

# [Procédure d'accueil des personnes en situation de handicap]

Comment accueillez-vous les personnes en situation de handicap ?

Comment communiquez-vous avec elles ?

Comment peuvent-elles communiquer avec vous sur place ou à distance ?

## Recom mandations

Le personnel d'accueil doit être formé pour faciliter son travail et améliorer la qualité de l'accueil des usagers en situation de handicap visible ou de handicap invisible. Renseignez-vous auprès de votre supérieur

hiérarchique pour bénéficier d'une formation à l'accueil des personnes en situation de handicap. Cette formation est désormais intégrée dans la formation des professionnels.

## Quelques conseils pour mieux accueillir les personnes en situation de handicap

### > Accueil d'un usager malentendant ou sourd

- O Parlez lentement en articulant, bien souvent il suffit de ne pas parler trop vite.
- O Faites des phrases courtes et utilisez des mots simples.
- O La lecture labiale des chiffres ou des noms propres est difficile. Privilégiez alors la communication écrite.
- O Reformulez votre phrase plutôt que de répéter sans cesse un mot qui n'est pas compris.
- O En cas de questions multiples, précisez sur quel point vous répondez.
- O Si vous donnez des directions, faites-le de façon claire et précise et reformulez si besoin.
- O Assurez-vous que la personne a bien compris.
- O Pour un maximum de compréhension réciproque avec les personnes sourdes profondes et ne maîtrisant pas la lecture labiale, les échanges par écrit sont des plus efficaces.
- O Parlez face à la personne de manière visible, en évitant d'être à contre jour, et sans hausser le ton.

### > Accueil d'un usager mal ou non voyant

- O En présence d'une personne déficiente visuelle présentez-vous et expliquez que vous êtes là pour l'aider.
- O Ne prenez jamais le bras d'une personne déficiente visuelle par surprise.
- O Si une personne déficiente visuelle vous demande de la guider, donnez-lui votre bras, mettez-vous toujours en avant, de manière à ce qu'elle sente tous vos mouvements.
- O Dans vos explications soyez toujours précis, dans le choix du vocabulaire et des indications.
- O Décrivez toujours ce que vous allez faire.
- O Utilisez les repères « droite, gauche, devant » et évitez les indications telles « ici, là, là-bas ».
- O Il n'est pas interdit d'utiliser les termes « voir » ou « regarder ».
- O Adressez-vous toujours à la personne mal voyante et non pas à son accompagnateur, si elle est accompagnée.

### > Accueil d'un usager handicapé mental ou cognitif

- O Restez naturel, regardez naturellement la personne et utilisez un ton chaleureux, non empreint de pitié.
- O Adressez-vous à la personne directement (pas à son accompagnateur).
- O Utilisez le vouvoiement.
- O Montrez-vous calme et rassurant, patient, disponible, prenez le temps qu'il faut pour renseigner, orienter, et conseiller la personne.
- O Écoutez attentivement la personne, laissez-lui le temps de s'exprimer.
- O Utilisez un langage simple et clair, évitez les termes techniques, pointus.
- O Ne parlez pas trop lentement, ni trop fort, n'infantilisez pas la personne.
- O Proposez votre aide mais ne l'imposez pas : ne faites pas à sa place.
- O Si les indications sont complexes, organisez l'accompagnement, et expliquez qu'une autre personne va prendre le relais.

### > Accueil d'un usager handicapé psychique

- O Soyez rassurant avec votre interlocuteur.
- O Faites preuve de patience et montrez-vous disponible et à l'écoute de la personne.
- O Dans vos propos soyez précis, au besoin, répétez calmement.
- O Évitez de contredire la personne ou de lui faire des reproches.
- O Les échanges doivent se faire de façon pacifique, dans le calme, sans fixer la personne.
- O N'oubliez pas que votre interlocuteur peut être stressé et angoissé sans s'en rendre compte.
- O Face à des réactions violentes, toujours involontaires, essayez de mettre de la distance avec les autres personnes présentes, mais veillez à ne pas enfermer la personne en crise.

> **Accueil d'un usager handicapé « moteur »**

- O Pour parler à une personne en fauteuil derrière un guichet, placez-vous à sa hauteur.
- O Avant d'apporter votre aide interrogez la personne. Proposez votre aide mais ne l'imposez pas.
- O Si vous avez à orienter une personne handicapée en situation de handicap physique vers une direction, choisissez un cheminement accessible.
- O Lorsque vous montrez un chemin ou une direction, renseignez la personne sur l'état de l'environnement, notamment au sol.
- O Si vous devez aider une personne en fauteuil roulant, évitez les mouvements brusques et annoncez les manœuvres.
- O Soyez prudent, certaines personnes qui ont des difficultés à marcher peuvent facilement être déstabilisées dans leur mouvement, avec moindre imprévu.
- O Si la personne est accompagnée d'un chien d'assistance, son compagnon est autorisé à accéder aux lieux ouverts au public

