

BIEN 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



ACCUEILLIR DES PERSONNES AVEC UNE DÉFICIENCE MOTRICE

Principales difficultés des personnes	Comment accompagner ?
<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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



ACCUEILLIR DES PERSONNES AVEC UNE DÉFICIENCE AUDITIVE

Principales difficultés des personnes	Comment accompagner ?
<ul style="list-style-type: none">• La communication orale• L'accès aux informations sonores• Le manque d'informations écrites	<ul style="list-style-type: none">• 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

Référent handicap : Guy LE PABIC

06 17 54 60 27 – guy.lepabic@ecf-roudaut.fr

BIEN ACCUEILLIR LES PERSONNES HANDICAPÉES



ACCUEILLIR DES PERSONNES AVEC UNE DÉFICIENCE VISUELLE

Principales difficultés des personnes	Comment accompagner ?
<ul style="list-style-type: none">• Le repérage des lieux et des entrées• Les déplacements et l'identification des obstacles• L'usage de l'écriture et de la lecture	<ul style="list-style-type: none">• 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 aide pour la guider, en adaptant votre rythme• Informez la personne sur l'environnement, en décrivant précisément et méthodiquement l'organisation spatiale du lieu• Si de la documentation est remise proposez d'en faire la lecture ou le résumé



ACCUEILLIR DES PERSONNES AVEC UNE DÉFICIENCE COGNITIVE OU MENTALE



Principales difficultés des personnes	Comment accompagner ?
<ul style="list-style-type: none">• 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 du calcul• Le repérage dans le temps et l'espace• L'utilisation des appareils et automates	<ul style="list-style-type: none">• Utilisez des phrases simples avec 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



ACCUEILLIR DES PERSONNES AVEC UNE DÉFICIENCE PSYCHIQUE

Principales difficultés des personnes	Comment accompagner ?
<ul style="list-style-type: none">• Un stress important• Des réactions inadaptées au contexte ou des comportements incontrôlés• La communication	<ul style="list-style-type: none">• 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

Pour en savoir plus