

Accueillir les Personnes en Situation de Handicap dans les Commerces et les Hôtels.



Avec le concours des associations intervenant dans le domaine du handicap

**CC
AS**
DE LA VILLE
DE BELFORT


VILLE DE
BELFORT



CCI
Territoire de Belfort

Accueillir et Echanger avec des Personnes en Situation de Handicap.



1) Le handicap moteur :

En France, on estime à 1,5 million le nombre de personnes atteintes d'un handicap moteur. Ce handicap moteur peut toucher un membre ou l'ensemble du corps. En pratique, les déficiences motrices engendrent une gêne ou un empêchement dans les déplacements, la préhension d'objets et parfois la parole.

- Comment repérer le handicap ?

Les personnes atteintes de ce handicap se déplacent debout en s'aidant d'une canne ou à l'aide d'un fauteuil roulant ou électrique.

Accueillir et Echanger avec des Personnes en Situation de Handicap.

Pour mieux communiquer avec la personne handicapée moteur :

- Adressez-vous directement à la personne touchée par le handicap. Si votre interlocuteur en situation de handicap s'exprime avec difficulté, son accompagnant pourra relayer ses souhaits.
- Si vous pensez que quelqu'un a besoin d'aide, posez-lui la question et suivez ses conseils. Une personne en fauteuil roulant saura vous expliquer comment la pousser ou franchir un seuil en toute sécurité.
- Lorsqu'une personne handicapée est aidée d'un chien d'assistance, considérez cet animal comme une aide humaine, saluez la personne avant l'animal. Ne le caressez qu'après avoir demandé l'autorisation au maître.
- Un sourire, un « bonjour » et un peu d'aide peuvent rendre le handicap plus supportable.
- Proposez votre aide, la personne vous dira si elle en a besoin et ne vous offusquez pas si elle ne le souhaite pas.

Accueillir et Echanger avec des Personnes en Situation de Handicap.

2) Le handicap visuel :



Actuellement en France, 3 millions de personnes sont concernées par le handicap visuel. Ce handicap recouvre des réalités variées s'échelonnant d'un trouble visuel à une cécité complète. Avec l'allongement de la durée de vie, le nombre de personnes aveugles ou malvoyantes augmente. Le handicap visuel ne se distingue pas toujours, alors soyons attentifs pour mieux aider les aveugles et les personnes malvoyantes lorsqu'ils en ont besoin.

- Comment repérer le handicap ?

Les personnes atteintes de ce handicap se déplacent souvent avec une canne d'aveugle, un chien d'assistance ou des lunettes.

Accueillir et Echanger avec des Personnes en Situation de Handicap.

- Pour mieux communiquer avec la personne aveugle ou malvoyante :

- o Les déficients visuels n'ont pas accès aux informations écrites sur un panneau de rue, de direction, une enseigne ou un arrêt de bus. Il leur faut donc demander de l'aide. N'hésitez pas à les renseigner.

La communication visuelle n'étant plus possible, n'hésitez pas à parler.

- o Prévenez la personne quand vous la quittez, cela lui évitera de parler dans le vide.

- o Proposez votre aide, la personne vous dira si elle en a besoin et ne vous offusquez pas si elle ne le souhaite pas.

Accueillir et Echanger avec des Personnes en Situation de Handicap.



3) Le handicap auditif :

On estime à 5 millions le nombre de Français ayant des difficultés d'audition et ce nombre ne cesse d'augmenter avec le vieillissement de la population. Le handicap auditif n'est pas apparent. La perte auditive totale est rare, la plupart des déficients auditifs possèdent « des restes auditifs » pour lesquels les prothèses auditives apportent une réelle amplification sonore. Selon les cas, ce handicap s'accompagne ou non, d'une difficulté à oraliser.

- Comment repérer le handicap ?

Voici quelques signes pour identifier une personne sourde ou malentendante :

- La personne pointe son oreille du doigt et secoue la tête,
- Elle bouge les lèvres sans produire de son ou parle d'une voix modulée,
- Elle communique avec des signes,
- Elle vous présente un calepin et un crayon.

Accueillir et Echanger avec des Personnes en Situation de Handicap.

- Pour mieux communiquer avec la personne sourde ou malentendante :

Les sourds et malentendants ne perçoivent pas les messages diffusés. Pour leur confort, n'oubliez pas de leur transmettre toutes informations utiles.

Les personnes sourdes ou malentendantes peuvent souvent lire sur les lèvres:

- Assurez-vous que la personne vous regarde avant de parler,
- Ne mettez pas la main devant la bouche et ne mâchez pas de chewing-gum,
- Parlez fort et clairement à un rythme modéré tout en articulant,
- Faites des phrases courtes et utilisez des mots simples,
- Reformulez plutôt que de répéter une phrase non comprise,
- Accompagnez vos paroles de gestes simples et d'expressions du visage,
- Assurez-vous que la personne a bien compris,
- Ne parlez pas en tournant le dos à votre interlocuteur,
- Soyez patient et ne vous énervez pas si on vous demande de répéter,
- Proposez votre aide, la personne vous dira si elle en a besoin et ne vous offusquez pas si elle ne le souhaite pas.

Accueillir et Echanger avec des Personnes en Situation de Handicap.

4) Le handicap mental :



Aujourd'hui, on estime à 650 000 le nombre de Français atteints d'un handicap mental. Ce handicap mental est la conséquence d'une déficience intellectuelle. La personne en situation de handicap mental éprouve des difficultés plus ou moins importantes de réflexion, de conceptualisation, de communication d'orientation et de décision. Ce handicap regroupe certaines pathologies telles que la trisomie, l'autisme, le polyhandicap et d'autres encore. Il ne peut être soigné mais celui-ci peut être compensé par un environnement aménagé et un accompagnement humain, adaptés à son état et à sa situation.

- Comment repérer le handicap ?

Les personnes atteintes du handicap mental sont reconnaissables de par leurs gestes, leurs difficultés d'orientation, leur repli sur eux-mêmes, leur apparence physique et leurs attitudes.

Accueillir et Echanger avec des Personnes en Situation de Handicap.

- Pour mieux communiquer avec la personne handicapée mentale :

De nombreuses personnes handicapées mentales sont autonomes, mais il suffit d'un imprévu pour les déstabiliser.

- Souriez, l'expression avenante de votre visage mettra votre interlocuteur en confiance,
- Parlez normalement en utilisant des phrases simples et évitez les détails,
- Prenez le temps d'écouter et de comprendre,
- Ne manifestez pas d'impatience.
- Certaines personnes vivent en institution. Parfois, elles possèdent une carte avec les coordonnées de leur structure d'accueil. N'hésitez pas à la contacter. D'autres sauront vous indiquer qui peut leur venir en aide.
- Proposez votre aide, la personne vous dira si elle en a besoin et ne vous offusquez pas si elle ne le souhaite pas.

Accueillir et Echanger avec des Personnes en Situation de Handicap.

4) Le handicap psychique :



En France, un tiers des personnes sont concernées par des troubles psychiques. Le handicap psychique est la conséquence d'une maladie mentale. Il peut intervenir à tous les âges de la vie et atteindre les personnes sans distinction.

- Comment repérer le handicap ?

Bien que les troubles psychiques ne soient pas repérables sur l'aspect physique de la personne, certains comportements doivent attirer l'attention :

- o Une réaction inadaptée au contexte et un stress important,
- o Un raisonnement rigide,
- o Des gestes incontrôlés et une difficulté à communiquer,
- o Un comportement inapproprié.

Accueillir et Echanger avec des Personnes en Situation de Handicap.

- Pour mieux communiquer avec la personne handicapée psychique :

La souffrance psychique est souvent insupportable. S'il est difficile d'aider une personne en crise, certaines attitudes préventives contribuent à la détendre :

- o Restez à l'écoute,
- o Ne soyez jamais agressif ni impatient,
- o Laissez la personne s'exprimer,
- o Evitez de poser plusieurs fois la même question,
- o Restez calme.
- o Proposez votre aide, la personne vous dira si elle en a besoin et ne vous offusquez pas si elle ne le souhaite pas.