

GUIDE DE L'ACCUEIL DU PUBLIC EN SITUATION DE HANDICAP

UNE OBLIGATION
POUR CHACUN
D'ENTRE NOUS

LE DEVOIR
DE TOUS

1. INTRODUCTION

« 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 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 pour le responsable de l'INSTITUT ARTIS de former et d'informer son personnel sur les méthodes et techniques de communication pour tous les publics.

ACCUEILLIR DES CLIENTS EN SITUATION DE HANDICAP, C'EST ACCUEILLIR DES CLIENTS TOUT COURT.

2. GENERALITES

Les personnes en situation de handicap doivent être traitées de la même manière que tout 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.
- Faîtes 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.

- Parlez bien en face de la personne, en adaptant votre attitude 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.
- Avoir à disposition un moyen de communication écrite.
- Utilisez des phrases simples et courtes avec une seule idée.

3. LES OBLIGATIONS REGLEMENTAIRES

La loi du 11 février 2005 stipule le principe d'accessibilité à tout pour tous. Cela inclut les établissements recevant du public (ERP). Cette réglementation s'applique sur l'ensemble des ERP qu'elle que soit leur activité.

A L'accessibilité des locaux

Notre établissement doit être en mesure d'offrir l'accès aux bâtiments, à l'information, à la communication et aux prestations proposées de façon égale.

Des solutions simples peuvent être prévues comme de réserver un accueil adapté et chaleureux, des espaces plus confortables avec des aisances de circulation, ainsi que la possibilité d'offrir de nouvelles prestations de services.

Pour être accessibles, les locaux doivent répondre à un certain nombre d'obligations définies par la réglementation des ERP, en voici quelques exemples :

- ❖ Largeur des accès, des cheminements, des portes.
- ❖ Nature et pente des sols.
- ❖ Eclairage, contraste des couleurs.
- ❖ Banque d'accueil adaptée.
- ❖ Une signalétique adaptée.
- ❖ Alarmes visuelles et sonores.

B Formation du personnel

La formation du personnel d'accueil à la sécurité des clients et usagés handicapés n'est plus simplement une recommandation mais une obligation réglementaire pour les ERP d'une capacité d'accueil de plus de 200 personnes. Bien que le bon sens et certaines attitudes soient naturels envers ce public particulier, sensibiliser les équipes et proposer des formations complètes reste indispensable.

Bien qu'optionnel pour les ERP de 5^{ème} catégorie, c'est un plus indéniable dans le service proposé aux clients.

La formation à l'accueil et à l'accompagnement des personnes en situation de handicap peut se faire dans le cadre d'une formation continue.

C LE REFERENT HANDICAP

Vous pouvez contactez, pour tout complément d'informations, le référent handicap :

- ▶ M. Didier THEVENARD, 01.56.41.56.20 ou 07.85.57.30.16, d.thevenard@institut-artis.fr

4. LES DIFFERENTS TYPES DE HANDICAPS

A. Déficience motrice

La déficience motrice est le plus souvent associée à l'image de la personne en fauteuil roulant portant 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.

Hormis l'intégrité physique, une personne peut se trouver en situation de handicap moteur lorsqu'elle est encombrée (poussette, valise, ...) ou temporairement fragilisée (grossesse, personne se déplaçant avec des béquilles, ...).

▶ LES MOINS

- Les déplacements.
- Les obstacles : marches, escaliers, pentes.
- La largeur des couloirs et des portes.

- La station debout et les attentes prolongées.
- Le temps nécessaire pour exécuter un geste ou une action.

► **NOS PLUS**

- Assurons-nous que les espaces de circulation sont suffisamment larges, dégagés et libres de tout obstacles.
- En cas de guidage d'un fauteuil, évitons les mouvements brusques et annonçons les manœuvres.
- Indiquons à la personne la file prioritaire si elle ne l'a pas vue.
- Pour accompagner une personne ayant des difficultés à se mouvoir, marchons à ses côtés, à son rythme en veillant à ne pas la déstabiliser.

GESTION DE L'ESPACE

Les usagers en fauteuil roulant (UFR)

Les dimensions officielles d'un fauteuil roulant

0,75 m par 1,25 m

Demi-tour du fauteuil 1,50 m de diamètre.

Les personnes avec des béquilles

La largeur nécessaire est de 0,90 m

B. Déficience visuelle

La déficience visuelle regroupe les différents niveaux de handicaps liés à la vue. Elle est définie selon l'état du champ et de l'acuité visuelle.

La qualité de la vision est variable d'une personne à l'autre, on note 4 niveaux :

- ▲ La vision normale
- ▲ Une déficience visuelle modérée
- ▲ Une déficience visuelle grave
- ▲ La cécité

Ainsi on distingue les malvoyants dont l'acuité visuelle après correction est comprise entre 4 et 1 dixième ; des aveugles atteints de cécité et dont l'acuité visuelle après correction est inférieure à 1.

Il est parfois délicat de reconnaître une personne malvoyante et impossible d'estimer son niveau de handicap visuel d'autant qu'il peut être bien compensé.

On distingue trois types d'atteinte de la vision :

- ▶ Le flou
- ▶ La vision tubulaire
- ▶ La vision périphérique

Une même personne peut cumuler plusieurs déficiences.

Il est important d'avoir à l'esprit qu'une perception erronée des couleurs peut être handicapante.

▶ LES MOINS

- Les déplacements
- Les obstacles : marches, escaliers, pentes
- Les indications écrites
- Se repérer
- S'orienter
- Attention visuelle
- Les contrastes des couleurs

▶ NOS PLUS

- Assurons-nous que les espaces de circulation sont suffisamment larges, dégagés et libres de tout obstacle
- Proposons et présentons notre bras pour assister les déplacements, avec une information verbale
- Avisons la personne sur l'environnement, le relief, l'état des sols. Indiquons les changements de direction de façon claire en précisant la distance et la direction

C. Déficience auditive

La surdité ou la déficience auditive est définie comme un affaiblissement ou une abolition du sens de l'ouïe, 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.

- ▶ Perte de 20 à 70 décibels, il s'agit de personnes malentendantes.
 - La surdité légère, de – 25 à – 40 décibels
 - La surdité moyenne, de – 40 à – 70 décibels

- ▶ Perte supérieure à 70 décibels, il s'agit de personnes sourdes.
 - La surdité sévère, de – 70 à – 90 décibels
 - La surdité profonde, à partir de – 90 décibels

On distingue deux sortes de surdité :

- ▶ La surdité de transmission
- ▶ La surdité de perception

▶ LES MOINS

- S'exprimer
- Comprendre le langage oral
- S'orienter
- Environnement sonore et bruits parasites

▶ NOS PLUS

- Mise en place de moyens d'écriture
- Mise en place de boule magnétique avec signalétique
- Assurons-nous que l'espace et l'ambiance sonore soient de bonne qualité et évitons les réverbérations acoustiques
- Installons des zones physiquement délimitées
- Parlons avec la personne en face-à-face et assurons-nous qu'elle nous regarde
- Organisons l'expression de chaque personne lors de la communication en groupe
- Utilisons une gestuelle de communication
- Utilisons des phrases courtes et du vocabulaire simple

D. Déficience mentale, cognitive ou psychique

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

On distingue trois types de handicap intellectuel :

- ▶ La déficience mentale, les capacités de compréhension et d'apprentissage sont sensiblement réduites.
- ▶ La déficience cognitive, affecte la mémoire et les capacités de raisonnement.
- ▶ La déficience psychique, pathologie psychiatrique ou neurologique.

▶ LES MOINS

- Communiquer, s'exprimer
- S'orienter

▶ NOS PLUS

- Soyons à l'écoute, patient et disponible
- Soyons attentif à ses tentatives de communication
- Evitons des longs raisonnements, une seule chose à la fois
- Reformulons la phrase en cas d'incompréhension au lieu de la répéter à l'identique
- N'inquiétons pas la personne en répétant perpétuellement la même chose
- Evitons l'opposition et la contradiction, gardons un ton rassurant sans mettre la personne en échec

5. CONCLUSION

Rendre l'INSTITUT ARTIS accessible aux personnes en situation de handicap est une obligation réglementaire, mais également une opportunité.

Cela apporte un cadre plus agréable pour l'ensemble des stagiaires. Les personnes sont toujours satisfaites de trouver un organisme de formation accueillant et confortable.



De même, le comportement du personnel joue beaucoup dans l'appréciation de la qualité des services proposés dans notre organisme de formation.

LE RESPECT DES QUELQUES BONNES PRATIQUES PRESENTEES DANS CE GUIDE PARTICIPE AU CONFORT ET A LA FIDELISATION DES STAGIAIRES.