

[Procédure d'accueil des personnes en situation de handicap]

Comment on accueille les personnes en situation de handicap ?

Comment on communique avec elles ?

Comment peuvent-elles communiquer avec nous sur place ou à distance ?

Recommandations

Le personnel d'accueil est formé pour faciliter son travail et améliorer la qualité de l'accueil des usagers en situation de handicap visible ou de handicap invisible. Si on rencontre des difficultés, on se renseigne auprès de notre supérieur hiérarchique.

On peut bénéficier d'une formation à l'accueil des personnes en situation de handicap. Cette formation est désormais intégrée dans la formation des professionnels.

Consignes pour mieux accueillir les personnes en situation de handicap

1. ► 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.

2. ► **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.

3. ► **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.

4. ► **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.

5. ► 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 publ

Liste des partenaires du territoire

Partenaire	Mission	Contact
AGEFIPH AUVERGNE RHONES ALPES	Au service des personnes handicapées et des entreprises privées, la mission de l'Agefiph est de favoriser l'insertion, le maintien et l'évolution professionnelle des personnes handicapées dans les entreprises du secteur privé.	https://www.agefiph.fr/ Parc D'Affaires De Saint-Hubert 33 Rue Saint Théobald 38080 L'ISLE D'ABEAU 0 800 11 10 09 Appel gratuit
FIFPHFP	Le FIFPHFP est un catalyseur de l'action publique en matière d'emploi des personnes en situation de handicap. Sa mission : impulser une dynamique et inciter les employeurs publics à agir en favorisant le recrutement, l'accompagnement et le maintien dans l'emploi au sein des trois fonctions publiques.	http://www.fiphfp.fr/ Guillaume BONNEVILLE guillaume.bonneville@caissedesdepots.fr Établissement public FIFPHFP 12 avenue Pierre-Mendes France - 75914 Paris Cedex 13.
MDPH 69	Elle met en place et organise la <u>Commission des Droits et de l'Autonomie (CDA)</u> . Elle évalue les besoins et ouvre les droits des personnes handicapées en s'appuyant sur l'analyse d'une <u>équipe Pluridisciplinaire d'Évaluation</u> .	https://mdmph.rhone.fr/ 146 Rue Pierre Corneille, 69003 Lyon, France Téléphone : 0800 86 98 69
CAP EMPLOI 69	Sa mission est d'accompagner vers et dans l'emploi les personnes handicapées ou rencontrant des difficultés liées à leur état de santé et leurs employeurs.	https://www.capemploi-69.com Les Jardins d'Entreprises, 213 Rue de Gerland Bâtiment F, 69007 Lyon, France Téléphone : 04 37 53 01 31

**L'ADAPT
Rhône
Métropole de
Lyon**

Faire valoir les droits des personnes en situation de handicap

Soigner en médecine de rééducation et réadaptation les personnes de tous âges que sont les enfants et les adultes

Accompagner les personnes handicapées, prévenir et diminuer les situations de handicap dans la "vraie vie"

Continuer à éduquer et scolariser les enfants handicapés

Former les personnes handicapées tout au long de leur vie

Insérer socialement et professionnellement les personnes en situation de handicap

Élaborer de nouvelles réponses aux besoins des personnes handicapées

Tour Essor - 14 rue Scandicci -
93508 Pantin cedex

Tél : 01 48 10 12 45 - Fax : 01
48 10 12 44

Du lundi au jeudi de 9h à
17h30 et le vendredi de 9h à
16h30