**26 Mars 2020 Conseils de communication Réf no. COVID-19\_PDF\_03**

**Recommandations en matière de communication avec des personnes en situation de handicap**

Les conseils ci-dessous vous permettront de communiquer de différentes manières avec des personnes en situation de handicap, en prenant en compte leurs situations différentes.

* 1. **Pour les personnes aveugles ou déficientes visuelles**
		+ Adressez-vous à la personne plutôt qu’à son aidant·e ou assistant·e personnel·le.
		+ Présentez-vous en donnant votre nom lorsque vous parlez à une personne aveugle.
		+ Soyez descriptif lorsque vous expliquez un itinéraire (à gauche, à droite, en haut, en bas).
		+ Veillez à donner lecture de tout ce qui se trouve dans un formulaire, un exposé, une brochure, etc. Si le document est volumineux, proposez une version électronique en formats Word, Powerpoint ou Braille, si cela ne pose pas trop de difficultés et si la personne aveugle peut lire le Braille et en a formulé la demande. Évitez le partage de documents en formats pdf, png ou jpeg car certains logiciels lecteurs d’écran n’arrivent pas à les lire.
	2. **Pour les personnes sourdes, les personnes avec des troubles de la parole et les personnes atteintes de déficience auditive**
		+ Veillez à prévoir des interprètes en langue des signes.
		+ Prévoyez un système de messagerie automatique si les services sont fournis par téléphone.
		+ Adressez-vous directement à la personne en situation de handicap, et pas à son interprète.
		+ Veillez à proposer des formats faciles à lire pour présenter les informations (n’oubliez pas que les personnes sourdes ne parlent pas toutes en faisant des phrases complètes, mais préfèrent peut-être se concentrer sur les verbes, les pronoms, et les noms d’une phrase).
		+ Permettez aux interprètes d’accompagner la personne en situation de handicap lorsqu’elle désire accéder à ces services.
		+ Veillez à ce que les informations disponibles sur les plateformes en ligne soient à jour (ex. : sites Internet et réseaux sociaux).
	3. **Personnes en situation de handicap psychosocial**
		+ Décrivez les contenus et les concepts de manière imagée.
		+ Veillez à ce que les informations soient disponibles en formats faciles à lire.
		+ Soyez descriptif lorsque vous discutez et donnez à votre interlocuteur le temps de recevoir et de digérer les informations que vous présentez (concentrez-vous sur les points saillants sans pour autant dissimuler des informations).
		+ Soyez calme et faites preuve de patience.
	4. **Personnes en situation de handicap intellectuel**
		+ Décrivez les contenus et les concepts de manière imagée.
		+ Soyez calme et faites preuve de patience.
		+ Soyez descriptif lorsque vous discutez et donnez à votre interlocuteur le temps de recevoir et de digérer les informations que vous présentez (concentrez-vous sur les points saillants, mais ne dissimulez pas d’informations).
		+ Évitez d’utiliser des termes techniques, décomposez-les plutôt en mots simples.
	5. **Personnes en situation de handicap physique**
		+ Adressez-vous directement à la personne en situation de handicap plutôt qu’à son aidant·e ou son assistant·e personnel·le.
		+ Lorsque vous vous adressez à une personne en fauteuil roulant, ne vous placez pas debout à côté d’elle, et ne la regardez pas de votre hauteur, asseyez-vous plutôt pour discuter avec elle à hauteur d’œil.
		+ Appelez la personne par son nom sans la qualifier par sa situation ou par le dispositif d’assistance qu’elle utilise.

**FIN**