

La déficience
auditive



TOURISME & HANDICAP





AMÉNAGEMENTS COMMUNS À TOUS TYPES DE SITES

1 Le contrôle d'accès au site

Certains accès à des sites (par exemple les parkings d'hôtels) s'effectuent souvent par interphone. Il est suggéré que ces dispositifs soient doublés par des claviers codés dont le numéro serait préalablement communiqué au client déficient auditif.

Il est souhaitable d'opter pour un système de signal lumineux type «sas de banque» (rouge/vert) ou encore un signal «entrez» ou «porte ouverte» pour informer la personne déficiente auditive de l'ouverture de la porte.

2 La signalétique

Il convient de mettre en place une signalétique avec un seul message à la fois pour en faciliter la compréhension, ainsi qu'une hiérarchisation de l'information et une signalétique associée (texte/image, photo) très lisible.

Pensez à utiliser des pictogrammes simples et aisément compréhensibles.

Pour le confort de tous, il convient autant que possible de doubler les annonces sonores d'annonces visuelles.

3 L'éclairage

Évitez un éclairage à néon dans les endroits sonorisés et ceux équipés de téléphone car il génère des bruits

parasites qui perturbent l'écoute des personnes malentendantes appareillées.

4 Zone ou point d'accueil

Pour les personnes malentendantes porteuses d'un appareil auditif, un dispositif d'aide à l'audition, comme une boucle magnétique, est recommandé pour les banques d'accueil. Dans ce cas, ce système d'aide à l'audition doit être signalé.



5 Le téléphone

Afin de permettre aux personnes déficientes auditives de communiquer, il est obligatoire de laisser à disposition l'un au moins des moyens suivants :

- moyens auditifs : téléphone avec combiné à fuites magnétiques ou écouteur amplifié
- moyens écrits : appareils avec fonction dialogue, télécopieurs, borne Internet...



6 Sécurité

Pour les personnes sourdes ou malentendantes ne percevant pas une alarme incendie sonore, installez un système d'alerte visuel avec flash lumineux, dans les espaces où la personne peut se retrouver seule.

AMÉNAGEMENTS COMPLÉMENTAIRES ET SPÉCIFIQUES

7 Hébergement

Un hôtel qui accueille une personne déficiente auditive se doit obligatoirement d'avoir une chambre et une salle d'eau munis d'une alarme incendie avec flash lumineux. Ce dispositif sera doublé d'un dispositif vibrant au niveau du lit (sous l'oreiller par exemple).

Un poste de télévision avec la fonction télétexte est mieux adapté pour les personnes déficientes auditives. Cette fonction permet d'afficher le sous-titrage d'une émission ou d'un film lorsqu'il existe.

Il devrait être possible de réserver une chambre par fax ou par Internet.

Le téléphone de la chambre peut être muni d'un voyant lumineux d'alerte ou de messagerie et d'un combiné à fuites magnétiques ou écouteur amplifié.

8 Espaces de restauration

Les tables rondes sont idéales pour les personnes déficientes auditives. Elles facilitent la communication par une meilleure audition et une meilleure vision des convives présents à la table.

La réverbération des sons doit être maîtrisée. Pour diminuer les bruits de fond, il est aussi recommandé de couper localement les hauts parleurs.

Les menus doivent être écrits, décrits précisément et chiffrés, même les plats du jour.

9 Sites culturels

Un site culturel peut proposer des visites accessibles, grâce à :

- des outils adaptés d'aide à la visite tels qu'une signalétique et des documents de visites adaptés, bornes interactives, multimédia...
- des produits de visites spécifiques tels que des visites et ateliers en langue des signes...

- des équipements techniques spécifiques tels que des boucles magnétiques, audio-guides ou émetteur-récepteur HF adaptés...
- des personnels d'accueil, toutes catégories confondues, sensibilisés ou formés.

La tarification peut prendre en compte les restrictions éventuelles des services et des visites pour le visiteur handicapé et la gratuité pour l'accompagnateur.

L'important est d'assurer l'accessibilité des services (boutiques, sanitaires...) et des temps forts (événements, manifestations...).

10 Salles de spectacles

Les théâtres, les cinémas, les salles des fêtes, de conférences, doivent être équipés d'une aide au suivi du spectacle :

- système de transmission et d'amplification des sons (boucle magnétique de salle, de siège ou collier magnétique individuel ou infrarouge)
- sous-titrage du spectacle
- surtitrage sur écran ou surtitrage individuel.

11 Zones de baignade de plein air

Un panneau d'information à l'entrée doit préciser aux personnes en situation de handicap :

- période et horaires de surveillance du site
- période et horaires du service d'accompagnement

- plan général du site et de ses équipements
- numéro d'appel d'urgence
- réglementations particulières si nécessaire

Le personnel d'assistance devra attester d'une sensibilisation/formation à l'accueil des personnes handicapées.

12 Itinéraires de promenades et de randonnées

Il doit y avoir une continuité de cheminement adaptée entre la zone de stationnement ou de dépose et l'entrée du site.

Un panneau d'information à l'entrée doit préciser aux personnes en situation de handicap :

- plan général du site et de ses équipements
- longueur et largeur du cheminement
- durée moyenne du parcours
- plan du tracé
- points particuliers (parkings, aires de repos, zones de croisement, passages difficiles, déclivité...)
- numéro d'appel d'urgence
- réglementations particulières



13 Offices de tourisme et Syndicats d'initiative

Il est recommandé que le personnel des Offices de tourisme ou Syndicats d'initiative (OTSI) ait des contacts avec des associations de personnes handicapées, une connaissance des services publics adaptés (ex : poste, mairie, toilettes, cabines téléphoniques publiques...) situés à proximité ainsi que des sites labellisés Tourisme & Handicap.

D'une manière générale, l'Office doit être en mesure de pouvoir mettre à disposition un recensement des prestations touristiques adaptées sur la commune.

Pour l'accueil et l'information du public, le personnel permanent doit être formé à la connaissance des différents handicaps et à l'accueil des personnes handicapées. Quant au

personnel saisonnier, il doit bénéficier d'une sensibilisation.

Une aide personnalisée, spontanée et adaptée à la demande doit être proposée.

Mettre une chaise à disposition des personnes fatigables.

L'OTSI doit proposer un système d'aide à l'audition :

- Pour les personnes malentendantes appareillées avec position T, un système avec boucle magnétique doit être proposé.

Si le système ne fonctionne pas en permanence, il est conseillé d'afficher le pictogramme de l'oreille avec la mention T, pour inviter le malentendant à commuter son appareil auditif sur la position T et bénéficier du confort acoustique.

- Pour les personnes malentendantes non appareillées ou avec un appareil sans position T, un système audio amplifié avec adaptation écouteur ou combiné téléphonique amplifié doit être mis à disposition.

D'une manière générale, il serait souhaitable de prévoir un espace d'accueil avec une bonne acoustique, à défaut il est recommandé aux agents d'accueil de pouvoir être en mesure d'éteindre une éventuelle musique de fond, d'écrire les informations importantes en s'assurant au préalable que la personne sait lire, ou de s'isoler dans un endroit plus calme.



En plus de la mise à disposition obligatoire de l'un des systèmes d'audition décrits ci-dessus, il est souhaitable que l'un des membres du personnel puisse pratiquer la langue des signes. Dans ce cas, il lui est conseillé de porter un badge pour se signaler.

Dans le cadre de l'organisation d'événements ponctuels par l'OTSI, l'accessibilité de ces manifestations doit être prise en compte.

À QUI S'ADRESSER ?

CENTRES DE CONSEILS OU D'INFORMATIONS SUR LA SURDITÉ ET LA MAL-ENTENDANCE

► BUCODES (Bureau de coordination des associations de devenus sourds et malentendants)

73, rue Riquet – 75018 Paris

Tél./Fax/minitel dialogue : 01 46 07 19 74

bucodes@free.fr - www.bucodes.free.fr

Union d'associations nationales et régionales, le Bucodes regroupe 22 associations de devenus sourds et malentendants sur la France entière. Il informe des difficultés spécifiques des personnes déficientes auditives et apporte des conseils sur les appareils adaptés.

► UNISDA (Union Nationale pour l'Insertion Sociale du Déficiant Auditif)

254, rue Saint Jacques – 75005 Paris

Tél. : 01 43 26 96 09 – Fax : 01 43 26 96 14

contact@unisda.org – www.unisda.net

► Pratique-surdite.org

contact@pratique-surdite.org

Vous trouverez sur le site Internet PRATIQUE-SURDITE.ORG des informations sur l'adaptation de l'environnement aux besoins des personnes malentendantes et sourdes. Il recense une grande majorité des accessoires du marché français pour personnes sourdes et malentendantes.

LES SYSTEMES DE TRANSMISSION DES SONS : UTILES POUR LES PERSONNES MALENTENDANTES

Qu'est ce que c'est ?

Les messages sonores transmis par voie aérienne subissent des déformations (échos, réverbérations sur les murs et vitres) et perte de puissance. Ils sont souvent parasités par des bruits de fond.

Par ailleurs, les appareils de correction auditive, transmettent et amplifient aussi les bruits de fond.



Pour améliorer l'intelligibilité des messages sonores dans les lieux recevant du public, on peut avoir recours à des systèmes de transmission des sons, qui véhiculent uniquement les informations sonores utiles à la compréhension.

Cette transmission repose sur le principe suivant:

- **CAPTER LE SON à la source:** avec une prise sur les sorties haut-parleurs des matériels audio ou un micro-cravate pour les orateurs (conférenciers, acteurs, etc.);

- **DIFFUSER CE SON par un des trois types d'émetteur:**

1. **la boucle magnétique:** c'est l'aide spécifique aux personnes malentendantes appareillées, composée:

- d'un inducteur qui peut être une bobine, un collier, une boucle qui ceinture toute la salle.

- d'une bobine caprice, incluse dans la plupart des appareils auditifs de type contour d'oreille. Cette bobine est mise en marche par la position «T» de l'appareil auditif.

Il s'agit d'une installation simple et peu onéreuse.

2. **la liaison haute fréquence:** l'émetteur diffuse des signaux radio reçus par des récepteurs individuels.

3. **la liaison infrarouge:** l'émetteur transforme les messages sonores en ondes lumineuses compatibles avec les récepteurs.

- **RÉCEPTIONNER LE SON** (récepteur): le récepteur est fonction de l'émetteur mais aussi de l'audition de la personne:

- La boucle magnétique: si la personne est appareillée, son appareil auditif dispose d'un récepteur magnétique. Il faut signaler la présence de ce système.

- Induction à haute fréquence ou à infrarouge: des récepteurs compatibles avec l'émetteur doivent être mis à disposition de la clientèle. Ce sont d'une part des récepteurs avec casque d'écoute standard pour les personnes malentendantes non appareillées et d'autre part des récepteurs avec induction magnétique (collier magnétique individuel) pour les personnes appareillées.

Ces trois systèmes peuvent être installés dans les théâtres, les salles de conférence, à la réception d'un hôtel, le choix dépend de la mobilité de l'orateur et/ou du client, du nombre de salle à équiper, de l'ergonomie de la salle, etc.

Les distributeurs

► Acourex

2, rue d'Estiennes-d'Orves
94480 Ablon-sur-Seine
Tél.: 01 45 97 03 45

► Prodition

37/39, rue Jean-Baptiste-Charcot
BP 314 – 92402 Courbevoie Cedex
Tél.: 01 41 88 00 80
www.prodition.fr

► **BLD**

8, rue de la forêt – 31850 Beaupuy
Tél. : 05 34 26 13 18
bld.sono@free.fr

► **www.2-as.org**

Le site Internet www.2-as.org propose gratuitement le téléchargement d'un Cahier des charges pour l'installation des boucles magnétiques à l'usage des personnes malentendantes.

► **Surdicite**

SATA Industrie

Route de Lorey – BP 4 – 27640 Breuilpont
Tél. : 02 32 24 27 59 – Fax: 02 32 36 16 30
Portable: 06 67 51 37 07

contact@surdicite.fr – www.surdicite.fr.
Surdicité équipe des cinémas, salles de spectacle, musées, Offices de tourisme, salles de réunion, hôtels... tous les espaces de vie. La société propose notamment l'audio-T, système mobile d'aide à l'audition pour une utilisation de comptoir, adapté pour les personnes malentendantes appareillées ou non, se composant d'une boucle magnétique et d'un combiné à volume amplifié.

LES SIGNAUX SONORES RELAYES VISUELLEMENT

Les personnes malentendantes, qui portent un appareil auditif, le retiennent quand elles ne sont pas dans un lieu public, au coucher ou pendant la toilette. Les personnes déficientes auditives n'entendent donc pas les signaux sonores :

- lorsqu'un membre du service de l'hôtel ou un visiteur frappe à la porte



- lorsque le téléphone de la chambre sonne
- lorsque l'alarme du radio-réveil se met en route
- lors d'une alerte-incendie (et dans ce dernier cas, la responsabilité du gérant peut être mise en cause)

Dans un souci de sécurité dans les chambres, le système « **Hôtel-flash** » ou « **Hôtel Set** » peut être une solution pour éviter d'importants travaux. Il se branche simplement sur une prise de courant disponible, aucun travail supplémentaire d'installation n'est nécessaire.

Il est livré avec un capteur sensoriel pour la porte, un câble microphone pour le téléphone et le réveil. En outre, un système d'alarme peut être transmis à chaque appareil depuis un lieu centralisé (par exemple la réception) lors d'une alerte incendie ou d'un autre état d'alerte.



► **Humantechnik – SMS Audio**

Electronique

138, Grande rue – 68170 Rixheim

Tél. : 03 89 44 14 00 – Fax: 03 89 44 62 13

www.humantechnik.com

► **Surdicite**

SATA Industrie

Route de Lorey – BP4 – 27640 Breuilpont

Tél. : 02 32 24 27 59 – Fax: 02 32 36 16 30

Portable: 06 67 51 37 07

contact@surdicite.fr – www.surdicite.fr.

LA TRANSCRIPTION ÉCRITE

Le télétexte : son utilisation la plus connue est celui de la télévision.

Ce système de transcription apporte de nombreuses indications par son positionnement (sous la personne qui parle), ses couleurs (indication de la langue, des bruits, etc.) et ses caractères (minuscule = chuchotement...)

► **Deaf**

Z.A. des 4 Chemins

BP 26 – 83340 Flassans/Issole

Tél. : 04 94 59 63 17 – Fax: 04 94 69 77 80

www.deaf.fr

TRANSCRIPTION EN TEMPS RÉEL

Plusieurs systèmes permettent une transcription de la parole en temps réel dans les salles de conférences et les théâtres :

- **Par Vélotypie** : c'est un outil de communication qui permet la transcription de la parole à l'écrit en temps réel. C'est un système reposant sur la saisie des syllabes sur un clavier spécial, transcrit par ordinateur en français et projeté sur écran géant via un vidéoprojecteur.

Il permet d'intervenir dans de nombreux domaines : congrès, débats, conférences, colloques, réunions professionnelles...

► **Système Risp**

44, Boulevard Dunois – 14000 Caen

Tél. : 02 31 29 20 66

info@systemerisp.com

www.systemerisp.com

- **Par Sténotypie** : transcription de la Sténotypie Assistée par Ordinateur (TSAO), avec projection sur écran géant via un vidéoprojecteur. La transcription est moins fiable que la Vélotypie en temps réel, mais elle est correcte lors des transcriptions différées telles que le sous-titrage par exemple.

► **Sténéotype Grandjean**

42, rue Cabanis – 75014 Paris
Tél. : 01 45 65 24 00 – Fax: 01 45 80 64 58
www.stenotype-grandjean.com

- **Le surtitrage** individuel retranscrit sur « livret électronique » (un boîtier mesurant 25 x 23 cm) les répliques des comédiens au fur et à mesure du déroulement du spectacle.

Les effets sonores (musiques, bruitages, voix off) y sont également mentionnés.

► **Accès Culture**

16 rue Beautreillis – 75004 Paris
Tél. : 01 53 65 30 74
accessculture@magic.fr
www.accessculture.net

L'INTERPRÉTATION EN LANGUE DES SIGNES

- **A.F.I.L.S. (Association française des interprètes en langue des signes)**

254, rue Saint Jacques – 75005 Paris
contact@afils.fr
www.afils.fr

- **A.R.I.S (Association Régionale pour l'Intégration des Sourds)**

90, rue Barrault – 75013 Paris
Tél. : 01 43 13 15 90 – Fax: 01 45 65 13 40
arisfrance@wanadoo.fr
www.mapage.noos.fr/arisfrance

- **C.P.S.A.S (Centre de Promotion Sociale des Adultes Sourds)**

254, rue Saint-Jacques – 75005 Paris
Tél. : 01 53 73 14 24 – Fax: 01 53 73 14 17
CPSAS@injs-paris.fr
www.injs-paris.fr/cpsas



Film en langue des signes.