

MAD

**LE MAD
ACCUEILLE UN GROUPE
DE DÉFICIENTS VISUELS**

Accueil & Sécurité

Textes extraits du Guide Loisir créé par la Fédération des Aveugles de France

Document complet disponible sur : https://aveuglesdefrance.org/app/uploads/2021/03/guide-loisirs_accessible_GOOD.pdf

SOMMAIRE

0 FICHE TECHNIQUE

p.1

1 DÉFICIENCE VISUELLE, CÉCITÉ, MALVOYANCE, DE QUOI PARLE T-ON ?

Cécité, malvoyance : qui est concerné ?
Que signifie très mal voir ?

p.2

2 COMMENT BIEN ACCUEILLIR UNE PERSONNE AVEUGLE OU MALVOYANTE ?

Comment accueillir, s'adresser et se comporter ?
Comment faciliter l'orientation et le déplacement ?

p.3

p.4

3 PLAN THERMOGONFLÉ

p.5



FICHE TECHNIQUE

Le Musée invite le public déficient visuel à vivre une expérience sensorielle. Les visiteurs et visiteuses pourront découvrir des objets, aux matériaux, aux formes et aux usages d'une grande diversité.

Le groupe attend le/la conférencier.ière dans le hall qui le prend ensuite en charge pour le guider dans l'exploration des œuvres.

Le/la conférencier.ière choisira par la suite, s'il souhaite utiliser une mallette tactile ou un plan thermogonflé pour mener à bien sa visite.

Objectif général : Accueil et parcours du public déficient visuel

Enjeu : Bien être au musée du public déficient visuel

Nombre de participants : 14 personnes maximum (7 personnes déficientes visuelles, 7 accompagnants et potentiellement des chiens d'aveugles)

Réservation : De préférence en dehors des créneaux d'affluence du public de 10h à 11h du Mardi au Dimanche

Durée : 1h30-2h

Moyens humains et matériel : Conférencier, mallette tactile, plan thermogonflé

Logistique :

SÉCURITÉ

Désactiver les alarmes sur les horaires de réservation dans le département Moyen Âge/ Renaissance : la Galerie des Retables (2), Chambre à coucher fin XV^e siècle (4), la Première Renaissance Italienne (6) et l'Intarsia (8)

ACCUEIL

Ne pas refuser les chiens guides à l'entrée

Regrouper le public déficient visuel sur le banc près de l'accueil

CONFÉRENCIER

Accompagner le groupe au vestiaire pour passer aux toilettes, se laver les mains puis prendre l'ascenseur

DÉFICIENCE VISUELLE, CÉCITÉ, MALVOYANCE, DE QUOI PARLE T-ON ?

CÉCITÉ, MALVOYANCE : QUI EST CONCERNÉ ?

On estime qu'il y a en France 207 000 personnes aveugles (pas de perception de la lumière) et malvoyants profonds (vision résiduelle limitée à la distinction de silhouettes) ; 932 000 malvoyants profonds (incapacité visuelle sévère : en vision de loin, ils ne peuvent distinguer un visage à 4 mètres; en vision de près, la lecture est impossible) et près de 2 millions de personnes malvoyantes moyens.

Les causes de déficiences visuelles sont nombreuses : maladies ophtalmologiques (cataracte, DMLA, glaucome), maladies générales (diabète, sclérose en plaque, Parkinson...), accidents vasculaires avec lésion cérébrale. Elles peuvent se manifester dès la naissance ou être acquises au cours de la vie et leurs conséquences sont très diverses.

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.
- Il en devient impossible de lire de loin : laissez la personne s'approcher des informations écrites de très près (jusqu'à 5 cm).
- Il devient très difficile, voir impossible de se déplacer en sécurité, d'apprécier le relief, la distance d'obstacle.

COMMENT BIEN ACCUEILLIR UNE PERSONNE AVEUGLE OU MALVOYANTE ?

COMMENT ACCUEILLIR, S'ADRESSER ET SE COMPORTEUR ?

La création d'un sentiment de confiance est primordiale pour les personnes déficientes visuelles. L'accueil au sein d'une nouvelles structure est le moment privilégié pour l'instaurer. Quand la personne déficiente visuelle se présente à l'entrée ou à l'accueil de votre structure, faute de capter un regard, elle risque d'attendre longtemps et d'avoir un comportement qui paraît inadapté et sera mal compris.

Quand un usager déficient visuel se présente dans votre structure, allez vers lui ou guidez-le par la voix pour qu'il se dirige dans votre direction. Un "Bonjour Monsieur", "Bonjour Madame" suffira pour qu'il trouve son chemin jusqu'à vous.

Si vous êtes occupé, dites le simplement...

"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.

Il faudra parfois changer vos habitudes pour favoriser la communication.

Nous sommes habitués à dialoguer par des échanges des regards 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.

- **Présentez vous** en précisant votre nom, votre qualification professionnelle et donner toutes indications nécessaires.
- **Usez du même ton que d'habitude**, les décibels ne compenseront pas l'échange de regard. Les personnes déficientes visuelles entendent en général très bien.
- **N'hésitez pas à proposer votre aide** pour un déplacement.

COMMENT FACILITER L'ORIENTATION ET LE DÉPLACEMENT ?

Se diriger dans un hall d'accueil ou dans un établissement n'est pas facile pour tout public malgré les efforts en terme 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 : “En face des caisses vous trouverez un banc. Après la fin de la queue, tournez à droite, vous trouverez le banc à moins d'un mètre”.

Evitez l'emploi des termes tels que “Là bas”, “ici”...

Si la personne est seule, proposez lui de l'accompagner en proposant votre bras, ou en marchant devant elle. Soyez naturel et chaleureux, car elle aussi peut être inquiète. Et n'hésitez pas à sourire en parlant, cela s'entend...

N'hésitez pas à utiliser du vocabulaire comme : “Je vais vous montrer”

- “Voir” pour une personne aveugle, c'est explorer avec ses mains, sentir, entendre...
- 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.**

COMMENT AVOIR DES GESTES AIDANTS ?

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

Garder un pas d'avance pour qu'elle ressente les changements de direction, les ralentissements, les ruptures de niveau. Si le cheminement ne permet pas de rester à deux côte à côte vous devez vous mettre en “file indienne”, la personne déficiente derrière, en plaçant votre bras guide derrière votre dos pour lui indiquer de se placer derrière vous.

Pour lui proposer un siège, placez votre main guide sur le banc ou le dossier du siège, la personne guidée glissera sa main le long de votre bras pour trouver à son tour l'assise ou le dossier.

N'oubliez pas d'avertir la personne aveugle ou malvoyante en la quittant par une réponse parlée : “Je vous laisse ici, bonne visite !”.

