La boite à outils de DéDé

Mémo accueil

Identifier les besoins et conseiller les publics

En amont, lors de la réservation des places, on peut préparer le discours à tenir pour toutes les personnes qui en auront besoin, en sachant qu'il ne faut jamais présumer des besoins des gens : 80% des handicaps sont invisibles et inversement, toutes les personnes de la diversité capacitaire n'ont pas besoin d'informations spécifiques ! Il s'agit donc de 3 questions simples qui pourront être posées à tous·tes les visiteur·euses, sans présager d'un handicap ou non.

À l'entrée du public : une personne formée aux difficultés des personnes

À l'entrée du théâtre et / ou de la salle de spectacle, cette personne devra être identifiable, soit en se tenant à une borne dûment signalée, soit en portant un badge ou un tee-shirt avec des pictogrammes. Dans l'idéal, il ou elle est multilingue et peut dire quelques mots au moins en langue des signes (française en France et le plus souvent, allemande au Luxembourg).

Le personnel d'accueil est là pour :

- Proposer de l'aide même si le handicap n'est pas apparent. Les personnes âgées, atteintes de pathologies non visibles ou en difficulté (allophones, primo spectateur·rices) ont parfois des besoins particuliers aussi ;
- Faire passer la personne en dehors des mouvements de foule ;
- Veiller au bon placement des personnes (si possible, avant les autres).

- **Avez-vous besoin d'informations sur l'accessibilité du lieu ?**
    - Proximité et accessibilité des transports en commun
    - Emplacements de parkings PMR
    - Facilité de dépose et de stationnement, itinéraire bis…
    - Présence de difficultés sur le cheminement (marches isolées, pentes fortes, sol pavé, …)
- Avez-vous besoin d'un aménagement spécifique lors de votre venue ? [La structure] dispose de tel et tel dispositifs [lister]. **Sur place, vous pouvez bénéficier de l'aide de [une ou plusieurs personnes] :** Dans ce cas, pouvez-vous nous contacter en amont et arriver XX minutes avant le début de l'évènement pour anticiper votre placement.
- Avez-vous besoin de renseignements sur les places qui vous permettent de mieux voir ou mieux entendre ?

Interreg
Grande Région | Großregion
ATRACT-AB
LabeLo
esch
MINETT UNESCO BIOSPHERE
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES pays haut val d'alzette

Si vous repérez quelqu'un·e à aider

- Au Luxembourg, si vous n'avez pas entendu quelle langue est maitrisée par les personnes, demander en quelle langue il est préférable de communiquer.
- Présentez-vous : « Je suis (Prénom) et je suis chargé·e de l'accueil des publics. ». N'hésitez pas à être vous-mêmes : souriez si vous voulez !
- Sauf indication explicite contraire, adressez-vous directement à la personne concernée et non à son accompagnateur·ice.
- Soyez attentionné·e, amical·e et naturel·le : ne soyez pas infantilisant·e ou trop protecteur·ice.

  Adaptez-vous au rythme et aux besoins de la personne (laissez le temps de répondre, reformulez si nécessaire). Laissez à la personne le temps de s'exprimer. Assurez-vous que vos informations sont bien comprises. Restez calme, bienveillant·e et patient·e.
- Ne jamais toucher une personne sans son accord explicite (ce qui vaut pour tout le monde…). Si vous aidez la personne en lui offrant un bras par exemple, dites ce que vous allez faire « je vous propose de vous appuyer sur moi et je vous accompagne jusqu'à votre place ». Ne prenez pas le bras de la personne mais lui laisser prendre votre coude (qu'elle peut lâcher si elle le souhaite).
- N'hésitez pas à faire de la situation, un moment plaisant pour vous et pour la personne en demandant comment elle va, comment elle s'appelle, si elle est déjà venue…
- Si la personne est en fauteuil :
  - Si possible, se mettre à la hauteur de son visage pour lui parler ;
  - Ne jamais vous mettre en danger physique pour aider une personne (par exemple, en portant le fauteuil) ;
  - Ne jamais toucher son fauteuil sans son accord : vous pouvez le dérégler sans le vouloir.
- Si la personne est déficiente visuelle :
  - Demandez avant d'aider (« Puis-je vous aider ? ») plutôt qu'imposer une assistance. La personne peut tout à fait refuser !
  - Ne touchez pas le matériel ou le chien d'assistance sans l'accord explicite de la personne.
  - Prévenez la personne quand vous allez la quitter !
- Si vous parlez avec une personne atteinte de déficience intellectuelle :
  - Prenez votre temps et soyez disponible.
  - Donnez des explications concrètes, imagées.

Interreg
Grande Région | Großregion
ATRACT-AB
LabeLo
esch
MINETT UNESCO BIOSPHERE
communauté de communes pays haut val d'alzette

- Prononcez des phrases simples formulées sur un mode affirmatif. Vous pouvez préparer et répéter en amont les phrases prononcées si vous sentez que c'est nécessaire, pour ne pas « improviser » !

- Si vous parlez avec une personne malentendante :
  - Ne criez pas : ça ne sert à rien et ça ne facilite pas la lecture labiale.
  - Parlez bien en face de la personne, le visage correctement éclairé, sans exagérer l'articulation.
  - Proposez d'écrire sur un papier les noms propres, les horaires ou les mots compliqués. Avoir toujours un petit carnet sur soi avec un stylo peut être utile !
  - Apprendre quelques expressions avec des personnes sourdes signantes peut être intéressant. Au Luxembourg, c'est la langue des signes allemande qui est la plus utilisée. Vous pouvez trouver de nombreuses formations en langue des signes, en présentiel ou online (par exemple https://intersign-university.thinkific.com/courses/german-course)

Interreg
Grande Région | Großregion
ATRACT-AB
LabeLo
esch
MINETT UNESCO BIOSPHERE
communauté de communes pays haut val d'alzette