



THE
MEDIA FACULTY

LIVRET DE SENSIBILISATION DES COLLABORATEURS À L'ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP



Accessibilité : Mieux accueillir et prendre en charge les personnes en situation de handicap

Tous les établissements recevant du public doivent être accessibles. La circulaire interministérielle n° DGUHC 2007-53 du 30/11/2007 détaille les éléments à mettre en place et l'arrêté du 21/03/2007 donne des précisions pour les établissements existants (permis de construire avant 2007).

Déficiences motrices



Le handicap moteur est un trouble de la motricité par lequel une personne perd tout ou partie de la capacité de mouvement. Cela peut parfois s'accompagner de trouble de la communication, de difficultés à contrôler ses gestes ou à s'exprimer. Elles n'altèrent pas pour autant les capacités intellectuelles. Les personnes ayant un handicap moteur peuvent être en fauteuil roulant, se déplacer avec une canne, il peut s'agir de personnes âgées...

Quelques attentions à avoir :

- Eviter les obstacles dans les cheminements (pots de fleur...).
- Prendre en charge les bagages.
- Renseigner de manière précise les personnes sur l'accessibilité des services proposés au moment de la réservation et à l'accueil pour qu'elles puissent se rendre compte de la difficulté ou non de l'accès.

Déficiences visuelles



Le handicap visuel peut être soit total, c'est-à-dire les personnes aveugles qui ont une cécité totale et qui utilisent leurs autres sens, ou partiel, c'est-à-dire les personnes malvoyantes dont la vue, même faible leur permet de distinguer leur environnement mais qui ont toutefois des perceptions différentes en fonction de leur type de vision (vision de près, de loin, floue,...). Quelques attentions à avoir : Avoir des explications claires et précises (descriptions des cheminements, difficultés...) pour faciliter le guidage et le repérage des personnes – Attention notamment aux obstacles (en hauteur, au sol...) qui ne seraient pas perçus par leur canne.

- A l'arrivée, accompagner les personnes à leur chambre, leur table et à tous les autres services offerts par l'établissement pour que celles-ci puissent plus facilement se repérer et se déplacer une fois seules. Il est également important de leur indiquer les possibles difficultés.
- La signalétique de l'établissement doit être claire : écriture avec des caractères facilement lisibles ou imagées et un contraste suffisant pour les panneaux d'affichage.
- Lors du nettoyage des chambres, faire attention à ne pas déplacer les affaires de la personne et bouleverser ses repères.
- Si l'établissement propose un restaurant, donner à l'oral le choix des menus.
- N'hésitez pas à proposer votre aide si la personne semble perdue.

Déficiences auditives



Le handicap auditif peut être soit total, c'est-à-dire les personnes sourdes, soit partiel, c'est à dire les personnes malentendantes, équipées de prothèse auditive. Les personnes ayant un handicap auditif compensent souvent par la vue.

Quelques attentions à avoir :

- Parler face à la personne distinctement, en adoptant un débit normal, sans exagérer l'articulation et sans crier.
- Le recours à de l'information au format papier est facilitateur : la personne aura toutes les informations nécessaires (plans, services disponibles...).
- Si besoin, écrire sur un papier sa question ou les informations nécessaires au client.
- Dans les hôtels, il est toujours agréable de remettre deux clés de chambre aux personnes lorsqu'elles sont deux. Cela permet d'éviter les inconvénients générés par la surdité lorsqu'une personne ne peut manifester sa présence à l'autre.
- Au restaurant, si possible, installer les personnes à une table ronde pour leur faciliter la communication.
- Utiliser le langage corporel pour accompagner votre discours : pointer du doigt, expressions du visage...

Déficiences mentales



Le handicap mental est un handicap de la compréhension, de la communication et de la décision. Les degrés d'autonomie sont différents en fonction du handicap (léger, moyen et lourd).

Quelques attentions à avoir :

- Avoir des explications claires, simples et concrètes. Eviter les détails. N'infantilisez pas la personne et vouvoyez-la.
- Prendre le temps d'écouter et de comprendre sans manifester d'impatience.
- Avoir une signalétique avec des pictogrammes simples et compréhensibles est facilitateur.
- Proposer d'accompagner la personne dans son achat et de l'aider pour le règlement.

L'ACCUEIL ET L'ACCOMPAGNEMENT EN AMONT DE LA FORMATION

L'identification des contraintes au regard du projet professionnel et des possibilités d'aménagement

PENDANT LE PARCOURS DE FORMATION

- Entretiens individualisés
- Conseils sur l'orientation
- Conseils sur les démarches administratives
- Analyse et mise en place des moyens de compensation
- Aménagement possible de la durée et du parcours de formation

DES AMÉNAGEMENTS ÉVENTUELS

Pendant le parcours de formation et de validation (des moyens de compensation et aménagements à mettre en œuvre pour l'évaluation, examen, test cf. p17). Exemple : 1/3 temps supplémentaire, assistance d'un interprète, matériels, logiciels...

UN SUIVI APRÈS LE PARCOURS DE FORMATION

- Relais auprès du réseau de professionnels pour favoriser l'insertion professionnelle
- Conseils pour le suivi des démarches

LES BONNES PRATIQUES PENDANT LA FORMATION

La compensation du handicap doit toujours être analysée selon la personne et l'environnement dans lequel elle évoluera. L'identification des compensations nécessaires se fera également à l'appui des informations recueillies en amont de la formation auprès de la personne elle-même et / ou du référent de parcours de la formation.

Les compensations mises en place peuvent être de quatre natures :

Des aides techniques : adaptation matérielle du lieu de formation...

Des aménagements organisationnels : rythme de formation, pauses récurrentes...

Des aménagements pédagogiques : adaptation des supports de formation...

Des aides humaines : mobilisation d'un professionnel sur les temps de formation, mobilisation d'une aide spécifique sur certaines tâches...

Rappel : dans la grande majorité des situations, l'accueil d'une personne en situation de handicap ne nécessite aucun aménagement spécifique.