



1^{er} enseigne de services
à la personne pour toutes
les situations de handicap

Comprendre le handicap Pour mieux accompagner



Petit précis des attitudes
et comportements à adopter
face aux personnes
en situation de handicap



Mot du Président	05
Préambule	08
Partie 1 : Le handicap moteur	10
Partie 2 : Le handicap visuel	14
Partie 3 : Le handicap auditif	17
Partie 4 : Le handicap mental	21
Partie 5 : Le traumatisme crânien	24
Partie 6 : Le handicap psychique	27
Textes de référence	31
Remerciements	31

Sommaire



services
à la personne
pour toutes
les situations
de handicap

L'enseigne Handéo poursuit les objectifs suivants :

- ↘ *Structurer et élargir l'offre de services à domicile en direction des personnes en situation de handicap : les services dits généralistes doivent être adaptés aux personnes en situation de handicap ; d'autres services plus spécifiques doivent répondre aux besoins de prise en charge de chaque type de handicap ;*
- ↘ *Garantir des prestations de qualité ;*
- ↘ *Favoriser l'équité de l'offre pour tous et sur l'ensemble du territoire en contribuant à la réflexion sur les moyens de solvabilisation afin que toute personne en situation de handicap puisse accéder à cette offre ;*
- ↘ *Améliorer la professionnalisation des intervenants.*

Ce guide vous est proposé afin de vous **présenter quelques conseils élémentaires dans vos échanges et vos rencontres avec les personnes atteintes d'un handicap quel qu'il soit**. Il ne vise aucunement à l'exhaustivité mais vous permettra de chasser quelques idées reçues et d'adopter des postures et comportements simples afin d'aider la personne.

Pour que chacun trouve des services adaptés...

En créant l'enseigne Handéo, ses fondateurs ont voulu que toute personne en situation de handicap trouve, grâce à des services à la personne de qualité adaptés à leur situation, l'aide et l'accompagnement à domicile dont elle a besoin. Et ce quels que soient la nature de son handicap, son lieu de résidence et ses ressources.

Pour réaliser cette ambition, l'adaptation des services passe par l'information et la formation des intervenants à domicile. Ce petit guide que nous mettons à votre disposition, est un premier outil destiné à renforcer votre connaissance et améliorer votre approche du handicap. Et, ce faisant, notre but est de vous aider à encore mieux exercer votre métier auprès des personnes en situation de handicap.

Son contenu est organisé autour de six natures de handicap (moteur, visuel, auditif, mental, traumatisme crânien, psychique), facilement repérables au moyen d'un logo (lorsqu'il existe !).

Privilégiant les recommandations pratiques, les éléments de connaissance mis à votre disposition sont courts et synthétiques ; il s'agit uniquement de notions de base.

S'ils vous donnent l'envie d'approfondir vos connaissances et d'aller vers une formation complémentaire et qualifiante, des centres de formation sont là pour vous y aider, par l'intermédiaire de votre employeur ou en allant sur les sites des fondateurs (des liens existent sur notre site : www.handeo.fr).

Son format « portefeuille » est également voulu pour vous permettre de l'avoir sur vous, à portée de la main et de pouvoir ainsi facilement vous y référer.

Je tiens à remercier les fédérations et associations nationales et régionales qui, par leur expertise et leur connaissance du handicap, ont contribué à l'écriture de ce guide. Nous remercions également l'Agence Nationale des Services à la Personne qui en a soutenu financièrement la réalisation.

Bonne lecture... Et n'hésitez pas à nous faire part de vos réactions !

Eric MOLINIÉ

Président d'Handéo

Préambule

La Définition du 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. »

La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées reconnaît différents types de handicap dont le handicap moteur, sensoriel, mental, cognitif et psychique. Elle a également permis de grandes avancées dont les principales concernent :

- le droit à compensation ;
- le droit à la scolarisation ;
- le droit à l'emploi et à la formation ;
- le droit à l'accessibilité ;
- la création des Maisons Départementales des Personnes Handicapées comme guichet unique.

Handéo vise à promouvoir la labellisation de services à la personne à destination des personnes handicapées. Enseigne créée sous une forme associative, elle est fondée et soutenue conjointement par des associations et fédérations nationales oeuvrant dans le secteur du handicap.

Née d'un constat et d'une réflexion commune aux grandes associations et fédérations du handicap⁽¹⁾ en 2006, Handéo est lancée en 2008 avec pour objectif de recenser les structures de services à la personne qui peuvent aider les personnes handicapées dans la recherche de solutions les plus adaptées à leurs besoins et à leurs projets de vie. Elle a aussi vocation à être un observatoire des situations des personnes handicapées vivant à domicile, qu'elles soient avec ou sans solutions d'accompagnement.

Proximité, diversité et réactivité sont les moteurs d'une action commune des fondateurs et des partenaires d'Handéo⁽¹⁾ en faveur des personnes handicapées.

Dans tous les cas et dans toutes les situations, chacun doit veiller à respecter les personnes en situation de handicap et être attentif à leur sécurité et à leur confort. Votre disponibilité, votre écoute et votre gentillesse sont vos premiers atouts pour aider à l'intégration et au mieux-être de tous, y compris pour celles et ceux qui vivent avec un handicap au quotidien.

Les préconisations qui suivent sont classées par type de handicap. Vous pouvez facilement repérer certains d'entre eux à partir des pictogrammes.



Handicap
Auditif



Handicap
Visuel



Handicap
Moteur



Handicap
Mental

⁽¹⁾ Se reporter au verso du livret

Le Handicap Moteur



1•1 Le handicap moteur en quelques mots

Le handicap moteur peut toucher un ou plusieurs membres, voire l'ensemble du corps. Les personnes atteintes de cette forme de handicap se déplacent soit debout en s'aidant d'un appui, soit en fauteuil roulant, soit sont totalement dépendantes sans autonomie de déplacement. En pratique, le handicap moteur engendre une gêne ou un empêchement dans les déplacements, la préhension d'objets et parfois la parole.



En France, on estime à plus d'un million et demi le nombre de personnes souffrant d'un handicap moteur, qu'il soit d'origine génétique, accidentel ou cérébral, dont plus de 600 000 sont atteintes de paralysie.

« L'être humain ne peut être réduit à son handicap ou à sa maladie, quels qu'ils soient. En tant que citoyenne, la personne handicapée exerce ses responsabilités dans la société : elle a le choix et la maîtrise de son existence. »

Charte APF

1•2 Accueillir et communiquer

La personne présentant un handicap moteur peut avoir des difficultés de communication, mais elle est dans la plupart des cas en capacité de comprendre ce que ses interlocuteurs expriment. Pour cela, les personnes concernées par ce handicap ont des moyens de pouvoir dialoguer directement avec vous par des modes particuliers (regards, gestes, symboles, synthèses vocales, logiciels, écrits, accompagnateurs...).

Quelques conseils et attitudes à adopter en présence d'une personne atteinte de ce type de handicap :

➤ N'hésitez pas à **demander** à la personne si elle utilise un moyen de communication particulier.

- Adressez-lui la parole **normalement** sans l'infantiliser, et n'utilisez le tutoiement que si elle vous le propose.
- N'utilisez-pas la troisième personne du singulier en leur présence (« Vous avez besoin de quelque chose » et non pas « il a besoin de quelque chose »).
- Prenez le temps d'**écouter** la personne ou de décoder avec patience ce qu'elle veut vous signifier.
- N'hésitez-pas à **faire répéter** plutôt que de faire croire que vous avez compris.
- Laissez la personne **terminer** ses phrases.
- Vérifiez que vous avez bien compris **en reformulant** simplement ce que la personne souhaite ou exprime.
- Si la personne a des mouvements d'expression du visage ou des mouvements inhabituels, **ne soyez pas craintif** et n'ayez pas peur.
- Pour dialoguer, mettez vous **à hauteur** de la personne en fauteuil roulant (ajustez votre visage à la même hauteur que le sien).



- Soyez attentif à votre **vocabulaire** comme avec toute autre personne. L'intégration passe avant tout par un échange qui repose sur le respect mutuel et l'égalité. Proscrivez des termes tels que « cloué dans un fauteuil » ou tous termes réducteurs tels que « boiteux, infirme, nain... ».
- Lors des aides physiques et des manipulations, préparez avant l'espace environnant et prenez le temps de réfléchir à une position confortable pour vous et pour la personne.
- Si la personne est accompagnée, adressez vous **directement à elle** et non à son accompagnateur.
- **Ne vous appuyez pas** sur le fauteuil roulant d'une personne handicapée au risque de la déséquilibrer, en plus de la mettre mal à l'aise.
- Dans une file d'attente, indiquez à la personne la **file prioritaire** si elle ne l'a pas vue.



Le Handicap Visuel



2 • 1 Le handicap visuel en quelques mots

Le handicap visuel recouvre des réalités variées s'échelonnant d'un trouble visuel à une cécité complète. La France compte à ce jour environ 3 millions de personnes concernées par ce handicap, ce phénomène s'amplifiant avec l'allongement de la durée de la vie. Une personne malvoyante, qu'elle se trouve dans la rue, sur son lieu de travail ou dans un lieu public, ne se distingue pas toujours facilement. L'attention de chacun d'entre nous, est le meilleur garant d'un comportement adapté.

2 • 2 Accueillir et communiquer

La personne atteinte de ce handicap ne peut pas (ou peu) communiquer visuellement ; il ne faut donc pas hésiter à utiliser la parole pour rentrer en communication avec elle.

Quelques conseils et attitudes à adopter en présence d'une personne atteinte de ce type de handicap :

- N'oubliez pas de **vous présenter** ou d'interpeller calmement la personne afin qu'elle vous repère.
- **Proposez** votre aide mais ne l'imposez pas, la personne vous dira si elle en a besoin.
- **Ne vous offusquez** pas si la personne refuse.
- Si vous devez accompagner la personne sur une distance, **proposez lui votre bras** et prévenez-la des obstacles, en adaptant votre rythme.
- À table, décrivez à la personne **le contenu de son assiette** et précisez lui où se trouvent les accessoires et condiments pour qu'elle puisse se servir seule.
- À table, n'hésitez pas à lui demander de tendre son assiette ou son verre et **ne lui coupez pas** ses aliments.
- À domicile, **ne déplacez pas** les objets de la maison sans en informer la personne.

- Si elle entre dans une pièce pour la première fois, décrivez-lui **l'agencement** de la pièce, des meubles et des objets y compris avec des qualificatifs visuels.
- Dans une pièce, amenez la personne jusqu'à **un siège**.
- Si vous êtes invité chez la personne et si vous devez allumer, n'oubliez pas **d'éteindre la lumière** en partant.
- Ne laissez **pas de porte à demi-ouverte** pour éviter tout accident, ne laissez pas traîner des objets dans le passage, que ce soit chez la personne ou à l'extérieur.
- Si vous êtes invité chez la personne, n'hésitez pas à proposer votre aide mais ne faites pas tout **à la place de** la personne sans y avoir été invité.
- Annoncez oralement **les obstacles**, changements de direction.
- Quand vous rencontrez un escalier ou des marches, indiquez **la première et dernière marche** à la personne et veillez à ce qu'elle puisse se tenir à la rampe, y compris si vous la tenez par le bras.
- Indiquez **le siège** à la personne, mais laissez la personne s'installer seule.

- **Prévenez** la personne quand vous la quittez pour lui éviter de parler dans le vide.
- Si vous renseignez la personne, veillez à **ne pas utiliser de termes visuels** (Par ici, par là, là bas, tout droit, etc).
- Dans les transports en commun, n'hésitez pas à proposer votre aide pour **monter, descendre ou orienter la personne**.
- Dans une file d'attente, indiquez à la personne **la file prioritaire** et accompagnez-la.



Le Handicap Auditif



3•1 Le handicap auditif en quelques mots

Qu'il soit de naissance ou dû à une maladie ou à un accident, le handicap auditif compromet sensiblement la communication et l'accès à l'information, si l'environnement ne s'y prête pas. La personne sourde ou malentendante développe sa propre stratégie pour contourner son handicap et communiquer. Face à ce handicap peu visible et trop souvent sous-estimé, les personnes concernées réagissent parfois en évitant les contacts ou parfois en s'isolant progressivement. Pour autant, les techniques de communication, les nouvelles méthodes d'apprentissage et les appareillages lui permettent de s'intégrer et de vivre presque normalement en France. On estime à 5 millions le nombre de personnes ayant des difficultés d'audition. À l'instar du handicap visuel, le vieillissement de la population entraîne une augmentation continue du nombre de personnes touchées par ce handicap.

3•2 Accueillir et communiquer

Les personnes atteintes d'un handicap auditif ont souvent la possibilité de comprendre leurs interlocuteurs par la lecture labiale, la Langue des Signes Française (LSF) ou la Langue Française Parlée Complétée (LPC), ou par des moyens de communication parfois simples (écrits, SMS, messages électroniques...). L'essentiel reste de savoir repérer les personnes atteintes d'un handicap auditif afin de pouvoir prendre une posture adaptée qui facilitera la communication et les demandes de votre interlocuteur.

Quelques conseils et attitudes à adopter en présence d'une personne atteinte de ce type de handicap :

- Soyez **attentif** au fait que l'on pointe son oreille du doigt et que l'on secoue la tête pour repérer les personnes atteintes d'un handicap auditif.
- Assurez-vous que la personne **vous regarde** avant de commencer à lui parler, bien se placer en face d'elle.
- Choisissez **un endroit calme** où votre visage est éclairé.
- Ne criez pas et parlez clairement à un **rythme modéré** tout en articulant sans exagération.
- Faites des **phrases courtes** et utilisez des mots simples.

- **Reformulez** plutôt que de répéter une phrase non comprise.
- Accompagnez vos paroles de **gestes simples** et d'expressions du visage.
- Assurez-vous que la personne a **bien compris** par un signe ou une parole brève.
- Ne parlez pas en **tournant le dos** à votre interlocuteur.
- Restez **patient** même si on vous demande de répéter plusieurs fois la même chose.
- N'hésitez-pas à présenter **un carnet** avec un crayon si la personne sait lire et écrire.
- Ne soyez **pas surpris** si une personne sourde vous répond ; contrairement aux idées reçues, être sourd n'induit pas nécessairement d'être muet.
- Pour orienter ou aider une personne avec un handicap auditif, placez-vous à **côté d'elle** et indiquez par des gestes clairs le chemin à suivre ou le lieu à atteindre.
- En cas de signal d'alarme ou d'information (notamment dans les transports ou les lieux publics), veillez à lui **transmettre les informations** de façon adaptée et rapide.
- Ne parlez pas la **bouche pleine** ou en mastiquant.



Le Handicap Mental



4 • 1 Le handicap mental et la déficience intellectuelle en quelques mots

Le handicap mental est la conséquence sociale d'une déficience intellectuelle acquise le plus souvent dès la naissance. On estime aujourd'hui à plus de 650 000 le nombre de personnes souffrant de pathologies handicapantes comme la trisomie, le X-fragile, l'autisme, le polyhandicap... Ce handicap limite l'apprentissage, la compréhension et l'adaptation. Quelle que soit l'origine du handicap, toutes les personnes concernées ont en commun le besoin d'acquérir le plus d'autonomie possible, de voir se réaliser un projet de vie individuel et de vivre parmi les autres.

Connaissez-vous l'autisme ? Les personnes autistes sont victimes d'un handicap mental (et non psychique) acquis dès la naissance et qui se caractérise par un déficit sévère de la communication et de la socialisation.



« Aujourd'hui, l'autisme est considéré comme un trouble du développement affectant les fonctions cérébrales. L'autisme empêche la personne qui en est atteinte d'organiser et de comprendre l'information transmise par ses sens. L'autisme provoque un repli sur soi et peut affecter gravement les interactions sociales. »

La définition de Autisme Europe

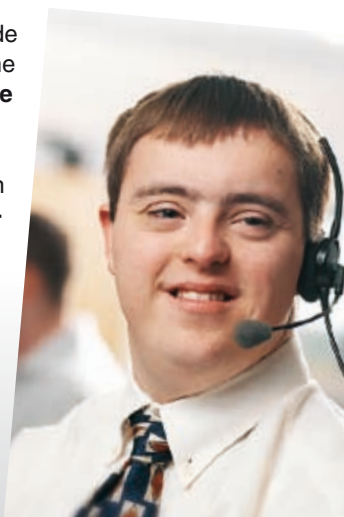
4 • 2 Accueillir et communiquer

Les personnes ayant un handicap mental présentent des profils très divers allant d'une communication et une autonomie importantes, à la dépendance la plus grande. L'appréhension et la méconnaissance sont les attitudes contre lesquelles il nous faut lutter afin de faciliter les relations.

Quelques conseils et attitudes à adopter en présence d'une personne atteinte de ce type de handicap :

- Quel que soit son degré de handicap, adressez-vous **directement** à la personne, même si elle est accompagnée.
- Parlez en restant naturel, en utilisant des **phrases courtes** et des mots simples.
- N'hésitez pas à **répéter** vos paroles si vous avez le sentiment que la personne ne comprend pas.
- Sachez rapidement vous **intéresser aux capacités** de la personne, vous n'en saurez que rapidement balayer vos a priori.

- N'hésitez pas à **demander à la personne** au lieu de présumer, afin de savoir ce que la personne veut ou ce dont elle a envie.
- Assurez-vous que la personne a **compris** votre message en l'amenant à reformuler, en lui laissant le temps de le faire.
- Demandez à la personne si elle est entourée d'un parent, représentant ou **référent**, et si vous pouvez le cas échéant vous adresser à elle.
- Evitez les consignes écrites, les plans et fléchages et préférez guider, voire **accompagner** la personne là où elle doit se rendre.
- Laissez à la personne **le temps de réagir** ou de s'exprimer même si cela peut être long et non verbal.
- Ne vous formalisez pas de certaines attitudes ou ne faites **pas de gestes de crainte** ou de mépris.
- S'il faut renseigner un document écrit, **assurez-vous** que la personne sait lire et écrire.
- Gardez votre **sourire** et soyez **patient** pour éviter de mettre la personne en difficulté.



Le Traumatisme Crânien

5 • 1 Qu'est-ce que le traumatisme crânien ?

Un handicap acquis, singulier et encore méconnu.

Il s'accompagne d'une perte de connaissance ou coma dont la profondeur et la durée vont déterminer la gravité du handicap. Il provoque des lésions cérébrales qui vont entraîner des séquelles plus ou moins nombreuses, sévères et/ou durables. Si les séquelles motrices, locomotrices et/ou neurosensorielles (difficulté à se mouvoir, mauvaise coordination des gestes, troubles de la vision, trouble de l'équilibre...) sont les plus repérables, l'essentiel du handicap cognitif est souvent invisible. Déficience de la mémoire, de la concentration, de la planification et de l'attention, absence ou défaut de communication, lenteur, s'accompagnant de troubles du comportement (humeur instable, manque de contrôle de soi, défaut d'esprit critique, perte de motivation, désinhibition...). Ces troubles neuropsychologiques comportent un risque de marginalisation. La personnalité du traumatisé crânien (sa pensée, son attitude, son désir...) est aussi gravement affectée. Ni tout à fait le même, ni tout à fait un autre, il lui faut progressivement se reconstruire. L'interaction de ces troubles physiques et cognitifs déséquilibre l'environnement relationnel et affectif de la personne victime de lésions cérébrales. Pour sa famille et son entourage, c'est un traumatisme majeur.

5 • 2 Accueillir et communiquer

Les personnes traumatisées crâniennes présentent des profils très différents allant d'une communication et d'une autonomie importantes (masquant un handicap invisible) à la dépendance physique et intellectuelle la plus grande.

Quelques conseils et attitudes à adopter en présence d'une personne atteinte de ce type de handicap :

- Adressez-vous à la personne **directement** même si elle est accompagnée mais **vérifiez** discrètement auprès de l'accompagnateur la véracité et la cohérence de ses propos.
- **Parlez normalement**, mais pas trop vite, ne faites pas les demandes et les réponses, laissez à la personne le temps de réagir même si c'est long, elle en a besoin.
- Evitez les endroits bruyants, **privilégiez les endroits calmes** et sans passage, pour ne pas perturber son attention et sa concentration qui sont souvent défaillantes.
- Laissez-lui **des consignes écrites** claires et précises et pas simplement orales, même si vous avez le sentiment qu'elle a compris ; sa mémoire est défaillante et elle n'en a pas toujours conscience .

- **Ne vous formalisez pas** de certaines attitudes, paroles ou gestes déplacés ou familiers mais ne les encouragez pas non plus ; une des séquelles du traumatisme crânien est la désinhibition.
- **Restez calme**, ne montrez pas de signes d'impatience, cela augmenterait le niveau de stress de la personne et pourrait déclencher une certaine agressivité.
- En cas d'agressivité, **ne répondez pas** sur le même registre, essayez de faire tomber la pression en parlant d'autre chose, en faisant diversion, par exemple en proposant une boisson ou un autre rendez-vous.



Le Handicap Psychique

6•1 Qu'est-ce que le handicap psychique ?

Les personnes présentant un handicap psychique sont victimes d'une maladie mentale (psychose, schizophrénie...), d'atteintes de troubles qui peuvent modifier leur comportement, leur perception, leur jugement et leur relation avec le monde.

Le handicap psychique peut intervenir à tous les âges de la vie et atteindre les personnes sans distinction, de manière durable ou épisodique. Près d'un tiers de la population française serait concernée par des troubles psychiques. Lorsque ces troubles deviennent maladroits, ils sont un véritable handicap au quotidien et entraînent des difficultés à s'adapter à la vie en société. Les capacités intellectuelles de la personne peuvent soit être conservées, soit être affectées ou altérées.

Pour autant, les questions de santé psychique et mentale, qui continuent de faire débattre les communautés scientifiques, sont encore mal connues du grand public et les préjugés négatifs demeurent avec des conséquences douloureuses pour les personnes atteintes et leurs proches.

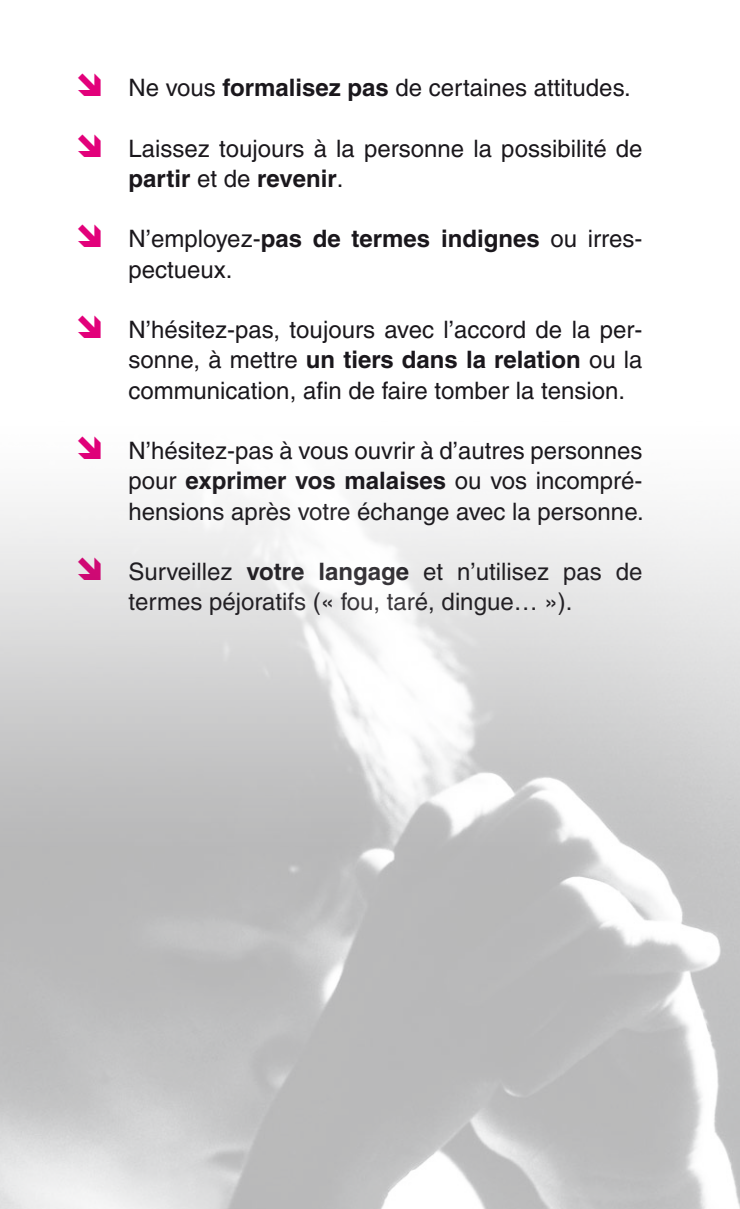
6•2 Accueillir et communiquer

Les troubles psychiques ne sont pas visibles, cependant, certains comportements doivent attirer l'attention tels que des réactions inadaptées au contexte (foule, file d'attente, pièces fermées, bruit intense...), un stress important non maîtrisé, un raisonnement très rigide, des gestes incontrôlés, une difficulté à communiquer, un repli sur soi, un état dépressif ou des dérèglements alimentaires...

Si vous vous adressez à une personne avec un handicap psychique, restez attentif et compréhensif.

Quelques conseils et attitudes à adopter en présence d'une personne atteinte de ce type de handicap :

- Restez à l'écoute et ne soyez **jamais agacé**, impatient ou agressif.
- Adoptez une attitude **d'empathie** sans tomber dans la compassion et soyez autant que possible à l'écoute des craintes et angoisses de la personne.
- **Laissez la personne s'exprimer** jusqu'au bout et laissez-lui le temps de réaction et d'expression.
- **Evitez de poser plusieurs fois** la même question.
- Restez **calme** quelle que soit la réaction de la personne.

- 
- Ne vous **formalisez pas** de certaines attitudes.
 - Laissez toujours à la personne la possibilité de **partir** et de **revenir**.
 - N'employez-**pas de termes indignes** ou irrespectueux.
 - N'hésitez-pas, toujours avec l'accord de la personne, à mettre **un tiers dans la relation** ou la communication, afin de faire tomber la tension.
 - N'hésitez-pas à vous ouvrir à d'autres personnes pour **exprimer vos malaises** ou vos incompréhensions après votre échange avec la personne.
 - Surveillez **votre langage** et n'utilisez pas de termes péjoratifs (« fou, taré, dingue... »).

Quelques textes de référence

- Loi du 2 Janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.
- Loi du 11 Février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.
- Recommandations ANESM sur la bientraitance www.anesm.sante.gouv.fr/pdf/bientraitance.pdf

*Remerciements aux membres
de la commission formation :*

*J. Marcelle (Fegapei)
S. Flogny (Apajh)
J.F. Nurit (Apf)
L. Berthon (Unapei)
S. Colinet (Unafcc)
B. Souquet (Fisaf)
S. Mane (Asei).*

Le directeur de la publication :

P. Rothkegel

Aux fondateurs pour leurs crédits photo.



handéo

Les Fondateurs et Membres d'Handéo :



Ce guide a été réalisé
avec le soutien de l'Agence Nationale
des Services à la Personne.

services
à la personne
pour toutes
les situations
de handicap

Logo
à venir