



SAVOIR ACCUEILLIR NOS DIFFÉRENCES

Édition 2009

Crédits photos : Christian Dumont / Daniel Blatrix (APF) • Jean-François Salbreux (ADAPEI et AFEH®) • Grand Dijon ©



amti
transversales - Dijon

Édition 2009

SAVOIR ACCUEILLIR NOS DIFFÉRENCES



03 80 74 51 51
www.dijon.fr

SAVOIR ACCUEILLIR NOS DIFFÉRENCES

Merci aux bénévoles des associations et des organismes qui ont travaillé à la réalisation de cet ouvrage :

- Association départementale des amis et parents d'enfants inadaptés (ADAPEI)
- Groupe polyhandicap France
- Association des paralysés de France
- Union nationale des familles et des amis de malades psychiques (UNAFAM)
- Association Valentin Haüy (AVH)
- Association des proches et des parents d'enfants déficients auditifs de Côte-d'Or (APEDACO)
- La main, l'oreille et l'oeil de Dijon (MOOD)
- Les yeux en promenade
- Réseau basse vision Bourgogne
- Voir et percevoir

Édito

La politique en faveur de l'amélioration de la qualité de vie des personnes handicapées est un des enjeux pour lequel s'est résolument engagée la ville de Dijon. Si la municipalité est la figure de proue de cette politique, elle n'en est pas la seule partie prenante. De nombreux acteurs, institutionnels, associatifs et privés, participent et soutiennent les projets menés en ce sens.

C'est notamment le cas des commerçants qui jouent un rôle essentiel dans la mise en place de cette politique. Grâce à ce guide "Savoir accueillir nos différences", à destination des commerces et des services dédiés à la population et grâce aux conseils pratiques qui y sont diffusés, l'accueil des personnes en situation de handicap s'est amélioré de façon significative et permet de rendre Dijon plus accueillante pour tous. Il ne s'agit pas de gommer les différences bien au contraire. Chaque handicap nécessite une prise en compte spécifique de ses propres difficultés.

En matière d'égalité, il n'y a pas de petites initiatives, chacune apporte sa pierre à l'édifice d'une société composite. C'est en apprenant à vivre ensemble avec nos différences que chacun pourra se sentir respecté.

François REBSAMEN

*Maire de Dijon
Sénateur de la Côte-d'Or
Président du Grand Dijon*

SAVOIR ACCUEILLIR NOS DIFFÉRENCES

L'ACCUEIL

DÉFINITION : l'accueil est la manière de recevoir quelqu'un, de se comporter avec lui. Cette relation est fondée sur la faculté de ressentir ce que la personne éprouve permettant ainsi un meilleur échange.

Les attitudes et les qualités indispensables à un bon accueil s'articulent autour des axes suivants :

- Aller au devant du visiteur avec un mot ou un geste de bienvenue.
- Informer en cas d'attente, mettre à l'aise.
- Prendre le temps de laisser parler, écouter et comprendre.
- Répondre de façon personnalisée aux attentes du visiteur.

Tous s'accordent sur l'importance de cet accueil.

Toutefois, la méconnaissance du handicap génère des incompréhensions de communication, des moments de gêne délicats à surmonter pour certains.



INFORMATION SUR LA NOTION DE HANDICAP



Pour mieux appréhender les difficultés, il est nécessaire de préciser les différentes formes de handicap pour apporter les solutions les plus adaptées :

- Auditif
- Intellectuel
- Physique
- Psychique
- Visuel

Ces handicaps sont :

- Visibles (personnes en fauteuil) ou invisibles (personnes sourdes, malades psychiques).
- De naissance ou survenant progressivement ou brutalement.

Ils peuvent être compensés par :

- Une éducation adaptée.
- La rééducation.
- Des aides techniques, humaines et animalières.

Un accueil individualisé permet une meilleure intégration des personnes en situation de handicap.

INFORMATION SUR LA NOTION DE HANDICAP

À RETENIR EN TOUTES CIRCONSTANCES

- » S'adresser à la personne handicapée, elle-même, même si elle est accompagnée.
- » Si elle éprouve des difficultés pour se faire comprendre, elle demandera l'aide de son accompagnateur.
- » Si la personne est accompagnée, ne pas la désigner par la 3^e personne du singulier mais s'adresser directement à elle (adulte ou enfant) en parlant normalement.

Vous trouverez dans les pages suivantes des conseils spécifiques à chaque situation.

ACCUEILLIR UNE PERSONNE

SOUFFRANT DE TROUBLES PSYCHIQUES

Le handicap psychique n'affecte pas directement les capacités intellectuelles mais plutôt la mise en œuvre de la faculté de jugement. Ses manifestations sont variables dans le temps.

Les demandes d'aide ne correspondent pas forcément à la réalité. Il peut être nécessaire de faire appel à la compétence de spécialistes et à la collaboration des aidants de proximité. En effet, les personnes souffrant de troubles psychiques perçoivent souvent la réalité de façon différente et n'admettent pas leur handicap.

EN RESUMÉ

- »»» Évitez de contredire votre interlocuteur, vous risquez de susciter de l'incompréhension.
- »»» Évitez d'imposer votre interprétation.
- »»» Efforcez-vous d'admettre qu'il ne puisse accepter la réalité.
- »»» Continuez à faire des propositions sans les imposer ni décider à sa place. Lui faire une réponse de type : "vous êtes en droit de penser cela mais sur ce point, je vois les choses différemment".

ACCUEILLIR UNE PERSONNE

SOUFFRANT DE TROUBLES PSYCHIQUES

Les personnes en souffrance psychique sont terriblement sensibles au stress. Sans raison apparente, leur anxiété, voire leur angoisse, se manifestent par un sentiment d'insécurité et des comportements imprévisibles. Certaines situations exceptionnelles nécessitent les conseils de professionnels.

On observe souvent un manque d'attention et de concentration au moment présent, des troubles de mémoire à court terme, des difficultés à assimiler des éléments nouveaux et à programmer ou à s'organiser. Le manque de motivation apparente est fréquent.

Répéter toujours les mêmes conseils peut être ressenti comme du harcèlement.

RECOMMANDATIONS

- »»» Efforcez-vous de faire preuve de patience tout en fixant des limites.
- »»» Essayez de créer un climat rassurant (écouter sans s'opposer).
- »»» Évitez les rendez-vous en matinée et si possible les confirmer la veille.
- »»» Proposez-lui de fixer des repères : mémento, agenda, listes...
- »»» Efforcez-vous de prendre en compte les angoisses et les phobies dans votre réponse à leur demande.

ACCUEILLIR UNE PERSONNE DÉFICIENTE VISUELLE



Proposez-lui votre aide, offrez-lui votre bras.
Ne saisissez jamais la canne ni la main qui la tient :

- Présentez-vous spontanément à la personne et avertissez quand vous la quittez.
- Interrogez-la sur ce qu'elle souhaite.
- Demandez-lui de quelle façon vous pouvez faciliter ses déplacements au sein de l'établissement.

Si la personne utilise une canne, prévenez-la en cas d'obstacles qui échapperaient au balayage de cette dernière, comme des présentoirs, des obstacles en hauteur, un sol glissant...

Un chien d'aveugle en travail (harnais) ne doit pas être dérangé même s'il semble au repos. N'abordez pas le maître du côté où se trouve l'animal pour éviter tout effet de surprise.

DEVANT UN ESCALIER :

- Indiquez-lui la rampe.
- Placez-vous légèrement en avant et prévenez-la de la première et de la dernière marche.
- Signalez-lui les marches isolées.

DANS UN MAGASIN :

- Décrivez les couleurs de l'objet ou du vêtement.
- Proposez-lui de toucher afin de reconnaître les formes, la nature et la texture de la matière.
- Si l'attente nécessite la prise d'un ticket, aidez-la dans son parcours jusqu'à l'appel de son numéro.

LORSQUE LA PERSONNE DÉFICIENTE VISUELLE VOUS POSE UNE QUESTION :

- Ne répondez pas par un signe de la tête ou un geste de la main, elle ne peut pas le voir !

PROPOSER UN SIÈGE :

- Ne poussez pas la personne dans le fauteuil ou sur la chaise. Mettez-lui simplement la main sur le dossier et indiquez-lui l'assise.

LORSQU'UNE PERSONNE DÉFICIENTE VISUELLE SE RENSEIGNE POUR LES TOILETTES :

- Proposez-lui de l'accompagner.
- Indiquez où se trouvent cuvette, papier, chasse d'eau et lavabo.

RECEVOIR UNE PERSONNE DÉFICIENTE INTELLECTUELLE

La déficience intellectuelle est déterminée par le quotient intellectuel et une altération du comportement. Elle recouvre des réalités très distinctes, de la déficience légère peu visible au handicap profond (autistes, psychotiques). Ce handicap peut être associé à des troubles physiques ou sensoriels (polyhandicaps).

Selon leur degré d'autonomie, certaines personnes sont confrontées à des difficultés plus ou moins importantes de réflexion, de compréhension, de communication et de décision. Certaines n'ont pas acquis la lecture, l'écriture et le calcul. La plupart d'entre elles font l'objet de mesure de protection.

Dans un magasin, par exemple, il faut tenir compte de leurs lenteurs et de leurs difficultés lors d'achats ou du passage en caisse. La pression accentue leur émotivité et leur fait perdre leurs moyens.

RECOMMANDATIONS

- » Formulez des questions et des réponses claires.
- » Laissez du temps pour comprendre et pour s'exprimer.
- » Ne coupez pas la parole.
- » Soyez calme et rassurant.
- » Sachez qu'il existe des réactions imprévisibles.
- » N'attirez pas l'attention sur la personne handicapée.

ACCUEILLIR UNE PERSONNE

ATTEINTE DE DÉFICIENCE MOTRICE

Pour dialoguer avec une personne en fauteuil roulant, se mettre en face d'elle assis ou baissé, pour lui éviter des douleurs cervicales.

Proposer de s'asseoir à une personne visiblement fatiguée ou présentant des difficultés motrices (à la marche, d'équilibre...).

Certaines personnes handicapées motrices présentent également des difficultés de communication qui peuvent être de l'ordre de la compréhension ou de l'élocution.

Ces difficultés n'impliquent nullement que ces personnes soient incapables de comprendre les messages de leurs interlocuteurs ou d'exprimer ce qu'elles veulent ou ce qu'elles pensent.

Comprendre et dialoguer avec ces personnes demande un peu plus de **temps et de patience**.

Ne pas hésiter à faire répéter : avouer que l'on n'a pas compris est préférable au "faire semblant".

Dans les cas de grande difficulté, **préférer les questions auxquelles il est possible de répondre par oui ou par non**.

COMMUNIQUER AVEC UNE PERSONNE DÉFICIENTE AUDITIVE

Repérer une personne malentendante :

Une personne qui vous fixe beaucoup, se rapproche de vous, vous fait répéter plusieurs fois ou visiblement n'a pas compris ce que vous dites peut être une personne atteinte de surdité ou de malentendance. Il faut distinguer la personne sourde de la personne malentendante.

Dialoguer avec une personne malentendante :

Dans une conversation, les personnes déficientes auditives qui le peuvent sont attentives aux sons émis par la parole. Certaines s'aident du mouvement des lèvres de leur interlocuteur surtout si la surdité est importante. Il peut y avoir une certaine lenteur à percevoir le sens du discours tenu et à répondre surtout si la surdité est aggravée. La surdité peut entraîner des incompréhensions que la personne sourde peut éluder volontairement ou non. En effet, comprendre chaque mot demande un effort et une attention soutenue. Le brouhaha et le fait d'être en groupe sont des situations handicapantes pour la personne équipée d'une prothèse auditive. Si cela est possible, emmenez la personne dans un endroit plus calme pour discuter.

CONSEILS ET SITUATIONS À ÉVITER

- » N'hésitez pas à montrer votre présence par un petit geste sur l'épaule ou le bras, en prenant le temps d'attendre pour commencer à parler que votre interlocuteur vous regarde.
- » Évitez le contre jour et la pénombre.
- » Placez votre visage en pleine lumière.
- » Parlez à peine plus lentement en articulant clairement et un peu plus fort.
- » Ne lui criez pas à l'oreille.
- » N'hésitez pas à répéter le mot sans hausser le ton.
- » Évitez les activités qui font baisser ou tourner la tête.
- » Parlez avec des phrases ponctuées, claires et courtes.
- » Regardez toujours le malentendant en lui parlant sans dissimuler vos lèvres.
- » Ne parlez pas avec un chewing-gum, un crayon, une cigarette à la bouche.
- » Fermez les fenêtres et les portes pour éviter le bruit extérieur.
- » Arrêtez les appareils bruyants, un appareil auditif amplifie tous les sons (donc le bruit) de manière identique.
- » Si vous avez l'impression de ne pas avoir été compris, n'hésitez pas à écrire les renseignements sur un papier.