

Accueillir

Objectifs :

Organiser un service d'un haut niveau de qualité sur la base d'une collaboration entre le prestataire de service, les usagers et les organisations représentant les personnes.

- **Un partenariat privilégié** avec [l'OMPH^{\(1\)}](#) et les membres de son réseau en France, en Europe et dans le monde.
- **L'audition des ONG compétentes** pour accéder aux réalisations efficaces déjà identifiées.
- **Un travail de consultation participative** sera engagé avec des associations ou sociétés qui développent des services accessibles et inclusifs.

Ces réseaux permettent :

De constituer un groupe d'experts d'usage, Personnes à Mobilité Réduites, adultes et enfants avec leurs familles, confrontées à différentes situations de handicap et chargées d'expériences.

De récolter des exemples et des suggestions de solutions et de pratiques d'accueil en phase avec les attentes des clients.

De réunir les éléments et les compétences nécessaires à l'élaboration et à la dispense de modules de formation à destination des personnels d'accueil.

Cette démarche de partenariat mise en œuvre avec les personnes en situations de handicap et leurs organisations représentatives, vise à récolter et à compiler les meilleures pratiques en matière d'accompagnement des personnes, d'aides techniques, de formation à l'accueil, de communication et de management. Les personnes sollicitées sont formées aux techniques de la formation, à la communication et à l'analyse des pratiques.

L'information des usagers est essentielle. Une solution proposée est la réalisation de clips vidéo décrivant les étapes d'utilisation des services proposés, et ce pour différents types de restrictions (Motrices, visuelles ou cognitives). Ces clips pourront être mis à disposition sur internet et diffusés dans des lieux d'attente au travers de bornes dédiées.

La formation des accompagnateurs est un facteur clef de la qualité du service et sera l'objet d'un champ particulier de la prestation, et des modules de mise en situations seront développés **afin que chacun des personnels puisse expérimenter des situations de restrictions qui l'amèneront à formuler des demandes d'aides et à les recevoir.**

Une démarche de qualité s'attache enfin à définir les critères de sélection des personnels de l'accompagnement, ainsi qu'à mettre en place ou à réviser si elle existe, une **charte de l'accompagnement** élaborée et adoptée par les personnels de l'accompagnement.

¹ Organisation Mondiale des Personnes Handicapées (Disabled People's International) <http://dpi.org> et sa région Europe <http://dpi-Europe.org>