

Guide
à l'usage
du personnel
d'accueil

Accueillir

une personne déficiente visuelle
dans un lieu recevant du public



Ce guide ne vous apportera pas toutes les réponses en matière d'accueil d'une personne déficiente visuelle, mais vous donnera quelques conseils. Les items marqués d'un astérisque * peuvent être approfondis lors de sensibilisations.





Vous n'avez jamais accueilli dans votre établissement de clients ou d'usagers déficients visuels ? Si certains se présentent vous craignez d'être maladroit ou de manquer de savoir-faire ?

La réflexion sur l'accessibilité est en cours au sein de votre établissement ? Les aménagements d'accessibilité, à eux seuls, ne sont pas suffisants : l'accueil humain reste fondamental y compris pour aider les usagers à utiliser les aménagements qui leur sont destinés.

Les conseils présents dans ce guide vous aideront à mieux connaître vos clients et leurs besoins, à être accueillant et respectueux avec eux.

Sommaire



01

Cécité, malvoyance : qui est concerné ?

02

Que signifie très mal voir ?*

03

Comment accueillir et se montrer disponible ?*

04

Comment dois-je me comporter ?

05

Comment orienter une personne déficiente visuelle ?*

06

Comment accueillir au restaurant ?*

07

Comment accompagner lors des achats ?*

08

Comment aider au paiement des achats ?*

09

Comment accompagner les démarches administratives*

10

Quels droits pour la personne déficiente visuelle ?

11

Comment rendre accessible votre site Internet ?*

12

Comment accompagner lors des déplacements ?*

13

La canne blanche, un symbole ou une aide au déplacement ?

14

Et le chien-guide, comment fait-il pour guider ?

15

Fiche accessibilité

16

Fiche Access Formation



01

Cécité, malvoyance : qui est concerné ?

On estime qu'il y a en France 70 000 personnes aveugles (soit 1 pour 1000) et 1 700 000 personnes malvoyantes (HID 2005). 2/3 des personnes malvoyantes ont plus de 60 ans.

Les causes de la déficience visuelle sont nombreuses.

Elles peuvent se manifester dès la naissance ou être acquises au cours de la vie et leurs conséquences sont très diverses.

Une carte d'invalidité avec la mention «cécité» peut vous être présentée. Sachez que cette mention est apposée sur la carte d'invalidité dès lors que la vision centrale de la personne handicapée est inférieure à un vingtième de la normale, ce qui peut signifier une (très faible) possibilité visuelle.



Que signifie très mal voir ? *

On distingue, de façon simplifiée, trois types de difficultés visuelles : la vision floue, la vision tubulaire et la vision périphérique.

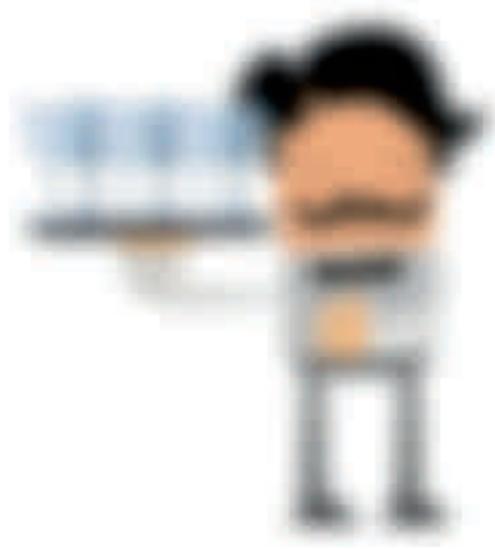
Dans le cas de vision floue, tout est aperçu, rien n'est vraiment distingué.

La vision floue est accompagnée d'éblouissements, de problèmes de vision de nuit et également de troubles de la perception des couleurs.

Favorisez alors les contrastes dans votre magasin ou établissement *. Soyez attentifs à proposer à la personne un environnement lumineux qui lui soit adapté *.

Il devient impossible de lire de loin : laissez vos clients s'approcher des informations écrites de très près (jusqu'à 5 cm).

Il devient très difficile voire impossible de se déplacer en sécurité, d'apprécier le relief, la distance d'un obstacle.

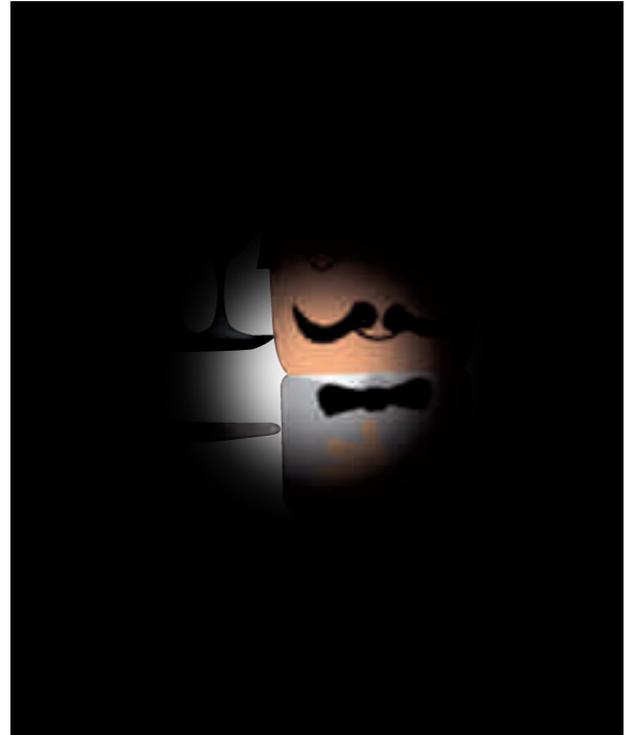


Dans le cas d'un champ visuel rétréci ou vision tubulaire, seule la vision centrale subsiste dans un champ qui se rétrécit au fil du temps.

La personne se déplace difficilement dans votre établissement et ne voit pas les obstacles, car il est très difficile de distinguer ce qui n'est pas exactement dans le champ de vision. Cette gêne est plus importante dans les parties les moins bien éclairées. Cependant la vision peut être suffisante pour effectuer certaines tâches demandant de la précision, comme la lecture des étiquettes de prix.

La vision tubulaire s'accompagne fréquemment de problèmes d'éblouissement, mais en même temps il y a un besoin de lumière... Evitez les ambiances « repas aux chandelles ».

Il peut y avoir aussi une perte de la vision des couleurs : favorisez les contrastes en toutes circonstances. Toutes les personnes malvoyantes apprécieront le confort procuré*.



Dans le cas d'une perte de la vision centrale, c'est l'inverse de la vision tubulaire, seule la vision périphérique subsiste.

La vision centrale est supprimée, donc la lecture et la vision précises sont difficiles voire impossibles : prévoyez des étiquettes et des panneaux plus lisibles. La vision des couleurs est perturbée, les foncées en particulier : choisissez des couleurs qui améliorent la visibilité.

Reconnaitre un visage devient impossible. Prenez les devants et dites bonjour en vous nommant. La vision périphérique subsiste donc s'orienter, se déplacer dans un lieu reste possible. Accompagnez la personne la 1^{ère} fois pour qu'elle découvre les lieux, ce qui éventuellement lui permettra d'y retourner seule.

Pour découvrir l'environnement de votre établissement tel qu'il est perçu par une personne déficiente visuelle, vous pouvez télécharger gratuitement l'application «Eye-view» développée par Argos Services.



Comment accueillir et se montrer disponible ? *

En France, le terme « accueil » ou « information » ne porte pas toujours bien son nom. Quand la personne déficiente visuelle se présente à l'entrée ou à l'accueil de votre établissement, faute de capter un regard, elle risque d'attendre longtemps et d'avoir un comportement qui paraît inadapté et sera mal compris.

Quand un client ou un usager déficient visuel se présente dans votre établissement, allez vers lui ou guidez-le de la voix pour qu'il se dirige dans votre direction. Un « Bonjour Monsieur » suffira pour qu'il trouve son chemin jusqu'à vous. Vous pouvez cependant ajouter « Je suis actuellement occupé, mais je suis à vous après les deux dames qui sont déjà là ».

Rien de plus agréable quand on ne voit pas que ce petit mot qui permet de patienter en restant zen.

En agissant ainsi, tout est clair et la conversation peut s'établir très naturellement entre vos clientes et la personne déficiente visuelle.



Quand vous vous présentez à la personne, annoncez votre nom et dites « Je vous tends la main » pour que vos mains se rencontrent.

Il faudra parfois changer vos habitudes pour favoriser la communication. En effet, nous sommes habitués à dialoguer par des échanges de regard qui signifient « C'est votre tour ». Impossible de s'adresser ainsi à des personnes déficientes visuelles, pour qui on doit joindre le message verbal habituellement sous-entendu.

N'hésitez pas à utiliser du vocabulaire comme « Je vais vous montrer », « Voulez-vous voir ce portefeuille ? » « Voir » pour une personne aveugle, c'est explorer avec ses mains, sentir, entendre... Présentez les objets à vos clients afin qu'ils puissent les explorer. Les personnes aveugles savent toucher sans abimer les fruits et légumes, mais leur délicatesse leur permet aussi d'apprécier la beauté d'un bijou ou d'un objet fragile sans le casser.



Comment dois-je me comporter ?

Ne parlez pas plus fort, les décibels ne compenseront pas l'échange de regard. Les personnes déficientes visuelles entendent en général très bien.

Si vous reconnaissez un client déficient visuel et que vous voulez le saluer, aidez-le en situant le contexte de votre rencontre, cela l'aidera à reconnaître votre voix.

Quand vous vous éloignez quelques instants ou que vous répondez à votre téléphone qui vibre silencieusement dans votre poche, prévenez-le de votre départ et de votre retour pour lui éviter de continuer à parler dans le vide.

Refermez les portes derrière vous ou laissez-les grandes ouvertes si c'est l'usage mais surtout pas entrouvertes, position dans laquelle une personne déficiente visuelle risque de se cogner et de se blesser le visage. Veillez à ne pas laisser d'objets encombrants dans le passage.



Comment orienter une personne déficiente visuelle ? *

Se diriger dans un hall d'accueil n'est pas facile pour tout public malgré les efforts en matière de signalétique. Si la personne est malvoyante, vérifiez auprès d'elle si elle peut ou pas exploiter cette signalétique.

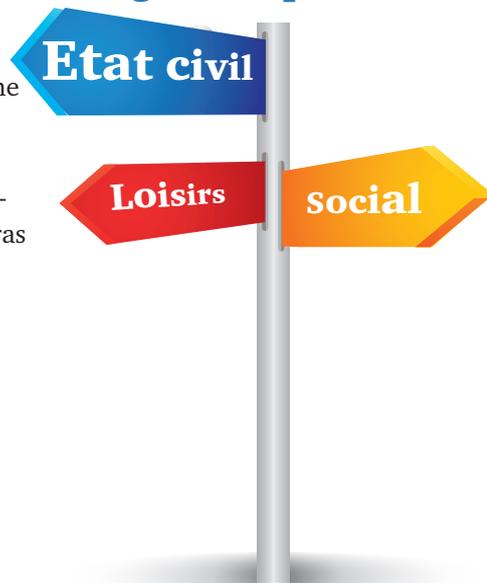
Si non, expliquez-lui le trajet lentement et clairement de façon concrète par rapport à son déplacement : « Empruntez le grand couloir à votre droite jusqu'à trouver une intersection que vous prenez à gauche (un changement de couleur du sol pourra peut-être vous aider à ce niveau). Montez au 2^e étage par les ascenseurs, à leur sortie, le bureau des passeports est à votre gauche. Évitez l'emploi des termes tels que « Là-bas ; ici... ».

Si la personne est seule, proposez-lui de l'accompagner dans le service concerné. Accompagnez-la en proposant votre bras, ou en marchant devant elle. Surtout ne poussez pas la personne en vous mettant derrière elle

et ne la tirez pas par la canne si elle en possède une.

Pour la guider dans votre boutique ou votre établissement, proposez-lui votre bras qu'elle saisira au-dessus de votre coude, si elle en a besoin. Soyez naturel et chaleureux, car elle aussi peut être inquiète.

Et n'hésitez pas à sourire en parlant, cela s'entend...



Comment accueillir au restaurant ? *

Présentez-vous et proposez de l'aide. Si vous ne savez pas comment faire, demandez-lui : « Comment puis-je vous aider ? »

Pour indiquer une place, guidez la personne, en passant devant elle, jusqu'à la table. Guidez sa main sur le dossier de la chaise, la personne trouvera d'elle-même comment s'asseoir*.

Si vous prenez son manteau pour le mettre au portemanteau, indiquez-lui où il se trouve.

Pensez à indiquer où sont les sanitaires, manger avec les mains propres est plus agréable.

Laissez la personne découvrir son environnement et indiquez-lui où sont placées les choses.

Évitez d'encombrer trop la table avec des décorations.

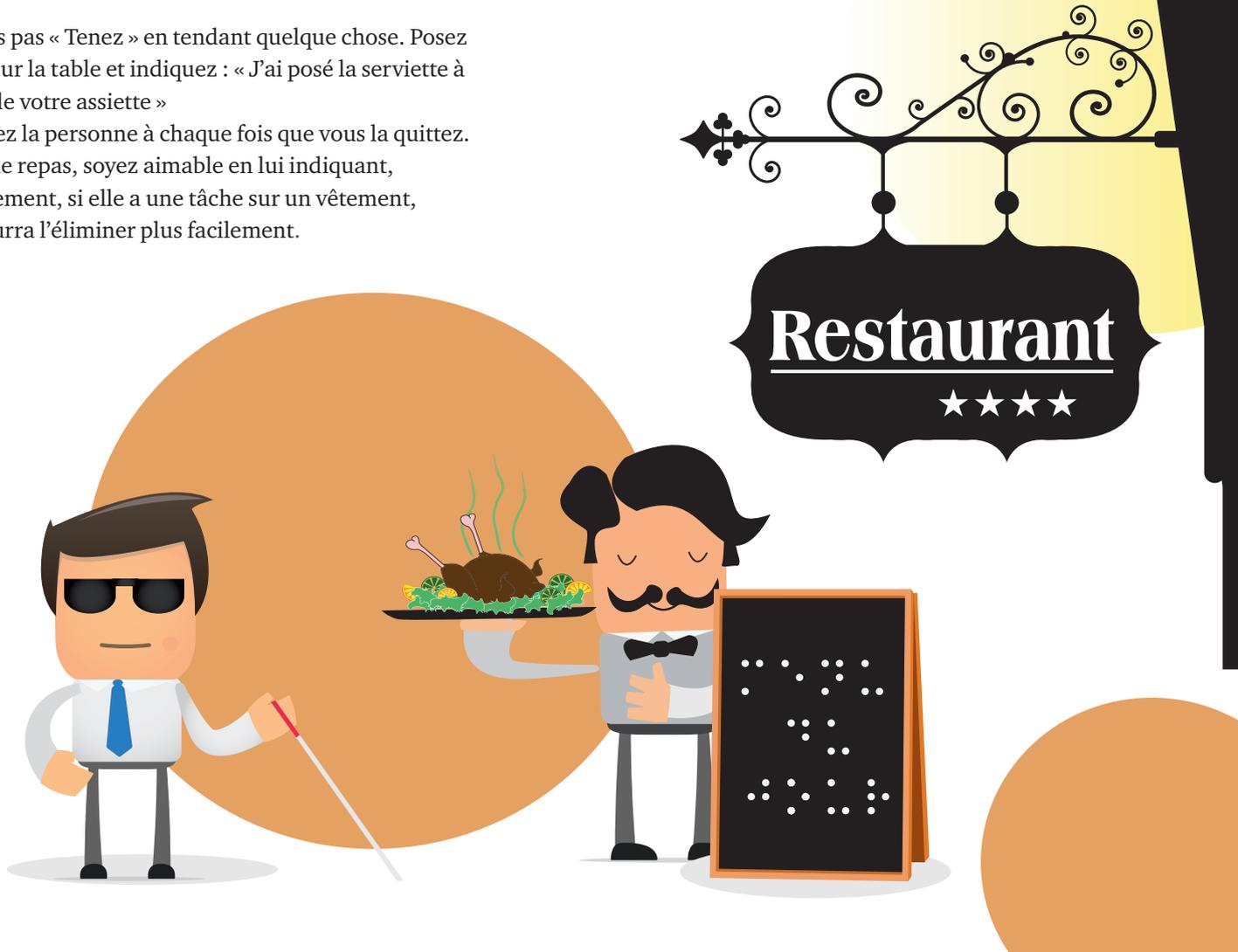
Elle aura certainement besoin qu'on lui lise la carte, les plats du jour, les spécialités et les prix, à moins que vous ne disposiez d'une carte en caractères agrandis, en braille ou sonore.

À la commande, proposez de faire préparer l'assiette en cuisine : en enlevant le gras de la viande ou en la découpant, en levant les filets de poisson, en séparant la viande et les légumes. Quand vous lui apportez le plat, décrivez le contenu de l'assiette pour éviter les surprises. Vous pouvez indiquer leur position en vous inspirant du cadran horaire : « La viande est à 6 heures, le riz à 2 heures et les légumes à 10 heures ». Les personnes déficientes visuelles ayant l'habitude peuvent se servir à boire seules. Mais elles peuvent apprécier une aide, surtout si le verre ou la carafe sont lourds ou s'il s'agit d'une boisson chaude. Proposez sans imposer.

Ne dites pas « Tenez » en tendant quelque chose. Posez l'objet sur la table et indiquez : « J'ai posé la serviette à droite de votre assiette »

Prévenez la personne à chaque fois que vous la quittez.

En fin de repas, soyez aimable en lui indiquant, discrètement, si elle a une tâche sur un vêtement, elle pourra l'éliminer plus facilement.



Comment accompagner lors des achats ?*

Ce n'est pas chose aisée pour une personne déficiente visuelle de faire ses achats seule. Elle pourra avoir besoin d'aide à certains moments.

Une épicerie, de fait de sa petite taille, est plus facile à visualiser et il est plus facile de demander de l'aide.

Par contre les espaces sont exigus et encombrés, ce qui rend les déplacements difficiles.

Une moyenne surface est abordable pour une personne qui en a déjà pris connaissance. Elle pourra éventuellement se déplacer seule, identifier les rayons et retrouver certains produits. Elle aura besoin d'aide ponctuellement pour reconnaître une boîte de conserve, lire une date de péremption ou peser ses légumes. Se placer dans la file d'attente peut être difficile, indiquez-lui où se placer et quand ce sera son tour.

En grande surface, proposez un accompagnement, la personne appréciera votre aide. Laissez-lui le temps de choisir. Laissez la personne agir seule autant que possible. Décrivez si nécessaire (article, prix...).

Dans un petit magasin, comme une boulangerie, signalez votre présence, le client pourra vous localiser. Décrivez les choix que vous proposez. Indiquez que vous posez les achats sur le comptoir.

Dans un magasin de vêtements, votre aide sera précieuse. Proposez des choses selon la demande. Informez sur la couleur, le style, la qualité et l'entretien du vêtement.

Aidez à faire des ensembles aux couleurs accordées.



Comment aider au paiement des achats ?*

Annoncez clairement le montant à payer.

Si la personne paye en liquide, laissez-lui le temps de chercher dans son porte-monnaie. La plupart des personnes déficientes visuelles savent reconnaître la monnaie. Si elle donne un billet, annoncez « Vous m'avez donné 20 euros » pour éviter tout malentendu si la personne fait erreur.

Précisez où vous rendez la monnaie : de préférence dans la main de la personne en faisant le décompte.

Avec la carte bancaire, posez le boîtier devant la personne, indiquez-lui oralement l'ordre et la position des touches et précisez où se trouvent les touches particulières comme «valider».



Comment accompagner les démarches administratives ? *

La lecture des documents administratifs est une difficulté majeure surtout s'ils sont mal présentés ou peu contrastés (feuille de sécurité sociale par exemple).

Si la personne peut lire avec sa loupe, proposez-lui une installation confortable dans un lieu bien éclairé. Sinon, lisez le titre, assurez-vous de la confidentialité avant de poursuivre. Indiquez l'emplacement réservé à la signature en plaçant votre index à gauche de l'endroit prévu, ou utilisez un guide signature. Listez tous les papiers que vous donnez à la personne, agrafez ce qui va ensemble, aidez à prendre un repère par exemple avec un trombone ou une étiquette collée sur une pochette avec un titre au marqueur pour permettre à la personne de reconnaître et classer ses documents. Si vous en avez la possibilité, proposez un exemplaire en braille ou en noir agrandi (Arial 18 ou Arial gras 18) selon les besoins de la personne.



Quels droits pour la personne déficiente visuelle ?

La carte d'invalidité donne droit :

À une priorité d'accès aux places assises dans les transports en commun, dans les espaces et salles d'attente, ainsi que dans les établissements et les manifestations accueillant du public (pour le titulaire et la personne qui l'accompagne).

À une priorité dans les files d'attente des lieux publics.

À diverses réductions tarifaires librement déterminées par les organismes exerçant une activité commerciale.

Les lieux accueillant du public doivent rappeler les droits de priorité par voie d'affichage.



Comment rendre accessible votre site Internet ? *

La mise à disposition d'informations et de services sous forme électronique offre une plus grande intégration sociale et culturelle aux personnes handicapées.

Malheureusement, de nombreux sites web restent inaccessibles aux personnes handicapées, notamment aux personnes déficientes visuelles parce qu'ils ne tiennent pas compte de leurs besoins ou de leurs pratiques de lecture numérique et ne respectent ni les standards en vigueur, ni une ergonomie efficace.

C'est dès la conception qu'il faut penser « Accessibilité » : tout élément visuel (« graphique ») doit être accompagné d'un commentaire textuel le décrivant.

La structure du document (contenu) et sa mise en page (contenant) doivent être traitées séparément.

Cette séparation nette du fond (textes, images...) et de la forme (polices, couleurs...) permet à la synthèse vocale de suivre plus facilement la structure logique du document et d'en extraire l'information.

Un site accessible est avant tout un site bien référencé qui présente des informations bien structurées :

- pour le rendre consultable par tous,
- pour répondre aux obligations législatives (décret n°2009-546 du 14 mai 2009),
- pour améliorer l'image des services et des produits qu'il offre,

- pour faciliter la maintenance et diminuer ses coûts : le respect des standards de l'accessibilité rend la maintenance de votre site Web plus facile et donc moins coûteuse.

Enfin, si votre établissement est physiquement accessible, autant en faire la communication sur un site web qui l'est lui aussi...

Les personnes déficientes visuelles sont de grandes utilisatrices de services à distance, dans la mesure où elles peuvent rencontrer des difficultés dans les déplacements. N'oubliez pas la vente en ligne ! Ne pas rendre accessible votre site web vous prive ainsi d'un nombre important de clients potentiels.



Comment accompagner lors des déplacements ? *

Se déplacer quand on est une personne non ou malvoyante oblige à la mise en place de stratégies de compensation qui nécessitent une concentration et une attention de tous les instants.

Une personne malvoyante pourra préférer vous suivre. Soyez alors vigilant lors des changements lumineux en indiquant la présence des obstacles



Si la personne souhaite être accompagnée, vous pourrez lui proposer de la guider éventuellement avec la technique de guide.

La technique de guide *

Basée sur des principes simples et internationaux, elle est connue de beaucoup de personnes aveugles et malvoyantes. Vous devez vous placer devant la personne et sur le côté afin qu'elle puisse saisir votre bras au-dessus de votre coude. Placé ainsi, vous précédez la personne dans son déplacement et la protégez des obstacles et dangers qui peuvent se présenter sur le cheminement.

Si la personne se déplace avec un chien-guide, elle pourra soit prendre votre bras du côté opposé au chien, soit vous suivre.

Gardez un pas d'avance (ce qui correspond à la longueur de votre avant-bras) pour qu'elle ressente les changements de direction, les ralentissements, les ruptures de niveau. Vérifiez bien qu'elle ne se heurte pas aux obstacles les plus proches, surtout ceux en hauteur.

Si le cheminement ne permet pas de rester à deux côtés, vous devez vous mettre en « file indienne », la personne déficiente visuelle derrière, en plaçant votre bras-guide derrière votre dos pour lui indiquer de se placer derrière vous.

Lors d'un passage de porte, le guide ouvre celle-ci mais la fermeture est gérée par la personne guidée. Quand vous franchissez la porte, annoncez à l'avance son sens d'ouverture : « je tire la porte vers la droite » ou « je la pousse vers la gauche », cela permettra à la personne déficiente visuelle de retenir la porte ou de la refermer derrière elle.

Pour lui proposer un siège, placez votre main-guide sur le dossier du siège, la personne guidée glissera sa main le long de votre bras pour trouver à son tour le dossier. Elle explorera ensuite le siège pour trouver l'assise. Si un mobilier se trouve proche de la chaise (comme une table par exemple), vous lui préciserez. Cette technique permet de guider en toute sécurité et avec confort. Vous pourrez l'utiliser lors de la découverte d'un lieu et la compléter par une description pour lui donner des repères utiles pour ses prochaines visites.



**Avec
les personnes âgées,
la technique de
guide pourra être
aménagée afin de
consolider l'appui
et l'équilibre de la
personne.**

La canne blanche, un symbole ou une aide au déplacement ?

La canne blanche était initialement un signe d'identification de la cécité. Elle est devenue progressivement un outil d'aide au déplacement.

Grâce à sa canne et à l'apprentissage de la locomotion, la personne déficiente visuelle peut détecter les obstacles avec un pas d'avance : les marches, les trous, les bordures de trottoir, les reliefs qui ont été créés à son intention (bande de guidage et bande d'éveil de vigilance) mais aussi ceux qui pourraient la gêner (grille de caniveau, raccord de bitume, pavés disjoints...).

Un obstacle qui fait saillie à hauteur de visage ou d'épaule est dangereux car sa canne ne le détectera pas. Montrez-lui cet obstacle et cherchez ensemble le meilleur moyen d'éviter le choc quand elle se déplacera seule.

Certaines personnes malvoyantes n'ont pas besoin de canne pour se déplacer, mais l'utilisent pour se signaler, pour être moins bousculées dans la foule, ou être repérées par les automobilistes à un carrefour.



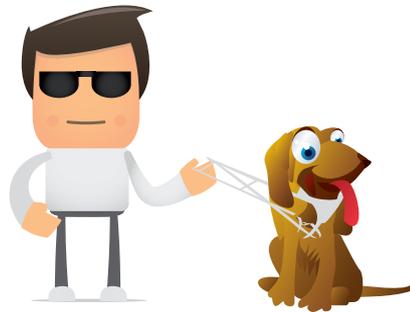
Et le chien-guide, comment fait-il pour guider ?

Eduqué et dressé pour accompagner son maître dans tous ses déplacements, le chien-guide reste près de son maître, au sein de tous les lieux publics, car la législation l'y autorise. Il est éduqué pour rester calme en toute situation.

Quand le chien guide son maître, il est en situation de travail, avec un harnais. Dans cette situation, vous ne devez pas le toucher ou le solliciter. Au repos, il peut être sollicité avec l'accord de son maître.

Le chien-guide contourne les obstacles, et apporte fluidité et rapidité dans les déplacements de son maître. Mais le chien ne décide pas du trajet, c'est son maître qui lui indique les directions à prendre à chaque intersection (le chien reconnaît sa droite de sa gauche) et c'est le maître qui décide du moment de la traversée. De plus, le chien ne détecte pas les obstacles à hauteur du visage de son maître.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le guide « Le chien-guide ou le chien d'assistance, le compagnon du quotidien », sur le site web du Ministère de l'Ecologie, du Développement durable et de l'Energie ou contacter l'Association Nationale des Maîtres de Chiens-Guides d'Aveugles (<http://www.anmcga.fr/>).

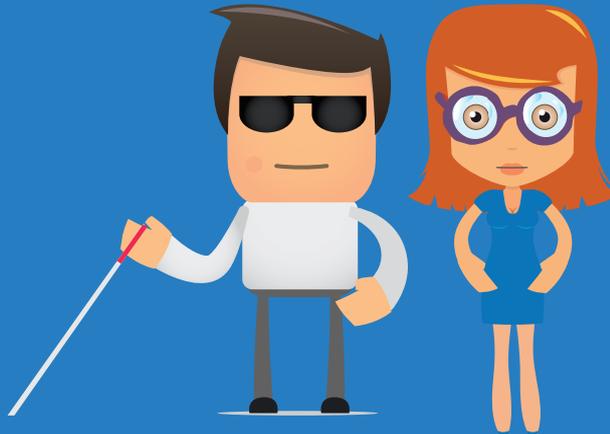


La mise en accessibilité des ERP doit s'accompagner d'un accueil humain efficace pour permettre aux usagers déficients visuels de gagner l'autonomie espérée. Ce guide a attiré votre attention sur la diversité de la population déficiente visuelle et sur ses besoins. Il vous a peut-être aidé à mieux accueillir, renseigner et vous montrer prévenant avec ces usagers ou clients.

Conformément à la loi, beaucoup d'aménagements seront mis en service pour leur permettre plus d'autonomie. Mais dans un monde où les rapports sociaux sont de plus en plus remplacés par des machines – même accessibles – une relation humaine adaptée est toujours la bienvenue :

- Proposez de l'aide, ne l'imposez pas
- Trouvez le juste milieu entre des informations laconiques et un flot de renseignements dans lequel la personne se perdra
- Exprimez-vous avec concision et clarté.

Les sessions de sensibilisation et de formation proposées par la Fédération des Aveugles de France vous permettront d'acquérir ces savoir-faire et savoir-être.



Fiche accessibilité

Les Etablissements Recevant du Public (ERP) doivent se mettre en conformité en matière d'accessibilité. Dans le domaine du handicap visuel, les aménagements ne sont pas onéreux mais ils doivent être bien pensés pour apporter un confort d'usage pour tous.

L'accessibilité dans votre établissement concerne l'accès depuis l'extérieur, le repérage, les cheminements, les déplacements, la prise des repas...

Il est important que l'éclairage soit adapté à chaque lieu mais jamais éblouissant. Que la lumière du jour soit modulable et que les revêtements aux murs et aux sols ne soient pas trop brillants pour éviter les reflets.

Il est judicieux de privilégier les contrastes en toutes circonstances et de choisir une signalétique qui non seulement réponde aux besoins des personnes déficientes visuelles (grand caractère, relief...) mais également apporte une facilité d'usage à tout public.

Il est enfin indispensable de former l'ensemble des personnels d'accueil de vos établissements, afin qu'ils soient en mesure d'accueillir et de renseigner les personnes déficientes visuelles et leur indiquer le cas échéant où et comment trouver les aménagements accessibles.

La Fédération des Aveugles de France peut vous aider à rendre accessible les lieux aux personnes déficientes visuelles.



Fiche Access Formation

Contact : secretariat.formation@aveuglesdefrance.org

Tel : 01 44 42 91 95

La Fédération et son réseau proposent des sessions de sensibilisation à l'accueil des personnes déficientes visuelles, destinées aux personnels d'accueil, accompagnateurs, vendeurs.

Ces sensibilisations donnent les clés d'une relation harmonieuse qui va au devant des besoins particuliers pour éviter que l'environnement ne soit facteur de handicap. Elles alternent théorie et mise en situation sous bandeau et lunettes basse vision et se rapprochent le plus possible des exigences professionnelles des services demandeurs.

Les mises en situation de handicap visuel sont importantes car elles permettent aux participants de s'approcher des principes de base, de comprendre « à minima » la déficience visuelle et ses conséquences non plus de façon théorique, mais fonctionnelle.

Les sensibilisations à l'accessibilité s'adressent quant à elles aux personnes en charge de l'application de la loi du

11 février 2005 et ont pour objectif de faire connaître la réglementation et les recommandations des associations de personnes handicapées visuelles, permettant ainsi d'apporter les meilleures réponses techniques aux actions de mises en accessibilité.

En aval de ces prestations, Argos Services, structure du réseau fédéral, est un bureau d'études associatif spécifiquement dédié à la problématique de l'accessibilité à tout et pour tous, qui intervient dans la conception et la fabrication de produits adaptés, et pourra vous accompagner dans la mise en œuvre des préconisations en matière d'accessibilité (www.argos-services.com).



La Fédération des Aveugles de France est habilitée à percevoir la Taxe d'apprentissage. En nous versant cette contribution solidaire, vous nous permettez à la fois de proposer des formations à moindre coût, mais aussi de réfléchir à la mise en place de formations innovantes avec pour seul objectif de permettre une pleine intégration dans notre société des personnes déficientes visuelles.



institut  randstad

égalité des chances | développement durable

www.randstad.fr

Institut Randstad pour l'Égalité des Chances
et le Développement Durable
276 avenue du Président Wilson
93211 Saint-Denis la Plaine Cedex
Tél. 01 41 62 20 20
www.grouperandstad.fr
www.randstad.fr



6, rue Gager Gabillot
75015 PARIS
Tél. : 01 44 42 91 91
Fax : 01 44 42 91 92
www.aveuglesdefrance.org

