



© EDF Mediathèque | Cédric Martigny

# Accueil et intégration de personnes en situation de handicap

## Guide pratique

**IMPRIMÉ CLIMATIQUEMENT NEUTRE**  
certificat numéro: 656-53520-0112-1564  
[www.arfoos.be](http://www.arfoos.be)



MIXTE  
Papier issu de  
sources responsables  
FSC® C007370

Cette brochure est imprimée sur du papier certifié FSC, c'est-à-dire issu de forêts gérées durablement. Le CO<sub>2</sub> émis lors de sa fabrication a été compensé via l'achat de droits d'émission dans les parcs éoliens de Kafeate (Nouvelle-Calédonie). Ces parcs compensent chaque année l'équivalent de 40.000 tonnes de CO<sub>2</sub> et procurent en outre du travail à 50 habitants, leur donnant l'opportunité de se construire un avenir durable sur leur île.

## Pourquoi ce guide ?



“Au fil de la vie, nous pouvons tous nous trouver en situation de handicap, pour une durée plus ou moins longue, avoir besoin de solidarité et de se sentir soutenus.”

Grégoire Dallemagne, CEO EDF Luminus

### **Une personne handicapée est un citoyen et un collègue à part entière.**

Personne ne conteste cet état de fait. Et pourtant, par méconnaissance, désarroi, inquiétude, peur, nous ne réagissons pas toujours de manière naturelle et appropriée face à une personne en situation de handicap.

Ce guide a été conçu par EDF Luminus afin de vous permettre d'être plus à l'aise face aux personnes handicapées, de mieux appréhender leurs problématiques et de **mieux comprendre leurs comportements et leurs attentes**. Qu'il s'agisse de clients, de collègues ou de vos connaissances, au bureau ou à la maison.

**Vous y trouverez les bonnes attitudes à adopter**, qui vont de la manière de s'adresser à la personne, en tenant compte de la nature de son handicap, à ce qu'il vaut mieux faire concrètement... ou ne pas faire... si vous souhaitez VRAIMENT être utile.

Ce livret est inspiré d'un document publié par EDF en France. Il a été relu par des salariés de EDF Luminus directement concernés par ce sujet. Nous espérons donc qu'il vous aidera à mieux comprendre les difficultés auxquelles peuvent se heurter les personnes en situation de handicap, si celui-ci est "ignoré", par pudeur ou par inexpérience.

Nous avons choisi de traiter les principaux types de handicaps, y compris le handicap mental, même si le développement de la sous-traitance, en particulier auprès d'entreprises de travail adapté, réduit la possibilité pour vous de travailler directement avec ces personnes.

Mais ce guide est loin d'être exhaustif. Il ne traite pas des conséquences de maladies parfois invisibles comme la fibromyalgie ou la fatigue chronique. Ce qu'il faut retenir, c'est que les handicaps peuvent se cumuler, et leur intensité varier. Chaque situation et chaque personne est donc à envisager de façon spécifique.

La participation à la vie active est un droit, mais elle correspond aussi à l'intérêt financier de la société. Une entreprise qui participe à l'intégration d'une personne en situation de handicap pose un acte de solidarité, mais pas seulement :

- **Les personnes handicapées possèdent des compétences professionnelles au même titre que tout travailleur.**
- Le handicap n'est qu'une caractéristique parmi d'autres. Toutes proportions gardées, le fait d'avoir des enfants, d'habiter loin, d'avoir moins de 25 ans ou plus de 55 ans peut aussi être perçu comme un... problème par un employeur peu enclin à favoriser la Diversité.
- L'intégration d'un travailleur handicapé apporte un autre regard sur l'organisation interne de l'entreprise.
- La présence d'une personne handicapée conscientise les collègues, favorise l'esprit d'équipe et l'entraide. Elle peut alimenter une force de motivation interne. La faculté de la personne à surmonter les difficultés peut être un stimulant pour chacun.

Dans un témoignage publié récemment sur Références.be, un salarié handicapé regrettait de devoir faire 80% de l'effort à fournir pour mettre l'autre à l'aise face à son handicap. Alors que deux personnes valides peuvent se contenter de faire chacune la moitié du chemin...

Puisse ce guide vous aider à faire le vôtre plus facilement... N'oublions pas qu'il est infiniment plus agréable de pouvoir offrir son aide que d'en avoir besoin.

Pascale-Marie Barriquand

*Senior Advisor, Corporate Social Responsibility & Handicap Correspondent*

## Le saviez-vous ?

**15 à 20 %** de la population est limitée dans ses activités du fait de problèmes de santé, de maladie ou de handicap.

Près de 20 % des personnes handicapées présentent un handicap depuis leur naissance. En d'autres termes, 80 % des personnes handicapées sont devenues handicapées ultérieurement.

**80 %** des handicaps ne sont pas visibles.

**96 %** des entreprises qui ont recruté une personne en situation de handicap en sont satisfaites.

Aujourd'hui en Belgique, le nombre de personnes qui présentent un handicap reconnu est de 600.000 (source SPF Économie).

En Belgique, 42 % des personnes reconnues handicapées exercent une activité professionnelle (moyenne européenne : 49 %).

## Question de vocabulaire...

Une personne ne se réduit pas à son handicap, quel qu'il soit. C'est la raison pour laquelle parler d'un (ou d'une) handicapé(e) n'est pas judicieux. Il vaut mieux parler d'une personne handicapée, comme nous avons choisi de le faire dans ce guide.

Parler d'une personne "en situation de handicap" serait encore plus juste, car cette expression montre bien qu'il s'agit d'une situation qui peut être temporaire ou évolutive, que chacun d'entre nous peut connaître... et qui est vécue différemment selon les personnes.

# 1. Personnes handicapées et handicap

## Savoir regarder au-delà des apparences

Il y a presque autant de personnes handicapées que de handicaps. Il est difficile, surtout pour un non-spécialiste, de juger sur la seule apparence de la personne :

- Un handicap peut être visible, mais être bien “compensé” par la personne.
- Un handicap peut être invisible, mais bien réel (surdité, malvoyance, épilepsie, incontinence, fatigabilité suite à une maladie évolutive invalidante...).
- Un handicap peut en cacher un autre : ce que l’on voit n’est pas forcément ce qui est le plus gênant pour la personne handicapée.
- Il n’existe aucun lien entre, d’une part, l’aspect de la personne, les capacités physiques ou les possibilités d’élocution et, d’autre part, les facultés intellectuelles.
- Un environnement bien conçu contribue à limiter les conséquences du handicap. Voire... peut permettre une autonomie complète. Mais un handicap se mesure aussi en fonction des tâches à réaliser et de la fonction de la personne. Un violoniste qui perd l’usage de son petit doigt est bien plus gravement handicapé que s’il était bibliothécaire...

Par-delà la diversité des handicaps, accueillir une personne handicapée dans une entreprise procède toujours d’une démarche tant humaine que professionnelle. Toutes sont en effet sensibles à des détails qui peuvent paraître insignifiants aux personnes valides.

## La bonne attitude à adopter : quelques conseils de base

- **Adressez-vous directement à la personne handicapée**, même si elle est accompagnée. Soyez aussi naturel et spontané que possible, sans manifester de pitié ni de commisération.
- **Veillez à ne pas adopter un comportement paternaliste ou un ton infantilisant**. Gardez un comportement ordinaire, adressez-vous à la personne handicapée comme vous vous adressez aux autres collaborateurs, sans pour autant faire comme si son handicap n’existait pas.
- **N’hésitez pas à proposer votre aide, sans l’imposer**. Si la personne handicapée le souhaite, elle saura l’utiliser au moment opportun. La personne handicapée connaît le mieux ses propres besoins et ses limites personnelles.
- **Soyez disponible et à l’écoute de sa demande**. N’hésitez pas à lui faire reformuler sa question, si vous ne la comprenez pas. C’est souvent préférable que de faire semblant d’avoir compris.
- **Concentrez-vous surtout ce que la personne handicapée est capable de faire**, plutôt que sur ce qu’elle ne sait pas ou plus faire.

Vous avez du mal à choisir la bonne attitude face à une personne handicapée ? Dites-vous que vous n’êtes pas seul dans ce cas. La plupart des gens sont ainsi. **Retenez ce principe très simple : soyez vous-même, restez naturel**. Le trouble et la gêne sont souvent causés par une appréhension liée à l’inconnu et aux tabous.





## 2. Accueillir et intégrer des personnes en situation de handicap moteur

Une personne en situation de handicap moteur, c'est une personne atteinte d'un trouble de la motricité. Ces troubles peuvent entraîner une réduction partielle ou totale de la mobilité, de la préhension et parfois des difficultés de communication.

Une personne qui a des difficultés d'élocution n'en est pas nécessairement pour autant déficiente intellectuellement. Certaines infirmités motrices d'origine cérébrale ont pour résultat des difficultés à s'exprimer et à contrôler les gestes, sans que les capacités intellectuelles soient altérées.

Les personnes en fauteuil roulant maîtrisent leurs déplacements dans la mesure où elles ne rencontrent pas d'obstacles (aucune marche, présence d'ascenseur, circulation facile, largeur des portes...). N'ayez pas peur qu'elles vous bousculent ; elles sont souvent des virtuoses de la conduite.

### Les bonnes attitudes à adopter

- **Adressez-vous directement et naturellement à la personne handicapée** pour lui demander si elle a besoin d'aide et la manière de lui apporter. Respectez ses directives. Une personne handicapée n'est pas forcément demandeuse d'aide.
- Pour de longues conversations, asseyez-vous pour être à la même hauteur que la personne en fauteuil roulant.
- Évitez de vous appuyer sur le fauteuil roulant ou de le toucher inutilement. La chaise fait partie de l'espace intime de la personne.
- Afin d'éviter des déplacements inutiles et de fatiguer la personne, organisez le bureau de manière à ce qu'elle ait accès en quelques mouvements à son ordinateur, au fax, au téléphone, à la photocopieuse, aux armoires...
- En collaboration avec la personne, si nécessaire, réaménagez le local de travail (mobilier, objets à portée de main...) pour tenir compte d'un fauteuil roulant ou de tout autre matériel d'aide à la mobilité.
- **Facilitez l'accès** aux différents espaces en dégagant les couloirs.
- Quand une personne en fauteuil roulant quitte son fauteuil pour aller aux toilettes, s'asseoir sur une chaise de bureau ou autre, ne placez pas le fauteuil roulant hors de sa portée.
- **Adaptez votre comportement au type d'appareillage dont est munie la personne handicapée.**



© EDF Mediathèque | Philippe Eranian

### Personne en fauteuil roulant non électrique

- Évitez de pousser le fauteuil si la personne peut se déplacer par elle-même, mais tenez-lui les portes ouvertes, aidez-la dans les pentes (en poussant en montée ou en retenant le fauteuil en descente).
- **Aidez la personne, mais ne décidez pas pour elle.**
- Anticipez le parcours à franchir et décelez les obstacles de proximité pour les supprimer.
- **N'allez pas trop vite.** La personne a besoin d'affirmer son autonomie, ce qui peut lui prendre plus de temps. Soyez particulièrement vigilant, lors de passage de "portes à tourniquets", dans les sas d'entrée ou contrôles d'accès, qui peuvent être dangereux pour les personnes à mobilité réduite.
- Attention aux pentes, si elles sont supérieures à 5 % ou si elles sont humides, elles peuvent être source de glissades, y compris pour l'accompagnateur.
- Pour franchir des marches, ne soulevez pas le fauteuil par les accoudoirs ou les repose-pieds. Ils sont amovibles et risquent de vous rester dans les mains. Prenez plutôt le fauteuil par le châssis. Suivez les conseils de la personne handicapée, elle connaît son matériel.
- N'abordez jamais une dénivellation de travers, car le fauteuil roulant incliné latéralement peut être source de déséquilibre pour son occupant et donc pour son accompagnateur. Toujours aborder l'obstacle de front.

- Franchissez les obstacles de front en surélevant les petites roues de devant. La pédale de basculement se trouve à l'arrière du fauteuil.
- **Soyez vigilant** à tout ce qui peut se prendre dans les rayons de la grande roue : écharpe, main invalide...

### Personne se déplaçant avec des béquilles ou un déambulateur

- Ne prenez pas spontanément la personne par le bras, car elle l'utilise pour prendre appui sur la béquille.
- Laissez-lui toujours sa béquille à portée de main quand elle est assise.
- Tenez-lui les portes, poussez les obstacles gênants.
- Proposez-lui de porter les objets à déplacer. Évitez de la bousculer, prenez-la par le bras du côté qu'elle vous indiquera.

### Personne se déplaçant avec un fauteuil électrique

- Ce type de fauteuil se commande à l'aide d'un joystick. La personne a besoin d'un rayon de braquage suffisant et libre de tout obstacle au niveau des repose-pieds.
- Prenez soin d'enlever les obstacles éventuels qui pourraient se trouver sur son chemin.



### 3. Accueillir et intégrer des personnes non voyantes et malvoyantes

Les personnes déficientes visuelles ont des niveaux et des types de handicap très variés. Selon l'âge d'apparition du handicap et les capacités d'adaptation de chacun, la manière de se représenter l'environnement et de s'y déplacer ou d'accéder à des informations est très variable d'un individu à l'autre.



#### Le Braille

Seule une minorité d'aveugles a appris le Braille - notamment les aveugles de naissance. Même si la signalétique dans le métro ou dans les ascenseurs est en Braille, il convient donc de proposer votre aide.

La déficience visuelle peut porter sur différents critères d'acuité dont les principaux sont la perception des mouvements, de l'intensité lumineuse, des couleurs et des formes.

La déficience visuelle de certaines personnes peut être corrigée par une aide optique. D'autres, malgré la présence de lunettes, ne parviendront à se déplacer qu'avec l'assistance d'une tierce personne — qui les accompagne ou à qui elles auront demandé leur chemin.

La personne malvoyante voit mal, mais c'est une personne voyante. Elle a souvent besoin de se rapprocher des personnes et des objets. Elle peut avoir besoin de loupe ou de texte en gros caractères, d'un bon éclairage qui ne soit pas éblouissant, et sera davantage gênée par le contre-jour qu'une autre personne.

## Accompagner une personne déficiente visuelle

- **Proposez d'abord votre aide** : " Désirez-vous que je vous accompagne ?" ou, si la personne est munie d'une canne blanche, " Désirez-vous que je vous donne le bras ?"
- **Offrez ensuite votre bras en tendant votre coude replié vers la personne**, qui, si elle est habituée à être accompagnée, saisira l'arrière du coude afin d'être guidée.
- **Vous pouvez également tendre l'avant-bras**: la personne aveugle sent ce mouvement et suit automatiquement.
- **Commentez-lui les lieux que vous traversez** et citez les obstacles éventuels.
- **Ne saisissez jamais la canne d'une personne aveugle, ne poussez jamais cette personne devant vous, même si vous lui tenez le bras** : elle éprouverait alors un fort sentiment d'insécurité.
- **Proposer votre aide ne veut pas dire qu'il faut l'imposer**. Si votre offre est refusée, ne soyez pas irrité. Certaines personnes déficientes visuelles préfèrent garder leur indépendance plutôt que recevoir une aide.



## Arriver et prendre congé

- Annoncez-vous à la personne déficiente visuelle au moment où vous vous retrouvez face à elle et avertissez-la quand vous la quittez. En effet, avec le bruit ambiant, il lui est parfois difficile de savoir si son interlocuteur est encore présent.
- Si vous voulez lui serrer la main, dites-le-lui.

## Lors d'une réunion

- Lors d'une réunion, nommez l'interlocuteur à qui vous vous adressez.
- Si des documents sont remis à la personne déficiente visuelle et ne sont pas disponibles en format adapté (électronique, agrandi, Braille...), proposez à la personne déficiente visuelle de lui en faire la lecture ou un résumé.
- S'assurer, si le collaborateur est malvoyant, que l'agrandissement des caractères des documents imprimés est suffisant ou s'il est préférable d'envoyer les documents à l'avance en format Word.



© EDF Mediathèque | Cédric Martigny

## D'autres conseils pratiques

### Franchir une porte, un passage étroit, un escalier

Passez toujours devant la personne. Placez votre bras dans son dos, entraînant ainsi la personne déficiente visuelle derrière vous. Dans un escalier, prévenez la personne aveugle lors de la première et après la dernière marche, après lui avoir indiqué si les marches sont montantes ou descendantes, ainsi que l'emplacement de la rampe (à gauche ou à droite).

### Éviter les obstacles en hauteur

Évitez la proximité des obstacles en hauteur du type panneau ou poste extincteur en saillie (impossible à détecter avec une canne).

### Offrir un siège

Règle d'or : présentez le siège, mais laissez à la personne aveugle la liberté d'en faire usage ou non, sans insister. Pour l'inviter à s'asseoir, adoptez la technique suivante : mettez la main de la personne aveugle sur le dossier de la chaise. Immédiatement, elle se rendra compte de la position du siège et prendra place sans difficulté. Ou posez sa main sur le bras du fauteuil et dites : "le fauteuil se trouve à votre droite".

### Situer les objets et le mobilier

Évitez les mots flous comme là-bas ou plus loin, mais ne changez pas pour autant votre vocabulaire. Ne dites jamais, "il y a une chaise là" ou "une table là" en montrant la direction du doigt. Ces indications n'ont aucune valeur pour la personne aveugle. Dites plutôt : "il y a une chaise devant vous", "une petite table se trouve derrière vous". Utilisez des termes comme "gauche", "droite", soyez précis. Ne changez pas les objets ou le mobilier de place sans prévenir, la personne déficiente visuelle doit pouvoir retrouver chaque objet et se situer dans l'espace.

### Offrir un verre d'eau

En servant un verre d'eau, dites : "votre verre est à gauche devant vous". Vous pouvez également donner un léger coup sur l'objet en question afin que la personne aveugle puisse le repérer au son. Si vous lui donnez le verre en main, n'oubliez pas de préciser où la personne peut le déposer : "il y a une table basse à gauche de votre fauteuil".

### Éviter à la personne de chercher ses affaires

Laissez à la personne aveugle le soin de placer elle-même ses affaires. Si vous l'aidez, dites-lui : "votre manteau pend au premier crochet près de la porte". Approchez sa canne si elle ne se rappelle pas où elle l'a posée.

## Le vocabulaire

En parlant à une personne aveugle, beaucoup de gens n'osent pas employer des mots comme voir, regarder, tu vois ce que je veux dire, télévision, cinéma, couleur, aveugle ou cécité. C'est une erreur : les personnes aveugles plaisantent souvent elles-mêmes sur leur handicap.

## Chien guide et canne blanche

Une personne déficiente visuelle qui se déplace avec une canne blanche peut être malvoyante (vision en tunnel ou floue). Sa canne sert alors de guide et l'aide à se protéger des dangers. Si la personne aveugle ou malvoyante se présente avec un chien guide, il faut savoir que c'est elle qui dirige le chien, et non l'inverse : le chien guide n'est là que pour prévenir les obstacles au sol et en hauteur. Évitez de jouer avec le chien, car il "travaille" et vous risquez de le distraire.

## Aux toilettes

Vous êtes un peu gêné ? Pensez que la personne déficiente visuelle l'est plus encore. Si vous êtes du même sexe, entrez avec elle dans le local. Sinon, faites appel à l'un ou l'une de vos collègues. Expliquez-lui la configuration des lieux, l'état de propreté et les équipements sanitaires disponibles (lavabo, savon, essuie-mains...).





## 4. Accueillir et intégrer des personnes sourdes et malentendantes

Toutes les personnes sourdes n'ont pas les mêmes facilités à apprendre le langage parlé et n'ont pas toujours une élocution représentative de leur degré de surdité (sourds, demi-sourds, devenus sourds).

La surdité est un handicap invisible, les entendants peuvent avoir tendance à l'oublier, notamment si la personne sourde parle bien. De plus, le langage n'est pas toujours au niveau du degré de compréhension.

Pour bien saisir ce que veut dire ne pas entendre, le meilleur moyen est de réfléchir à ce que signifie entendre — cela permet de mieux saisir ce dont une personne sourde est privée. Entendre, c'est :

- recevoir de très nombreux messages,
- pouvoir demander sa route et comprendre la réponse,
- disposer d'un formidable radar, qui en permanence vous informe sur le monde extérieur (savoir que l'eau bout, être informé du danger que représente le camion qui s'approche à toute vitesse avant même de l'avoir vu).

Les aides apportées par la technique de l'apprentissage de la lecture labiale (lecture des mots sur les lèvres de l'interlocuteur) sont limitées et très variables en fonction des personnes. On ne peut donc pas comparer l'effet correcteur de lunettes avec l'effet amplificateur des prothèses auditives. **Même si elle peut la compléter, la lecture labiale ne remplace pas l'audition :**

- Certains mouvements des lèvres restent imprécis, d'où une mauvaise interprétation (les mouvements des lèvres pour certaines lettres comme V et F ou B et P sont identiques).
- En moyenne, dans la vie quotidienne, une personne sourde capte entre 35 % et 50 % de l'information qu'elle saisit par lecture labiale.



## Conseils pour favoriser une bonne communication

- Aucun aménagement spécifique n'est réellement en mesure de compenser le handicap auditif - ce qui justifie les efforts accrus pour adopter en permanence les bonnes attitudes.
- Attirez l'attention de la personne sourde lorsque vous lui adressez la parole (touchez son bras, par exemple).
- Mettez-vous face à la personne sourde lorsque vous lui parlez. Il est important qu'elle voie votre visage. Évitez de mettre des objets en bouche, de placer la main devant la bouche, de tourner la tête lorsque vous lui parlez. Évitez d'être à contre-jour.
- Veillez à parler de manière naturelle et à ne pas exagérer l'articulation, cela pourrait nuire à la qualité de la communication.
- Parlez à une vitesse modérée, utilisez un langage simple et évitez les termes anglophones.
- Évitez de crier. Si la personne est sourde, elle ne vous entend pas et cela perturbe la compréhension du message. De plus, lorsqu'on crie, le visage a une expression agressive.
- Adressez-vous à une seule personne à la fois lors d'une conversation en groupe et expliquez ce qui se dit afin que la personne se sente concernée et intégrée dans la conversation.

- Si la personne sourde ne vous a pas compris, exprimez votre idée en utilisant d'autres mots.
- N'hésitez pas à demander à la personne sourde ou malentendante ce que vous pouvez faire pour améliorer la communication.
- Veillez à ce que l'information ait été bien comprise dans les deux sens (parfois, une personne sourde dit "oui" ou acquiesce alors qu'elle n'a pas compris la totalité du message).
- Encouragez un environnement de travail ouvert (importance de la vue : bureau tourné vers les collègues).
- Évitez les fonds sonores bruyants si vous communiquez avec une personne malentendante ; ils sont amplifiés par une prothèse auditive.
- N'hésitez pas à utiliser un support écrit si besoin est : n'oubliez pas que les mimes, les mimiques, le langage corporel constituent aussi des moyens de communication.
- Essayez de trouver le meilleur moyen de communication : l'écriture, les gestes, la lecture labiale, la langue des signes...
- Utilisez le courriel, le chat et les SMS pour transmettre des informations aux personnes sourdes.
- Restez calme et patient.
- Lorsqu'une communication doit être établie avec un groupe de personnes sourdes (formation, information...), faites intervenir un interprète en langue des signes et en prononcé labial sans voix.



Source : Surdimobil

## 5. Accueillir et intégrer des personnes présentant une déficience intellectuelle

Une personne présentant une déficience intellectuelle est généralement marquée par une réduction de ses facultés de compréhension, de prise de décision et de mémorisation. Cette déficience peut se caractériser par une lenteur de compréhension, un faible contrôle de l'affectivité et des difficultés à se situer dans l'espace et dans le temps.

Le degré d'autonomie peut être plus ou moins grand. Les facultés d'adaptation sont toujours amoindries : une personne qui présente une déficience intellectuelle doit s'adapter, à son rythme, à un nouvel environnement qu'elle découvre.

Ces caractéristiques, variables d'un individu à un autre, ont d'importantes conséquences fonctionnelles et sociales.

### La personne peut ainsi avoir des difficultés à :

- synthétiser,
- établir des suites logiques
- fixer son attention,
- apprécier l'importance relative des informations mises à sa disposition,
- évaluer la notion d'écoulement du temps,
- se repérer dans l'espace,
- apprécier la valeur de l'argent,
- mobiliser ou remobiliser son énergie,
- connaître :
  - l'environnement immédiat ou élargi,
  - les conventions tacites qui régissent l'échange d'informations entre deux personnes,
  - les modes d'utilisation des appareillages, dispositifs et automates mis à disposition,
  - Les règles de communication et de vocabulaire.

## Elle se caractérise aussi par une sensibilité émotionnelle intense :

- Comme le mécanisme cognitif est limité, la personne fonctionne plus par son côté émotionnel et réagit en tenant compte de ce qu'elle ressent, en captant notre humeur sans pouvoir comprendre ce qu'il se passe en réalité.
- Le contact affectif est souvent recherché par les personnes qui présentent une déficience intellectuelle.

Les capacités physiques des personnes handicapées mentales ne sont nullement amoindries. C'est donc surtout dans le domaine de l'accessibilité à l'information qu'un effort doit être fait.

Tous les documents, quelle qu'en soit la nature, doivent prendre en compte une moindre maîtrise de la lecture et/ou de l'écriture, même si la personne handicapée a acquis les savoirs de base :

- **des mots** (difficulté à déchiffrer les logos existants),
- **des chiffres** (difficulté en calcul et raisonnement logique),
- **de l'heure** (notamment sous forme numérique).

## Les bonnes attitudes à adopter

- **Souriez !** L'expression du visage est importante.
- Accueillez la personne comme tout autre collègue et donnez-lui une place à part entière. Approchez-la comme votre égal, cela rend le contact plus facile. Ne l'évitez pas.
- Utilisez un langage simple, mais n'adoptez pas une attitude paternaliste ou infantilisante.
- Formulez des phrases courtes et évitez les questions complexes (double sens, questions multiples...).
- Assurez-vous que la personne a bien compris. Si nécessaire, répétez en utilisant d'autres mots et demandez-lui de reformuler à sa manière. Les personnes qui présentent une déficience intellectuelle ont tendance à facilement dire "oui", à aller dans le sens de leur interlocuteur, tout simplement par envie spontanée de bien faire ou par envie de faire plaisir.

- Si la personne a des difficultés pour retenir les informations données oralement, proposez-lui de les écrire. Si elle éprouve des difficultés à écrire, écrivez à sa place (si elle sait lire). Utilisez des supports visuels. Proposez aussi des aide-mémoire imagés (consignes, étapes pour la réalisation d'un travail...).
- Demandez à la personne si elle a besoin d'aide avant de l'aider.
- Tenez compte de la personne et de son handicap. Toutes les personnes présentant une déficience intellectuelle n'ont pas les mêmes difficultés.
- N'hésitez pas à confier des tâches simples et répétitives ; elles sont généralement bien exécutées par les personnes présentant une déficience intellectuelle.
- Expliquez l'objectif de la tâche.
- Prenez le temps d'expliquer la tâche et de vous assurer qu'elle est bien comprise. N'hésitez pas à favoriser l'apprentissage par imitation de manière à rester dans le concret ou à demander à la personne de faire pour la première fois la tâche devant vous.
- Si nécessaire, décomposez la tâche en étapes simples.
- Prenez votre temps, ne soyez pas impatient. Restez calme si vous êtes amené à répéter plusieurs fois la même information.
- Encouragez le collaborateur.
- Impliquez la personne, comme tout autre collaborateur, dans les décisions concernant l'équipe.

## Des adresses utiles

### [www.vdab.be](http://www.vdab.be)

Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding

### [www.awiph.be](http://www.awiph.be)

Agence wallonne pour l'intégration des personnes handicapées

### [www.phare-irisnet.be](http://www.phare-irisnet.be)

Personne Handicapée Autonomie Recherchée (ex-«Service bruxellois francophone des personnes handicapées» devenu Service Phare).

### [www.dpb.be](http://www.dpb.be)

Dienststelle für Personen mit Behinderung (DPB)

### [www.wheelit.be](http://www.wheelit.be)

Premier site belge de recrutement destiné aux compétences des personnes avec un handicap.

## Principaux pictogrammes de signalétique d'accessibilité



Facilités pour les personnes à mobilité réduite se déplaçant seules (présence d'équipements adaptés)



Facilités pour les personnes à mobilité réduite se déplaçant accompagnées



Facilités pour les personnes à mobilité réduite se déplaçant à l'aide de béquilles



Facilités pour les personnes aveugles ou mal voyantes



Facilités pour les personnes sourdes et mal entendant (présence d'équipements adaptés comme les bandes à induction magnétique)