

Quelques conseils pour une rencontre réussie



Editrice responsable : Bernadette Lambrechts Rue des Palais, 42 - 1030 Bruxelles



Avec une personne présentant une déficience intellectuelle



- Vouvoyez la personne. Elle présente des difficultés de compréhension, mais c'est une personne adulte
- Utilisez des phrases courtes (une seule idée par phrase), un langage simple (sans être enfantin)
- Soyez le plus concret possible et répétez ce qui est important
- Laissez-lui le temps de réfléchir et de s'exprimer. N'hésitez pas à poser une question supplémentaire afin de bien comprendre sa pensée (et ne pas penser à sa place)
- Assurez-vous qu'elle vous a bien compris (un « oui » ne suffit pas). Si nécessaire et avec son accord, prenez contact avec une personne de référence
- Si elle doit compléter un document, faites-le avec ou pour elle, en fonction de ses capacités de lecture et d'écriture
- Si vous disposez de documents en version « facile à lire et à comprendre », utilisez-les

Avec une personne présentant une déficience auditive



- Ne parlez pas de handicap pour définir la surdité. Beaucoup de personnes sourdes qui pratiquent la langue des signes considèrent simplement qu'elles parlent une autre langue qui est la leur
- Si vous prenez un rendez-vous avec une personne sourde, essayez de prévoir un interprète en langue des signes ou un translittérateur en français signé ou en reformulation labiale ou en LPC (langue française parlée complétée), en fonction de son mode de communication
- A défaut, cherchez le meilleur moyen de communication : lecture sur les lèvres, papier et crayon, gestes, signes, images, graphiques,...
- Utilisez un langage simple et des phrases courtes. Reformulez plutôt que répétez si la personne ne vous comprend pas et faites preuve de patience
- Parlez-lui directement en la regardant, même si elle est accompagnée d'un interprète ou d'un translittérateur. Vérifiez que vous ne parlez pas trop vite pour que l'interprète puisse traduire vos propos
- Envoyez un SMS ou un mail pour transmettre un message
- Si la personne est malentendante (et porte une prothèse auditive), éliminez les bruits extérieurs qui peuvent la gêner
- Parlez sans crier, face à elle, dans un endroit bien éclairé sans contre-jour, pour qu'elle voie bien votre visage. Articulez correctement sans exagération
- Sachez que certaines personnes sourdes rencontrent aussi des difficultés à la lecture et à l'écriture

De manière générale, SOYEZ NATUREL



- Concentrez-vous sur les capacités et les ressources de la personne plutôt que sur ses difficultés
- Adressez-vous à elle, même si elle est accompagnée ; c'est elle votre interlocuteur
- Osez la regarder, sans la fixer ostensiblement, ce qui pourrait la déranger
- N'ayez pas peur d'utiliser certains mots du vocabulaire courant : « voir », « courir », « écouter »,...; les personnes en ont l'habitude et les utilisent aussi. Par contre, bannissez les termes négatifs ou stigmatisants (« charrette », « débile »,...) et utilisez les termes « personne handicapée », « personne présentant un handicap » ou « personne en situation de handicap »
- Proposez votre aide, ne l'imposez pas et ne soyez pas vexé en cas de refus

Avec une personne présentant une déficience motrice



- Donnez les indications utiles pour accéder au bâtiment si nécessaire (signalez le parking PMR, l'entrée spécifique, l'existence d'un ascenseur...)
- Si vous marchez avec la personne, restez à son niveau, respectez son rythme et soyez attentif au fait qu'elle peut vite se fatiguer
- Proposez toujours un siège, la station debout peut être difficile
- Veillez à laisser des espaces de passage suffisants pour les déplacements en fauteuil roulant
- Durant l'entretien, asseyez-vous si possible afin d'être à la même hauteur que la personne en fauteuil roulant
- Ne touchez pas au fauteuil roulant, ne vous y appuyez pas : il est en quelque sorte la prolongation de la personne
- Mettez les objets à sa portée
- La personne peut éprouver des difficultés d'élocution en raison d'une infirmité motrice cérébrale ou suite à un accident cérébral par exemple. Sa compréhension n'est cependant pas forcément altérée. Soyez patient, laissez-lui le temps de s'exprimer et n'hésitez pas à le lui signaler si vous ne l'avez pas comprise

Avec une personne présentant une déficience visuelle



- La personne ne vous voit pas et elle peut ne pas reconnaître votre voix; présentez-vous à elle. Si vous souhaitez l'interpeller au milieu d'autres personnes, appelez-la par son nom.
- Expliquez les actions que vous réalisez ; par exemple, si vous devez quitter la pièce, signalez-le lui
- Pensez à être concret : l'indication « là » ne signifiera rien pour elle
- Proposez-lui de prendre votre bras, ne saisissez pas le sien. Si elle s'aide d'une canne ou d'un chien guide, placez-vous du côté opposé si elle souhaite votre aide
- Indiquez-lui de manière anticipée les obstacles à franchir (marches à monter, changements de direction...). Pour traverser des endroits étroits ou encombrés, il lui sera plus aisé de vous suivre en gardant une main sur votre épaule.
- Ne laissez pas de portes entrouvertes, de tiroirs ouverts. Ils pourraient représenter un danger.
- Pour proposer un siège, guidez simplement sa main sur le dossier et laissez-la s'asseoir seule
- Le chien guide de la personne est « au travail » : ne le distrayez pas et ne le caressez pas sans l'autorisation de son maître
- Si la personne est malvoyante, inquiétez-vous de son confort par rapport à la luminosité de la pièce, à son positionnement par rapport à un point lumineux.
- Si vous devez lui transmettre des informations, demandez-lui sous quelle forme elles lui sont accessibles (grands caractères, document informatisé pour une lecture par logiciel de reconnaissance vocale...)