CONSEILS POUR ACCUEILLIR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

à destination de toutes les personnes et tous les bénévoles des festivals en charge de l'accueil ou de l'information des publics

Document réalisé par les associations membres de la mission Accessibilité de Lorient Agglomération pour le FIL, diffusé avec leur aimable autorisation

Proposez votre aide, ne l'imposez jamais!

• Adressez-vous directement à la personne handicapée, même si elle est accompagnée, car elle connaît mieux que quiconque ses capacités et ses limites.

Tenez-vous vous face à elle, présentez-vous vous et identifiez-vous.

- Soyez à l'écoute, prenez votre temps, sachez rassurer. Restez naturel(le) pour essayer d'établir une relation de confiance.
- Parlez lentement, sans élever la voix et répondez simplement aux questions.
- Donnez une information claire, précise et fiable. Evitez les termes ou abréviations trop spécifiques.
- Soyez attentifs à tous les signes qui trahiraient une incompréhension, une crainte de ne pas réussir ou une saturation de trop d'informations.
- Interrogez-la souvent ou faites-lui reformuler pour vous assurer d'une bonne compréhension.
- Respectez les rythmes de compréhension de chacun car les possibilités diffèrent selon l'origine de l'ancienneté du handicap ;
- Respectez le rythme de déplacement de la personne si vous devez l'accompagner.
- Laissez la personne décider de son itinéraire (ascenseur, escalier fixe ou mécanique....)
- En cas de renseignement écrit, privilégiez les schémas simples à l'écriture.
- En cas de réclamation, écoutez la personne, assurez-vous de bien comprendre sa difficulté, formulez une réponse claire.

Les handicaps auditifs :

Comment comprendre et se faire comprendre : les sourds et malentendants lisent sur vos lèvres.

- Présentez-vous le visage dégagé (pas de main devant la bouche) et éclairé (attention au contrejour).
- Parlez lentement en articulant (sans excès).
- Parlez face à la personne de manière visible et sans hausser le ton (éclairage, distance de communication).
- Faites des phrases courtes et utilisez des mots simples.
- En cas de questions multiples, précisez quel point vous répondez.
- Si le dialogue est difficile, proposez d'écrire.
- Ecrivez les nombres et les mots difficiles.
- Assurez-vous que l'information soit bien comprise.

Document réalisé par les associations membres de la mission Accessibilité de Lorient Agglomération

Les handicaps visuels :

- Après vous être présenté, demandez-lui où elle veut aller et comment elle souhaite être guidée ;
- Si vous êtes derrière un guichet, vous devez prendre l'initiative de vous adresser en premier à la personne mal voyante ou aveugle.
- Dans une file d'attente ou un lieu où plusieurs personnes sont présentes, il lui est difficile de savoir si la voix quelle perçoit s'adresse à elle ou au voisin proche : touchez-lui le bras ou l'épaule. Si cela n'est pas possible, demandez à quelqu'un de l'avertir par le même moyen.
- Demandez-lui si elle a besoin d'aide. Ne vous offusquez pas si elle refuse.
- Vous pouvez dire sans crainte «voulez-vous voir cet objet?» tandis que vous lui mettez en main l'objet en question.
- Employez les mots comme aveugle ou cécité s'ils se présentent dans la conversation.
- Pour guider une personne mal ou non voyante, il faudra lui présenter son bras ou son épaule. Si besoin est, avancez normalement en détaillant les lieux et en indiquant les obstacles mais de préférence prendre un chemin sans obstacle et aussi plan que possible.
- A l'extérieur : bien faire attention aux panneaux, sucettes publicitaires, panneaux de chantier ou autres qui se situent sur les trottoirs. Etre vigilant à la hauteur minimale de banalisation (0.30 m à l'aplomb) si obstacle ou objet en hauteur.
- A l'intérieur : bien faire le trajet avec la personne pour lui indiquer les toilettes ainsi que les obstacles éventuels.
- Si la personne a un chien guide d'aveugle, ce n'est pas la peine de prendre le guidon du harnais ou la laisse du chien, dites-lui que vous allez la guider, caressez le chien pour qu'il sente votre odeur et le non voyant demandera au chien de vous suivre.

Les handicaps de la motricité

- Attendez qu'elle vous le demande et vous explique comment le faire pour par exemple :
 - Enlever ou remettre un vêtement
 - Franchir un obstacle
 - Pousser un fauteuil
 - Accéder aux toilettes
- Les personnes en fauteuil maîtrisent leurs déplacements dans la mesure où il n'y a pas d'obstacle ; l'information du cheminement est donc CAPITALE car elle lui permettra de juger si elle aura besoin d'aide.
- Veillez au bon affichage et la localisation des toilettes accessibles.
- Prévoyez un endroit pour recharger la batterie du fauteuil.
- Proposez éventuellement un prêt de fauteuil.

Les handicaps mentaux et psychiques

- Soyez simple et accueillant.
- Ne manifestez pas d'impatience, restez attentif et disponible.
- Laissez la personne s'exprimer jusqu'au bout.
- Parlez normalement en utilisant des phrases simples et évitez les détails, exprimez-vous clairement.
- Utilisez le mode affirmatif et le présent, évitez les longues explications et restez correct.
- Répétez les consignes ou informations plusieurs fois.
- Elle peut avoir une certaine lenteur de compréhension, laissez-lui le temps de réagir ou de s'exprimer.
- Ne soyez pas surpris par les manifestations d'affection quelle peut vous témoigner (tutoiement par exemple).
- Si les indications d'orientation sont un peu complexes, accompagnez-là.
- En cas de difficulté importante, demandez les coordonnées d'une tierce personne à contacter.