

LES BONNES PRA- TIQUES

pour accueillir
les personnes en situation
de handicap
dans votre lieu culturel

2^e
édition



La culture appartient à tout le monde.
Et tout le monde doit pouvoir en jouir dans
les meilleures conditions possibles.
C'est particulièrement vrai pour les personnes
ayant une déficience : elles profitent
aussi des lieux culturels pour mieux s'intégrer.

Il est donc essentiel que les lieux culturels
puissent accueillir la personne handicapée
dans les meilleures conditions.

Se rendre jusqu'au musée et y affronter
la foule constitue déjà un parcours d'obstacles
pour celles et ceux qui doivent composer
avec des limitations physiques, sensorielles
ou intellectuelles.

Il appartient donc aux institutions
patrimoniales et culturelles d'encourager
ces personnes à visiter une exposition,
une galerie, une bibliothèque, et à faire
en sorte qu'elles s'y sentent bien.

Ce petit guide livre quelques clés pour
vous aider à adopter le comportement adéquat
face aux différentes personnes handicapées,
à leurs demandes et à leurs particularités.

Tour d'horizon des bonnes pratiques.

CONCEPTION Monique Richoz
et Carine Bonsack , facilit.ch

COMMUNICATION Plates-Bandes communication

GRAPHISME Helen Tilbury

MERCI À Myriam Valet et Marie Dusong
pour leurs judicieux conseils

JANVIER 2015 (2e édition)

pro infirmis





L'ACCUEIL DE LA PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP

QUELQUES INDISPENSABLES

- ▶ Même si la personne handicapée est accompagnée, adressez-vous directement à elle et intégrez-la dans la conversation.
- ▶ Parlez de manière claire et distincte en utilisant un langage simple.
- ▶ Proposez votre aide mais ne l'imposez pas.
- ▶ N'interprétez pas mal le fait que l'on refuse votre aide, chacun est libre de gérer son autonomie.
- ▶ Faites preuve de patience et évitez les termes réducteurs tels que « infirme » ou « invalide » qui stigmatisent la personne et la limitent à sa déficience.
- ▶ Ne vous privez pas d'utiliser des mots du vocabulaire usuel de peur de heurter une personne handicapée. « Marcher », « voir » ou « entendre » sont également des termes d'usage pour elle. A titre d'exemple, les aveugles n'hésitent pas à dire qu'ils sont allés « voir un film ».
- ▶ Sur la page d'accueil du site internet de votre lieu culturel, indiquez les pictogrammes des cinq déficiences pour que la personne en situation de handicap puisse trouver en un clic les informations qui la concernent. De même, sur votre site internet et dans votre programme, mentionnez clairement les accès (bus, métro, parking). Pour la personne en situation de handicap, la visite se prépare à l'avance, depuis chez elle !

UN
+

L'information sur les mesures mises en place pour accueillir les personnes en situation de déficience doit être diffusée à tous les collaborateurs de votre lieu culturel.

Essayez de présenter des éléments de votre collection de manière à mobiliser tous les sens des visiteurs : objets à toucher, à sentir, à raconter, à entendre, etc.

Concevoir une signalétique simple et imagée profite à plusieurs types de visiteurs : aux personnes ayant une déficience auditive ou intellectuelle mais également aux personnes allophones et au jeune public.



DÉFICIENCE PHYSIQUE

La déficience physique peut toucher un seul membre comme l'entier du corps. Elle comprend tant les personnes en fauteuil roulant que celles se servant d'un déambulateur ou de béquilles. Attention, les personnes immobilisées peuvent également avoir des difficultés d'élocution et de gestuelle, ce qui ne signifie pas que leurs capacités intellectuelles soient altérées.

UN
+
Des bancs, des chaises qui ponctuent votre exposition sont bénéfiques pour les personnes ayant de la peine à marcher comme pour tous vos visiteurs!

Pensez également à proposer certaines œuvres, ainsi que les textes qui les présentent, à hauteur des yeux d'une personne assise. Cela permet aussi aux personnes de petite taille et aux enfants de profiter de la visite.

LES BONNES PRATIQUES

- ▶ Si la personne est assise dans un fauteuil, veillez à maintenir un bon contact visuel. Pour un échange verbal prolongé, placez-vous de préférence à la même hauteur qu'elle, ceci pour lui épargner tout sentiment d'infériorité et pour le confort de la conversation.
- ▶ Gardez à l'esprit qu'une personne immobilisée peut également avoir des difficultés d'élocution. Ecoutez-la patiemment et reformulez si cela s'avère nécessaire.
- ▶ Informez la personne sur l'accessibilité des lieux et indiquez-lui un parcours de visite dépourvu d'obstacles physiques. Privilégiez les déplacements avec ascenseurs, rampes, lifts, etc.
- ▶ S'il n'existe aucune alternative, aidez la personne à monter ou descendre les escaliers. Pour soulever un fauteuil roulant, il est indispensable de faire appel à une deuxième aide, cela tant pour votre sécurité que pour celle de la personne immobilisée.
- ▶ Si la personne le sollicite, aidez-la à se lever ou à s'asseoir.
- ▶ Proposez votre soutien si vous constatez que la préhension d'objets est difficile, voire impossible pour votre visiteur.



DÉFICIENCE AUDITIVE

Discrète, la déficience auditive est difficile à détecter. Bien souvent, à l'accueil du musée, le personnel peut penser que le visiteur qui semble ne pas comprendre parle une langue étrangère. Il est également essentiel de distinguer les personnes sourdes des personnes malentendantes. Les malentendants sont généralement porteurs d'un appareil auditif qui améliore considérablement la communication verbale. Quant aux personnes sourdes ou gravement malentendantes, elles communiquent avec les personnes « entendants » à l'aide de la lecture labiale et de gestes et, entre elles, au moyen de la langue des signes. Pour ce dernier groupe, la communication nécessite un véritable effort et votre coopération sera plus que bienvenue.

UN
+
Apprenez quelques signes, tels « bonjour », « bienvenue » ou « puis-je vous aider? ». Comme lorsqu'on adresse quelques mots dans une langue étrangère, ce sont des attentions qui font plaisir et contribuent à renforcer le lien avec votre visiteur.

LES BONNES PRATIQUES

- ▶ Pour entrer en contact avec une personne sourde, faites-lui signe ou touchez doucement son bras ou son épaule.
- ▶ Dégagez votre visage et présentez-vous dans un endroit bien éclairé afin que la personne puisse aisément lire sur vos lèvres. Évitez de vous placer à contre-jour.
- ▶ Parlez lentement en articulant, sans pour autant hausser le ton (très désagréable pour la personne). Privilégiez les phrases courtes et simples.
- ▶ En parlant, maintenez le contact visuel et adressez-vous toujours à la personne, même si elle est accompagnée d'un interprète.
- ▶ Évitez les bruits environnants ou trouvez un endroit suffisamment calme pour communiquer au mieux.
- ▶ Préférez une signalétique visuelle (pictos et autres) courte et simple.
- ▶ Soyez patient, reformulez vos propos et n'hésitez pas à écrire si la personne ne comprend pas ce que vous dites.
- ▶ Mettez par écrit les informations générales (tarifs, facilités, etc.).
- ▶ N'ayez pas peur de vous exprimer de manière non verbale. Utilisez votre gestuelle !

Réalisez des visites commentées en langue des signes (personnes sourdes) ou proposez le sous-titrage sur tablettes tactiles.

Proposez spontanément le recours à une boucle magnétique pour les visites commentées, si votre lieu culturel en possède une.



DÉFICIENCE VISUELLE

La déficience visuelle englobe tant les aveugles que les malvoyants. Contrairement aux personnes aveugles qui appréhendent le monde en mobilisant d'autres sens que la vue (ouïe, toucher, odorat), les malvoyants perçoivent certaines formes et nuances mais peinent à se situer dans l'espace. Ainsi, aveugles comme malvoyants sont susceptibles de posséder une canne blanche ou un chien-guide.

UN
+

Un chien-guide n'est pas un simple chien. Il est bienvenu dans tous les lieux publics, y compris dans les musées!

Donnez la possibilité de toucher des objets (œuvres, décors, instruments de musique, livres, etc.) ou proposez des reproductions tactiles en trois dimensions.

Préparez un audioguide de l'événement à télécharger en ligne. Il pourra ensuite être écouté sur baladeur ou smartphone. Dans l'idéal, ayez toujours un baladeur chargé en réserve.

LES BONNES PRATIQUES

- ▶ Si la personne est accompagnée par un chien-guide portant son harnais, ne caressez pas l'animal. En effet, le harnais signifie que le chien est au travail et il ne faut donc pas le distraire.
- ▶ Demandez à la personne si elle souhaite être guidée. Auquel cas, proposez-lui votre bras (mais ne prenez pas le sien) puis marchez à un rythme normal. Décrivez votre itinéraire, mentionnez les obstacles, les portes et marquez le début et la fin des escaliers.
- ▶ Pour expliquer un itinéraire ou un changement de direction, n'utilisez pas d'indicateurs spatiaux mais nommez clairement les choses. Vous pouvez également faire appel au « modèle de la montre » (exemple : « la sortie se trouve à 6 heures »).
- ▶ Avant de quitter une personne aveugle ou malvoyante, pensez à la prévenir pour lui éviter de parler dans le vide.
- ▶ Ecrivez vos panneaux explicatifs ou étiquettes en gros caractères avec un bon contraste comme une écriture blanche sur fond noir. Veillez à placer un bon éclairage.
- ▶ Aménagez des lignes de guidage pour que la personne aveugle puisse s'orienter plus facilement.
- ▶ Prêtez une attention toute particulière aux obstacles à hauteur de tête.



UN
+
Ayez à disposition
un programme
simplifié, avec
un minimum de mots.
Découvrez
un exemple de visite
pour personne
ayant une déficience
intellectuelle sur:
www.facilit.ch

DÉFICIENCE INTELLECTUELLE

La déficience intellectuelle peut être très faible et imperceptible ou, à l'inverse, très prononcée. Dans les cas les plus graves, la personne est accompagnée si elle ne peut organiser elle-même des sorties ou saisir les informations transmises au grand public. De manière générale, les difficultés communes aux différentes déficiences cognitives sont l'orientation dans l'espace, l'assimilation de concepts abstraits, la mémorisation d'informations et la capacité à maintenir son attention. Il est également essentiel que la personne ayant une déficience intellectuelle se sente en confiance, cela pour la préserver de toute manifestation d'angoisse.

LES BONNES PRATIQUES

- ▶ Montrez-vous accueillant et patient.
- ▶ Ne soyez pas étonné si la personne vous tutoie ou vous témoigne des marques d'affection inappropriées.
- ▶ Exprimez-vous simplement mais normalement. Évitez impérativement de vous adresser à une personne adulte avec un langage enfantin. A l'inverse, évitez un langage empreint d'abstractions et de métaphores.
- ▶ Laissez à la personne le temps d'assimiler vos propos, d'y réagir et n'hésitez pas à répéter les informations.
- ▶ Dans la mesure du possible, servez-vous de photos ou d'illustrations pour vos indications.
- ▶ Assurez-vous que la personne ait bien compris vos explications. Si ce n'est pas le cas, proposez-lui de l'accompagner.
- ▶ Formulez des questions fermées et précises pour que la personne puisse vous répondre par oui ou non. Cela facilitera sa compréhension, et donc sa réponse.



DÉFICIENCE PSYCHIQUE

La déficience psychique est parfois invisible, ses troubles n'affectant pas les facultés intellectuelles de la personne mais sa personnalité ou son comportement. Les troubles peuvent être durables ou épisodiques. Certains signes permettent néanmoins d'indiquer si la personne traverse un état psychologique fragile : stress important, attitude ou raisonnement rigide, gestes incontrôlés ou obsessionnels, réaction inappropriée ou repli sur soi. Les personnes touchées par une difficulté psychique peinent à se concentrer, à mémoriser les informations et à assimiler les consignes. Elles peuvent également se sentir angoissées dans un espace fermé ou très fréquenté.

LES BONNES PRATIQUES

- ▶ Montrez-vous aimable et posé.
- ▶ Si un visiteur a un comportement inadéquat, parlez-lui calmement et essayez de le rassurer. N'hésitez pas à recentrer la discussion sur l'événement ou le contexte culturel.
- ▶ Soyez à l'écoute et laissez la personne s'exprimer jusqu'au bout.
- ▶ Evitez les explications complexes.
- ▶ Restez calme, patient et prenez le temps d'expliquer.
- ▶ Face à une personne paniquée ou angoissée, voyez si un proche l'accompagne et interpellez-le pour calmer la situation. Si la personne est seule, ayez une attitude calmante et rassurante, par exemple en lui proposant de s'asseoir ou de boire un verre d'eau.

UN
+

L'accueil est le premier contact avec le public. Veillez à être ouvert à la diversité des comportements et tenez-vous informé des diverses déficiences parfois invisibles, comme le handicap psychique. Vous pouvez bénéficier de conseils auprès d'associations spécifiques comme :
www.lilot.org
www.graap.ch

+ DE CONSEILS

- ▶ www.facilit.ch
- ▶ www.info-handicap.ch
- ▶ www.proinfirmis.ch

+ D'IDÉES

Des actions spécifiques peuvent être organisées pour les différents publics en situation de handicap : lectures en langue des signes, expositions audiodécrites, explications sur des tableaux complétées par la gestuelle, lectures labiales ou en gros caractères, etc.

N'oubliez pas d'annoncer ces actions sur vos programmes et sites internet et surtout auprès de votre public-cible (associations, organisations, fondations, institutions, etc.).

Facilit, Pro Infirmis Vaud et les associations des personnes en situation de handicap sont à votre disposition pour vous aider à la mise en œuvre de vos projets.

Vous trouverez la liste des différentes associations sur www.info-handicap.ch ou sur www.facilit.ch