



BIEN ACCUEILLIR LES PERSONNES HANDICAPÉES

1. 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.



2. Accueillir des personnes avec une déficience motrice

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- 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.

2) Comment les pallier ?

- **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.



3. Accueillir des personnes avec une déficience sensorielle

A/ Accueillir des personnes avec une déficience auditive

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes :

- La communication orale,
- L'accès aux informations sonores,
- Le manque d'informations écrits.

2) Comment les pallier ?

- **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.



B/ Accueillir des personnes avec une déficience visuelle

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes :

- Le repérage des lieux et des entrées ;
- Les déplacements et l'identification des obstacles ;
- L'usage de l'écriture et de la lecture.

- **2) Comment les pallier ?**
- **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 bras et marchez un peu devant pour guider, en adaptant votre rythme.
- **Informez** la personne handicapée **sur l'environnement**, en décrivant précisément et méthodiquement l'organisation spatiale du lieu, ou encore de la table, d'une assiette...
- Si la personne est amenée à s'asseoir, **guidez** sa main sur le dossier et laissez-la s'asseoir.
- Si de la documentation est remise (menu, catalogue...), **proposez d'en faire la lecture ou le résumé**.
- Veillez à concevoir une **documentation adaptée** en gros caractères (lettres bâton, taille de police minimum 4,5 mm) ou imagée, et bien contrastée.
- Certaines personnes peuvent signer des documents. Dans ce cas, il suffit de **placer la pointe du stylo à l'endroit** où elles vont apposer leur signature.
- N'hésitez pas à **proposer votre aide** si la personne semble perdue

- **Comment les pallier ?**
- **Parlez normalement** avec des phrases simples en utilisant 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.
- Utilisez des écrits en « **facile à lire et à comprendre** » (FALC).
- **Proposez d'accompagner** la personne dans son achat et de l'aider pour le règlement.

B/ Accueillir des personnes avec une déficience psychique

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- Un stress important ;
- Des réactions inadaptées au contexte ou des comportements incontrôlés ;

La communication.

2) Comment les pallier ?

- **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**.



3. Accueillir des personnes avec une déficience mentale

A/ Accueillir des personnes avec une déficience intellectuelle ou cognitive

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes :

- La communication (difficultés à s'exprimer et à comprendre) ;
- Le déchiffrement 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.



MINISTÈRE DE LA COHÉSION
DES TERRITOIRES
www.cohesion-territoires.gouv.fr

MINISTÈRE DE LA TRANSITION
ÉCOLOGIQUE ET SOLIDAIRE
www.ecologique-solidaire.gouv.fr

Pour en savoir plus sur la manière d'accueillir
une personne handicapée :

info.gouv.fr/accessibilite/comprendre-les-handicaps-pour-ameliorer-laccessibilite/bien-accueillir-les-personnes-en-situation-de-handicap-le-guide

