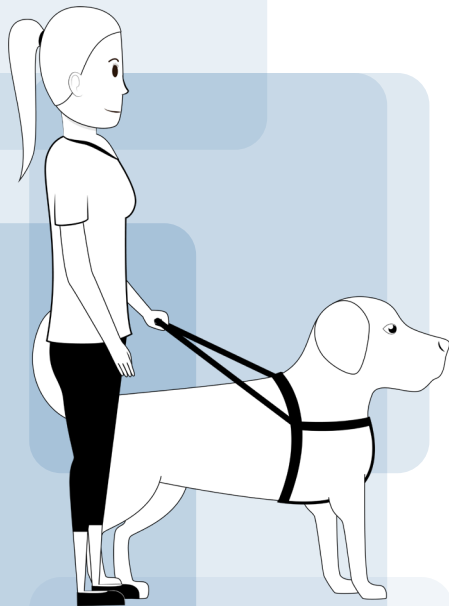




MIEUX ACCUEILLIR

LES PERSONNES HANDICAPÉES

INFORMATIONS GÉNÉRALES SUR L'ACCUEIL DE PERSONNES HANDICAPÉES



DÉFINITION D'UNE « PERSONNE HANDICAPÉE » :

L'article 1.g) de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* définit comme personne handicapée : « Toute personne ayant une **incapacité significative et persistante** et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes ».

Quelle que soit son incapacité, une personne handicapée doit pouvoir accéder aux documents et aux services offerts à la population au même titre qu'une personne sans incapacité, et ce, sans discrimination.

Comme avec toute autre personne, soyez attentif, accueillant, courtois, flexible et patient.

Demandez à la personne si elle désire obtenir de l'aide plutôt que de présumer qu'elle en a besoin.

Mais sachez surtout vous adapter à la personne qui est devant vous.

AFIN DE BIEN VOUS FAIRE COMPRENDRE, UTILISEZ LA COMMUNICATION ORALE SIMPLIFIÉE :

- parlez lentement ;
- prononcez clairement ;
- utilisez des mots courants et des phrases courtes ;
- posez une question ou discutez d'un sujet à la fois ;
- évitez les jeux de mots ou les expressions à double sens ;
- assurez-vous que votre message ait bien été compris.

SI LA PERSONNE HANDICAPÉE A RECOURS À UNE PERSONNE ACCOMPAGNATRICE :

- considérez la personne accompagnatrice comme une personne-ressource pour la personne handicapée ;
- adressez-vous toujours directement à la personne handicapée ;
- assurez-vous que la personne handicapée comprend la conversation et y soit impliquée si le recours à l'aide de la personne accompagnatrice s'avère nécessaire.

SI LA PERSONNE HANDICAPÉE A RECOURS À UN CHIEN GUIDE OU UN CHIEN D'ASSISTANCE :

- considérez que le chien travaille. Évitez donc de le distraire ou de vous adresser à lui ;
- rappelez-vous que la personne handicapée est responsable du contrôle de l'animal ;
- les chiens d'assistance ne portent pas tous un collier ou un harnais spécial. En cas de doute, vérifiez auprès de la personne.