

ALTERNANCIA



Guide de l'accueil du public en situation de handicap

Le plus grand handicap, c'est l'ignorance !

SOMMAIRE

1. Définition du handicap
2. Réglementation
3. Généralités
4. Les attentions à avoir selon le type de handicap
 - Handicap moteur ou maladie invalidante
 - Handicap visuel
 - Handicap auditif
 - Handicap psychique et/ou intellectuel

1 - Définition du handicap

Le handicap est défini par l'article L. 114 du code de l'action sociale et des familles comme :

« toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant ».



2 – Réglementation

La loi du 11 février 2005 stipule le principe d'accessibilité à tout pour tous, cela inclut les établissements recevant du public (ERP).

Cette réglementation s'applique sur l'ensemble des ERP quelque soit leur activité.

Accueillir des clients en situation de handicap, c'est accueillir ses clients tout court.

Si la loi est explicite sur l'aspect technique pour réduire au maximum les difficultés de l'accessibilité, elle prend aussi en considération l'attitude et le comportement de chacun face aux handicaps.

Notre établissement doit être en mesure d'offrir l'accès aux bâtiments, à l'information, à la communication et aux prestations proposées de façon égale.

Les personnes en situation de handicap doivent être traitées de la même manière que toute autre personne. Elles doivent avoir accès aux mêmes services mais nécessitent toutefois une attention particulière.

3 – Généralités

Nous espérons que ce guide vous apportera quelques bases et conseils pour accueillir les clients en situation de handicap dans les meilleures conditions possibles.

- ❖ Considérez la personne en situation de handicap comme un client et un usager ordinaire. Adressez-vous à elle et non à son éventuel accompagnateur.
- ❖ Veillez à ne pas l'infantiliser.
- ❖ Proposez mais n'imposez jamais votre aide.

- ❖ Ne dévisagez pas la personne, soyez naturel et ne vous formalisez pas sur certaines attitudes ou certains comportements qui peuvent paraître étranges.
- ❖ Faites attention à votre langage et utilisez un vocabulaire clair et courtois.

- ❖ Parlez bien en face de la personne, en adaptant votre attitude (vocabulaire, articulation, intonation, gestes...) à sa capacité de compréhension.
- ❖ Restez vous-même avec la bienveillance qui caractérise notre organisme.

4 – Les attentions à avoir selon le type de handicap

Handicap moteur ou maladie invalidante

- Les personnes en situation de handicap moteur ne sont pas toutes en chaise roulante. Aider la personne à se déplacer uniquement si nécessaire.
- Éviter les obstacles dans les cheminements (pots de fleur...).
- Renseigner de manière précise la personne sur l'accessibilité des services proposés au moment de la réservation et à l'accueil pour qu'elles puissent se rendre compte de la difficulté ou non de l'accès au centre de formation.



4 – Les attentions à avoir selon le type de handicap

Handicap visuel

- Avoir des explications claires et précises (descriptions des cheminements, difficultés...) pour faciliter le guidage et le repérage de la personne – Attention notamment aux obstacles (en hauteur, au sol...) qui ne seraient pas perçus par sa canne.
- A l'arrivée, accompagner la personne au bureau du service concerné ou à la salle de formation pour que celles-ci puissent plus facilement se repérer et se déplacer une fois seule. Il est également important de lui indiquer les possibles difficultés.
- La signalétique de l'établissement doit être claire : écriture avec des caractères facilement lisibles ou imagées et un contraste suffisant pour les panneaux d'affichage.
- Faire attention à ne pas déplacer les affaires de la personne et bouleverser ses repères.
- N'hésitez pas à proposer votre aide si la personne semble perdue.
- Les chiens guides d'aveugle sont autorisés dans toutes les ERP.

4 – Les attentions à avoir selon le type de handicap

Handicap auditif

- ❑ Parler face à la personne distinctement, en adoptant un débit normal, sans exagérer l'articulation et sans crier.
- ❑ Le recours à de l'information au format papier est facilitateur : la personne aura toutes les informations nécessaires (plans, services disponibles...).
- ❑ Si besoin, écrire sur un papier sa question ou les informations nécessaires au client.
- ❑ Utiliser le langage corporel pour accompagner votre discours : pointer du doigt, expressions du visage...



4 – Les attentions à avoir selon le type de handicap

Handicap psychique et/ou intellectuel

- Avoir des explications claires, simples et concrètes. Eviter les détails. N'infantilisez pas la personne.
- Prendre le temps d'écouter et de comprendre sans manifester d'impatience et en adoptant une attitude rassurante.
- Ne pas demander à la personne si elle a compris mais vérifier ce qu'elle a compris.
- Avoir une signalétique avec des pictogrammes simples et compréhensibles peut être facilitateur.
- Proposer d'accompagner la personne dans son choix.
- Conseiller à la personne, lors du premier contact, de se faire accompagner.

