

J'accueille et je sers une personne handicapée

- - - Une Sépaq inclusive et accessible ! - - -

Comprendre l'incapacité

« La diversité est un fait et l'inclusion est un choix. »

« Toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes » est considérée comme une **personne handicapée** selon la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*.

En règle générale

« Aider les gens, c'est étiqueter des choses, pas des personnes. »

- S'identifier en donnant son nom et sa fonction;
- Lui demander **si** elle a besoin d'aide et **comment** vous pouvez l'aider;
- Privilégier un endroit tranquille et privé lorsqu'il y a trop de distractions ou de bruit ambiant.
- La laisser exprimer ce dont elle a besoin et la façon dont vous pouvez lui être utile;
- Vérifier qu'elle a bien compris le message;
- Respecter son rythme et prendre le temps de la comprendre et de la servir.

En particulier

« Nous sommes tous uniques. »

Une personne ayant une incapacité visuelle	Une personne ayant une incapacité auditive
<ul style="list-style-type: none"> • S'approcher d'elle en parlant pour indiquer votre présence et vous identifier; 	<ul style="list-style-type: none"> • Si elle est dos à vous, attirer son attention avant de vous identifier (par exemple, en touchant légèrement son bras);
<ul style="list-style-type: none"> • Pour lui donner la main, lui indiquer que vous lui tendez la main; 	<ul style="list-style-type: none"> • Lui faire face et se placer devant elle de façon à ce que votre bouche soit visible;
<ul style="list-style-type: none"> • La guider près de l'endroit où elle doit aller. La mettre en contact avec les objets pertinents et appropriés (table, chaise, mur, porte); 	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer qu'elle vous regarde avant de parler;
<ul style="list-style-type: none"> • Être clair et précis pour décrire un endroit ou donner une direction. Utiliser les mots « gauche », « droite », « devant », « derrière », « premier corridor » au lieu de « par ici » et « par-là » et des repères concrets tels que « à 10 heures sur une horloge », « un changement de texture au sol ». 	<ul style="list-style-type: none"> • Se rapprocher d'elle, de préférence de un à deux mètres (trois à cinq pieds).

Une personne ayant une incapacité motrice	Une personne ayant une incapacité intellectuelle
<ul style="list-style-type: none"> • Éviter de fixer du regard son outil d'aide à l'agilité, à la communication ou à la mobilité, le cas échéant; 	<ul style="list-style-type: none"> • Poser une question ou discuter d'un sujet à la fois;
<ul style="list-style-type: none"> • Garder les allées et les corridors libres de marchandises, de chaises et de meubles pouvant constituer un danger ou un obstacle; 	<ul style="list-style-type: none"> • Faire des phrases claires et courtes;
<ul style="list-style-type: none"> • Prévoir un bloc-notes pour écrire si le comptoir ou le comptoir d'accueil est trop haut. 	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser un vocabulaire facile à comprendre.

Une personne ayant une incapacité de la parole et du langage

<ul style="list-style-type: none"> • Tenir pour acquis que la personne est compétente; • Parler clairement et à vitesse modérée.
--

Une personne ayant un trouble du spectre de l'autisme	Une personne ayant des troubles graves de santé mentale
<ul style="list-style-type: none"> • Commencer par une notion simple et augmenter graduellement la complexité; 	<ul style="list-style-type: none"> • Éviter de la laisser imposer ses conditions;
<ul style="list-style-type: none"> • Se placer en face et à la même hauteur que la personne; 	<ul style="list-style-type: none"> • Respecter son autonomie, son rythme, son besoin d'être comprise;
<ul style="list-style-type: none"> • Ne pas interpréter les moments d'attente ou d'absence de réponse immédiate à un manque de coopération. 	<ul style="list-style-type: none"> • En cas d'agressivité de sa part, éviter de la raisonner, de lui faire la morale, d'élever la voix, ne pas chercher à la maîtriser physiquement, ne pas hésiter à aller chercher de l'aide ou à contacter les services d'urgence au besoin.

La personne est avec un accompagnateur	La personne a recours à un chien guide ou à un chien d'assistance
<ul style="list-style-type: none"> • Considérer l'accompagnateur comme une personne-ressource et non comme la personne elle-même; 	<ul style="list-style-type: none"> • Éviter de saluer et/ou de distraire le chien;
<ul style="list-style-type: none"> • S'adresser à la personne et non à l'accompagnateur; 	<ul style="list-style-type: none"> • S'abstenir de toucher ou de nourrir le chien;
<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser, comme dernier recours seulement, l'aide de l'accompagnateur pour comprendre ou être compris; 	<ul style="list-style-type: none"> • Lui offrir de l'amener dans un endroit où le chien pourra demeurer avec elle;
<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer que la conversation ne lui échappe pas si le recours à l'aide de l'accompagnateur s'avère nécessaire. 	<ul style="list-style-type: none"> • Éviter de la questionner sur le chien et de commenter inutilement cette question en dehors des besoins liés au service.

Rappels

Terminologie :

Les personnes handicapées méritent de se faire traiter et considérer de façon équitable, comme toute autre personne. L'utilisation du mot « **personne** » préalablement à la qualification du type d'incapacité dont elle est atteinte suggère de considérer d'abord et avant tout l'individu avec toutes les caractéristiques qui le composent (sexe, âge, intérêts, etc.). Son type d'incapacité n'est qu'une de ses caractéristiques. Aucun être humain ne souhaite être identifié avec une seule caractéristique. Voici quelques termes à privilégier : le « client handicapé », la « personne se déplaçant en fauteuil roulant », la « personne à mobilité réduite », la « personne en situation de handicap », la « personne ayant une incapacité ou une déficience auditive/visuelle/intellectuelle/du langage et de la parole/motrice », selon le cas, la « personne ayant un trouble du spectre de l'autisme ou des troubles graves de santé mentale », le cas échéant.

Sécurité :

Afin d'assurer la sécurité des personnes handicapées, n'oubliez pas d'informer les premiers répondants en cas d'urgence que des personnes handicapées sont présentes et d'indiquer où ils peuvent les trouver. Entre autres, les personnes ayant une incapacité auditive risquent de ne pas entendre le son d'une alarme en cas d'urgence. De plus, les personnes ayant une incapacité visuelle risquent de ne pas voir le feu !