

— MIEUX CONNAÎTRE  
LES HANDICAPS,  
ADAPTER SON  
COMPORTEMENT



Chaque handicap est différent. Si la classification des handicaps en grandes familles peut, au premier abord, paraître réductrice, elle a cependant le mérite d'amorcer un premier pas vers la question du handicap.

## LE HANDICAP MOTEUR

- Le handicap moteur peut se manifester de différentes façons : difficultés plus ou moins importantes pour se déplacer, pour communiquer, pour saisir et manipuler des objets, pour effectuer certains gestes... Les troubles moteurs peuvent nécessiter l'usage de certains équipements, tels que fauteuil roulant, canne, béquille.
- Dans tous les cas, il est très important de s'assurer, avant l'arrivée de l'agent, de l'accessibilité des locaux dans lesquels il exercera ses fonctions.

### Comment se comporter ?

- Avant l'arrivée de la personne handicapée, pensez à lui réserver un emplacement de parking proche de l'entrée de l'établissement.
- Le premier jour, indiquez-lui les passages les plus accessibles pour se déplacer dans les locaux. Veillez également à faciliter l'accès aux lieux en dégagant le passage.
- Aménagez les rangements de façon à ce qu'elle puisse y accéder facilement.
- Une personne en fauteuil saura vous expliquer comment l'aider à gravir un obstacle ou à effectuer une action. Si vous êtes amené à pousser une personne en fauteuil, évitez les mouvements brusques, anticipez et annoncez les manœuvres.
- Si une personne supporte mal la station debout, proposez-lui de s'asseoir.
- Si vous devez avoir une conversation prolongée avec une personne en fauteuil, asseyez-vous afin d'être au même niveau qu'elle.
- Si la personne a des difficultés d'élocution cela ne signifie pas pour autant qu'elle souffre d'un handicap intellectuel. Écoutez-la, soyez patient et parlez-lui normalement.
- Adressez-vous directement à la personne handicapée et non à son auxiliaire. Ce dernier n'est pas votre interlocuteur mais son accompagnateur.
- Parlez de façon habituelle et n'hésitez pas à employer les termes « marcher », « courir »...

## — LE HANDICAP D'ORIGINE SENSORIELLE

### Le handicap d'origine visuelle

- Alors que le sens que nous mettons le plus à contribution pour appréhender notre environnement est la vue, les personnes souffrant d'un handicap visuel doivent le compenser par le toucher, l'ouïe, l'odorat et la perception des mouvements. Elles appréhendent le monde extérieur d'une autre façon. Les personnes aveugles ou malvoyantes se déplacent généralement avec une canne blanche et/ou accompagnées d'un chien. Afin que la présence du chien ne soit pas un obstacle supplémentaire dans l'accès à la vie de la cité, les transports, les lieux publics ainsi que ceux permettant une activité professionnelle, formatrice ou éducative, sont autorisés aux chiens guides d'aveugles. En outre, ces animaux sont dispensés du port de la muselière.
- La personne malvoyante reste une personne voyante, parfois à un très faible degré, qui présente des besoins spécifiques. Elle peut avoir besoin de s'approcher très près des objets pour les reconnaître. L'intégration de la personne malvoyante dans le milieu professionnel peut passer par l'utilisation d'une aide technique, qu'elle soit optique (loupe, lampe-loupe, système téléscopique), électronique (télé-agrandisseur portable connecté à un ordinateur), ou informatique (logiciel de grossissement des caractères, écran agrandi...). Dans tous les cas, il convient d'accorder une importance particulière à l'ambiance lumineuse de son poste de travail. Celle-ci devra être adaptée à la forme de malvoyance dont souffre l'agent (vision tubulaire, vision périphérique, vision altérée...).

### Comment se comporter ?

- Pour capter l'attention d'une personne déficiente visuelle, appelez-la par son nom/prénom. Dans un lieu bruyant il se peut qu'elle ait des difficultés à évaluer si l'on s'adresse à elle ou à son voisin, touchez-lui légèrement l'épaule pour vous faire remarquer.
- Si la personne ne connaît pas le son de votre voix, présentez-vous.
- Lorsqu'elle doit se déplacer, offrez-lui votre aide. Si elle l'accepte, vous pouvez lui demander la façon dont elle préfère être guidée. Elle peut tenir votre bras, poser sa main sur votre épaule ou être guidée verbalement. Il peut également être nécessaire d'ajouter des indications orales. Précisez lorsque vous allez contourner un obstacle et annoncez la première et la dernière marche d'un escalier.
- Si elle est accompagnée d'un chien, n'oubliez pas qu'il travaille et ne doit pas être perturbé. Demandez l'autorisation à son maître avant de le caresser.
- Vous pouvez employer naturellement le vocabulaire de la vision, « auriez-vous vu M. Untel ? ».
- Vous pouvez lui décrire l'environnement, notamment en cas de bruit ou d'odeur surprenante.

- Ne déplacez pas les objets sans l'en avertir, elle risquerait de peiner à les retrouver.
- Avant de diriger une personne vers un siège expliquez-lui de quel type d'assise il s'agit (fauteuil, chaise, tabouret...). Ensuite, pour l'aider à s'asseoir il suffit de placer sa main sur le dossier de la chaise qui lui est destinée et de la laisser faire. Avancez la chaise si celle-ci est poussée sous une table.
- Prévenez quand vous quittez une pièce, afin qu'elle se rende compte de votre sortie.

### **Le handicap d'origine auditive**

- Le terme handicap auditif désigne différents types de déficiences, pouvant toucher une seule oreille et aller d'une surdité légère à une surdité profonde. Les surdités sont classées, selon le degré de gravité de la déficience, en déficience auditive légère, moyenne, sévère ou profonde.
- En fonction du degré de gravité, les personnes sourdes ou malentendantes devront mettre en place certains types de compensations. Pour accéder à l'information et pour communiquer, les personnes sourdes profondes s'appuieront surtout sur le visuel et le gestuel. Les personnes malentendantes auront, elles, la plupart du temps, recours à des prothèses auditives.
- Ces compensations requièrent de la part de la personne handicapée un surcroît de concentration, souvent générateur de fatigue.
- Les personnes malentendantes équipées de prothèses auditives resteront gênées dans des lieux bruyants ou lorsqu'il y a un bruit de fond. Les personnes sourdes peuvent avoir des difficultés à maîtriser la puissance de leur voix car elles n'ont pas conscience du bruit qu'elles génèrent.

### **Comment se comporter ?**

- Lorsque vous vous adressez à une personne porteuse d'un handicap auditif il est inutile de hausser le ton. Parlez lentement, faites des phrases courtes et utilisez des mots simples. Articulez afin qu'elle puisse lire plus facilement sur vos lèvres. Pensez à vous installer dans un endroit bien éclairé (attention au contre-jour).
- Si vous rencontrez des obstacles lors d'une conversation avec la personne, proposez-lui d'écrire. D'une manière générale, écrivez les nombres et les noms propres.
- Pour pallier les difficultés induites par l'impossibilité de communiquer par téléphone, utilisez les courriels, les SMS ou le fax.
- Ne parlez pas en marchant.
- Si des réunions sont organisées, prévoyez, selon le cas, un interprète (en LSF ou langage parlé complété) ou un système de vélotypie (méthode de saisie qui permet le sous-titrage en temps réel). Il existe également des systèmes de traduction à distance qui fonctionnent sur Internet.

### COMMUNIQUER AVEC UNE PERSONNE MALENTENDANTE

En complément des aides auditives, les personnes porteuses d'un handicap auditif disposent de divers moyens de communication :

- **La lecture labiale** : en fonction de la forme que prend la bouche pour expulser différents sons, certaines personnes parviennent à « lire sur les lèvres ». Cet exercice demande une grande concentration et n'est pas toujours applicable lors des conversations à plusieurs.
- **Le langage parlé complété** : il permet de coder avec la main tous les sons de la langue française.
- **La langue des signes** : la langue des signes française (LSF) a été reconnue comme étant une langue à part entière par la loi du 11 février 2005. C'est une langue visuelle qui associe gestes, mouvements corporels, expressions du visage, elle possède sa propre grammaire et syntaxe.

## — LE HANDICAP D'ORIGINE INTELLECTUELLE

- La déficience intellectuelle n'est pas une maladie. Elle se caractérise par un fonctionnement intellectuel inférieur à la moyenne auquel sont généralement associées des limitations, notamment au niveau de la compréhension, des connaissances et de la cognition (ce qui a trait à l'abstraction, la mémoire, l'orientation dans l'espace, la déduction...).
- Le degré d'autonomie de la personne varie en fonction du niveau de son retard mental. Une déficience légère permet généralement de s'adapter sans grandes difficultés au poste de travail.
- D'une façon générale, les personnes souffrant d'une déficience intellectuelle doivent pouvoir s'appuyer sur des repères spatiaux et temporels de façon à se sentir en sécurité. Il est donc important d'en tenir compte dans leur environnement de travail, notamment dans sa dimension relationnelle.

### Comment se comporter ?

- Soyez simples et accueillants.
- Parlez lentement, utilisez des mots simples et laissez le temps à la personne de comprendre et de répondre.
- Ne manifestez pas d'impatience, soyez attentif à ce que la personne souhaite vous expliquer.
- Ne soyez pas surpris par les manifestations de proximité que la personne peut vous témoigner (tutoiement...).



## LE HANDICAP PSYCHIQUE

- Une personne souffrant d'une maladie psychique présente différents troubles de la personnalité qui n'affectent généralement pas ses capacités intellectuelles, mais qui peuvent avoir des incidences sur la pensée, le comportement ou bien l'affectivité. Plus particulièrement, ce type de maladie affecte les qualités relationnelles, peut conduire à une certaine rigidité de raisonnement, à des problèmes de concentration et entraîne des difficultés à s'adapter à la vie en société.
- Le handicap psychique résulte de différentes maladies (psychoses, troubles bipolaires, troubles graves de la personnalité...) ou de certaines pathologies (traumatisme crânien, par exemple). Il nécessite généralement des soins de longue durée.
- Les troubles peuvent être d'intensité variable. L'adaptation au poste de travail dépend du degré de gravité et de la nature du handicap. Ainsi, une personne dépressive, tout en étant fragile, peut tout à fait s'insérer dans une équipe. L'environnement immédiat et l'ambiance de travail jouent bien sûr un rôle prépondérant.
- L'intégration sera d'autant plus aisée que la personne aura été bien accueillie et reconnue dans ses compétences.

### Comment se comporter ?

- Soyez patients, ne vous montrez pas agressifs.
- Mettez vos préjugés de côté.
- Évitez l'isolement de la personne, l'évolution brusque de l'environnement de travail, trop de sollicitations simultanées.

### LE SAVIEZ-VOUS ?

Près de 80 % des handicaps ne sont pas immédiatement visibles. (source : AGEFIPH)

## — LE TROUBLE DE SANTÉ INVALIDANT

- Certaines maladies (sclérose en plaques, cancer, VIH, diabète, hyperthyroïdie...) entraînent des déficiences ou des contraintes plus ou moins importantes qui peuvent être momentanées, permanentes ou évolutives. La fatigue induite par la maladie et/ou son traitement devra également être prise en compte.
- Contrairement aux différentes déficiences évoquées précédemment, liées à l'altération d'une fonction (motrice, sensorielle, mentale...) ces maladies impliquent souvent, principalement pour des raisons liées à la fatigue, une activité réduite, en termes de charge de travail ou de durée.
- Ces troubles et leurs conséquences sont trop diversifiés pour pouvoir être détaillés. Néanmoins, l'attitude à adopter relève du bon sens. Elle requiert également des qualités comme la discrétion, le tact et le respect de la personne.

### LE SAVIEZ-VOUS ?

**29% des Français** ont changé de regard sur le handicap de manière positive entre 2008 et 2011. Une fois sur deux ce changement est dû à une expérience vécue dans la vie personnelle ou professionnelle.

### QUELQUES CONSEILS, QUEL QUE SOIT LE HANDICAP DE LA PERSONNE

- Évitez toute approche compassionnelle.
- Veillez à toujours respecter la limite qui sépare la vie professionnelle de la vie privée.
- Si vous pensez qu'une personne a besoin de votre aide, proposez-la-lui, ne l'imposez pas. En cas de refus ne vous offusquez pas, l'autonomie est souvent le maître mot de la personne porteuse d'un handicap.
- Au-delà des conseils prodigués dans ce guide, l'attitude à adopter avec une personne en situation de handicap relève du bon sens.