Procédure d'accueil des personnes en situation de handicap / Procedure for welcoming people with disabilities

Français (FR)

Ce document répond aux questions suivantes:

Comment notre personnel accueille-t-il les personnes en situation de handicap ? Comment communique-t-il avec elles ? Comment peut-il communiquer avec elles sur place ou à distance ?

Le personnel d'accueil est formé pour faciliter son travail et améliorer la qualité de l'accueil des usagers en situation de handicap visible ou invisible. Cette formation est désormais intégrée dans la formation du personnel.

Consignes suivies par le personnel

Accueil d'un usager malentendant ou sourd

L'objectif principal est de faciliter la compréhension et la communication, en adaptant la manière de parler et, lorsque cela est nécessaire, en utilisant l'écrit.

Ainsi, nous adoptons les mesures suivantes :

- Parler lentement et clairement
- Utiliser les phrases simples et courtes
- Privilégier l'écrit pour certaines informations ou lorsque la lecture labiale est difficile
- Reformuler plutôt que répéter
- Être précis lorsque plusieurs questions sont posées
- Donner des indications claires, précises, et reformuler si nécessaire
- Vérifier la compréhension
- Se placer correctement face à la personne et ne pas hausser le ton

Accueil d'un usager mal ou non voyant

L'objectif principal est de respecter l'autonomie de la personne tout en lui apportant une aide adaptée à ses besoins. La communication doit être claire, précise et descriptive.

Ainsi, nous adoptons les mesures suivantes :

- Se présenter et proposer notre aide
- Ne jamais saisir la personne par surprise
- Guider correctement la personne, en lui proposant le bras et étant légèrement en avant
- Donner des informations précises
- Décrire les actions qui vont être effectuées
- Utiliser des repères spatiaux (à droite, à gauche, devant, etc.)
- Utiliser normalement les mots 'voir' et 'regarder')
- S'adresser directement à la personne

Accueil d'un usager handicapé mental ou cognitif

L'objectif principal est de communiquer avec la personne de manière normale, respectueuse et bienveillante, tout en

English (EN)

This document addresses the following questions:

How do our staff welcome people with disabilities? How do they communicate with them? How can they communicate with them in person or remotely?

Reception staff are trained to make their work easier and to improve the quality of the welcome given to service users with visible or invisible disabilities. This training is now an integral part of staff training.

Guidelines for staff

Welcoming a user who is hard of hearing or deaf

The main aim is to facilitate understanding and communication by simply adapting the way you speak and, where necessary, using written communication.

We therefore take the following steps:

- *Speak slowly and clearly*
- *Use simple, short sentences*
- *Give priority to written communication when lip-reading is difficult or for some information*
- *Rephrase rather than repeat*
- *Be specific when several questions are asked*
- *Give clear, precise instructions and rephrase if necessary*
- *Check the understanding*
- *Position ourselves correctly facing the person and do not raise your voice*

Welcoming a user who is blind or visually impaired

The main aim is to respect the person's independence whilst providing assistance tailored to their needs. Communication must be clear, precise and descriptive.

We therefore take the following steps:

- *Introduce yourself and offer help*
- *Never approach the person by surprise*
- *Guide the person correctly, offering our arm and walking slightly ahead of them*
- *Provide precise information*
- *Describe the actions that are about to be carried out*
- *Use spatial cues (right, left, ahead, etc.)*
- *Use the words 'see' and 'look' as we normally would*
- *Address the person directly*

Welcoming a user with a mental or cognitive disability

The main aim is to communicate with the person in a normal, respectful and caring manner, whilst adapting explanations to any

adaptant les explications à ses éventuelles difficultés de compréhension ou d'expression.

Ainsi, nous adoptons les mesures suivantes :

- Rester naturel et utiliser un ton chaleureux
- S'adresser directement à la personne
- Utilisez le vouvoiement
- Être calme, patient et rassurant
- Prendre le temps pour se renseigner, orienter et conseiller
- Ecouter et laisser le temps à l'usager de s'exprimer
- Utiliser un langage simple et clair
- Ne pas infantiliser la personne
- Proposer son aide sans l'imposer
- Adapter l'accompagnement quand les indications sont complexes

Accueil d'un usager handicapé psychique

L'objectif principal est de maintenir un échange calme, rassurant et respectueux, en tenant compte du fait que la personne peut être stressée, anxieuse ou avoir des réactions difficiles à maîtriser.

Ainsi, nous adoptons les mesures suivantes :

- Adopter une attitude rassurante
- Faire preuve de patience et de disponibilité
- Être précis dans nos explications, ou répéter
- Eviter de contredire ou faire des reproches
- Maintenir un échange calme
- Prendre en compte le stress et l'angoisse
- Mettre de la distance en cas de réactions violentes involontaires, sans enfermer la personne.

Accueil d'un usager handicapé « moteur »

L'objectif principal est de respecter l'autonomie de la personne et de proposer une aide adaptée, tout en prenant en compte ses éventuelles difficultés de déplacement.

Ainsi, nous adoptons les mesures suivantes :

- Se placer à la hauteur de la personne pour un usager en fauteuil
- Demander avant d'aider
- Choisir un parcours accessible
- Décrire l'environnement
- Annoncer les manœuvres avec un fauteuil
- Être particulièrement prudent avec les personnes ayant des difficultés à marcher
- Prendre le compte le chien d'assistance si présent

difficulties they may have in understanding or expressing themselves.

We therefore take the following steps:

- *Be natural and use a warm tone of voice*
- *Address the person directly*
- *Use the formal 'vous' form of address*
- *Be calm, patient and reassuring*
- *Take the time to find out what they need, guide them and offer advice*
- *Listen and give the service user time to express themselves*
- *Use simple and clear language*
- *Do not treat the person in a childish manner*
- *Offer help without imposing it*
- *Adapt the support provided when instructions are complex*

Welcoming a user with a mental health condition

The main aim is to maintain a calm, reassuring and respectful interaction, bearing in mind that the person may be stressed, anxious or have reactions that are difficult to control.

We therefore take the following steps:

- *Adopt a reassuring attitude*
- *Show patience and be approachable*
- *Be clear in our explanations, or repeat them*
- *Avoid contradicting or criticizing*
- *Maintain a calm interaction*
- *Take stress and anxiety into account*
- *Create some distance in the event of involuntary violent reactions, without isolating the person.*

Welcoming a user with a mobility impairment

The main aim is to respect the person's independence and offer appropriate assistance, whilst taking into account any difficulties they may have with getting around.

We therefore take the following measures:

- *Position yourself at the same height as the person if they are in a wheelchair*
- *Ask before offering help*
- *Choose an accessible route*
- *Describe the surroundings*
- *Announce any manoeuvres when using a wheelchair*
- *Take particular care with people who have difficulty walking*
- *Take the assistance dog into account, if present*