

# OBJECTIF ACCESSIBILITÉ

Accessibilité des lieux aux personnes  
à besoins spécifiques

2 Attitudes clés d'un accueil optimal



JEN'S

# PRÉSENTATION D'ALTÉO

Altéo est un mouvement social de personnes malades, valides et handicapées dont les objectifs sont notamment de promouvoir, soutenir ou prendre toute initiative ayant pour but de favoriser l'autonomie et la participation à la vie sociale de toutes personnes présentant des incapacités physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles durables sur la base de l'égalité entre les personnes mais aussi de favoriser leur inclusion dans la société. La défense de leurs droits et intérêts tout comme l'entraide de proximité constituent également d'autres visées essentielles de l'asbl.

L'action collective, la participation citoyenne et l'entraide volontaire sont les moyens mis en place par l'association pour atteindre ses missions.

Créée en 1961, Altéo asbl est un mouvement partenaire de la Mutualité Chrétienne et est reconnue, en tant qu'Association d'Education Permanente, par la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Altéo rassemble des personnes valides et moins valides, les met en projets, offrant ainsi la possibilité à tous de s'engager et se dépasser.

Présente sur l'ensemble des communes de Wallonie et de Bruxelles, l'asbl touche plus de 10.000 membres par le biais d'actions de revendication, de sensibilisation ainsi que de l'organisation de loisirs (séjours, activités) et de services (transports, visites à domicile).

L'accueil de la personne malade et handicapée constitue depuis de nombreuses années une de ses priorités de travail. Sur base du vécu et de l'expérience de ses membres, des constats dégagés lors des activités ou encore des temps de débats et d'échanges avec ces derniers, l'association a acquis une connaissance et expertise permettant la mise en avant de plusieurs facteurs d'influence dans l'accueil («accessibilité humaine») d'un public à besoins spécifiques.

## L'ACCUEIL: UN CONFORT POUR TOUS

*« Une personne handicapée dans un environnement accessible est une personne valide; par contre, une personne valide dans un aménagement non accessible est une personne handicapée »*

Louis-Pierre Grosbois (architecte, auteur du livre « Handicap et Construction »)

**PERSONNE À MOBILITÉ RÉDUITE (PMR)** = personne gênée dans ses mouvements en raison de sa taille, de son état, de son âge, de son handicap permanent ou temporaire (accident, plâtre...) ainsi qu'en raison des appareils et/ou instruments (cannes, béquilles, prothèses, chaises roulantes...) et/ou animaux d'assistance auxquels elle doit recourir pour se déplacer ou d'autres circonstances de vie (accompagnement d'enfants en bas âge, poussettes, valises...).

Tout citoyen est concerné par l'accessibilité qu'il soit ou non confronté au handicap ou à une mobilité réduite. De plus, l'accessibilité d'un lieu ne se limite pas à l'aménagement de l'infrastructure, son accessibilité « humaine » (accueil fait au public) étant tout aussi essentielle.

Quand vous accueillez une personne avec un handicap, vous pouvez ne pas vous sentir complètement à l'aise. Pourtant une personne avec un handicap reste avant tout un être humain.

La notion la plus importante en matière d'accueil d'une personne handicapée ou à mobilité réduite est le RESPECT DE SON AUTONOMIE. Désirant être traitée de la même façon qu'une personne valide, elle doit être considérée comme une personne ayant les mêmes besoins que les autres, avec quelques particularités supplémentaires.

Lorsqu'on apprend une langue étrangère ou que l'on s'ouvre à une autre culture, il peut s'avérer utile d'être conseillé et guidé pour mieux communiquer avec une personne présentant une déficience ou des troubles du comportement. Alors accordez-vous un peu de temps pour porter l'attention sur les quelques propositions qui suivent, d'ailleurs aussi bénéfiques au grand public.

## ATTITUDES CLÉS POUR UN ACCUEIL OPTIMAL

### en quelques mots...

- Ne préjugez pas des capacités ou des manques de la personne.
- Ne l'infantilisez pas.
- Soyez bienveillants et confiants envers celle-ci.
- Adressez-vous directement à la personne même si elle est accompagnée.
- Offrez votre aide sans l'imposer ou demandez-lui comment vous pouvez l'aider.
- Soyez vigilant et proactif envers la personne.
- N'hésitez pas à utiliser des mots simples et à répéter vos explications.
- Ne vous formalisez pas face à certaines attitudes ou certaines réactions.
- Oubliez vos préjugés (« une personne en pleine forme n'a pas besoin d'aide », « des problèmes d'élocution sont synonymes de déficience mentale »...).
- Utilisez différents moyens de communication si nécessaire (parole, écriture, dessin, gestes...).
- Dégagez le passage de tout obstacle et aidez si nécessaire la personne.



## • Accueil de la personne déficiente visuelle

LA DÉFICIENCE VISUELLE peut aller de la cécité (absence totale de la vision) à l'amblyopie ou la malvoyance (baisse d'acuité visuelle - image de mauvaise qualité). Les déficits visuels (ne pouvant pas être complètement corrigés par des lunettes) peuvent être très diversifiés et complexes : diminution du champ visuel (capacité à percevoir l'ensemble des points de l'espace que l'œil peut atteindre) ; vision en périphérie (une tache noire au milieu de l'image) ; vision centrale (comme avec une longue vue) ; altération de la perception des couleurs soit partiellement (daltonisme) soit plus rarement totale (aucune couleur n'est distinguée, seules des nuances de gris sont perçues) ; perturbation de la perception des contrastes, des profondeurs, de l'accommodation à la lumière...

### Communication et langage

- Annoncez-vous et présentez-vous à la personne aveugle et avertissez-la si vous la quittez.
- Adressez-vous directement à la personne et demandez-lui le type d'aide souhaité même si elle est accompagnée.
  - Parlez et conduisez-vous naturellement.
  - Utilisez un langage adapté et n'hésitez pas à offrir à la personne les informations qui lui sont utiles (anticipez les difficultés et les obstacles éventuels tels que pavés instables, boîte au sol...).
  - Parlez distinctement.
  - Indiquez toujours à la personne vos agissements et ce que vous faites.
  - Abandonnez la communication non-verbale (hochement de tête, geste). Utilisez plutôt ce qui peut être entendu, ressenti ou touché.
    - N'ayez pas peur d'utiliser des mots comme « voir » et « regarder » : il n'existe pas de tabou de vocabulaire.

## Positionnement par rapport à la personne

- Evitez de parler aux personnes à contre-jour.

## Aide au déplacement

- Pour faciliter les déplacements de la personne, décrivez les lieux parcourus (elle pourra se créer une image mentale du trajet). N'oubliez pas que les mots « ici » et « là » sont des non-sens pour les personnes aveugles.
- Si la personne malvoyante vous fait état de son besoin d'aide et d'être guidée dans ses déplacements, offrez-lui votre bras, le dessus de votre coude ou votre épaule, en fonction de ce qu'elle préfère, tout en décrivant le chemin emprunté tout au long de votre cheminement, et en signalant chaque obstacle.
- Si la personne est accompagnée d'un chien guide, évitez de le distraire: il a besoin de toute sa concentration pour accompagner son maître.

## Absence d'obstacles

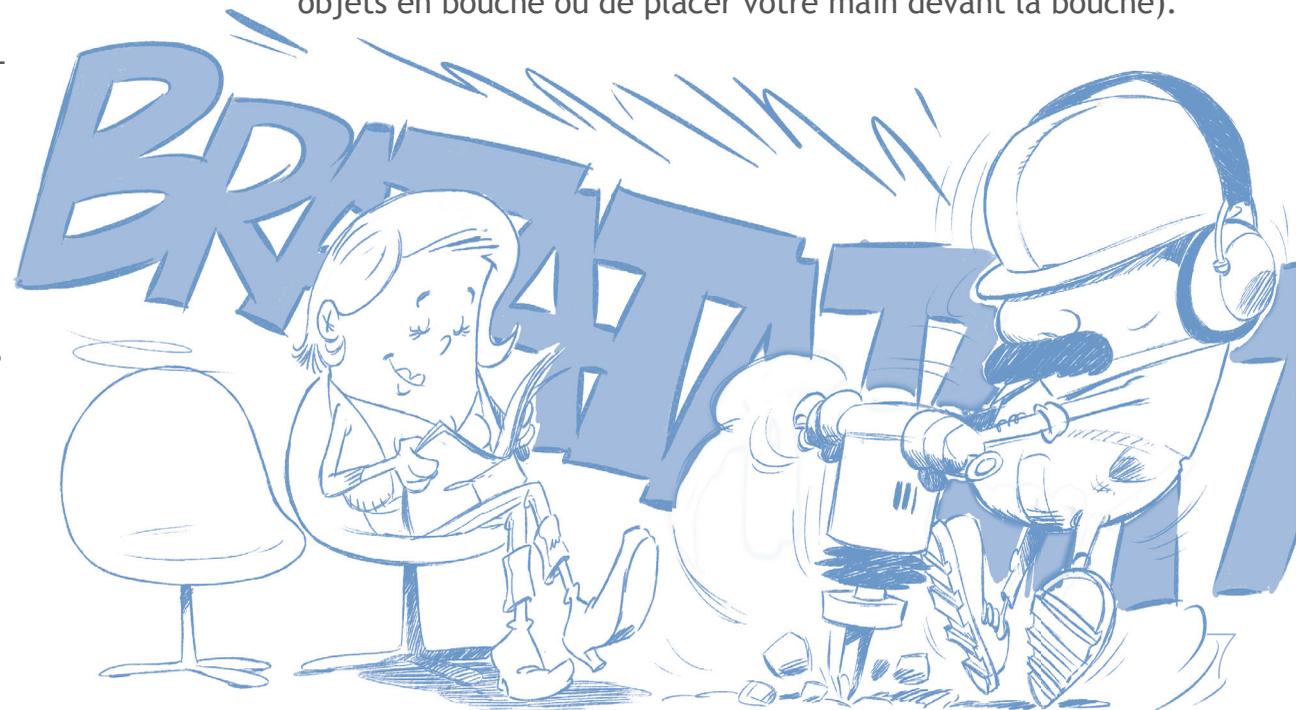
- Devant un obstacle, marquez un ralentissement et décrivez-le. Si c'est un escalier, signalez la main courante et le nombre approximatif de marches montantes ou descendantes du pallier. Il est important de précéder la personne d'une marche pour qu'elle perçoive les différences de niveaux. Finalement, indiquez la fin de l'obstacle.
- Laissez les portes complètement ouvertes ou fermées (jamais entre-ouvertes).
- Ne déplacez pas les objets sans demander l'autorisation au préalable.
- Ne placez pas d'obstacles au milieu d'une pièce.

## • Accueil de la personne déficiente auditive

LES DÉFICIENCES AUDITIVES englobent les phénomènes d'hypoacousies (diminution ou insuffisance de l'acuité auditive, déficience auditive légère et moyenne) et la surdité. La personne est donc gênée dans tous les domaines où l'audition joue un rôle.

## Communication et langage

- Adressez-vous directement à la personne même si elle est accompagnée d'un interprète.
- Inscrivez votre nom et, éventuellement, votre fonction sur un support écrit.
- Restez attentif aux efforts de concentration nécessaires pour la personne lors des contacts.
- Attirez toujours l'attention de la personne avant de parler et maintenez le contact visuel.
- N'articulez pas exagérément, il suffit de parler face à la personne dans de bonnes conditions de visibilité (évitez de mettre des objets en bouche ou de placer votre main devant la bouche).



- Essayez de trouver le meilleur moyen de communication : l'écriture, les gestes, les mimiques, la lecture labiale (lecture sur les lèvres), la langue des signes... N'hésitez pas à fournir un papier et un stylo à la personne que vous accueillez. Gardez tout de même toujours bien à l'esprit qu'une personne sourde n'est pas nécessairement muette.
- Donnez à la personne l'occasion de s'exprimer et ne parlez pas pour elle.
- Evitez les ambiances bruyantes et ne parlez pas à plusieurs à la fois.
- Utilisez un langage simple et précis, évitez les phrases avec une négation ; par exemple, ne dites pas « il ne faut pas tourner à gauche », mais dites « tournez à droite ».

### Positionnement par rapport à la personne

- Placez-vous à un endroit bien éclairé (pas à contre-jour) de façon à rendre votre visage bien visible.

### • Accueil de la personne déficiente intellectuelle/cognitive

PARMI LES PERSONNES DÉFICIENTES INTELLECTUELLES, certaines sont légèrement voire modérément touchées, d'autres le sont plus sévèrement. Par ailleurs, le fonctionnement des personnes déficientes intellectuelles s'améliore grâce à des soutiens appropriés (apprentissage, stimulations, aménagement de l'environnement...). La déficience intellectuelle donne lieu à : des difficultés de compréhension ; des troubles de la mémoire et de l'assimilation des informations ; des difficultés d'abstraction ; des difficultés d'analyse ; peu ou pas de sens critique ; des difficultés de repérage et d'orientation ; une lenteur de réaction par rapport aux stimuli externes et internes ; une lenteur à réagir face à une situation ou à un danger ; une anxiété face à des situations nouvelles ou difficiles ; des difficultés d'utilisation du langage et de la communication.

- Accueillez la personne chaleureusement pour la mettre en confiance et prenez-la en considération.



- Présentez-vous d'une manière simple.
- Montrez et expliquez les choses autant que possible mais ne les faites pas à la place de la personne.
- Utilisez un langage simple, clair et concret (phrases courtes, pas d'abstraction, questions courtes et toujours une seule à la fois...). Un langage simple n'est pas synonyme d'un langage infantile et simpliste.
- Expliquez à la personne lentement, étape par étape, le déroulement du travail. Ne parlez pas trop vite et n'hésitez pas à répéter ce qui est important. Vérifiez que votre message a été bien compris (autrement qu'en vous contentant d'un simple « oui »).
- Proposez votre aide si la personne manifeste des difficultés car il y a peu de chance qu'elle vous le demande spontanément.
- Tenez compte du fait que les personnes déficientes intellectuelles expliquent très difficilement quel est leur problème : laissez-leur donc un temps de réaction et d'expression.
- Ne vous formalisez pas face à certaines attitudes ou réactions.

### Positionnement par rapport à la personne

- Essayez de vous tenir devant elle pour avoir un contact visuel.

## • Accueil de la personne déficiente motrice et physique

LES DÉFICIENCES MOTRICES peuvent se présenter de manières différentes en fonction de la localisation de l'atteinte physique (membres supérieurs et/ou inférieurs, tronc, entièreté du corps). Il en découlera des problèmes de mobilité allant de la marche difficile à l'impossibilité de marcher (aptitude limitée à se déplacer - utilisation occasionnelle ou permanente d'un fauteuil roulant électrique ou manuel, utilisation d'un rolator ou de cannes...); de la fatigue et des douleurs; des difficultés de préhension et de manipulation des objets (aptitude limitée à exécuter des tâches manuelles); des gestes incontrôlés; des problèmes d'élocution; des difficultés à mouvoir certaines parties du corps. Dans de nombreux cas, les handicaps moteurs entraînent des restrictions à la mobilité pouvant aller de l'affaiblissement de l'endurance physique jusqu'à la paralysie.

- Adressez-vous directement à la personne et demandez-lui le type d'aide dont elle a besoin même si elle est accompagnée.
- Proposez votre aide, mais ne vous imposez pas. Ne soyez pas offusqué si l'aide est refusée.
- Procédez sans empressement.
- N'hésitez pas à faire répéter ou reformuler à la personne ses dires si vous ne la comprenez pas en raison de problèmes d'élocution.

### Aide au déplacement

- Facilitez l'accès des lieux en dégagant le passage.
- Si vous êtes amené à pousser une personne en fauteuil roulant, tenez compte de la longueur du fauteuil et évitez les manœuvres trop rapides ou trop brutales.
- Pour les personnes facilement fatigables, proposez un siège.

### Positionnement par rapport à la personne

- Mettez-vous à la même hauteur que la personne en chaise roulante pour faciliter le contact visuel.



## POUR UN ACCUEIL OPTIMAL

En conclusion, permettre un accueil optimal de la personne, c'est être attentif à ses attentes, ses besoins et ses difficultés. Il faut également les prendre en compte en adoptant des attitudes et des comportements les plus appropriés possibles vis-à-vis de cette personne.

Dans l'approche de l'autre et la communication avec lui, différents points entreront en ligne de compte tels que la manière dont on se positionne, le type de vocabulaire utilisé, la fluidité et la rapidité du langage, l'accent sur les aspects visuels ou auditifs...

# Altéo

Partenaire Mutualité chrétienne

## Altéo

Chaussée de Haecht 579 bte 40  
1031 BRUXELLES

Courriel: [alteo@mc.be](mailto:alteo@mc.be)  
Tel. 02 246 42 26

Altéo près de chez vous sur [www.alteoasbl.be/regionales](http://www.alteoasbl.be/regionales)

