

# Document 3

## Méthodes de communication pour différents types de handicaps : Choses à faire et à ne pas faire

### Recommandations générales lors de la communication verbale avec des client-e-s en situation de handicap :



- Traiter les personnes présentant tout type de handicap comme n'importe qui. Tout le monde mérite respect et dignité.
- Donner aux client-e-s présentant **tous** les types de handicaps le droit de **choisir** s'ils/si elles veulent une contraception ou non. Les client-e-s en situation de handicap ont le droit d'avoir leur propre famille, donc s'ils/si elles choisissent de ne pas avoir une méthode de contraception alors vous devez respecter et appuyer leur décision.
- Toujours dialoguer avec le/la client-e en situation de handicap directement, quel que soit son type de handicap. Toujours demander au/à la client-e en situation de handicap son mode de communication préféré. Ne pas parler au membre de leur famille ou à leur assistant-e (bien que vous deviez garder à l'esprit que certain-e-s client-e-s en situation de handicap peuvent dépendre de leurs parents/des membres de leur famille/de leurs aidant-e-s pour les aider à communiquer).
- Toujours demander au/à la client-e en situation de handicap s'il/si elle a besoin d'aide, s'il/si elle dit ne pas en avoir besoin, alors ne pas insister pour l'aider à moins qu'il/elle ne la demande à un moment donné.
- Utiliser des signaux visuels comme des images, faire des gestes et écrire les informations pour communiquer avec les client-e-s présentant différents types de handicap (par exemple, les déficiences auditives ou intellectuelles) ou des dispositifs

de communication améliorée comme des symboles, des objets réels, la langue des signes, les notes en braille, un afficheur braille actualisable, des appareils mobiles, etc.

- Utiliser des mots faciles que la plupart des personnes connaîtront. Si vous devez utiliser un mot complexe alors expliquez-le de manière simple et claire.
- Répétez l'explication si vous utilisez de nouveau ce mot ultérieurement.
- Utiliser des exemples de la vie quotidienne pour expliquer les choses.



- N'ayez pas peur de répéter l'explication si vous utilisez ce mot encore une fois plus tard.
- Utiliser des exemples simples de la vie quotidienne pour expliquer les choses.
- Utiliser le même mot chaque fois que vous parlez de la même chose.

- Éviter les abréviations. Si vous devez utiliser une abréviation, commencez par l'expliquer. Par exemple, si vous dites « IST », expliquer que cela signifie « infections sexuellement transmissibles » et de quoi il s'agit avec des mots simples (par exemple, des maladies qui peuvent être transmises par une personne à une autre lorsqu'elles ont des rapports sexuels).
- Faire preuve de patience, d'empathie et de gentillesse.
- Encourager les commentaires - quelles sont les informations qui sont vagues ou manquantes pour quelqu'un ?
- Être attentif-ve au ton général de sa voix et à son langage corporel - comment les informations résonnent-elles et comment seront-elles perçues par le/la client-e ?
- Si possible, accorder du temps supplémentaire lors de vos rendez-vous pour en savoir plus l'un de l'autre et instaurer la confiance.

## Recommandations lors de la communication par écrit avec des client-e-s en situation de handicap :



- Dresser une liste de tous les mots difficiles et leur explication de manière à ce que les personnes puissent vérifier cette liste quand elles ne comprennent pas ou ne souviennent pas d'un mot difficile.
- Éviter les caractères spéciaux comme &, #, /
- Utiliser une liste des points clés d'information.

Pour cent ✓

% ✗

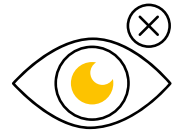
### Signes communs du trachome : ✓

- Écoulement des yeux
- Irritation des yeux
- Rougeur

Les signes les plus courants du trachome sont l'écoulement oculaire, l'irritation des yeux et les rougeurs. ✗

- Faire en sorte que les phrases soient les plus courtes possibles - une phrase doit contenir un maximum de 16 mots. Penser aussi à découper les phrases en petites phrases pour les personnes en situation de surdité.
- Vérifier avec le/la client-e s'il/si elle a une taille de police préférée.
- Utiliser la voie active si possible. Par exemple : « Veuillez remplir ce formulaire et nous l'envoyer » (au lieu de : « Ce formulaire doit être rempli et nous être envoyé »)
- Utiliser des titres qui sont clairs et faciles à comprendre. Tout le monde doit comprendre en un coup d'œil le sujet du texte.
- Éviter les contractions comme « fait pas », « était pas », « pouvait pas » et écrire le mot en entier. Par exemple : « ne fait pas », « n'était pas », « ne pouvait pas »
- Écrire les dates en entier. Par exemple : « Mardi 13 octobre 2008 ». Ne pas écrire « 13/10/2008 » ou « 13 octobre ».

## Communiquer avec les client-e-s ayant une déficience visuelle<sup>1</sup> :



- Toujours se présenter et présenter toute autre personne présente au sein du groupe en indiquant son nom et en donnant une description sommaire. Par exemple, « je m'appelle John, je mesure environ 1 mètre 72, je porte des lunettes ».
- Prévenez le client si vous vous déplacez ou si vous quittez son espace. Ne vous contentez pas simplement de partir.
- Si la personne arrive dans un nouvel endroit, lui dire qui est dans la pièce ou au sein du groupe, et proposer de décrire l'environnement.
- Éviter le langage vague, comme « comme ça » ou « là-bas » pour orienter ou décrire un lieu.
- Si le/la client-e le souhaite, proposez-lui votre bras pour le/la guider.
- Dans les présentations, les réunions et les événements, décrire toutes les images et les diagrammes qui sont montrés.
- Demander aux client-e-s s'ils/si elles veulent des documents avec des formats alternatifs, comme le braille ou en gros caractères.
- Leur demander s'ils/si elles utilisent une technologie ou un logiciel pour leur communication comme l'afficheur braille actualisable, le sous-titrage codé, l'enregistrement vocal, Talk back, etc. Vous pouvez aussi proposer d'envoyer les documents par email pour qu'ils/elles puissent les lire en avance.

## Communiquer avec les client-e-s en situation de handicap intellectuel :



- Communiquer avec de petites phrases qui exposent un argument à la fois.
- Utiliser des exemples de la vie réelle pour expliquer.
- Donner le temps à la personne de répondre à votre question ou à vos instructions avant de la répéter.
- Leur donner la possibilité de poser des questions.
- Faire en sorte que seule une personne parle à un moment donné, et que la personne en situation de handicap intellectuel ne soit pas contrainte de répondre rapidement.
- Leur accorder plus de temps pour penser à leurs décisions ou pour discuter de leurs options avec une personne de confiance.
- Identifier des lieux calmes pour avoir des conversations afin de limiter les distractions.
- Les images peuvent aussi être utilisées pour communiquer les messages aux personnes en situation de handicap intellectuel.



**1. Women's Refugee Commission (2015a).** Building Capacity for Disability Inclusion in Gender-Based Violence Programming in Humanitarian Settings. Tool 6: Guidance on communicating with persons with disabilities. Disponible à l'adresse suivante : [www.womensrefugeecommission.org/wp-content/uploads/2020/04/GBV-disability-Tool-6-Guidance-on-communicating-with-persons-with-disabilities.pdf](http://www.womensrefugeecommission.org/wp-content/uploads/2020/04/GBV-disability-Tool-6-Guidance-on-communicating-with-persons-with-disabilities.pdf)

## Communiquer avec les client-e-s présentant des troubles du langage :



- Prévoir plus de temps pour communiquer avec eux/elles.
- Il est acceptable de dire « Je ne comprends pas ». Demander à la personne de répéter son argument, et ensuite le redire pour vérifier que vous avez bien compris.
- Éviter de finir les phrases d'une personne et la laisser s'exprimer.
- Essayer de poser des questions qui requièrent des réponses courtes ou des gestes indiquant oui/non.
- Si vous avez essayé différentes manières de comprendre une personne sans succès, demandez-lui si elle peut communiquer différemment, par exemple, par écrit ou à l'aide du dessin.

## Communiquer avec les client-e-s présentant un handicap auditif :



- Déterminer comment la personne préfère communiquer. Les personnes présentant une déficience auditive peuvent recourir à un-e interprète si elles le souhaitent.
- Si possible, recourir à l'écriture, à la lecture sur les lèvres et/ou la langue des signes. Cela peut être déterminé en observant ses interactions avec d'autres personnes ou en utilisant de simples gestes pour suggérer des options de communication.
- Tâcher d'avoir l'attention de la personne avant de parler, en levant la main ou en faisant un geste poli.
- Faire face et parler directement à la personne qui est sourde et non à l'interprète (dont le rôle est de faciliter la communication).
- Parler clairement - ne pas crier, ne pas exagérer sur les mots car cela rendrait difficile la lecture sur les lèvres.
- Essayer de ne pas vous asseoir ou vous positionner dos à la lumière - cela peut mettre votre visage dans l'ombre et rendre difficile la lecture sur les lèvres.
- Ne pas vous couvrir la bouche, ne pas manger pendant que vous parlez. Sinon il sera difficile de lire sur les lèvres.
- Autoriser la personne qui a une déficience auditive à choisir le meilleur endroit pour s'asseoir lors d'une réunion pour pouvoir voir des personnes clairement et communiquer plus facilement.
- Lors des réunions, veiller à ce que l'interprète puisse entendre la personne qui fait la présentation et le reste du groupe. Il/elle doit être visible par la personne pour laquelle il/elle assure l'interprétation.





## Communiquer avec les client-e-s en situation de surdicécité :

- Se positionner devant le/la client-e et lui faire signe lentement pour déterminer s'il/si elle a une vue résiduelle<sup>2</sup>.
- S'il/si elle ne semble pas réagir à votre geste, alors positionner délicatement le dos de votre main sur son bras ou sa main pour indiquer que vous essayez d'attirer son attention.
- Si le/la client-e a une vision ou une audition résiduelle, alors parler distinctement et lentement sans exagérer.
- Utiliser l'alphabet tactile (communiquer en épelant les lettres et les mots dans la paume de la main<sup>3</sup>).
- Le/la traiter de la même façon que vous traiteriez n'importe qui d'autre, soyez courtois-e, prévenant-e et traitez-les avec respect.



- Les personnes en situation de surdicécité peuvent aussi avoir d'autres handicaps, il est donc important de passer en revue les directives ci-dessus sur la communication avec des personnes présentant différents types de handicaps mais en particulier ceux/celles qui ont une déficience auditive, des déficiences visuelles et des troubles du langage.

- En général, il existe 4 types principaux de surdicécité et le mode préféré de communication dépendra de cet élément et si on leur a appris à utiliser des moyens de communication différents (par ex. la langue des signes, la langue des signes tactile, les interprètes, etc.). Ces quatre types principaux et les modes de communication typiques pour chacun d'entre eux sont les suivants :

- La perte auditive partielle et la perte partielle de la vue - parole, gestes, gros caractères, images, etc.
- La perte auditive totale et la perte partielle de la vue - langue des signes/langue des signes tactile, gros caractères, images
- La perte auditive partielle et la perte totale de la vue - verbal (vérifier le fonctionnement des appareils auditifs), objets/ langue des signes tactile, Palm On Printing (cela consiste à écrire les lettres sur la paume de la main de personne sourdaveugle avec votre index), braille.
- La perte totale de l'audition et la perte totale de la vue - communication tactile, toucher, placer les mains de l'interprète en langue des signes sous les mains des personnes en situation de surdicécité et faire les signes avec elles. Écrire ses caractères d'imprimerie/ des lettres de l'alphabet sur les paumes de la personne en situation de surdicécité pour lui faire passer des messages (s'il/si elle comprend l'alphabet), utiliser des objets de référence pour communiquer, braille, carte de communication, cahier de communication etc...

2. **Able Australia** (2019). Deafblind interpreting. Disponible à l'adresse suivante : [www.womensrefugeecommission.org/wp-content/uploads/2020/04/GBV-disability-Tool-6-Guidance-on-communicating-with-persons-with-disabilities.pdf](http://www.womensrefugeecommission.org/wp-content/uploads/2020/04/GBV-disability-Tool-6-Guidance-on-communicating-with-persons-with-disabilities.pdf)

3. **NHS** (2022). Deafblindness: Overview. Disponible à l'adresse suivante : [www.nhs.uk/conditions/deafblindness/treatment/](http://www.nhs.uk/conditions/deafblindness/treatment/)

- Toutes les personnes en situation de surdicécité ne comprennent pas la langue des signes tactile, par conséquent, il convient de faire face à la personne à laquelle vous vous adressez et de parler clairement sans exagérer.









**Note :** En cas de présence d'une personne en situation de surdicécité dont les compétences linguistiques ou de communication sont limitées, deux options sont possibles :

- Les personnes en situation de surdicécité devront dépendre complètement du leur parent/aidant-e/du membre de leur famille qui comprend leur mode de communication.
- Vous pouvez essayer d'utiliser une communication symbolique également. Par exemple, l'utilisation d'objets pour communiquer avec une personne en

situation de surdicécité. Si une personne en situation de surdicécité a soif, alors elle peut montrer le symbole d'un verre pour communiquer avec l'aidant-e. La communication la plus symbolique/requise peut être présentée aux personnes en situation de surdicécité pour un accès facilité à la communication entre les deux parties.

**Garder à l'esprit que :** Les personnes en situation de surdicécité peuvent utiliser un éventail de stratégies de communication en fonction de leurs besoins.<sup>4</sup> Celles-ci dépendent souvent du fait que la personne soit née sourde et/ou non-voyante et du degré de son handicap. Les personnes en situation de surdicécité ont souvent des besoins complexes qui doivent être pris en compte.

### Méthodes de communication à ÉVITER lors de la communication avec des client-e-s en situation de handicap :

-  Parler d'eux/d'elles à la troisième personne et en partant du principe qu'ils/elles ne comprennent pas ce que vous dites ou ce que vous faites.
-  Les interrompre ou faire comme si vous saviez ce qui est mieux pour eux/elles. Les client-e-s en situation de handicap savent ce qui est le mieux pour eux/elles.
-  Supposer ce qu'il/elle veut dire ou ce dont il/elle a besoin. Laisser le/la client-e prendre son temps pour expliquer ce qu'il/elle veut.
-  Prétendre comprendre ce qu'un-e client-e en situation de handicap a dit si ce n'est pas le cas. Dans ce cas, lui demander de bien vouloir répéter l'information qu'il/elle vous a communiquée.
-  Être condescendant-e quand vous parlez à un-e client-e en situation de handicap, par exemple, en lui caressant la tête ; prêter attention au ton de votre voix et à votre langage corporel quand vous lui parlez pour éviter d'être condescendant-e.
-  Manipuler les équipements d'assistance sans la permission du/de la client-e.
-  Parler trop vite ; il est possible que le/la client-e ait du mal à traiter les informations qui lui sont communiquées.
-  Traiter les client-e-s en situation de handicap comme des enfants ; les traiter comme des adultes et utiliser un langage facile à comprendre pour converser avec eux/elles.

4. Fédération mondiale des personnes sourdaveugles (2018). *At risk of exclusion from CRPD and SDGs implementation: Inequality and persons with deafblindness*. Disponible à l'adresse suivante : [www.wfdb.eu/wp-content/uploads/2019/06/WFDB\\_complete\\_Final.pdf](http://www.wfdb.eu/wp-content/uploads/2019/06/WFDB_complete_Final.pdf)