



Mieux accueillir les personnes handicapées



Quelques règles générales

- Proposez votre aide, ne l'imposez jamais.
- Adressez-vous directement à la personne handicapée, même si elle est accompagnée, car elle connaît mieux que quiconque ses capacités et ses limites.
- Tenez-vous face à elle, présentez-vous et identifiez-vous.
- Soyez à l'écoute, prenez votre temps, sachez rassurer. Restez naturel(le) pour essayer d'établir une relation de confiance.
- Parlez lentement, sans élever la voix et répondez simplement aux questions.
- Donnez une information claire, précise et fiable. Evitez les termes ou abréviations trop spécifiques.
- Soyez attentif à tous les signes qui trahiraient un assentiment ou une incompréhension, une crainte de ne pas réussir, une saturation devant trop d'informations.
- Interrogez-la souvent ou faites lui reformuler pour vous assurer d'une bonne compréhension.
- Respectez les rythmes de compréhension de chacun car les possibilités diffèrent selon l'origine et l'ancienneté du handicap.
- Respectez le rythme de déplacement de la personne si vous devez l'accompagner.
- Laissez la personne décider de son itinéraire (ascenseur, escalier fixe ou mécanique...).
- En cas de renseignement écrit, privilégiez les schémas simples à l'écriture.
- En cas de réclamation, écoutez la personne, assurez-vous de bien comprendre sa difficulté et formulez une réponse claire.

Les handicaps auditifs

Le handicap auditif est un handicap de communication et d'accès à l'information. Il n'est pas apparent. Les personnes sourdes et malentendantes compensent par une concentration accrue. Elles sont susceptibles d'être bruyantes car elles sont inconscientes du bruit qu'elles génèrent. Elles perdent plus facilement les repères habituels comme la localisation dans l'espace.



La personne sourde « oraliste » peut émettre et quelquefois mieux réceptionner le langage parlé, sans pour autant éliminer les quiproquos. Devant l'éventail des différents types de surdité, la capacité d'émission n'est pas forcément liée à la capacité de réception.

Les malentendants, notamment les personnes âgées, et les devenus sourds peuvent utiliser la lecture labiale. Ceux qui bénéficient d'un appareillage leur conférant un bon gain auditif sont plus à l'aise mais la prothèse auditive peut créer des inconvénients selon l'environnement sonore (bruit de fond, brouhaha). Il faut distinguer la personne sourde précoce qui a développé des modes de compensation (visuel, olfactif, perception de vibrations,...) de celle devenue sourde plus tard qui va tenter de potentialiser son reliquat auditif et son éventuel bagage culturel.

Comment comprendre et se faire comprendre

Les sourds et les malentendants lisent sur vos lèvres :

- Présentez vous le visage dégagé (pas de main devant la bouche) et éclairé (attention au contre-jour).
- Parlez lentement en articulant (sans excès).
- Parlez face à la personne de manière visible et sans hausser le ton (éclairage, distance de communication).
- Faites des phrases courtes et utilisez des mots simples.
- Modifiez votre phrase plutôt que de répéter sans cesse un mot qui n'est pas compris.
- En cas de questions multiples, précisez sur quel point vous répondez.
- Accompagnez vos paroles de gestes simples.
- Si le dialogue est difficile, proposez d'écrire.
- Ecrivez les nombres et les noms propres.
- Assurez vous que l'information soit bien comprise (acquiescement).

Pour indiquer une direction



- Placez-vous à côté de la personne.
- Ne parlez pas en marchant.
- Dans un escalier : placez-vous toujours sous la personne (devant pour descendre et derrière pour monter)

Le langage des signes

La personne sourde « gestualiste » ou « signante » s'exprime préférentiellement par gestes, ce qu'on appelle la langue des signes. Il s'agit d'une langue à part entière, qui peut être apprise.

- Pour les communications simples, suivez les mêmes conseils que ceux donnés pour les autres personnes sourdes.
- Dès que possible, aidez-vous de dessins ou schémas.
- Pour parler de questions plus compliquées, il est préférable de faire appel à un interprète en langue des signes.

Vous pouvez rencontrer également des personnes pluri-handicapées, comme sourds et aveugles, ou sourds et atteints d'un handicap moteur. La communication risque d'être alors plus difficile.

Les handicaps visuels



La personne aveugle appréhende le monde principalement par ses autres sens (toucher, ouïe, odorat). Même si elle ne vous voit pas, elle vous entend et sent votre présence. Elle se déplace souvent avec une canne blanche qui lui permet de détecter les obstacles ou avec un chien guide.

La personne malvoyante voit mal, mais est une personne voyante. Elle a besoin de se rapprocher des personnes et des objets pour les reconnaître ou pour lire. Elle se déplace parfois avec une canne blanche.

- Après vous être présenté, demandez-lui où elle veut aller et comment elle souhaite être guidée.
- Si vous êtes derrière un guichet, vous devez prendre l'initiative de vous adresser en premier à la personne aveugle.
- Dans une file d'attente ou un lieu où plusieurs personnes sont présentes, il lui est difficile de savoir si la voix qu'elle perçoit s'adresse à elle ou à un voisin proche : touchez-lui le bras ou l'épaule. Si cela n'est pas possible, demandez à quelqu'un de l'avertir par le même moyen.
- Demandez-lui si elle a besoin d'aide. Ne vous offusquez pas si elle refuse.
- Vous pouvez dire sans crainte « voulez-vous voir cet objet » tandis que vous lui mettez en main l'objet en question.
- Employez les mots comme aveugle ou cécité s'ils se présentent dans la conversation.

Pour bien les accompagner, guidez-les

La plupart des personnes se tiendront à votre bras, marcheront ainsi légèrement en arrière pour vous suivre. D'autres préféreront être guidées verbalement.

- Laissez la personne tenir votre bras ou poser sa main sur votre épaule.
- Pensez à prévenir la personne d'un changement de direction ou de nature de sol.
- Expliquez les bruits forts qui peuvent alarmer et indiquez suffisamment tôt les obstacles.
- Dans un escalier, placez-la du côté de la rampe et prévenez-la de la première et de la dernière marche.
- Pour ouvrir une porte, utilisez le bras qui guide, le mouvement lui fera comprendre ce que vous faites.
- Pour s'asseoir, guidez-la vers le siège et décrivez-le lui (chaise, fauteuil, tabouret...). Placez sa main sur le dossier du siège et laissez la faire. Si ce siège est poussé sous une table, prévenez-la.
- Prévenez-la quand vous la quittez, sinon elle se trouvera seule sans le savoir et parlera dans le vide.

Si la personne voit mal

La personne malvoyante passe bien souvent inaperçue car suivant son degré de malvoyance, elle peut se déplacer avec plus ou moins d'aisance.

- Donnez-lui des repères de voyant.
- Aidez-la à remplir les documents car il lui est bien souvent difficile d'avouer son incapacité à lire.
- Ne pointez pas du doigt pour indiquer un service, donnez des explications précises.

Si elle est accompagnée d'un chien guide

- Approchez-la par le côté opposé au chien.
- Un chien guide est un animal qui travaille et il ne doit pas être distrait : demandez à la personne avant de le caresser.
- Ne touchez pas la laisse ou le harnais, la personne doit garder le contrôle sur son chien.
- Parfois vous pouvez marcher devant et le chien vous suit.



Les personnes aveugles ou malvoyantes et sourdes

Elles sont souvent munies d'une canne blanche avec une bande rouge ou sont accompagnées d'un chien avec un harnais rouge et blanc. Ce signe distinctif de couleur n'est pas obligatoirement utilisé.

- Utilisez les mêmes méthodes et pour attirer son attention, tapez lui doucement sur le bras.
- Si elle entend mieux d'une oreille, guidez-la de ce côté.
- Si la communication est impossible, utilisez le plat de sa main et écrivez en lettre capitale avec un doigt.

Les handicaps et mentaux les handicaps psychiques



Une personne handicapée mentale présente une déficience intellectuelle variable avec une réduction de ses facultés de compréhension et de décision. En règle générale, elle a des difficultés à se situer dans l'espace et dans le temps et a un faible contrôle de l'affectivité. Son degré d'autonomie est plus ou moins grand et elle peut avoir besoin de s'adapter au rythme de l'entretien.

Une personne souffrant d'une maladie psychique présente différents troubles de la personnalité et du comportement, qui n'affectent généralement pas l'ensemble de ses capacités intellectuelles.

Cette maladie affecte plus particulièrement les capacités relationnelles provoquant une extrême fragilité parfois peu visible pour un tiers non averti et qui se manifeste par :

- une attitude réservée ou rigide
- le doute
- une forme de timidité avec tendance à éviter les contacts proches
- une rigidité de raisonnement
- une grande impulsivité
- de l'angoisse



Les traitements médicamenteux peuvent entraîner des effets secondaires

- Tremblements
- Sécheresse de la bouche
- Manifestation d'impatience dans les jambes qui l'oblige à déambuler sans cesse

Comment les accompagner ?

- Soyez simple et accueillant.
- Ne manifestez pas d'impatience, restez attentif et disponible.
- Laissez la personne s'exprimer jusqu'au bout.
- Parlez normalement en utilisant des phrases simples, évitez les détails, exprimez-vous clairement.
- Utilisez le mode affirmatif et le présent, évitez les longues explications et restez concret.
- Répétez les consignes ou informations plusieurs fois.
- Elle peut avoir une certaine lenteur de compréhension, laissez-lui le temps de réagir ou de s'exprimer.
- Ne soyez pas surpris par les manifestations d'affection qu'elle peut vous témoigner (tutoiement par exemple).
- Si les indications d'orientation sont un peu complexes, accompagnez-la.
- En cas de difficultés importantes, demandez les coordonnées d'une tierce personne à contacter.

Les handicaps de la motricité

Les troubles de la motricité peuvent entraîner une perte totale ou partielle de la mobilité, de la préhension et parfois des troubles de la communication. Si certaines déficiences peuvent provoquer des difficultés à contrôler ses gestes et à s'exprimer, elles n'altèrent pas pour autant les capacités intellectuelles.

La personne peut être en fauteuil roulant (manuel ou électrique), se déplacer avec une canne ou des béquilles, ou ne disposer que d'une autonomie de marche limitée car la station debout lui est pénible.



Comment l'aider

- Attendez qu'elle vous le demande et vous explique comment le faire pour par exemple :
 - enlever ou remettre un vêtement
 - franchir un obstacle
 - pousser son fauteuil
 - accéder aux toilettes
- Les personnes en fauteuil maîtrisent leurs déplacements dans la mesure où il n'y a pas d'obstacles. L'information du cheminement est donc CAPITALE car elle lui permettra de juger si elle a ou aura besoin d'aide.
- Afin de faciliter l'accessibilité aux services, veillez à ce que les éleveurs soient toujours prêts à servir.
- Veillez à ce que les places de parking réservées aux personnes handicapées soient libres.
- Veillez au bon affichage et à la localisation des toilettes accessibles

Si vous devez pousser un fauteuil



- éviter les mouvements trop brusques
- évitez de vous appuyer sur la toile du dossier du fauteuil
- ne poussez pas le fauteuil trop vite pour anticiper et éviter les obstacles
- annoncez les manœuvres à effectuer : (marche arrière, bascule sur les roues arrière,...).
- ne bousculez pas la personne car elle a besoin d'affirmer son autonomie.

Si la personne a des difficultés d'élocution :

- soyez patient,
- prenez le temps d'écouter,
- reformulez,
- adressez vous à l'accompagnateur en dernier recours.

Si elle est accompagnée d'un chien d'assistance

- le chien travaille et ne doit pas être distrait, il convient ainsi de demander à la personne l'autorisation de caresser l'animal.

La mairie de Bordeaux tient à remercier les membres du Conseil Ville et handicaps et tout particulièrement ceux qui ont participé à la réalisation de ce guide.

UNAFAM

union des familles et amis de malades psychiques

GIAA

groupement des intellectuels aveugles et amblyopes

AVH

association Valentin Haüy

RETINA France

D'SIGN

APF

association des paralysés de France

GIHP

groupement pour l'insertion des personnes handicapées physiques

SIGNE

A HAUTEUR D'HOMME

IRIS

www.bordeaux.fr