

## Interagir avec les personnes qui ont une déficience

### Conseils pour interagir de la façon la mieux adaptée à la déficience de la personne

Décembre 2007

Ces fiches d'information sont destinées à l'usage des avocats dont les clients ont une déficience. Les renseignements qui y figurent peuvent également être utiles à d'autres professionnels et aux membres du public.

ARCH Centre du droit des personnes handicapées

425, rue Bloor Est, Bureau 110

Toronto (Ontario)

M4W 3R5

Tél. : 416-482-8255, 1-866-482-2724

ATS : 416-482-1254, 1-866-482-2728

Télec. : 416-482-2981, 1-866-881-2723

[www.archdisabilitylaw.ca](http://www.archdisabilitylaw.ca)

## **Interagir avec les personnes à mobilité réduite**

### **Qu'entend-on par mobilité réduite?**

Les gens utilisent des aides à la mobilité pour des raisons très diverses. La déficience motrice peut être congénitale (présente à la naissance) ou peut survenir à la suite d'une blessure ou d'un accident ou avec l'apparition d'une maladie. Souvent, l'usage d'une aide à la mobilité devient nécessaire avec le vieillissement.

Le besoin de chaque individu en matière d'appareils et accessoires fonctionnels et de services de soutien est unique. Selon sa situation, une personne qui utilise un fauteuil roulant peut avoir une certaine mobilité et être capable de s'y installer et d'en sortir.

### **Aider une personne à mobilité réduite**

On ne doit jamais présumer qu'une personne ayant une déficience a besoin d'aide. Il convient plutôt de lui demander si elle veut de l'aide.

Il existe de nombreux types d'aides à la mobilité, telles que les fauteuils roulants, les triporteurs et quadriporteurs, les béquilles, les attelles jambières, les cannes et les déambulateurs. On ne doit pas déplacer l'aide à la mobilité d'une personne sans lui demander au préalable sa permission. Le fait qu'une personne ait son aide à portée de la main facilite sa capacité à se mouvoir de manière autonome.

Lorsque vous aidez une personne avec son aide à la mobilité, demandez-lui comment le manipuler. Par exemple, les fauteuils roulants sont munis de freins que l'on doit bloquer avant d'aider une personne à s'y installer ou à en sortir. Les triporteurs et quadriporteurs doivent parfois être stationnés d'une certaine manière afin d'avoir accès à une prise de courant. Demandez à la personne à quel endroit et de quelle façon elle souhaite que son aide soit rangée. Certains équipements peuvent être pliés ou temporairement détachés.

Certaines personnes considèrent leur aide à la mobilité comme le prolongement d'elles-mêmes. Ne vous appuyez jamais sur un appareil fonctionnel et abstenez-vous d'y poser le pied et de le manipuler de façon inadéquate.

### **La communication et les rencontres avec une personne à mobilité réduite**

Assurez-vous de communiquer avec la personne et de ne pas vous concentrer sur son aide à la mobilité ou sur la personne qui l'accompagne.

Lorsque vous parlez à quelqu'un qui utilise un fauteuil roulant, pensez à lui donner un angle de vue confortable. Le fait d'avoir à regarder au-dessus de soi n'est pas un angle de vue confortable. Mettez-vous assis, accroupi ou agenouillé afin de regarder la personne droit dans les yeux et de vous assurer que vous pouvez tous les deux entendre et vous parler directement.

When walking with a person using a mobility aid, let him or her set the pace.

Lorsque vous marchez avec une personne munie d'une aide à la mobilité, laissez-lui fixer l'allure.

Avant de prendre rendez-vous, assurez-vous que votre lieu de rencontre et que l'itinéraire que doit emprunter la personne soient accessibles. Demandez-lui comment elle se déplacera. Pensez à tenir compte de la distance, de l'accessibilité du parcours, des conditions météorologiques et de l'accessibilité des locaux au lieu de destination. Évitez les obstacles physiques, tels que les pentes raides, les escaliers, les routes non pavées, les longs parcours et les petits ascenseurs. Indiquez clairement l'itinéraire et la distance lorsque vous donnez des instructions.

Prévoyez suffisamment de temps pour l'embarquement à bord des transports accessibles et le débarquement, qui peuvent prendre beaucoup de temps, ainsi qu'un espace suffisant. Assurez-vous de l'existence d'un stationnement accessible sur les lieux d'arrivée.

Rappelez-vous que l'exécution d'une tâche et les déplacements peuvent prendre plus de temps pour une personne à mobilité réduite.

### **Pour obtenir de plus amples renseignements**

Ces renseignements ont une portée générale et ne s'appliquent pas à toutes les situations. La déficience et les besoins de chaque personne ayant un handicap lui sont propres. Le site Web du Centre du droit des personnes handicapées ARCH contient des liens vers les sites d'organismes qui peuvent donner davantage de renseignements sur la manière d'interagir avec les personnes à mobilité réduite. Veuillez consulter le site [www.archdisabilitylaw.ca](http://www.archdisabilitylaw.ca) et cliquer sur la rubrique « Liens utiles ».

## **Interagir avec les personnes ayant une perte de vision**

### **Qu'entend-on par perte de vision?**

La perte de vision et la cécité peuvent avoir diverses causes, telles que des troubles congénitaux (présents à la naissance) une blessure, un traumatisme crânien, ou encore découler de maladies telles que le diabète et la sclérose en plaques.

Toutes les personnes qui ont une vision réduite ne sont pas aveugles. Une personne qui souffre d'une perte de vision peut voir dans une certaine mesure, en étant par exemple capable de voir des formes ou de voir flou, comme si elle voyait à travers un tissu ou une vitre givrée. Certaines personnes ont une vision partielle ou inférieure à la normale, telle qu'une vision centrale ou une vision latérale. Les personnes qui sont aveugles ont une vision restreinte ou nulle. Si vous devez connaître la vision d'une personne, demandez-le-lui poliment.

### **Rendre accessible les documents écrits**

Certaines personnes qui ont une perte de vision lisent le braille, mais pas toutes. Les personnes ayant une déficience visuelle ont recours à diverses technologies fonctionnelles pour faciliter leur accès à l'information.

Outre le braille, les personnes qui ont une perte de vision utilisent des produits de grande consommation et des technologies fonctionnelles pour lire, tels que des lecteurs écrans, des logiciels à commande vocale, des montres parlantes, des bandes sonores et des dispositifs d'affichage en braille. Assurez-vous de transmettre votre communication écrite dans un format accessible, comme un format texte électronique, en vue de sa conversion par le logiciel d'accessibilité. Lorsque vous correspondez avec une personne ayant une déficience visuelle, demandez-lui quelle est sa préférence quant au type de correspondance.

Certaines personnes qui ont une vision partielle ou inférieure à la normale lisent à l'aide de lunettes spéciales, de dispositifs grossissant ou d'écrans d'ordinateurs adaptés. Assurez-vous que les documents imprimés utilisent des gros caractères, en gras et de forme carrée, sans empattements. Les documents écrits devraient utiliser une police accessible telle que l'Arial, d'une taille de 18 points ou plus. La police devrait être d'une couleur qui contraste avec le papier ou l'écran.

### **La communication et les rencontres avec une personne ayant une perte de vision**

Ne surprenez pas et n'empoignez pas quelqu'un qui est aveugle. Annoncez votre présence en vous identifiant et en indiquant que vous vous trouvez dans la pièce. Dans un contexte de groupe, adressez-vous aux personnes qui ont une perte de vision par leur nom, de sorte qu'elles puissent savoir que vous leur parlez.

Prenez garde à ne pas vous fier à votre langage corporel, à vos gestes et aux directions que vous montrez du doigt pour transmettre des messages ou des signaux implicites.

Aidez la personne à s'orienter en décrivant l'agencement de la pièce et en utilisant des directions correspondant au système horaire. Donnez-lui des indications verbales concernant les choses qui sont en évidence pour ceux qui voient.

Ne déplacez pas les objets (les meubles et les effets personnels) après qu'une personne ayant une perte de vision s'est ajustée à leur emplacement.

Dégagez les chemins d'accès. Assurez-vous que les portes soient entièrement ouvertes ou fermées.

Lorsque vous indiquez un parcours à une personne ayant une perte de vision, décrivez-lui le chemin, les pentes, les obstacles, la distance par nombre de marches et le besoin de tourner à gauche ou à droite.

Lorsque vous marchez aux côtés d'une personne ayant une perte de vision, offrez-lui votre bras ou votre coude et guidez-la, mais uniquement une fois qu'elle a accepté votre proposition. Plutôt que de la tenir, permettez-lui de tenir votre bras. Les utilisateurs d'animaux d'assistance peuvent choisir de tenir votre bras ou de vous suivre, ou encore de suivre votre voix. Ne les tirez pas et ne les guidez pas de force. Si vous aidez une personne à s'asseoir, guidez sa main jusqu'au dossier de la chaise.

Parlez clairement, à une allure normale et sur un ton ordinaire. Il n'est pas nécessaire d'élever la voix ou de ralentir votre débit.

Certaines personnes ayant une perte de vision ont recours à une canne ou un animal d'assistance. N'essayez pas de toucher la canne d'une personne. Lorsqu'un chien-guide porte un harnais, il est en service et ne devrait pas être caressé ou distrait. Ne touchez pas l'animal et ne lui donnez pas d'aliments ou de gâteries sans la permission de son propriétaire.

### **Pour obtenir de plus amples renseignements**

Ces renseignements ont une portée générale et ne s'appliquent pas à toutes les situations. La déficience et les besoins de chaque personne ayant un handicap lui sont propres. Le site Web du Centre du droit des personnes handicapées ARCH contient des liens vers les sites d'organismes qui peuvent donner davantage de renseignements sur la manière d'interagir avec les personnes ayant une perte de vision. Veuillez consulter le site [www.archdisabilitylaw.ca](http://www.archdisabilitylaw.ca) et cliquer sur la rubrique « Liens utiles ».

## **Interagir avec les personnes qui sont sourdes, culturellement sourdes, sourdes oralistes, devenues sourdes ou malentendantes**

### **Qu'entend-on par personnes sourdes, culturellement sourdes, sourdes oralistes, devenues sourdes ou malentendantes?**

La déficience auditive peut être congénitale (présente à la naissance), liée à l'âge, héréditaire ou peut survenir à la suite d'une blessure ou d'un accident ou avec l'apparition d'une maladie (p. ex., la méningite cérébrospinale ou la rubéole).

Le fait qu'une personne soit sourde, devenue sourde ou malentendante ne signifie pas qu'elle a une déficience intellectuelle, ni qu'elle est forcément incapable de parler.

Toutes les personnes atteintes d'une déficience auditive ne sont pas sourdes et n'utilisent pas les mêmes formes de communication. Le terme « sourd » est généralement utilisé pour décrire les personnes qui ont une perte profonde de l'audition. Certaines de ces personnes ont recours au langage gestuel pour communiquer, tandis que d'autres se servent de la parole.

Les personnes qui sont culturellement sourdes s'identifient aux personnes sourdes et prennent part à leur langue, leur culture et leur communauté. Elles communiquent à l'aide d'une langue gestuelle, telle l'American Sign Language (ASL) ou la Langue des signes québécoise (LSQ).

Les personnes qui sont sourdes oralistes utilisaient le langage parlé durant leur enfance ou leur adolescence et se servent parfois du langage gestuel par la suite.

Les personnes qui sont devenues sourdes ont subi une perte profonde de l'audition plus tard au cours de leur vie. Les adultes devenus sourds tardivement peuvent ne pas comprendre la parole sans indications visuelles, telles que la prise de notes informatisée, la lecture labiale, la lecture phonomimique ou le langage visuel.

Les personnes qui sont malentendantes ont toujours une certaine faculté auditive, qui peut être amplifiée par des technologies fonctionnelles. Les systèmes d'amplification sonore et les appareils fonctionnels pour personnes malentendantes sont des amplificateurs qui amènent le son directement dans l'oreille. Il s'agit notamment des prothèses auditives et des implants cochléaires. Bien souvent, les personnes malentendantes utilisent le langage parlé comme principal moyen de communication et complètent leur acuité auditive par la lecture labiale, les prothèses auditives et autres appareils techniques.

## **La communication et les rencontres avec une personne sourde, culturellement sourde, sourde oraliste, devenue sourde ou malentendante**

Lorsque vous communiquez en personne avec quelqu'un qui est malentendant, éliminez autant que possible le bruit de fond et le bruit ambiant en fermant les portes et les fenêtres, lorsque les circonstances le permettent. Évitez les pièces qui ont une mauvaise acoustique. Si la personne utilise un appareil de correction auditive, évitez les conversations dans les lieux bruyants et les aires ouvertes et étendues.

Demandez poliment à la personne sourde, devenue sourde ou malentendante si elle peut vous entendre et s'il est nécessaire que vous parliez plus fort ou que vous répétiez votre phrase.

Faites face à la personne et souvenez-vous que les verres teintés, les barbes et les moustaches rendent plus difficile la compréhension de vos propos par cette personne.

Lorsque vous communiquez en personne avec quelqu'un qui est sourd, devenu sourd ou malentendant, parlez de la manière qui convient, ni trop vite, ni trop lentement. Évitez d'exagérer votre prononciation. L'augmentation du volume de la voix n'est pas utile. Le fait de crier déforme le visage et complique la lecture sur les lèvres.

Prenez garde à ne pas compter sur des signaux audibles, tels qu'une toux feinte ou des silences, pour faire passer des messages implicites ou silencieux.

Lorsque vous approchez quelqu'un qui est sourd, attirez son attention d'une légère tape sur l'épaule ou par un geste de la main.

Il peut être indiqué d'avoir recours aux services d'un interprète qualifié en langage gestuel. Ce faisant, regardez la personne qui est sourde, devenue sourde ou malentendante, et non l'interprète, et parlez-lui directement.

Envisagez la possibilité d'utiliser une technologie textuelle, telle que des notes écrites, des ordinateurs, des courriels et les ATS (téléimprimeurs ou téléphones textuels), comme moyens de communication. Demandez à la personne quels sont les moyens de communication qu'elle préfère.

Bell Canada propose un service de relais, dans lequel un opérateur relaie les messages entre des personnes qui utilisent des téléphones ordinaires et des personnes qui utilisent des machines ATS. Demandez à la personne si elle souhaite communiquer à l'aide de ce service.

Ayez un crayon et du papier ou un ordinateur à votre disposition au cours de l'entrevue en tête-à-tête. Le fait d'écrire ou de dactylographier certains éléments importants peut faciliter la communication et faire en sorte que les renseignements importants soient bien communiqués.

De nombreuses personnes qui sont sourdes, devenues sourdes ou malentendantes doivent avoir recours au sous-titrage en temps réel ou faire appel aux services de preneurs de notes. Les services d'un preneur de notes sont utiles pour les personnes qui ont besoin de voir la présentation pour lire sur les lèvres ou l'interprète en langage visuel et qui ne peuvent donc pas prendre de notes. Le preneur de notes résume ce qui est dit.

Le sous-titrage en temps réel est semblable à la sténographie judiciaire, puisque le sous-titreur consigne par écrit les mots prononcés par l'intervenant à mesure qu'il parle et que les sous-titres sont projetés sur un écran. Le sous-titrage en temps réel reproduit textuellement par écrit les propos de l'intervenant.

### **Pour obtenir de plus amples renseignements**

Ces renseignements ont une portée générale et ne s'appliquent pas à toutes les situations. La déficience et les besoins de chaque personne ayant un handicap lui sont propres. Le site Web du Centre du droit des personnes handicapées ARCH contient des liens vers les sites d'organismes qui peuvent donner davantage de renseignements sur la manière d'interagir avec les personnes sourdes, devenues sourdes ou malentendantes. Veuillez consulter le site [www.archdisabilitylaw.ca](http://www.archdisabilitylaw.ca) et cliquer sur la rubrique « Liens utiles ».

## **Interagir avec les personnes ayant une déficience du langage**

### **Qu'entend-on par déficience du langage?**

La déficience du langage peut être congénitale (présente à la naissance), liée à l'âge ou peut survenir à la suite d'une lésion cérébrale ou d'un traumatisme crânien ou avec l'apparition d'une maladie, d'une perte auditive, d'une déficience intellectuelle ou physique ou encore d'un trouble neurologique. Le fait qu'une personne ait une déficience du langage ne signifie pas qu'elle ait une déficience intellectuelle ou une déficience auditive.

### **La communication et les rencontres avec une personne ayant une déficience du langage**

Les personnes ayant une déficience du langage qui limite leur capacité à communiquer verbalement ont souvent recours à des appareils ou des systèmes de suppléance à la communication. Les systèmes de suppléance à la communication comprennent des objets, des images, des symboles graphiques (tels que ceux qui sont représentés sur des tableaux de communication), des signes manuels, la dactylographie ou des dispositifs de voix artificielle.

Les symboles Bliss constituent un langage graphique qui est souvent imprimé et présenté sur la surface d'un plateau, parfois dans des livres et de plus en plus fréquemment sur des ordinateurs personnels. La personne montre les lettres, les mots ou les images pour former son message. Lorsque vous communiquez avec une personne utilisant les symboles Bliss, dites les lettres, les mots ou les images à voix haute, de sorte qu'elle puisse vérifier que vous comprenez bien. Si vous n'êtes pas certain de ce que la personne veut dire, attendez qu'elle ait terminé et demandez-lui poliment de vous le confirmer.

Les personnes qui ont une déficience de la parole ou du langage se fient parfois aux gestes, aux expressions du visage et aux mouvements du corps.

Assurez-vous de communiquer avec la personne et de ne pas vous concentrer sur son appareil de communication ou sur la personne qui l'accompagne.

Soyez patient. Les personnes qui ont une déficience du langage communiquent parfois lentement. Ne les interrompez pas, et n'essayez pas de répondre à leur place ni de « compléter » leur pensée. Indiquez clairement que vous avez compris le message, mais n'essayez pas de hâter la discussion en comblant les trous. Les personnes qui épellent les mots à l'aide d'appareils de suppléance à la communication utilisent parfois des formes abrégées, telles que qqn pour « quelqu'un », afin d'accélérer leur communication.

Lorsque vous rencontrez une personne ayant une déficience du langage, il peut être nécessaire de prévoir du temps supplémentaire.

Parlez à la personne qui a une déficience du langage comme avec n'importe qui d'autre. Ne parlez pas plus fort ou plus lentement que d'ordinaire.

Il peut être nécessaire de poser certaines questions qui appellent une réponse courte ou auxquelles on répond par « oui ou non » pour simplifier et pour clarifier la conversation. Cependant, ne limitez pas celle-ci à une communication de type « oui ou non », car vous risquez ainsi de l'entraver et de la confiner.

Ne faites pas semblant de comprendre lorsque vous n'avez pas saisi ce qui a été dit. Il est acceptable d'indiquer que vous n'avez pas compris. Demandez poliment à la personne de répéter ce qu'elle vous a dit. Lorsque vous avez un doute quant à ce que la personne a dit, indiquez-lui que vous voulez confirmer un point, récapitulez son propos en le résumant et demandez-lui si votre compréhension est correcte.

Vous pouvez vous aider de gestes et d'objets pour faciliter la communication, comme les images, les représentations et le langage corporel.

Utilisez un langage concret et évitez les figures de style et les métaphores, qui peuvent être une source de confusion.

Vous pouvez aider la personne munie d'un système de suppléance à la communication en vous assurant de savoir comment il fonctionne et comment faciliter la communication. La plupart des systèmes de suppléance à la communication s'accompagnent d'instructions écrites qui vous indiquent la manière dont ils fonctionnent et ce que vous pouvez faire lorsque vous communiquez avec la personne. Ces instructions sont souvent jointes au plateau de communication ou à la tablette du fauteuil roulant.

Si la personne ayant une déficience du langage ne dispose pas d'un système de suppléance à la communication, demandez-lui si elle veut utiliser du papier et un crayon ou un ordinateur pour souligner les points essentiels de la conversation afin de s'assurer de communiquer l'information importante.

### **Pour obtenir de plus amples renseignements**

Ces renseignements ont une portée générale et ne s'appliquent pas à toutes les situations. La déficience et les besoins de chaque personne ayant un handicap lui sont propres. Le site Web du Centre du droit des personnes handicapées ARCH contient des liens vers les sites d'organismes qui peuvent donner davantage de renseignements sur la manière d'interagir avec les personnes ayant une déficience du langage. Veuillez consulter le site [www.archdisabilitylaw.ca](http://www.archdisabilitylaw.ca) et cliquer sur la rubrique « Liens utiles ».

## **Interagir avec les personnes ayant une déficience intellectuelle**

### **Qu'entend-on par déficience intellectuelle?**

Les déficiences intellectuelles peuvent être congénitales (présentes à la naissance), ou survenir à la suite d'un accident, ou encore être associées à une déficience physique ou un trouble neurologique.

Les déficiences intellectuelles peuvent nuire à l'apprentissage, la mémoire, la résolution de problèmes, la planification ou d'autres tâches cognitives. Les personnes souffrant d'une déficience intellectuelle ont des capacités qui peuvent varier fortement. Les définitions de la déficience intellectuelle diffèrent elles aussi.

### **Communiquer avec une personne ayant une déficience intellectuelle**

Lorsque vous communiquez avec une personne ayant une déficience intellectuelle, il n'est pas nécessaire de changer l'accentuation et l'intonation de votre voix ou d'utiliser un langage destiné aux enfants. Un adulte qui a une déficience intellectuelle n'est pas un enfant. Il a vécu de nombreuses années et le fait de le traiter comme un enfant revient à l'humilier.

Utilisez le même contact visuel et le même langage corporel que ceux que vous utilisez d'ordinaire lors d'autres conversations.

Bien qu'il puisse s'avérer nécessaire de simplifier votre langage ou de raccourcir vos phrases, les personnes qui ont une déficience intellectuelle doivent être traitées avec dignité et respect et votre conversation doit constituer une discussion à part entière.

La communication peut être facilitée à l'aide de diagrammes, de représentations ou grâce au modelage.

L'élément le plus important sur lequel vous devez vous concentrer durant une conversation avec une personne ayant une déficience intellectuelle est l'objectif global de la discussion.

Essayez de reconnaître les capacités et le potentiel de chaque personne et de vous y adapter.

Si vous avez quelque doute quant à savoir si vous êtes compris, demandez poliment une confirmation. Au besoin, reformulez votre propos pour vous assurer que la personne comprend ce que vous dites.

Écoutez attentivement et soyez prêt à expliquer les choses de différentes manières.

Si vous vous trouvez dans un lieu public comportant de nombreuses distractions, demandez à la personne si elle souhaite se rendre dans un endroit privé ou plus tranquille.

Souvenez-vous que les médicaments peuvent ralentir la parole ou les réactions de la personne. L'absence de réaction ou la lenteur à répondre ne signifie pas que la personne se comporte mal.

Une personne ayant une déficience intellectuelle met parfois plus longtemps à absorber l'information, et assurez-vous donc de prévoir suffisamment de temps pour la rencontre et pour récapituler. Il vous sera peut-être nécessaire de répéter vos idées à plusieurs reprises.

Parmi les moyens permettant d'aider les personnes ayant une déficience intellectuelle à absorber l'information, on peut communiquer à l'avance et par écrit l'horaire de la rencontre, transmettre un compte-rendu écrit, envoyer un rappel de la tenue de la rencontre ou encore fournir une liste écrite des tâches à effectuer.

### **La capacité**

Le fait que la personne ait une déficience intellectuelle ne signifie pas forcément qu'elle n'est pas capable de prendre des décisions. Le simple fait qu'une déficience susceptible de réduire la capacité, telle qu'une déficience intellectuelle, ait été diagnostiquée chez une personne n'a pas d'incidence sur sa capacité à mandater un avocat, à moins qu'il y ait un lien causal entre la déficience mentale et l'incapacité qui en résulte de mandater un avocat.

Lorsque vous vous interrogez sur la capacité de votre client à retenir vos services, rappelez-vous qu'il existe une présomption suivant laquelle un client adulte a la capacité de vous confier un mandat, et que cette présomption s'applique sans égard au fait que votre client ait ou non une déficience. Vous pouvez obtenir davantage de renseignements sur les questions liées à la capacité sur le site Web du Centre du droit des personnes handicapées ARCH, à l'adresse suivante : [www.archdisabilitylaw.ca/publications/](http://www.archdisabilitylaw.ca/publications/).

### **Pour obtenir de plus amples renseignements**

Ces renseignements ont une portée générale et ne s'appliquent pas à toutes les situations. La déficience et les besoins de chaque personne ayant un handicap lui sont propres. Le site Web du Centre du droit des personnes handicapées ARCH contient des liens vers les sites d'organismes qui peuvent donner davantage de renseignements sur la manière d'interagir avec les personnes ayant une déficience intellectuelle. Veuillez consulter le site [www.archdisabilitylaw.ca](http://www.archdisabilitylaw.ca) et cliquer sur la rubrique « Liens utiles ».

## **Interagir avec les personnes ayant une déficience psychique ou un problème de santé mentale**

### **Qu'entend-on par déficience psychique ou par un problème de santé mentale?**

Les déficiences psychiques n'ont pas de cause unique. Elles peuvent être d'origine biologique, psychologique ou sociale.

Il existe une grande diversité de déficiences psychiques et de maladies mentales, telles que, entre autres, la schizophrénie, la dépression, la psychose maniaco-dépressive ou trouble bipolaire, les troubles anxieux comme les troubles obsessionnels-compulsifs, les troubles paniques, les phobies.

Une personne qui souffre de problèmes de santé mentale peut ne montrer aucun symptôme pendant de longues périodes, puisque ces problèmes sont souvent épisodiques. Le type, l'intensité et la durée des symptômes varient d'une personne à une autre, ce qui fait qu'il est difficile de prévoir à l'avance les symptômes et le fonctionnement des troubles.

### **Communiquer avec une personne ayant une déficience psychique ou un problème de santé mentale**

Lorsque vous interagissez avec une personne qui présente une déficience psychique ou un problème de santé mentale, cherchez à savoir de quelle manière elle préfère s'identifier en ce qui a trait à sa déficience. Par exemple, la personne préfère peut-être qu'on la désigne comme un « patient psychiatrique », un « client », un « consommateur », un « consommateur/survivant », un « survivant » ou encore un « usager ». L'identifiant employé par la personne illustre bien la manière dont elle se perçoit par rapport à l'ensemble du système de santé mentale. En adoptant les termes qu'elle préfère, vous indiquerez que vous êtes sensibles aux questions de santé mentale, ce qui peut accroître le degré d'aisance de la personne et faciliter la communication.

Il est important d'être respectueux, patient, souple et positif lors de vos rapports avec les personnes qui souffrent de problèmes de santé mentale et de déficience psychique.

Les agissements des personnes atteintes de maladie mentale ou de déficience psychique peuvent sembler hostiles, antagonistes ou bizarre. Ne vous préoccupez pas trop des changements d'humeur soudains et des changements dans la structure de la parole ou son volume, des accès de colère et des montées d'énergie, ou du caractère indéchiffrable de la communication. Il peut s'agir d'aspects de la déficience ou d'effets secondaires d'une médication.

Résistez à la tendance à vous concentrer sur le comportement de la personne et concentrez-vous plutôt sur l'objectif global de la conversation. Souvenez-vous que la médication peut ralentir la parole ou les réactions de la personne. L'absence de réaction ou la lenteur à répondre ne signifie pas que la personne se comporte mal.

Chez certaines personnes, la médication peut entraîner une léthargie, des pertes de mémoire, le marmonnement ou des problèmes d'élocution. Certains médicaments peuvent déclencher involontairement des mouvements de muscles, comme la nervosité, le fait d'arpenter les lieux, la démarche traînante et les grimaces du visage.

### **Rencontrer les personnes ayant une déficience psychique ou un problème de santé mentale**

Les personnes ayant une déficience psychique ou un problème de santé mentale peuvent parfois éprouver certaines difficultés à se concentrer. Si tel est le cas, songez à répartir les tâches en plusieurs étapes qui vous semblent réalistes et à prévoir des périodes de rencontre plus courtes. Les instructions écrites, les rappels et la clarté des communications peuvent faciliter les rapports et pallier la perte de mémoire et les problèmes de concentration.

Si vous vous trouvez dans un lieu public comportant de nombreuses distractions, demandez à la personne si elle souhaite se rendre dans un endroit privé ou tranquille. Une personne ayant une déficience psychique ou un problème de santé mentale peut avoir avantage à être accompagnée d'une personne qu'elle connaît et en laquelle elle a confiance dans les situations stressantes ou publiques.

### **La capacité**

Il est important de garder à l'esprit que le simple fait qu'une déficience susceptible de réduire la capacité, telle que la schizophrénie ou la démence, ait été diagnostiquée chez une personne n'a pas d'incidence sur sa capacité à mandater un avocat, à moins qu'il y ait un lien causal entre la déficience mentale et l'incapacité qui en résulte de mandater un avocat.

Lorsque vous vous interrogez sur la capacité de votre client à retenir vos services, rappelez-vous qu'il existe une présomption suivant laquelle un client adulte a la capacité de vous confier un mandat, et que cette présomption s'applique sans égard au fait que votre client ait ou non une déficience. Vous pouvez obtenir davantage de renseignements sur les questions liées à la capacité sur le site Web du Centre du droit des personnes handicapées ARCH, à l'adresse suivante : [www.archdisabilitylaw.ca/publications/](http://www.archdisabilitylaw.ca/publications/).

### **Pour obtenir de plus amples renseignements**

Ces renseignements ont une portée générale et ne s'appliquent pas à toutes les situations. La déficience et les besoins de chaque personne ayant un handicap lui sont propres. Le site Web du Centre du droit des personnes handicapées ARCH contient des liens vers les sites d'organismes qui peuvent donner davantage de renseignements sur la manière d'interagir avec les personnes qui présentent une déficience psychique ou un problème de santé mentale. Veuillez consulter le site [www.archdisabilitylaw.ca](http://www.archdisabilitylaw.ca) et cliquer sur la rubrique « Liens utiles ».

## **Interagir avec les personnes ayant un trouble d'apprentissage**

### **Qu'entend-on par trouble d'apprentissage?**

Les troubles d'apprentissage touchent habituellement plusieurs processus liés à l'apprentissage, tels que la manière dont la personne saisit, comprend, retient ou exprime l'information. Les troubles d'apprentissage peuvent réduire la capacité d'une personne à concentrer son attention, à recueillir et coordonner l'information, à se souvenir, à raisonner, à communiquer, à lire, à écrire, à orthographier et à calculer.

Les troubles d'apprentissage ne sont ni la conséquence d'une déficience auditive, visuelle ou intellectuelle, ni de facteurs socioéconomiques, de différences culturelles ou linguistiques, d'un manque de motivation ou d'un enseignement inefficace. Toutefois, chacun de ces facteurs peut compliquer les difficultés auxquelles sont confrontées les personnes qui ont un trouble d'apprentissage.

### **Communiquer avec une personne ayant un trouble d'apprentissage**

Lorsque vous interagissez avec une personne ayant un trouble d'apprentissage, demandez-lui poliment de vous indiquer de quelle manière elle comprend et saisit le mieux l'information. Soyez attentif à la manière dont vous pouvez tirer parti des possibilités d'apprentissage et transmettre l'information.

Gardez à l'esprit que la manière qui vous semble simple et logique pour exécuter une tâche peut ne pas être la plus logique pour une personne présentant un trouble d'apprentissage. À l'inverse, ce qui peut vous paraître être une façon compliquée de faire les choses, peut être le moyen le plus simple de le faire pour cette personne.

Souvenez-vous que les personnes qui ont un trouble d'apprentissage ont parfois des processus cognitifs non linéaires, qui peuvent sembler déroutants pour les personnes qui n'ont pas de trouble d'apprentissage.

Soyez souple dans votre démarche. Il existe de nombreuses façons d'apprendre. Par exemple, pour certaines personnes, l'apprentissage par les listes et les notes est la méthode qu'ils préfèrent et qu'ils jugent la meilleure, alors que d'autres apprennent mieux à l'aide de diagrammes visuels. Pour certains, la clé de la réussite réside encore dans la pratique et la répétition.

Acceptez le fait que l'exécution et la réalisation de certaines tâches puissent prendre plus de temps. Ayez des attentes réalistes en matière de délais.

Privilégiez les lieux qui offrent le moins possible de distractions pour communiquer avec les personnes qui ont un trouble d'apprentissage.

Sachez que les « symptômes » des troubles d'apprentissage peuvent être plus apparents ou aggravés à la fin de la journée ou lorsque la personne est fatiguée.

Ne présumez pas qu'une personne ayant un trouble d'apprentissage vous a compris, ou, au contraire, qu'elle ne vous pas compris. Demandez-lui poliment si vous lui avez donné des renseignements suffisants. Clarifiez vos propos en résumant ce que vous avez dit. Soyez bref et direct.

Lorsqu'il est nécessaire d'introduire une nouvelle routine ou de modifier une routine existante, avisez la personne, expliquez-lui ce à quoi elle doit s'attendre et réduisez les surprises et la confusion.

Sachez que la capacité de la personne à traiter l'information et à communiquer évolue à mesure des changements de circonstances. Le seul fait que le trouble d'apprentissage ait une certaine incidence sur la personne dans un contexte particulier ne signifie pas qu'il aura les mêmes répercussions sur elle dans un autre cadre. Ne soyez pas rigide et ne vous attendez pas à ce que les stratégies et les adaptations mises en œuvre dans un contexte particulier puissent s'appliquer dans un environnement différent.

Les personnes qui ont un trouble d'apprentissage peuvent utiliser des technologies fonctionnelles, telles que les vidéos interactives, les dispositifs de génération de voix ou les systèmes de synthèse de la parole à partir du texte, les enregistreurs à commande vocale variable, ou encore les logiciels fonctionnels. Demandez à la personne si elle utilise des technologies fonctionnelles et de quelle manière vous pouvez les intégrer à votre manière de communiquer.

### **Pour obtenir de plus amples renseignements**

Ces renseignements ont une portée générale et ne s'appliquent pas à toutes les situations. La déficience et les besoins de chaque personne ayant un handicap lui sont propres. Le site Web du Centre du droit des personnes handicapées ARCH contient des liens vers les sites d'organismes qui peuvent donner davantage de renseignements sur la manière d'interagir avec les personnes ayant un trouble d'apprentissage. Veuillez consulter le site [www.archdisabilitylaw.ca](http://www.archdisabilitylaw.ca) et cliquer sur la rubrique « Liens utiles ».