Procédure d'accueil des personnes en situation de handicap

Quelques conseils pour mieux accueillir les personnes en situation de handicap

Accueil d'un usager malentendant ou sourd

• Parlez lentement en articulant, bien souvent il suffit de ne pas parler trop vite.
• Faites des phrases courtes et utilisez des mots simples.
• La lecture labiale des chiffres ou des noms propres est difficile. Privilégiez alors la communication écrite.
• Reformulez votre phrase plutôt que de répéter sans cesse un mot qui n'est pas compris.
• En cas de questions multiples, précisez sur quel point vous répondez.
• Si vous donnez des directions, faites-le de façon claire et précise et reformulez si besoin.
• Assurez-vous que la personne a bien compris.
• Pour un maximum de compréhension réciproque avec les personnes sourdes profondes et ne maîtrisant pas la lecture labiale, les échanges par écrit sont des plus efficaces.
• Parlez face à la personne de manière visible, en évitant d'être à contre-jour, et sans hausser le ton.

Accueil d'un usager mal ou non voyant

• En présence d'une personne déficiente visuelle présentez-vous et expliquez que vous êtes là pour l'aider.
• Ne prenez jamais le bras d'une personne déficiente visuelle par surprise.
• Si une personne déficiente visuelle vous demande de la guider, donnez-lui votre bras, mettez-vous toujours en avant, de manière qu'elle sente tous vos mouvements.
• Dans vos explications soyez toujours précis, dans le choix du vocabulaire et des indications.
• Décrivez toujours ce que vous allez faire.
• Utilisez les repères « droite, gauche, devant » et évitez les indications telles « ici, là, là-bas ».
• Il n'est pas interdit d'utiliser les termes « voir » ou « regarder ».
• Adressez-vous toujours à la personne mal voyante et non pas à son accompagnateur, si elle est accompagnée.

Accueil d'un usager handicapé mental ou cognitif

• Restez naturel, regardez naturellement la personne et utilisez un ton chaleureux, non empreint de pitié.
• Adressez-vous à la personne directement (pas à son accompagnateur).
• Utilisez le vouvoiement.
• Montrez-vous calme et rassurant, patient, disponible, prenez le temps qu'il faut pour renseigner, orienter, et conseiller la personne.
• Écoutez attentivement la personne, laissez-lui le temps de s'exprimer.
• Utilisez un langage simple et clair, évitez les termes techniques, pointus.
• Ne parlez pas trop lentement, ni trop fort, n'infantilisez pas la personne.
• Proposez votre aide mais ne l'imposez pas : ne faites pas à sa place.
• Si les indications sont complexes, organisez l'accompagnement, et expliquez qu'une autre personne va prendre le relais.

Accueil d'un usager handicapé psychique

• Soyez rassurant avec votre interlocuteur.
• Faites preuve de patience et montrez-vous disponible et à l'écoute de la personne.
• Dans vos propos soyez précis, au besoin, répétez calmement.
• Évitez de contredire la personne ou de lui faire des reproches.
• Les échanges doivent se faire de façon pacifique, dans le calme, sans fixer la personne.
• N'oubliez pas que votre interlocuteur peut être stressé et angoissé sans s'en rendre compte.
• Face à des réactions violentes, toujours involontaires, essayez de mettre de la distance avec les autres personnes présentes, mais veillez à ne pas enfermer la personne en crise.

FICHE D'ENTRETIEN INDIVIDUELLE

Nom : ..... Prénom : .....

Age : ..... Date de naissance : .....

Niveau scolaire : .....

Capacités scolaire et intellectuelle				
	A	NA	ENA	Observations
Lecture				
Ecriture				
Compter				
Voir				
Décrire				
Analyser				
Décider				
Agir				

Fonctionnement cognitif				
	A	NA	ENA	Observations
Mémoriser				
S'exprimer et communiquer				
Fatigabilité et attention				
Vitesse d'exécution				
Autonomie				
S'orienter dans le temps				
S'orienter dans l'espace				

Capacités physique, psychique : .....
.....
.....
.....

A : Acquis
NA : Non Acquis
ENA : En cours d'acquisition

.....
.....
.....
.....

Motivation : .....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Analyse des données recueillies :.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Prise de médicaments :

Oui ☐ Non ☐

Si oui lesquels : .....

Prises en charge extérieures à l'ESAT : .....

A : Acquis
NA : Non Acquis
ENA : En cours d'acquisition