

# Pas cela... ...ceci

Pour un contact heureux  
avec les personnes aveugles



**Association  
Valentin  
Haüy**  
Au service des aveugles  
et des malvoyants

*Ce petit guide s'adresse à toute personne qui, se trouvant en contact avec une personne aveugle ou malvoyante, se sent subitement maladroite ou intimidée, s'interrogeant sur la façon de se comporter ou d'offrir son aide si nécessaire.*

*Bien souvent, les personnes qui n'ont jamais été confrontées à la déficience visuelle adoptent - avec les meilleures intentions du monde - un comportement inapproprié en présence d'une personne handicapée visuelle : par exemple elles imposent leur aide alors que celle-ci n'est pas demandée, ou répondent à une demande de service de façon maladroite.*

*Le but de ce petit guide est que voyants, non-voyants et malvoyants se sentent aussi bien que possible les uns avec les autres. Et avec un peu de compréhension mutuelle, il est simple d'y parvenir.*

## Sommaire

L'ange gardien Traverser la rue  
Comment guider une personne aveugle ?  
Trottoirs et escaliers  
Les transports en commun  
En présence d'un chien guide  
Chaque chose à sa place  
Où est mon manteau ?  
Trouver un siège  
Comment décrire ?  
Où est « là »... ?  
Les toilettes  
Devine qui je suis ?  
Les mots « voir » et « regarder » Lire le courrier  
Au moment de partir  
Conclusion

## L'ange gardien

Pour une personne aveugle ou malvoyante, il n'est pas toujours facile de trouver son chemin dans la rue, dans une gare ou dans quelque autre endroit. En général, les gens voudraient bien l'aider. Mais souvent, ils n'osent pas car ils ne savent pas comment faire ou bien doutent que leur aide sera appréciée. Parfois, ils talonnent une personne handicapée visuelle comme une espèce d'ange gardien afin de pouvoir l'empêcher à temps de se heurter contre un quelconque obstacle. L'intention est évidemment excellente, d'autant plus qu'ils croient que la personne ne s'apercevra de rien. C'est pourtant tout l'inverse. Un aveugle n'observe pas avec ses yeux mais utilise l'ouïe, l'odorat et le toucher pour percevoir ce qui l'entoure. En un rien de temps, il aura repéré son « ange gardien ». Son attention s'en trouvera perturbée et la situation risque de le rendre très nerveux. N'hésitez pas à proposer votre aide. Ne jouez surtout pas les « anges gardiens ».

## Traverser la rue

Il est souvent difficile pour une personne handicapée visuelle de traverser seule avec sa canne, surtout aux heures de grande circulation. Si vous pensez qu'elle a besoin d'aide, le mieux est de lui poser la question.

Il arrive parfois qu'une personne aveugle ou malvoyante qui attend le bus ou le tram au bord du

trottoir, soit brusquement attrapée par le bras et entraînée de l'autre côté de la rue. Tout en se débattant, elle tente d'expliquer au « serviable » inconnu qu'elle ne souhaitait absolument pas traverser. Il vaut mieux demander : « Puis-je vous aider à traverser » ?

Si la réponse est positive, vous pouvez alors l'emmener de l'autre côté de la rue. Bien sûr, une personne aveugle ou malvoyante peut aussi demander spontanément de l'aide.

## Comment guider une personne aveugle ?

Si une personne aveugle ou malvoyante vous demande de la guider, par exemple pour traverser, se diriger dans un restaurant ou dans un autre bâtiment, offrez-lui votre bras ou votre épaule. Ne poussez jamais la personne en avant, mais précédez-la. Autrement, vous auriez beaucoup de mal à la guider et elle ne se sentirait pas du tout en sécurité.

## Trottoirs et escaliers

Les trottoirs et les escaliers ne doivent en aucun cas poser de problèmes au guide. Contentez-vous de signaler au bon moment un trottoir à monter ou à descendre. Il n'est pas nécessaire d'arrêter une personne aveugle ou malvoyante pour lui faire sentir le bord du trottoir avec sa canne blanche. Pour les escaliers, dites simplement : « Attention, nous montons (descendons) un escalier ». Vous pouvez aussi lui demander si elle préfère se tenir à la rampe. Si c'est le cas, posez sa main dessus ou dites-lui : « La rampe est à votre gauche (droite) ». Vous pouvez aussi signaler si l'escalier est grand ou petit. En tout cas, à la dernière marche, prévenez la personne que vous accompagnez. S'il y a le choix entre un escalier ordinaire ou un escalier roulant, la décision est toujours laissée à l'aveugle ou au malvoyant. Il faut toujours signaler clairement qu'on s'apprête à utiliser un escalier roulant.

## Les transports en commun

C'est lorsqu'elles montent dans un bus, un tram, un train ou un métro que les personnes aveugles ou malvoyantes sont le plus souvent aidées ; du moins, si elles ne sont pas bousculées dans la cohue des heures de pointe, ce qui, heureusement, reste assez rare. Mais souvent, on « hisse » une personne handicapée visuelle dans la voiture, plutôt que de lui laisser la possibilité de monter normalement. Bien que cela parte d'un bon sentiment, c'est absolument superflu. Il suffira de la guider jusqu'à la porte de la voiture et poser sa main sur la rampe d'accès. Des jambes, elle en a ! Elle peut donc monter comme tout le monde. Ces conseils sont aussi valables pour la descente. Si vous montez ou descendez avec une personne aveugle ou malvoyante, guidez-la comme vous le faites d'habitude. Vous pouvez éventuellement lui dire si la marche est haute ou basse.

Dans le cas d'une automobile, il est important de signaler à quel endroit elle doit monter. Posez simplement sa main sur la portière ouverte et elle pourra s'orienter seule. Pour sortir, dites-lui s'il est possible d'ouvrir la portière et comment le faire.

## En présence d'un chien guide

Il arrive de rencontrer (dans la rue, dans un train dans un bus, dans le métro, dans un magasin,..) une personne déficiente visuelle accompagnée d'un chien guide.

Le chien a l'air fort sympathique et vous pouvez avoir envie de le caresser ou de lui parler : n'en faites rien ! Le chien est au travail et il ne faut pas le distraire de sa mission qui consiste à guider la personne déficiente visuelle. De la même manière ne donnez pas de nourriture au chien guide : seul son maître doit le faire.

Sachez aussi que les chiens guides sont dispensés du port de la muselière et que la loi leur donne accès « aux transports, aux lieux ouverts au public, ainsi qu'à ceux permettant une activité professionnelle, formatrice ou éducative ».

(La législation concernant le chien guide : les lois du 30 juillet 1987, du 27 janvier 1993 et du 11 février 2005 — La convention du 9 novembre 2007)

## Chaque chose à sa place

Il est essentiel pour les personnes aveugles ou malvoyantes que les objets soient toujours rangés aux mêmes endroits. Sinon, impossible de retrouver quoi que ce soit. Ceci est particulièrement important pour les personnes handicapées visuelles qui vivent et voyagent seules ou qui sont sur leur lieu de travail. Attention aux portes des pièces comme à celles des meubles ! Les portes des pièces seront soit grandes ouvertes, soit fermées ; celles des meubles, toujours fermées. Bien sûr, il est aussi très important de ne pas laisser traîner corbeilles à papier, sacs, cartons, etc. Vous pouvez imaginer quel parcours d'obstacles cela pourrait être !

## Où est mon manteau ?

Au cours de réunions, dans les trains ou dans les restaurants, on débarrasse souvent avec empressement une personne handicapée visuelle de son manteau : « Laissez-moi vous aider » et le manteau s'est envolé. Quelle histoire pour le retrouver ! Il vaut donc mieux lui laisser ranger ses affaires. Si vous l'aidez à le faire, dites-lui précisément où vous avez suspendu son manteau.

## Trouver un siège

C'est une idée fort répandue, mais néanmoins erronée, qu'il convient en toutes circonstances de

donner le plus vite possible une place assise à une personne aveugle ou malvoyante. Le seul problème, c'est que, si elle cherche à s'asseoir, elle met du temps à trouver un siège. Vous pouvez l'aider en cherchant une place avec elle. Demandez-lui où et, éventuellement, près de qui elle veut s'installer. Il est facile de lui montrer un siège. Si vous posez sa main sur le dossier d'une chaise, elle sait aussitôt comment elle est disposée et peut s'asseoir sans difficulté. Vous pouvez également lui montrer s'il y a une table à côté d'elle.

## Comment décrire ?

Beaucoup de gens, quand ils sont en compagnie d'une personne aveugle ou malvoyante, se croient obligés de parler sans cesse : « Sinon, elle ne sait pas si je suis encore là », ou : « Comme elle ne voit pas, elle risque de s'ennuyer ». Cela part, bien sûr, d'un bon sentiment, mais, comme pour toute autre

conversation, il peut y avoir des moments de silence. En ce qui la concerne, une personne non-voyante perçoit son environnement, grâce à ses autres sens, beaucoup mieux qu'on aurait tendance à le croire. Vous pouvez toujours lui demander si elle préfère une description détaillée ou superficielle de ce qui l'entoure, d'une personne ou d'un objet. Il est superflu de la lui imposer.

Cependant, il est utile de lui mentionner spontanément un détail extraordinaire ou inhabituel. Par exemple : « La rue est défoncée de l'autre côté ». Cette information lui servira peut-être plus tard.

## Où est « là »...?

Ne dites jamais : « Il y a une chaise là », « Un peu plus loin, il y a un vélo en travers du chemin » ou « L'arrêt de bus est après le coin de la rue, là-bas » tout en montrant d'un geste la direction en question. Toutes ces indications de direction n'ont souvent aucun sens pour une personne aveugle ou malvoyante car elles sont basées sur des regards ou des gestes. Il vaut mieux lui dire : « À trois mètres devant vous, un vélo est posé contre le mur », « L'arrêt du bus qui va à la gare est à dix mètres à droite ». En le servant à table, vous pouvez lui dire : « Votre verre est à droite devant vous » ou « Votre apéritif est à votre droite ». Vous pouvez aussi donner un petit coup à l'objet désigné, pour que la personne puisse le repérer au son. Si vous lui mettez directement dans la main son verre, son apéritif ou quelque autre objet, n'oubliez pas de lui dire où elle pourra le reposer.

## Les toilettes

Comme tout le monde, un aveugle ou malvoyant a besoin d'aller aux toilettes. Parfois, il pourra vous demander de l'aide.

Ne vous sentez pas gêné : vous n'avez pas à l'accompagner à l'intérieur pour attendre à ses côtés.

En général, il suffit de lui indiquer où est la porte des toilettes. Vous pouvez lui demander s'il peut continuer seul. Il est toujours utile de lui montrer où se trouve, par exemple, le lavabo. Vous pouvez également lui demander s'il saura revenir des toilettes.

## Devine qui je suis ?

Dans la rue, dans le train ou au cours d'une réunion, il arrive qu'on interpelle une personne aveugle ou malvoyante de la manière suivante : « Salut, Carine ! Comment vas-tu ? » ou : « Salut, devine qui c'est ? ». Il est vrai que les personnes handicapées visuelles ont en général une bonne mémoire, même pour reconnaître les voix. Mais qu'une personne prise par surprise reconnaisse une voix à partir de quelques mots (et ce, alors que toute son attention est accaparée par d'autres perceptions), c'est trop lui en demander.

Si vous n'êtes pas un de ses proches, quelqu'un dont elle reconnaît immédiatement la voix, faites vous connaître dès le début de la manière suivante : « Salut Carine ! C'est Vincent ». Si vous craignez de ne pas être reconnu, ajoutez une petite explication : « Tu sais, nous nous sommes rencontrés il n'y a pas longtemps à S... ».

## Les mots « voir » et « regarder »

En parlant à une personne handicapée visuelle beaucoup de gens n'osent pas employer les mots « voir », « regarder » ou « aveugle ». Ils disent alors : « Mon oncle aussi est... euh... comme ça », ou « Ma grand-mère a ça, elle aussi ». S'ils emploient involontairement « voir » ou un mot analogue, ils sombrent dans la confusion. Ils commencent à bégayer ou à se confondre en excuses. Et ce, alors qu'il arrive fréquemment que les personnes aveugles ou malvoyantes puissent plaisanter de leur handicap. Elles utilisent le mot « voir » comme n'importe quel autre. Elles parlent aussi souvent de « voir », ou emploient un autre mot pour exprimer leur manière spécifique de « voir ». C'est-à-dire : sentir, toucher, humer et entendre. « J'ai vu (senti, touché) une jolie statuette ». « Oui, moi aussi j'ai vu (entendu) ce film ». « J'ai déjà vu cette personne ». Vous pouvez donc dire sans crainte à une personne handicapée visuelle : « Voulez-vous voir ce vase ? » en lui mettant le vase dans les mains. N'hésitez pas non plus à utiliser les mots « aveugle » et « malvoyant » s'ils surviennent au cours d'une conversation. Surtout, n'oubliez jamais qu'avoir une vision limitée n'entraîne pas la surdité. Gardez pour vous des remarques chuchotées telle : « Quelle horreur ! Je préférerais plutôt mourir qu'être aveugle ». Les aveugles et les malvoyants sont souvent d'un tout autre avis.

## Lire le courrier

Bien qu'on ait actuellement des outils technologiques capables de lire des textes manuscrits ou

dactylographiés, une personne aveugle ou malvoyante demande souvent à une tierce personne de lui lire, entre autres choses, son courrier. Il faut faire preuve de tact et de discrétion lorsqu'on lit une lettre d'ordre privé (quand il est question d'argent, par exemple). En premier lieu, vérifiez si le nom de l'expéditeur n'est pas écrit sur l'enveloppe. N'ouvrez jamais une enveloppe sans qu'on vous l'ait expressément demandé. Il est important de lire exactement ce qui est écrit en évitant de parler trop vite. Ne commencez jamais par lire la lettre dans votre tête pour dire ensuite : « Oh, c'est une lettre d'amour de Vincent ».

Si vous souhaitez vous-même envoyer une lettre à une personne handicapée visuelle, enregistrer votre message sur une cassette peut être une bonne solution.

## Au moment de partir

Peut-être vous est-il déjà arrivé de parler à quelqu'un alors qu'il était déjà parti. Sans doute avez-vous ri de ne pas vous être aperçu que vous étiez seul. Il en est tout autrement pour une personne aveugle ou malvoyante. Dans un restaurant bondé ou dans une fête, par exemple, il est souvent difficile de savoir si la personne avec qui on était en train de discuter est toujours là. Il arrive parfois qu'une personne handicapée visuelle se retrouve à parler à une chaise inoccupée. Elle finit bien sûr par s'apercevoir qu'elle est seule, ce qui n'est pas très agréable.

Dites-lui donc si vous vous absentez un moment et faites de même à votre retour. Gardez aussi à l'esprit qu'une personne aveugle ou malvoyante s'attend à ce que vous vous exprimiez avec des mots ; un sourire, aussi amical qu'il soit, ou un signe de la tête ne servent à rien.

## Conclusion

Souvent, on n'ose pas s'adresser directement à un aveugle ou à un malvoyant. Cela vient peut-être du fait qu'on est habitué à avoir d'abord un contact visuel avec une personne. Si ce contact est absent, on hésite à aller plus loin.

Dans la pratique, on résout parfois le problème en s'adressant au guide d'un handicapé visuel. Par exemple : « Monsieur, que désire boire Madame ? », ou « Voulez-vous que j'accompagne ce monsieur ? ». L'intéressé se sent alors traité comme un incapable, ce qui est à la fois inutile et injuste. Si vous souhaitez lui demander ou lui proposer quelque chose, adressez-vous directement à lui. Prononcez son nom si vous le connaissez ou touchez-lui le bras : « Que désirez-vous boire, Monsieur ? ». N'oubliez pas d'énumérer les différentes options possibles s'il a un choix à faire. S'il paye, dites-lui la somme qu'il vous donne. Vous pouvez aussi compter la monnaie dans sa main : « Vous m'avez donné un billet de 10 €, je vous rends donc 5 €. »

Conclusion, vous pouvez leur parler comme à n'importe qui.