

Relation client et personne en situation de handicap

Entreprise de transport



Définition du Handicap

- Une limitation partielle ou totale
- de participation à la vie en société dans son environnement
- en raison d' une altération substantielle, durable ou définitive d' une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives, psychiques

Les associations souhaitent que l'on parle de PERSONNES en situation de handicap et **non handicapées**

La loi fondatrice du 11 février 2005 c'est :

- L' affirmation des droits fondamentaux en termes d' emploi, de scolarité, d'accessibilité, d'accès à de nouvelles prestations sociales
- La promotion d' un changement de comportement, de regard de la société pour une intégration pleine des personnes handicapées
- Elle concrétise:
 - L' accessibilité généralisé
 - Le droit à compensation des conséquences du handicap,
 - La participation et la proximité des maisons départementales des personnes handicapées

Un Cadre légal rénové

- A un modèle de réadaptation qui impute le handicap aux seuls individus, se substitue un modèle pour la vie autonome dans une société accessible.
- La loi du 11 février 2005 favorise :
 - La non discrimination à l'égard des personnes handicapées à travers différentes législations (éducation, logement, transports,...),
 - Des mesures spécifiques visant à :
 - compenser le handicap,
 - Faciliter l'accès aux droits
 - Faciliter l'accès à la vie sociale et publique des personnes handicapées

Double mouvement : Garantir une solidarité/ favoriser une autonomie

- La loi de 2005 apporte une définition du handicap qui s'appuie sur une approche plus pratique :
 - Prise en compte de l'environnement
 - Mise en œuvre de politique de prévention, de réduction, de compensation, du handicap
 - Programmes de recherches permettant une amélioration de l'accès aux soins et aux avantages thérapeutiques et technologiques.

Le cadre depuis ...

- **La loi du 23 novembre 2018**
Revoit à la baisse les conditions d'accessibilité au logement (20% des logements doivent être accessible aux PSH au lieu des 100% initialement demandés)
- **L'ordonnance du 6 septembre 2023**
Réaffirme les obligations de la loi de 2005 sur « l'accessibilité numérique à 100% ».

Une volonté d'être réaliste et de renforcer la prise en compte par chacun du handicap

Les attendus d'une personne en situation de handicap : un accompagnement plus qu'une substitution

- « Avoir le droit de manger quand j'ai faim et non pas quand on me met à disposition quelqu'un. »
 - C'est une adaptation, une écoute, un repérage du besoin, une demande de confirmation, une présence à l'autre, une tolérance, une réactivité, une patience...
- « pour moi, être autonome, c'est organisé mon aide, comme je l'entends moi, dans le respect et la conscience de l'autre »
 - Mettre en place un partenariat, une co-construction,

Assistance :

Penser et faire pour ~~le handicapé~~

Accompagnement :

Penser et faire avec la personne
Capable autrement

Témoignages du quotidien des P.S.H.

Accueillir une personne malentendante

- En milieu hospitalier : <https://www.youtube.com/watch?v=iq6R3ish3xA>
- En milieu de transport (paris et métro) :
<https://www.youtube.com/watch?v=QNnmfHQe4p0>

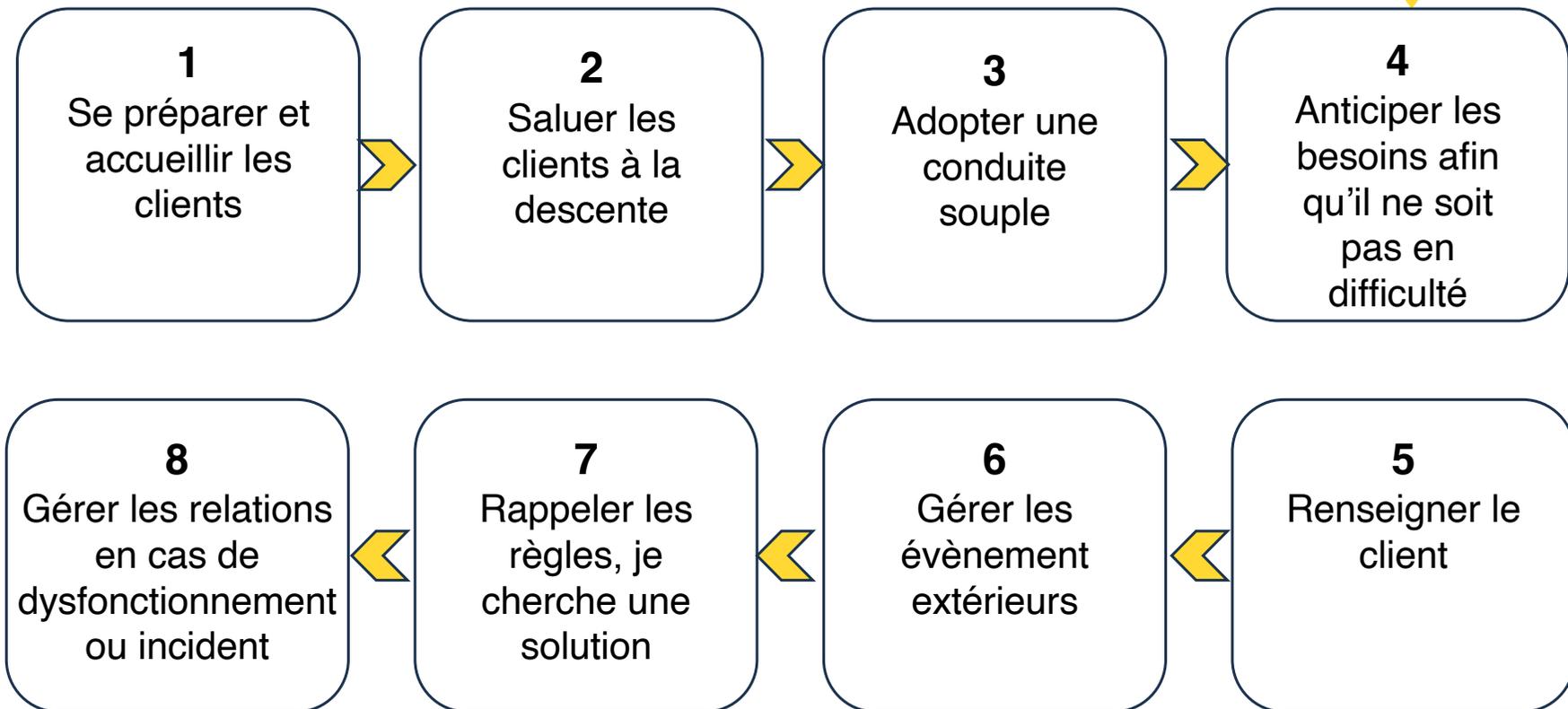
Accueillir une personne aveugle

- Témoignage du quotidien d'un malvoyant :
<https://www.youtube.com/watch?v=pBfW-aRltLQ>
- Témoignage : https://www.youtube.com/watch?v=e_RRgWdzIVs
- LENS KEOLIS : <https://www.youtube.com/watch?v=ZNRyRDnQI5Y>

Handicap mental

- J'ai Besoin d'un coup de main :
<https://www.youtube.com/watch?v=jl5XmgQGU3s>

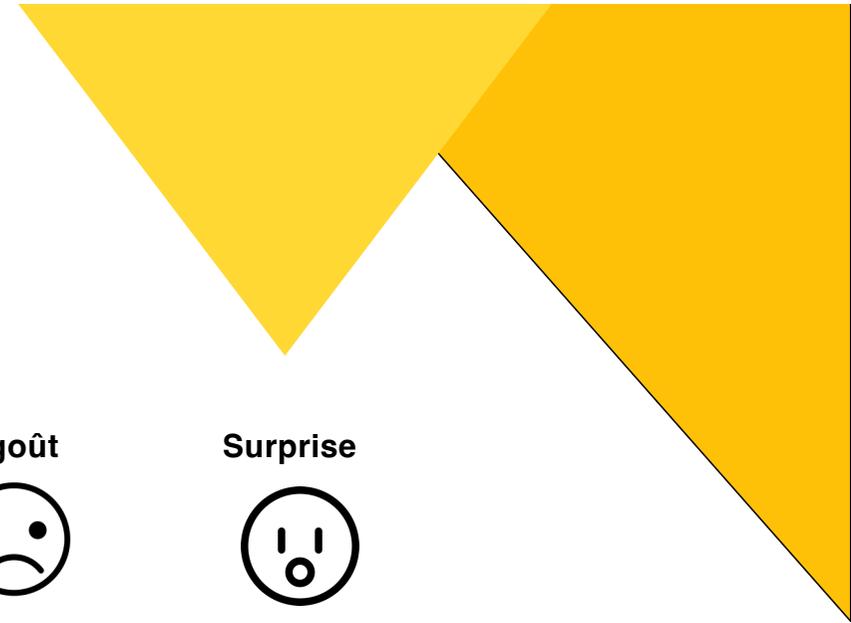
Moi et le parcours client :



Mes émotions avec une personne e en situation de handicap

- Les émotions sont des réactions automatiques, non conscientes de l'organisme avec des composantes physiologiques, cognitives et comportementales.
- Ces réactions complexes incluent :
 - un état mental subjectif, tel que la colère, l'anxiété ou l'amour,
 - une impulsion à agir, tel que fuir ou attaquer, que cela soit exprimé ouvertement ou non,
 - de profonds changements dans le corps, tel qu'une augmentation du rythme cardiaque ou de la pression sanguine.
- Les changements corporels - tels que les postures, les gestes et les expressions faciales - communiquent aux autres ce que nous ressentons ou ce que nous voulons que les autres croient que nous ressentons.

Les émotions et le moyen de s'adapter



Colère



Provoquer un changement

Joie



Partager

Peur



Se protéger

Tristesse



Rechercher du réconfort

Dégoût



Préserver une frontière et se sécuriser

Surprise



Retrouver des repères, se familiariser

Les 3 temps de la prise de décision : Agir ou réagir ?

1- OBSERVER

- ◆ Les faits
- ◆ Les questions à se poser ou à poser (vérifier) : QQCOQP
- ◆ Avoir une vision claire de la situation et du besoin de mon client
- ◆ Et savoir la relater

2- COMPRENDRE

- ◆ Evaluer les conséquences pour le client (psychologiques et attentes)
- ◆ Déterminer les enjeux pour mon entreprise, mon service, mes collègues

3- AGIR

- ◆ Dans le cadre de ma mission, j' ai l'initiative
- ◆ Hors du cadre, je signale

Astuce :

- 1- Je constate
- 2- J'en déduis
- 3- Je propose