

ASPECTS HUMAIN ET TECHNIQUE RELIES A L'ACCUEIL DES PERSONNES HANDICAPEES

L'accueil d'une personne handicapée demande une attention particulière de la part du personnel afin de lui permettre de vivre une expérience positive. Le concept d'accueil peut se scinder en deux : l'aspect humain et l'aspect technique.

1. L'aspect humain

Les relations humaines

Les règles de politesse et de comportement régissant les relations interpersonnelles habituelles s'appliquent de la même manière aux relations avec la personne handicapée. Il est important d'éliminer la pitié, la peur ou le rejet de nos relations avec cette personne. De plus, il faut éviter de l'infantiliser lorsque nous nous adressons à elle. Le savoir-être, c'est avant tout appréhender la personne handicapée dans son intégralité, c'est-à-dire voir la personne plutôt que le handicap.

L'accompagnement

L'accompagnateur d'une personne vivant avec une déficience a pour tâche de répondre aux besoins spécifiques de celle-ci, tant au niveau de la communication, de la sécurité, de l'orientation, de la motricité que des soins personnels. En ce sens, il a aussi pour rôle de sensibiliser les divers intervenants entourant la personne. Il facilite ainsi la participation de la personne.

L'accompagnateur est un lien entre le participant et l'environnement extérieur. Cependant, il est bon de rappeler qu'il n'est pas le substitut de la personne vivant avec une déficience. Ainsi, il est essentiel de s'adresser directement à la personne plutôt qu'à son accompagnateur. Il peut faire partie de l'entourage de la personne handicapée que vous accueillez, mais ce rôle peut aussi être joué par quelqu'un de votre organisation ou par l'un de vos membres.

2. L'aspect technique

L'accessibilité physique

L'accessibilité universelle, c'est l'aménagement physique d'un lieu pensé et conçu en fonction de l'ensemble des utilisateurs; c'est l'élimination des barrières architecturales et de communication pour permettre à tous, quelle que soit sa condition physique, un accès sans obstacle aux lieux et bâtiments. Les symboles d'accessibilité universelle doivent être clairement affichés lorsque les lieux répondent aux critères.

3. L'aspect financier

Les tarifs

La personne vivant avec un handicap est une personne comme tout autre et doit payer les coûts habituels d'accès au site ou de participation à l'activité. Cependant, elle peut avoir recours aux services d'un accompagnateur ayant un rôle de soutien sans lequel la personne handicapée ne pourrait prendre part à l'événement. C'est

pour cette raison qu'il est recommandé d'offrir la gratuité d'accès à l'accompagnateur.

La vignette d'accompagnement touristique et de loisir (VATL)

La VATL est un programme de reconnaissance du besoin d'accompagnement coordonné par Zone Loisir Montérégie. En visitant le site Web www.vatl-tlcs.org, vous obtiendrez plus d'information sur ce programme et vous pourrez même vous inscrire parmi les quelque 800 fournisseurs de services partenaires au Québec.

Outil de référence

Zone Loisir Montérégie propose Le manuel de l'accompagnement, un outil de sensibilisation et de référence qui s'adresse à toutes les personnes qui interagissent avec les personnes handicapées.

3800, boulevard Casavant Ouest
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 8E3
Téléphone : 450 771-0707

Courriel : infozlm@zlm.qc.ca
Site Web : www.zlm.qc.ca

Financé par



VOUS VOULEZ ACCUEILLIR UNE PERSONNE HANDICAPÉE?

VOICI CERTAINS ÉLÉMENTS QUI PEUVENT VOUS AIDER

« Faut pô avoir peur. »



Déficience intellectuelle et TED :

Le CRDI Montérégie-Est , au 450 679-6511

Les Services de réadaptation du Sud-Ouest et du Renfort, au 450 348-6121

Déficience motrice et auditive :

Le Centre Montérégien de Réadaptation, au 450 676-7447 ou 1 800 667-4369

Déficience visuelle :

L'Institut Nazareth et Louis-Braille, au 450 463-1710 ou 1 800 361-7063

Problèmes de santé mentale :

Les CSSS – volet CLSC

Pour connaître les organismes oeuvrant pour les personnes handicapées ou ayant un problème de santé mentale en Montérégie, vous pouvez consulter le site Web :

www.handicapmonteregie.com

QUI SONT LES PERSONNES HANDICAPÉES?

Les déficiences sont habituellement classées en cinq grandes catégories : la déficience intellectuelle, les troubles de la communication, la déficience visuelle, les déficiences motrices et les problèmes de santé mentale. Celles-ci constituent un état permanent et les personnes qui vivent avec ces déficiences ne sont pas nécessairement identifiées, ni identifiables.

1. La déficience intellectuelle

La personne vivant avec une déficience intellectuelle est limitée dans ses capacités à apprendre et à comprendre. Elle a un rythme d'adaptation plus lent et elle éprouve des difficultés à faire face aux exigences de la vie quotidienne. L'accompagnateur de la personne ayant une déficience intellectuelle rendra possible la participation de celle-ci en individualisant l'approche, en répétant les consignes et en faisant preuve de patience. Il existe aussi des personnes qui vivent avec des troubles envahissants du développement.

2. Les troubles de la communication

La déficience auditive

Les personnes sourdes ou malentendantes sont privées de façon complète ou partielle du sens de l'ouïe. Elles ont différents moyens de pallier leurs déficiences : l'utilisation d'aides techniques; la lecture labiale; le langage des signes québécois.

Quelles que soient la cause et l'importance de la surdité, la conséquence est toujours la même : l'isolement.

Il est important de toujours s'adresser à la personne ayant une déficience auditive directement, plutôt qu'à l'interprète. Le rôle de ce dernier est de « traduire » l'information que vous désirez communiquer à la personne sourde et non de la remplacer dans ses communications avec les autres. Par ailleurs, si vous vous adressez à une personne malentendante, il est inutile de crier. Il suffit de prononcer les mots clairement, de parler face à la personne et de recourir à un support écrit si cela s'avère nécessaire.

La dysphasie

Les personnes dysphasiques ont des problèmes de compréhension et d'expression verbale. De plus, elles ont souvent des troubles d'abstraction, de généralisation, de perception du temps ainsi que des troubles d'apprentissage associés à leurs difficultés d'expression. La dysphasie n'est pas une déficience intellectuelle.

En situation de communication avec une personne dysphasique, il faut simplement laisser le temps à la personne d'organiser ses idées, de trouver ses mots puis de comprendre. Formuler des phrases courtes, lui parler lentement et montrer de l'intérêt pour ce qu'elle dit, sont autant de trucs qui facilitent la communication avec une personne dysphasique.

Il est à noter que la majorité des personnes vivant avec une paralysie cérébrale possède de bonnes capacités intellectuelles et vit de façon semblable à l'ensemble de la population. On ne doit pas confondre paralysie cérébrale et déficience intellectuelle.

Afin de faciliter la participation d'une personne ayant une déficience physique à toute activité, l'accessibilité du site est essentielle. De plus, elle doit avoir la possibilité d'être assistée physiquement, selon son désir.

3. La déficience visuelle

La personne ayant une déficience visuelle n'est pas forcément atteinte de cécité; elle peut avoir un résidu visuel plus ou moins important. Elle a alors recours à des aides techniques comme le braille, les appareils d'écoute et de lecture, mais aussi à une canne blanche ou un chien-guide pour se déplacer quotidiennement. Il est à noter que lorsque le chien porte le harnais, il est en situation de travail et il ne faut pas l'en détourner en le flattant, par exemple.

Il est avantageux que ces personnes ou encore leur accompagnateur aient une description précise des lieux; les personnes ayant une déficience visuelle doivent être en mesure de se déplacer de façon autonome sur un site sécuritaire. Par ailleurs, diffuser la programmation, les instructions, les publications en gros caractères ou en braille et les guider par des indications sonores facilitera leur participation.

4. Les déficiences motrices

Les déficiences motrices peuvent avoir pour origine des dommages ou des lésions affectant les centres nerveux, des malformations congénitales ou des amputations de membres. Les personnes ayant une déficience motrice vivent avec des limitations permanentes. Parmi les déficiences motrices, on trouve notamment : la paraplégie et la tétraplégie; le spina-bifida; la paralysie cérébrale; la sclérose en plaques et le traumatisme craniocérébral.

5. Les problèmes de santé mentale

Les problèmes de santé mentale réfèrent à des manifestations d'un trouble de fonctionnement psychologique et souvent biologique. Ces perturbations provoquent différentes sensations de malaises, des bouleversements émotifs, intellectuels et comportementaux. La plupart des comportements inhabituels associés à certaines maladies mentales sont hors du contrôle des personnes malades.

Comme pour l'ensemble des participants, il s'agit d'appliquer les règles habituelles de politesse. Ces personnes peuvent parfois être accompagnées de façon non officielle; leur accompagnateur anonyme sera attentif à la communication non verbale, les rassurera en cas de besoin et fera en sorte de leur éviter, le plus possible, les situations stressantes. L'élément clef avec les personnes ayant un problème de santé mentale est de les accepter comme elles sont.