

[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 ?

Recommandations

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

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

CER St Barthelemy

SAS LAVA-ARTERO au capital de 63 000 Euros

Agr : E1400600040/ N°de déclaration d'existence 93.06.07547.06

Siège : 52 Av Cyrille Besset 06100 Nice

SIREN 800 077 133 RCS à Nice

Code APE 8553Z

Mail : formation@cer-nicenord.com

Tél : 04.93.84.74.85

► Accueil d'un usager mal ou non voyant

- ⇒ En présence d'une personne déficiente visuelle présentez-vous et expliquez que vous êtes là pour l'aider.
- ⇒ Ne prenez jamais le bras d'une personne déficiente visuelle par surprise.
- ⇒ 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.
- ⇒ Dans vos explications soyez toujours précis, dans le choix du vocabulaire et des indications.
- ⇒ Décrivez toujours ce que vous allez faire.
- ⇒ Utilisez les repères « droite, gauche, devant » et évitez les indications telles « ici, là, là-bas ».
- ⇒ Il n'est pas interdit d'utiliser les termes « voir » ou « regarder ».
- ⇒ 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

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

► Accueil d'un usager handicapé psychique

- ⇒ Soyez rassurant avec votre interlocuteur.
- ⇒ Faites preuve de patience et montrez-vous disponible et à l'écoute de la personne.
- ⇒ Dans vos propos soyez précis, au besoin, répétez calmement.
- ⇒ Évitez de contredire la personne ou de lui faire des reproches.
- ⇒ Les échanges doivent se faire de façon pacifique, dans le calme, sans fixer la personne.
- ⇒ N'oubliez pas que votre interlocuteur peut être stressé et angoissé sans s'en rendre compte.
- ⇒ 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.

CER St Barthelemy

SAS LAVA-ARTERO au capital de 63 000 Euros

Agr : E1400600040/ N°de déclaration d'existence 93.06.07547.06

Siège : 52 Av Cyrille Basset 06100 Nice

SIREN 800 077 133 RCS à Nice

Code APE 8553Z

Mail : formation@cer-nicenord.com

Tél : 04.93.84.74.85

► Accueil d'un usager handicapé « moteur »

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

CER St Barthelemy

SAS LAVA-ARTERO au capital de 63 000 Euros

Agr : E1400600040/ N°de déclaration d'existence 93.06.07547.06

Siège : 52 Av Cyrille Besset 06100 Nice

SIREN 800 077 133 RCS à Nice

Code APE 8553Z

Mail : formation@cer-nicenord.com

Tél : 04.93.84.74.85