

## NOTE INTERNE DESTINEE A L ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

### LES DIFFERENTS TYPES DE HANDICAP :

L'HANDICAP AUDITIF

L'HANDICAP VISUEL

L'HANDICAP MENTAL

L'HANDICAP PSYCHIQUE

L'HANDICAP DE LA MOTRICITE

### REGLES GENERALES :

*Proposez votre aide, ne l'imposez jamais*

*Adressez-vous directement à la personne handicapée, même si elle est accompagnée, car elle connaît mieux que quiconque ses capacités et ses limites*

*Tenez vous face à elle, présentez-vous et identifiez-vous.*

*Soyez à l'écoute, prenez votre temps, sachez rassurer. Restez naturel(le) pour essayer d'établir une relation de confiance*

*Parlez lentement, sans élever la voix et répondez simplement aux questions*

*Donnez une information claire, précise et fiable. Evitez les termes ou abréviations trop spécifiques*

*Soyez attentif à tous les signes qui trahiraient un assentiment ou une incompréhension, une crainte de ne pas réussir, une saturation devant trop d'informations*

*Interrogez-la souvent ou faites lui reformuler pour vous assurer d'une bonne compréhension*

*Respectez les rythmes de compréhension de chacun car les possibilités diffèrent selon l'origine et l'ancienneté du handicap*

*Respectez le rythme de déplacement de la personne si vous devez l'accompagner*

*Laissez la personne décider de son itinéraire (ascenseur, escalier fixe ou mécanique...)*

*En cas de renseignements écrits, privilégiez les schémas simples à l'écriture*

*En cas de réclamation, écoutez la personne, assurez-vous de bien comprendre sa difficulté et formulez une réponse claire*

## LE COMPORTEMENT FACE AU :

### HANDICAP AUDITIF :

Présentez vous

Présentez vous le visage dégagé (pas de main devant la bouche) et éclairé (attention au contre-jour)

Parlez lentement en articulant, face à la personne de manière visible et sans hausser le ton, utilisez des phrases courtes, des mots simples en vous accompagnant de gestes simples

Afin que la personne sourde ou malentendante puisse s'exprimer, distribuez-lui systématiquement des programmes et plans et proposez lui papier et crayon

### HANDICAP VISUEL :

Présentez vous

Adressez vous directement à la personne aveugle ou malvoyante, demandez-lui si elle veut aller à un endroit précis et comment elle souhaite être guidée.

Dans un lieu où plusieurs personnes sont présentes, il lui est difficile de savoir si la voix qu'elle perçoit s'adresse à elle ou à un voisin proche : touchez lui le bras ou l'épaule. Si cela n'est pas possible, demandez à quelqu'un de l'avertir par le même moyen

Demandez- lui si elle a besoin d'aide

Laissez la personne tenir votre bras ou poser la main sur votre épaule, prévenez-la de tout changement de direction, de nature de sol

Dans un escalier, placez-la du côté de la rampe et prévenez-la de la première et de la dernière marche

Aidez-la à s'asseoir, guidez-la vers le siège, placez sa main sur le dossier du siège et laissez la faire

Si la personne a un chien guide, ne pas distraire le chien, ne pas toucher la laisse ou le harnais, la personne doit garder le contrôle sur son chien

Avertissez –la quand vous la quittez.

## HANDICAP MENTAL ET PSYCHIQUE :

Présentez-vous, soyez simple et accueillant, ne manifestez pas d'impatience, restez attentif et disponible

Laissez la personne s'exprimer jusqu'au bout

Parlez normalement en utilisant des phrases simples, évitez les détails, exprimez-vous clairement

Répétez les consignes ou informations plusieurs fois, une certaine lenteur de compréhension peut impliquer un temps de réaction plus ou moins long

Ne soyez pas surpris par les manifestations d'affection qu'elle peut vous témoigner (tutoiement par exemple)

Si les indications d'orientation sont complexes, accompagnez-la

Demander les coordonnées d'une tierce personne à contacter

## HANDICAP DE LA MOTRICITE :

Présentez-vous

En cas de demande, aidez-la à enlever ou remettre un vêtement, franchir un obstacle, pousser son fauteuil, accéder aux toilettes

Veillez à ce que les places de parking réservées soient accessibles

Veillez au bon affichage et à la localisation des toilettes accessibles

Si vous devez pousser un fauteuil, évitez les mouvements brusques, de vous appuyer sur la toile du dossier du fauteuil, de pousser le fauteuil trop fort et d'anticiper les manœuvres en les annonçant

De façon générale, soyez patient, prenez le temps d'écouter

