

**Thème :** *Techniques et outils d'accueil pour les publics en situation de handicap*

**Date :** les 11 et 12 décembre 2013  
**Lieu :** Mas de Graousse + La source de Castagnols  
**Durée :** 1 journée

**Intervenant :**  
Sandrine Ramery de Braille & Culture

## **Contexte :**

Les adhérents de l'association Cévennes écotourisme sont des professionnels du tourisme engagés pour l'écotourisme. Leur engagement se traduit par des actions concrètes et propres à chacun d'entre eux, sur les plans environnementaux, sociaux et économiques.

Sur le volet social, l'association travaille sur l'accessibilité pour tous à la nature, à l'environnement et cela passe par de l'accueil du public en situation de handicap.

Pour ce faire, il semble indispensable de sensibiliser les adhérents de Cévennes écotourisme aux 4 types de handicap.

Certains adhérents de Cévennes écotourisme aimeraient connaître d'avantage les techniques et les outils d'accueil pour ce public.

Cette formation est proposée pour répondre à ce souhait.

## **Objectifs :**

- Acquérir des connaissances sur les différents handicaps
- Apprendre des techniques d'accueil
- Comprendre que le handicap ne se résume pas qu'au handicap moteur
- Avoir conscience qu'il est possible d'accueillir sans le label Tourisme & Handicap

## **Liste des participants :**

- Didier BOURQUARDEZ, Gîte d'étape Aire de Côte
- Stéphane DUPRE, Le Coupétadou
- Marie GIMENEZ, Mas la Soureilhade
- Johann GRASSIN, Mas de Graousse
- Anna, Mas de Graousse
- Alexandra ORTIS, La Bambouseraie
- Stephan STEINER, Los Pelos
- Anne-Laure SABY, chargée de mission, Cévennes écotourisme
- Marjoleine SPRUIJT, La source de Castagnols
- Henk SPRUIJT, La source de Castagnols

## Déroulement de la journée :

### **Matinée:** 9h à 12h

Loi sur le handicap et label Tourisme & Handicap  
Handicap mental - handicap moteur

### **Après-midi:** 13h30-16h30

Focus sur handicap auditif et visuel (handicap sensoriel)  
Techniques d'accueil + outils  
Ateliers  
de guidage de personnes déficientes visuelles  
de description de paysage et d'assiettes

## La journée de formation :

**Tour de table des présents. Chacun présente sa structure et explique s'il a déjà accueilli du public en situation de handicap et raconte ses expériences.**

---

- **Loi du 11/02/2005**

Cette loi signifie un accès pour tous à l'éducation, au travail et aux loisirs.

### **Définition du handicap:**

Le fait que la société ne soit pas adaptée au problème de la personne qu'il soit physique, sensoriel, mental, cognitif.  
Volonté de cette loi: égalité de traitement

### **Application de la loi:**

Elle s'applique aux ERP (établissement recevant du public). Le gîte (capacité supérieur à 15 pers) est un ERP donc est assujéti à la loi. La chambre d'hôte ne rentre pas en compte car n'est pas considérée comme un ERP.

Echéance: être accessible aux 4 handicaps engagement au 31/12/2014 (à confirmer)

Le gouvernement réfléchit actuellement à des aides pour les travaux.

Cette loi a entraîné la création des MDPH (Maisons départementales des personnes handicapées)

La notion de "niche commerciale" est apparue.

Le client peut réclamer un descriptif précis sur les conditions d'accessibilité de votre offre, de votre prestation depuis la circulaire de 1994.

- **Label Tourisme & Handicap**

Créé en 2001. L'asso T&H gère ce label et a établi:

- un cahier des charges général avec des critères obligatoires (similaires ou supérieurs à loi) +
- un par type de structure (hébergement, piscine, centre de bien-être, centre équestre, etc).

Ces cahiers des charges sont téléchargeables sur internet.

Démarche volontaire propose des critères d'accessibilité sur les 4 handicaps. Cela prouve un certain niveau d'accessibilité.

### **Obtention du label:**

Nécessité de proposer un accueil adapté pour au moins deux handicaps.

Label valable 5 ans.

Se rapprocher de la personne référente du label de son CDT. Il y a parfois des disparités entre les départements.  
Avis en commission régionale puis commission nationale puis obtention d'une plaque de signalisation.

- **Handicap moteur**

**Définition:**

Atteinte de la motricité temporaire ou permanente, partielle ou totale de la mobilité, de la préhension et parfois des troubles de la communication (pb d'élocution)

Paraplégie: paralysie des jambes

Hémiplégie: Paralysie des membres supérieurs

Infirmité Motrice Cérébrale: lésion du cerveau

troubles neuro, visuels , auditifs

**Attitudes à adopter pour accueillir et pour informer: cf powerpoint en annexe**

Les personnes peuvent avoir un chien d'assistance.

Certaines personnes utilisent des tablettes de synthèse vocale.

**Exemples de questions à poser (au moment de la réservation par tel)**

Etes-vous accompagné?

Avez-vous un fauteuil manuel ou électrique?

Marchez-vous occasionnellement?

Faut-il du matériel spécialisé? (lève malade)

**Normes d'accessibilité à respecter: cf powerpoint**

---

- **Handicap mental**

comportement obsessionnel + débordement d'affection. Le déficient mental ne peut être soigné. La personne avec des troubles psychotiques peut être soignée.

**Attitudes à adopter**

Préciser le rôle de chacun : notion de respect

Adapter son discours mais ne pas avoir un discours enfantin.

Ne pas se fier à l'âge mental. Le déficient mental n'est pas un enfant.

Attention aux sources d'angoisse: lumière, son

Utiliser la question: "Qu'avez vous compris?" au lieu "Avez-vous compris?"

---

- **Handicap auditif:**

Cela comprend les personnes sourdes et malentendantes. Les sourds st souvent analphabètes

**Outils et techniques:**

- La langue des signes: gestes , position des mains, expression du visage. Elle est autorisée depuis 1990. Elle n'est pas univ erselle. On capte 30% de ce que dit la personne.

- Le langage parlé et complété: lecture labiale accompagnée d'une position des mains.

- Boucle magnétique peut être localisée (borne d'accueil). Elle s'adresse aux personnes malentendantes et appareillées.

- La méthode simplifiée : une idée par phrase.

(voir le powerpoint en annexe)

- **Quelques références :**

**Vidéos:**

- série humoristique: <http://www.jencroispasmesyeux.com/>

- émission France 2: <http://www.youtube.com/watch?v=JxgNCxJk4KE>

**Films:**

- film de Louise Archambault "**Gabrielle**" sur le handicap et la sexualité sorti en 2013

- **Points à retenir:**

- Vous pouvez accueillir sans label
  - Indiquer les difficultés que peut rencontrer la personne en situation de handicap
  - Avoir en tête que chaque handicap est unique, chaque cas est unique.
  - Demander comment on peut aider la personne (elle seule sait comment elle peut être aidée)
-