

PROCÉDURE ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP (PSH)

Préambule

Dans notre quotidien, aussi bien dans le cadre privé que professionnel, nous pouvons être amenés à rencontrer des personnes en situation de handicap, si ce n'est pas déjà le cas. Contrairement aux idées reçues, la majorité des personnes en situation de handicap ont été victimes d'un accident de la vie et/ou professionnel. Demain, cette personne c'est peut-être nous. C'est pourquoi il est important de ne pas discriminer ces profils et d'adapter dès aujourd'hui sa gestuelle et son vocabulaire en fonction des capacités de compréhension de chacun.e.

Concernant la formation professionnelle, le défi est important. Car, encore plus que les autres, les personnes en situation de handicap ne doivent pas être écartées du champ de la formation. Plus globalement, nous devons être attentifs à tous les profils, on parle ici de PSH mais il ne faut pas oublier les personnes atteintes maladies chronique ou celles qui suivent un traitement contre le cancer, toutes sont en ce sens handicapées.

Ainsi, il est prévu que les formations dispensées par la Fabrique des Formats puissent accueillir des PSH en proposant des aménagements compatibles avec le déroulé de la formation et les compétences visées. Si une personne en situation de handicap souhaite s'inscrire à une action de formation, la référente handicap de la Fabrique des Formats dialoguera avec elle et l'orientera si besoin vers des structures d'appui. La première démarche est alors d'interroger directement la personne sur les types d'aménagement dont elle aurait besoin pour suivre dans les meilleures conditions possibles les modules de formation et bâtir son parcours professionnel.

Restez vous-même avec cette personne, ne l'infantilisez pas, ne la dévisagez pas, ne lui imposez pas votre aide ; cette personne vous en sera reconnaissante.

Voici quelques conseils pour s'adapter face à différents types de handicap.

Accueillir une personne souffrant de handicap visuel

Si vous repérez une personne déficiente visuelle qui a l'air perdu, n'hésitez pas à lui proposer votre aide en vous approchant pour qu'elle comprenne que vous vous adressez à elle. Présentez-vous oralement en donnant la fonction occupée dans l'entreprise et précisez oralement ce que vous faites pour la servir. S'il faut se déplacer, proposez votre bras mais ne prenez pas le sien, vous pouvez également lui indiquer de manière claire la configuration de l'espace. Prévenez de tout changement d'environnement, présentez ou décrivez les prestations proposées dans l'établissement.

N'hésitez pas à la guider : si elle est amenée à s'asseoir, guidez sa main sur le dossier de la chaise ; si elle est amenée à signer un document, posez la pointe à l'endroit voulu. Si une documentation est remise, proposez de la lire.

Il est essentiel d'accepter les chiens guides d'aveugles dans votre établissement et de les laisser faire leur travail sans les distraire.

Accueillir une personne sourde ou malentendante

Pour repérer une personne avec une déficience auditive, soyez attentif au fait que la personne tende l'oreille, qu'elle pointe du doigt ou qu'elle secoue la tête. Tout d'abord, et si vous connaissez la langue des signes française (LSF), commencez par la saluer. Sa réaction vous permettra d'identifier immédiatement si elle est locutrice de la LSF. Si c'est le cas, posez-lui deux, trois questions simples : je peux vous aider ? vous avez besoin d'une information ? Vous évalueriez alors son niveau de LSF et adapterez le vôtre en fonction. Nous vous rappelons que tous les sourds n'utilisent pas la LSF et que les locuteurs peuvent avoir des niveaux très différents. La personne et/ou vous-même n'êtes pas locuteur de la LSF : Pour vous assurer que la personne est réceptive, attendez qu'elle vous regarde avant de commencer à lui parler et parlez-lui bien en face. Il n'est pas nécessaire d'exagérer l'articulation ni de crier, le fait de parler distinctement, avec un bon éclairage sur la bouche afin qu'elle puisse lire sur les lèvres suffira. Pour éviter les confusions, formulez des phrases courtes et simples.

N'hésitez pas à utiliser le langage corporel ou l'écrit pour vous faire comprendre et vérifier que le message est bien passé en reformulant. Réalisez un affichage clair et visible pour qu'elle puisse se repérer et s'il est possible, équipez-vous d'une boucle à induction magnétique en la signalant par un pictogramme. Pour guider une personne souffrant d'un handicap auditif, placez-vous à côté d'elle et indiquez-lui le chemin à suivre par des gestes clairs.

Accueillir une personne souffrant d'un handicap mental

Pour accueillir une personne avec une déficience mentale, soyez patient, faites preuve de disponibilité et d'écoute. Parlez avec des phrases simples, sans négation, en utilisant un vocabulaire facile à comprendre, réalisez vos affichages en français facile à lire et à comprendre (FALC). Faites appel à la gestuelle, à l'image pour être mieux compris. Proposez de l'aide sans l'imposer ni l'infantiliser et laissez-la faire certaines tâches.

Pour aller plus loin :

- [Règles Européennes pour une information facile à lire et à comprendre](#) – UNAPEI (Format PDF Téléchargeable)
- [N'écrivez pas pour nous sans nous !](#) – UNAPEI (Format PDF Téléchargeable)

Accueillir une personne souffrant d'un handicap moteur

Pour accueillir une personne avec une déficience motrice, assurez-vous que les espaces soient bien larges et dégagés de tout obstacle. Indiquez à la personne qu'elle est prioritaire si elle ne l'a pas vu et si possible mettez des sièges à disposition. Proposez votre aide sans l'imposer pour aider la personne. Si vous poussez le fauteuil, ne vous appuyez pas dessus, évitez les mouvements brusques et annoncez les manœuvres. Pour accompagner une personne debout, suivez son rythme et veillez à ne pas la déstabiliser.

Accueillir une personne souffrant d'un handicap psychique

Les personnes avec une déficience psychique montrent souvent des problèmes de concentration et une sensibilité au stress supérieure à la moyenne. Pour bien les accueillir, il faut donc se montrer disponible, à l'écoute en adoptant une attitude rassurante. Il faut dialoguer dans le calme et être précis. Pour ne pas les mettre en difficulté, il faut éviter de les contredire et de répéter plusieurs fois la même question. En cas de crise, il faut rester calme et tenter de focaliser son attention sur un élément de l'environnement ou un élément qui leur sont familier. Il faut leur laisser la possibilité de partir et revenir ou de faire intervenir un tiers pour faire retomber la tension.