

Vivre ensemble

avec ou sans handicap



Guide pratique
du savoir "vivre ensemble"



www.angers.fr

Rose-Marie Véron

Adjointe au Maire d'Angers

Action et Animation sociales, Santé et Handicap

En rédigeant ces pages, les auteurs, Angevins en situation de handicap, ont déjà réalisé ce qu'ils proposent : rapprocher les citoyens en posant un regard plus vrai, plus juste et plus fort sur les différences. Je souhaite que le lecteur puisse l'expérimenter et apprécier toute la richesse et la joie d'une citoyenneté partagée.



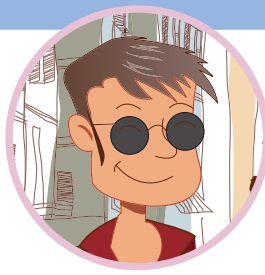
Sommaire

- | | | | |
|--------|------------------------------------|----------|---|
| p. 2 | Qu'est-ce que le handicap ? | p. 10-13 | Personnes sourdes et malentendantes ou devenues-sourdes |
| p. 3 | Avant-propos | p. 14-15 | Personnes en situation de handicap mental |
| p. 4-5 | Des égards pour tous | p. 16-17 | Personnes ayant un handicap psychique |
| p. 6-7 | Personnes à mobilité réduite | p. 18 | Notes personnelles |
| p. 8-9 | Personnes aveugles ou mal-voyantes | p. 19 | Associations du Conseil local |

Qu'est-ce que le handicap ?

Constitue un handicap, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne, en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant.

*Loi "pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées"
du 11 février 2005*



La perception du handicap comme une faiblesse, un obstacle, et l'inquiétude, voire la peur qu'il suscite, faussent souvent le regard porté sur la personne en situation de handicap ; et par là même, la relation entre personnes valides et personnes handicapées.

Or, si 5 millions de personnes handicapées vivent actuellement en France ⁽¹⁾, 1 citoyen sur 4 déclare souffrir d'une incapacité, d'une limitation d'activité ou d'un handicap ⁽²⁾.

C'est partant de ce constat, que le *Conseil local pour les personnes en situation de handicap* a décidé de réaliser ce guide à destination de tous, pour répondre aux questions que chacun peut se poser, de manière à favoriser la communication et l'accompagnement des personnes en situation de handicap, durablement ou provisoirement.

Améliorer la qualité de vie des personnes handicapées, c'est favoriser leur autonomie et leur intégration dans la ville. Cela ne passe pas uniquement par l'accessibilité des lieux, transports... mais aussi par la construction d'une ville accueillante, ouverte à tous, quelles que soient les différences et les compétences de chacun. C'est aussi cela, "mieux vivre ensemble".

L'information et l'accueil sont deux éléments essentiels. Ce guide vous aidera à mieux cerner les besoins spécifiques à chaque type de handicap. Comprendre les attentes, changer de regard, donner les clés pour échanger de manière naturelle, telle est sa finalité.



Le Conseil local pour les personnes en situation de handicap de la Ville d'Angers



(1) Source : Philippe BAS, Ministre délégué à la Sécurité sociale, aux personnes âgées, aux personnes handicapées et à la famille, le 9 février 2006.

(2) Source : Etude "Handicaps, incapacités, dépendances" de l'Insee, publiée en 2002.



Des égards pour tous

**Dans quel monde vivent les personnes en situation de handicap ?
Dans le même monde que nous tous ! Elles peuvent travailler, avoir des loisirs, une vie sociale, partir en vacances... comme tout le monde !
Toutefois, à chaque handicap, correspondent quelques règles simples pour faciliter la rencontre et vivre ensemble.**

■ QUELQUES PRINCIPES SONT À GARDER EN MÉMOIRE :

- proposer son aide, ne jamais l'imposer,
- s'adresser directement à la personne handicapée, même si elle est accompagnée, car elle connaît mieux que quiconque ses capacités et ses limites,
- se tenir face à la personne, se présenter et s'identifier,
- être à l'écoute, prendre son temps et savoir rassurer. Il est important de rester naturel(le) pour essayer d'établir une relation de confiance,
- parler lentement, sans élever la voix et répondre simplement aux questions,
- donner une information claire, précise et fiable. Éviter les termes ou abréviations trop spécifiques,
- rester attentif à tous les signes qui exprimeraient un accord ou une incompréhension, une crainte de ne pas réussir, une saturation devant trop d'informations,
- interroger souvent la personne ou l'inciter à reformuler pour vous assurer d'une bonne compréhension,
- respecter les rythmes de compréhension de chacun car les possibilités diffèrent selon l'origine et l'ancienneté du handicap,
- respecter le rythme de déplacement de la personne si vous devez l'accompagner,

- laisser la personne décider de son itinéraire (ascenseur, escalier fixe ou mécanique...),
- en cas de renseignement écrit, privilégier les schémas simples à l'écriture,
- en cas de réclamation, écouter la personne, s'assurer d'avoir bien compris sa difficulté et formuler une réponse claire,
- afin de faciliter l'accessibilité aux services, vérifier que les ascenseurs soient toujours prêts à servir,
- laisser toujours libres les places de stationnement réservées aux personnes handicapées, même pour « une seule petite minute » !



EN CAS D'URGENCE

Que ce soit dans les transports en commun, dans les magasins ou encore au bureau, les personnes handicapées ne perçoivent pas tous les messages diffusés et les signaux d'alarme. Pour leur confort et leur sécurité, n'oubliez pas de leur transmettre les informations. En cas d'évacuation, signalez la présence de personnes handicapées.

Personnes à mobilité réduite



Les troubles de la motricité peuvent entraîner une perte totale ou partielle de la mobilité, de la préhension, et parfois des troubles de la communication. Ainsi, les personnes atteintes de ce handicap se déplacent-elles soit debout en s'aidant d'une canne, soit en fauteuil roulant.

Si certaines déficiences peuvent provoquer des difficultés à contrôler ses gestes et à s'exprimer, elles n'altèrent pas pour autant les capacités intellectuelles.



SAVOIR ÉCHANGER / COMMUNIQUER

Comme avec toute autre personne, l'échange repose sur le respect mutuel et l'égalité. Pour cela, il convient de suivre quelques conseils de bon sens :

- surveiller son langage : personne n'est "cloué dans un chariot" !,
- proposer à la personne de s'asseoir car la station debout lui est souvent pénible,
- éviter de s'appuyer sur le fauteuil roulant, familiarité qui peut être mal perçue et dangereuse ; le fauteuil tient le rôle des jambes de la personnes handicapée,
- la personne en fauteuil roulant ou de petite taille peut éprouver un sentiment d'exclusion. Il est préférable de se placer physiquement à sa hauteur dans la mesure du possible,
- certaines personnes peuvent avoir une élocution ou une communication difficile, du fait d'un handicap moteur cérébral ou de lésions cérébrales, leur intelligence n'est pas altérée pour autant. Il faut leur parler normalement et leur laisser le temps de vous répondre,
- s'adresser à la personne directement et non à son accompagnateur. Ce dernier pourra vous aider à converser si votre interlocuteur s'exprime avec difficulté. Mais l'aidant n'est qu'un interprète, il n'est pas votre interlocuteur.

SAVOIR GUIDER / ACCOMPAGNER

Une personne handicapée moteur est une personne comme une autre, qui a simplement besoin qu'on lui assure plus de facilité et de sécurité dans ses déplacements :

Si vous devez pousser un fauteuil, il faut :

- éviter les mouvements trop brusques,
- éviter de vous appuyer sur la toile du dossier du fauteuil,
- ne pas pousser le fauteuil trop vite pour anticiper et éviter les obstacles,
- annoncer les manœuvres à effectuer (marche arrière, bascule sur les roues arrière...).

Si vous accompagnez une personne en fauteuil roulant, il faut :

- marcher à côté d'elle en respectant son rythme,
- s'assurer qu'elle peut accéder à votre lieu de rendez-vous, vérifier l'absence d'obstacles, le bon fonctionnement des ascenseurs et si possible, la disponibilité d'une place de stationnement à proximité,
- laisser un passage et un espace suffisant à une personne en fauteuil ou de petite taille qui ne peut voir que si elle est placée devant (spectacle, exposition, allocution...),
- informer la personne en fauteuil sur le cheminement car la maîtrise des déplacements en fauteuil suppose qu'il n'y ait pas d'obstacle. Cette information est donc capitale car elle lui permettra de juger si elle a ou aura besoin d'aide. Dans tous les cas, pour une personne handicapée moteur, le fait de patienter devant un ascenseur, un guichet ou un service, est souvent très pénible : laissez-lui la priorité et le temps d'effectuer ses déplacements.

SAVOIR AIDER

Dans tous les cas, il est préférable que la personne vous demande de l'aider et vous explique comment faire. C'est le cas par exemple pour :

- **enlever ou remettre un vêtement**
- **pousser son fauteuil**
- **franchir un obstacle**
- **accéder aux toilettes**

An illustration of a man and a woman walking on a city street. The man, on the left, is wearing a red polo shirt, light blue jeans, white shoes, and dark sunglasses. He is holding a white cane in his right hand. The woman, on the right, is wearing a pink patterned top, brown pants, and black high-heeled shoes. She is carrying a brown handbag with white polka dots. In the background, there are stylized buildings in orange and blue, and silhouettes of other people walking. The ground is yellow with green shadows.

Personnes aveugles ou mal-voyantes

Les personnes handicapées visuelles jouissent de toutes leurs facultés mentales. Elles ont optimisé les quatre sens qui leur restent, pour se faciliter la vie. Elles gèrent simplement différemment la vie quotidienne, les déplacements, l'emploi, les loisirs.



■ SAVOIR ÉCHANGER / COMMUNIQUER

La communication visuelle n'existant plus ou peu, tout passera par la parole, le contact, l'interpellation de la personne handicapée.

N'hésitez pas à vous informer des besoins de la personne handicapée visuelle et insistez pour obtenir une réponse claire. Vous serez le plus souvent appelé à lire, écrire, et informer oralement avec beaucoup de précisions.

■ SAVOIR GUIDER / ACCOMPAGNER

La personne handicapée visuelle circule, soit avec une canne blanche, soit avec une canne jaune (qui indique qu'elle voit mal sans être pour autant aveugle). Elle peut aussi se déplacer avec un chien-guide. Avant toute intervention pour l'aider dans ses déplacements, informez-vous sur la meilleure façon de vous y prendre.

- **Pour guider un aveugle**, c'est le non-voyant qui tient votre bras. Soyez précis dans vos explications (à droite, à gauche, devant, derrière). Dans tous les cas, accompagnez la personne handicapée visuelle sans décider pour elle.
- **Dans les transports**, vous pouvez annoncer à la personne handicapée visuelle, le numéro et la destination du bus, du tram, ou de la rame de métro... Pour lui indiquer une place libre, placez sa main sur le dossier du siège. Au besoin, guidez-la vers la porte d'entrée ou de sortie du véhicule.
- **Dans les lieux publics**, il est utile – voire nécessaire – de décrire soigneusement les lieux d'accueil. Dans certaines pièces, n'hésitez pas à préciser la position des objets : bureau, table, chaise... Vous pouvez proposer à la personne handicapée de l'accompagner à la porte des toilettes, ou dans un autre service.

En cas de danger, inutile de faire de longues phrases. Le mot "Attention !" ne sert à rien. Il vaut mieux le remplacer par **STOP !** Ce mot magique peut sauver la vie d'un handicapé visuel. Ensuite, faites-lui contourner le danger.

Les personnes sourdes et malentendantes ou devenues-sourdes

Les personnes sourdes, malentendantes ou devenues-sourdes peuvent tout faire comme les entendants, sauf une chose : entendre. Elles présentent une différence qui est « invisible », mais qui n'entraîne aucune diminution des capacités intellectuelles. Seuls, les moyens pour communiquer sont différents : les unes utiliseront la lecture sur les lèvres (lecture labiale), les autres la Langue des Signes Française (LSF), ou encore un codage phonétique (Langue française Parlée Complétée). Certains auront facilement recours à l'écrit, d'autres moins...

Enfin, il n'est pas rare que les personnes malentendantes ou sourdes soient confrontées à des troubles de l'équilibre liés au dysfonctionnement de l'oreille.



Les personnes sourdes-signantes



La personne sourde qui s'exprime en langue des signes française (LSF) s'identifie à la « communauté sourde » qui possède sa propre culture. Selon le sociologue Bernard Mottez, leur surdité n'est pas un handicap à proprement parler. Car le problème de communication se pose à partir du moment où un sourd-signant échange avec un entendant, et inversement. Entre deux sourds qui s'expriment en langue des signes, il n'y a aucune difficulté, pas plus qu'entre deux entendants qui parlent. Les sourds, qui par définition ne s'entendent pas eux-mêmes, n'utilisent pas ou peu leur voix ; ce qui ne signifie pas pour autant qu'ils soient « muets ». S'ils parlent, ils développent souvent un timbre de voix particulier et préfèrent s'exprimer par la langue des signes.

■ LA LANGUE DES SIGNES FRANÇAISE (LSF)

Pour les sourds qui s'expriment en LSF, il s'agit d'une langue « naturelle » ; ils "parlent" avec les mains et le corps. On dit qu'ils "signent". Reconnue par la loi du 11 février 2005, la langue des signes française est une langue à part entière et un des piliers identitaires de la culture sourde, sans être pour autant universelle.

La langue reste en effet l'obstacle n° 1 de la communication extérieure, par exemple, dans les lieux publics, les magasins, les banques, les musées et autres lieux culturels... Pour communiquer avec un entendant, le sourd peut faire appel à une personne compétente maîtrisant la langue des signes (aides humaines), par exemple, un interprète diplômé en LSF. Il peut aussi avoir recours à un centre relais à distance si la situation l'exige.



Les personnes malentendantes ou devenues-sourdes

De très loin les plus nombreux, les malentendants et devenus-sourds conservent la communication par le langage oral. Même en ayant une surdité qui peut être totale et les empêche de s'entendre eux-mêmes, ils réussissent à parler ; on dit alors qu'ils « oralisent ». Bien sûr, ils se heurtent prioritairement à la compréhension du message verbal et s'aident de la lecture « labiale » (lecture sur les lèvres de l'interlocuteur) et souvent, de l'écrit. Ils n'utilisent généralement pas la langue des signes.

Certaines personnes déficientes auditives entendent encore un peu, mais le bruit leur est le plus souvent difficile à supporter. Les appareillages (par exemple, le contour d'oreille) permettent de rendre leurs « restes auditifs » plus efficaces. Pour d'autres, des interventions adaptées permettent la restitution de capacités auditives importantes (par exemple, les implants cochléaires, qui nécessitent une intervention chirurgicale). Pour la personne malentendante ou devenue-sourde, il s'agit avant tout de lutter contre l'isolement, car l'accès à l'information et à la communication est indispensable à la vie sociale.



Comment communiquer avec un sourd, un malentendant ou un devenu-sourd

Quelques principes de base sont à respecter pour faciliter la communication :

- Pour s'adresser ou alerter une personne qui n'entend pas ou qui entend mal, il faut éviter de la surprendre en arrivant dans son dos. La dimension visuelle restera toujours très importante pour elle.

Pour attirer son attention, on peut

- taper doucement sur son épaule,
- faire un geste avec la main,
- transformer le plus possible les sources sonores (sonnerie du téléphone, du réveil, de l'alarme incendie...) en autres sources sensorielles (flashes lumineux, vibreurs...)

Pour faciliter la communication, il faut privilégier

- un environnement calme, en évitant les bruits « parasites », les cris et les énervements,
- un échange en face à face, en évitant de se mettre de profil,
- une bonne lumière, en évitant les contrejours,
- un débit de paroles un peu ralenti,
- une bonne articulation, sans exagération toutefois,
- une bouche bien dégagée, et non pas cachée derrière une main,
- et un papier-crayon ou un téléphone portable pour échanger quelques mots ou un texto...

Et puis... un peu de tact : inutile de faire remarquer à une personne son timbre de voix particulier ; faisons plutôt l'effort nécessaire pour échanger vraiment...



Personnes en situation de handicap mental

Une personne handicapée mentale présente une déficience intellectuelle variable avec une réduction de ses facultés de compréhension et de décision.

En règle générale, elle a des difficultés à se situer dans l'espace et dans le temps et du mal à comprendre les mots abstraits.

Son degré d'autonomie est plus ou moins grand et elle peut avoir besoin de s'adapter au rythme de l'entretien.

Quelle que soit l'origine du handicap, toutes les personnes concernées ont en commun le besoin d'acquérir le plus d'autonomie possible et de vivre parmi les autres.



■ DES DIFFICULTÉS SPÉCIFIQUES

Du fait de leur déficience intellectuelle, les personnes en situation de handicap mental ont des difficultés spécifiques pour :

- mémoriser et évaluer les informations,
- fixer leur attention,
- évaluer le temps,
- apprécier la valeur de l'argent,
- maîtriser les règles de communication et de vocabulaire,
- appréhender les conventions et règles tacites,
- maîtriser la lecture et l'écriture.

■ SAVOIR ÉCHANGER / COMMUNIQUER

Discuter, échanger avec les personnes handicapées mentales est facile ; quelques attitudes sont vraiment aidantes :

- sourire ! L'expression avenante de votre visage met votre interlocuteur en confiance,
- laisser la personne s'exprimer jusqu'au bout,
- être simple et accueillant,
- éviter de manifester de l'impatience, rester attentif et disponible,
- parler normalement en utilisant des phrases simples, éviter les détails, s'exprimer clairement,
- utiliser le mode affirmatif et le présent, éviter les longues explications et rester concret,
- répéter les consignes ou informations plusieurs fois,
- laisser à la personne le temps de réagir ou de s'exprimer ; elle peut avoir une certaine lenteur de compréhension,
- ne pas être surpris par les manifestations de familiarité ou d'affection qu'elle peut vous témoigner (tutoiement par exemple),
- en cas de difficultés importantes, demander les coordonnées d'une tierce personne à contacter.

■ SAVOIR GUIDER / ACCOMPAGNER

Pour accompagner une personne ayant un handicap mental :

- si les indications d'orientation sont un peu complexes, il est préférable de l'accompagner,
- de nombreuses personnes handicapées mentales sont autonomes dans leurs déplacements, mais il suffit d'un imprévu (une grève, un retard...) pour les déstabiliser. Il est alors opportun de proposer votre aide,
- les indications d'orientation sont difficiles à appréhender ; il faut s'assurer que la personne a bien compris, ou bien l'accompagner,
- il faut savoir prendre son temps et s'adapter au rythme de la personne en situation de handicap.



Personnes ayant un handicap psychique

Il a fallu attendre 2005 pour que la notion de "handicap psychique" soit reconnue par la loi ⁽¹⁾, au même titre que les handicaps moteur, sensoriels (visuel et auditif), mental et cognitif.

⁽¹⁾ Loi de 2005 : voir page 2 : "Qu'est-ce que le handicap ?"

Le handicap psychique est la conséquence de maladies chroniques, et non pas de « troubles psychiques » qui, sans être « malades », concerneraient un Français sur trois... !

Personnes ayant un handicap psychique



Une personne souffrant d'une maladie psychique, (par exemple de psychoses ou névroses graves : schizophrénie, troubles bipolaires, troubles obsessionnels compulsifs...) connaît de grosses difficultés. À certains moments, son comportement et son jugement se modifient et les difficultés à entrer en relation, à exprimer une demande, à prendre une décision, et plus globalement, à s'adapter à la vie en société, génèrent un véritable handicap au quotidien.

Pour un tiers non averti, la maladie psychique est souvent peu visible de prime abord, d'autant plus qu'elle n'affecte généralement pas les capacités intellectuelles. Cependant, des attitudes surprenantes peuvent apparaître soudainement : gestes incontrôlés, propos inadaptés à la situation, sautes d'humeur ; face à ces situations, la meilleure attitude est de rester calme.

La maladie peut apparaître à n'importe quel âge de la vie, et atteindre toute personne, sans distinction. Elle peut également évoluer positivement...

PRIORITÉ À L'ACCUEIL ET À L'ÉCOUTE

L'angoisse de la personne en situation de handicap psychique provoque fréquemment chez elle une grande souffrance et une profonde solitude. Seule la qualité de l'accueil et de la relation va pouvoir l'apaiser, la détendre, et lui redonner confiance et vitalité. La première des attitudes face à cette personne est de l'écouter en prenant vraiment le temps pour qu'elle puisse exprimer son besoin jusqu'au bout. En parlant lentement, on peut l'aider à clarifier sa pensée, à faire le tri, à se concentrer sur ce qu'elle attend. Si la réponse ne vient pas, mieux vaut reformuler. Et si l'on ne se comprend pas, il est généralement bon de se le dire, calmement.

SAVOIR ÉCHANGER / COMMUNIQUER

L'attitude adéquate est toujours celle de la bienveillance, en évitant le plus possible les interprétations, les a priori, les jugements, les comparaisons, les critiques, les moqueries... Le calme, la patience, la simplicité de l'interlocuteur doivent aller de pair avec sa clarté, sa franchise et son objectivité.

La personne en situation de handicap psychique a souvent une très fine perception de son interlocuteur et de son environnement : acceptation, méfiance, rejet, etc. Cette hypersensibilité peut aider à communiquer et créer du lien, à condition qu'elle soit bien canalisée de part et d'autre.

SAVOIR GUIDER / ACCOMPAGNER

Si les indications d'orientation sont un peu complexes, on peut proposer à la personne souffrant de troubles de l'accompagner, en prenant son temps. Dans tous les cas, il faut toujours lui laisser la possibilité de s'en aller, de repartir quand elle le souhaite...



NOTES PERSONNELLES

A series of horizontal dotted lines for taking notes.

Réalisation :

Conseil local des personnes en situation de handicap Angers (Maine-et-Loire)

Ce guide a été réalisé d'après une idée originale mise en œuvre en 2005, avec le soutien du Ministère délégué à la sécurité sociale, aux personnes âgées, aux personnes handicapées et à la famille.



AFM, AFTC, APF, FNATH,



ACGAO, AVH, GIAA, Point-Y-Est, Voir ensemble,



ASML, CSSA, SE-RLSF, Surdi 49,



Handicap mental: AAPAI, AAPEI, ADAPEI, Alpha-API, Esca'l,

Handicap psychique : Alpha-API, Unafam,

Autres associations : ANPEIP, FDMH, GPML,

Handisport Angers,

Avec la participation de membres de la société civile.

Retrouvez les coordonnées des associations sur :

<http://asso.angers.fr>



Le Guide « Vivre ensemble, avec ou sans handicap » est disponible auprès :

- des associations du Conseil local des personnes en situation de handicap (cf p.19)

- de la Ville d'Angers,

Direction Santé publique

Service Handicap-Accessibilité

2 bis, rue des Ursules - 49100 Angers

Courriel : handicap.dsp@ville.angers.fr

Tél. 02 41 05 47 48 - Fax : 02 41 05 39 17

Vous pouvez télécharger le guide sur le site :
www.angers.fr/handicap

Bibliothèque municipale :
www.bm.angers.fr

Pour compléter votre approche du handicap sous toutes ses formes, la bibliothèque municipale propose de nombreux documents sur le sujet, à destination des adultes et des enfants, sur tout type de supports (livres, revues, DVD, CD). **N'hésitez pas à demander conseil aux bibliothécaires !**