

L'accessibilité pour tous chez les Greeters

Un guide conçu comme une boîte à outils destiné aux Greeters de France, pour l'accueil des visiteurs en situation de handicap.

Accueillir
nos visiteurs
en situation de
handicaps



 **GREETER**
FRANCE

Conçu par et pour les Greeters de France !

Comprendre les
besoins de nos
visiteurs,
pour bien les
accompagner !

La communauté Greeters est portée par des
valeurs d'accueil et d'inclusion de tous les publics,
sans aucune discrimination

Découvrir les valeurs du réseau



Etre Greeters, c'est s'intéresser et comprendre l'autre. Même si
l'humain et l'accueil sont nos leviers, la Fédération souhaite
garantir une accessibilité pour tous et accompagner les réseaux
dans la compréhension des besoins spécifiques de nos visiteurs





SOMMAIRE

Bien préparer sa rencontre	page 4
Accompagner un visiteur avec une déficience auditive	page 5
Accompagner un visiteur avec une déficience cognitive, psychique ou mentale.....	page 6
Accompagner un visiteur avec une déficience motrice	page 7
Accompagner un visiteur avec une déficience visuelle	page 8
Pour aller plus loin	page 9
Remerciements et contacts	page 10

Pour bien préparer sa rencontre



Les Offices de Tourisme, de bons alliés !

En principe, les Offices de Tourisme travaillent sur l'accessibilité de leur territoire en réalisant un recensement des sites accessibles.

Pensez à consulter le site Internet de l'Office de Tourisme de votre ville, une rubrique est généralement dédiée à l'accessibilité du territoire.

Les Offices de Tourisme conçoivent également des outils adaptés pour leurs visiteurs :

- des plans avec les circuits confort dans la ville
- des documents en gros caractères
- des supports en braille
- des documents rédigés en Facile à Lire et à Comprendre



La marque d'état "Tourisme et Handicap"

Marque d'Etat nationale du Tourisme, elle est un véritable gage de qualité et de fiabilité pour les visiteurs ! Il existe probablement des sites de visite, cafés, activités ou itinéraires marqués Tourisme et Handicap près de chez vous ! Renseignez-vous auprès de votre Office de Tourisme ou rdv sur:

- tourisme-handicap.gouv.fr
- tourisme-handicaps.org



Quelques conseils généraux !

Saviez-vous que 80% des handicaps sont invisibles ? Avant tout, considérez le visiteur en tant que tel et non son handicap ! Montrez-vous disponible, à l'écoute, patient et surtout adressez-vous à lui et non à l'accompagnateur. Enfin, proposez mais n'imposez jamais votre aide

Fiche technique : accompagner un visiteur avec une déficience auditive



Concerne les personnes malentendantes (qui peuvent être appareillées ou non) et les personnes sourdes (de naissance ou devenues sourdes)

Besoins à prendre en compte pour les déplacements :

Les voitures, la foule... sont sources de danger !

- Attirez l'attention de la personne et signalez-lui ce qui est hors de son champ visuel pour pallier ces dangers
- Indiquez les directions
- Repérez un lieu calme, isolé des bruits si vous faites une pause

Besoins à prendre en compte pour la communication :

- Le visiteur peut être équipé d'un appareil auditif, visible ou non (5 millions de personnes sont en difficultés auditives)
- Le visiteur pourra s'aider de la lecture labiale (en lisant sur vos lèvres) ou communiquer en Langue des Signes Française (LSF)
- Le handicap auditif peut être associé à des troubles du langage

Nous vous recommandons

Pendant la rencontre :

- De choisir un environnement calme pour parler (le visiteur appareillé peut être gêné par le bruit)
- De vérifier qu'il vous regarde avant de parler
- De vous adresser au visiteur (et pas uniquement à son accompagnant !)
- De vous placer en face pour l'aider à lire sur vos lèvres
- De parler lentement et distinctement, en utilisant un vocabulaire simple
- De vous assurer que le visiteur vous comprend et de reformuler si besoin
- D'utiliser un langage corporel, d'attirer son attention quand vous souhaitez montrer quelque chose
- D'utiliser des supports visuels, d'écrire, de dessiner...
- D'être attentif au visiteur et de lui laisser le temps de s'exprimer

Fiche technique : accompagner un visiteur avec une déficience cognitive, psychique ou mentale

Besoins à prendre en compte pour les déplacements :

- Les visiteurs peuvent parfois présenter des troubles moteurs associés
- Les lieux très fréquentés peuvent être sources de stress
- La fatigabilité est aussi à prendre en compte

Besoins à prendre en compte pour la communication :

- Le visiteur peut présenter des difficultés de compréhension et de mémorisation et des troubles du langage associés
- Le visiteur peut avoir des comportements ou réactions inattendus qui seront gérés par l'accompagnant
- Il est important d'être très attentif au visiteur et de lui laisser le temps de s'exprimer



Bon à savoir : Le FALC* est une méthode de rédaction avec contenu et mise en forme simplifiés très utilisée par les personnes en situation de handicap mental.

Les distinctions entre handicaps mental, cognitif et psychique ne sont pas évidentes mais se recoupent au niveau de certains troubles de la communication, de l'attention, de la compréhension

Nous vous recommandons

- De laisser l'accompagnant gérer et déterminer la durée de la rencontre et le parcours
- De repérer les parcours pour éviter les situations stressantes provoquées par la foule, les travaux, ...
- D'expliquer vos choix !
- De vous adapter au rythme du visiteur
- De repérer les lieux calmes pour les pauses
- De proposer une balade plus ludique
- D'être sûr que le visiteur vous regarde pour parler
- De parler distinctement, lentement et en utilisant un vocabulaire simple et de reformuler si besoin
- D'utiliser un langage corporel pour préciser les informations
- D'utiliser des supports visuels simples sur papier ou en format numérique

Fiche technique : accompagner un visiteur avec une **déficience motrice**



Concerne les personnes en fauteuil roulant (manuel ou électrique), les personnes qui rencontrent des difficultés de locomotion, temporaires ou permanentes

Besoins à prendre en compte dans les déplacements :

Les obstacles sont nombreux et variables selon le type de fauteuil : trottoirs (si absence de bords), marches (moins franchissables en fauteuil électrique), pentes (difficile en fauteuil manuel), pavés (inconfortable voire douloureux !), devers de côté, travaux, foule...

Besoins à prendre en compte pour la communication :

- Adressez-vous bien au visiteur, pas seulement à l'accompagnant
- Parlez bien distinctement
- Souvenez-vous que le visiteur doit lever la tête pour vous voir
- Assurez-vous qu'il peut voir ce dont vous parlez !
- Ne vous tenez pas trop près si vous lui parlez longuement
- Le handicap moteur peut être associé à des troubles du langage: soyez attentif, laissez à la personne le temps de s'exprimer

Bon à savoir : les personnes équipées d'un fauteuil roulant peuvent également être accompagné(e)s d'un chien d'assistance



Nous vous recommandons

Avant la rencontre :

- D'être attentif aux souhaits du visiteur, le questionner sur le type de fauteuil (manuel ou électrique) et ses contraintes, lui donner des informations détaillées et fiables sur le parcours, sur les durées et distances à parcourir (notamment pour la batterie du fauteuil !)
- D'anticiper et de repérer les parcours, les lieux et le mobilier urbain adaptés, les places de stationnement et toilettes accessibles (à indiquer au fil du parcours)

Pendant la rencontre :

- Ne touchez pas au fauteuil, sauf si demandé
- Adaptez-vous au rythme, proposer des pauses
- En cas d'affluence : placez-vous en protection
- Évitez les roues du fauteuil (risque pour vos pieds !)
- Évitez les longs parcours si difficultés de locomotion
- Envisagez d'utiliser les transports en commun

Fiche technique : accompagner un visiteur avec une **déficience visuelle**



Qui est concerné ? les personnes malvoyantes (avec baisse de l'acuité visuelle) et les personnes non voyantes (de naissance ou devenues non-voyantes)

Besoins à prendre en compte pour les déplacements : Les trottoirs, marches, pentes, rues pavées, traversées de rues, la foule, la circulation... représentent de réels dangers !

- Repérez les parcours et l'accessibilité pour anticiper au mieux
- Marquez une pause avant un obstacle et le décrire
- Placez-vous en protection en cas d'affluence
- Adaptez-vous au rythme du visiteur
- Lors des pauses, décrivez l'environnement
- Si besoin, aidez le visiteur à repérer où il peut s'asseoir
- Il faut également prendre en compte la fatigabilité !

Besoins à prendre en compte pour la communication :

- Attirez l'attention du visiteur avant de prendre la parole
- Faites appel aux autres sens (ouïe, toucher, odorat)
- Décrivez avec précision, parlez dans un environnement calme
- Pour une personne mal voyante :
 - choisissez des documents très contrastés, avec gros caractères
 - limitez la luminosité importante, source de gêne

Nous vous recommandons

Pendant la rencontre :

- De vous présenter pour rassurer, donner des informations particulièrement détaillées sur l'endroit, sur le choix du parcours, sur ce que vous faites, ...
- De proposer au visiteur de prendre votre bras, s'il n'a pas d'accompagnant (Découvrir la vidéo de technique de guidage)
- De prévenir le visiteur avant de le toucher
- De ne pas le gêner dans l'utilisation de sa canne
- Lorsque le visiteur est accompagné par un chien-guide, ne perturbez pas le travail du chien

Bon à savoir : les chiens guides et d'assistance sont acceptés dans tous les lieux publics et transports en commun, c'est la loi !

Quelques références pour aller plus loin...

[Association Tourisme & Handicaps](#)

[Association Valentin HAÛY](#)

[APF France Handicap](#)

[La Compagnie des Aidants](#)

[UNAPEI](#)

[Union Nationale de l'Aide, des Soins et des Services aux Domiciles](#)

[Vidéos sur le handicap visuel](#)



Et pour aller encore plus loin...

La Fédération France Greeters peut aussi vous accompagner dans la mise en place d'une action de sensibilisation pour votre réseau :

- organisation d'un repas/dégustation dans le noir
- découverte d'un quartier en fauteuil roulant ou les yeux bandés
- initiation à la Langue des Signes Française
- création de support d'informations Facile à lire et à Comprendre



La Fédération France Greeters remercie les contributeurs :



Des organismes représentant les personnes en situations de handicaps :

Marie-Claire CORBIN, Greeter sur Bordeaux - Maman d'un jeune homme en situation de handicap moteur

Docteur Isabelle LABEYRIE - médecin coordinateur en EHPAD

Annette MASSON - Association nationale Tourisme et Handicaps

Ghislain VALLAT - Service d'Animation Socio-Culturelle - Centre UNADEV Nouvelle Aquitaine de Bordeaux

L'Institut national des jeunes sourds - GRADIGNAN

Le groupe de travail de la Fédération France Greeters :

Marc BANET - Greeter et Administrateur de "Parisien d'un Jour"

Jonathan HUFFSTUTLER - Président Fédération France Greeters

Aurore PORCHER - Membre du Comité de Pilotage France Greeters

Marie-Hélène SALEFRAN - Greeter et Secrétaire de "Bordeaux Greeters"

Jean-Pierre SIMHON - Greeter et Président de "Parisien d'un Jour"

Delphine YAGUE - Membre du Comité de Pilotage France Greeters



Contact Fédération :
contact@francegreeters.fr
www.greeters.fr

