



handéo

Comprendre le handicap
Pour mieux accompagner



Petit précis des attitudes et comportements
à adopter pour les intervenants à domicile





handéo

Mot du Président	05
Préambule	08
Partie 1 : Le handicap moteur	10
Partie 2 : Le handicap visuel	14
Partie 3 : Le handicap auditif	18
Partie 4 : Le handicap mental	22
Partie 5 : Le traumatisme crânien	25
Partie 6 : L'autisme	28
Partie 7 : Le handicap psychique	32
Textes de référence	35
Remerciements	35

Sommaire



L'association Handéo poursuit les objectifs suivants :

- ☑ Structurer, coordonner et développer l'offre de services à destination des personnes en situation de handicap, à toutes les étapes de leur vie et quelle qu'en soit la cause : services à la personne, services de mobilité, services associés aux aides techniques, etc. ;
- ☑ Garantir des prestations de qualité pour un accompagnement adapté aux besoins et aux attentes des personnes en situation de handicap (et de leurs proches aidants), via les labels et certifications de service Cap'Handéo ;
- ☑ Produire de la connaissance sur les aides humaines et les aides à l'autonomie afin de renforcer le pouvoir d'agir des personnes en situation de handicap, via l'Observatoire national des aides humaines.

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'association Handéo, ses fondateurs se sont engagés autour d'une finalité commune : accroître le pouvoir d'agir des personnes en situation de handicap, à toutes les étapes de leur vie et quelle qu'en soit la cause, par la mobilisation des parties prenantes du handicap, du domicile et des autres acteurs de l'accompagnement.

Cette ambition passe notamment par l'adaptation des services, elle-même dépendante de l'information et de la formation des intervenants à domicile. Ce petit guide que nous mettons à votre disposition est un 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 « types » de handicap (moteur, visuel, auditif, mental, traumatisme crânien, psychique), facilement repérables au moyen d'un logo.

Privilégiant des recommandations pratiques en conformité avec la législation et les recommandations de l'Anesm⁽¹⁾, les éléments de connaissance mis à votre disposition sont courts et synthétiques ; il s'agit uniquement de notions de base.

⁽¹⁾ Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux

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 associations, fédérations et unions nationales qui, par leur expertise et leur connaissance du handicap, ont contribué à la réalisation de ce guide. Mention toute particulière pour la Mutuelle Intégrance dont le soutien financier a permis cette réédition.

L'occasion pour moi de vous indiquer que ce guide pratique est le premier chapitre d'une collection vouée à être déclinée par type de handicap.

Bonne lecture !

Émeric GUILLERMOU

Président de 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 droits et 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.

Le projet de l'association Handéo s'inscrit, d'une part, dans la continuité et l'esprit de la loi Handicap du 11 février 2005 et, d'autre part, dans le cadre de la mise en œuvre des droits de l'homme et de l'enfant ainsi que la Convention relative aux droits des personnes handicapées, ratifiée par la France en 2010 et par l'Union européenne en 2011.

Née d'un constat et d'une réflexion commune aux grandes associations, fédérations et unions nationales du handicap⁽¹⁾, Handéo est lancée en 2007 avec pour objectif de permettre et/ou d'améliorer la vie chez soi et dans la cité des personnes en situation de handicap, à toutes les étapes de leur vie et quelle qu'en soit la cause.

Les aides humaines sont un moyen de compenser les conséquences d'une situation de handicap. D'un point de vue éthique et sociologique, elles sont considérées comme une possibilité pour une personne handicapée de réaliser son projet de vie et de s'accomplir en tant que citoyen.

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 bien-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 suivants.



Handicap
Visuel



Handicap
Auditif



Handicap
Mental



Traumatisme
crânien



L'autisme



Handicap
Moteur



Handicap
Psychique

⁽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 tout terme réducteur tel 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.



4 • 2 Accueillir et communiquer

Les personnes ayant un handicap mental présentent des profils très divers allant d'une communication et d'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 vous intéresser aux **capacités de la personne**, cela vous aidera à balayer rapidement 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, et en lui laissant le temps de le faire.
- ✓ Demandez à la personne si elle est entourée d'un parent, représentant ou **réfèrent**, et si vous pouvez le cas échéant vous adresser à elle.
- ✓ Évitez 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 et 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.
- ✓ Évitez 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.



L'autisme



6•1 L'autisme en quelques mots

L'autisme est un trouble neuro-développemental précoce qui dure toute la vie et qui entraîne un handicap.

« **L'autisme se manifeste par des troubles de la communication, des intérêts ou activités obsessionnels, des comportements à caractère répétitif**, [ainsi qu'un manque de flexibilité et d'adaptation à l'environnement]. La personne présente aussi souvent des hyper ou hypo-sensibilités sensorielles (sons, lumière, couleurs, toucher...). Tous ces signes s'expriment avec des intensités variables.

L'autisme est souvent associé à d'autres troubles (épilepsie, hyperactivité, déficience intellectuelle, troubles du sommeil, troubles alimentaires...) »⁽¹⁾.

(1) <http://social-sante.gouv.fr/grands-dossiers/l-autisme/qu-est-ce-que-l-autisme/>



6 • 2 Accueillir et communiquer

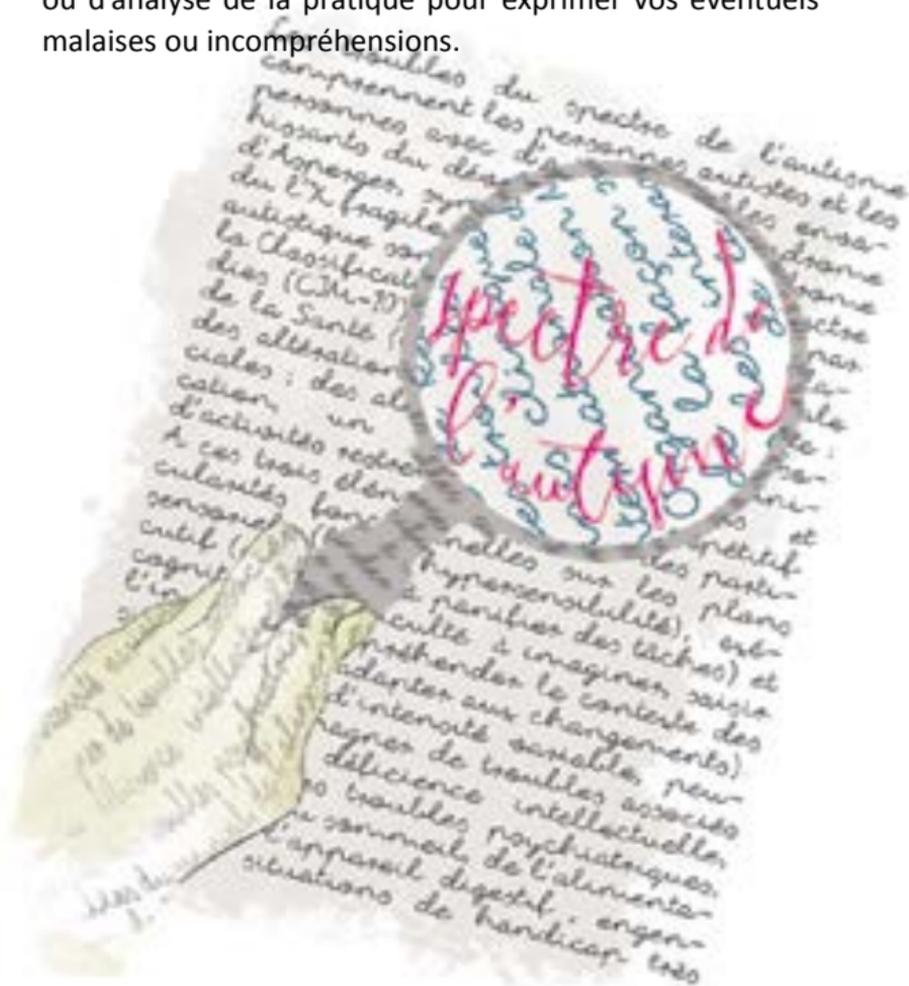
Les personnes autistes ont des difficultés variables à traiter l'information. Mais cette difficulté a des incidences variables sur leur comportement, leur autonomie et leur communication.

Il peut y avoir des personnes autistes avec des situations complexes de handicap associés. Certaines personnes autistes peuvent ainsi avoir des déficiences cognitives, intellectuelles ou psychiatriques associées. Les possibilités de se représenter soi-même, son corps ou les autres, peuvent également être en partie altérées. A l'autre bout du spectre, il existe d'autres formes d'autisme qui sont difficilement perceptibles.

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

- ✓ Valorisez les comportements positifs et les réussites (sans pour autant être infantilisant dans la manière de le faire).
- ✓ Récoltez un maximum d'informations en amont de l'intervention (mode de communication, fatigabilité, habitudes de vie, intérêts, répulsions, comportements-problèmes éventuels).
- ✓ Prenez le temps d'échanger avec l'enfant/adolescent et avec ses parents pour ajuster continuellement votre intervention et l'inscrire dans une cohérence globale d'accompagnement. Tenez compte des éventuelles particularités sensorielles, fonctionnelles et cognitives de la personne, et de son rythme.

- ✓ Assurez-vous que la personne comprend ce que vous faites, stabilisez ses repères et aidez-la à anticiper les changements et les sorties à l'extérieur.
- ✓ Communiquez de manière claire et simple, décomposez les activités en petites étapes, encouragez la progression de l'enfant/l'adolescent en félicitant ses comportements positifs.
- ✓ Soyez attentif aux signes non verbaux que vous pouvez percevoir (douleur, anxiété,...).
- ✓ Profitez des temps d'échanges avec le responsable ou d'analyse de la pratique pour exprimer vos éventuels malaises ou incompréhensions.



Le Handicap Psychique



7•1 Qu'est-ce que le handicap psychique ?

Les personnes présentant un handicap psychique vivent avec une maladie mentale (schizophrénies, troubles bipolaires, dépressions sévères, etc.), qui peut modifier leur comportement, leur perception, leur jugement et leur relation avec le monde.

La maladie psychique peut intervenir à tous les âges de la vie et atteindre les personnes sans distinction, de manière durable ou épisodique. Les troubles peuvent entraîner un véritable handicap au quotidien et occasionner des difficultés, notamment à s'adapter à la vie en société.

Les questions de santé psychique et mentale sont encore mal connues du grand public et les préjugés négatifs demeurent avec des conséquences douloureuses pour les personnes atteintes et leurs proches.

7•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.
- ✓ **Évitez 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

- Déclaration universelle des droits de l'homme (1948)
- Code de l'action sociale et des familles (1956)
- Convention internationale des droits de l'enfant (1989)
- Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne (2000)
- Loi n°2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale (2002)
- Loi n°2005-102 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées (2005)
- Convention relative aux droits des personnes handicapées (2006)

Remerciements aux membres de la commission formation (2009) :

L. Berthon (UNAPEI)
S. Colinet (UNAFTC)
S. Flogny (APAJH)
S. Mane (ASEI)
J. Marcelle (FEGAPEI)
J.-F. Nurit (APF)
B. Souquet (FISAF)

Directeur de la publication :

Julien Paynot, directeur général Handéo

Mise en page :

Alexandre Perdriau

Illustrations :

Marion Detunçq

***Ce guide est une version révisée et actualisée
de la première édition publiée en 2009.***



Membres de l'association Handéo*



Nous contacter

HANDÉO

14, rue de la Tombe Issoire - 75014 PARIS

01 43 12 19 29 - contact@handeo.fr

www.handeo.fr

Retrouvez-nous sur les réseaux sociaux !



Ce guide a été réédité
avec le soutien de la Mutuelle Intégrance

