

[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.

► 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.

► **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 montrez 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

Liste de partenaires et/ou d'acteurs Handicap

LABEL 2021 : CRITERE 2.2

Date de création :	07/07/2021
Date de mise à jour :	01/07/2024
Version :	V1.2

Organismes	Type d'handicap								Contact			
	Moteur	Mental	Psychique	Autisme	Hyperactivité	Visuel	Auditif	Autres (préciser)	NOM Prénom	Coordonnées	Mail	Site
Agefiph	x	x	x	x	x	x	x			0800 10 10 09		https://www.agefiph.fr/
Fiphf	x	x	x	x	x	x	x		Hélène BERTRAND	Etablissement public FIPHFP - 12 avenue Pierre-Mendes France - 75914 Paris Cedex 13	ars-na-sg- sqvt@ars.sante.fr	http://www.fiphfp.fr/
MDPH	x	x	x	x	x	x	x			68 rue Alsace Lorraine 79000 Niort 05.49.04.41.30 0.800.40.02.24		https://www.deux-sevres.fr/nos-missions/les-personnes-handicapees/la-maison-departementale-des-personnes-handicapees-mdph79
Mission locale										4 rue François Viète 79000 NIORT Tél. : 05 49 17 50 57	mlsud79-siege@mls79.f	http://www.mls79.fr/
CAP EMPLOI										451 avenue de paris 79000 Niort 05 49 79 99 77	capemploi79@capemploi 79.com	https://www.capemploi-79.com/nos-missions/pour-les-personnes.html
CEREMH	x	x	x	x	x	x	x					https://www.automobile.ceremh.org/index.php?espace=2&ppPage=8

CER Les Sources, Cédric Forestier, entreprise en nom propre, ecoledeconduiteniort@gmail.com
TÉL. 05.16.18.75.76, 358 ROUTE D'AIFFRES, - INTERMARCHÉ - 79000 NIORT

SIRET: 509 851 747 00014, N° AGR. E090790348, N° Déclaration d'Activité : 54 79 01091 79, tva intra : FR 83 509 851 747

