

JOINDRE HANDIPLUS ASBL

Handiplus asbl -vzw
67, rue des Champs
B - 1040 Bruxelles

Téléphone +32 - 02.647.04.50

Fax +32 - 02.647.04.50

Email: secretariat@cyberespace.handiplus.com

Site Web: <http://www.handiplus.com>



Guide

Mieux vivre ensemble dans la diversité

Mieux accueillir les personnes handicapées

Quelles attentes pour quels handicaps ?

Vivre mieux ensemble

une initiative de l'asbl Handiplus





Construire une ville accessible	4
Apprenons à vivre ensemble !	
Quelques définitions	6
Quelques règles générales	8
Les handicaps auditifs	9
Comprendre et se faire comprendre	10
Les handicaps visuels	12
Les handicaps mentaux et les handicaps psychiques	15
Les handicaps de la motricité	19
Conclusion	23



Ne dit-on pas qu'un détail peut faire la différence ?
Ensemble, faisons que la différence ne soit plus qu'un détail.

Pour que l'emploi de personnes handicapées devienne une situation normale et courante, il est important de respecter quelques règles de travail et de solidarité à l'égard des travailleurs handicapés.

DES ÉGARDS POUR TOUS

À chaque handicap, correspondent quelques règles simples : n'hésitez pas à vous renseigner pour ne pas commettre d'impair et en tout cas :

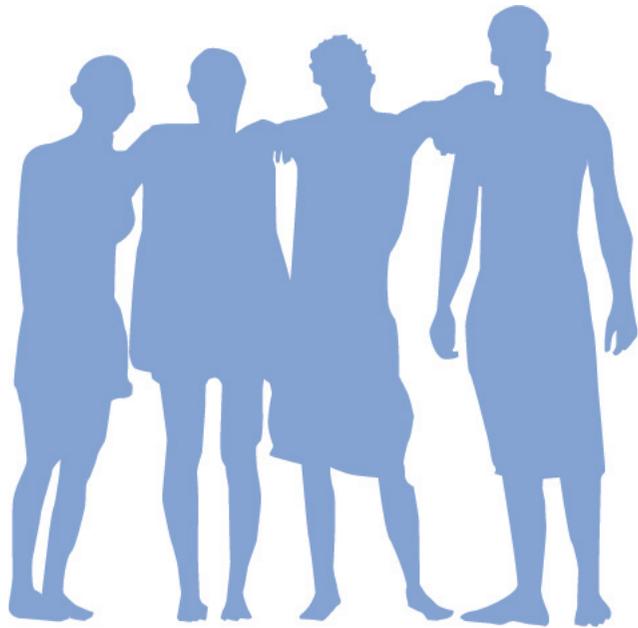
- Ne déplacez jamais le matériel d'un collègue déficient visuel.
- Ne laissez pas de colis ou objets encombrants dans les passages.
- Proposez votre aide et n'interprétez pas mal un refus.
- Respectez le rythme et les possibilités de chacun.
- Mettez à disposition le matériel et les aménagements nécessaires.

AVIS AUX EMPLOYEURS

- Au-delà des obligations légales, il y a d'excellentes raisons d'orienter son entreprise vers l'emploi de personnes handicapées :
- Employer des personnes handicapées contribue à améliorer l'image de l'entreprise vis-à-vis de l'extérieur mais aussi auprès des salariés.
- Avoir un collègue handicapé est perçu comme une situation enrichissante par les salariés. 87% des entrepreneurs le disent : ils sont satisfaits de leurs salariés porteurs d'un handicap.

EN CAS D'URGENCE

- N'oubliez pas d'indiquer le signal d'alarme à un collègue malentendant.
- En cas d'évacuation, proposez votre aide aux personnes à mobilité réduite.
- Gardez votre calme...



Savoir aider

Le quotidien des handicapés moteurs est fait d'une multitude de situations qui peuvent devenir des obstacles insurmontables :

- Si vous pensez que quelqu'un a besoin d'aide, posez-lui la question et suivez ses conseils. Une personne en fauteuil roulant saura vous expliquer comment la pousser ou franchir un seuil en toute sécurité, retirer ou mettre un vêtement, etc.

- Lorsqu'une personne handicapée est aidée d'un chien d'assistance, considérez que cet animal travaille; saluez la personne avant l'animal. Ne le caressez qu'après avoir demandé l'autorisation à son maître.

- À table, certaines personnes peuvent avoir besoin de votre aide. Elles sauront vous expliquer leurs besoins, laissez-vous guider et restez naturel.

- Laissez votre place dans les transports publics.

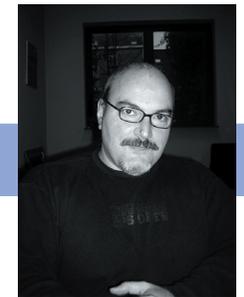
- Dans la rue, proposez votre aide quand vous voyez qu'une personne en fauteuil roulant rencontre une difficulté mais ne vous sentez pas offusqué si elle décline cette aide :

beaucoup de personnes handicapées accordent une grande importance à leur autonomie, même si elle leur coûte des efforts.

Pour les personnes handicapées moteur, se déplacer dans la ville nécessite généralement une attention constante portée sur le sol, son revêtement, ses obstacles. En laissant le passage, en améliorant l'accès, en retirant les obstacles, vous leur facilitez la vie.

Après une journée passée à franchir des trottoirs, des seuils, des chaussées en plus ou moins bon état, un sourire, un «bonjour», et un peu d'aide peuvent rendre le handicap plus supportable.

AVANT-PROPOS



Notre société est avant tout synonyme de diversité. Des diversités liées à la culture, à l'âge, au sexe, à la religion... C'est cet ensemble de différences qui fait sa richesse.

Différences, le mot est lâché !

Mot banal qui veut tout dire et rien à la fois, mot qui fait peur. Les personnes handicapées sont perçues comme différentes et le "monde" du handicap reste pour beaucoup un grand mystère. Pas de panique, rien de plus normal... Comme on apprend une langue étrangère ou qu'on s'ouvre à une autre culture, il peut s'avérer utile d'être conseillé et guidé pour mieux communiquer avec une personne présentant une déficience ou des troubles du comportement.

Ce guide est là pour vous aider et pour vous mettre à l'aise. Des conseils, trucs et astuces, quels que soient les types de déficiences, faciliteront vos contacts.

José Camarena



Construire une ville accessible

C'est une priorité que de construire une ville accessible, accueillante, ouverte à tous quelles que soient leurs différences. Le socle de droits particuliers se renforce et s'élargit chaque jour au fur et à mesure de la mobilisation de la société.

Les personnes handicapées sont perçues comme différentes et le "monde" du handicap reste pour beaucoup un grand mystère.

Mieux vivre ensemble, c'est aussi, mieux accueillir les personnes handicapées dans les différents services municipaux. Il n'existe pas un, mais des handicaps. Visibles ou invisibles, ils entraînent, chacun, des besoins spécifiques que ce guide veut vous aider à mieux cerner.

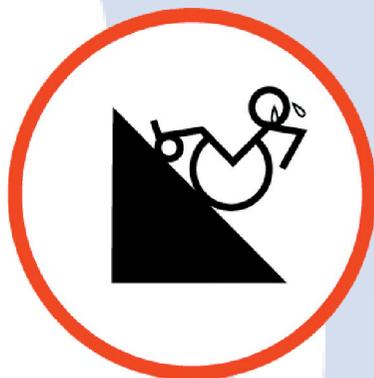
Proposer aux « gens ordinaires » un petit guide des civilités qui les accompagne dans leur relation quotidienne avec nos concitoyens handicapés, est une nécessité.

En effet, beaucoup de questions se posent à chacun qui, non résolues, créent des obstacles à la communication. À l'école, au bureau, dans les transports en commun...

Le « vivre ensemble » dans une société ouverte et attentive, est au cœur de la démarche qui nous est proposée ici. Cela suppose d'accepter une règle du jeu toute simple : adopter, fut-ce même un court instant, la logique de l'autre, son

« Mieux vivre ensemble, c'est aussi, mieux accueillir les personnes handicapées »

point de vue, afin d'identifier les petits écueils usuels de la vie ensemble, pour les dépasser.



Savoir échanger

Comme avec toute autre personne, l'échange repose sur le respect mutuel et l'égalité.

Pour qu'il soit établi, il convient de suivre quelques conseils de bon sens :

- Surveillez votre langage. Personne n'est "cloué" dans un "chariot" ! Parlez de "personne handicapée", n'employez pas de termes réducteurs comme "infirmes", "invalides", "boiteux", "nains", etc.

- La station debout est pénible, proposez à la personne de s'asseoir.

- Le fauteuil roulant tient le rôle des jambes de la personne handicapée. S'appuyer dessus est une familiarité qui peut être mal perçue et dangereuse.

- Une personne en fauteuil ou de petite taille ne peut voir que si elle est placée devant (spectacle, exposition, allocution) : veillez à lui laisser un passage et un espace suffisants.

- Le regard que vous portez est important : appuyé ou détourné, il stigmatise et peut donner à la personne l'impression d'être réduite à son handicap.

- Vous pouvez sans crainte utiliser tous les mots du langage comme marcher, aller, courir...

La personne en fauteuil roulant ou de petite taille peut souffrir d'un sentiment d'infériorité.

- Placez-vous à sa hauteur, vous établirez ainsi une relation d'égalité.

- Certaines personnes peuvent avoir une élocution difficile, du fait d'un handicap

moteur cérébral ou de séquelles d'un traumatisme crânien. Leur intelligence n'est pas altérée, parlez-leur normalement et laissez-leur le temps de vous répondre.

- Adressez-vous à la personne directement et non à son accompagnant. Ce dernier pourra vous aider à converser si votre interlocuteur s'exprime avec difficulté. L'aidant n'est qu'un interprète, il n'est pas votre interlocuteur.

Merci de leur libérer la voie et de faciliter leurs déplacements !



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.

- Facilitez l'accès des lieux en dégagant le passage.
- Marchez à côté d'elle en respectant son rythme.
- Lors d'un premier rendez-vous, expliquez à la personne la manière la plus aisée pour accéder aux bâtiments (localisation de la place de parking réservée, d'un éventuel plan incliné, d'un ascenseur, etc.)

Afin de faciliter l'accessibilité aux services, veillez à ce que les **élévateurs soient toujours prêts à servir.**

Patience devant un ascenseur, un guichet ou un service, est très pénible pour les personnes handicapées moteur : laissez-leur la priorité et le temps d'effectuer leurs déplacements.

- 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
- Pour de longues conversations, asseyez-vous pour être à la même hauteur que la personne en fauteuil roulant.

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.



Apprenons à vivre ensemble



La différence inquiète. La différence fait peur. Les réactions qu'elle entraîne peuvent mener à l'exclusion, qui est une mort sociale, et parfois à une mort physique.

Il suffit de regarder autour de nous, dans le monde d'aujourd'hui pour le constater, sans avoir besoin de remonter très loin dans l'histoire. C'est parce que nous sommes ignorants, parce que nous ne savons pas, ou pas voulu savoir que la différence de l'autre inquiète.

Elle nous fait porter sur l'autre un regard parfois dégoûté, distant ou méprisant. Ce regard est aussi souvent détourné, pour ne pas voir et ne surtout pas chercher à savoir et à connaître.

Devant ces différences plus ou moins visibles, évidentes, ou celles plus cachées, presque invisibles, notre jugement sur l'autre qui les porte est le plus souvent négatif.

Réfléchissons un peu : nos jugements sont injustes et faux car ils ne reposent sur rien de bien solide : nos peurs, notre vision d'un monde quand même un peu étriqué mais qui nous rassure.

Corrigeons nos idées reçues qui trop souvent sont fausses !

Regardons, écoutons l'autre différent en apparence ou de comportements. Changeons notre regard, nos attitudes, nos logiques d'idées.

«Comment se comporter naturellement avec une personne qui a un handicap ?»

Comment se comporter naturellement avec une personne qui a un handicap ? Comment comprendre ses difficultés à vivre dans un monde qui ne lui facilite pas la vie ? Comment changer ce monde, ne serait-ce qu'un instant ? Apprenons à vivre ensemble !



Quelques définitions



• **Blessure médullaire** : lésion de la moelle épinière.

• **Paraplégie** : paralysie du corps au niveau de la lésion de la moelle épinière dorso-lombaire se traduisant par une atteinte motrice et/ou sensitive des membres inférieurs et de la sangle abdominale.

• **Tétraplégie** : paralysie motrice et/ou sensitive des quatre membres et du tronc due à une lésion de la moelle épinière cervicale.

• **Contracture** : Mouvement involontaire et incontrôlable des membres paralysés, le plus souvent chez le blessé médullaire.

• **Trachéotomie** : Passage au niveau du cou qui permet à une canule de se loger dans la trachée afin de permettre à la personne de respirer dans le cas de traumatisme ou de maladie respiratoire.

• **Hémiplégie** : Paralysie motrice et/ou sensitive de la moitié du corps dans le sens vertical due à une lésion cérébrale.

• **Accident Vasculaire Cérébral (AVC)** : Il peut avoir pour origine soit un vaisseau qui se bouche (thrombose) ou

bien qui se fissure (hémorragie).

• **Infirmes moteurs cérébraux (IMC)** : Personne souffrant de troubles moteurs liés à une lésion cérébrale mais ne touchant pas l'intellect.

• **Traumatisme crânien** : Atteinte cérébrale due à un traumatisme accidentel. Chez le traumatisé crânien, des troubles moteurs peuvent exister (type hémiplégie) mais également des troubles du comportement (lenteur, excitabilité, désinhibition, perte de repères dans le temps et/ou dans l'espace.)

• **Amblyopie** : Baisse de l'acuité visuelle sans lésion de l'œil.

• **Braille** : Alphabet en points et en relief à l'usage des aveugles.

• **Blindisme** : Gestuelle propre aux aveugles de naissance qui font penser à des tics.

• **Cécité** : État d'une personne aveugle.

• **Glaucome** : Maladie de l'œil entraînant une diminution de l'acuité visuelle pouvant aller jusqu'à la cécité totale.

Les handicaps de la motricité



La mobilité réduite

Comme son nom l'indique, la personne à mobilité réduite rencontre des difficultés dans sa mobilité. Saviez-vous que ces problèmes concernent un grand nombre d'individus ?

Les mamans avec un landau, les personnes âgées, les personnes plâtrées ou avec des béquilles, etc.

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

«Le handicap moteur peut toucher un membre ou l'ensemble du corps.»

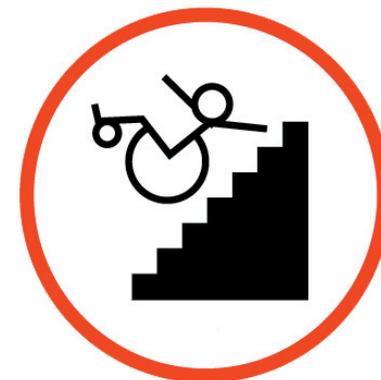
à s'exprimer, elles n'altèrent pas pour autant les capacités intellectuelles.

La personne peut être en fauteuil roulant (manuel ou électrique), se déplacer avec une canne ou des béquilles ou ne dispo-

ser que d'une autonomie de marche limitée car la station debout lui est pénible.

Le handicap moteur peut toucher un membre ou l'ensemble du corps. Ainsi, les personnes atteintes de ce handicap se déplacent soit debout en s'aidant d'une canne, soit en fauteuil roulant. En pratique, les déficiences motrices engendrent une gêne ou un empêchement dans les déplacements, la préhension d'objets et parfois la parole.

En Belgique, on estime qu'environ 300 000 personnes souffrent d'un handicap moteur dont 100 000 sont atteintes de paralysie.



Comment aider?

La souffrance psychique est souvent insupportable. S'il est difficile d'aider une personne en crise, certaines attitudes préventives contribuent à la détendre :

- Restez à l'écoute.
- Ne soyez jamais agressif, ni impatient.
- Laissez la personne s'exprimer jusqu'au bout.
- Évitez de poser plusieurs fois la même question.
- Restez calme.
- Laissez toujours à la personne la possibilité de partir.
- N'employez pas de termes indignes et irrespectueux. Plus simplement, il suffit d'être humain, compréhensif et généreux.

«Le plus difficile pour moi, ce sont les démarches administratives car il faut souvent patienter longtemps dans la foule et que cela m'angoisse. Si

mon interlocuteur ne me comprend pas, me demande de répéter ou ne traite pas ma demande, il m'arrive de m'énerver et d'avoir une attitude violente envers les autres mais aussi envers moi-même.»

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.

HANDICAP MENTAL

- **Autisme** : Handicap du développement entraînant des difficultés à communiquer et comprendre les relations sociales.
- **Chromosome** : Élément de la cellule qui contient des informations héréditaires.
- **Encéphalopathie** : Déficience mentale associée à des troubles moteurs ou sensoriels.
- **Trisomie 21** : Anomalie de la paire 21 des chromosomes entraînant de graves déficiences intellectuelles.
- **X fragile** : Première cause de déficiences intellectuelles après la trisomie 21.

HANDICAP PSYCHIQUE

- **Hystérie** : Névrose caractérisée par une exagération de l'expression psychique et affective.
- **Névrose** : Affection caractérisée par des troubles affectifs et émotionnels dont le sujet est conscient.
- **Psychose** : Affection caractérisée par une altération profonde de la personnalité et des fonctions intellectuelles, dont le sujet n'est pas conscient.
- **Schizophrénie** : Psychose caractérisée par un dysfonctionnement psychique, une perte du contact avec autrui et un repli sur soi.
- **Troubles obsessionnels compulsifs (TOC)** : Le sujet souffre d'obsessions et de compulsions. Les obsessions sont des images ou des pensées récurrentes qui créent de l'anxiété. Les compulsions sont des comportements répétitifs émis en réaction aux obsessions.

HANDICAP AUDITIF

- **Implant cochléaire** : Appareil électronique composé d'un implant interne et d'un implant externe permettant aux sourds profonds de retrouver une perception auditive.
- **Surdité de transmission** : Elle touche l'oreille externe et se caractérise par une perte des sons graves.
- **Surdité de perception** : Touche l'oreille interne. Généralement, elle se corrige efficacement par des appareils auditifs. Peut être causée par des expositions à des sons très forts.





Quelques règles générales

- Informez-vous sur les différents types de déficiences pour éviter de les confondre. Une personne ayant des troubles du langage ne présente pas forcément une déficience intellectuelle et vice et versa.
- Intéressez-vous aux capacités et aux ressources de la personne et ne vous bornez pas à ses limites.
- 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. Évitez 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.

Le handicap psychique, qu'est-ce que c'est?

Si les troubles psychiques et leurs conséquences peuvent prendre de multiples formes, il existe des spécificités :

- Il est la conséquence d'une maladie psychique (hystérie, psychose, schizophrénie...).
- Il peut apparaître à tout âge.
- Il a pour conséquence des troubles du comportement et du jugement et entraîne des difficultés à s'adapter à la vie en société.
- Il est durable ou épisodique.
- Les capacités intellectuelles peuvent être soit conservées, soit affectées.

Un handicap qui ne se voit pas

Bien que les troubles psychiques ne soient pas visibles sur le physique de la personne, certains comportements doivent attirer l'attention :

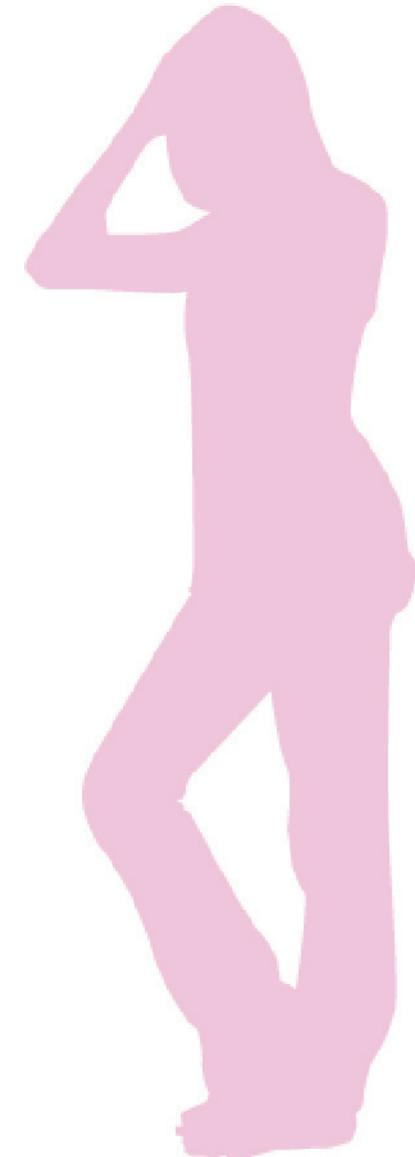
- Une réaction inadaptée au contexte.
- Un stress important.
- Un raisonnement rigide.
- Des gestes incontrôlés.
- Une difficulté à communiquer.
- Un repli sur soi.
- Un état dépressif.
- Des dérèglements alimentaires.

Le handicap psychique peut intervenir à tous les âges de la vie et atteindre les personnes sans distinction.

« 300 000 personnes en Belgique sont concernées par des troubles psychiques. »

Lorsque ces troubles deviennent malades, ils sont un véritable handicap au quotidien. Et pourtant, les questions de santé psychique sont encore mal connues du grand public et les préjugés négatifs ont la vie dure, avec des conséquences douloureuses pour les malades et leurs proches.

Prenez le temps de m'expliquer et soyez patient !



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.
- Évitez les consignes écrites, les plans et fléchages, accompagnez plutôt la personne là où elle doit se rendre.
- Laissez-lui un temps de réaction et d'expression.
- 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).
- S'il faut remplir un document, assurez-vous que cette personne sait lire et écrire.
- Si nécessaire, et en accord avec la personne, établissez des contacts avec un référent afin d'assurer un suivi efficace.
- Soyez autant que possible à l'écoute des craintes et des angoisses de la personne.

•Ne soyez pas surpris par l'affection que l'on peut vous manifester !

De nombreuses personnes handicapées mentales sont autonomes dans leurs déplacements, mais il suffit d'un imprévu (une grève, un retard...) pour les déstabiliser. N'hésitez pas alors à proposer votre aide : Les indications d'orientation sont difficiles à appréhender.

- Assurez-vous que la personne a compris ou accompagnez-la.
- Demandez-lui avant de lui prendre le bras pour la guider.
- Prenez votre temps et adaptez-vous à son rythme.
- En cas de difficulté grave, appelez une ambulance ou les pompiers.
- Ne craignez pas d'entrer en contact : le handicap mental n'est pas contagieux !

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.

Face à ce handicap peu visible et souvent sous-estimé, certaines personnes sourdes ou malentendantes réagissent en évitant les contacts et parfois en s'isolant progressivement. Cependant, les modes de communication, les nouvelles méthodes d'apprentissage et l'appareillage leur

permettent de s'intégrer et de vivre presque « normalement ».

On estime qu'en Belgique une personne handicapée sur trois éprouve des difficultés d'audition et ce nombre ne cesse d'augmenter avec le vieillissement de la population.

N'hésitez pas à utiliser l'écriture pour vous assurer que votre interlocuteur a bien compris ! 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 personnes malentendantes, notamment les personnes âgées, et celles devenues sourdes peuvent utiliser la lecture labiale. Celles 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 (bruits de fond, ...). 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.

«On estime qu'en Belgique une personne handicapée sur trois éprouve des difficultés d'audition et ce nombre ne cesse d'augmenter avec le vieillissement de la population.»



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).
- Adressez-vous à la personne même si elle est accompagnée d'un traducteur.
- 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 ; évitez de mettre des objets en bouche, ou de placer votre main devant la bouche.
- 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 - essayez de trouver le meilleur

moyen de communication : l'écriture, les gestes, la lecture labiale (lecture sur les lèvres), la langue des signes, ...

- Utilisez le fax et les SMS pour transmettre des informations aux personnes sourdes.
- Ecrivez les nombres et les noms propres.
- Assurez-vous que l'information soit bien comprise (acquiescement).
- Tentez d'expliquer ce qui se dit afin que la personne se sente concernée et intégrée dans la conversation.
- Pensez qu'une personne sourde n'est pas nécessairement muette.

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).



Handicaps mentaux et handicaps psychiques

Une personne handicapée mentale est une personne à part entière. Elle est ordinaire parce qu'elle connaît les besoins de tous, dispose des droits de tous, et accomplit les devoirs de tous. Elle est singulière parce qu'elle est confrontée à plus de difficultés que les autres citoyens.

Une personne handicapée mentale présente une déficience intellectuelle variable qui peut réduire 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.

Du fait de leur déficience intellectuelle, les personnes en situation de handicap mental ont des difficultés spécifiques pour :

- Mémoriser et évaluer les informations.
- Fixer leur attention.
- Évaluer le temps.
- Apprécier la valeur de l'argent.
- Maîtriser les règles de communication et de vocabulaire.
- Appréhender les conventions et règles tacites.
- Maîtriser la lecture et l'écriture.



À la maison

Vous recevez une personne déficiente visuelle :

- Si c'est la première fois, décrivez-lui l'agencement des pièces et faites-lui visiter, elle se fera alors une idée plus précise des lieux.

- Vous pouvez lui décrire les lieux avec des qualificatifs visuels.

- Accompagnez-la jusqu'à l'endroit où elle doit s'asseoir et dans les différentes pièces.

Si vous êtes invité

- Vous aurez peut-être à allumer en arrivant, les aveugles n'ont pas besoin d'éclairer.

Pensez alors à éteindre en partant !

- Évitez de déplacer les objets ou signalez-le, sinon la personne aura du mal à retrouver ses affaires.

- Ne laissez pas une porte à demi-ouverte.

- Ne laissez rien dans le passage.

- Pensez que vous êtes invité, vous n'êtes pas obligé de tout faire à la place de votre hôte, qui sait sûrement se débrouiller, même si un petit coup de main de temps en temps peut être utile.

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 visibilité.

- 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, tapotez-lui doucement 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 lettres capitales avec un doigt.



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 pourriez également rencontrer des personnes plurihandicapées : sourdes et aveugles ou sourdes et atteintes d'un handicap moteur. La communication risque d'être alors plus difficile.

Des méthodes pour s'exprimer

En complément des aides auditives, plusieurs possibilités permettent aux personnes malentendantes de communiquer :

- La lecture labiale : elle consiste pour la personne sourde ou malentendante à reconnaître les mots en fonction de la forme prise par les lèvres. Mais cela reste difficile et contraignant.

- La Langue française Parlée Complétée en Belgique : elle permet de coder avec la main tous les sons de la langue française. En complément de la lecture labiale, elle permet à la personne sourde de comprendre et à des enfants sourds d'accéder à la langue française.

- La Langue des Signes Française : c'est une langue à part entière pratiquée par des milliers de personnes sourdes en Belgique mais aussi par les professionnels en contact avec des personnes malentendantes (logopèdes, enseignants, travailleurs sociaux, ...).

C'est une langue visuelle qui associe gestes, mouvements corporels et qui possède sa propre grammaire et syntaxe.

- Chaque pays a sa propre langue des signes, mais les sourds de différentes nationalités communiquent facilement après un temps d'adaptation. Il y a donc la LSF (Langue des Signes Française), la BSL (British Sign Language), l'ASL (American Sign Language) et c'est ainsi pour tous les pays.

Les personnes malentendantes ne perçoivent pas les messages sonores, pensez à elles !



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 ou avec un chien ce qui lui permet de détecter les obstacles.

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.

Pour bien les accompagner, guidez-les. La communication visuelle n'étant plus possible, n'hésitez pas à parler.

Une personne déficiente visuelle ne peut pas voir que vous vous adressez à elle.

- Pour capter son attention, appelez-la par son nom !
- Elle ne reconnaîtra pas toujours votre voix, alors n'oubliez pas de vous présenter.

- La perte de vision ne signifie pas l'oubli du mot VOIR. Vous pouvez donc utiliser tout le vocabulaire de la vision. Ainsi, les

aveugles disent "je suis allé voir un film au cinéma" ou "j'ai regardé tel programme hier à la télévision".

- Après vous être présenté, demandez-lui où elle veut aller et comment elle souhaite être guidée.

- Aidez à anticiper les difficultés de déplacement (escalier, porte fermée, etc.) et nommez les différentes possibilités de choix s'il y en a.

- 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 ? ». Après son assentiment, mettez en main l'objet en question.

- Employez les mots comme aveugle ou cécité s'ils se présentent dans la conversation.

- 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.

- N'hésitez pas à décrire une situation ou un environnement en localisant par exemple les éléments qui vous entourent.

- Pensez à prévenir la personne d'un changement de direction ou de la nature du sol (pavés, bitume, escaliers, ...).

- Ne changez pas les objets de place sans prévenir : chaque objet a sa place et doit pouvoir y être trouvé.

- 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-lui s'il s'agit d'une chaise, d'un fauteuil, d'un tabouret, etc.

- Pour aider une personne à s'asseoir, il suffit de placer sa main sur le dossier de la chaise qui lui est destinée. 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 vous êtes accompagné, pensez à présenter tous les participants.

- Dans une file d'attente, dans un magasin ou une administration, il n'est pas évident de savoir où commence la file, ni même quand elle avance. Il vaut mieux être renseigné par la personne qui se trouve derrière que donner à chaque fois des coups de canne dans les jambes de celle qui se trouve devant pour savoir si la file progresse.

À table

Il est très facile de partager un repas avec une personne déficiente visuelle.

- Indiquez-lui le siège où elle doit s'asseoir, elle trouvera seule son assiette et ses couverts.

- Décrivez-lui le contenu de l'assiette ou ce que vous lui présentez, cela lui évitera les surprises et d'avoir à manger un aliment qu'elle n'aime pas.

- Ne dites pas "tiens" en tendant quelque chose, indiquez lui plutôt où vous le posez.

Exemple : "je pose un morceau de pain à droite de ton assiette".

- N'hésitez pas à lui demander de tendre son assiette ou son verre.

- Il est inutile de lui couper la viande, surtout s'il n'y a pas d'os.

