

FICHE ACCUEIL PHYSIQUE DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

L'accueil des personnes en situation de handicap ne varie guère de l'accueil des valides : soyez souriant, disponible et attentif. L'essentiel est d'aller au devant de la personne et de ne pas mettre entre elle et vous le handicap.

Adressez-vous à la personne, cela semble évident mais la pratique nous montre que la plupart des gens qui peuvent parler à un tiers le feront en priorité.

Ne présumez pas des capacités physiques ou intellectuelles de votre interlocuteur. Cela ne vous empêchera pas de proposer votre aide ou de détailler votre explication.

Avant d'aider une personne, demandez-lui si vous pouvez l'aider et comment vous devez œuvrer.

Ne finissez pas les phrases des personnes ayant des difficultés d'élocution ou de débit vocal.

N'hésitez pas à demander à votre interlocuteur de répéter si vous n'avez pas compris plutôt que de faire semblant : cela se remarquera vite.

En présence d'une personne malentendante, parlez de face en articulant bien. Crier ne rendra pas l'ouïe à votre interlocuteur. N'hésitez pas à avoir recours à l'écrit.

En présence d'une personne déficiente visuelle, veillez à ne pas élever la voix plus que nécessaire, à moins que vous ne soyez informé d'un problème auditif associé.

Face à une personne aveugle ou mal voyante, *(décrivez-le plus précisément possible tout support visuel que vous pourriez avoir)* informez-la, si c'est le cas, que vous disposez de support visuel et demandez-lui de quelle façon elle peut y accéder *(gros caractères, lecture orale, braille...)*.

Si vous indiquez un chemin à une personne déficiente visuelle *(non voyante)*, donnez des informations précises, principalement liées à sa propre orientation, l'abondance de détails, surtout la première fois, étant souvent préjudiciable à une représentation correcte de lieux inconnus. *(Toutes les informations possibles : obstacles, direction, nature du sol, ...)*.

Si vous accompagnez une personne déficiente visuelle *(non voyante)*, sachez que certaines préféreront être guidées oralement. Dans le cas contraire, prenez le bras opposé à la canne ou permettez à la personne de poser la main sur votre épaule.

Proposez-lui la technique de guide : tenir votre bras au dessus du coude, de façon à lui laisser une marge de sécurité d'un pas en arrière environ par rapport à votre position dans le déplacement.

Un chien guide ou un chien d'assistance est un chien qui travaille et qui ne doit pas être distrait. Demander avant de le caresser.