

## **5.9** : Les règles d'usage



### **Personnes qui utilisent des animaux de service**

Certaines personnes atteintes de perte auditive, de faible vision ou d'un handicap visuel, souffrant de traumatisme crânien, de troubles épileptiques ou d'autres handicaps peuvent avoir recours à un animal de service pour les aider dans leur vie quotidienne.

Ne touchez pas l'animal de service sans en avoir obtenu la permission.

L'animal est peut-être adorable, mais il travaille. Il est aussi possible que l'animal de service ne soit pas identifié en tant que tel.

Au sein d'une entreprise, cela signifie qu'une politique interdisant les animaux devrait être modifiée afin de permettre à toute personne d'entrer avec son animal de service.

Les milieux de travail inclusifs ont des **espaces réservés pour les animaux de service**.

### **Personnes qui utilisent un fauteuil roulant ou tout autre appareil d'aide à la mobilité**

Les personnes qui utilisent un fauteuil roulant ont des handicaps et des capacités qui varient d'une personne à l'autre. Certaines d'entre elles peuvent se servir de leurs bras et de leurs mains, et d'autres peuvent se lever et même marcher sur de courtes distances.

À moins que la personne ne vous ait demandé de l'aider ou ait accepté l'aide offerte, ne poussez pas ou ne touchez pas le fauteuil roulant d'une personne; il fait partie de son espace vital.

#### **En milieu de travail :**

Veillez à ce que les rampes d'accès et les portes soient accessibles, dégagées et sans obstacle. Cela est aussi valable pour le déneigement.

Lorsque vous parlez à une personne en fauteuil roulant, prenez une chaise et assoyez-vous à son niveau. Si ce n'est pas possible, tenez-vous à une courte distance afin que la personne n'ait pas à s'étirer le cou pour maintenir un contact visuel avec vous.

Demandez toujours à la personne si elle a besoin d'aide avant de lui en offrir.

Même avec de bonnes intentions, pousser une porte ou l'ouvrir subitement peut faire tomber une personne à mobilité réduite.

Une personne dont la mobilité est réduite peut avoir besoin de s'appuyer sur la porte pour l'ouvrir.

**Demandez toujours à la personne ce dont elle a besoin** avant d'agir!

Par exemple, les personnes qui utilisent une canne ou des béquilles ont besoin de leurs bras pour se tenir en équilibre!

Ne touchez jamais l'équipement d'aide à la mobilité.

## **Personnes dont les handicaps sont non visibles**

Ce ne sont pas tous les handicaps qui sont visibles. Une personne peut faire une demande ou agir d'une façon qui vous semble étrange : vous ne comprenez pas ce qui se passe. Leur demande ou leur comportement est peut-être lié à un handicap.

Par exemple, vous pourriez donner des directives verbales qui vous semblent simples, mais la personne insiste tout de même pour que vous écriviez ces directives.

La personne peut avoir une perte auditive ou une difficulté d'apprentissage qui fait que la communication écrite est plus facile à comprendre.

## **Personnes à l'allure différente**

Certaines personnes ne sont peut-être pas limitées dans leurs activités quotidiennes, mais sont tout de même traitées comme si elles avaient un handicap, en raison de leur apparence.

Par exemple, les personnes au visage différent, comme celles qui ont une fente labiale ou une affection cutanée, se font souvent dévisager par les autres ou s'aperçoivent que les gens détournent leur regard.

Assurez-vous de ne pas aggraver la stigmatisation des personnes à l'allure différente.

**Prenez part au changement!**

## **Personnes de petite taille**

Il existe 200 troubles diagnostiqués liés à la croissance qui peuvent causer le nanisme et dont le résultat est une petite taille (moins de 1,47 mètre ou 4 pieds 10 pouces)

Pour un adulte, se faire traiter comme étant mignon ou comme un enfant est un obstacle difficile à surmonter. La communication peut être plus facile lorsque les personnes se trouvent au même niveau. Les personnes de petite taille ont des préférences qui sont propres à chacune d'entre elles : certaines personnes préfèrent que leur interlocuteur soit agenouillé ou assis pour être à leur niveau, d'autres pourraient vous demander de vous éloigner un peu pour qu'elles puissent maintenir un contact visuel sans que personne n'ait à s'étirer le cou.

**Demandez à la personne** quelles sont ses préférences.

## **Personnes ayant un trouble de la parole**

Les personnes ayant un trouble de la parole sont celles qui utilisent une prothèse vocale, en situation de handicap auditif, qui bégaient ou celles qui ont eu un accident vasculaire cérébral peuvent être difficiles à comprendre.

Évitez d'interrompre la personne ou de terminer ses phrases.

Si vous avez de la difficulté à comprendre, demandez à la personne de répéter ce qu'elle a dit. Dans la plupart des cas, les personnes ne vous en voudront pas et elles apprécieront vos efforts pour comprendre ce qu'elles ont à dire.

Si vous n'êtes pas certain d'avoir compris, répétez ce que la personne vous a dit pour vérifier votre compréhension. Si vous n'arrivez toujours pas à la comprendre, demandez-lui de l'écrire ou de suggérer un autre moyen pour faciliter la communication.

Ne taquinez pas une personne ayant un trouble de la parole et ne vous moquez pas d'elle.

La communication est importante pour chacun d'entre nous.

## Personnes sourdes ou en situation de handicap auditif

La vaste gamme de préférences et de styles de communication chez les personnes en situation de handicap auditif ne peut être exprimée dans cette trousse d'outils.

Les **généralisations** suivantes sont offertes dans l'unique but d'aider les employeurs à mieux comprendre les nuances associées à ce handicap.

### People who are deaf (completely)

- Se servent d'un langage gestuel, tel : Langue des signes québécoise (LSQ), Langue des signes américaine — American Sign Language (ASL), Anglais Pidgin gestuel — Pidgin Signed English (PSE), Anglais exact gestuel — Signed Exact English (SEE)
- Déterminez ensemble la façon de communiquer, soit par le langage des signes, par des gestes, en écrivant ou en parlant.
- Les langues des signes sont des langues complètement différentes du français ou de l'anglais, qui emploient des syntaxes uniques.
- Faites-le savoir à la personne si vous avez de la difficulté à comprendre ce qu'elle essaie de vous dire.
- La lecture sur les lèvres est difficile pour les personnes sourdes lorsque leur langue maternelle est un langage des signes, simplement parce qu'il est difficile de lire une langue seconde sur les lèvres.
- Lorsque vous parlez, faites face à la personne.
- La façon la plus efficace de communiquer avec une personne sourde est de le faire par l'entremise d'un interprète qualifié.
- Pour simplifier les interactions, il est généralement acceptable de s'écrire ou d'utiliser des messages textes.

### Personnes en situation de handicap auditif

- Lisent sur les lèvres à différents niveaux d'efficacité. Plusieurs personnes en situation de handicap auditif utilisent une prothèse auditive pour amplifier les sons.
- Déterminez ensemble la façon de communiquer... soit par le langage des signes, par des gestes, en écrivant ou en parlant.
- Généralement, les personnes en situation de handicap auditif qui le sont devenues à l'âge adulte ne communiquent pas à l'aide d'une langue des signes.

- Faites-le savoir à la personne si vous avez de la difficulté à comprendre ce qu'elle essaie de vous dire.
- Parlez clairement. Évitez de mastiquer ou de placer votre main devant votre bouche lorsque vous parlez. Il n'est pas nécessaire de parler fort. Si la personne utilise un appareil auditif, le volume sera réglé à un niveau approprié.
- Lorsque vous parlez, faites face à la personne.
- Certains adultes utilisent des appareils facilitant l'écoute et l'écriture, comme un téléscripteur (TTY) ou un service de relais vidéo, afin d'améliorer la communication.
- Pour simplifier les interactions, il est généralement acceptable de s'écrire ou d'utiliser des messages textes.

Lorsque vous communiquez par l'entremise d'un interprète, regardez directement la personne sourde et maintenez un contact visuel constant avec cette dernière, comme vous le feriez avec toute autre personne. Posez vos questions directement à la personne plutôt qu'à l'interprète. La technologie facilite l'utilisation des messages textes, les téléphones intelligents pouvant être connectés à des systèmes de reconnaissance vocale et de dictée.

## Personne en situation de handicap visuel

**Fournir des documents imprimés en gros caractères est une mesure** pour les personnes en situation de handicap visuel.

La technologie rend les mesures d'adaptation en milieu de travail faciles à réaliser.

- La plupart des personnes en situation de handicap visuel trouvent qu'il est plus facile de lire les lettres blanches en caractères gras sur un fond noir.
- Évitez d'utiliser exclusivement les minuscules ou les majuscules, car cela rend la lecture plus difficile.
- Une police de caractère bien définie et un interlignage adéquat sont aussi importants que la taille de la police.
- Le contenu écrit des affiches devrait également être bien défini et mis en page à l'aide de couleurs contrastantes.

**Assurez-vous que les corridors soient dégagés et libres d'obstacles.** Demandez à vos employés ou vos clients en situation de handicap visuel quels seraient les changements physiques à apporter dans l'entreprise pour privilégier l'accessibilité des lieux.

Important : Rangez les chaises près de la table lorsque vous avez terminé de les utiliser afin qu'elles ne soient pas un risque de trébuchement.

## Personnes aveugles

Même si elles utilisent une canne ou un animal de service, les personnes aveugles peuvent s'orienter elles-mêmes et se débrouiller. Elles peuvent se déplacer sans aide.

Ne touchez jamais l'animal de service d'une personne aveugle. Le chien travaille et doit se concentrer.

La canne blanche fait partie de l'espace vital de la personne. Si la personne dépose sa canne, ne la déplacez pas. Dites-lui si la canne dérange à l'endroit où elle se trouve.

## Durant une entrevue :

- Souvenez-vous qu'une personne peut avoir une déficience visuelle qui n'est pas évidente.
- Identifiez-vous avant de toucher une personne aveugle.
- Dites-lui votre nom et votre titre si la situation s'y prête.
- Assurez-vous de présenter la personne aux autres membres du groupe.
- Si vous devez quitter la pièce, assurez-vous de lui dire que vous vous éloignez et demandez-lui si elle a besoin de quelque chose avant que vous partiez.
- Il est tout à fait acceptable de guider la main d'une personne aveugle vers le dossier d'une chaise pour qu'elle puisse s'asseoir.

## En milieu de travail :

S'il y a des changements dans vos installations (tel le déplacement de meubles), assurez-vous d'en aviser vos clients et votre personnel en situation de handicap visuel. Si une personne aveugle a besoin d'être guidée, offrez-lui votre bras; ne prenez pas le sien. Si la personne a un animal de service, marchez à côté de la personne, du côté opposé au chien.

Les dangers pour les personnes aveugles ou celles en situation de handicap visuel incluent les portes pivotantes, les classeurs entrouverts et les objets en saillie au niveau de la tête, comme les lampes ou les plantes suspendues.

## Personnes en situation de handicap communicationnel (comme l'autisme)

Certaines personnes communiquent et interprètent les communications interpersonnelles de façon différente. Par exemple, lorsque vous entamez une conversation avec des personnes ayant le trouble du spectre de l'autisme :

- Utilisez un vocabulaire simple et clair. Essayez d'éviter les métaphores, les figures de style ou le sarcasme (si vous employez le sarcasme, soyez prêt à vous expliquer en cas de confusion).

Exemple : La question « Quelle couleur, quel animal ou quelle forme vous représente le plus? » **n'a aucun** sens pour une personne ayant le trouble du spectre de l'autisme.

Ces personnes peuvent réfléchir de façon plutôt linéaire et ont plus de facilité à faire des tâches consécutives.

Divisez les longues questions à volets multiples en questions distinctes. Posez une question à la fois et attendez d'avoir une réponse avant de passer à la question suivante. Il est important d'adapter les questions aux personnes ayant le trouble du spectre de l'autisme, car ces personnes ont tendance à être précises et axées sur les détails; elles peuvent s'attarder davantage au sens littéral des mots.

- Soyez clair quant aux types de réponses que vous souhaitez.

Exemple : Au lieu de poser une question comme « Parlez-moi de vous », tâchez d'être plus précis! Par exemple, vous pourriez poser la question suivante : « Pouvez-vous me faire part de vos qualités ou vos compétences en lien avec cet emploi et les tâches qui y sont liées? ».

Il peut arriver que les interactions avec une personne ayant le trouble du spectre de l'autisme remettent en cause les normes sociales courantes de la communication.

Ne prenez pas pour acquis qu'une attitude distante ou maladroite pendant une entrevue est synonyme d'indifférence. Certaines personnes ont de la difficulté à utiliser les expressions faciales à bon escient ou ont du mal à interpréter le langage corporel.

Permettez aux candidats d'écrire leurs réponses avant de les transmettre oralement.

Augmentez vos chances d'embaucher la bonne personne pour l'emploi! Vous découvrirez peut-être que les compétences requises pour réussir une entrevue sont bien différentes de celles nécessaires pour occuper un emploi.

- Certaines personnes pourraient ne pas pouvoir communiquer oralement. Permettez-leur plutôt de vous montrer leurs compétences en leur faisant vivre une expérience d'une heure ou deux en milieu de travail.

## Les troubles mentaux sont un handicap non visible

Comment agir pendant une entrevue avec des personnes atteintes de troubles mentaux :

### Étiquette

- Soyez conscient des termes que vous utilisez. - Évitez d'utiliser le terme « fou » ou de dire des choses comme « Je suis tellement stressé, je vais me suicider ».
- Placez toujours la personne au premier plan - Par exemple, dites « une personne atteinte de schizophrénie » au lieu de dire « un schizophrène ».
- Les personnes atteintes de troubles mentaux peuvent avoir d'autres handicaps comme une mobilité réduite, des difficultés d'apprentissage, etc.
- Autrement, il n'existe aucune mesure d'adaptation particulière pour la communication.

### Processus d'embauche et de sélection

- Si les candidats divulguent pendant une entrevue qu'ils ont des troubles mentaux, il est important de montrer que vous l'acceptez. Demandez-leur le type de mesures d'adaptation dont ils auraient besoin pour exécuter leurs tâches et remerciez-les pour leur courage et honnêteté.
- Les personnes en situation de handicap mental auront peut-être eu des arrêts de travail, et leurs antécédents de formation pourraient comporter des « vides ».
- Il faut comprendre que ces candidats veulent travailler; cela pourrait leur permettre de réussir à l'avenir.

### Veiller à ce que les employés restent en poste

- Il faut comprendre que les employés en situation de handicap mental auront des périodes pendant lesquelles ils se sentiront bien et d'autres pendant lesquelles ils ne se sentiront pas bien du tout. Le soutien de l'employeur est essentiel afin d'éliminer la stigmatisation.

## Relevez le défi!

### Vrai ou faux :

Il n'y a rien de mal à toucher un animal d'assistance.

**Faux.** Ne touchez pas l'animal d'assistance. L'animal est peut-être adorable, mais il travaille.

Les personnes complètement sourdes lisent sur les lèvres pour communiquer.

**Faux.** La plupart des personnes complètement sourdes utilisent le langage gestuel. Le langage gestuel est un langage complètement différent du français.

Les personnes en situation de handicap ont toujours besoin d'aide.

**Faux. Demandez à la personne avant de lui offrir votre aide.** Pousser une porte ou ouvrir une porte subitement peut faire tomber une personne à mobilité réduite.

**Source :**

*<sup>1</sup> Le pouvoir des mots et des images : Conseils généraux pour mieux représenter les personnes handicapées. Ressources humaines et développement des ressources Canada, 2006. Centre de ressources sur l'accessibilité du gouvernement du Canada. [https://www.canada.ca/content/dam/esdc-edsc/migration/documents/fra/invalidite/cra/pouvoir\\_mots\\_images.pdf](https://www.canada.ca/content/dam/esdc-edsc/migration/documents/fra/invalidite/cra/pouvoir_mots_images.pdf)*

**Déclaration :**

*Optez pour le talent n'a ménagé aucun effort pour utiliser les mots les plus respectueux au moment de rédiger les présents documents. Nous sommes toutefois conscients que la terminologie la plus appropriée peut changer avec le temps. Nous avons rédigé ces documents avec l'intention de respecter la dignité et les droits fondamentaux de chacun.*