

**PROCEDURE** 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 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 rencontrent des difficultés à marcher peuvent facilement être déstabilisées dans leur mouvement, au moindre imprévu.
* Si la personne est accompagnée d’un chien d’assistance, son compagnon est autorisé à accéder aux lieux ouverts au public

