

ACCUEILLIR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

SOMMAIRE

1. Accueillir les personnes handicapées

2. Accueillir des personnes avec une déficience motrice

- 1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes
- 2) Comment y pallier ?

3. Accueillir des personnes avec une déficience sensorielle

A/ Accueillir des personnes avec une déficience auditive

- 1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes
- 2) Comment y pallier ?

B/ Accueillir des personnes avec une déficience visuelle

- 1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes
- 2) Comment y pallier ?

4. Accueillir des personnes avec une déficience mentale

A/ Accueillir des personnes avec une déficience intellectuelle ou cognitive

- 1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes
- 2) Comment y pallier ?

B/ Accueillir des personnes avec une déficience psychique

- 1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes
- 2) Comment y pallier ?

1. Accueillir les personnes handicapées

Voici quelques conseils généraux et communs à tous les types de handicap :

- Montrez-vous disponible, à l'écoute et faites preuve de patience,
- Ne dévisagez pas la personne, soyez naturel,
- Considérez la personne handicapée comme un client, un usager ou un patient ordinaire : adressez-vous à elle directement et non à son accompagnateur s'il y en a un, ne l'infantilisez pas et vouvoyez-la,
- Proposez, mais n'imposez jamais votre aide.

Attention : vous devez accepter dans votre établissement les chiens guides d'aveugles et les chiens d'assistance.
Ne les dérangez pas en les caressant ou les distrayant : ils travaillent.



2. Accueillir des personnes avec une déficience motrice



1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- Les déplacements,
- Les obstacles dans les déplacements : marches, escaliers et pentes,
- La largeur des couloirs et des portes,
- La station debout et les attentes prolongées,
- Prendre ou saisir des objets et parfois la parole.

2) Comment y pallier ?

- Assurez-vous que les espaces de circulation sont suffisamment larges et dégagés,
- Mettez, si possible, à disposition des bancs et sièges de repos,
- Informez la personne du niveau d'accessibilité de l'environnement afin qu'elle puisse juger si elle a besoin d'aide ou pas.

3. Accueillir des personnes avec une déficience sensorielle

A/ Accueillir des personnes avec une déficience auditive

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- La communication orale,
- L'accès aux informations sonores,
- Le manque d'informations écrites.



2) Comment y pallier ?

- Vérifiez que la personne vous regarde pour commencer à parler,
- Parlez en face à la personne, distinctement, en adoptant un débit normal, sans exagérer l'articulation et sans crier,
- Privilégiez les phrases courtes et un vocabulaire simple,
- Utilisez le langage corporel pour accompagner votre discours : pointer du doigt, expressions du visage...,
- Proposez de quoi écrire,
- Veillez à afficher, de manière visible, lisible et bien contrastée, les prestations proposées, et leurs prix.

3. Accueillir des personnes avec une déficience sensorielle

B/ Accueillir des personnes avec une déficience visuelle



1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- Le repérage des lieux et des entrées,
- Les déplacements et l'identification des obstacles,
- L'usage de l'écriture et de la lecture.

3. Accueillir des personnes avec une déficience sensorielle

2) Comment y pallier ?

- Présentez-vous oralement en donnant votre fonction. Si l'environnement est bruyant, parlez bien en face de la personne,
- Informez la personne des actions que vous réalisez pour la servir. Précisez si vous vous éloignez et si vous revenez,
- S'il faut se déplacer, proposez votre bras et marchez un peu devant pour guider, en adaptant votre rythme,
- Informez la personne handicapée sur l'environnement, en décrivant précisément et méthodiquement l'organisation spatiale du lieu, ou encore de la table, d'une assiette...,
- Si la personne est amenée à s'asseoir, guidez sa main sur le dossier et laissez-la s'asseoir,
- Si de la documentation est remise (menu, catalogue...), proposez d'en faire la lecture ou le résumé,
- Veillez à concevoir une documentation adaptée en gros caractères (lettres bâton, taille de police minimum 4,5 mm) ou imagée, et bien contrastée,
- Certaines personnes peuvent signer des documents. Dans ce cas, il suffit de placer la pointe du stylo à l'endroit où elles vont apposer leur signature,
- N'hésitez pas à proposer votre aide si la personne semble perdue

4. Accueillir des personnes avec une déficience mentale

A/ Accueillir des personnes avec une déficience intellectuelle ou cognitive



1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- La communication (difficultés à s'exprimer et à comprendre),
- Le déchiffrage et la mémorisation des informations orales et sonores,
- La maîtrise de la lecture, de l'écriture et de calcul,
- Le repérage dans le temps et l'espace,
- L'utilisation des appareils et automates.

2) Comment y pallier ?

- Parlez normalement avec des phrases simples en utilisant des mots faciles à comprendre. N'infantilisez pas la personne et vouvoyez-la,
- Laissez la personne réaliser seule certaines tâches, même si cela prend du temps,
- Faites appel à l'image, à la reformulation, à la gestuelle en cas d'incompréhension,
- Utilisez des écrits en « facile à lire et à comprendre » (FALC),
- Proposez d'accompagner la personne dans son achat et de l'aider pour le règlement.

4. Accueillir des personnes avec une déficience mentale

B/ Accueillir des personnes avec une déficience psychique



1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- Un stress important,
- Des réactions inadaptées au contexte ou des comportements incontrôlés,
- La communication.

2) Comment y pallier ?

- Dialoguez dans le calme, sans appuyer le regard,
- Soyez précis dans vos propos, au besoin, répétez calmement,
- En cas de tension, ne la contredisez pas, ne faites pas de reproche et rassurez-la.