

# Accueillir une personne en situation de handicap



## Conseils généraux

- Préparez l'arrivée de la personne (prévenir et sensibiliser les équipes)
- Soyez disponible, à l'écoute et patient
- Ne dévisagez pas la personne, agissez naturellement
- Si la personne est accompagnée, adressez-vous à elle directement et non à son accompagnateur
- Proposez votre aide mais ne l'imposez jamais

## Conseils par famille de handicap



**5,8 %  
de la population active**

### Principales difficultés

- Les déplacements (obstacles, largeurs des couloirs et portes)
- Les attentes prolongées et la station debout prolongée

### Comportements à adopter

- Vérifiez que les espaces de circulation soient suffisamment larges et dégagés
- Mettez des sièges ou fauteuils à disposition
- Informez la personne de l'accessibilité au bâtiment le cas échéant



**13,2%  
de la population active**

### Principales difficultés

- La communication orale
- L'accès aux informations sonores
- Le manque d'information écrite

### Comportements à adopter

- Parlez face à la personne, distinctement et lentement, sans exagérer l'articulation ni le niveau sonore
- Privilégiez les phrases courtes
- Utilisez le langage corporel pour accompagner votre discours



**4,3 %  
de la population active**

### Principales difficultés

- Le repérage des lieux et des entrées
- Les déplacements et l'identification des obstacles
- L'usage de l'écriture et de la lecture

### Comportements à adopter

- Pensez à nommer la personne et à vous présenter avant de parler
- Dans les déplacements, proposez de servir de guide et décrivez précisément l'environnement
- Précisez lorsque vous quitter la pièce



**1,8%  
de la population active**

### Principales difficultés

- La communication
- La mémorisation
- Le repérage dans le temps et l'espace
- Le stress ou les réactions inadaptées

### Comportements à adopter

- N'infantilisez pas la personne
- Imagez, reformulez ou utilisez la gestuelle en cas d'incompréhension
- Restez calme et soyez patient
- Expliquez et répétez si besoin
- En cas de tension, ne contredisez pas la personne et rassurez la