

FORMATION A L'ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP A L'HOTEL PARADIS LOURDES

Vous êtes un collaborateur de l'hôtel Paradis à Lourdes en contact avec les clients.

Afin d'améliorer la qualité de l'accueil des personnes handicapés (handicap visible ou handicap invisible) nous avons conçu pour vous cette formation.

Cette présentation est une synthèse de cette formation qui vous donne quelques conseils pour mieux accueillir les personnes en situation de handicap.

Ces personnes sont des personnes comme les autres qui ont simplement besoin qu'on leur assure plus de facilité et de sécurité dans leurs déplacements, dans les explications.

A l'hôtel Paradis, toutes les zones publiques sont accessibles aux personnes handicapées, soit parce qu'elles sont au rez-de-chaussée et sans obstacles au sol, soit parce qu'elles sont accessibles par un ou plusieurs ascenseurs dans les étages.

ACCUEILLIR UNE PERSONNE HANDICAPEE MOTRICE

- ✓ Dans la mesure du possible, et selon la configuration de chaque espace, se placer à hauteur des personnes en position « assise » ou de petite taille pour converser avec elles.
- ✓ Ne pas hésiter à poser des questions sur son handicap à la personne concernée pour apporter l'aide la plus efficace, et donner l'information la plus adaptée
- ✓ Avant d'apporter spontanément votre aide, interrogez la personne. Proposez votre aide mais ne l'imposez pas
- ✓ Si vous devez aider une personne en fauteuil roulant, évitez les mouvements brusques et annoncez les manœuvres.
- ✓ Pour les personnes mal marchantes dont la station debout est pénible, proposer une assise (s'assurer de la présence de mobilier d'attente). Les personnes qui ont des difficultés à marcher peuvent être facilement déstabilisées dans leur mouvement avec moindre imprévu.
- ✓ Si la personne en fauteuil roulant est accompagnée, ne pas s'adresser uniquement à l'accompagnateur en parlant de la personne en fauteuil roulant à la 3ème personne du singulier alors qu'elle est là. L'accompagnateur pourra aider à la conversation si l'interlocuteur en fauteuil roulant s'exprime avec difficulté. Mais il faut savoir qu'une élocution difficile n'est pas le résultat d'une intelligence altérée : leur parler normalement.
- ✓ Ne pas s'appuyer sur un fauteuil roulant : c'est intrusif (prolongement du corps) et dangereux.

ACCUEILLIR UNE PERSONNE HANDICAPEE AUDITIVE

Le handicap auditif n'étant pas apparent, vous identifierez une personne sourde ou malentendante si elle pointe son oreille du doigt et secoue la tête, si elle bouge les lèvres sans produire de son ou parle d'une voix modulée, si elle communique avec des signes, si elle vous présente un carnet et un crayon. Les personnes sourdes ou malentendantes peuvent souvent lire sur les lèvres (lecture labiale).

- ✓ Parlez lentement et clairement en articulant, bien souvent il suffit de ne pas parler trop vite.
- ✓ S'assurer que la personne vous regarde avant de parler (lecture labiale).
- ✓ Pour un maximum de compréhension réciproque avec des personnes sourdes ne maîtrisant pas la lecture labiale, les échanges par écrit sont des plus efficaces
- ✓ Choisir l'espace le plus calme et le mieux éclairé. Evitez d'être à contre jour.
- ✓ Faire des phrases courtes, avec des mots simples. La lecture labiale des chiffres et des noms propres est difficile, privilégiez alors la communication écrite.
- ✓ Ne pas hésiter à accompagner ses paroles de gestes simples et d'expressions du visage.
- ✓ Ne pas hésiter à poser des questions sur son handicap à la personne concernée pour apporter l'aide la plus efficace, et donner l'information la plus adaptée.
- ✓ Si la personne handicapée est accompagnée, s'adresser à tout le monde et pas seulement à l'accompagnateur en utilisant la 3ème personne du singulier pour parler de la personne handicapée qui est présente.
- ✓ S'assurer que la personne a bien compris. En cas de questions multiples, précisez sur quel point vous répondez.
- ✓ Ce qu'il faut éviter de faire : mettre la main devant la bouche, mâcher du chewing-gum, crier, parler en tournant le dos, s'énerver si on vous demande de répéter.

ACCUEILLIR UNE PERSONNE HANDICAPEE VISUELLE

La communication visuelle n'étant plus possible, il faut leur parler.

- ✓ Ne sachant pas qui s'adresse à elle, se présenter à la personne non-voyante.
- ✓ Ne pas hésiter à poser des questions sur son handicap à la personne concernée pour apporter l'aide la plus efficace, et donner l'information la plus adaptée.
- ✓ Si une personne non-voyante semble en difficulté, lui proposer de l'aide et ne pas se sentir offusqué si elle refuse cette aide (c'est parce qu'elle est autonome).
- ✓ Si la personne non-voyante est accompagnée d'un chien guide, ne pas déranger l'animal qui travaille (ne pas le siffler, et le caresser uniquement si le propriétaire a donné son accord).
- ✓ Dans le cas d'une aide pour le déplacement, se positionner du côté opposé de la canne de guidage ou du chien guide, tendre son bras, et marcher devant. Annoncer les changements de direction (virage à gauche, virage à droite), l'approche d'un escalier (marche descendante, marche ascendante, dernière marche), la présence d'obstacles à éviter (appliques au mur, saletés sur le sol). Ne pas dire « c'est par ici, c'est là-bas » qui ne signifient rien pour une personne non-voyante.
- ✓ Si la personne handicapée est accompagnée, s'adresser à tout le monde et pas seulement à l'accompagnateur en utilisant la 3ème personne du singulier pour parler de la personne handicapée qui est présente.
- ✓ Tous les mots liés à la vision sont utilisables comme voir ou regarder. Ne pas hésiter à décrire les lieux.
- ✓ Ne pas dire « tenez » en tendant un prospectus par exemple mais indiquer où il sera posé : « je pose le dépliant devant vous, sur le bord de la banque d'accueil ».
- ✓ Prévenir la personne de son départ avant de la quitter.

ACCUEILLIR UNE PERSONNE HANDICAPEE PSYCHIQUE (mentale ou cognitive)

Bien que les troubles psychiques ne soient pas visibles physiquement, certains comportements doivent attirer l'attention comme une réaction inadaptée au contexte, un stress important, etc

- ✓ Sourire car l'expression avenante du visage mettra l'interlocuteur en confiance.
- ✓ Rester à l'écoute, laisser la personne s'exprimer jusqu'au bout.
- ✓ Les échanges doivent de faire de façon pacifique, dans le calme sans fixer la personne.
- ✓ Utilisez le vouvoiement, n'infantilisez pas la personne.
- ✓ Eviter de poser plusieurs fois la même question.
- ✓ Si la personne handicapée est accompagnée, s'adresser à tout le monde et pas seulement à l'accompagnateur en utilisant la 3ème personne du singulier pour parler de la personne handicapée qui est présente.
- ✓ Ne pas manifester de signes d'impatience.
- ✓ Si les indications sont complexes, organisez l'accompagnement et expliquez qu'une autre personne va prendre le relais.