

# L'ACCUEIL UNIVERSEL EN RÉSUMÉ



## 1. L'accueil universel

- Saluez TOUT LE MONDE de la même manière.
- Prévoyez du personnel disponible à l'accueil pour accueillir, informer et diriger TOUT LE MONDE.
- Prévoyez du personnel pour accompagner vers les activités sur le site TOUT LE MONDE qui en fait la demande.
- Faites preuve de patience et de calme avec TOUT LE MONDE.
- Utilisez un langage simple que TOUT LE MONDE comprend.
- Réduisez votre débit avec TOUT LE MONDE, si vous savez que vous parlez rapidement.
- Articulez bien avec TOUT LE MONDE.
- Assurez-vous que TOUT LE MONDE voit votre bouche.
- Évitez d'infantiliser TOUT LE MONDE, particulièrement les adultes.
- Évitez de toucher ou de vous approcher de TOUT LE MONDE sans les avertir.



## 2. Accueillir une personne ayant une déficience auditive

- Utilisez les gestes naturels ou l'écriture pour vous faire comprendre.
- Ne parlez pas plus fort avec les personnes sourdes.
- Gardez votre bouche visible pour lui permettre de lire sur vos lèvres.





### 3. Accueillir une personne ayant un trouble du langage



- Laissez le temps à la personne de s'exprimer sans compléter la phrase à sa place.
- Respectez son rythme.
- N'hésitez pas à faire répéter la personne si vous ne la comprenez pas bien.
- Évitez de faire comme si vous aviez compris si ce n'est pas le cas.
- Si vous n'arrivez pas à la comprendre, informez-la que vous allez chercher quelqu'un pour vous aider.

Utilisez ces stratégies pour tout le monde. Le trouble du langage est **invisible**.



### 4. Accueillir une personne ayant une déficience motrice



- Demandez à la personne si elle désire être aidée et comment elle veut être aidée.
- Respectez son refus même si elle a l'air d'avoir de la difficulté.
- Ne prenez pas l'initiative de déplacer son aide à la mobilité (fauteuil roulant, déambulateur, etc.) sans son autorisation.
- Ne poussez **jamais** un fauteuil sans aviser la personne qui est assise dedans.
- Ne **jamais** s'asseoir, s'appuyer ou s'accoter sur le fauteuil roulant d'une personne, qu'elle y soit assise ou non.

Pour aller plus loin, voir la fiche [le premier contact à l'accueil](#).