

SENSIBILISATION DES FORMATEURS – LES DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE HANDICAP ET LEUR PRISE EN COMPTE EN FORMATION

1

– LES DEFICIENCES MOTRICES

Description de la déficience motrice

Les déficiences motrices touchent un membre ou l'ensemble du corps.

Elles peuvent être la conséquence du vieillissement du corps, d'une malformation, d'un accident ou traumatisme, de pathologies (sclérose en plaques, polyarthrite rhumatoïde) ou d'affections cérébrales telles que les IMC (Infirmité Motrice Cérébrale) ou les AVC (Accidents Vasculaires Cérébraux).

Les plus connues sont les troubles musculo-squelettiques (TMS), les lombalgies, les paraplégies (paralysie des membres inférieurs), tétraplégies (paralysie des 4 membres), hémiplégies (paralysie complète ou partielle affectant une moitié du corps), nanisme ou gigantisme, affections ostéo- articulaires liées à des malformations, amputations, etc.

Conséquences pratiques possibles pour la personne

Les conséquences peuvent être visibles ou non et sont très variables en fonction de l'origine de l'atteinte (système nerveux, articulations, moelle épinière, muscles...).

En fonction des parties du corps qui sont atteintes, la personne peut connaître des difficultés pour :

- Se mouvoir, se déplacer, s'asseoir, se relever
- Accéder à certains lieux en se déplaçant avec les aides techniques dont elle dispose éventuellement (fauteuil roulant, béquilles, déambulateur)
- Réaliser des actes de la vie quotidienne (s'habiller, manger, conduire, etc.)
- Prendre et manipuler des objets, écrire, dessiner, accéder aux équipements et les utiliser
- Utiliser des outils informatiques au moyen des équipements habituels (souris, clavier, écran)

Source : « guide pratique d'aménagement des sessions du titres professionnels pour les personnes en situation de handicap – AFPA pour le ministère

Conseils pour la prise en compte de la personne et de son handicap dans la relation

- Adressez-vous directement à la personne, pas à la personne à côté et/ou qui l'accompagne
- Si vous pensez que la personne a besoin d'aide, demandez-lui simplement : « *Puis-je vous aider ?* ».
- Parlez naturellement.
- Quand vous donnez des indications pour que la personne se rende dans un bâtiment, un lieu, précisez les conditions : les facilités et les obstacles (escalier, ascenseur, distance approximative du parking proche, places handicapées, etc.).
- Ne vous appuyez pas sur les aides au déplacement de la personne (fauteuil, déambulateur).
- Si la personne a un chien d'assistance pour l'aider, ne le caressez pas, il travaille et les caresses sont là pour le récompenser, ce qui est le rôle du maître.

Les partenaires spécialisés

Pour bien appréhender la situation, il faut bien connaître les conséquences de la déficience. Des professionnels peuvent vous aider à évaluer les difficultés en fonction de la situation de formation ou de travail et de la personne : le kinésithérapeute, l'ergothérapeute qui suit la personne, des services spécialisés comme les centres de rééducation et de réadaptation, école du dos, etc.

De nombreuses structures existent, généralement spécialisées en fonction du type de handicap ou de la pathologie. Vous pouvez les solliciter pour évaluer les besoins de la personne.

Exemples et illustrations d'aménagements-types

Position statique sur poste de travail

- Hauteur de plan de travail adapté à la taille de la personne ou à hauteur variable
- Bureau réglable en hauteur pour les personnes devant varier fréquemment les positions
- Table inclinable
- Sièges assis-debout, sièges avec de nombreux réglages (hauteur du dossier, de l'appui lombaire, etc.)
- Bureau avec un espace dégagé sous le plan de travail afin d'y passer aisément les jambes ou un fauteuil roulant (environ 80 cm de large et 70 cm de haut)
- Organiser le travail de manière à favoriser l'alternance des positions et ajuster les temps de pause
- Support d'avant-bras, repose poignets

Accès aux rangements, objets et outils de travail

- Hauteur variable des outils de travail
- Armoires sur roulettes, rangements portatifs
- Hauteur des rangements limitée
- Fauteuil roulant disposant de la station debout
- Accessoires placés à portée de main
- Permettre utilisation de certaines fonctions sur l'ordinateur plutôt que sur un outil distant : par exemple fax
- Aménagement du lieu ou du poste de travail en fonction des problèmes (par exemple : déplacer le bureau, l'imprimante, situer le poste à un endroit central par rapport aux autres lieux où la personne doit se rendre, regrouper les machines à utiliser).

Manipulation de documents imprimés

Version des documents en format numérique (format consultable sur ordinateur, écrit ou audio) lorsque des personnes peuvent difficilement manipuler des imprimés Logiciel de dictée vocale

Écriture manuscrite

- Stylos spécifiques (gros stylos, stylos lestés, stylos triangulaires, ou manchons porte-crayon)
- Prioriser les réponses verbales aux réponses écrites
- Utilisation d'un ordinateur pour la prise de notes au clavier
- Tierce personne pouvant écrire à la place : "preneur de notes"
- Messages pré imprimés, formulaires, QCM
- Espaces suffisants pour les champs à compléter par écrit
- Fixer la feuille sur un support, par exemple pour écrire à une seule main
- Enregistreur numérique à la place de la prise de notes (attention, temps de traitement très long)

Écriture dactylographiée

- Logiciel de dictée vocale : transforme un message oral en texte écrit sur ordinateur
- Logiciel de prédiction de mots (la personne encode les 1ères lettres et le logiciel lui suggère un ou plusieurs mot(s) correspondants) pour réduire les temps et gestes de saisie au clavier
- Utiliser des formulaires à compléter (formulaire format .doc, .pdf, etc.)

Utilisation d'un ordinateur

- Écran réglable en hauteur, en inclinaison
- Dispositifs de saisie qui se substituent aux claviers standards : claviers spécifiques (larges, réduits, à touches souples, mono manuels), guide doigts, claviers virtuels (apparaissant à l'écran et manipulés uniquement à la souris)
- Dispositifs de pointage qui se substituent à la souris standard : souris verticales, à touches, joystick, trackball, roller mouse, pointeurs dirigés par le regard, par la respiration, au pied
- Utilisation des raccourcis claviers pour limiter l'utilisation de la souris (l'apprentissage des applicatifs (bureautique ou métier) doit se faire avec les raccourcis également)
- Paramétrage de la souris ou du clavier via l'environnement (propriétés de souris ou options d'accessibilité dans Windows) : rapidité du déplacement, boutons gauche/droite
- Commande vocale de l'ordinateur : la personne commande les fonctionnalités d'ordinateur via un logiciel spécifique ou via les fonctionnalités de son environnement (reconnaissance vocale à partir de Windows 7 ou dans Mac OS)

Conseils pour la prise en compte de la personne et de son handicap dans la relation

Une personne déficiente auditive présente une difficulté, voire une impossibilité à percevoir et localiser les sons et la parole. Il existe différents degrés de surdité :

- **Surdité légère** : la parole est perçue à voix normale, elle est difficilement perçue à voix basse ou lointaine. Cependant, la plupart des bruits familiers sont perçus et identifiés.
- **Surdité moyenne** : la parole est perçue si on élève la voix. Le sujet comprend mieux en regardant parler. Quelques bruits familiers sont encore perçus et identifiés.
- **Surdité sévère** : la parole est perçue à voix forte près de l'oreille. Seuls les bruits forts sont encore perçus.
- **Surdité profonde** : la parole n'est plus perçue. Seuls les bruits très puissants sont perçus.

Une personne malentendante perçoit les sons avec moins d'intensité mais surtout de manière déformée. Il faut donc bien distinguer entendre et comprendre : on peut entendre la parole et ne pas la comprendre.

Pour les enfants nés sourds ou qui ont perdu l'ouïe avant d'avoir appris à parler, l'accès au langage oral, à la lecture et à l'écriture est difficile. Les compétences en français écrit d'une personne dont la langue maternelle est la langue des signes peuvent présenter des originalités. Elles ne sont pas représentatives du niveau d'aptitude, d'éducation ou d'intelligence.

La communication écrite ne peut donc totalement remplacer la parole.

Les personnes devenues sourdes après avoir acquis le langage parlé et écrit conservent cette compétence et sont "oralistes". Elles privilégient souvent la lecture labiale. Mais lire sur les lèvres demande un apprentissage qui reste assez long, est très fatigant et ne permet pas de comprendre la totalité d'un message oral.

Attention, le niveau de langage ne correspond pas toujours au degré de compréhension.

Conséquences pratiques pour la personne

En fonction de la perte auditive, les personnes pourront présenter des difficultés : pour utiliser des outils informatiques au moyen des équipements habituels (souris, clavier, écran)

- À percevoir et comprendre un message sonore
- À localiser un son
- À communiquer oralement, exprimer ce qu'elles veulent dire, établir des relations avec autrui
- À comprendre et émettre un message écrit (pour les personnes sourdes de naissance, n'ayant pas acquis correctement le français écrit au niveau syntaxique et grammatical). Cette difficulté ne permet pas de diagnostiquer un niveau de compétence intellectuelle.
- À maîtriser le volume de leur voix et parler distinctement
- Être particulièrement sensibles à certains sons, sensibilité qui peut aller jusqu'à la douleur

Conseils pour la prise en compte de la personne et de son handicap dans la relation

- Ce n'est pas parce qu'une personne porte un appareil auditif qu'elle n'a plus de difficulté pour entendre ou comprendre.
- Obtenez l'attention de la personne avant de commencer à parler.
- Il n'est pas toujours utile de parler fort.
- Privilégiez un endroit calme pour les échanges, afin d'éviter les bruits parasites.
- Ne remplacez pas systématiquement la communication orale par l'écrit (compte tenu des Difficultés éventuelles à comprendre l'écrit). Utilisez l'écrit pour les mots nouveaux ou non compris.
- Faites face à la personne et adressez-vous elle directement, non à l'aide humaine qui est présente (interprète, interface, médiateur, codeur).
- Reformulez et répétez lorsque la personne ne vous comprend pas.
- Vos expressions faciales sont des éléments de communication extrêmement importants.
- Parlez clairement et distinctement à un rythme modéré.
- Utilisez des phrases courtes, en articulant, sans exagérer.
- Ne mettez pas la main devant la bouche, éliminez tout ce qui peut cacher votre visage, évitez de mâcher du chewing-gum.
- Si vous avez du mal à comprendre la personne, n'hésitez pas à lui demander de répéter ce qu'elle vient de dire.
- La communication franche et directe est utilisée, n'ayez pas peur de dire les choses sans détour, le détour peut complexifier le discours, le message.
- Une seule idée par phrase.
- Évitez les doubles négations ou les tournures complexes, les jeux de mots.
- Contrôlez la compréhension de ce qui a été dit ou lu : demandez par exemple de résumer l'échange ou de répéter les consignes.

Les partenaires spécialisés

Pour bien appréhender la situation de la personne, il faut bien connaître les conséquences de sa déficience. Des professionnels peuvent vous aider à évaluer ses besoins en fonction de la situation de formation : l'ORL, l'audioprothésiste, l'orthophoniste, un professionnel de la déficience auditive (médiateur, interface de communication, etc.)

De nombreuses structures spécialisées existent. Elles proposent des prestations diverses selon les structures :

- Des aides humaines : transcripteur (pour transcription écrite de la parole), interprète en LSF (Langue des Signes Française), interface de communication, médiateur, preneur de notes, codeur en LPC (Langage Parlé Complété)
- L'évaluation des besoins et moyens de compensation à mettre en place
- La préparation du milieu d'accueil (information/sensibilisation à la surdité) Vous pouvez les solliciter pour des interventions spécialisées.

Exemples et illustrations d'aménagements-types
<p style="text-align: center;">Communication de personne à personne (cours en salle, entretiens...)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aide humaine à choisir en fonction du mode de communication de la personne : interprète en LSF, interface ou médiateur de communication, transcripteur (pour transcription écrite des échanges oraux) • Parler face à la personne, à un rythme modéré • Utilisation complémentaire de supports plus visuels (illustrations sous formes d'images, pictogrammes, schémas) • Utilisation de la gestuelle, des mimes pour les messages de base • Ne pas hésiter à répéter, reformuler
<p style="text-align: center;">Manipulation de documents imprimés</p> <p>Version des documents en format numérique (format consultable sur ordinateur, écrit ou audio) lorsque des personnes peuvent difficilement manipuler des imprimés Logiciel de dictée vocale</p>
<p style="text-align: center;">Ecriture manuscrite</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stylos spécifiques (gros stylos, stylos lestés, stylos triangulaires, ou manchons porte-crayon) • Prioriser les réponses verbales aux réponses écrites • Utilisation d'un ordinateur pour la prise de notes au clavier • Tierce personne pouvant écrire à la place : "preneur de notes" • Messages pré imprimés, formulaires, QCM • Espaces suffisants pour les champs à compléter par écrit • Fixer la feuille sur un support, par exemple pour écrire à une seule main • Enregistreur numérique à la place de la prise de notes (attention, temps de traitement très long)
<p style="text-align: center;">Communication dans un groupe</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aides humaines (voir ci-dessus) • Respect et écoute de chacun : parler chacun son tour • Signaler qui parle • Résumer les points importants • Rédiger un compte rendu des échanges
<p style="text-align: center;">Etablir et assurer les relations avec les collègues, formateurs, l'entourage professionnel...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Médiation par un professionnel interne ou externe au centre de formation pour expliquer les besoins de la personne, tant aux formateurs qu'aux stagiaires
<p style="text-align: center;">Signaux d'alerte sonores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compléter les alertes ou informations sonores par des signaux visuels (signaux lumineux, information visuelle textuelle, couleurs, etc.)
<p style="text-align: center;">Documents audio-visuels</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sous-titrage des vidéos - Interprétation en LSF (Langue des Signes Française) - Transcription écrite du texte remise aux participants - Boucle magnétique pour permettre l'amplification des sons via l'appareil auditif de la personne (pour les personnes possédant un appareil auditif avec une position T).

Description de la déficience visuelle

Une personne déficiente visuelle voit mal ou ne voit pas du tout. Les défauts de perception visuelle peuvent être :

- Une vision très floue,
- Une vision parcellaire (seules des portions du champ visuel sont perçues),
- Une vision tubulaire (seul le centre de la vision est fonctionnel, on ne perçoit pas sur les côtés, dessous ou dessus),
- Une atteinte centrale ne permettant pas de voir le « droit devant »,
- Une mauvaise vision des couleurs, un hyper ou hypo sensibilité à la lumière, difficulté de perception des faibles contrastes.

Conséquences pratiques pour la personne

Les personnes peuvent présenter des difficultés :

- De perception de l'environnement, pour s'y situer, s'y orienter, s'y déplacer, identifier les obstacles et danger au déplacement
- Selon les degrés de perception de la luminosité (hypo ou hyper sensibilité à la lumière ambiante), difficulté à identifier ce qui doit être perçu
- Pour communiquer en face à face, les visages et les mimiques peuvent ne pas être ou peu perçus
- Pour lire (impossibilité de lire des caractères de journaux : 6 dixièmes d'acuité)
- Pour lire des documents, des panneaux de signalisation

Les personnes malvoyantes utilisent encore leur vision si elles ont une perception visuelle.

Elles compensent leur déficience en privilégiant les autres sens (essentiellement le toucher et l'ouïe), la mémorisation et la représentation mentale.

Dans le monde du travail, les personnes aveugles ou malvoyantes présentent essentiellement deux types de difficultés : se déplacer, prendre connaissance d'informations écrites et communiquer avec autrui.

La compensation constante de la déficience visuelle induit une fatigabilité pouvant nécessiter des aménagements de temps (durée supplémentaire), ou un accompagnement (secrétaire lecteur-scripteur).

Conseils pour la prise en compte de la personne et de son handicap dans la relation

- Au moment de la rencontre, allez vers la personne.
- Identifiez-vous et adressez-vous à elle par son nom afin qu'elle sache que vous lui parlez.
- Nommez les personnes présentes. Signifier votre départ de la pièce le cas échéant.

- Pour la poignée de main, n'hésitez pas à verbaliser "je vous tends la main", si elle ne tend pas la main la première ou en retour.
- Certaines personnes malvoyantes ne dirigent pas le regard vers l'interlocuteur en lui parlant : pour mieux voir, elles doivent utiliser leur vision périphérique et l'axe du regard est donc différent. D'autres font des mouvements de tête (rotations, balancements).
- Ne caressez pas le chien-guide quand il a son harnais, il travaille et les caresses sont là pour le récompenser.
- Informez la personne des changements effectués dans la disposition de la salle.
- Ôtez du passage les obstacles imprévus : sacs, chaises, manteaux, câbles, etc.
- Indiquez-lui les obstacles sur son chemin, comme les escaliers, les portes, les éléments saillants à hauteur de tête, ou les éléments susceptibles de la faire trébucher.
- Ne laissez pas les portes et les fenêtres à moitié ouvertes. Un bord de porte constitue un danger.
- Dites-lui si les escaliers descendent ou montent. Indiquez-lui si la rampe se trouve à gauche ou à droite.
- Pour la guider, proposez à la personne votre bras ou votre coude. Ne la prenez pas par le bras, c'est elle qui vous suit et non vous qui la menez.
- Évitez de toucher la personne sans la prévenir. Dites-lui par exemple : "*Je vous propose un bras pour vous guider*".
- Vous pouvez consulter des vidéos présentant la façon de guider une personne déficiente visuelle : http://j.souttre.free.fr/tech_guide/technique_guide.html
- Lorsque vous la quittez, faites-le lui savoir.
- Éviter de la laisser seule au milieu d'une pièce sans point de repère. Situez au moins le point d'entrée (et donc le point de sortie).
- Lorsque vous donnez des explications, donnez des informations précises : à droite, en face de vous et pas floues comme là-bas, plus loin.
- Laissez du temps pour la lecture de documents écrits.
- Utilisez les mots de tous les jours, comme par exemple "voir, regarder". Vous pouvez utiliser des expressions telles que "On se voit demain".

Proposez votre aide, mais ne l'imposez pas. La personne vous dira si elle a besoin d'aide et comment vous pouvez lui rendre service.

Les partenaires spécialisés

Pour bien appréhender la situation de la personne, il faut bien connaître les conséquences de sa déficience. Des professionnels peuvent vous aider à évaluer ses besoins en fonction de la situation de formation : l'ophtalmologiste, l'orthoptiste, l'opticien spécialisé en basse vision, le rééducateur ergothérapeute ou instructeur en locomotion.

De nombreuses structures spécialisées sur la déficience visuelle existent. Elles proposent, selon les structures, des prestations diverses :

- L'évaluation fonctionnelle de la vision et des besoins de compensation : rééducation, adaptations, etc.
- La préparation du milieu d'accueil (information/sensibilisation à la déficience visuelle).
- Une adaptation des supports pédagogiques par un professionnel adaptateur de document : documents en gros caractères, en braille, en relief.

Exemples et illustrations d'aménagements-types

<p>Accès aux bâtiments déplacements extérieurs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Préparer la venue de la personne : avec une visite préalable guidée des lieux, si possible avec un instructeur en locomotion (professionnel du repérage et du déplacement) • Plan tactile du lieu (maquette permettant de construire une représentation mentale des lieux), à réaliser par un professionnel (adaptateur de document ou instructeur en locomotion) ou soi-même, par exemple avec des lego
<p>Déplacements à l'intérieur de bâtiments</p> <ul style="list-style-type: none"> • Éclairer les cheminements de façon homogène (laisser la pièce allumée, même le jour) • Signalisation tactile et sonore dans les ascenseurs • Signalisation tactile au sol dans les parties du bâtiment utilisées <p>Veiller à ce que l'environnement soit permanent : éviter le déplacement de mobilier, des outils et fournitures</p>
<p>Signalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mise en place de repères sonores ou tactiles
<p>Communication de personne à personne</p> <ul style="list-style-type: none"> • Temps complémentaire pour réaliser un apprentissage du repérage des touches • Standard téléphonique braille
<p>Prise de note</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utiliser un enregistreur numérique : attention, temps de traitement très long • Prise de note dactylographiée sur ordinateur plutôt que la prise de note manuscrite • Bloc note braille pour les personnes qui maîtrisent la prise de note au clavier braille
<p>Accès aux documents audio-visuels</p> <ul style="list-style-type: none"> • Audiodescription du document audio-visuel: l'audio description est la description verbale des scènes, des événements contenus dans les vidéos qui ne sont pas perceptibles sans la vision • Et éventuellement transcription de l'audio description (forme écrite de la transcription au format .doc, .txt ou autre)

Un poste de travail bureautique – informatique adapté est composé en version courante de quatre éléments utilisés selon la nature des déficiences : *

- Le clavier avec des caractères agrandis (fond noir ou blanc) : de 40 à 120 €. Possibilité d'étiquettes collées sur un clavier standard (20 €).
- Un écran plus ou moins grand (17 à 24 pouces)
- Un logiciel d'agrandissement couplé ou non à une synthèse vocale, du type « Zoom text » (coût moyen : entre 600 et 900 €)
- Un lecteur d'écran (logiciel qui traduit auditivement ce qui est à l'écran). Par exemple « Open source : NVDA » et un payant : JAWS, qui peuvent être couplés à une plage tactile pour lire avec les doigts

La compensation technologique ne consiste pas forcément à grossir les caractères ni à proposer une surface de lecture plus grande. Eviter les photocopies agrandies d'originaux, préférer un document adapté pour l'utilisation souhaitée. Il faut retravailler la structure du document.

Il existe également des loupes électroniques et agrandisseurs (poste fixe ou amovible). Le coût d'une loupe est d'environ 1700 euros avec le plateau.

4

– LA DEFICIENCE INTELLECTUELLE

Description de la déficience intellectuelle

Selon l'Organisation Mondiale de la Santé : " La personne ayant une déficience intellectuelle a une capacité plus limitée d'apprentissage et un développement de l'intelligence qui diffère de la moyenne des gens. "

La déficience intellectuelle est le résultat d'un fonctionnement intellectuel inférieur à la moyenne et de difficultés d'adaptation, qui se manifeste avant 18 ans (âge représentant la fin du développement).

Conséquences pratiques pour la personne

Les déficiences intellectuelles entraînent des difficultés de compréhension et une limitation dans la rapidité des fonctions mentales sur le plan de la compréhension, des connaissances et de la cognition. Les personnes présentant des déficiences intellectuelles ont souvent une faible estime de soi, des difficultés à gérer leurs émotions et sont souvent très vulnérables face aux agressions et à la violence. Elles peuvent avoir des difficultés à faire une synthèse entre différents éléments et à adapter leur comportement à une situation nouvelle. Dans certains cas, des troubles émotionnels s'ajoutent à la déficience intellectuelle comme l'instabilité, l'excitation ou l'hyperémotivité.

Les limitations peuvent à des degrés différents porter sur :

- L'acquisition de connaissances et la mémorisation d'informations visuelles et orales,
- L'acquisition de compétences et leur application en situation professionnelle,
- L'attention, la concentration,
- La communication, la production et la compréhension de messages,
- L'établissement de relations avec l'environnement,
- L'adaptation dans la vie quotidienne,
- La maîtrise insuffisante de la lecture et/ou de l'écriture,
- Une certaine lenteur au niveau psychomoteur,
- Des problèmes de compréhension et d'utilisation du langage,
- La compréhension des concepts généraux et abstraits.

Beaucoup de personnes présenteront ces limitations mais à des niveaux très différents. Toutes ces limitations ne sont pas toujours présentes.

Conseils pour la prise en compte de la personne et de son handicap dans la relation

Le travail, l'acquisition de connaissances professionnelles, la validation des apprentissages sont des situations valorisantes pour les personnes présentant des déficiences intellectuelles.

Si la capacité d'initiative est réduite, elle n'empêche pas l'intégration et l'accomplissement d'un travail correctement réalisé et compris, dès lors que les consignes auront été transmises correctement et comprises.

Partenaires spécialisés

Pour bien appréhender la situation, il faut bien connaître les conséquences de la déficience. Des professionnels peuvent vous aider à évaluer les difficultés en fonction de la mise en situation pendant la session d'examen : le kinésithérapeute, l'ergothérapeute qui suit la personne, des services spécialisés comme les centres de rééducation et de réadaptation, école du dos, etc.

De nombreuses structures existent, généralement spécialisées en fonction du type de handicap ou de la pathologie. Vous pouvez les solliciter pour évaluer les besoins de la personne.

Exemples d'adaptations pour les situations de handicap intellectuel

<p>Difficultés d'attention de concentration</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prévoir un temps supplémentaire pour la durée de chaque épreuve • Permettre des pauses plus longues ou plus fréquentes • S'assurer formellement que la consigne a été comprise. • Répéter calmement si nécessaire • Toutes les bonnes pratiques de communication évoquées dans la partie déficience auditive
<p>Difficultés à appréhender l'importance relative des informations, à les hiérarchiser</p> <ul style="list-style-type: none"> • Simplifier les consignes et informations, utiliser des phrases courtes, supprimer les informations inutiles • Utiliser des illustrations visuelles (schémas, photos, pictogrammes) • Mettre à disposition des outils de planification simples, colorés permettant la hiérarchisation des informations : logiciels de carte mentale, plannings avec des codes couleurs • Aider à hiérarchiser les informations importantes : présenter le plan du cours, faire des résumés, utiliser des listes ordonnées
<p>Difficultés à se repérer dans l'espace, utiliser un plan pour identifier les lieux et directions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accompagner la personne au début pour qu'elle se familiarise avec les lieux • Utiliser un GPS
<p>Repérage spatio-temporel et Organisation temporelle : difficulté à apprécier l'écoulement du temps</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réduire la différence entre la présentation et la signification. Exemple pour lire l'heure : sur une horloge indiquant 8 heures moins 5, la petite aiguille pointe le 8 et la grande le 11. Le chiffre 11, dans ce cas-ci, représente tout autre chose dont on doit extraire la signification. L'utilisation d'une horloge à affichage numérique évitera ce décalage et facilitera la compréhension. • Prévoir des supports illustrés pour représenter le déroulement d'une journée, • Situer les événements de gauche à droite sur une représentation graphique (frises temporelles représentant la journée ou la semaine) : ce qui est passé est à gauche • Utiliser des codes couleur sur un planning : une couleur par activité par exemple
<p>Communication relations à autrui</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utiliser un langage simple et non enfantin • Formuler des phrases et des questions courtes qui s'en tiennent au sujet • S'assurer que la personne comprend bien les points importants en lui demandant de résumer, de reformuler, de réaliser, sinon, expliquer le message dans des termes différents • Si nécessaire, répéter plusieurs fois, sur un ton normal, rester calme • Faire faire plutôt que de décrire ou de faire expliquer un geste professionnel

Description de la déficience intellectuelle

Du latin cogito, « j'ai la connaissance de », les fonctions cognitives sont des fonctions nécessaires à la perception, à l'intégration et au traitement de l'information qui nous permettent de communiquer et de comprendre ce qui nous entoure.

La déficience cognitive peut toucher l'une ou l'autre des fonctions suivantes :

- L'attention (concentration, capacité à modifier son attention au bon moment),
- La capacité d'établir un ordre temporo-séquentiel (alphabet, chronologie),
- La capacité d'établir un ordre spatial (reconnaître des formes, situer le devant/derrière),
- La mémoire (mémoire de travail / mémoire à long terme, mémoire visuelle / mémoire des événements, etc.),
- Le langage (comprendre et transmettre des informations),
- Les habiletés motrices (attraper une balle, manipuler un objet, tracer, écrire),
- Les compétences sociocognitives (capacités de liens avec les autres),
- Les compétences intellectuelles avancées (résolution de problème, pensée critique, créativité).

Les déficiences touchant les fonctions cognitives peuvent comprendre :

- Des troubles spécifiques du langage oral et écrit (dysphasies, aphasies, dyslexies, alexies),
- Les dyscalculies et acalculies (troubles des fonctions logico-mathématiques),
- Les dyspraxies et apraxies (troubles de l'acquisition, de la coordination, de la réalisation et de l'automatisation du geste volontaire),
- Les troubles attentionnels avec ou sans hyperactivité.

Conséquences pratiques possibles pour la personne

- **Troubles du langage** : difficulté de décodage du langage oral entraînant des troubles de la compréhension ainsi qu'un trouble de la discrimination des sons (non-distinction des sons pain/main/bain, par exemple), difficultés au niveau de la production orale (les mots peuvent être déformés, le lexique pauvre, les verbes non conjugués, les phrases courtes).
- **Troubles de la mémoire** : ne pas se souvenir de mots, du nom des personnes, renversement dans l'écriture, difficulté à se souvenir de ce qui a été dit, d'une consigne, difficultés à traiter une information qui doit être initialement mémorisée.
- **Troubles de l'attention** : inattention, difficulté à se concentrer plus de quelques minutes, distraction, difficulté à hiérarchiser et prioriser, difficulté à mémoriser (à la fin du texte, le début est déjà oublié).
- **Troubles perceptuels** : par exemple les troubles neuro-visuels entraînent des difficultés pour lire un texte, pour traiter les diagonales, ou bien la personne ne voit qu'en 2 dimensions.
- **Troubles praxiques** : la personne sait comment faire, a une bonne image mentale de ce qu'elle veut faire, mais ne parvient pas à le faire. Une personne dyspraxique n'arrive pas à automatiser ses gestes et doit exécuter une succession de mouvements tout en exerçant un contrôle volontaire coûteux sur le plan attentionnel, ce qui entraîne une fatigue anormale.

- **Troubles du contrôle des impulsions verbales et motrices** : la personne agit avant de penser, n'apprend pas de ses erreurs, n'anticipe pas les conséquences d'un acte ou d'une décision.
- **Troubles de l'orientation dans le temps et l'espace** : difficultés à situer les éléments les uns par rapport aux autres ou à orienter les éléments de l'espace par rapport à son propre corps et à sa propre position dans l'espace (la vision des obliques, la gauche et la droite, l'avant et l'arrière, hier et demain). La personne ne peut pas s'appuyer sur une connaissance fiable et stable de notions telles que l'espace, la durée, mais aussi les nombres, les mots, etc. Ce qui est invariant est, pour elle, mouvant. La personne aura des difficultés avec la géométrie, la lecture des cartes, des plans, des textes longs, la lecture ou la réalisation de graphiques ou de tableaux à double entrée.

Conseils pour la prise en compte de la personne et de son handicap dans la relation et pistes générales pour les aménagements

- Laisser plus de temps pour la réalisation de certaines activités pour lesquelles les personnes sont en difficulté
- Favoriser la verbalisation, les messages oraux pour les personnes présentant des dyspraxies et/ou dyslexies
- Favoriser les tâches non verbales, l'iconographie, pour les personnes présentant des dysphasies
- Répéter, reformuler, simplifier les consignes
- Éviter les environnements bruyants
- Éviter de couper la parole
- Éviter de faire lire à voix haute une personne dyslexique
- Limiter les imprévus, les surprises, favoriser les environnements redondants, routiniers
- Décomposer les tâches pour certaines personnes, pour d'autres personnes, faire réaliser la tâche de façon continue et non décomposée
- Signifier à la personne la compréhension que nous avons des difficultés qu'elle peut rencontrer, et également que nous n'assimilons pas ces troubles à un retard intellectuel ou à une déficience psychique

Les partenaires spécialisés

Pour bien appréhender la situation de la personne, il faut bien connaître les conséquences de sa déficience. Des professionnels peuvent vous aider à évaluer les difficultés en fonction de la situation de formation : psychologue, neurologue, neuropsychologue, orthophoniste, médiateur ou accompagnant social, etc.

Des structures spécialisées existent, elles sont encore peu nombreuses et n'existent pas dans toutes les régions, on trouve davantage de structures spécialisées assurant un accompagnement social et médico-social. Vous pouvez les solliciter pour des interventions spécialisées.

En fonction des structures, les services suivants peuvent être proposés :

- L'évaluation des capacités de la personne et surtout des besoins de compensation (identification de l'aide technique, humaine, organisationnelle à mettre en œuvre pour la session d'examen)

Exemples et illustrations d'aménagements-types par catégorie d'activité pour la session d'examen

Accès aux documents imprimés

- Simplifier les contenus et le langage
- Illustrer les supports avec des images, des pictogrammes, des schémas
- Éviter les photocopies trop denses ou mal imprimées, aérer les présentations
- Surligner les informations à mettre en évidence
- Guider et soutenir le regard avec des caches, des plans inclinés en cas de troubles neuro-visuels par exemple
- Utiliser des codes couleurs pour repérer les types d'informations

Accès aux documents sur supports numérique, sites web...

- Tout comme pour les documents imprimés, mettre en évidence certaines informations : surligner, cadrer les paragraphes, intégrer des résumés
- Logiciels de synthèse vocale

Écriture, traçages

- Soulager des activités motrices
- Règle roulante
- Éviter la prise de notes manuscrite

Repérage dans le temps, dans l'espace

- Utiliser des codes couleur sur un planning
- Accompagner la personne au début pour qu'elle se familiarise avec les lieux

Compréhension du message oral

- Parler clairement, distinctement,
- Éviter les environnements bruyants
- Utiliser des oreillettes (amplificateur à boucle magnétique) qui permettent à la personne de se concentrer sur le message qu'elle entend directement plutôt que de se laisser distraire par l'environnement (difficulté de filtrer les informations pertinentes/non pertinentes)
- Éviter les jeux de mots, le second degré, les expressions imagées (dysphasies)

Adaptation à des situations nouvelles

- Éviter de changer de salle ou d'habitudes
- Éviter les surprises, les inattendus, qui peuvent déstructurer le système d'organisation mis en place par la personne.

<p>Concentration et attention</p> <ul style="list-style-type: none"> • Privilégier une ambiance calme, éviter les distractions • Noter ce qu'il faut faire afin de ne pas oublier (listes)
<p>Mémorisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Décomposer les tâches pour limiter la mémorisation à court terme, ou au contraire indiquer l'ensemble des étapes à suivre pour donner du sens avant le début de l'activité • Éviter les doubles tâches
<p>Fatigue</p> <ul style="list-style-type: none"> • Faire des pauses • Fractionner l'emploi du temps (accueil à temps partiel, individualisation de la durée de la formation) • Donner plus de temps pour certaines activités plus difficiles • Soulager la personne en faisant effectuer certaines tâches par une tierce personne (porter un plateau, écrire, prendre des notes, utiliser des ciseaux, une agrafeuse...)

6 – LES DEFICIENCES PSYCHIQUES

Description des déficiences psychiques

On parle de handicap psychique lorsque l'on observe :

« **Un dysfonctionnement* de la personnalité caractérisé par des perturbations graves, chroniques ou durables du comportement et de l'adaptation sociale. Les troubles psychiques sont plus ou moins intenses, ponctuels ou permanents ou encore plus ou moins précoces** »

Handicap psychique ne signifie pas déficience intellectuelle : le handicap psychique n'affecte pas directement les capacités intellectuelles mais plutôt leur mise en œuvre.

Toutes les personnes atteintes de troubles psychiques ne sont pas nécessairement gênées par les symptômes. Les troubles peuvent être stabilisés et ne pas gêner la personne dans sa vie sociale et professionnelle.

Conséquences pratiques possibles pour la personne

- **Troubles de la pensée** : difficultés à suivre une conversation, pensées confuses ou histoires incohérentes.
- **Troubles de la perception** : la personne croit percevoir des bruits, des voix. Parfois elle parle seule.

- **Troubles de la communication et du langage** : repli ou au contraire exaltation et excitation, personne qui ne peut s'adresser à quelqu'un qu'elle ne connaît pas, ou au contraire qui peut être très bavarde et rechercher le contact avec les autres.
- **Troubles du comportement** : agitation, agressivité contre soi et les autres, rites obsessionnels, comportements répétitifs comme se laver les mains plus de dix fois par jour, phobies, rejet de certaines situations (être enfermé, être au milieu d'une foule, ...). Ce sont souvent des réponses à des angoisses fortes
- **Troubles de l'humeur** : troubles dépressifs, de tristesse et de fatigue psychique qui peuvent limiter la concentration, états d'excitation qui peuvent entraîner une désinhibition
- **Troubles de la vie émotionnelle et affective** : anxiété, angoisse, troubles du caractère, réactions à certaines situations qui peuvent sembler décalées par rapport aux réactions habituelles
- **Troubles de la conscience et de la vigilance** : difficultés à se concentrer, états de somnolence, difficultés à maintenir son attention
- **Troubles du sommeil** : la personne reste éveillée la nuit et dort dans la journée, etc.

Conseils pour la prise en compte de la personne et de son handicap dans la relation

De manière générale, il est nécessaire de prévoir un accompagnement souple et adaptable. La maladie psychique entraîne souvent une perte de confiance en soi et une dévalorisation, notamment professionnelle.

Il en résulte une anxiété et des peurs. Il faut donc rassurer le candidat et instaurer autant que possible une relation de confiance.

Les aménagements sont plutôt de l'ordre de l'accompagnement des personnes et/ou d'une réorganisation des actions et/ou des temps de travail dans le déroulement de la session. Par exemple :

- Réorganiser le travail : pour certaines personnes, il sera préférable de favoriser les situations de travail en groupe restreint, alors que pour d'autres, il sera préférable d'éviter l'isolement ou de favoriser un travail structuré en équipe qui pourra être rassurant (dans la mesure où le DTE le permet bien entendu).
- Éviter les situations conflictuelles,
- S'assurer de la compréhension des tâches précises et faire régulièrement des points d'étapes sur le déroulement de la session d'examen,
- Informer les autres candidats pour éviter les incompréhensions face aux troubles qui peuvent se manifester.

Les partenaires spécialisés

Pour bien appréhender la situation de la personne, il faut bien connaître les conséquences de sa déficience. Des professionnels peuvent vous aider à évaluer les difficultés en fonction de la situation de formation : psychologue, médiateur ou accompagnant social, etc... Des structures spécialisées existent, elles sont encore peu nombreuses et n'existent pas dans toutes les régions. On trouve davantage de structures spécialisées assurant un accompagnement social et médico-social. Vous pouvez les solliciter pour des interventions spécialisées.

En fonction des structures, les services suivants peuvent être proposés :

- L'évaluation des besoins et des capacités d'autonomie, l'identification des moyens de compensation (aide technique, humaine, organisationnelle) à mettre en œuvre,
- L'information et les conseils personnalisés

Exemples et illustrations d'aménagements-types

Relations à l'environnement : vous pouvez parfois avoir l'impression que la personne a des difficultés à percevoir la réalité, qu'elle émet des souhaits qui vous paraissent utopiques

- Éviter de contredire brutalement
- Ne pas dénigrer sa façon de voir, ne pas imposer une interprétation, rester factuel
- Témoigner votre respect pour sa personne
- Continuer à faire des propositions, sans les imposer, ni décider à sa place, tout en restant dans le cadre réglementaire de la session d'examen

Adaptation à des situations nouvelles : la personne handicapée psychique est généralement plus sensible au stress. Les situations nouvelles telles qu'une session d'examen peut générer des angoisses. Les changements de nature et de méthode de travail, d'organisation, de locaux, de collègues peuvent perturber les repères

- Éviter de porter un jugement sur les ressentis de la personne en les minimisant ou en les dévalorisant
- Proposer des repères fixes, réguliers, rassurants. Evitez de revenir sur l'organisation proposée
- Associer la personne aux aménagements à retenir : expliquer en quoi consistent ces aménagements, pourquoi on les introduit

Difficultés d'organisation : difficultés à mettre de l'ordre dans sa pensée comme dans ses réalisations

- Laisser du temps pour répondre à des questions
- Alléger les horaires, réorganiser son planning pour la session si nécessaire : alternance entre apports théoriques et apports pratiques, travail seul ou en groupe
- Proposer des aides à l'organisation : repères temporels, memento, agenda, listes des choses à faire, toute aide permettant de programmer les actions à mener

Difficultés d'attention et de concentration qui peuvent se traduire par : un manque d'attention au moment présent (impression que les personnes sont dans leur bulle), des troubles de la mémoire, des difficultés à assimiler certains éléments nouveaux

- Éviter de faire preuve d'agacement
- Répéter calmement si nécessaire
- Éviter de donner l'impression que vous êtes pressé, en coupant la parole ou en finissant ses phrases
- Adapter les situations d'examen, afin de favoriser l'adaptation au rythme : pauses plus longues ou plus fréquentes, individualisation du déroulement
- Proposer un espace de travail privé pour réduire les distractions le cas échéant
- Répartir les gros travaux en plus petites tâches si le DTE le permet

Difficultés de communication, de relations à autrui, qui peuvent se traduire par : une tendance à se couper des autres bizarreries de comportement, un mutisme, un retrait face à des personnes nouvelles

- Comprendre le retrait comme une défense contre l'anxiété
- Rassurer sur la situation
- Faire fonctionner un réseau autour de la personne, qui permet d'établir et de conserver des liens (accompagnateur si nécessaire, avec l'aval de l'UD)
- Sensibiliser les membres de jury avec qui la personne sera en relation
- Clarifier les attentes par écrit, dont le respect des délais et les conséquences de non-respect

Difficulté à hiérarchiser les informations

- Prévoir des moments de bilan des problèmes rencontrés
- Veiller à la clarté et à la compréhension des consignes pour les tâches à réaliser

Fatigabilité, endurance

- Prévoir des pauses, ajuster le rythme de travail au rythme de la personne
- Concentrer les tâches les plus exigeantes en début de plage de travail
- Alternier les tâches ou au contraire réaliser le travail par thématique

Fatigue

- Faire des pauses
- Fractionner l'emploi du temps (accueil à temps partiel, individualisation de la durée de la formation)
- Donner plus de temps pour certaines activités plus difficiles
- Soulager la personne en faisant effectuer certaines tâches par une tierce personne (porter un plateau, écrire, prendre des notes, utiliser des ciseaux, une agrafeuse...)

Concentration et attention

- Privilégier une ambiance calme, éviter les distractions
- Noter ce qu'il faut faire afin de ne pas oublier (listes)