



# Accueil des client-e-s en situation de handicap

# Accueillir votre client-e en situation de handicap :

## Recommandations

En Belgique, 15% de la population est en situation de handicap.

80% des handicaps surviennent à la suite d'un accident ou d'une maladie. Et 80% des handicaps sont invisibles. Les personnes ayant besoin d'un fauteuil roulant ne représentent que 3% du total des personnes en situation de handicap (Wagner, 2021).

Certains handicaps invisibles pour un tiers peuvent pourtant avoir un impact très fort sur la manière de vivre, d'interagir, de travailler et de se déplacer. C'est le cas pour des maladies telles que la mucoviscidose, le diabète, l'arthrite, etc.

Vous trouverez dans la présente brochure des conseils utiles pour gérer au mieux les situations de handicap les plus fréquentes. Cette brochure ne se veut pas exhaustive, mais elle encourage à adapter votre comportement de manière adéquate dès que vous vous retrouvez face à un-e client-e en situation de handicap (visible ou non).

Le présent guide a été réalisé avec l'aide de plusieurs partenaires de Febelfin. Merci à BNP Paribas Fortis d'avoir partagé son guide interne, qui a inspiré ce guide, ainsi qu'au CSNPH (Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées) et à Diversicom pour leur relecture et leurs conseils.

### Trois règles d'or :

- Rien de tel qu'une attitude respectueuse, ouverte et spontanée.
- Votre client-e est accompagné-e ? Il ou elle appréciera que vous vous adressiez à lui/elle directement plutôt qu'à son accompagnateur-riche. Dans tous les cas, ne traitez pas la personne en situation de handicap différemment.
- Demandez à votre client-e comment vous pouvez l'aider au mieux et dites-lui qu'il ou elle ne doit pas hésiter à demander de l'aide en cas de besoin.

# Les différents types de handicaps

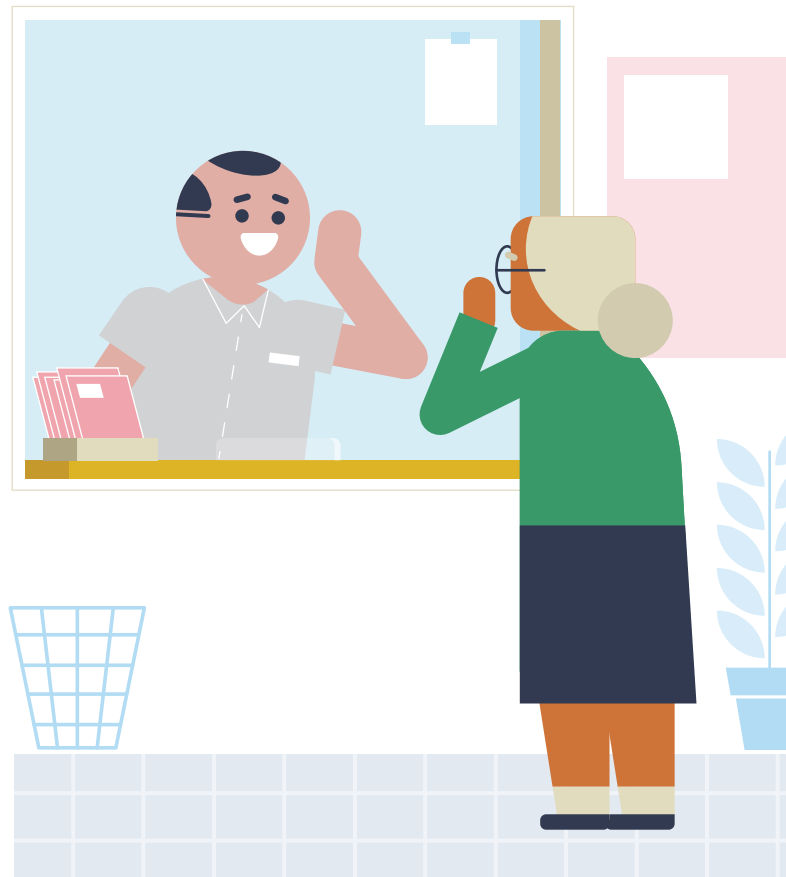
Il existe de nombreux types : le handicap auditif, visuel, moteur, etc. Il est donc essentiel d'être toujours bien attentif-ve au handicap éventuel de votre client-e. Vous pourrez ainsi communiquer avec lui/elle de manière adéquate, et ce quel que soit son handicap.

## Handicap auditif

Le trouble de l'audition est une affection de plus en plus fréquente. Il s'agit d'un trouble fonctionnel qui n'est pas toujours perceptible ou visible. À l'heure actuelle, on estime qu'un Belge sur huit rencontre des problèmes d'audition et que ce handicap toucherait une personne sur cinq âgée de 40 à 60 ans. Il est essentiel de faire la distinction entre les personnes malentendantes et les personnes totalement sourdes.

### Personnes malentendantes

Certaines personnes malentendantes n'ont pas encore opté pour un appareil auditif ou un implant cochléaire. D'autres peuvent en être dotées, mais si ces appareils les aident à communiquer, dans la plupart des cas, la communication reste moins facile que pour les personnes qui entendent normalement. Le phénomène de perte d'audition peut être très différent d'une personne malentendante à l'autre, car il dépend de la fréquence d'audition atteinte.



## CONSEILS

- Prévoyez un espace de rencontre au calme qui ne soit pas trop exposé au bruit pour échanger avec votre client-e malentendant-e.
- Pour qu'il/elle puisse vous comprendre aisément, prenez soin d'articuler distinctement (sans exagérer). Plus vos phrases seront courtes, mieux ce sera.
- Des mots en langue étrangère pourraient être mal compris par votre client-e, pensez à utiliser le plus possible des termes dans sa langue maternelle.
- Si vous voyez que la communication est difficile, n'hésitez pas à répéter ou à reformuler vos propos, voire à demander à votre client-e ce que vous pouvez faire pour améliorer votre échange.
- Une image vaut mille mots : un schéma ou un dessin peut s'avérer très utile pour les personnes malentendantes.

## Personnes sourdes

Les personnes sourdes sont privées du sens de l'audition, mais, pour autant, elles ne sont pas nécessairement muettes. Elles sont souvent capables d'exprimer des sons et, parfois aussi, de parler. Beaucoup utilisent la langue des signes, ou le langage parlé complété par des signes. La plupart sont également capables de lire sur les lèvres.

Pour la majorité, principalement celles qui sont sourdes de naissance, la langue écrite constitue une langue étrangère. En effet, l'écrit est une expression phonétique de ce qui est dit. Par conséquent, la communication écrite ne se déroule pas non plus toujours de façon optimale avec ces personnes.



### CONSEILS

- La communication ne s'effectue pas que de manière orale... et heureusement ! Face à un-e client-e sourd-e, n'hésitez pas à recourir à la communication non verbale comme les gestes, les solutions de dictée sur ordinateur ou smartphone, voire à l'écrit.
- On n'y pense pas toujours, mais un ou une interprète en langue des signes à distance peut être une autre solution pour garantir une bonne communication, via un appareil de l'agence ou l'appareil (tablette ou téléphone) du client.
- Comment faire en sorte que votre client-e puisse aisément **lire sur vos lèvres** ?
  - Privilégiez un environnement calme et bien éclairé.
  - Veillez à vous positionner en vis-à-vis de votre interlocuteur-riche quand vous parlez. Il ou elle appréciera que vous parliez lentement et articuliez distinctement (sans exagérer ni crier). Et plus vos phrases seront courtes, mieux ce sera !
  - Des mots en langue étrangère pourraient être mal compris par votre client-e, pensez à utiliser le plus possible des termes dans sa langue maternelle.
  - N'hésitez pas à écrire les noms, adresses et chiffres, qui sont plus difficiles à lire sur les lèvres.
  - Vous voulez être certain-e que votre client-e vous a bien compris-e ? N'hésitez pas à le lui demander, à répéter ou reformuler vos propos.
- Essayez d'attirer le plus possible l'attention de votre client-e lorsque vous vous adressez à lui/elle (par des gestes, par exemple). N'approchez pas votre client-e par derrière, il ou elle pourrait se sentir menacé-e.
- Une personne sourde éprouve parfois des difficultés à évaluer le ton de sa voix par rapport au volume sonore environnant. Demandez-lui de parler plus fort ou moins fort lorsque c'est nécessaire.



# Handicap visuel

Un handicap visuel ou des troubles de la vue peuvent parfois être résolus par des lunettes adaptées. Mais ce n'est malheureusement pas toujours le cas pour de nombreuses affections visuelles. En Belgique, une personne sur 100 est atteinte d'un trouble de la vue grave.

Certaines personnes possèdent encore une vue centrale quasi parfaite, mais n'ont plus de vision périphérique. Les personnes qui n'ont plus de vision périphérique peuvent donc encore lire facilement, mais éprouvent des difficultés à se déplacer car elles ont l'impression de regarder à travers un tuyau et ne peuvent plus voir ce qui les entoure. Chez d'autres personnes, le problème est inversé : elles ont moins de difficultés pour se déplacer mais ne peuvent plus lire. D'autres problèmes de vue se rencontrent : certaines personnes ne voient pas bien dans la pénombre ou en cas de lumière trop forte, elles peuvent aussi

être moins sensibles au contraste et/ou aux couleurs ou encore voir trouble à travers des taches permanentes.

Les personnes malvoyantes éprouvant des difficultés à se déplacer utiliseront fréquemment une canne blanche. Toutes les personnes utilisant une canne blanche ne sont donc pas forcément aveugles.

## Qu'est-ce que la vision centrale et périphérique ?

La vision centrale est indissociable de la vue périphérique qui nous renseigne sur l'environnement tout autour. La vision périphérique est moins détaillée que la vision centrale, mais les informations captées sont très importantes (ex : un piéton qui s'apprête à traverser ou une voiture qui arrive de la droite ou de la gauche).

**“ Étant malvoyant, j'évite de me rendre seul à la banque. Bien sûr, je préférerais pouvoir, comme tout le monde, me rendre chez mon banquier sans être accompagné. Un conseil aux banquiers ? Vous voyez ma canne blanche. N'hésitez pas à me proposer votre aide. ”**

— Selahaddin Unal, malvoyant, HR Professional chez Actiris



## CONSEILS

- Faites en sorte de vous présenter de manière adéquate.
- Pour vous assurer que votre client-e vous suive facilement et lui éviter des obstacles comme les portes et les escaliers, n'hésitez pas à lui proposer votre coude ou votre épaule.
- Vous voulez aider votre client-e à s'asseoir ? Placez sa main sur le dossier de la chaise que vous lui avez préparée.
- Oubliez les supports visuels. La règle d'or est de bien expliquer ce que vous avez à dire à votre client-e, mais aussi ce que vous êtes en train de faire : vous lui servez une tasse de café, par exemple, ou vous sortez momentanément de la pièce pour aller chercher quelque chose.
- Pour permettre à votre client-e de savoir où vous vous trouvez et de mieux vous faire comprendre, pensez à lui parler en tournant votre visage dans sa direction et à donner une réponse verbale à chacune de ses questions.
- Ne parlez pas trop fort à un-e client-e aveugle ou malvoyant-e.

<sup>2</sup> [Mieux comprendre la déficience visuelle.](#) (2019, December 12). Eqja.

“ Parfois, quand que je sors avec ma femme, il arrive que les gens lui demandent de quoi j’aurais besoin.

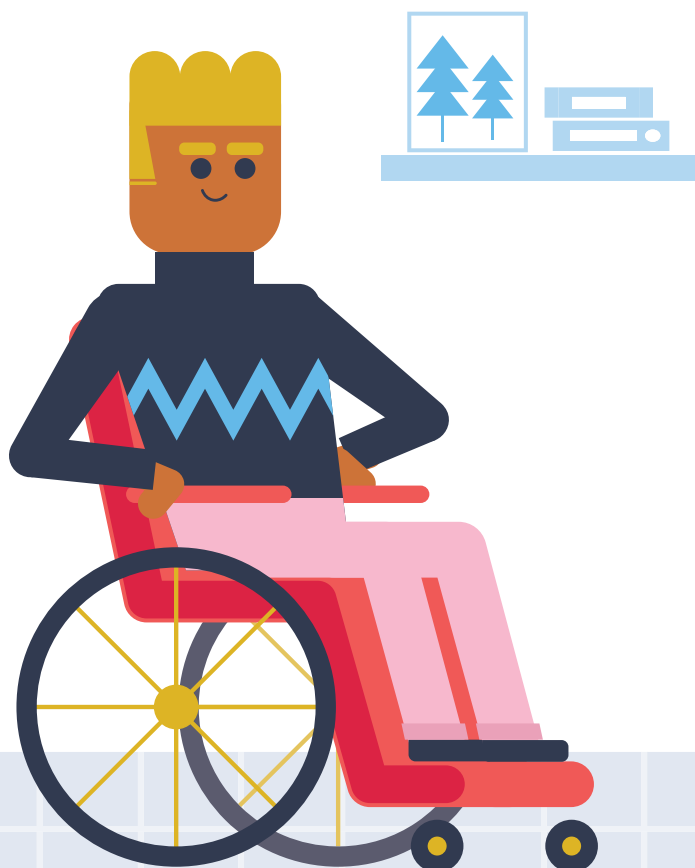
Pour moi, c’est comme si on me jugeait incapable de répondre par moi-même. Ce n’est pas parce que je suis aveugle que je ne peux pas décider seul. Heureusement, cela se produit rarement. ”

— Pascal De Grootte, aveugle, Responsable de la « Banque accessible » chez BNP Paribas Fortis



## Mobilité réduite

Nous distinguons, d’une part, les personnes atteintes d’un handicap moteur influençant directement leur mobilité et, d’autre part, les personnes dont la mobilité est réduite pour d’autres raisons.



## Personnes à mobilité réduite

Il s’agit, par exemple, de personnes en fauteuil roulant, de personnes se déplaçant avec des béquilles ou encore de personnes âgées qui marchent difficilement. Ces problèmes de mobilité peuvent être de nature permanente ou temporaire (comme un-e client-e plâtré-e après un accident).

### CONSEILS

- Offrez une chaise aux client-e-s qui éprouvent des difficultés à rester debout.
- Votre client-e est en fauteuil roulant ? Dans la mesure du possible, faites en sorte de vous placer à la même hauteur que lui/elle.
- Ne placez aucun objet (plantes, brochures, etc.) sur le guichet d’accueil surbaissé (s’il y en a un dans l’agence). Ce guichet doit permettre aux personnes en fauteuil roulant de lire et de signer facilement des documents.
- Gardez le passage libre et veillez à éliminer les obstacles éventuels.
- Prévoyez un espace conseil facilement accessible.

## Clients ayant une motricité réduite au niveau des mains

Les client-e-s atteint-e-s de la maladie de Parkinson, de rhumatismes, de diabète, de sclérose en plaques ou d'autres maladies invalidantes invisibles au premier coup d'œil peuvent être confrontés à des problèmes moteurs au niveau des mains.



### CONSEILS

- Proposez votre aide (sans l'imposer) : en tenant ou rassemblant les documents, en prenant des notes à la place de votre client-e...
- Ayez connaissance des alternatives aux signatures manuscrites qui soient valables, si la personne ne peut signer elle-même (par ex. au moyen d'une signature numérique, d'un contrat oral enregistré, etc.).



## Difficultés à parler

Ce handicap peut être interprété au sens large, cela peut aller des problèmes de maîtrise du langage au mutisme (ne pas pouvoir parler).

Le bégaiement et la dysphasie sont des troubles congénitaux légers du langage susceptibles d'aller de pair avec de graves problèmes de communication. La dysphasie est un trouble spécifique du langage oral. Elle se caractérise par des difficultés à produire ou comprendre des discours oraux. Dans ces deux cas, il faut toujours prendre le temps d'expliquer et faire preuve de respect.

L'aphasie (perte du langage) est un trouble du langage acquis (oral/écrit) dû à un traumatisme crânien ou à une lésion cérébrale, alors qu'auparavant, la personne s'exprimait normalement.



### CONSEILS

- Votre client-e appréciera que vous lui laissiez le temps nécessaire pour s'exprimer.
- Veillez à éviter de lui couper la parole ou de terminer ses phrases à sa place.
- Vous avez l'impression que la communication est confuse ? Résumez ce que vous avez compris pour permettre à votre client-e de compléter ou confirmer.
- Donner des explications par écrit peut aussi être une option si votre client-e n'y voit pas d'inconvénient.

# Handicap mental

## Autisme

(rédigé en collaboration avec l'association « Autisme Centraal »)

### Qu'est-ce que l'autisme ?

L'autisme est un trouble du développement neurologique qui présente mille visages. Il n'y a pas de caractéristiques uniques et propres à l'autisme. Raison pour laquelle on parle de trouble du spectre autistique (TSA). Plus la personne est âgée ou intelligente, plus elle aura appris à compenser et à camoufler ce trouble. On estime qu'environ une personne sur 100 est atteinte d'autisme.

L'autisme s'accompagne de différents problèmes qui peuvent concerner de manière variable :

- la communication
- la pensée flexible et l'imagination
- les interactions et les conventions sociales
- la sensibilité sensorielle.

De manière générale, les personnes autistes présentent des difficultés à interagir avec les autres. Les règles sociales qui changent en fonction du contexte renforcent cette difficulté d'interaction. Certaines de ces personnes essaient de nouer de nombreux contacts avec les autres, mais ces prises de contact

tourment souvent court, la situation se révélant parfois bizarre. Il ressort de ces interactions sociales compliquées que les personnes autistes sont parfois à tort qualifiées d'obstinées, d'excentriques, de bizarres, etc.

Certains personnes autistes sont plutôt taciturnes, d'autres, à l'inverse, seront très bavardes et disposeront d'un vocabulaire et d'une grammaire très étendus. Toutefois, leur communication restera souvent superficielle et répétitive. Leurs propos peuvent apparaître décousus en raison de leur mode de pensée associatif. En outre, leur mode de perception de la communication d'autrui est également différent de celui d'une personne non autiste.

Les personnes autistes s'adaptent difficilement aux situations nouvelles, aux changements inattendus, voire équivoques. Face au stress ou aux imprévus, elles peuvent développer des réactions stéréotypées et se protéger par exemple en mettant en place naturellement des rituels dans leur quotidien.







## CONSEILS

- L'idéal, c'est un espace fermé et peu bruyant pour échanger avec votre client-e.
- Les personnes autistes aiment la prévisibilité. Vous leur rendez donc un grand service en présentant, au préalable, un aperçu du déroulement de la conversation et en expliquant vos intentions dès le début de l'entretien.
- Le saviez-vous ? Beaucoup de personnes autistes n'apprécient pas les contacts physiques brusques. Pensez, par exemple, à demander si vous pouvez serrer la main de votre client-e.
- De même, garder le contact visuel peut se révéler être un défi avec les personnes autistes. Pour éviter que votre client-e se sente mal à l'aise, fixez de préférence son front.
- Si vous devez vous absenter un moment de la pièce, indiquez ce que vous allez faire et à quel moment (approximatif) vous reviendrez.
- Votre téléphone sonne pendant l'entretien ? Si l'appel n'est pas urgent, rappelez cette personne plus tard. Cela évitera une stimulation supplémentaire à votre client-e.
- Beaucoup de personnes autistes appréhendent les expressions métaphoriques et ont tendance à les interpréter au pied de la lettre. Evitez de préférence ces tournures. Vous recourez quand même à une expression ou un proverbe de ce genre ? Pensez à le préciser à votre client-e en disant par exemple : « Enfin, façon de parler ! ».
- Un-e client-e autiste préfère les questions concises et les phrases courtes, pour en extraire plus facilement le message principal.
- Comprendre le langage corporel et les expressions faciales s'avère complexe pour les personnes autistes. Par conséquent, mettez toujours des mots sur ce que vous pensez ou voulez dire.
- Si cela est possible, faites en sorte de prévoir toujours la même personne de contact pour un-e client-e autiste.

---

Chaque client-e, en situation de handicap ou non, doit pouvoir se sentir accueilli-e et respecté-e. Et des collaborateurs-rices bien informé-e-s des troubles ou handicaps éventuels de leurs client-e-s contribueront à mettre ceux-ci et celles-ci à l'aise. S'ils/Si elles adoptent une attitude respectueuse,

bienveillante et spontanée, oublient leurs idées préconçues et mettent en pratique les conseils ci-avant en fonction du/de la client-e qui est face à eux/elles, la communication et l'interaction entre les deux parties n'en seront que meilleures.

**■ Avant le handicap, regardons la personne. Au-delà du moins, repérons le plus. De la diversité, créons l'inclusion. D'un besoin, faisons une opportunité. Après l'intention, posons l'acte. À la peur, préférons l'audace. ■**



[www.febelfin.be](http://www.febelfin.be)