

BIEN ACCUEILLIR LES PERSONNES HANDICAPÉES

I. 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.

II. ACCUEILLIR DES PERSONNES AVEC UNE DÉFICIENCE MOTRICE

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- ◆ Les déplacements ;
- ◆ Les obstacles dans les déplacements : marches et escaliers, les 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 agir ?

- ▲ 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.

III. 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 agir ?

- ▲ Vérifiez que la personne vous regarde pour commencer à parler.
- ▲ Parlez 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.

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.

2) Comment agir ?

- ▲ 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.

IV. 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 déchiffrement et la mémorisation des informations orales et sonores ;
- ◆ La maîtrise de la lecture, de l'écriture et du calcul ;
- ◆ Le repérage dans le temps et l'espace ;
- ◆ L'utilisation des appareils et automates.

2) Comment agir ?

- ▲ 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.

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 agir ?

- ▲ 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.