

TABLEAUX SYNTHÈSES ET RÉFÉRENCES

SYNTHÈSE

Posez avant tout la question suivante :

Est-ce que je peux vous aider?

- Si la personne répond **oui**, demandez **comment**?
- Si la personne répond **non**, respectez sa décision.

Si la personne est accompagnée, adressez-vous d'abord directement à la personne handicapée.

Déficiance motrice	Déficiance visuelle
<p>Connaissez vos installations ou le secteur où vous travaillez.</p> <p>Connaissez le niveau d'accessibilité de vos installations :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Marches ou escaliers? • Largeur des portes/couloirs? • Toilettes accessibles? <p>Ayez des chaises à disposition.</p> <p>Lorsque vous indiquez un trajet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Donnez des indications claires et précises. • Donnez les distances précises. • Précisez si le trajet comporte des côtes. • Précisez le type de sol (asphalte, pavé, passerelle en bois, etc.). 	<p>Lorsque vous parlez avec elle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si vous connaissez son nom, nommez-la avant de lui parler. • Sinon, touchez-lui doucement son bras. • Identifiez-vous en disant votre nom et votre fonction. • Soyez précis comme lorsque vous êtes au téléphone. • N'élevez pas la voix. • Ne répondez pas par un signe de tête ou une mimique ; elle ne vous voit pas! • Si vous lui ouvrez une porte ou lui cédez la place, dites-le-lui! <p>Lorsque vous l'orientez</p> <ul style="list-style-type: none"> • Évitez de dire « Là-bas! Par ici! » et de donner des directives avec vos bras. • Utilisez le système de l'horloge. • Donnez des repères comme « en avant, à droite », le nombre de portes, etc. <p>Lorsqu'elle paye en argent comptant</p> <p>Dites-lui la valeur de chacun des billets que vous lui rendez.</p>

Déficiences motrice (suite)

Pour faire signer un document

- Offrez un objet à surface rigide.
- Pour déplacer une aide à la mobilité
- Demandez la permission à la personne handicapée.
- Dites-lui où vous la rangez.
- Avertissez vos collègues.

Ne touchez pas le levier de commande des fauteuils motorisés. Mettez-le plutôt au neutre en appuyant sur le bouton situé à l'arrière du fauteuil.

Pour pousser une personne en fauteuil roulant

- Demandez-lui d'abord si elle le veut.
- Assurez-vous que ses pieds soient sur les appuie-pieds.
- Désengagez les freins au départ et remettez-les à l'arrivée.
- Marchez d'un pas régulier.
- Attention aux mollets des personnes devant vous!

Déficiences visuelle (suite)

Lorsque vous la guidez

- Demandez-lui d'abord si elle le veut.
- Placez-vous à côté d'elle, un pas en avant d'elle et présentez-lui votre bras.
- Adaptez votre rythme au sien.
- Indiquez-lui les obstacles. Au besoin, faites une pause pour les décrire.
- Lorsque vous devez vous absenter, avertissez-la et assurez-vous qu'elle vous attende près de quelque chose : un mur, une chaise, etc.

Pour faire signer un document

- Lisez-lui le document au complet.
- Dites-lui « J'ai besoin de votre signature, comment voudriez-vous procéder? ».
- Lorsqu'elle paye avec une carte
- Lisez-lui la facture.
- Offrez-lui votre aide pour utiliser le terminal de paiement.

Lorsqu'elle paye en argent comptant

- Dites-lui la valeur de chacun des billets que vous lui rendez.

Déficiences auditives

Soyez bien vu

- Assurez-vous que votre visage soit bien éclairé.
- Placez-vous face à elle.
- Attirez son attention avant de lui parler (ex. : signe de la main).

Pour être bien compris

- Éliminez le plus possible les bruits environnants.
- Parlez clairement et normalement.
- Animez la conversation avec des gestes et en étant expressif.

Si elle porte un appareil auditif :

- parlez-lui du même côté que son appareil.

Si elle peut parler :

- laissez-lui le temps de le faire.

Si elle ne vous a pas compris :

- reformulez votre phrase.

Si vous doutez qu'elle vous ait compris :

- demandez-lui de répéter ce que vous avez dit.
- Au besoin, écrivez.

Déficiences intellectuelles

- Parlez-lui normalement.
- Soyez patient.
- Parlez d'un seul sujet à la fois.
- Utilisez des mots simples et des phrases courtes.
- Ne jugez pas ses choix.

Pour valider sa compréhension

- Demandez-lui de reformuler

Si elle effectue un achat

- Soyez précis quant à la somme due et comptez à voix haute lorsque vous lui rendez la monnaie.

Si vous devez lui expliquer le fonctionnement de quelque chose

- Montrez-lui comment faire.

Si elle est perdue ou ignore comment se rendre quelque part

- Accompagnez-la.

Déficience de la parole et du langage

- Restez **calme** et **patient**.
- Laissez la personne prendre son temps.
- Ne terminez pas ses phrases.

Si vous n'avez pas compris ce qu'elle vous a dit

- Ne faites pas semblant d'avoir compris.
- Dites-lui ce que vous avez compris et ce que vous n'avez pas compris.
- Faites-la répéter.
- Au besoin, posez-lui des questions auxquelles elle doit répondre par oui ou non.
- Répétez ce que la personne vous a dit afin de vous assurer d'avoir bien compris.

Si elle ne vous a pas compris

- Reformulez.
- Faites des phrases courtes.
- Mettez l'accent sur les mots clés et écrivez-les au besoin.
- Faites des gestes ou mimez.

Si elle communique avec un tableau ou un ordinateur

- Regardez-bien ce qu'elle indique.
- Posez une question à la fois.

Au téléphone

- N'oubliez pas d'être calme et patient.
- Utilisez le service de Relais téléphonique (1 800 855-0511)

Trouble du spectre de l'autisme

- Ne la brusquez pas.
- Ne parlez pas trop fort.
- Ne faites pas trop de bruit ou de mouvements.

Pour faciliter l'interaction sociale

- Respectez ses intérêts et utilisez-les pour créer un premier contact.
- Expliquez-lui respectueusement quels comportements adopter autant que ceux à ne pas adopter.

Pour communiquer

- Parlez d'un seul sujet à la fois avec précision.
- Utilisez des mots simples, concrets et des phrases courtes.
- Évitez : détails inutiles, expressions, jeux de mots, humour sarcastique et double sens.
- Si vous souhaitez changer de sujet de conversation, dites-lui verbalement car elle ne saisit pas toujours les expressions faciales.

Trouble de santé mentale

- Écoutez-la et validez ses émotions.
- Restez calme.
- Répondez à ses questions, rationnelles ou non.
- Répétez l'information sans montrer de signes d'impatience.
- Respectez ses silences.

En cas de crise

- Ne la jugez pas.
- Accordez plus d'importance à son besoin qu'à son comportement.
- Restez calme et constant.
- Soyez respectueux tout en vous faisant respecter.
- Ne la confrontez pas.
- Demandez-lui comment l'aider.
- Proposez-lui d'être servie par un collègue.
- Allez chercher de l'aide ou appelez le 911.

Les personnes âgées

- Demandez-lui directement si elle a besoin d'aide (pour marcher, prendre des objets, se relever, etc.).
- Soyez accueillant, poli et vouvoyez-la.
- Respectez son rythme.
- Ne l'infantilisez pas.
- Évitez les présentations orales trop longues.
- Évitez les acronymes, abréviations et le langage technique.