



Fiche N°19 :

Accueil des personnes en situation de handicap(s)

Mise à jour le 9 août 2021

Comment accueillez-vous les personnes en situation de handicap ? Peuvent-elles accéder à vos activités, aux réunions, à l'information, etc... ? Quelles sont les dispositions que vous mettez en place pour faciliter leur accueil ? Avez-vous pensé aux mesures d'accessibilité adaptées et de qualité ?

La loi du 11/02/2005 définit le handicap comme une « limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques ». Le handicap est multiforme. 35% de la population se trouverait en situation de handicap⁽¹⁾, avec des difficultés pour accomplir les actions élémentaires de la vie courante ou participer à la vie sociale et 9 % de la population (hors moins de 16 ans et adultes en institution) est considérée comme handicapée au sens de l'indicateur GALI⁽²⁾. ⁽¹⁾Source : Insee, Enquête handicap-santé, ⁽²⁾ Source :DREES N°75 02/2021

Le handicap auditif : Il est souvent invisible et recouvre de multiples situations, d'une légère déficience auditive à la surdité totale mais aussi les troubles de l'audition, comme acouphènes et hyperacousie. Ce type d'handicap s'accompagne souvent de stress, de problèmes de concentration et de fatigue. Beaucoup de situations sont difficiles pour ces personnes comme les lieux de passage très fréquentés, les haut-parleurs, les changements de niveau sonore, les situations imprévues...

Que faire en face à face ?

- ✓ Parlez face à la personne sans hausser le ton mais lentement et en articulant.
- ✓ Reformulez votre phrase plutôt que de répéter sans cesse un mot qui n'est pas 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.

Que faire en réunion ?

- ✓ Pensez aux personnes mal entendant et parlez lentement en articulant
- ✓ La qualité acoustique des lieux et le bon placement des personnes est essentielle
- ✓ Doublez vos paroles d'écrits. Envoyez leurs vos notes ou compte rendu.
- ✓ Evitez les grandes variations du niveau sonore (adaptation des appareils auditifs)

Le handicap visuel regroupe les cécités, les déficiences de l'acuité visuelle, ainsi que les troubles de la vision (champ visuel, couleur, poursuite oculaire). Les personnes peuvent se trouver en difficulté pour se repérer, s'orienter, se déplacer.

Que faire ?

- ✓ L'accès d'une personne avec un handicap visuel peut être facilité grâce au respect des règles d'accessibilité ... en pensant à la qualité acoustique des lieux très importante pour les personnes aveugles qui utilisent l'ouïe pour recueillir les informations.
- ✓

Les handicaps mentaux et cognitifs se caractérisent essentiellement par des difficultés plus ou moins importantes de réflexion, de conceptualisation, de communication et de décision et peuvent s'accompagner d'une déficience motrice, sensorielle ou psychique plus ou moins sévère.

Que faire ?

- ✓ Restez naturel et regardez la personne et utilisez un ton chaleureux, non empreint de pitié.
- ✓ Adressez-vous à la personne directement et non à son accompagnateur.
- ✓ Montrez-vous calme et rassurant, patient, disponible, prenez le temps avec elle.
- ✓ Utilisez un langage simple et clair mais sans infantiliser la personne.

Fiche mise à jour le 5 août 2021

Le handicap psychique est la conséquence d'une maladie qui se manifeste par des troubles psychiques et touche une personne sur quatre. Il n'implique généralement pas de déficience intellectuelle. Il s'agit souvent d'un handicap invisible qui se traduit par une altération de la pensée, de l'humeur et peut se manifester par des troubles graves et très divers : troubles bipolaires (définie par la fluctuation anormale de l'humeur), schizophréniques, addictions, dépressions, syndrome d'Asperger... La capacité de la personne à s'adapter à la vie quotidienne en milieu ordinaire peut être fortement atteinte. Elle peut avoir des difficultés à entrer en relation avec les autres et se trouver en perte d'autonomie dans la vie sociale. Elles peuvent avoir des troubles du comportement, du jugement et de l'attention ou être dans une situation de repli sur soi. Le manque de connaissance et de compréhension des manifestations d'humeurs, liées au handicap psychique, peut conduire à des situations de tension qu'il convient d'éviter.

Que faire ?

- ✓ Soyez attentif, à l'écoute et rassurant avec votre interlocuteur.
- ✓ Évitez de contredire la personne ou de lui faire des reproches.
- ✓ 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.

Le handicap moteur représente une limitation plus ou moins grave de la faculté de se mouvoir.

L'Article R. 111-19-2 du Code de la construction et de l'habitation considère « comme accessible, tout bâtiment ou aménagement qui permet, dans des « conditions normales de fonctionnement », à des personnes handicapées, avec la plus grande autonomie possible, de circuler, d'accéder aux locaux et équipements, d'utiliser les équipements, de se repérer, de communiquer et de bénéficier des prestations en vue desquelles cet établissement ou cette installation a été conçue. Les conditions d'accès des personnes handicapées doivent être les mêmes que celles des personnes valides ou, à défaut, présenter une « qualité d'usage » équivalente ».

Les personnes atteintes d'un handicap moteur sont fatigables et peuvent se trouver en difficulté lors de déplacements sur de longues distances, en station debout sans appui et en situation d'attente prolongée. Les personnes qui ont un handicap moteur ne sont pas forcément en fauteuil roulant mais peuvent avoir des difficultés à saisir des objets, ... D'une manière générale, les personnes avec un handicap moteur peuvent être autonomes à condition de se trouver dans un cadre accessible.

Le respect des normes d'accessibilité sont autant d'éléments qui peuvent être des facilitateurs ou au contraire des obstacles dans le parcours des personnes avec un handicap moteur.

- ✓ Avant d'apporter votre aide interrogez la personne. Proposez votre aide sans l'imposer.
- ✓ Soyez attentif, certaines personnes qui ont des difficultés à marcher peuvent facilement être déstabilisées dans leur mouvement, avec moindre imprévu.
- ✓ Si la personne est accompagnée d'un chien d'assistance, celui-ci est autorisé à accéder aux lieux ouverts au public

Les troubles du langage et de la parole

Il s'agit pour l'essentiel des troubles cognitifs appelés les « dys », comme la dyslexie, la dysphasie, la dyspraxie, la dyscalculie... C'est un handicap invisible qui concerne le déficit de l'attention avec ou sans hyperactivité (TDAH) et les symptômes associés, comme la perte de confiance en soi, l'anxiété, l'agressivité.

Les maladies invalidantes

Ce sont des troubles de la santé qui peuvent rendre la personne handicapée. Elles peuvent entraîner des difficultés de déplacement, de mouvement des membres, de stationnement debout ou prolongé. Ces troubles créent des situations de handicap souvent invisibles, comme les insuffisants respiratoires ou cardiaques. Les personnes atteintes d'une maladie invalidante sont facilement fatigables, se déplacent difficilement et se trouvent en difficulté pour monter ou descendre les escaliers.

Pensez aussi à l'accessibilité de votre communication.