. La réalité : le plus souvent, les personnes avec ce handicap ne sont pas muettes. (À l'inverse une personne muette n'a pas forcément ce handicap)</p>
Handicap mental 	<p>Ce handicap est la conséquence d'une déficience intellectuelle. Les capacités de compréhension et d'apprentissage sont sensiblement réduites. Ces troubles peuvent apparaître à la naissance ou après un accident.</p>	<p>D'apprentissage, s'orienter dans un nouvel environnement, s'adapter à toute situation différente, à anticiper, les notions de sécurité, etc.</p>	<p>La trisomie 21, le syndrome de l'X fragile (est une maladie génétique), problèmes neurologiques, accidents de la vie etc.</p>	<p>Un préjugé : le handicap mental = le handicap psychique La réalité : à la différence du handicap psychique, ce handicap à une déficience intellectuelle.</p>
Handicap psychique 	<p>Ce handicap n'affecte pas directement les capacités intellectuelles. Il les rend simplement difficiles à mobiliser dans certaines circonstances et selon l'état émotionnel de la personne. Il peut apparaître à l'adolescence ou à l'âge adulte et être durable ou épisodique.</p>	<p>S'orienter, s'adapter à toute situation différente, à anticiper... Il a comme conséquence des troubles du comportement et du jugement qui peuvent empêcher la personne de s'adapter à la vie en société.</p>	<p>Schizophrénie, trouble bipolaire, troubles obsessionnels compulsifs, traumatismes crâniens etc.</p>	<p>Un préjugé : Handicap psychique = handicap mental La réalité : à la différence du handicap mental, ce handicap n'affecte pas directement la capacité intellectuelle de la personne.</p>
Handicap cognitif 	<p>Ce handicap n'implique pas de déficience intellectuelle. C'est la conséquence de dysfonctionnements des fonctions cognitives : troubles de l'attention, de la mémoire ...</p>	<p>S'adapter à toute situation différente, troubles de l'attention, du langage, des identifications perceptives et des gestes, de la mémoire etc.</p>	<p>Dyslexie (trouble de l'écriture), dysphasie (trouble du langage oral), dyspraxie (trouble de la coordination du geste), maladie de Alzheimer, trouble suite à un traumatisme crânien ou AVC, etc.</p>	<p>Un préjugé : toutes les personnes avec ce handicap ne peuvent pas travailler. La réalité : la personne avec cette situation de handicap peut travailler avec des moyens adaptés à son handicap.</p>
Handicap les maladies invalidantes 	<p>Ce handicap regroupe un ensemble de troubles de la santé plus ou moins importantes, pouvant être momentanés, permanents ou évolutives. Il peut atteindre les organes internes vitaux (cœur, poumons, reins...).</p>	<p>Cela dépendra de la maladie de la personne. Une des principales difficultés c'est qu'il constitue un handicap non visible.</p>	<p>Maladies cardiovasculaires, diabète, cancers, maladie respiratoire, VIH, scléroses en plaques...</p>	<p>Un préjugé : toutes les personnes avec ce handicap ne peuvent plus travailler. La réalité : 80 % de ses personnes avec cette situation de handicap reprennent leurs activités dans les 2 ans après le diagnostic</p>
Les personnes vieillissantes 	<p>La vieillesse est une période inévitable et naturelle de la vie humaine caractérisée par une baisse des fonctions physiques, la perte du rôle social joué comme adulte, des changements dans l'apparence physique et un achèvement graduel vers une diminution des capacités.</p>	<p>Se déplacer, s'orienter dans l'espace, trouble de la mémoire, à entendre, à voir ou à marcher, l'isolement, etc.</p>	<p>Certaines personnes peuvent être touchés par la perte de l'acuité visuelle, la baisse de l'audition, les troubles de l'équilibre et de la marche, les troubles de la mémoire et les difficultés de concentration.</p>	<p>Un préjugé : Le vieillissement est souvent associé dans notre imaginaire et dans les films à une mauvaise santé et à la perte d'autonomie La réalité : Avec l'âge, les changements physiologiques peuvent aboutir sur une mauvaise santé ... Mais vieillir ne rime pas forcément avec être malade et fatigué.</p>

Handicaps

Problématiques et solutions pour accéder au tourisme et aux loisirs

Les situations de Handicap		
	Problématiques en général sont liées à L'ACCESSIBILITÉ	Solutions en général
	<ul style="list-style-type: none"> • La réglementation ERP (voiries, toilettes, chaîne de déplacement, parking...) • Le manque d'accès à l'information touristique • Être compris (une perception du handicap qui demeure stéréotypée) • Le coût • Trouver du personnel soignant ou un accompagnateur de voyages • Peu d'offres touristiques sur des prestations en individuel 	<ul style="list-style-type: none"> • Rendre des espaces accessibles pouvant être utilisés (WC, porte d'entrée, objet sur le passage...) • De la communication identifiable et pratique sur l'accessibilité de l'offre • De l'écoute • Réserver un accueil adapté et chaleureux comme n'importe quel touriste • Des investissements peu coûteux mais pertinents • Utiliser vos moyens, vos outils, vos compétences et vous arriverez toujours à les adapter • Connaître ses prestataires touristiques investis dans le handicap (prestataire privé ou public) • Utiliser vos moyens, vos outils, vos compétences et vous arriverez toujours à les adapter
	Les autres problématiques auxquelles vous pensez	Les autres solutions auxquelles vous pensez

Que comprenez-vous des besoins et attentes de chaque personne ?

<u>Vos futurs visiteurs</u>	<u>Besoins et attentes</u> Sauriez-vous identifier les besoins et attentes de chaque personne ?
<u>ELODIE</u>	
<u>FLAVIEN</u>	
<u>MIREILLE & FREDERIC</u>	

Coordonnées de l'intervenante



Envie d'en savoir plus sur cette thématique ?
Des questions sur mon organisme de formation ?



Marie Fournier

Dirigeante de Handi'TourGuide
Formation – Conseil - Conférence

Formatrice - Guide Conférencière - Accompagnatrice de voyages pour personnes en situation de handicap
Experte dans les domaines : Tourisme, Culture et Handicap

Tél : +33 (0)6.74.07.58.75

Email : marie@handitourguide.com

Web : www.handitourguide.com

Intervention partout en France

Propriété intellectuelle

Ce support pédagogique écrit par Marie Fournier dirigeante de l'organisme de formation Handi'TourGuide dans le cadre de l'action de formation sont protégés par tous les droits de propriété intellectuelle et droits des producteurs de bases de données en vigueur. Tous désassemblages, décompilations, décryptages, extractions, réutilisations, copies et plus généralement, tout acte de reproduction, représentation, diffusion et utilisation de l'un de ces éléments, en tout ou partie, sans l'autorisation de l'Organisme de Formation sont strictement interdits et pourront faire l'objet de poursuites judiciaires.