

Comment accueillir une personne en situation de handicap ?

De nombreuses personnes se sont déjà retrouvées dans une situation de handicap suite à une maladie ou un accident. Mais la situation de handicap englobe bien d'autres cas, personnes âgées, femmes enceintes, personnes voyageant avec des bagages lourds... Pour toutes ces raisons qu'il est important de pouvoir recevoir et accueillir les personnes handicapées dans tous les établissements.

Pour bien accueillir une personne handicapée, il est important de faire attention à **ne pas la discriminer**, même involontairement. C'est-à-dire qu'il faut s'adresser à elle correctement, en veillant à **adapter son vocabulaire et sa gestuelle** en fonction de sa capacité de compréhension. Il ne faut surtout pas la dévisager, l'infantiliser, ni lui imposer votre aide. Etre patient et souriant en toute circonstance est nécessaire pour ne pas la mettre en difficulté. Si cela est possible, prévoyez un **moyen de communication écrit** (carnet, tablette, sous titrage ...)

Pour une approche adaptée à vos visiteurs, des conseils sont donnés par type de handicap.

1 - Accueillir une personne souffrant de handicap visuel

Si vous repérez une personne déficiente visuelle qui a l'air perdu n'hésitez pas à lui proposer votre aide en vous approchant pour qu'elle comprenne que vous vous adressez à elle. **Présentez-vous oralement** en donnant la fonction occupée dans l'entreprise et précisez oralement ce que vous faites pour la servir.

S'il faut se déplacer, **proposez votre bras** mais ne prenez pas le sien, vous pouvez également lui indiquer de manière claire la configuration de l'espace. **Prévenez de tout changement d'environnement**, présentez ou **décrivez les prestations** proposées dans l'établissement.

N'hésitez pas à la guider : si elle est amenée à s'asseoir, guidez sa main sur le dossier de la chaise, si elle est amenée à signer un document, posez la pointe à l'endroit voulu. Si une documentation est remise proposez de la lire.

Il est essentiel **d'accepter les chiens guides d'aveugles dans les locaux** et de les laisser faire leur travail sans les distraire.

2 - Accueillir une personne souffrant de handicap auditif

Pour repérer une personne avec une déficience auditive, **soyez attentif au fait que la personne tende l'oreille, qu'elle la pointe du doigt ou qu'elle secoue la tête.**

Pour vous assurer que la personne est réceptive, attendez qu'elle vous regarde avant de commencer à lui parler et **parlez-lui bien en face**. Il n'est pas nécessaire d'exagérer l'articulation ni de crier, le fait de parler distinctement, avec un bon éclairage sur la bouche afin qu'elle puisse lire sur les lèvres suffira. Pour éviter les confusions, **formulez des phrases courtes et simples.**

N'hésitez pas à utiliser le **langage corporel** ou **l'écrit** pour vous faire comprendre et à vérifier que le message est bien passé en reformulant. Réalisez un affichage clair et visible pour qu'elle puisse se repérer.

Pour guider une personne souffrant d'un handicap auditif, placez-vous à côté d'elle et indiquez-lui le chemin à suivre par des gestes clairs.

3 - Accueillir une personne souffrant de handicap mental

Pour accueillir une personne avec une déficience mentale, soyez patient, faites preuve de disponibilité et d'écoute. **Parlez avec des phrases simples**, sans négation, en utilisant un **vocabulaire facile à comprendre**, réalisez vos affichages en français facile à lire et à comprendre (FALC).

Faites appel à la **gestuelle**, à l'**image** pour être mieux compris. Proposez de l'aide sans l'imposer ni l'infantiliser et laissez la faire certaines tâches.

4) Accueillir une personne souffrant de handicap moteur

Pour accueillir une personne avec une déficience motrice, assurez-vous que les espaces **soient bien larges et dégagés de tout obstacle**. Indiquez à la personne qu'elle est prioritaire si elle ne l'a pas vu et si possible mettez des sièges à disposition.

Proposez votre aide sans l'imposer pour aider la personne. **Si vous poussez le fauteuil, ne vous appuyez pas dessus**, évitez les mouvements brusques et annoncez les manœuvres. Pour accompagner une personne debout, **suivez son rythme et veillez à ne pas la déstabiliser**.

5 - Accueillir une personne souffrant de handicap psychique

Les personnes avec une déficience psychique montrent souvent des problèmes de concentration et une sensibilité au stress supérieure à la moyenne.

Pour bien les accueillir il faut donc se montrer **disponible, à l'écoute en adoptant une attitude rassurante**. Il faut dialoguer dans le calme et être précis. Pour ne pas le mettre en difficulté, il faut **éviter de le contredire** et de **répéter plusieurs fois la même question**.

En cas de crise, il faut rester calme et tenter de focaliser son attention sur un élément de l'environnement ou un élément qui lui est familier. Il faut lui laisser la possibilité de partir et revenir ou de faire intervenir un tiers pour **faire retomber la tension**.

