

Renforcement des capacités pour l'inclusion du handicap dans les programmes contre les violences basées sur le genre dans le contexte humanitaire

Outil 6: Aide à la communication avec les personnes handicapées

Objet de cet outil

Cet outil offre des méthodes de communication efficace avec les personnes handicapées. Il n'est pas spécifique à la communication avec les victimes de VBG handicapées, mais il peut être utilisé pour aider le personnel à comprendre les méthodes basiques d'adaptation de la communication verbale et non-verbale lors du travail avec les victimes handicapées ou de l'implication des personnes handicapées aux activités de la communauté.

Les personnes handicapées ont le même droit de participation à nos activités que les autres membres de la communauté. En tant que fournisseurs de services et praticiens, notre façon d'interagir et de communiquer avec des personnes handicapées et de parler de ces personnes peut aider à briser les barrières de la participation et véhiculer un message positif aux collègues, partenaires et membres de la communauté. Cela permet également d'améliorer la qualité de nos programmes en nous assurant qu'ils incluent toutes les idées, compétences et qualifications existantes au sein de la communauté.

Conseils de communication

Faire usage d'un langage respectueux

Différents termes sont utilisés à travers le monde pour décrire un handicap et faire référence aux personnes handicapées. Certains mots et expressions peuvent avoir une connotation négative, irrespectueuse ou discriminatoire. La Convention relative aux droits des personnes handicapées est traduite dans plusieurs langues et peut être un guide utile pour utiliser des termes sur le handicap qui sont à la fois délicats et appropriés. Les traductions sont disponibles sur: http://wrc.ms/CRPD_translations

Les Organisations de personnes handicapées (OPH) peuvent également nous conseiller quant à la terminologie préférée des personnes handicapées dans un pays donné. Dans certains contextes humanitaires, la population touchée peut avoir mis en place des associations ou comités de handicapés pour représenter les personnes handicapées – ceux-ci peuvent également être une bonne source de conseils pour un langage respectueux (voir tableau page 2).

Outil 6: Aide à la communication avec les personnes handicapées

Éviter...	Penser à...
De souligner la déficience ou l'état d'une personne Par exemple: Handicapé	Mettre en avant la personne, et non son handicap Par exemple: Personne handicapée/à mobilité réduite (langage du CDPH)
Les termes négatifs au sujet du handicap Par exemple: "souffre" de la polio "risque" de devenir aveugle "confiné à" un fauteuil roulant "paralysé"	Utiliser un langage plutôt neutre Par exemple: "a la polio" "peut perdre la vue" "utilise un fauteuil roulant" "a un handicap"
De faire référence aux personnes sans handicap en utilisant des termes comme "personnes normales" ou "en bonne santé"	Essayer de dire "personnes sans handicap"

Utiliser une approche basée sur les points forts

- Ne faites pas d'hypothèses sur les compétences et capacités des personnes handicapées – cela peut affecter notre façon de communiquer et interagir avec elles. N'oubliez pas que les personnes handicapées sont des personnes avant tout. Comme tout un chacun, leurs opinions, compétences et capacités diffèrent.
- Observez ce qu'elles peuvent faire. Cela peut souvent vous donner une idée de leur façon de communiquer et de participer à vos activités.
- Saluez les personnes handicapées de la même manière que vous le feriez avec d'autres. Par exemple, offrez une poignée de main (si cela est culturellement approprié), même si la personne présente un handicap au bras.
- Adressez-vous directement à la personne handicapée et non à son interprète ou son assistant/aidant.
- Lorsque vous discutez sur un laps de temps prolongé, essayez de placer votre regard au niveau de celui de votre interlocuteur, si ce n'est pas déjà le cas (ex: en vous asseyant sur une chaise ou un matelas).
- Traitez les adultes handicapés comme vous traitez les autres adultes. Les discussions et activités doivent rester appropriées à l'âge, puis adaptées aux besoins de communication propres à l'individu.
- Demandez conseil. Si vous avez des questions relatives à ce qu'il faut faire, comment et dans quelle langue, ou à l'assistance que vous pouvez apporter, demandez-leur. La personne avec laquelle vous essayez de travailler est toujours votre meilleure ressource.

Travailler avec des personnes aux handicaps différents

En plus des conseils susmentionnés, il existe des stratégies de communication et d'engagement à prendre en considération, en fonction du type de handicap de la personne.

Lorsque vous travaillez avec des personnes avec un handicap physique:

- Allez à leur rythme. Ne marchez pas plus vite qu'elles si elles se déplacent plus lentement que vous.
- Lorsque vous offrez votre aide, demandez toujours ce dont ils ont besoin au préalable. Suivez leurs instructions et non ce que vous pensez être mieux adapté.

Outil 6: Aide à la communication avec les personnes handicapées

- Ne vous appuyez/ne déplacez pas le fauteuil roulant ou le dispositif d'assistance d'une personne sans son autorisation.
- Discutez des options de transport pour les activités et événements. Pensez au mode de transport le plus sûr, le plus confortable et qui représente le moins d'efforts possibles pour la personne et sa famille.
- Assurez-vous que les lieux et espaces dédiés aux activités sont accessibles (y compris les toilettes, etc.) et suffisamment spacieux pour les personnes à mobilité réduite afin qu'elles puissent se déplacer dans la pièce.
- Lorsque vous organisez des réunions avec un participant qui se déplace en fauteuil roulant, prévoyez suffisamment d'espace autour de la table pour un fauteuil roulant (ex: ôtez une chaise) et assurez-vous qu'il y a assez d'espace dans la pièce afin qu'il puisse se déplacer librement.

Lorsque vous travaillez avec des personnes sourdes ou malentendantes:

- Renseignez-vous sur la méthode de communication préférée de la personne. Les personnes malentendantes peuvent avoir recours à l'écrit, la lecture labiale et/ou au langage des signes. Cela peut être déterminé en observant leurs interactions avec les autres ou en utilisant de simples gestes pour suggérer les options de communication.
- Attirez l'attention de la personne avant de commencer à parler, en levant la main ou en l'agitant poliment.
- Mettez-vous face à la personne sourde et adressez-vous directement à elle, et non à son interprète (étant donné qu'ils sont là uniquement pour faciliter le dialogue).
- Exprimez-vous clairement – ne criez pas et n'exagérez pas la prononciation des mots, cela complique la lecture labiale.
- Essayez de ne pas vous assoir ou vous tenir dos à la lumière – cela peut créer un contrejour et compliquer la lecture labiale.
- Ne couvrez pas votre bouche et ne mangez pas lorsque vous parlez. Cela peut compliquer la lecture labiale.
- Permettez à la personne sourde ou malentendante de s'assoir à la place souhaitée lors d'une réunion afin de distinguer clairement les visages et communiquer plus facilement.
- Lors des réunions, assurez-vous que l'interprète entend le présentateur et le reste du groupe. Il doit également être visible aux personnes pour qui il interprète.

Une note à propos du langage des signes: Comme les langues parlées, le langage des signes diffère d'un pays/d'une région à l'autre. Certaines personnes ont également recours à un langage des signes non-officiel, et dans ce cas, un membre de la famille ou ami pourra faire office d'interprète. Demandez-lui de vous apprendre certains signes simples (ex: bon, mauvais et merci) et essayez de les inclure à votre dialogue avec une personne sourde ou malentendante.

Lorsque vous travaillez avec des personnes malvoyantes:

- Toujours vous présenter, vous et les autres membres du groupe, par vos noms.
- Informez la personne lorsque vous vous déplacez ou quittez son espace – ne vous contentez pas de vous en aller.
- Si la personne arrive sur un nouveau lieu, faites-lui part des personnes présentes dans la salle ou au sein du groupe, et proposez-lui de décrire l'environnement.
- Évitez les termes vagues, tels que "par-là" ou "là-bas" lorsque vous indiquez ou décrivez un emplacement.

Outil 6: Aide à la communication avec les personnes handicapées

- Toujours demander en amont à la personne si elle souhaite recevoir de l'aide pour se déplacer d'un endroit à un autre. Demandez des instructions sur la façon dont elle souhaite être aidée et où elle souhaite aller. Certaines personnes préfèrent être orientées vocalement, d'autres physiquement.
- Lorsqu'on vous demande d'orienter physiquement une personne malvoyante, cette personne peut vous tenir le bras juste au-dessus du coude. Cela leur permet de marcher légèrement derrière vous, en vous suivant lorsque vous tournez ou montez/descendez des marches.
- Lorsqu'une personne utilise un animal d'assistance ou un chien-guide pour les aider, ne distrayez pas l'animal lorsqu'il travaille.
- Lors de présentations, réunions et événements, décrivez toutes les images et diagrammes qui sont affichés.
- Demandez aux personnes malvoyantes si elles souhaitent recevoir les documents dans un format alternatif, en Braille ou en gros caractères. Dans certains contextes où les personnes ont accès à des ordinateurs, les personnes malvoyantes peuvent préférer des documents électroniques accessibles via un logiciel de lecture d'écran (ex: documents Word).

Lorsque vous travaillez avec des personnes ayant une déficience intellectuelle:

Les personnes ayant une déficience intellectuelle peuvent éprouver des difficultés à comprendre, apprendre et retenir, ainsi qu'à appliquer l'information à de nouvelles situations. Toutefois, il est important de savoir que les personnes présentant des déficiences intellectuelles sont à même d'apprendre de nouvelles choses et de participer à nos activités, en modifiant légèrement notre façon de travailler.

- Exprimez-vous à l'aide de phrases courtes abordant un point à la fois.
- Utilisez des exemples du quotidien pour expliquer et illustrer les points. Par exemple, lors d'une discussion au sujet d'une prochaine visite médicale, indiquez à la personne les étapes qu'elle devra passer avant et pendant le rendez-vous.
- Laissez le temps à la personne de répondre à votre question ou instruction avant de la répéter. Si vous devez répéter une question ou un point, faites-le une seule fois. Si cela ne fonctionne pas, essayez de reformuler en utilisant d'autres mots.



Source: Women's Refugee Commission, Refugees with Disabilities, Easy to Read Fact Sheet (Commission des femmes pour les réfugiés, Réfugiés handicapés, Fiche simplifiée)

Outil 6: Aide à la communication avec les personnes handicapées

- Laissez le temps aux personnes avec une déficience intellectuelle de poser des questions.
- Assurez-vous qu'une seule personne parle à la fois, et qu'une personne présentant une déficience intellectuelle n'est pas pressée par les autres pour répondre.
- Les personnes ayant une déficience intellectuelle peuvent avoir besoin de plus de temps pour réfléchir à leurs décisions ou pour discuter de leurs options avec une personne de confiance.
- Repérez des environnements calmes pour pouvoir converser et éviter toute forme de distraction.
- Les images peuvent également être utilisées pour faire passer des messages aux personnes qui ont une déficience intellectuelle – celles-ci sont parfois qualifiées de documents "simplifiés".

Lorsque vous travaillez avec des personnes qui ont des troubles de la parole:

- Prévoyez plus de temps pour communiquer avec les personnes qui présentent des troubles de la parole.
- N'ayez crainte de lui dire "Je ne comprends pas". Demandez à la personne de se répéter, puis répétez après elle pour vous assurer d'avoir bien compris.
- N'essayez pas de finir les phrases d'une personne – laissez-la s'exprimer seule.
- Essayez de poser des questions appelant une réponse courte ou un geste signifiant oui/non.
- Si vous avez tenté de comprendre une personne par plusieurs moyens, en vain, demandez-lui si elle est d'accord pour utiliser un mode de communication différent, tel que l'écrit ou le dessin.

Références:

VSO (2006). *A handbook on mainstreaming disability*. http://www.vsointernational.org/Images/A_Handbook_on_Mainstreaming_Disability_tcm76-21046.pdf

North Dakota Center for Persons with Disabilities (n.d.). *Communicating effectively with people who have a disability*. [Centre du Dakota du nord pour les personnes handicapées. Communiquer de manière efficace avec les personnes handicapées] <http://www.ndcpd.org/projects/medicaid/publications/pdf/Communicating.pdf>

MIUSA (2006). *Respectful disability language: A guide for using appropriate disability language and terminology*. <http://www.miusa.org/ncde/tools/respect>

Shawn Lawton Henry (2007). *Just ask: Integrating accessibility throughout design*. <http://www.uiaccess.com/accessucd/interact.html>

Women's Refugee Commission. *Refugees with Disabilities – Easy Read Version*. [Commission des femmes pour les réfugiés. Réfugiés handicapés – Version simplifiée] <http://womensrefugeecommission.org/programs/disabilities/research-and-resources/download/1070>

Pour télécharger le guide complet d'outils pour les professionnels des VBG, le rapport "*I See That It Is Possible*" ("*Je vois que c'est possible*"): Renforcement des capacités pour l'inclusion du handicap dans les programmes contre les violences basées sur le genre dans le contexte humanitaire et les histoires relatives à l'évolution, rendez-vous sur http://wrc.ms/disability_VBG

