

BIEN ACCUEILLIR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Lors d'un événement, l'organisateur doit adopter des règles de communication adaptées à chaque situation de handicap pour offrir le meilleur accueil possible à tous les participants. Ce document présente les bons réflexes d'accueil et les erreurs à éviter.



CONSEILS COMMUNS POUR TOUT TYPE DE HANDICAP

- Ne pas hésiter à **poser des questions sur le handicap de son interlocuteur** pour apporter l'aide la plus efficace, et donner l'information la plus adaptée.
- Si la personne en situation de handicap est accompagnée, **ne pas s'adresser uniquement à l'accompagnateur** en parlant de la personne handicapée à la 3^e personne du singulier alors qu'elle est là. L'accompagnateur pourra aider à la conversation si l'interlocuteur s'exprime avec difficulté. Mais il faut savoir qu'une élocution difficile n'est pas le résultat d'une intelligence altérée : leur parler normalement.
- En termes de dénomination, **ne pas réduire la personne à son handicap lorsqu'on parle d'elle.** Ainsi, ne pas dire : un handicapé, un infirme, un invalide, un boiteux, un aveugle, un sourd, etc. mais personne en situation de handicap (ou personne handicapée), personne aveugle, personne sourde, etc.





POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP MOTEUR

Elles ont besoin qu'on leur assure plus de facilité et de sécurité dans leurs déplacements.

- Dans la mesure du possible, et selon la configuration de chaque espace, **se placer à hauteur des personnes en position « assise » ou de petite taille** pour converser avec elles.
- **Lorsqu'il y a un petit obstacle** type ressaut de quelques centimètres, **demandez à la personne en fauteuil roulant si elle a besoin d'aide** et ne pas se sentir offusqué si elle décline cette aide.

- **Lorsqu'il y a un obstacle insurmontable** type volée de marches, **se déplacer vers la personne en fauteuil roulant pour la renseigner** sur un cheminement alternatif.
- **Pour les personnes mal marchantes** dont la station debout est pénible, **proposer une assise** (s'assurer de la présence de mobilier d'attente).
- **Tous les mots liés au déplacement sont utilisables** comme marcher ou courir.
- **Ne pas s'appuyer sur un fauteuil roulant** : c'est intrusif (prolongement du corps) et dangereux.



POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP VISUEL

La communication visuelle n'étant plus possible, il faut leur parler.

- Ne sachant pas qui s'adresse à elle, **se présenter** à la personne non-voyante.
- **Si une personne non-voyante semble en difficulté, lui proposer de l'aide** et ne pas se sentir offusqué si elle refuse cette aide (c'est parce qu'elle est autonome).
- Si la personne non-voyante est accompagnée d'un chien guide, **ne pas déranger l'animal qui travaille** (ne pas le siffler, et le caresser uniquement si le propriétaire a donné son accord).
- Dans le cas d'une aide pour le déplacement, **se positionner du côté opposé de la canne de guidage ou du chien guide, tendre son bras,**

et marcher devant. Annoncer les changements de direction (virage à gauche, virage à droite), **l'approche d'un escalier** (marche descendante, marche ascendante, dernière marche), **la présence d'obstacles à éviter** (appliques au mur, saletés sur le sol). Ne pas dire « c'est par ici, c'est là-bas » qui ne signifient rien pour une personne non-voyante.

- **Tous les mots liés à la vision sont utilisables comme voir ou regarder.**
Ne pas hésiter à décrire les lieux.
- **Ne pas dire « tenez » en tendant un objet mais indiquer où il sera posé** : « je pose le dépliant devant vous, sur le bord de la banque d'accueil ».
- **Prévenir la personne lorsqu'on la quitte.**





POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP AUDITIF

Le handicap auditif n'étant pas apparent, vous identifierez une personne sourde ou malentendante si elle pointe son oreille du doigt et secoue la tête, si elle bouge les lèvres sans produire de son ou parle d'une voix modulée, si elle communique avec des signes, si elle vous présente un carnet et un crayon. Les personnes sourdes ou malentendantes peuvent souvent lire sur les lèvres (lecture labiale).

- **S'assurer que la personne vous regarde** avant de parler (en cas de lecture labiale).
- **Choisir l'espace le plus calme et le mieux éclairé.**
- **Parler clairement, à un rythme modéré et en articulant** (sans exagérer l'articulation).
- **Faire des phrases courtes, avec des mots simples.**

- Ne pas hésiter à **accompagner ses paroles de gestes simples et d'expressions du visage.**
- S'assurer que la personne a bien compris.
- Si la communication est difficile, **garder un carnet et un stylo à proximité pour engager un échange écrit** (ou utiliser la fonction « note » de son smartphone).
- **Ce qu'il faut éviter de faire :** mettre la main devant la bouche, mâcher du chewing-gum, crier, parler en tournant le dos, s'énerver si on vous demande de répéter.
- Si l'accueil de l'établissement est sonorisé (avec micro) et équipé d'un système d'amplification des sons (boucle à induction magnétique), penser à mettre l'autocollant avec le pictogramme de l'oreille, et à vérifier le bon fonctionnement de l'équipement.



POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP MENTAL

Bien que les troubles mentaux (et psychiques) ne soient pas systématiquement visibles physiquement, certains comportements doivent attirer l'attention comme une réaction inadaptée au contexte, un stress important, un repérage difficile, un usage de matériel mal aisé, etc.

- **Sourire** car l'expression avenante du visage mettra l'interlocuteur en confiance.

- **Rester à l'écoute**, laisser la personne s'exprimer jusqu'au bout.
- **Faire des phrases simples** en évitant les détails, mais être précis.
- **Ne pas manifester de signes d'impatience.**
- Éviter de poser plusieurs fois la même question.

