

4. La communication accessible

Vous devez prendre en compte plusieurs éléments pour bien communiquer avec les personnes en situation de handicap :

- Il faut savoir bien accueillir ([voir fiche « 3.1. Savoir accueillir : Les besoins spécifiques liés aux différentes situations de handicap »](#)). Vous devez toujours parler en premier à la personne en situation de handicap, et non directement à son accompagnateur. Si la personne en situation de handicap ne peut pas communiquer, son accompagnateur vous le dira. Si besoin, vous pouvez aussi demander à l'accompagnateur de compléter, mais sans exclure la personne concernée.

Il faut aussi savoir que **parler n'est pas le seul moyen de communiquer**, notamment avec des personnes qui ont des difficultés pour parler ou comprendre les autres ([voir fiche « 4.4. La communication alternative et améliorée \(CAA\) »](#) et [« 4.3. Les pictogrammes »](#)).

- Vous devez penser à l'affichage et à la signalétique :
 - Les textes doivent être courts et faciles à comprendre ([voir fiche « 4.1. Le facile à lire et à comprendre »](#)). Évitez les mots compliqués et les abréviations. Mettez les informations importantes au début du texte. Faites des listes pour mieux organiser les idées. Utilisez des titres clairs pour séparer les parties.
 - Les textes doivent aussi être lisibles : contraste important, taille de police d'au moins 14, police sans empattement. Alignez le texte à gauche et ne justifiez pas.
 - Ajoutez des images simples, en lien avec le texte, pour aider à comprendre. Quand c'est possible, vous pouvez utiliser des pictogrammes pour aider à la compréhension ([voir fiche « 4.3. Les pictogrammes »](#)).
- Il faut aussi penser à la communication à distance, par exemple sur votre site internet, en respectant les critères du Référentiel Général pour l'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA, [voir les fiches « 2.2. Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité \(RGAA\) »](#) et [« 4.2. Accessibilité du portail web »](#)).

Nous vous proposons quatre fiches pratiques plus détaillées :

- Fiche pratique « Le facile à lire et à comprendre »
- Fiche pratique « Accessibilité du portail web »
- Fiche pratique « Les pictogrammes »
- Fiche pratique « La communication alternative et améliorée (CAA) »

Pour en savoir plus sur la communication accessible, vous pouvez aussi lire [le guide "L'information pour tous" de l'association UNAPEI.](#)

