

2023

Petit guide

L'ACCUEIL & L'ACCOMPAGNEMENT DES
PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP



m | m
opemuseum

m

Brussels
Museums

Petit manuel de l'accueil & l'accompagnement des personnes en situation de handicap

Quelle que soit la déficience ou le handicap, la personne valide doit voir devant elle « Une personne ». Le handicap devient une particularité, un accessoire qu'il faut prendre en compte.

On considère : 7 familles de handicaps (personnes en fauteuil roulant, personnes marchant difficilement, sourds, malentendants, aveugles, malvoyants, personnes avec des difficultés de compréhension)

Règle générale :

- Toujours commencer par demander ! ex. "Bonjour, je m'appelle ..., vous avez besoin d'aide ?/ je peux vous aider ? "
- Soyez respectueux·se
- Ne pas infantiliser
- Adressez-vous à la personne directement et pas à son accompagnant·e

Si la personne répond oui, voici quelques conseils pour l'aider.

Si la personne est en fauteuil roulant

Avant de manipuler un fauteuil roulant :

- Demandez-lui si elle a besoin d'aide. (ne touchez pas au fauteuil roulant sans son accord !)
- Si elle répond par l'affirmative, cherchez à savoir comment vous pouvez l'aider, car certains gestes peuvent parfois lui causer plus de douleur que si elle se débrouillait seule.
- Si vous ne vous sentez pas capable d'accompagner la personne (pente à franchir), demandez du renfort. Ne vous mettez pas en danger et ne mettez pas en danger le visiteur.

NB : Si vous parlez longtemps avec la personne, mettez-vous à son niveau.

Si vous devez la pousser, alors vérifiez / demandez si la personne est assise confortablement et en sécurité dans son siège :

- Assise dans le fond du siège.
- S'il y a une ceinture, vérifiez si elle est attachée.
- Les pieds posés sur les cale-pieds (voir si les sangles sont bien fixées).
- Aucun vêtement ne doit bloquer ou risquer d'être pris dans les roues.
- Sac personnel accroché au dos du siège ou sur genoux (risque de chute).

NB : un·e utilisateur·rice de fauteuils a besoin d'un passage de 93 cm pour avancer, et de 150 cm pour pouvoir tourner facilement.

Personne marchant difficilement (béquilles / canne)

La personne qui se déplace avec des béquilles a besoin de plus d'espace pour circuler. Même habituée, la personne a un risque plus grand de déséquilibre et de chute. Le risque de chute en cas de pluie est accentué. Les obstacles au sol (graviers, pavés, câbles) peuvent entraîner des risques de chute.

- Si des tapis sont installés pour faciliter la circulation de ces obstacles, vous devez veiller à les maintenir à leur emplacement.
- Être attentif·ve aux signes de fatigue et proposer son aide pour franchir certains obstacles (quelques marches par exemple). Il faut néanmoins rester attentif·ve à ses capacités (adapter le rythme de la marche, être en mesure de soutenir la personne) pour éviter de vous mettre en danger ou la personne qui marche difficilement.

Les personnes marchant difficilement se fatiguent vite, veillez donc à adapter votre vitesse à la leur et à faire des pauses si nécessaire.

- Demandez au musée s'il dispose de chaises sur lesquelles les personnes pourraient s'asseoir.
- Avoir connaissance des zones avec des assises pour pouvoir les renseigner au public.
- Si le musée a du matériel de mobilité (fauteuil, chaise canne) mis à disposition, le proposer au visiteur.

Personne avec une déficience visuelle (aveugles/malvoyants)

La personne munie d'une canne blanche et/ou d'un chien guide peut se déplacer seule lorsqu'elle connaît les lieux, mais pendant la Museum Night Fever pas mal de choses bougent, les aménagements de l'espace changent. Une personne aveugle ou malvoyante pourra vous demander de l'orienter ou de la guider vers un stand ou un service précis.

Proposez-lui de la guider de la manière suivante :

- Proposez votre coude ou votre épaule à la personne. Celle-ci va s'y accrocher et va marcher à vos côtés légèrement en arrière.
- Demandez confirmation sur le rythme de marche. Lorsque vous allez ralentir le pas, la personne va être en éveil pour appréhender un obstacle, faire une manœuvre.
- Lorsque vous allez monter ou descendre une marche, marquez un arrêt de quelques secondes. Votre coude ou épaule va faire le même mouvement. La personne aveugle sentira le mouvement et comprendra qu'il y a un obstacle.
- Dans des espaces plus étroits, mettez votre bras derrière le dos, la personne va sentir le mouvement et se placer derrière vous.

- Lors de la marche, n'hésitez pas à décrire le cheminement à la personne, cela pourra lui être utile si elle connaît le bâtiment hors MNF elle pourra quand même visualiser le cheminement réalisé. Il est aussi important d'annoncer le cas échéant les obstacles tels que trous, travaux à contourner, nombre de marches. Vérifiez si la personne est en sécurité sur le passage ou l'espace de circulation.
- Prévenez la personne que vous êtes arrivés à destination. Ne la quittez pas sans l'avoir prévenue, par exemple "Nous sommes à destination, avez-vous besoin d'autre chose ? Si ce n'est pas le cas, je vais m'en aller. Amusez-vous bien".
- Pour faire asseoir une personne aveugle : prenez tout simplement la main de la personne et posez-la sur le dossier de la chaise. Elle découvrira elle-même la chaise et trouvera au mieux la manière de s'asseoir
- Lorsque la personne se déplace avec un chien guide, ne distrayez/caressez pas le chien. Demandez au musée si un bar à toutou est prévu et où il se trouve.
- Devant une porte (ex. : aux toilettes) : dites à la personne que vous guidez, si la porte s'ouvre vers l'intérieur ou vers l'extérieur. Passez par la porte en positionnant votre partenaire du côté des « gonds ». Ouvrez la porte avec la main qui guide et laissez votre partenaire toucher la poignée, passez ensemble par la porte et refermez-la.

Attention : la personne aveugle se sent en sécurité puisqu'elle vous fait une totale confiance. Vous devenez ses yeux.

Personne avec une déficience auditive (malentendants/sourds)

Les personnes malentendantes sont équipées d'appareils auditifs. D'autres, les sourds profonds, ne ressentent que les vibrations, les basses ou les aigus. Certaines personnes malentendantes ou sourdes peuvent maîtriser la lecture labiale (lecture sur les lèvres) et parfois oraliser.

Dans un environnement extérieur ou bruyant, la personne malentendante peut se sentir exclue. Elle peut avoir besoin de se retirer dans un espace plus calme pour diminuer le nombre de stimuli.

Pour communiquer avec ces personnes :

- Commencez par adapter le rythme de votre parole, si la personne maîtrise la lecture labiale, elle saura comprendre l'information. Si la personne a des difficultés pour vous comprendre, modifiez votre phrase en articulant plutôt que de la répéter. En changeant les mots, vous changerez les « images des lèvres ».
- Ne vous exprimez pas à contre-jour (lumière forte du soleil) ou trop sombre, la lecture labiale est alors impossible.

- Il est important que vous restiez dans le champ de vision de la personne, parlez-lui en face.
- Si la personne ne vous comprend pas, vous pouvez utiliser des gestes ou mimer les explications.. Ils peuvent remplacer, compléter et accompagner la parole.
- Ne parlez pas la main devant la bouche ou la bouche pleine.
- Parlez normalement, ne parlez pas trop vite ni trop lentement.
- L'expression de votre visage a un rôle important dans la communication avec les personnes sourdes, votre visage peut exprimer des sentiments (joie, tristesse...), des modalités (étonnement, doute...) et la syntaxe (refus, question...) afin que la personne sourde puisse suivre la communication plus facilement.
- Si besoin, n'hésitez pas à vous servir d'un support écrit, mais en utilisant des mots et des phrases simples.
- N'utilisez pas de vocabulaire compliqué.
- La personne sourde a besoin de voir vos yeux, ainsi elle sait que vous vous adressez à elle.
- Veillez à articuler sans pour cela exagérer (inutile de grimacer), sinon la visualisation des mots est déformée.
- Une personne sourde aura beaucoup de mal à suivre une conversation entre plusieurs personnes, indiquez-lui la personne qui parle de manière à ce qu'elle puisse orienter son regard dans sa direction.

Personne avec une déficience intellectuelle

Le handicap mental est un handicap qui touche aussi bien la compréhension, que la communication et la prise de décision. En règle générale, les personnes handicapées mentales ont des difficultés à se situer dans l'espace et dans le temps. Leur degré d'autonomie est donc plus ou moins grand.

Pour communiquer avec ces personnes:

- Souriez afin de mettre votre interlocuteur en confiance, présentez-vous et parlez normalement en utilisant des phrases simples (évitez les détails inutiles).
- Soyez patient·e, adaptez votre rythme de parole et n'hésitez pas à reformuler si besoin.
- Prenez le temps d'écouter et de comprendre, n'essayez pas de finir ses phrases avant elle.
- Ne parlez à son accompagnant·e qu'en dernier recours.
- Vous pouvez avoir recours à un support écrit ou à des pictogrammes pour faciliter la communication
- Si vous êtes confronté·e à un groupe, il est conseillé d'identifier dans celui-ci la personne servant d'interface.

- Pour la guider, sachez que les indications d'orientation sont difficiles à appréhender. Assurez-vous que la personne aie compris les indications ou, mieux, accompagnez-la. Dans ce cas, proposez-lui de l'accompagner,
- Ne craignez pas d'entrer en contact : Les personnes avec une déficience intellectuelle (mentale) ont tendance à être très affectueuses. Ne vous braquez pas, il suffit, tout simplement, d'accepter de leur faire la bise ou de leur serrer la main.

Remarques

Contact

Ton ou ta team leader

Responsable accessi PMR/PSH