

3.1. Savoir accueillir : les besoins spécifiques liés aux différentes situations de handicap

Quelques conseils généraux

Traitez la personne comme n'importe quel usager ! Vous ne saurez pas forcément si une personne est en situation de handicap.

- Soyez patient et à l'écoute.
- Ne dévisagez pas la personne.
- Parlez directement à la personne, même si elle est accompagnée.
- Ne considérez pas la personne comme un enfant. Parlez-lui en disant "vous".
- Proposez votre aide, mais n'insistez pas si la personne n'en veut pas.

Nous vous proposons maintenant quelques conseils pour mieux accueillir les personnes, en fonction de leur situation de handicap.

Handicap moteur

Informez la personne du niveau d'accessibilité de votre bibliothèque, afin qu'elle puisse savoir si elle a besoin d'aide ou non. Pour cela, vous pouvez vous aider du registre public d'accessibilité ([voir fiche « 2. Les lois »](#)).

Partagez également ces informations sur le site de votre bibliothèque, pour que les personnes puissent organiser leur venue.

Pour plus de conseils, vous pouvez consulter [les fiches « 3.3. L'accès au bâtiment »](#) et [« 3.4. L'aménagement des espaces intérieurs »](#).

Handicap visuel

Présentez-vous avec votre nom et votre fonction. Parlez en face de la personne, surtout si l'endroit est bruyant.

Vous pouvez informer la personne en décrivant clairement l'espace de la bibliothèque.



Si vous donnez un document : proposez de le lire ou de résumer les informations importantes.

Utilisez des documents simples à lire : avec des lettres en gros caractères et un bon contraste.

Si la personne semble perdue, proposez votre aide, mais ne l'imposez pas et ne touchez pas la personne sans son consentement. Si vous devez vous déplacer : proposez votre bras pour la guider, marchez un peu devant et adaptez votre rythme.

Les chiens-guides sont toujours autorisés dans les lieux publics. Ne les dérangez pas pendant qu'ils travaillent.

Handicap auditif

Assurez-vous que la personne vous regarde avant de parler.

Parlez calmement, clairement, et à un rythme normal. Pas besoin de trop articuler ou de crier.

Utilisez des phrases courtes et des mots simples.

Aidez-vous de votre corps pour expliquer : montrez avec votre doigt, utilisez des expressions du visage.

Proposez un papier et un stylo si nécessaire.

Si vous voulez apprendre quelques signes de base de la langue des signes, la bibliothèque de Sotteville-lès-Rouen a publié [un lexique des « signes de la bibliothèque »](#), créé avec des lycéens.



Handicap mental

Parlez normalement avec des phrases simples et des mots faciles à comprendre.

Ne traitez pas la personne comme un enfant. Utilisez "vous" pour lui parler.

Laissez la personne faire seule certaines choses, même si cela prend plus de temps.

Si la personne ne comprend pas :

- Reformulez vos phrases.
- Utilisez des gestes ou montrez des images pour expliquer.

Proposez des documents écrits en version facile à lire et à comprendre (FALC) ([voir fiche « 4.1. Le facile à lire et à comprendre »](#)) et/ou des pictogrammes ([voir fiche « 4.3. Les pictogrammes »](#)).

Handicap cognitif

Prenez le temps d'écouter et de répondre calmement aux questions.

Utilisez des phrases courtes et des mots simples pour expliquer les informations.

Si la personne ne comprend pas, reformulez doucement ou expliquez autrement.

Laissez à la personne tout le temps dont elle a besoin pour réfléchir ou répondre.

Montrez des pictogrammes ou des images pour aider à se repérer.

Encouragez la personne à faire les choses seule, tout en restant disponible pour l'aider si besoin.

Handicap psychique

Parlez calmement, sans trop fixer la personne.

Soyez clair et précis. Si besoin, répétez calmement.

Si la personne est stressée ou en colère : ne la contredisez pas, ne lui faites pas de reproches et rassurez-la avec des mots calmes et positifs.

