

## Interagir avec des personnes en situation de handicap

21.03.2014

Comme pour vos contacts avec les personnes sans handicap, les bonnes manières sont la règle. En font partie, la politesse, le respect, la serviabilité et l'objectivité.

**Procap Suisse vous propose volontiers une formation adéquate. Vous trouvez ici les informations les plus importantes.**



### Interagir avec les personnes avec handicap de la vue

- **Conversation:** Parlez distinctement et dans un environnement calme. Regardez votre interlocuteur en face. Maintenez une distance adéquate et évitez les contacts physiques inutiles.
- **Langage:** Décrivez de manière aussi détaillée que possible ce qui est visible et pourrait intéresser la personne avec handicap de la vue. Remplacez les expressions telles que « ici » ou « là-bas » par des descriptions plus précises comme « sur la table devant vous » ou « dans 5 mètres à gauche ».
- **Transmission des informations:** Mettez à disposition des informations sous forme tactile, acoustique et olfactive. Par ailleurs: les contrastes forts sont à privilégier comme par exemple noir sur blanc.
- **Médias:** Les moyens de communication tels qu'adresse courriel, SMS et internet sont très appréciés des personnes avec handicap de la vue qui les utilisent grâce à des technologies spéciales. Les structurations claires sont appréciées. Le téléphone convient également.
- **Guidage:** Demandez à votre visiteur s'il souhaite être guidé. La personne voyante se place devant la personne aveugle, cette dernière lui saisit le bras.
- **Chiens-guides:** Caressez les chiens-guides uniquement lorsqu'ils ne portent pas leur harnais afin de ne pas les déranger pendant leur travail.



### Interagir avec les personnes en fauteuil roulant

- **Serviabilité:** Essayez de ne pas être envahissant(e). Laissez le soin à la personne en situation de handicap de demander de l'aide si elle en a besoin.
- **Assistance:** En cas de doute quant au type d'assistance nécessaire ou à l'accessibilité, fiez-vous à l'appréciation de la personne avec handicap. Evitez les situations exigeant de porter la personne dans son fauteuil roulant. Cela peut, en effet, vite prendre le caractère d'un spectacle aux yeux de la personne concernée.
- **Chemin:** Si vous marchez devant, veillez à choisir un chemin large ne comportant ni seuils, ni marches. Indiquez les parcours alternatifs, p.ex. ascenseur et monte-escalier.
- **Transmission des informations:** Les éléments de commande, les objets d'exposition et les descriptions devraient être placés assez bas afin de pouvoir être manipulés, vus et lus de manière confortable en position assise. Ils sont souvent placés trop haut.



### Interagir avec les personnes avec handicap de l'ouïe

- **Conversation:** Parlez lentement mais ne criez pas. Privilégiez un environnement clair et calme – sans vitres réfléchissantes – et faites face à votre interlocuteur afin de faciliter la lecture labiale.
- **Langage:** Il peut être utile de décrire certains mots compliqués. Veillez à vous exprimer de façon claire et simple et gardez en mémoire que la langue écrite est comparable à une langue étrangère pour beaucoup de personnes sourdes. Des erreurs dans des textes écrits par des personnes sourdes ne sont donc pas l'indication d'un déficit intellectuel.
- **Transmission des informations:** Préparez des informations visuelles. Les descriptions écrites, les documentations avec textes et images, les sous-titres (également pour les films en français) et les vidéo guides en langue des signes : prévoir des pauses afin de permettre au regard de passer de la traductrice à l'objet exposé.
- **Médias:** Les personnes avec handicap de l'ouïe utilisent les adresses courriel, les SMS et Internet. Elles ne sont pas en mesure de se servir du téléphone.