
Accueillir et renseigner les personnes handicapées mentales

Ville de Plérin– 02/10/2015

Karine THORON
Clément DAUGAN



L'accessibilité pour les personnes handicapées mentales

L'accessibilité pour les personnes handicapées mentales

- L'accessibilité est un chemin vers une destination : la citoyenneté des personnes handicapées
- Une ambition : passer du droit à l'accès à la citoyenneté
- Il s'agit moins d'une destination finale que de conquêtes progressives à la mesure des capacités et à la hauteur des besoins individuels singuliers
- 3 leviers :
 - Agir sur les comportements humains
 - Agir sur l'environnement pratique et le quotidien
 - Agir sur l'environnement social

L'accessibilité pour les personnes handicapées mentales

- Un des axes de la politique de l'Unapei précisé dans son projet associatif global concerne l'accessibilité des personnes handicapées mentales. Pour l'Unapei, il convient : « *d'adapter l'environnement des personnes handicapées mentales à la nature de leurs difficultés comme à la hauteur de leurs capacités et de leurs ambitions* »
- Pour les personnes handicapées mentales, la mise en œuvre de l'accessibilité requiert la mise en place de tous les moyens nécessaires, techniques ou humains leur permettant de pouvoir :
 - Accéder à la compréhension de leur environnement
 - S'y repérer et s'y déplacer facilement
 - Participer, selon son degré de handicap, à tous les aspects de la vie quotidienne et ainsi lui permettre d'exprimer pleinement ses capacités

L'accessibilité pour les personnes handicapées mentales

- Pour cela, il est nécessaire :
 - De réduire les difficultés liées à la déficience intellectuelle en adaptant l'environnement
 - De faire connaître la spécificité du handicap mental en termes de capacités, de compétences et de difficultés
 - De prendre toute la mesure des besoins, souhaits et aspirations de la personne handicapée mentale et de sa famille
 - De proposer un accompagnement humain personnalisé et des aménagements techniques

L'accessibilité pour les personnes handicapées mentales

Un concept qui peut être décliné sur tous les aspects de la vie :

- Accès à l'information
- Accès à la santé et aux soins
- Accès à l'éducation et à la formation
- Accès au logement
- Accès au travail et à l'emploi
- Accès aux loisirs
- Accès à la culture
- Accès au sport
- Accès à la mobilité (déplacement, transports, ...)
- Accès aux instances de la société civile et civique
- ...

Le Pictogramme S3A

De nombreux pictogrammes ...

- Les pictogrammes sont nombreux dans notre environnement. En terme d'accessibilité, nous avons par exemple le pictogramme représentant un fauteuil roulant. Celui-ci indique les lieux accessibles aux personnes à mobilité réduite



Le Pictogramme S3A



Le Pictogramme S3A



Symbole d'Accueil, d'Accompagnement et d'Accessibilité

Normalisé en mai 2000 par l'AFNOR

Le Pictogramme S3A : pourquoi un pictogramme ?

- Identifier et signaler aux personnes présentant des difficultés de repérage dans le temps et dans l'espace, de lecture, d'écriture, d'expression, de compréhension, ... les structures, produits, services, et prestations de toutes natures qui leur sont rendus accessibles
- Le Pictogramme S3A est destiné à être apposé dans tous les guichets ou lieux de passage, sur des documents, des produits

Le Pictogramme S3A : un Pictogramme pour qui ?

- Personnes handicapées mentales
- Personnes en situation d'illettrisme
- Personnes âgées ayant des difficultés de repérage
- Public migrant, touristes étrangers
- ...

Faire un effort d'accessibilité pour ces publics concourt :

- A leur rendre la vie plus facile
- A favoriser leur insertion dans la société
- A leur permettre de participer pleinement à la vie de la Cité

Le Pictogramme S3A : qui peut utiliser le Pictogramme ?

- Tous les lieux et établissements qui veulent faire un effort d'accessibilité pour accueillir les personnes handicapées mentales ou afficher une accessibilité déjà réalisée

Exemples de structures :

- Un service de toute nature : Mairie, Centres Commerciaux, ...
- Un opérateur touristique
- Un établissement culturel ou de loisirs
- ...

L'apposition de ce pictogramme concrétise votre engagement et présuppose de réelles réalisations en matière de moyens humains, matériels et organisationnels

Le Pictogramme S3A : à quoi s'engage l'utilisateur ?

- A réserver un accueil de qualité et adapté par des agents formés ou sensibilisés
- La mise à disposition d'informations simplifiées
- A proposer des services et/ou des produits adaptés (exemples : visite adaptée dans un musée, service Accès Plus de la SNCF, service d'assistance pour les Aéroports, ...)
- A proposer un accompagnement si nécessaire (exemple : accompagner la personne jusqu'au produit recherché)
- Adapter la signalétique pour favoriser le repérage (associer le texte à l'image, utiliser les couleurs)
- ...

Demande d'apposition et d'utilisation du Pictogramme S3A

- Demande d'apposition et d'utilisation du Pictogramme S3A au service accessibilité de l'Unapei
- L'apposition du Pictogramme S3A peut également être faite à la Direction Départementale du Tourisme dans le cadre d'une démarche de labellisation « Tourisme et handicap »

Les difficultés des personnes handicapées mentales dans les lieux publics

Les difficultés dans les lieux publics

- Se repérer
- Comprendre les informations
- Éprouver des craintes de demander un renseignement
- Accepter le regard des autres
- Choisir un produit
- Faire un choix
- Assumer les tâches administratives
- Paiement
- ...

Le comportement et les attitudes à adopter

Le comportement et les attitudes à adopter

- Réserver un accueil respectueux à la personne handicapée mentale
- Le ton est chaleureux, naturel et non empreint de pitié
- Utiliser le vouvoiement
- Rester naturel, regarder naturellement la personne
- Au cas où la personne handicapée mentale est accompagnée, il faut s'adresser à elle directement et non pas à son accompagnateur

Le comportement et les attitudes à adopter

- Utiliser un langage simple et adapté
- Utiliser des mots faciles à comprendre et, quand cela n'est pas possible, expliquer les mots compliqués
- Adopter un discours clair, formuler des idées et des réponses claires
- Ne pas utiliser de termes techniques
- Avoir recours à l'image, à la reformulation et à la gestuelle en cas d'incompréhension
- Ne pas laisser de place au « peut-être »

Le comportement et les attitudes à adopter

- Ne pas hésiter à reformuler
- Demander à la personne de vous montrer ce qu'elle désire
- Laisser le temps de la réponse
- Ne pas parler trop lentement
- Ne pas parler trop fort
- Ne pas infantiliser

Le comportement et les attitudes à adopter

- Etre patient
- Prendre le temps qu'il faut pour renseigner, orienter et conseiller la personne handicapée mentale
- Etre disponible
- Ecouter attentivement
- Agir avec bon sens
- Ne pas inciter la personne à acheter

Le comportement et les attitudes à adopter

- Accompagner dans leurs démarches les personnes handicapées mentales
- Répondre à leurs besoins particuliers
- Laisser la personne handicapée mentale réaliser seule certaines tâches, ne pas faire à la place de la personne
- Proposer de l'aide mais pas aider « à tout prix »
- Accompagner la personne plutôt que d'expliquer un itinéraire complexe

_____ Le comportement et les attitudes à adopter

- En cas de difficultés, demander à la personne les coordonnées de la personne à contacter (exemples : parents, famille, établissements, ...)