



Handicap : le guide des bonnes pratiques

L'émancipation des personnes sur leur lieu de travail passe par une adaptation du travail, de son organisation, à l'humain¹.

Cette adaptation concerne l'être humain dans toute sa diversité, au cas particulier les personnes porteuses de handicap.

Cette fiche des bonnes pratiques, pour les principaux handicaps rencontrés, s'adresse à toutes et tous.



Handicap moteur

personne en fauteuil roulant



Bonnes pratiques

- Dans les situations de **non-déplacement**, se mettre à la hauteur de la personne (s'asseoir) pour lui parler.
- Ne pas buter dans le siège roulant ou les aides à la marche (déambulateur).
- Ne pas pousser spontanément le fauteuil sans vérifier au préalable que la personne en a besoin ou le souhaite.
- Ne pas s'appuyer sur le dossier du fauteuil.
- Ne pas poser ses affaires sur le fauteuil.
- Marcher à côté de la personne en respectant son rythme.



Si vous poussez le fauteuil

- **Éviter les mouvements brusques** et trop rapides.
- **Éviter / Amortir les chocs** en montant / descendant une marche / un trottoir (faire le mouvement en mettant le fauteuil sur la roue arrière).
- **Annoncer les manœuvres** et les changements de direction.



Malvoyance



Bonnes pratiques

- **Se présenter** de façon systématique.
- **Ne jamais déplacer les affaires** d'une personne non-voyante sans l'en informer.
- Toujours garder à l'esprit que le moindre objet déplacé ou qui traîne peut constituer un obstacle dangereux : chaise en travers du passage, parapluie...
- **Pour expliquer une direction**, ne jamais dire « là-bas » sans accompagner ce renseignement d'un mouvement du bras du non-voyant (pour lui, « là-bas » ne signifie rien) ; de même, ne pas dire « attention ! » mais « stop ! ».
- **Comparez l'espace environnant** (la pièce, la table, le plateau ou l'assiette) à une horloge (l'armoire à 10h).



À éviter

- **Ne pas avoir une porte entrouverte**, mais toujours ouverte ou fermée.



Surdité



Nota bene

Personne sourde pratiquant la lecture labiale : Lire sur les lèvres permet de saisir au maximum 30% du contenu du message le reste étant déduit du contexte. De plus c'est un exercice fatigant car l'effort de concentration est très important.



Bonnes pratiques

- **Parler en face** de la personne, en pleine lumière ; ne pas se tenir à contre-jour.
- **Ne pas mâcher** de chewing-gum, ni **fumer**, ni **hurler**, ni **exagérer** son articulation... tout cela déforme les lèvres.
- **Vérifier** que la personne a bien compris votre message.
- **Reformuler** pour réduire les sosies labiaux.
- **En réunion**, parler à tour de rôle.

¹ Le Code du travail l'énonce clairement (art. L4121-2, 4^o) : « Adapter le travail à l'homme, en particulier en ce qui concerne la conception des postes de travail ainsi que le choix des équipements de travail et des méthodes de travail et de production [...] ».



Handicap d'élocution

Nota bene

La personne peut avoir une élocution difficile du fait d'un handicap moteur cérébral ou de séquelles d'un traumatisme crânien. Son intelligence n'en est pas altérée. Ne pas confondre le trouble.

Bonnes pratiques

- **Faire répéter** ou demandeur si un autre mode de communication peut être utilisé (écrit, symbole, SMS).
- **Parler en face à face**, occulter les difficultés en décodant.
- **Ne pas infantiliser** ni se tourner vers un tiers.
- **Ne pas prendre garde aux rictus** et mouvements incontrôlés du visage.

Autisme

Bonnes pratiques

- **Échanger** sur ses centres d'intérêt.
- **Donner** des repères, décrire les situations à l'avance avec détails.
- **Utiliser** la communication visuelle par schéma.
- **Préserver** ses moments de calme.

À éviter

- Ne pas obliger la personne à se **mêler à un groupe**.
- Ne pas **poser** de question ouverte.
- **Éviter** le langage abstrait ou métaphorique.
- Ne pas la **presser**.
- Ne pas **rompre** ses **habitudes**.

Dépression

Bonnes pratiques

- **Attirer son attention** sur le positif.
- **L'entraîner** dans des activités simples et agréables.
- **Lui montrer** votre considération.
- **Être patient**, ne pas se décourager.

À éviter

- Ne pas lui **faire la morale**, cela renforce son sentiment de culpabilité et détériore encore plus sa faible estime de soi.
- **Bannir** toutes les interventions suivantes :
 - « Tout ça, c'est dans ta tête que ça se passe » ;
 - « Ça va s'arranger, arrête de t'inquiéter » ;
 - « Arrête d'agir bêtement » ;
 - « Tu ne devrais pas commencer à te sentir mieux depuis le temps ? »

Schizophrénie

Bonnes pratiques

- **Utiliser ses points forts** et **l'apprécier pour ses qualités** : travailler seule et en silence.
- **Respecter** son besoin de solitude.
- **Proposer** des situations qui utilisent ses atouts.

Nota bene : en cas de crise

- **Rester** avec la personne si elle vous connaît bien ou **désigner une personne** de l'équipe qu'elle connaît pour rester avec elle.
- **Rester calme** et rassurant.
- **Ne pas ironiser**, ne pas faire de critiques, dire « Je vous écoute, je comprends ce qui vous préoccupe, je respecte votre point de vue » ; ne pas dire « Je suis d'accord avec vous, vous avez raison »
- **Recentrer** la personne sur le travail ou, si ce n'est pas possible, ramener l'attention de la personne à l'environnement concret immédiat
- **Alerter** la hiérarchie, appeler le Samu (15) puis informer le médecin de prévention ainsi que les proches (ou appliquer une autre conduite si vous disposez de consignes du médecin de prévention et/ou laissées par la famille).

Autres handicaps invisibles

Nota bene

Les affections de longue durée et les maladies chroniques ont en commun de rendre les personnes fatigables. Or la **fatigue n'est pas constante**.

- Certains jours la personne va bien et elle est productive.
- À d'autres moments elle est rattrapée par la maladie, se sent fatiguée, n'arrive plus à faire sa part du travail.

Les équipes ont souvent du mal à comprendre et à accepter cet état de fait.

Bonnes pratiques

La fatigue a des **répercussions sur le plan intellectuel**, il est important de :

- Éviter des activités trop longues dans la durée, sans pause
- Proposer des situations faciles à mémoriser

La fatigue et les douleurs ont des **répercussions sur le plan physique**, il convient de :

- Éviter l'effort physique : port de charge, cadence.
- Fractionner les efforts.
- Éviter les déplacements.

Source : - Institut de la gestion publique et du développement économique (IGPDE).


Pour aller plus loin : - Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la Fonction publique (FIPHFP).




Syndicat SOLIDAIRES Douanes

93 bis rue de Montreuil – boîte 56 – 75011 PARIS / contact@solidaires-douanes.org / + 33 (0)1 73 73 12 50

<http://solidaires-douanes.org/>

 SolidairesDouanes

 SolidR_DOUANES

 solidaires_douanes