

Accueillir et renseigner les personnes handicapées mentales

Cette fiche concerne principalement les personnels en relation avec le public (personnel d'accueil, animateur, guichetier, médiateur culturel, hôtesse de caisse...). Néanmoins, elle est également destinée à tout autre membre du personnel pouvant être en contact avec une personne handicapée mentale (agent de sécurité...).

Formation et sensibilisation du personnel

■ ■ ■ Le personnel en contact direct avec le public est formé

à l'accueil et à l'accompagnement des personnes handicapées mentales.

Cette formation peut être dispensée par le Centre de formation de l'Unapei ainsi que par les associations affiliées au Mouvement.

Il est fortement recommandé d'y associer et d'impliquer une ou plusieurs personnes handicapées mentales en tant que formateurs lors des interventions auprès du personnel.

■ ■ ■ Le personnel est volontaire pour participer à la formation

de façon à s'assurer de leur motivation et de leur implication

■ ■ ■ Le reste du personnel est au minimum sensibilisé au handicap mental

■ ■ ■ Le personnel est repérable

Conseils : apposer le pictogramme S3A sur le guichet d'accueil et/ou identifier le personnel formé et sensibilisé par le pictogramme S3A (exemples : badge, pin's...)

LÉGENDE | ■ ■ ■ Exigences incontournables ■ ■ ■ Recommandations fortement souhaitées
 ■ ■ ■ Recommandations à envisager au long terme (axes de progression)

Le personnel est en capacité de :

☒☒ Réserver un accueil respectueux à la personne handicapée mentale

Conseils : le ton est chaleureux, naturel et non empreint de pitié.
Au cas où les personnes handicapées sont accompagnées, il faut s'adresser à elles directement et non pas à leur accompagnateur

☒☒ Adopter les bons comportements

Conseils : être à l'écoute, être patient et prendre le temps qu'il faut pour renseigner, orienter et conseiller la personne handicapée mentale, être disponible

☒☒ Utiliser un langage adapté

Conseil : utiliser des mots faciles à comprendre et, quand cela n'est pas possible, expliquer les mots compliqués

☒☒ Adopter un discours clair mais pas directif

Conseil : il ne s'agit pas d'imposer ses idées mais de conseiller, de donner des informations

☒☒ Avoir recours à l'image, à la reformulation et à la gestuelle

en cas d'incompréhension

Conseil : dans un magasin, utiliser un catalogue pour comprendre ce que la personne recherche

☒☒ Accompagner dans leurs démarches les personnes handicapées mentales

Conseil : accompagner la personne plutôt que d'expliquer un itinéraire complexe

☒☒ Répondre à leurs besoins particuliers

Conseils : compter de l'argent, trouver ce qu'elles cherchent, les rassurer...

☒☒ Renseigner, même par téléphone, sur les services, les produits ou l'organisme

Conseil : le personnel au standard téléphonique est formé au handicap mental

☒☒ Laisser la personne handicapée mentale réaliser seule certaines tâches

Conseil : si elle est capable de remplir un document, il faut la laisser faire, même si cela prend du temps

☒☒ Faire face à une situation où une personne handicapée mentale est perdue

Conseils : rassurer la personne, lui demander si elle a sur elle les coordonnées d'une personne à contacter (éducateur, parents...)