



Bonnes pratiques face aux personnes déficientes ou en situation de handicap

> Communication et attitudes

ACCUEIL | ACCOMPAGNEMENT | ASSISTANCE

Aujourd'hui le vieillissement de la population est un état inéluctable. **En 2050, plus de 30 % de la population aura plus de 60 ans** (1 personne sur trois) et une sur six aura plus de 75 ans.

Cet avancement dans la vie engendre souvent des affaiblissements physiques (difficulté motrice, réduction de la vision, altération de l'ouïe), ainsi que des troubles psychiques. Aux déficiences cognitives peuvent venir s'ajouter des déficiences suite à un accident de la vie.

L'esprit de la Loi du 11 février 2005

L'ACCÈS « À TOUT POUR TOUS »

Si la loi est explicite sur l'aspect technique pour réduire au maximum les difficultés de l'accessibilité, elle prend aussi en considération l'attitude et le comportement de chacun face aux handicaps.

La règle de base est d'apporter un mieux être à tous au quotidien.

Dans ce cadre, **il est important pour le chef d'entreprise de former et d'informer** son personnel sur les méthodes et techniques de communication pour tous les publics, quelles que soient leurs différences.

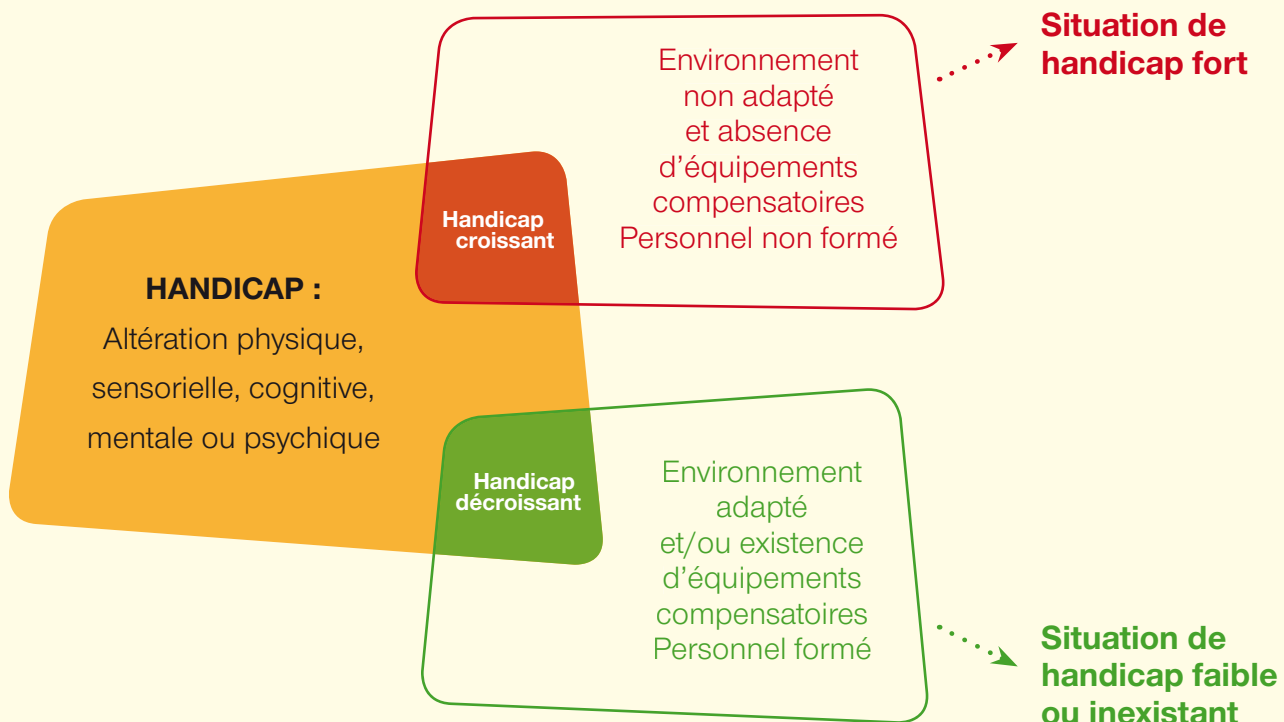
Qu'est-ce que le handicap ?



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

Loi «pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées» du 11 février 2005

> Du handicap à la « situation de handicap »



L'aménagement des locaux

La loi du 11 février 2005 impose à l'ensemble des ERP (Établissement Recevant du Public) neufs ou existants comme, par exemple, les mairies, commerces, musées, piscines, gymnases, esthéticiennes, coiffeurs... **d'être accessibles à tous** à partir du **1^{er} janvier 2015**.

À noter que pour les petits ERP dits de 5^{ème} catégorie (moins de 100 personnes par étage et d'un maximum de 200), il est autorisé qu'une partie du bâtiment uniquement fournisse l'ensemble des prestations du service.



Pour être accessibles, ces locaux doivent répondre à un certain nombre d'obligations définies par la réglementation des ERP, en voici les principales exigences :

- **largeur des accès**, des cheminements, des portes...
- nature et pente des **sols**
- **éclairage**, contraste des **couleurs**
- **banque d'accueil** adaptée ($h : 0,70 - 0,80 \text{ m} / P : 0,30 \text{ m} / L : 0,60 \text{ m}$)
- **plan descriptif des lieux à l'entrée** pour les locaux de grande taille ou avec des étages, situé dans les croisements à l'intérieur des locaux et à chaque étage, pouvant inclure des photos pour faciliter le repérage
- **un point accueil** doit être mis en œuvre et visible depuis l'entrée. Son cheminement sera matérialisé par une bande de guidage et une largeur de 1,40 m. Il doit être **bien éclairé** (200 lux), notamment au niveau du visage et sans contre-jour
- **moyens de communication** (exemple : utilisation de pictogrammes universels) ou report de communication (boucle magnétique, internet, mail, SMS, catalogue ou menu avec photo, plan d'établissement)
- **alarmes visuelles et sonores**, type alarme incendie, qui doivent être visualisables dans l'ensemble de l'établissement ou à minima dans les pièces où une personne déficiente peut être seule (toilettes, cabines d'essayage...)

À savoir, certaines recommandations peuvent être prises en compte aisément pour adapter son local :

- **la signalétique**, pour l'information et l'orientation, doit être **lisible** pour faciliter la lecture à distance (police recommandée : Arial)

Ne pas oublier :

- > d'**afficher les prix** et les montants
- > d'utiliser **plusieurs types de signalétique : visuelle, tactile et/ou auditive** pour prendre en compte l'ensemble des handicaps
- > de se servir des **pictogrammes officiels** quand ils existent (à valeur universelle)
- > de placer la signalétique pour permettre une vision et une **lecture en position « debout » et « assis »**
- > d'assurer la **continuité de la chaîne d'information** : pas de rupture et uniformité de l'information à tous les étages (exemple : le même pictogramme « toilettes adaptés »)
- > de choisir une **taille** et un **espace** de caractères ou de lettrages adaptés

Quelques valeurs indicatives

(Norme AFNOR BPX 35-073 2007)

distance de lecture	taille recommandée des lettres	taille recommandée logo ou picto
1 m	3 cm	5 cm
2 m	6 cm	10 cm
5 m	15 cm	25 cm

- installer un **appui ischiatique** dans les zones d'attente et les **zones de repos** avec des bancs et une fontaine à eau
- **éviter les portes battantes** manuelles à double effet
- **privilégier les tables rondes ou ovoïdes** avec un pied central autorisant le passage d'un fauteuil roulant (0,70 m) et permettant, lors de discussions, que tout le monde puisse se voir

Le personnel



- Prévoir du personnel pour assurer la **réception**, l'**assistance** et la **présentation** des lieux
- **Sensibiliser et informer** l'ensemble du personnel sur le handicap
- **Former** l'ensemble, ou à minima une partie du personnel aux bonnes pratiques face aux différents types de handicap
- **Fixer des priorités** pour la prise en charge d'une personne handicapée (*exemple : file d'attente à la caisse prioritaire*)
- Inciter le personnel à **aller au contact de l'autre** en s'adaptant naturellement à ses attentes
- **Identifier le personnel**, par le port de badge ou autre, afin qu'il soit facilement repérable dans l'établissement
- Présenter à la personne handicapée **qui sera son interlocuteur** dans l'établissement ainsi que le **moyen ou lieu de communication**
- Donner à chaque personnel un **moyen de communication « écrit »** (*cartonnet, stylo, tablette tactile*)
- Sensibiliser le **personnel d'animation** plus particulièrement pour les enfants
- **Prévoir l'information du personnel** de la présence d'une personne handicapée en cas d'évacuation

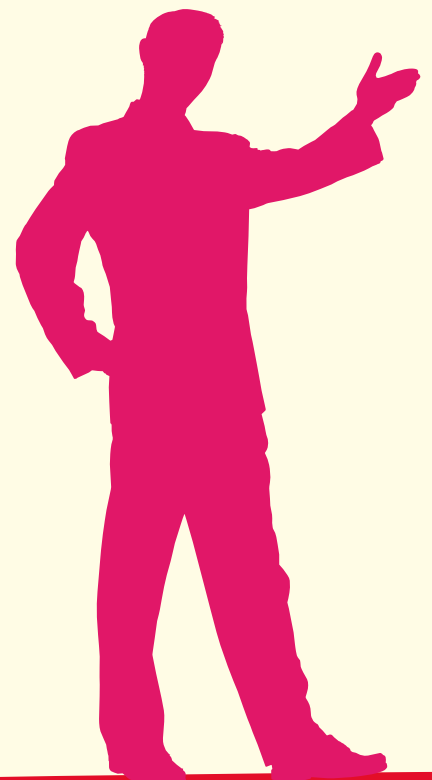
Comportements génériques

> Assistance et attitudes au cours de la prise de contact

- Éviter les sources de **bruit** (*interne, externe*)
- **Établir le contact** avant de commencer à parler (*exemple : « bonjour, vous désirez... »*)
- Déterminer ou proposer la façon de **communiquer**
- Avoir **recours à l'image** : utiliser des catalogues dans un magasin des plans, un papier et un stylo pour des dessins
- Accueillir **de manière respectueuse** (*courtoisie, dignité, politesse*)
- **Sourire** : l'expression de votre visage mettra votre interlocuteur en confiance
- **Rétablir la confiance** : sérénité en fonction de l'état physique et psychologique d'une personne (*irritabilité, mauvaise humeur*)

> Accompagner ne veut pas dire diriger

- **Proposer** de l'aide et **ne pas l'imposer**, ne pas s'offusquer en cas de refus
- Demander **comment aider** et suivre ses conseils
- **Accompagner** la personne plutôt qu'expliquer un itinéraire, parfois plus rapide (*exemple : recherche d'un produit*)



> Assistance et attitudes au cours du service

- **S'adresser directement** à la personne handicapée plutôt qu'à son accompagnateur
- Ne pas se placer **en contre jour** et être à la **même hauteur**
- S'assurer que la personne voit **vos yeux**, le regard a un rôle de prise de contact
- Parler toujours **face à la personne**, éviter de détourner son attention
(exemple : parler en montrant un plan) « 1 chose à la fois »
- Ne pas montrer **de signes d'impatience**
- **Ne pas masquer votre bouche** et/ou votre visage par une chevelure trop envahissante ou derrière un obstacle comme un livre
- Éviter tout objet qui pourrait **déformer votre bouche** (*stylo, cigarette...*) ou de mâcher du chewing-gum
- **Être attentif** aux tentatives de communication de la personne
- Faire en sorte de **ne pas interrompre** ou de terminer les phrases. Ne pas essayer de deviner les phrases
- **Ne pas essayer d'imposer** ou contredire des idées, mais donner des **conseils** ou des informations
- **Ne pas précipiter** la personne dans ses actions (« *dépêchez vous, allez, plus vite* »)
- Faire en sorte de **ne pas être dérangé** lors de prise en charge ou pendant l'intervention avec la personne
- **Laisser faire** la personne, même si cela prend un peu de temps
(exemple : *prendre un produit seul*)
- **Vérifier** pour la personne le non oubli d'objet
- **Rassurer** en proposant son aide notamment en cas de problème ou si la personne est perdue

> La communication

- Appeler la personne par **son nom**, se présenter et utiliser le **vouvoiement**
- **Éviter les ambiguïtés** avec les formules « on » ou « nous »
- Parler **lentement, clairement** avec un ton chaleureux et naturel de manière sereine et posée
- **Valoriser** la personne
- **Ne pas élever la voix** plus que nécessaire
- Parler avec le **visage** et les **mains** (*mimique*)
- Utiliser un **langage simple, expliquer** les mots compliqués
- Utiliser des **phrases courtes** (*sujet/verbe/complément*)
et des **phrases positives**

Personne ayant une déficience visuelle



« Vous, les voyants,
ouvrez vos yeux sur notre handicap »

Affecte entre
2 % et 3 %
de la population

Aveugles et malvoyants
profonds, moyens ou légers

Bien VOIR c'est :

- Avoir une **bonne acuité visuelle** (*voir de loin, de près*)
- Pouvoir **lire sur un écran**
- Percevoir les **couleurs** et les **contrastes**
- **Champ de vision large** et voir dans tout ce champ
- Se déplacer et s'orienter de manière **autonome**



Les AIDES TECHNIQUES :

- **Contraste** des couleurs (70 %)
- **Éclairage** (*reflet, zone d'ombre, température d'éclairage 3300 Kelvin*)
- **Bande de guidage**
- Identification et détection des **obstacles**
- Taille et espaces de **caractères**
- **Équipements spécifiques** : zoom, verres de lunettes ou loupe
- Moyens de compensation **auditifs** et **tactiles**
- **Doubler toute information** visuelle d'une information sonore

...





Même si je suis aveugle, je m'intéresse à ce qui m'entoure.
Il faut simplement me l'expliquer



> Assistance et attitudes complémentaires

- **Proposer et présenter votre bras** pour assister les déplacements, avec une information verbale
- **Marcher à côté** de la personne et légèrement en amont
- Si la personne a un chien ou une canne, se placer **de l'autre côté**
- **Ne jamais saisir** le harnais du chien
- **Ne pas déranger, caresser, ou jouer** avec un chien d'assistance : il travaille
- Signaler ou neutraliser tous les **dangers** avec l'**information** à la personne
- Aviser la personne sur l'**environnement**, le **relief**, l'**état des sols**
- Indiquer les **changements de direction** de façon claire en précisant la distance et la direction (« 10 m à droite », et non « par là, à droite »)
- **Stopper devant un escalier**, informer, signaler la rampe et annoncer les première et dernière marches
- **Présenter un siège** après information, **guider** la main ou le bras sur le dossier. Une fois la position déterminée, laisser la personne s'asseoir
- Informer sur la **disposition de la table** plutôt que tendre l'objet (*exemple* : « je vous pose le pain sur la droite, le sel et le poivre se trouvent sur la gauche à côté de la carafe d'eau »). **Décrire** le contenu de l'assiette
- Pratiquer la méthode des **rituels** (*même méthode, même lieu, même attitude...*)
- Prévenir la personne de tous **changements** dans l'environnement (*lieu, objets*)
- Penser à **présenter tous les participants**, si vous êtes accompagné
- **Inform**er en cas de départ ou de retour d'une personne
- Dire à la personne si elle parle trop fortement ou faiblement. Elle ne réalise peut-être pas la distance à laquelle vous vous trouvez
- **Décrire** une situation ou son environnement
- Parler avec la personne, **sans vous placer à contre jour**



Les chiens guides

Les chiens guides peuvent accéder **gratuitement, sans facturation supplémentaire** et **sans muselière**, dans :

- les transports (*taxi, bus, métro...*)
- les lieux publics
- les locaux ouverts au public (*mairie, tous commerces y compris les magasins d'alimentation...*)
- les locaux permettant une activité professionnelle, formatrice ou éducative

Le fait d'interdire l'accès aux chiens accompagnant les personnes titulaires de la carte d'invalidité est **puni** de l'amende prévue pour les **contraventions de 3ème classe**.

Loi du 11 février 2005, Code de la santé publique - règlement sanitaire, Code de l'action sociale et des familles

Personne ayant une déficience auditive



«
Même si je suis sourd,
cela ne doit pas vous rendre muet »

Bien ENTENDRE c'est :

- Détecter les **sons** (*aigus et graves*)
- Dissocier la **parole** d'un **bruit de fond**
- **Localiser** un son



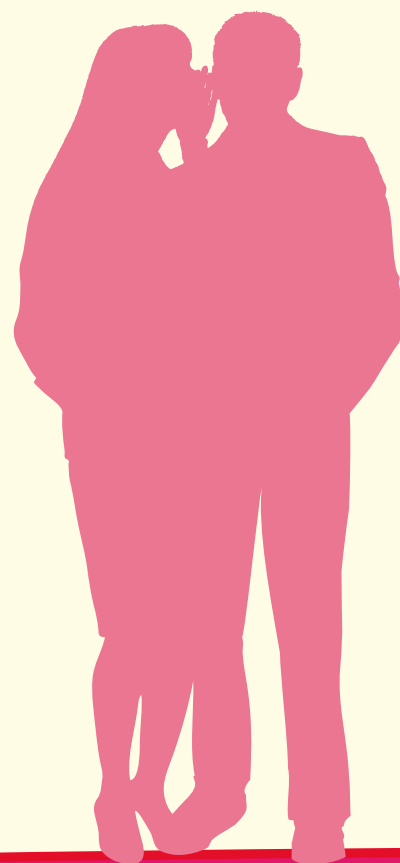
Les AIDES TECHNIQUES :

- **Phonie** des matériaux : absorption des sons et limitation des résonances
- **Ambiance** et environnement
- **Équipements spécifiques** : boucle magnétique, amplificateur, correcteur de fréquence, prothèse auditive
- Doubler toute information sonore d'une **information visuelle**
- Moyen de **compensation** : écriture, photo, SMS, e-mail
- Mise en place de **sonnette musicale** afin d'éviter les sons stridents («bip», «dring») facteurs d'acouphènes

...

Affecte entre
7 % et 8 %
de la population

Déficience auditive
moyenne à sévère.
Déficience auditive profonde
ou totale (Sourds de naissance,
malentendants...)



114

Numéro d'urgence
pour personnes sourdes et
malentendantes (par FAX et SMS)

> Assistance et attitudes complémentaires

- Mise en place de **moyens d'écriture** (*tablette tactile, carnet papier, SMS...*)
- Mise en place de **boucle magnétique**, avec signalétique
- Connaissance de base de la **Langue des Signes Française (LSF)**
- Privilégier les **tables de forme ronde ou ovoïde** qui permettent que tout le monde puisse se voir lors de discussions
- Assurer l'espace et l'**ambiance sonore** et éviter les réverbérations acoustiques
- **Parler** avec la personne en face-à-face (lecture labiale)
Si la personne est sourde cela ne doit pas vous rendre muet
- Organiser l'expression de **chaque** personne lors de communication en groupe
(*chacun son tour*)
- Utiliser une **gestuelle** de communication

> Communication complémentaire

- **Ne pas crier.** En criant vous modifiez votre articulation, les appareils auditifs coupent les sons trop forts, et certains sons trop forts peuvent faire souffrir la personne
- La langue française utilise 36 sons (*phonèmes*) qui correspondent seulement à douze images labiales
(*exemples : bateau, manteau, bandeau...*). Éviter dans une même phrase **des mots de phonème identique** avec des sens différents (*exemple : le paysan ferme la porte de sa ferme de manière ferme*)
- **Simplifier au maximum** les phrases en utilisant les mots de la langue courante
(*pas de terme soutenu ou technique*)



Langage et gestuelle

Montrer du doigt ne doit plus être considéré comme un geste grossier mais comme une **aide à la communication** (*à l'exception des gestes de provocation*)

COMMUNIQUER, c'est :

- 40 % de **langage**
- 60 % d'**expression corporelle** (*gestuelle, expression du visage, mimique...*)

Ne pas hésiter à **développer votre communication gestuelle.**

Personne ayant une déficiência motrice



« J'ai deux roues, tu as deux jambes...
cheminons ensemble » »

Se DÉPLACER c'est :

- Marcher
- Bouger
- Monter, descendre
- Se pencher



Affecte entre
4 % et 5 %
de la population

Amputation, paralysie,
tremblements

Les AIDES TECHNIQUES :

- **Aide mécanique** : fauteuil, déambulateur, canne, plateforme élévatrice, ascenseur, monte-siège...
- **Environnement des lieux** : nature des sols, largeur des couloirs
- **Aménagement des espaces**, pente, rampe d'accès, barre de maintien, aire de repos (*siège ischiatique*)
- **Signalétique**
- **Bande d'éveil** de vigilance

...

> Assistance et attitudes complémentaires

- **Ne pas buter** dans le siège roulant ou les aides à la marche
- Éviter les **mouvements brusques** et trop rapides si vous devez pousser le fauteuil
- **Annoncer les manœuvres** et les changements de direction
- **Ne pas s'appuyer** sur le dossier du fauteuil
- **Marcher à côté** de la personne en fauteuil en respectant son rythme
- Informer sur les **cheminements et accessibilité** des lieux
- Renseigner la personne sur l'**environnement**, le **relief**, l'**état des sols**



Personnes âgées



« Ce qu'il y a de terrible dans le fait de vieillir, ce n'est pas d'être vieux, c'est de rester jeune »

Maurice Pierre Barriet dit Ricet Barrier
«T'as vu l'âge que t'as !» (1932)

10 % de la population française

âgée de 75 ans et plus en 2015 (INSEE)

Les personnes âgées peuvent souvent regrouper **plusieurs déficiences** : visuelles, auditives, de langage, motrices, cognitives.
Sans oublier la diminution possible de la dextérité et des sens.

La DEXTÉRITÉ c'est :

- Manipuler
- Prendre
- Attraper
- Toucher
- Pincer

SENTIR c'est :

- Odeur
- Goût
- Température

Les AIDES TECHNIQUES :

- Repères **tactiles** ou **visuels**
- Diamètre et longueur des **supports de préhension**
- **Rangements** adaptés
- **Ouvertures faciles** et sans blocage
- **Équipements spécifiques**
- ...

Les AIDES TECHNIQUES :

- Détecteurs de **gaz** et de **fumée**
- Détecteurs visuels des **températures**
- **Protection** des canalisations
- **Exhausteurs de goût**
(sel, poivre, épices, sucre)
- **Présentation** des plats
- ...

> Assistance et attitudes complémentaires

- **Prendre en charge** le client
- Parler **clairement** et **lentement**
- **Demander** comment aider
- Donner **confiance**
- **Présenter** les lieux
- Faire **attention** de ne pas buter dans les aides orthopédiques



Personne ayant une déficience intellectuelle, cognitive ou psychique



La loi du 11 Février 2005

Avant 2015, le personnel ou partie du personnel doit être en capacité de recevoir une personne ayant une déficience intellectuelle, cognitive ou psychique. Selon les exigences incontournables du pictogramme

S3A accueil
accompagnement
accessibilité



Déficience intellectuelle

Trisomie 21, syndrome X fragile, autisme...

Apparaît à la naissance ou après un accident

Ne peut pas être soignée, mais compensée par un environnement aménagé et un accompagnement humain

Déficience cognitive

Alzheimer, Parkinson...

Déficience des **capacités fonctionnelles** (*mémoire, langage, praxie, fonctions visio-spatiales, agnosie, fonctions exécutives*) ou déficience du **traitement de l'information** à la conscience

Déficience psychique

Pathologie psychiatrique ou neurologique, démence

Apparaît à l'adolescence ou à l'âge adulte

N'affecte pas directement les capacités intellectuelles, mais plutôt la mise en œuvre, les troubles sont plus ou moins graves
Peut être soignée

Quelques chiffres en France

En 2008

850 000 sujets « déments » en France dont 70 % malades d'Alzheimer (69,5 % de femmes dont 63,9 % de plus de 80 ans)

En 2010

5 millions de personnes handicapées (8 millions avec handicap plus léger) dont 20 % de handicap intellectuel (soit environ 1 million de personnes)

Chaque année

entre 6 000 et 8 500 enfants

naissent avec un handicap intellectuel



> Assistance et attitude complémentaires

- Être à l'écoute, être **patient**, être **disponible**
- **Aider** à trouver ce que la personne cherche
- **Conseiller et informer** sur les produits, le trajet et l'environnement
- **Éviter un changement**, non préparé
- **Être vigilant** sur l'attitude de la personne, sans interrogation
- **Ne pas fixer** de manière soutenue la personne, **tout en restant dans le champ de vision**
- **Poursuivre la discussion** de manière pacifique en cas de comportement étrange en essayant de **rassurer**, d'ouvrir le dialogue ou de distraire la personne
- **Faciliter le comptage** de l'argent
- **Rassurer** la personne notamment en cas de problème
- **Faire face à une situation** où la personne handicapée est perdue, demander si elle a des papiers, ou les coordonnées des personnes à contacter (*parents, éducateurs, auxiliaires de vie...*)
- **Ne pas abandonner** une personne handicapée, sans s'être assuré de la continuité du service. Avant le départ s'assurer de la prise en charge à l'arrivée
- Inscrire l'**heure de retour** sur un "pense bête" si vous partez temporairement
- **Vérifier** pour la personne le non oubli d'objet

> Communication complémentaire

- **Être attentif** à ses tentatives de communication
- Formuler **une seule question** à la fois
- Poser des questions supplémentaires où la personne peut répondre par « **oui** » ou « **non** », si vous avez du mal à comprendre
- S'abstenir de mettre la personne devant un **choix**
- Éviter des **longs raisonnements**, une seule chose à la fois
- **Éluder** les **ambiguïtés** avec les formules « on » ou « nous »
- Donner des **conseils** ou des **informations**. Il ne s'agit pas d'imposer des idées
- **Reformuler** la phrase en cas d'incompréhension et non répéter à l'identique
- Penser que la personne n'a pas compris. **Répéter** les renseignements, en cas de doute de compréhension, en utilisant des **synonymes**.
- Refuser les conversations **intimes**, réorienter la conversation fermement et clairement
- Avoir **recours** à l'image, à la reformulation et à la gestuelle en cas d'incompréhension
- Utiliser des **catalogues** dans un magasin, des **plans**, un **papier** et un **stylo** pour des dessins
- **Laisser faire** les choses, si la personne en est capable, même si cela prend un peu de temps
- Parler toujours de choses dans un **avenir proche**, la notion de temps pouvant être source d'inquiétude
- **Ne pas inquiéter** la personne en répétant perpétuellement la même chose

Classification des troubles comportementaux

Affectifs et émotionnels

Dépression
Perturbation émotionnelle
Anxiété
Apathie
Exaltation de l'humeur
Conduite agressive

Psychotiques

Hallucination
Idée délirante
Erreur d'identification

Comportementaux

Agitation
Instabilité psychomotrice
Compulsion
Gestes répétitifs

Troubles des conduites élémentaires

Trouble du sommeil
Trouble des conduites alimentaires
Trouble des conduites sexuelles



2 cas particuliers...



• Neuropsychologie et épilepsie

Situation d'une **crise généralisée** (*raideur, contraction des muscles, convulsions...*)
ou bien encore d'une **crise partielle** (*hallucinations, troubles du langage, mouvements anormaux...*)
ou d'une **absence** (*regard vitreux, non réactivité à l'environnement*)

> Attitude et assistance spécifiques

- **Conserver son calme** et rester auprès de la personne
- **Appeler les secours**
- En cas de crise :
 - **Ne pas changer la position** de la personne sauf si elle est en danger
 - **Sécuriser l'environnement** de la personne (*éloignement des objets à risques*)
 - **Ne pas tenter de stopper** les mouvements
 - **Ne pas introduire quelque chose** dans sa bouche, et surtout pas les doigts
 - **Ne rien faire boire**
- **Parler avec la personne** le temps qu'elle recouvre ses esprits, afin de la rassurer et la laisser se reposer

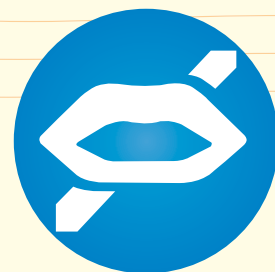
• Personne en situation de crise comportementale

Personnes angoissées, violentes, désorientées, démentes

> Attitude et assistance spécifiques

- **Rester calme**, parler lentement sans geste précipité et/ou ample lors d'une crise, malgré la peur que le client se fasse mal ou vous fasse mal
- **Ne pas entrer en opposition**
- Utiliser un **ton rassurant** et constant
- **Ne pas affronter** ni mettre en échec la personne. Chercher à assurer **un lien de confiance** en reformulant et en représentant la situation
- **Reprendre contact** avec l'environnement
- **Rassurer** et mettre en sécurité
- **Informer** sur la suite des prestations : Pourquoi ? Vers où ? Comment ? ...

Personne ayant une déficience de langage



« Prenons le temps de communiquer
et de nous comprendre »

Le LANGAGE c'est :

- Communiquer
- Comprendre
- Analyser et réfléchir
- Exprimer



Les AIDES TECHNIQUES :

- Signalétique
- Écriture, calligraphie
- Langage des signes
- Photographies
- Pictogrammes et logos
- Plan
- ...

Affecte entre
4 % et 5 %
de la population

« Bonjour »



> Communication complémentaire

- Mettre en place des **moyens d'écriture** à l'aide de tablette tactile, carnet papier, SMS...
- Avoir des notions de base en **Langue des Signes Française (LSF)**
- Prendre le temps **d'écouter** et de **comprendre**
- Laisser à la personne **le temps** de s'exprimer
- **Ne pas faire semblant** d'avoir compris, ne pas hésiter à faire préciser
- **Reformuler** ce que vous avez compris ou entendu et demander à confirmer vos paroles
- **Résumer** ce que vous avez compris en encourageant la personne dans ses efforts.
Elle pourra ainsi compléter sa phrase
- Privilégier les questions avec des réponses « **oui** » ou « **non** »
- **Organiser l'expression** de chaque personne lors de communication en groupe (*chacun son tour*)

Informations juridiques et normatives

Loi n° 2005-102 du 11 février 2005

Égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

Sources

- CEREMH

(Centre de Ressources & d'Innovation Mobilité Handicap)

- UNAPEI

(Union Nationale des Associations de Parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis)

- Sources illustrations

Publidec

Fotolia

Ont contribué à la rédaction technique

- CHU Limoges
- Epilepsie-France / Limousin
- Maison des Sourds
- Association Valentin Haüy



Sites internet (liste non exhaustive)

www.alhpi.com/Nature_handicap.htm

www.avh.asso.fr

www.ceremh.org

www.chu-limoges.fr

www.epilepsie-france.fr

www.handicap.gouv.fr

www.iru.org/index/fr_index

www.legifrance.gouv.fr

www.mshv.fr ou www.fnsf.org

www.unapei.org



Pour en savoir plus

- CNISAM - www.cnisam.fr

Service de la Chambre Régionale de Métiers et de l'Artisanat du Limousin

14, rue de Belfort

CS 71300 - 87060 LIMOGES cedex

Tél.: 05 55 79 45 02 - Fax : 05 55 79 30 29

Courriel : contact@cnisam.fr

Site Internet : www.cnisam.fr

Publication du Centre National d'Innovation Santé, Autonomie et Métiers (CNISAM)

Toute reproduction partielle ou totale de la présente publication est strictement interdite sans autorisation écrite expresse du CNISAM. Tout manquement à cette règle est illicite et expose son auteur au versement de dommages et intérêts.



direction générale de la compétitivité de l'industrie et des services



La présente opération est cofinancée par l'Union Européenne et par la Région Limousin avec le Fonds Européen de Développement Régional FEDER.