Critère 2.4

**Accueil et accompagnement des personnes en situation de   
handicap**

*Les locaux d’accueil et de formation d’* ***Ernée****,* ***Gorron et La Baconnière*** *sont accessibles aux personnes à mobilité réduite*, *le référent handicap est* *: Jérémy LEBLANC*

**LISTE DES PARTENAIRES PSH**

|  |
| --- |
| **MDPMH en Mayenne** |
| **Laval Accueil sur rendez-vous**  02 43 677 577 - [mda@lamayenne.fr](mailto:mda@lamayenne.fr)  Centre Jean Monnet, 12 Quai de Bootz, 53000 Laval |
| **CAP EMPLOI en Mayenne** |
| **Changé**  [02 43 56 66 63](tel:+33243566663) - [accueil@capemploi53.com](mailto:accueil@capemploi53.com)  Parc Cérès, 21 Rue Ferdinand Buisson Bâtiment Y, 53810 Changé |
| **AGEFIPH Nantes** |
| **Nantes** 34 Quai Magellan, 44000 Nantes  [0 800 11 10 09](https://www.google.com/search?rlz=1C1CHBF_frFR867FR867&sxsrf=ALiCzsbSDJHUzzuEobFrEU9OsW3KO8UBEA:1661328125932&lei=htoFY572CYLylwTPnKXwBw&q=agefiph%20contact&ved=2ahUKEwjEtLTGgd_5AhVLKxoKHdB8B34QvS56BAgDEAE&biw=1536&bih=666&dpr=1.25&tbs=lf:1,lf_ui:4&tbm=lcl&rflfq=1&num=10&rldimm=7870196576237843136&lqi=Cg9hZ2VmaXBoIGNvbnRhY3QiBRABiAEBWhciD2FnZWZpcGggY29udGFjdCoECAIQAJIBCXJlY3J1aXRlcqoBFxABKhMiD2FnZWZpcGggY29udGFjdCgE&sa=X&rlst=f) |

**PROCEDURE d’accueil des personnes en situation**

**de handicap**

**Accueil d’un usager malentendant ou sourd**

• Parlez lentement en articulant, bien souvent il suffit de ne pas parler trop vite.

• Faites des phrases courtes et utilisez des mots simples.

• La lecture labiale des chiffres ou des noms propres est difficile. Privilégiez alors la communication écrite.

• Reformulez votre phrase plutôt que de répéter sans cesse un mot qui n’est pas compris.

• En cas de questions multiples, précisez sur quel point vous répondez.

• Si vous donnez des directions, faites-le de façon claire et précise et reformulez si besoin.

• Assurez-vous que la personne a bien 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.

• Parlez face à la personne de manière visible, en évitant d’être à contre-jour, et sans hausser le ton.

**Accueil d’un usager mal ou non voyant**

• En présence d’une personne déficiente visuelle présentez-vous et expliquez que vous êtes là pour l’aider.

• Ne prenez jamais le bras d’une personne déficiente visuelle par surprise.

• Si une personne déficiente visuelle vous demande de la guider, donnez-lui votre bras, mettez-vous toujours en avant, de manière qu’elle sente tous vos mouvements.

• Dans vos explications soyez toujours précis, dans le choix du vocabulaire et des indications.

• Décrivez toujours ce que vous allez faire.

• Utilisez les repères « droite, gauche, devant » et évitez les indications telles « ici, là, là-bas ».

• Il n’est pas interdit d’utiliser les termes « voir » ou « regarder ».

• Adressez-vous toujours à la personne mal voyante et non pas à son accompagnateur, si elle est

accompagnée.

**Accueil d’un usager handicapé mental ou cognitif**

• Restez naturel, regardez naturellement la personne et utilisez un ton chaleureux, non empreint de pitié.

• Adressez-vous à la personne directement (pas à son accompagnateur).

• Utilisez le vouvoiement.

• Montrez-vous calme et rassurant, patient, disponible, prenez le temps qu’il faut pour renseigner,

orienter, et conseiller la personne.

• Écoutez attentivement la personne, laissez-lui le temps de s’exprimer.

• Utilisez un langage simple et clair, évitez les termes techniques, pointus.

• Ne parlez pas trop lentement, ni trop fort, n’infantilisez pas la personne.

• Proposez votre aide mais ne l’imposez pas : ne faites pas à sa place.

• Si les indications sont complexes, organisez l’accompagnement, et expliquez qu’une autre personne

va prendre le relais.

**Accueil d’un usager handicapé psychique**

• Soyez rassurant avec votre interlocuteur.

• Faites preuve de patience et montrez-vous disponible et à l’écoute de la personne.

• Dans vos propos soyez précis, au besoin, répétez calmement.

• Évitez de contredire la personne ou de lui faire des reproches.

• Les échanges doivent se faire de façon pacifique, dans le calme, sans fixer la personne.

• 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.

**Accueil d’un usager handicapé « moteur »**

• Pour parler à une personne en fauteuil derrière un guichet, placez-vous à sa hauteur.

• Avant d’apporter votre aide interrogez la personne. Proposez votre aide mais ne l’imposez pas.

• Si vous avez à orienter une personne handicapée en situation de handicap physique vers une

direction, choisissez un cheminement accessible.

• Lorsque vous montrez un chemin ou une direction, renseignez la personne sur l’état de

l’environnement, notamment au sol.

• Si vous devez aider une personne en fauteuil roulant, évitez les mouvements brusques et annoncez les manœuvres.

• Soyez prudent, certaines personnes qui rencontrent des difficultés à marcher peuvent facilement

être déstabilisées dans leur mouvement, au moindre imprévu.

• Si la personne est accompagnée d’un chien d’assistance, son compagnon est autorisé à accéder aux lieux ouverts au public.