

ACCUEIL DU PUBLIC visualmundi.be/fiches-de-situations/accueil-du-public

Dernière mise à jour : 30/06/2017 - Avant de partager ce document, vérifiez s'il n'y a pas une version plus récente.

3

L'objectif de l'accueil c'est de **diriger ou de renseigner une personne** qui est perdue ou qui a besoin de renseignements. Il est donc nécessaire et primordial que dans toute situation d'accueil, on **soit à l'écoute** et que l'on fasse **preuve d'empathie et d'adaptation** au public. On doit donc toujours **adapter sa communication**, que l'on soit face à une personne sourde/malentendante ou non.

L'accueil du public sourd/malentendant peut être adapté au service qui est offert. Il faut toujours garder à l'esprit le fait qu'une personne sourde ou malentendante a **accès à l'information par les yeux** davantage que par l'ouïe et les aménagements seront différents ou complémentaires selon si la personne est capable d'oraliser ou non, de lire sur les lèvres ou non, de maîtriser le français ou non.

Si on reconstitue le trajet que la personne sourde/malentendante doit faire pour se rendre dans le lieu d'accueil du public, on doit prendre **la diffusion de l'information** en compte. D'autres pages y sont consacrées (visitez le menu de gauche). On y explique comment peut se faire **la prise de rendez-vous**.

AGENCEMENT DES LIEUX

Les accès extérieurs

Il faut veiller à ce **que l'accès** au service ou au bâtiment **soit aisé**. On conseille de mettre une photo du bâtiment sur le site Internet et de vérifier que l'enseigne et le nom de la rue sont bien visibles.

Si on dispose d'un **parking** et que l'accès à l'établissement nécessite de décliner son identité dans un parlophone, préférez dès aujourd'hui un système de visiophonie ou une personne en chair et en os. On ne peut demander à une personne sourde de décliner son identité oralement. D'abord parce qu'elle ne saura pas quand on aura décroché ; et parce qu'elles ne sont pas toutes capables d'oraliser.

Si à la sortie du parking, une personne reste **coincée** en cas de dysfonctionnement de la machine qui avale les tickets, il faut avoir pensé à mettre en place **une alternative au parlophone**. Par exemple, une indication précisant où se rendre quand l'appareillage est bloqué.

Si les locaux eux-mêmes ne sont pas en libre accès, les parlophones ne sont pas adaptés non plus. L'idéal est d'avoir un **parlophone muni d'une caméra** et sur lequel il y a **un voyant lumineux qui s'allume lorsque la porte s'ouvre**. Si les gens doivent décliner leur identité, il vaut mieux les équiper de visiophones qui permettent à la personne sourde/malentendante qui sonne de voir que quelqu'un lui demande de décliner son identité. Elle peut alors répondre par signes/mimes, qui seront alors visibles par l'accueillant, ou parler.

On peut aussi équiper les portes de **systèmes de huisseries électriques** (aussi appelés « kits sémaphores »). Ils permettent d'indiquer si la personne qui est à l'intérieur est disponible ou non. Ces appareils comportent un bouton d'annonce ainsi qu'une signalisation à voyants LED porteuse des inscriptions « Entrez », « Attendez » ou « Occupé » pour réguler l'accès des visiteurs. Ils présentent l'avantage de communiquer une permission ou une interdiction d'entrée à l'extérieur, pouvant être comprise par un plus grand nombre de personnes.

D'ailleurs, toute **porte** franchissable par le public doit idéalement être **vitrée** ou dotée d'une petite **fenêtre d'ouverture** pour éviter le risque de dérangement s'il y a lieu de déranger.

L'accès intérieur et la signalétique

Une fois à l'intérieur, on va préférer des **espaces ouverts** qui vont aider les gens à s'orienter et s'il y a des **ascenseurs**, on préférera qu'ils soient **vitrés**. De façon générale on pensera à concevoir la sécurité globale du lieu en adéquation avec les conseils fournis ici.

Les lieux doivent être bien indiqués, par **un fléchage**, des **panneaux** indicateurs, et le lieu spécifiquement dédié à l'accueil de la personne sourde/malentendante doit être **annoncé avec des pictogrammes** adéquats

ACCUEIL DU PUBLIC visualmundi.be/fiches-de-situations/accueil-du-public

Dernière mise à jour : 30/06/2017 - Avant de partager ce document, vérifiez s'il n'y a pas une version plus récente.

clairement visibles. La cohérence visuelle de la signalétique est essentielle : il est important que les icônes et couleurs utilisées pour ces pictogrammes soient rigoureusement les mêmes d'un espace à l'autre de l'établissement pour éviter les confusions.

3

Conformément aux recommandations liées à la signalétique, on recommande aussi d'afficher clairement le **plan global des lieux** ou d'installer une **borne de repérage interactive électronique/tactile** comme dans les centres commerciaux, pour renforcer la clarté des indications. Ces types d'écrans aident à s'orienter et à éviter les problèmes de communication. Certains fournissent des informations claires et précises (prise de rendez-vous, prix, règlement, etc.) à l'aide de plans, tableaux et images. Les plus perfectionnés intègrent un dispositif de conversation totale, qui offrent à l'utilisateur une aide audio/visiophonique, écrite (tchat), voire des explications en langue des signes.

De manière générale, les services offerts doivent être **clairement indiqués**. Par exemple, à la poste, le guichet spécifique pour le retrait de recommandés, ou à la banque, celui qui permet de faire des opérations spécifiques, etc. Cela évite aux personnes de faire la file au mauvais endroit, d'éprouver des difficultés dans la communication et puis de devoir recommencer.

Veillez à **être le plus précis que possible** et veillez à ce que ce qui est annoncé reste toujours effectif dans la réalité. Il arrive malheureusement qu'un guichet ou un accueil soit indiqué comme étant accessible alors que la personne ne connaît pas la langue des signes, ou bien qu'une boucle magnétique soit en place à l'endroit indiqué et que la personne ne sache pas l'activer...

Le choix judicieux de vos pictogrammes ou systèmes d'indications et une bonne organisation interne vous permettront d'éviter ces erreurs qui entachent **la qualité de l'accueil** de votre organisation.

Les guichets

- **Les lieux d'échanges** qui vont avoir lieu entre les personnes responsables de l'accueil et les personnes sourdes et malentendantes doivent **toujours être bien éclairés**.
- **Les vitres doivent être claires**. Si elles ne le sont pas, elles peuvent compliquer la lecture labiale. Elles présentent aussi l'inconvénient d'atténuer fortement les sons. Pour y remédier, on peut installer une boucle à induction magnétique (voir plus loin).
- Il faut aussi prévoir un espace pour **faire passer les papiers ou les supports électroniques nécessaires à la communication écrite**.
- Si des **tarifs** sont appliqués, pensez à un **affichage intelligent afin que la personne sourde ou malentendante puisse montrer** ce qu'elle souhaite.
- Si l'accueil se fait uniquement via un point de vente ou un **guichet électronique**, vérifiez que celui-ci est **lisible, facile à utiliser ou à manipuler, facile à comprendre et qu'en cas de problème, appeler un responsable soit possible sans passer par un système de parlophone**.

SOLUTIONS TECHNOLOGIQUES

La visiocommunication

Communiquer avec des personnes sourdes/malentendantes peut être grandement facilité par les solutions que représentent **l'interprétation à distance**, d'une part, et l'utilisation des services de **centre relais visiophonie**. La mise en œuvre de ces solutions, du point de vue technique, est détaillée dans les pages spécifiques. Dans les faits il faudra installer un logiciel (fiable) sur une tablette ou un ordinateur alors disponible pour cela, et activer le micro et se connecter au service d'interprétation à distance.

ACCUEIL DU PUBLIC visualmundi.be/fiches-de-situations/accueil-du-public

Dernière mise à jour : 30/06/2017 - Avant de partager ce document, vérifiez s'il n'y a pas une version plus récente.

La boucle à induction magnétique

3

Principalement dans les structures d'accueil de type guichets ou comptoirs, installer **une boucle à induction magnétique** de guichet est intéressant pour les personnes sourdes qui sont appareillées ou les personnes malentendantes. Leur installation est relativement simple puisqu'il s'agit **d'un boîtier rechargeable que l'on se contente d'allumer pour la communication**. Pour la première installation ou pour une installation optimale, nous vous conseillons de vous tourner directement vers le revendeur du matériel. Il faudra aussi penser à bien informer le personnel.

L'appel aux personnes

Dans le cas où une salle d'attente est installée pour le public, il faut être vigilant à ce que l'appel des personnes n'empêche pas la personne sourde ou malentendante d'être accueillie parce qu'elle n'aura **pas entendu un appel** ou un son. Dans certains cas même, elles ne savent même pas par qui elles vont être appelées ! **Cette situation est angoissante** alors que des aménagements simples peuvent rassurer la personne sourde/malentendante.

- La personne qui enregistre le rendez-vous peut vérifier si la personne sourde/malentendante vient pour la première fois ou pas et, si c'est le cas, **lui indiquer où la personne qu'elle va rencontrer travaille**. Elle peut aussi informer cette personne que le patient/client/bénéficiaire qu'elle a vu à l'accueil est sourd/malentendant.
- On peut **mettre en place un système d'appel numéroté avec des tickets** pour que le problème ne se pose plus. Attention, le système d'appel numéroté doit rester en fonction même s'il y a peu de personnes. Cela permet à la personne sourde/malentendante de se concentrer sur un livre ou sur autre chose le temps de l'attente, surtout s'il va être long.

SOLUTIONS HUMAINES

Aux guichets

- Le personnel en charge de l'accueil doit être **sensibilisé** à l'accueil des publics diversifiés dont les personnes handicapées.
- **Attention aux intérimaires**, aux travailleurs saisonniers, aux stagiaires, qui n'ont pas été informés lors de la mise en œuvre de la solution technique retenue et qui peuvent par conséquent détériorer la qualité de l'accueil. Il importe **de les informer correctement du bon usage des solutions techniques** retenues ou, à défaut, de les affecter à d'autres postes. **La capacité à accueillir un public spécifique peut être un critère d'engagement.**

Concernant la communication avec une personne sourde/malentendante, vous trouverez de bons conseils [ici](#).

- Attention, ce n'est pas parce que la personne sourde/malentendante comprend plus facilement à l'oral ou est en mesure de s'exprimer oralement qu'elle est plus autonome, ou qu'elle est plus en mesure de comprendre des explications complexes. **Le préjugé selon lequel les personnes sourdes qui oralisent seraient plus intelligentes que celles qui ne le font pas, est très tenace.** Dès lors, la tentation est souvent grande d'abrégé ou de simplifier l'explication ou le renseignement donné lorsqu'il passe par l'écrit plutôt que par l'oral. Or, pour une personne sourde/malentendante, **c'est important de disposer de toutes les informations et de la même qualité de service, à égalité avec le public entendant.**
- Il arrive que communiquer avec la personne sourde/malentendante doive **prendre plus de temps** qu'avec une personne entendant. On a déjà vu souvent que **des personnes soient laissées de côté** pour que les personnes entendantes passent premières dans une file d'attente, pour effectuer leurs

ACCUEIL DU PUBLIC visualmundi.be/fiches-de-situations/accueil-du-public

Dernière mise à jour : 30/06/2017 - Avant de partager ce document, vérifiez s'il n'y a pas une version plus récente.

démarches ou pour avoir des informations. La personne sourde/malentendante étant obligée de patienter, souvent sans savoir combien de temps. Un service réellement accessible doit lever cet obstacle, du point de vue opérationnel, et prévoir un accueil adapté et efficace. Si cela doit arriver, **le minimum est d'informer la personne sourde/malentendante de la démarche qui est entreprise pour mieux l'accueillir** (appel d'un collègue ou d'un service spécifique,...) et du temps qu'elle va devoir patienter.

3

L'accueil en langue signée

Si on préfère accueillir la personne dans [une langue signée](#), ce qui reste l'idéal pour les personnes sourdes/malentendantes signantes, on peut :

- **Faire appel à l'un des collègues, sourd ou entendant et qui connaît une langue signée et qui est ordinairement affecté à des tâches d'accueil.** C'est la meilleure option pour les services devant régulièrement accueillir un public sourd : que ce soit à cause de l'objet du service, ou par choix de ce service de se perfectionner dans l'accueil de ce public, ou encore par nécessité parce-que, par exemple, le service se trouve dans une zone géographique où il y a beaucoup de personnes sourdes/malentendantes. Il faut, dans ce cas, **veiller à la qualité de la langue signée qui sera employée**, mais aussi de l'accueil. Il arrive fréquemment que, faute de mieux, on affecte une personne qui n'est pas agent d'accueil, mais qui connaît quelques mots d'une langue signée, à l'accueil pour ce public spécifique. Non seulement, il peut arriver que la personne ne soit pas formée à accueillir du public, mais en plus, que son niveau de langue signée soit tellement bas et mauvais que cela puisse nuire à la qualité, non seulement de la communication mais aussi du service offert.
- **Faire appel à un interprète professionnel, en face à face, ou par le biais de l'interprétation à distance.** Le face à face convient mieux pour les longs entretiens et il doit se planifier longtemps à l'avance. L'interprétation à distance, elle, est un peu plus complexe à mettre en œuvre la première fois mais, elle permet de profiter d'un interprète pendant les heures de bureau pour des entretiens qui durent maximum 20 minutes. [Cette page](#) explique **le rôle que peut et doit jouer un interprète** oral-langue signée. On y explique **comment y faire appel** dans de bonnes conditions. Nous y avons un paragraphe sur **la prise en charge des coûts** liés à l'interprétation. Nous avons [aussi parlé](#) du rôle que peuvent/doivent/ne doivent pas jouer les personnes entendantes signantes et les [personnes sourdes signantes](#) qui sont susceptibles d'être engagées.

RÉFÉRENCES

- Vous pouvez faire appel à des interprètes des services d'Interprétation de Wallonie et de Bruxelles ([SISW](#) et [SISB](#)). Ce sont ces mêmes associations qui gèrent le centre relais visiophonie.
- Vous connaissez des lieux dont l'accueil est particulièrement bien accessible aux sourds et malentendants ? Pensez à les inviter à faire un audit avec les experts d'[Access-I](#). Cela leur permettra de bénéficier de conseils pour les autres handicaps aussi et cela renforcera la visibilité et la bonne image des services qu'ils proposent.
- Si vous désirez apprendre la langue des signes de Belgique francophone, voici [un espace](#) qui explique ce qu'il faut savoir à ce propos (formules de cours, écoles et associations, supports de cours,...).