

Procédure d'accueil des personnes en situation de handicap

- 1 **Rappel** : Article 2 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 : Toute personne handicapée a droit à la solidarité de l'ensemble de la collectivité nationale, qui lui garantit, en vertu de cette obligation, l'accès aux droits fondamentaux reconnus à tous les citoyens ainsi que le plein exercice de sa citoyenneté.

- 2 **Accueillir des personnes avec une déficience motrice :**



S'assurer que les espaces de circulation sont suffisamment larges et dégagés.

Mettre, si possible, à disposition des bancs et sièges de repos.

Informar la personne du niveau d'accessibilité de l'environnement afin qu'elle puisse juger si elle a besoin d'aide ou pas.

- 3 **Accueillir des personnes avec une déficience sensorielle :**

- a. Accueillir des personnes avec une déficience auditive :



Vérifier que la personne nous regarde pour commencer à parler.

Parler face à la personne, distinctement, en adoptant un débit normal, sans exagérer l'articulation et sans crier.

Privilégier les phrases courtes et un vocabulaire simple.

Utiliser le langage corporel pour accompagner son discours : pointer du doigt, expressions du visage...

Proposer de quoi écrire.



b. Accueillir des personnes avec une déficience visuelle :

Se présenter oralement en donnant sa fonction. Si l'environnement est bruyant, parler bien en face de la personne.

Informar la personne des actions que l'on réalise pour la servir. Préciser si on s'éloigne et si on revient.

S'il faut se déplacer, proposer son bras et marcher un peu devant pour guider, en adaptant son rythme.

Informar la personne handicapée sur l'environnement, en décrivant précisément et méthodiquement l'organisation spatiale du lieu.

Si la personne est amenée à s'asseoir, guider sa main sur le dossier et la laisser s'asseoir.

Si de la documentation est remise (menu, catalogue...), proposer d'en faire la lecture ou le résumé.

Veiller à concevoir une documentation adaptée en gros caractères (lettres bâton, taille de police minimum 4,5 mm) ou imagée, et bien contrastée.

Certaines personnes peuvent signer des documents. Dans ce cas, il suffit de placer la pointe du stylo à l'endroit où elles vont apposer leur signature.

Ne pas hésiter à proposer de l'aide si la personne semble perdue.

À noter : L'accès des chiens guides et des chiens d'assistance est autorisé dans les lieux publics.