



BARTHELEMY NOBILI
FORMATION PROFESSIONNELLE

GUIDE DE L'ACCUEIL

DU PUBLIC EN SITUATION DE HANDICAP



METHODE
MODALITES
RESEAUX DE PARTENAIRES



SOMMAIRE

A. DÉFINIR LE HANDICAP.....	Page 3
B. GÉNÉRALITÉS.....	Page 4
C. LES DIFFÉRENTS TYPES DE HANDICAP.....	Page 5
1- Déficience motrice.....	Page 5
2- Déficience visuelle.....	Page 6
3- Déficience auditive.....	Page 7
4- Déficience intellectuelle, cognitive.....	Page 8
5- Troubles psychiques.....	Page 9
D. RÉFÉRENTS HANDICAP.....	Page 10
E. SYNTHÈSE.....	Page 11

A. DEFINIR LE HANDICAP

« Constitue un handicap, 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 »

Loi « pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » du 11 février 2005

L'accessibilité, c'est la participation de tous à la vie collective, économique, sociale, culturelle, avec le plus d'autonomie possible. C'est se sentir en sécurité, interagir avec les personnes et les lieux, c'est se déplacer, percevoir, contribuer à la vie ou à l'organisation des lieux recevant du public.

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.

Il est important de connaître les méthodes et techniques de communication pour tous les publics.

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



B. GÉNÉRALITÉS

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.

- ✦ 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.
- ✦ Considérez la personne qui a des besoins spécifiques comme un client ordinaire, adressez-vous à elle directement et non pas à son accompagnateur.
- ✦ N'infantilisez pas la personne et vouvoyez-la.
- ✦ Le chien-guide d'aveugle ou le chien d'assistance est autorisé par la loi à accéder à tous les ERP (Établissement Recevant du Public).
- ✦ Parlez bien en face de la personne, en adaptant votre attitude (vocabulaire, articulation, intonation, gestes...) à sa capacité de compréhension.
- ✦ Proposez, mais n'imposez jamais votre aide.
- ✦ Gardez le sourire et faites preuve de patience pour éviter de mettre en difficulté la personne, un accueil et un service adapté de qualité peut demander plus de temps.
- ✦ Ayez à disposition un moyen de communication écrite, par exemple : carnet, stylo...
- ✦ Utilisez des phrases simples et courtes avec une seule idée (sujet, verbe, complément).

RECONNAITRE LES DIFFÉRENTS TYPES DE HANDICAP

1- Déficience motrice

Qu'est-ce que c'est ?

La déficience motrice est le plus souvent associée à l'image de la personne en fauteuil roulant, pourtant ce terme englobe bien d'autres situations qu'il est important de repérer.

Il s'agit d'une atteinte à la mobilité des membres inférieurs et/ou supérieurs qui peut affecter la marche, la préhension, la coordination, l'équilibre...

Les personnes concernées peuvent se déplacer debout, à l'aide d'une ou deux cannes, de béquilles, d'un déambulateur ou encore en fauteuil roulant.

- ✚ Pour les Usagers en Fauteuil Roulant (UFR), la présence de marches, ou de dénivelés trop importants, des largeurs de passages insuffisantes, la hauteur des équipements ou objets sont autant de points bloquants.
- ✚ Pour les Personnes à Mobilité Réduite (PMR), la station debout et les attentes prolongées peuvent s'avérer particulièrement pénibles.

b. Quel comportement adopter ?

L'aide apportée se traduira le plus souvent par la facilitation et la sécurisation des déplacements.

- ✚ Assurez-vous que les espaces de circulation sont suffisamment larges, dégagés et libres de tout obstacle.
- ✚ Mettez, si possible, à disposition des bancs et des sièges de repos.
- ✚ Dans une file d'attente, indiquez à la personne la file prioritaire si elle ne l'a pas vue.
- ✚ Proposez l'aide sans l'imposer. Informez la personne du niveau d'accessibilité de l'environnement pour qu'elle puisse juger si elle a besoin d'aide ou pas.
- ✚ En cas de guidage d'un fauteuil, évitez les mouvements brusques et annoncez les manœuvres.
- ✚ Ne vous appuyez pas sur un fauteuil roulant : vous risquez non seulement de déséquilibrer la personne, mais aussi de la mettre mal à l'aise.
- ✚ Pour accompagner une personne qui se déplace debout, veillez à ne pas la déstabiliser et à marcher à ses côtés en respectant son rythme.
- ✚ Pour échanger avec une personne en fauteuil, il est préférable de vous placer à sa hauteur.
- ✚ Adressez-vous directement à la personne et non à son accompagnateur, s'il y en a un.
- ✚ Si la personne a des difficultés d'élocution, soyez patient et laissez-lui le temps de s'exprimer et de finir ses phrases. N'hésitez pas à faire répéter plutôt que de faire croire que vous avez compris.
- ✚ Acceptez les chiens d'assistance dans l'établissement, même s'il s'agit d'un établissement du secteur de l'alimentation.

✓ Le chien d'assistance

Le chien d'assistance est destiné aux PMR et UFR. Il leur apporte une aide technique et répond à de nombreuses commandes : ramasser un objet, ouvrir portes et placards, allumer la lumière... Il porte également des sacs sur son dos dans lesquels son maître peut ranger ce dont il a besoin ou encore ce qu'il achète. C'est d'ailleurs ce sac qui permet de différencier un chien d'assistance d'un chien guide d'aveugle qui n'en possède pas.

La loi du 11 février 2005 réaffirme la liberté d'accès à tous les ERP, même du secteur de l'alimentation, pour les chiens guides d'aveugles et les chiens d'assistance. Qu'ils soient en apprentissage avec leur formateur ou définitivement éduqués avec leur maître, ces chiens peuvent accéder gratuitement et sans muselière dans les transports en commun et les taxis, les locaux ouverts au public (commerces, restaurants, salles d'attente des hôpitaux et cabinets médicaux, les lieux de loisirs) et les locaux permettant une activité professionnelle, formatrice ou éducative.

2- Déficience visuelle

a. Qu'est-ce que c'est ?

La déficience visuelle regroupe les différents niveaux de handicaps liés à la vue.

La qualité de la vision est variable d'une personne à l'autre. Le handicap visuel s'échelonne depuis le trouble visuel jusqu'à la cécité complète. Contrairement à une personne aveugle, une personne malvoyante ne se reconnaît pas automatiquement au premier abord, d'autant que le handicap peut être visible mais bien compensé par la personne, ou invisible mais bien réel et trompeur. Il existe, schématiquement, trois types de difficultés visuelles :

Tout percevoir mais de façon très floue

- Tout est « aperçu », rien n'est vraiment « distingué » car les contrastes et les couleurs sont atténués.
- Impossible de se déplacer en sécurité, d'apprécier le relief, la distance d'un obstacle, ou de lire.

N'avoir qu'une perception centrale ou tubulaire

- Seule la vision centrale subsiste dans un champ tubulaire avec une bonne perception des détails.
- Les déplacements et l'appréhension de l'espace sont impossibles.

N'avoir qu'une perception périphérique ou atteinte de la vision centrale

- Seule la vision centrale subsiste dans un champ tubulaire avec une bonne perception des détails.
- Les déplacements et l'appréhension de l'espace sont impossibles.

L'usage de la lecture et de l'écriture, le repérage des lieux et des entrées, l'orientation, les déplacements, et l'identification des obstacles et des personnes sont les principales difficultés qu'elles rencontrent.

Les personnes aveugles ou malvoyantes compensent leur déficience, notamment par l'audition et le toucher, il est donc inutile de parler plus fort. Cependant, il est vrai qu'un certain nombre d'entre eux connaissent, en plus, une perte d'audition qui peut être liée à l'âge ou à des maladies invalidantes. La personne handicapée visuelle est également la plus à même de vous indiquer quelle aide lui apporter.

b. Quel comportement adopter ?

Il faut, en tout premier lieu, être ouvert aux demandes et aux besoins de la personne, sans chercher à s'imposer à elle. D'une manière plus générale, il ne faut pas hésiter à combler l'absence de vision par la parole et apporter un maximum d'informations à travers votre discours.

- ✦ Présentez-vous oralement en donnant la fonction que vous occupez. Si l'environnement est bruyant, parlez bien en face de la personne.
- ✦ Adressez-vous à la personne handicapée et non à son accompagnateur, s'il y en a un. Si la personne est accompagnée de son chien guide, ce dernier travaille, ne le caressez pas.
- ✦ Informez la personne des actions que vous réalisez pour la servir. Précisez oralement si vous vous éloignez et si vous revenez (« je pars », « je suis revenu »).
- ✦ S'il faut se déplacer, ne prenez pas le bras de la personne. Proposez le vôtre et marchez un peu devant pour guider, en adaptant votre rythme. Si la personne a un chien guide d'aveugle ou une canne, placez-vous de l'autre côté. Annoncez précisément et clairement les changements de direction et les obstacles.
- ✦ Acceptez les chiens guides d'aveugles dans l'établissement, même s'il s'agit d'un établissement du secteur de l'alimentation.
- ✦ Ne dérangez pas le chien guide d'aveugle, en l'appelant, le caressant, le distrayant, en saisissant son harnais : il travaille.
- ✦ Certaines personnes peuvent signer des documents. Dans ce cas, il suffit de placer la pointe à l'endroit où elles vont apposer leur signature.

- ✦ Informer la personne déficiente visuelle sur l'environnement en décrivant précisément et méthodiquement l'organisation spatiale du lieu, ou encore de la table, d'une assiette... (Utilisez la technique du cadran d'horloge par exemple : les porte-manteaux se trouvent à midi et la caisse à 3h). Évitez les termes purement visuels comme « par ici », « par là-bas »...N'hésitez pas à employer le vocabulaire habituel comme par exemple « voir ».
- ✦ Prévenez de tout changement dans l'environnement.
- ✦ Si la personne est amenée à s'asseoir, guidez sa main sur le dossier et laissez-la s'asseoir elle-même.
- ✦ Si de la documentation est remise (menu, catalogue...), proposez d'en faire la lecture ou le résumé.
- ✦ Présenter et décrire les prestations proposées si cela s'avère utile pour le repérage de la personne.
- ✦ Concevoir une documentation adaptée en gros caractères (lettres bâton et police de caractère 16, minimum 4.5 mm) ou imagée, et bien contrastée.
- ✦ N'hésitez pas à proposer de l'aide si une personne semble perdue, en vous approchant pour qu'elle comprenne que vous vous adressez à elle.

✓ **Les chiens guides d'aveugles**

Le chien guide d'aveugle aide son maître dans les déplacements, en les rendant plus fluides et plus sécurisés. Il a appris à éviter les obstacles au sol, le cheminement sur les trottoirs, les passages piétons et l'utilisation des transports en commun, des ascenseurs et toilettes. La loi du 11 février 2005 réaffirme la liberté d'accès à tous les ERP, même du secteur de l'alimentation, pour les chiens guides d'aveugles et les chiens d'assistance. Le chien guide d'aveugle se reconnaît à son harnais spécifique.

Qu'ils soient en apprentissage avec leur formateur ou définitivement éduqués avec leur maître, ces chiens peuvent accéder gratuitement et sans muselière dans les transports en commun et les taxis, les locaux ouverts au public (commerces, restaurants, salles d'attente des hôpitaux et cabinets médicaux, les lieux de loisirs) et les locaux permettant une activité professionnelle, formatrice ou éducative.

3- Déficience auditive

a. Qu'est-ce que c'est ?

La surdité ou la déficience auditive est définie comme un affaiblissement ou une abolition du sens de l'ou ie, soit une altération de la perception des sons. La perte d'audition peut être légère, moyenne, sévère ou profonde. Elle peut toucher une oreille ou les deux et entraîner des difficultés pour suivre une conversation ou entendre les sons forts.

Les personnes atteintes de déficience auditive sont souvent équipées d'assistance auditive du type amplificateur à l'intérieur ou à l'extérieur de l'oreille.

Le handicap auditif est un des handicaps les moins visibles, pourtant il est un des plus pénalisants puisque les difficultés, voire l'impossibilité de communication avec la majorité de la population est un puissant vecteur d'isolement et de mise à l'écart de la société.

La Langue des Signes Française (LSF) est un moyen efficace pour échanger avec une personne sourde signante (qui utilise la LSF). Néanmoins, il existe d'autres solutions, plus simples, pour permettre la communication avec un client sourd ou malentendant. Ces solutions sont multiples et varieront selon votre interlocuteur. En effet, certains sourds signent, d'autres s'expriment à l'oral, d'autres encore utilisent le Langage Parlé Complété (LPC, code qui associe la parole à des gestes-supports de la main au niveau de la bouche), beaucoup s'appuient sur la lecture labiale (lecture sur les lèvres), mais celle-ci n'est qu'une aide partielle, qu'un complément aux informations auditives. Les jeunes générations maîtrisent la lecture et l'écriture, contrairement aux plus anciens qui ont, pour la majorité, plus de difficultés.

b. Quel comportement adopter ?

Au professionnel et au client de s'entendre sur le moyen de communication le plus confortable pour ce dernier. Néanmoins, voici un certain nombre d'exemples de facilitateurs :

- ✦ Soyez attentif au fait que l'interlocuteur tende l'oreille ou qu'il pointe celle-ci du doigt et qu'il secoue la tête, pour repérer une personne atteinte d'un handicap auditif.
- ✦ Assurez-vous que la personne vous regarde avant de commencer à lui parler.
- ✦ Gardez la bouche dégagée (ne mettez pas votre main devant votre bouche) et bien éclairée, en évitant les contre-jours.
- ✦ Parlez face à la personne, distinctement, en adoptant un débit normal, sans exagérer l'articulation et sans crier.
- ✦ Privilégiez des phrases courtes et un vocabulaire simple.
- ✦ Utilisez le langage corporel pour accompagner votre discours : pointer du doigt, expressions du visage, etc...
- ✦ Proposez de quoi écrire, en mimant l'écrit ou en montrant un calepin, par exemple, si la personne sait lire et écrire (majoritairement les jeunes générations).
- ✦ Vérifiez que la personne a bien compris le message en l'invitant à reformuler ou en reformulant vous-même.
- ✦ Veillez à afficher de manière visible, lisible et bien contrastée, les prestations proposées et leurs prix.
- ✦ Assurez-vous que chacun puisse voir tout le monde, par exemple grâce à une table ronde.
- ✦ Pour orienter une personne avec un handicap auditif, placez-vous à côté d'elle et indiquez par des gestes clairs le chemin à suivre ou le lieu à atteindre.
- ✦ Pour les personnes appareillées, on peut installer une boucle à induction magnétique à signaler par le pictogramme adéquat, en s'assurant régulièrement qu'elle fonctionne.

NB : des dictionnaires disponibles sur internet pour connaître quelques mots.

4- Déficience intellectuelle, cognitive

a. Qu'est-ce que c'est ?

On distingue la déficience intellectuelle, comme la trisomie 21, qui ne peut être soignée, mais compensée par un environnement et un accompagnement adapté, et la déficience cognitive qui correspond à une déficience des capacités fonctionnelles (mémoire, fonctions exécutives, langage...) ou une déficience du traitement de l'information. On parle ainsi de troubles du développement pour les dyslexies, dysorthographies, dyscalculies.

Les handicaps cognitifs et intellectuels peuvent entraîner des problèmes de concentration et d'attention. Le déchiffrage et la mémorisation des informations et de la signalétique (pictogrammes) peuvent être plus ou moins difficiles selon les individus et selon le type d'informations et de signalétique (plus ou moins longues, plus ou moins abstraites, plus ou moins complexes). Il en va de même pour le repérage dans le temps et l'espace, ainsi que l'utilisation des appareils et des automates.

Ces types de déficiences affectent le mental et ne sont pas toujours détectables physiquement.

b. Quel comportement adopter ?

L'aide sera donc principalement humaine, dans l'attitude et l'accompagnement.

- ✦ Faites preuve de patience, d'écoute et de disponibilité, montrez-vous rassurant, tout en gardant une attitude naturelle. Sourire peut aider à mettre en confiance.
- ✦ Ne vous formalisez pas de certaines attitudes, ne faites pas de gestes de crainte ou de mépris.
- ✦ Adressez-vous directement à la personne et non à son accompagnateur, s'il y en a un.
- ✦ Parlez normalement avec des phrases simples, sans négation, en utilisant des mots faciles à comprendre.
- ✦ Évitez les longs raisonnements.
- ✦ N'infantilisez pas et vouvoyez la personne.
- ✦ Faites appel à l'image, à la reformulation, à la gestuelle en cas d'incompréhension, en utilisant un catalogue, un plan, un dessin par exemple.
- ✦ Proposez votre aide, ne faites pas à la place de la personne.
- ✦ Laissez la personne réaliser seule certaines tâches, même si cela prend du temps.
- ✦ N'abandonnez pas la personne handicapée, sans relais.
- ✦ Utilisez une signalétique adaptée et des écrits en « facile à lire et à comprendre ».
- ✦ Aidez la personne pour le règlement, notamment dans le comptage de l'argent.
- ✦ Refusez les conversations intimes, réorientez la conversation fermement et clairement.
- ✦ Acceptez le chien d'assistance dans votre établissement, même s'il s'agit d'un établissement du secteur de l'alimentation.

✓ Le chien d'assistance

Le chien d'assistance est destiné également aux personnes atteintes d'un handicap mental. Il leur apporte une aide technique et peut porter des sacs sur son dos dans lesquels son maître peut ranger ce dont il a besoin ou encore ce qu'il achète. C'est d'ailleurs ce sac qui permet de différencier un chien d'assistance d'un chien guide d'aveugle qui n'en possède pas. Mais, au-delà de cette aide, le chien est un compagnon au quotidien, un soutien moral, affectif, et constitue un formidable lien avec l'environnement. Il favorise ainsi l'insertion sociale des personnes handicapées. La loi du 11 février 2005 réaffirme la liberté d'accès à tous les ERP, même du secteur de l'alimentation, pour les chiens guides d'aveugles et les chiens d'assistance. Qu'ils soient en apprentissage avec leur formateur ou définitivement éduqués avec leur maître, ces chiens peuvent accéder gratuitement et sans muselière dans les transports en commun et les taxis, les locaux ouverts au public (commerces, restaurants, salles d'attente des hôpitaux et cabinets médicaux, les lieux de loisirs) et les locaux permettant une activité professionnelle, formatrice ou éducative.

5- Troubles psychiques

a. Qu'est-ce que c'est ?

La déficience psychique n'affecte pas directement les capacités intellectuelles (c'est en cela qu'on la distingue du handicap mental) et les troubles sont plus ou moins importants. On peut citer notamment les troubles dépressifs graves, les troubles anxieux, les troubles de la personnalité (bipolarité et schizophrénie), les Troubles Obsessionnels Compulsifs (TOC)...

Ce handicap impacte surtout le comportement, la communication et la relation avec autrui. En effet, les personnes atteintes de troubles psychiques rencontrent souvent des problèmes de concentration ainsi qu'une sensibilité au stress supérieure à la moyenne. Ils éprouvent des difficultés à maîtriser leurs émotions et leur comportement.

Entrer en communication avec quelqu'un d'inconnu peut être une véritable épreuve. Les événements imprévus génèrent du stress et, potentiellement, des comportements étranges.

Comme pour la déficience mentale, c'est l'aide humaine et une attitude adaptée de la part du professionnel qui permettra une qualité d'accueil satisfaisante pour la personne et les autres clients ou usagers. Les personnes atteintes de troubles psychiques ont ainsi principalement besoin d'être rassurées, entendues, prises en charge et de ne pas être bousculées, ni stressées.

b. Quel comportement adopter ?

- ✦ Montrez-vous disponible, à l'écoute et patient, tout en adoptant une attitude rassurante (sans marque de stress, d'agacement ou d'énerverment).
 - ✦ L'interlocuteur peut être stressé sans forcément s'en rendre compte. Dialoguez dans le calme, sans le fixer.
 - ✦ Ne le contredisez pas, ne faites pas de reproches et rassurez-le en cas de problème.
 - ✦ Soyez précis dans ses propos, au besoin, répétez calmement.
 - ✦ Laissez la personne s'exprimer jusqu'au bout et laissez-lui le temps de réaction et d'expression.
 - ✦ Évitez de répéter plusieurs fois la même question.
- ✓ Que faire en cas de crise ?
- ✦ Restez calme et posé même si l'agitation de la personne est grande, et montrez-vous rassurant.
 - ✦ Formulez des phrases courtes avec des mots simples.
 - ✦ Tentez de focaliser son attention sur un élément environnemental (une image, un objet, un animal...) ou qui lui est familier (son entourage, son domicile...).
 - ✦ Avec l'accord de la personne, mettez un tiers dans la relation ou la communication, afin de faire tomber la tension.
 - ✦ Laissez toujours à la personne la possibilité de partir et de revenir.

D. RÉFÉRENTS HANDICAP

Pour notre centre, le rôle de Référent Handicap est attribué à Mr

Nobili Barthélémy (Directeur)

E. PARTENAIRES ET REFERENCES

Site : <https://www.agefiph.fr> (Informations et démarches)

<https://solidarites-sante.gouv.fr>

Mr Chapelot Thierry (référent pédagogique externe) en qualité de sous-traitant, expert pédagogie et publics en situation de handicap

RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES :

* Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées

* Article L4142-3-1 du Code du Travail

* Ordonnance n° 2014-1090 du 26 septembre 2014 relative à la mise en accessibilité des établissements recevant du public, des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie pour les personnes handicapées

E. SYNTHÈSE

Se rendre accessible aux personnes en situation de handicap est une obligation réglementaire, mais également une opportunité. Cela apporte un cadre plus agréable pour l'ensemble de la clientèle.

Hormis l'intégrité physique, une personne peut se trouver en situation de handicap moteur lorsqu'elle est encombrée (poussette, valise...) ou temporairement fragilisée (grossesse, fièvre...). Ainsi, les personnes âgées, les femmes enceintes ou accompagnées de jeunes enfants sont toujours satisfaits de trouver un commerce accueillant et confortable.

De même, votre comportement joue pour beaucoup dans l'appréciation de la qualité de service proposé par l'entreprise.

**LE RESPECT DES QUELQUES BONNES PRATIQUES PRÉSENTÉES DANS CE GUIDE
PARTICIPE AU CONFORT ET À LA FIDÉLISATION DES CLIENTS !**