

## L'accueil des handicapés à l'officine

Sondage réalisé par internet sur WK-Pharma.fr du 26 février au 9 mars 2009.  
262 réponses.

### 1. Votre officine est-elle accessible aux personnes handicapées en fauteuil roulant ? (accès de plain pied ou marche inférieure à 2 cm, espace de circulation suffisant ... ?)

Oui	76,0 %
Non	24,0 %

### 2. Y -a-t-il une place de stationnement pour personnes handicapées à proximité de la pharmacie ?

Oui	64,5 %
Non	35,5 %

### 3. Votre officine reçoit des personnes handicapées moteur...

Souvent	10,7 %
<b>De temps en temps</b>	<b>46,0 %</b>
Rarement	37,2 %
Jamais	6,1 %

### 4. Quand une personne en fauteuil roulant arrive :

<b>Elle entre sans problème dans l'officine</b>	<b>66,7 %</b>
Il y a une marche de moins de 2 cm facilement surmontable	11,6 %
Il y a une (ou plusieurs) marches de plus de 2 cm : soit la personne a un accompagnant qui l'aide à soulever le fauteuil, soit nous allons l'aider	21,7 %

### 5. Au moment de la délivrance des médicaments et du paiement, que faites-vous ?

Rien de particulier. La personne peut utiliser la tablette abaissée sous le comptoir si besoin.	10,2 %
<b>Je contourne le comptoir pour m'approcher de la personne en fauteuil roulant et pour qu'il n'y ait pas un "obstacle" entre nous.</b>	<b>82,0 %</b>
J'invite la personne à se diriger vers le comptoir abaissé dont dispose mon officine.	7,8 %

### 6. Avez-vous une attitude particulière face à ces clients ?

<b>Non, pas vraiment.</b>	<b>60,1 %</b>
J'éprouve une certaine gêne mais cela ne se voit pas. J'essaie d'être le (la) plus naturel(le) possible.	21,3 %
Je suis à l'aise car nous avons de nombreux clients handicapés moteur.	18,6 %

### 7. Si vous éprouvez une gêne, quelle en est la raison ?

Le fait de voir certaines difficultés auxquelles la personne est confrontée parce tous les lieux publics ne sont pas accessibles.	32,6 %
<b>Je ne sais pas si je dois aider ou non cette personne ; cela sera-t-il prît pour de la compassion voire de la pitié ?</b>	<b>52,2 %</b>
La différence.	5,4 %
Cela me renvoie au handicap, qui me mal à l'aise/me fait peur.	7,6 %
Autre	2,2 %

**8. Votre officine reçoit-elle des personnes handicapées mentales ?**

Souvent	0 %
<b>De temps en temps</b>	<b>65,6 %</b>
Rarement	28,8 %
Jamais	5,6 %

**9. Savez-vous comment les accueillir ?**

Il n'y a pas de besoin particulier selon moi.	17,1 %
<b>J'ai appris par moi-même à force de les côtoyer.</b>	<b>59,0 %</b>
Non, et cela me gêne ; j'aimerais disposer d'informations sur l'accueil de ces personnes, l'attitude, le ton, le discours les plus adaptés.	23,9 %

**10. Si une personne handicapée mentale est accompagnée par un éducateur :**

Vous vous adressez à l'éducateur.	49,8 %
<b>Vous vous adressez à la personne handicapée.</b>	<b>50,2 %</b>

**11. Adoptez-vous une attitude différente face à ces personnes ?**

Non	11,8 %
Oui, un ton plus doux, plus attentionné.	16,9 %
Oui, une attitude de mise en confiance afin de les rassurer.	34,5 %
<b>Oui, je parle lentement, de manière compréhensible et n'hésite pas à réexpliquer les consignes.</b>	<b>36,5 %</b>
Autre	0,4 %

**12. Pensez-vous que les personnes handicapées sont bien intégrées dans la société française ?**

Oui	9,3 %
<b>Non</b>	<b>90,7 %</b>

**13. Si non, pourquoi ?**

<b>Les lieux publics ne sont pas assez adaptés.</b>	<b>48,4 %</b>
Nous n'avons pas l'habitude de côtoyer ces personnes, qui vivent dans des écoles ou des institutions particulières ; il n'y a pas assez de moments de rencontres.	47,7 %
Autre	3,9 %