

Puis-je vous guider ?

Quelques informations utiles pour un bon contact
avec les personnes aveugles ou malvoyantes

UCBAVEUGLES

Union centrale suisse pour
le bien des aveugles

Rencontrer une personne malvoyante ou aveugle suscite souvent le désir de l'aider. Certaines personnes apportent leur aide spontanément sans demander à la personne concernée si elle la souhaite. D'autres n'osent pas intervenir car elles ne savent pas comment s'y prendre.

Pourtant, les personnes en situation de handicap visuel acceptent volontiers l'aide des voyants. Ce petit guide cherche à montrer comment cette aide peut être apportée de manière respectueuse, efficace et satisfaisante pour les deux parties.

Table des matières

Parle afin que je te voie !	4
Proposer son aide	4
Guider et accompagner	6
Marches, escaliers et trottoirs	8
Achats et sorties au restaurant	8
Aveugle, mais autonome	9
Moyens de transport	10
Prenez donc place !	12
« Ici » et « là-bas »	14
Où est mon manteau ?	14
« Me revoilà ! »	15
Tes mots sont mes images	16
Chaque chose à sa place	17
Aide à la lecture	18
On peut compter sur les chiens-guides	20
Informations complémentaires	21
Votre don est utile	22

Parle afin que je te voie !

Lorsque vous rencontrez une personne malvoyante ou aveugle – que vous la connaissiez bien, un peu ou pas du tout –, adressez-vous toujours à elle directement et sans élever la voix. Pour qu'elle puisse se faire une « image », dites-lui qui vous êtes et éventuellement d'où vous vous connaissez : « Je suis X, nous nous sommes récemment rencontrés chez Y ; je suis le garçon de café, que voulez-vous boire ? » Regardez la personne pendant que vous lui parlez. Elle saura ainsi où vous êtes. Nul besoin d'adapter votre vocabulaire. Personne ne vous en voudra si vous racontez ce que vous avez vu ou lu.

Proposer son aide

Les personnes malvoyantes ou aveugles empruntent les trajets qui leur sont familiers avec l'aide de leur canne longue, de leur chien-guide ou encore de leur canne de signallement plus courte qui sert à attirer l'attention sur leur handicap visuel. La plupart du temps, aucune autre aide n'est nécessaire. Toutefois, un chantier ou des obstacles présents sur le trottoir peuvent rendre « méconnaissable » un trajet normalement maîtrisé. Les personnes en situation de handicap visuel se sentent aussi limitées dans leur autonomie lorsqu'il y a foule dans une gare ou sur une place. Et en cas de trafic très dense, il leur est impossible de traverser une route. Dans ces situations, votre assistance est la bienvenue.

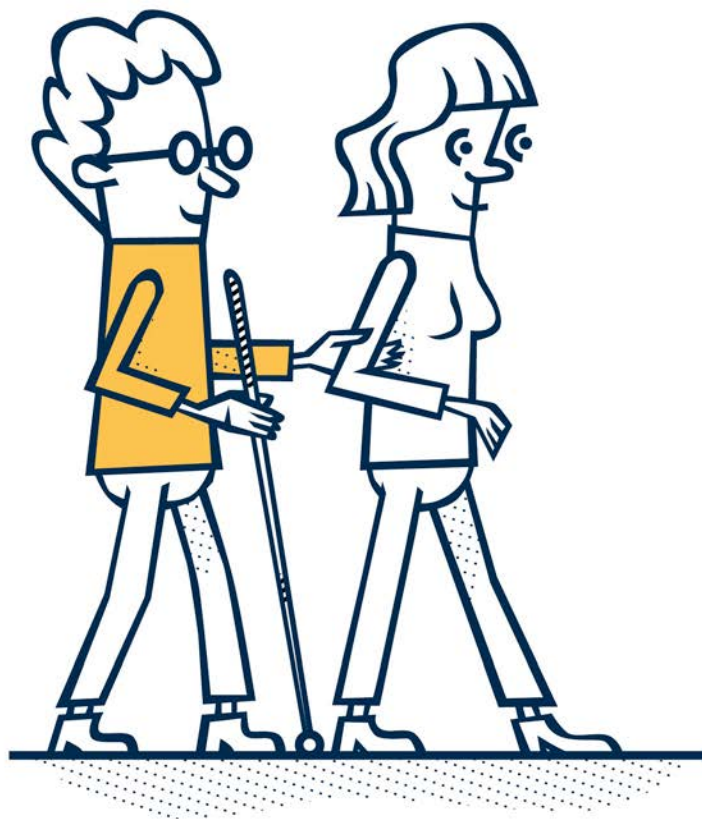
Le mieux est de vous adresser à la personne mal-

voyante ou aveugle et de lui demander si vous pouvez l'aider. Cela est valable pour toutes les situations. Si la réponse est affirmative, il suffit souvent déjà de décrire l'endroit où elle se trouve ou de l'accompagner un bout.

Avant d'aider une personne en situation de handicap visuel à traverser la route, demandez-lui si elle souhaite être guidée pour traverser. Si oui, demandez-lui comment elle souhaite être guidée.

Guider et accompagner

Pour guider une personne malvoyante ou aveugle, placez-vous à côté d'elle et proposez-lui votre bras. Cette personne placera sa main au-dessus de votre coude sans s'appuyer. Marchez au rythme de la personne en situation de handicap visuel, mais toujours avec un petit pas d'avance pour pouvoir annoncer les obstacles.



Marches, escaliers et trottoirs

Toute variation de niveau est synonyme de danger potentiel de chute. Tant un chien-guide qu'une canne blanche permettent de déceler à temps un changement de niveau. Lorsque vous guidez une personne en situation de handicap visuel, marquez un temps d'arrêt avant tout obstacle et faites un commentaire : « nous allons descendre des escaliers » ou « nous allons monter sur le trottoir ». Veillez à toujours précéder d'un pas la personne que vous accompagnez. Ainsi, celle-ci sent au creux de votre bras si le chemin monte ou descend.

Les mains courantes sont rassurantes. Signalez-les à la personne aveugle. Et n'empruntez en aucun cas des escaliers roulants sans avertissement.

Achats et sorties au restaurant

Dans les magasins, il est difficile pour une personne malvoyante ou aveugle de trouver les produits qu'elle cherche. Ici, un accompagnant est une aide précieuse. Il est important de prévoir assez de temps. Au magasin, laissez la personne que vous accompagnez faire elle-même tout ce qu'elle peut. Informez-la des actions et veillez à ce que la vendeuse ou le vendeur s'adresse toujours directement à elle. La monnaie doit également être rendue dans la main de la personne malvoyante ou aveugle. Au restaurant, lisez à la personne concernée la carte des mets et des boissons avec les prix, et indiquez-lui les spécialités.

Aveugle, mais autonome

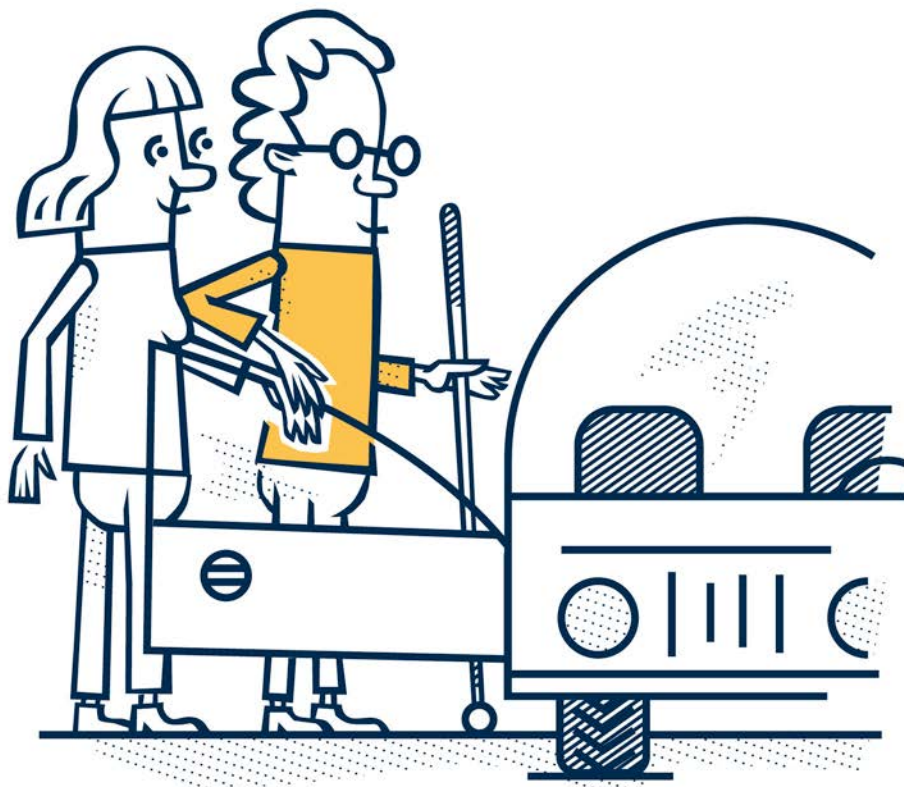
Que ce soit au restaurant, au magasin de chaussures ou dans une grande surface, le personnel de vente qualifié doit toujours s'adresser directement à la personne malvoyante ou aveugle. Dans le cas contraire, n'hésitez pas à lui en faire la remarque.

Aux toilettes, vous pouvez vous contenter de montrer les lieux à la personne concernée, de lui expliquer en quelques mots où se trouve le sèche-mains ou l'essuie-mains et de vérifier que le cabinet et la cuvette soient propres avant de sortir.

Moyens de transport

La plupart du temps, les personnes malvoyantes ou aveugles qui voyagent seules ont appris, dans le cadre de leur entraînement en orientation et mobilité, à se servir des moyens de transport. Il est néanmoins utile de leur montrer où se trouvent les portes du bus ou du train : accompagnez la personne jusqu'à la porte et posez sa main sur la poignée. Si nécessaire, attirez son attention sur des marches particulièrement hautes. Pour monter dans un bus, passez par la portière de devant. Le conducteur du bus et le passager malvoyant ou aveugle pourront ainsi communiquer.

Pour monter dans une voiture, conduisez la personne en situation de handicap visuel entre le véhicule et la portière ouverte et placez sa main sur le bord supérieur de la portière. Vérifiez auparavant si le siège est dégagé. La personne concernée est ensuite capable de s'installer sans aide.



Prenez donc place !

Si vous souhaitez proposer une place à une personne malvoyante ou aveugle dans un bus, un train ou un restaurant, procédez comme suit : adressez-vous à elle et demandez-lui si elle souhaite s'asseoir, guidez-la vers la place et posez sa main sur le dossier du siège. La personne peut ainsi s'asseoir sans autre aide.



« Ici » et « là-bas »

Les notions telles qu'« ici » et « là-bas » ne signifient rien pour les personnes aveugles ou malvoyantes. Elles ont besoin d'indications précises pour s'orienter. Ne vous exclamez donc pas : « attention, il y a un trou ici ! », mais expliquez plutôt calmement qu'il y a un trou dans le sol deux mètres plus loin et demandez à la personne en situation de handicap visuel si elle souhaite de l'aide pour le contourner.

Où est mon manteau ?

Que ce soit dans le train, au concert ou au restaurant, une personne malvoyante ou aveugle a besoin de savoir exactement où vous avez déposé son manteau, sa canne blanche ou ses bagages. Là encore, il est important que vos indications soient précises : « votre manteau est suspendu au troisième crochet depuis la droite » ou « votre valise se trouve entre les sièges de votre compartiment et ceux du suivant ».

« Me revoilà ! »

Une personne malvoyante ou aveugle ne peut pas savoir si vous vous absentez brièvement au cours de la conversation pour aller chercher quelque chose ou aller aux toilettes. Elle continuera donc simplement à parler. Prévenez-la donc toujours avant de vous éloigner. Et ne surprenez pas votre interlocuteur aveugle ou malvoyant en annonçant : « Me revoilà ! »



Tes mots sont mes images

Les personnes aveugles « voient » avec les oreilles. Les bruits ou les sons créent une image intérieure. Mais de nombreuses choses ne peuvent être ni entendues ni senties ni touchées. Une personne en situation de handicap visuel appréciera donc que vous lui racontiez ce que vous voyez, par exemple pendant une promenade: « Il a neigé jusqu'à la lisière de la forêt, cette maison est très vieille, la peinture est en train de s'écailler. » Ces descriptions complètent l'image de l'environnement en s'ajoutant au parfum des fleurs ou des arbres, au son des cloches d'église ou de vaches et à la topologie du chemin.

Certaines personnes malvoyantes ou aveugles aiment aussi visiter les musées ou les expositions. Elles seront alors ravies si vous leur décrivez avec précision les œuvres d'art.

Chaque chose à sa place

Au domicile d'une personne malvoyante ou aveugle, chaque chose doit se trouver à sa place. Remettez donc toujours chaque objet à l'endroit où vous l'avez pris ou dites par exemple au propriétaire des lieux où vous avez déposé son parapluie mouillé. Il est en outre important de toujours refermer toutes les portes des chambres et des armoires ainsi que les tiroirs afin de réduire le risque de chute ou de choc. Veillez également à ce qu'aucun objet encombrant n'empêche la personne de circuler librement.



Aide à la lecture

Grâce à la technique moderne, telle que synthèse vocale ou ligne braille sur ordinateur, les personnes malvoyantes ou aveugles ont accès à de nombreuses informations. Des livres, des journaux et des revues sont également à disposition en braille ou sous forme de livres sonores DAISY. Dans certaines situations, l'assistance d'une personne voyante reste néanmoins incontournable, par exemple pour remplir des formulaires ou pour lire des lettres et des cartes manuscrites. Ces tâches sont souvent assurées par des assistantes ou assistants sociaux. Le travail de lectrice ou de lecteur requiert tact, fiabilité et discrétion. Triez le courrier reçu en

trois catégories : lettres personnelles, journaux et magazines, publicité. Discutez avec la personne malvoyante ou aveugle pour savoir ce qu'elle souhaite se faire lire. N'ouvrez aucune lettre personnelle sans son autorisation. Restez dans tous les cas discret.



On peut compter sur les chiens-guides

Les chiens-guides ont suivi une formation exigeante. Ils obéissent à plus de trente signaux acoustiques, contournent tous les obstacles et trouvent sans aide les trottoirs et les passages pour piétons ou sous voie. Le chien-guide et son maître forment une équipe bien rodée et efficace pour autant que le travail de l'animal ne soit pas entravé par d'autres personnes ou d'autres chiens. Ne le déconcentrez pas en faisant claquer votre langue, en l'appelant, en le caressant ou en lui donnant à manger. Sachez en outre que les chiens-guides sont dans tous les cas prioritaires sur la route et qu'ils sont admis dans les restaurants, les grandes surfaces et les magasins d'alimentation.

Informations complémentaires

- Film « Entre voir et ne pas voir – Un film sur les déficiences visuelles », www.ucba.ch/film
- Brochure « Pour que j’y participe aussi – Quelques règles pour favoriser le contact avec les personnes sourdaveugles ou malentendantes-malvoyantes »
- Brochure « Le handicap visuel a beaucoup de facettes »
- Brochure « Petits caractères – grands problèmes: une bonne information doit être lisible pour tout le monde »
- Aide-mémoire destinés au personnel de vente, au personnel soignant et aux employés de la restauration pour un bon contact avec les personnes aveugles ou malvoyantes

Vous pouvez commander gratuitement l’ensemble des brochures et des aide-mémoire en écrivant à information@ucba.ch ou en téléphonant au 021 345 00 50.

Votre don est utile

Ce n'est que grâce aux dons, aux legs et aux contributions de fondations et d'entreprises que l'UCBA peut s'investir en faveur des besoins des personnes aveugles, malvoyantes ou sourd-aveugles de Suisse – et leur offrir ainsi une meilleure qualité de vie. Nous affectons les dons de manière ciblée à nos prestations en faveur de ces personnes.

Compte UCBA pour les dons : 10-3122-5 ou en ligne sur notre site Internet www.ucba.ch/dons.

La brochure a été réalisée avec le soutien de:

- Fondation Leenaards
- Fondation Accentus, Fonds Margrith Staub

**Union centrale suisse pour
le bien des aveugles UCBA**
Chemin des Trois-Rois 5bis
1005 Lausanne

Téléphone 021 345 00 50
information@ucba.ch
www.ucba.ch



© UCBA, 2020