



ACCESS ▶ i

Guide de sensibilisation à l'accueil des
personnes en situation de handicap
dans les centres de vaccination



Mandaté et avec le soutien de :



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE
GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE

Introduction

Qu'est-ce que le handicap ?

Le handicap résulte de l'interaction entre une ou plusieurs déficiences durables, physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles et les barrières comportementales et environnementales qui font obstacle à leur pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres (Définition de l'Organisation des Nations Unies, 2006).

Au niveau international, la Convention relative aux droits des personnes handicapées, ratifiée en 2009 par la Belgique, intègre notamment l'obligation d'assurer

- L'accessibilité (article 9) afin « de permettre aux personnes handicapées de vivre de façon indépendante et de participer pleinement à tous les aspects de la vie »
- La participation à la vie culturelle et récréative, aux loisirs et aux sports (article 30)

Mais la notion de handicap regroupe une multitude de réalités et de situations différentes. Un handicap n'est pas l'autre et il n'est pas toujours apparent. On parle alors de handicap invisible : perte d'audition ou de la vue, troubles cognitifs et psychiques, maladie chronique... Il est essentiel de prendre en compte ces besoins en termes d'adaptation.

En matière d'accessibilité, on fait également référence aux personnes à besoins spécifiques. Il s'agit de personnes qui, en raison de leur taille, leur état, leur âge, leur déficience permanente ou temporaire rencontrent des difficultés à se déplacer. Les personnes de petite ou grande taille, les personnes âgées, les femmes enceintes, ...

C'est en pensant à toutes ces personnes à besoins spécifique qu'Access-i a été mandaté par la CoCoM pour auditer et certifier l'ensemble des centres de vaccination bruxellois.

Access-i vous propose ici une brochure qui a pour objectif la sensibilisation de l'ensemble du personnel présent dans les centres de vaccination. L'objectif est de pouvoir offrir le meilleur accueil possible aux personnes à besoins spécifiques.

En complément à des aménagements « matériels » et « infrastructurels » , il est important de veiller aussi aux services proposés. Parmi ceux-ci, l'accueil se révèle primordial.

Pouvoir bien accueillir des personnes à besoins spécifiques demande de mieux les comprendre, de connaître leurs appréhensions, leurs obstacles du quotidien.

En ayant conscience des difficultés qu'ils rencontrent, vous pouvez améliorer votre façon de les accueillir et de les accompagner au sein de votre centre de vaccination.

Parfois, un accueil bien réalisé peut même compenser le manque d'équipements adaptés.

Quelques règles générales d'inclusion pour bien accueillir une personne à besoins spécifiques dans un centre de vaccination

On peut se sentir mal à l'aise ou maladroit quand on doit aborder une personne avec un handicap. Mais cette personne souhaite avant tout être traitée et accueillie comme tout le monde.

Voici quelques conseils pour s'adresser à elle :

- Soyez **naturel**, évitez de dévisager et ayez un regard **bienveillant**
- Adressez-vous **directement à elle** (et non à son accompagnateur éventuel)
- **Évitez le tutoiement** qui est perçu comme infantilisant
- **Proposez votre aide**, sans toutefois jamais l'imposer
- **Écoutez ses besoins**, c'est elle qui est la mieux placée pour vous dire comment l'aider si nécessaire
- Utilisez un **langage simple** et parlez distinctement

Ces conseils reviendront d'ailleurs au fil des pages quand on abordera chaque type de handicap plus spécifiquement.



J'accueille une personne en chaise roulante

Une personne peut être en **chaise roulante** pour différentes raisons :

- **Paralysie permanente** comme la paraplégique (jambes paralysées)
- **Tétraplégie** : la lésion se situe entre le bas et le haut du dos, et plus la lésion est haute, plus la paralysie est importante
- **L'hémiplégie** (paralysie partielle ou totale du côté gauche ou du côté droit)
- **Difficultés importantes de déplacement** mais peut encore se mettre un peu debout (personne âgée par exemple)
- **Perte de mobilité provisoire** (opération, jambe cassée...)

Les principales difficultés

Les obstacles principaux sont liés aux aménagements intérieurs et extérieurs.

Pour les déplacements :

- Les différences de niveaux non compensées autrement que par une marche
- Les ressauts
- Les passages étroits
- Les pentes ou dévers trop importants
- Les revêtements de sol irréguliers ou avec des joints importants (pavés, dalles gazon, graviers...)
- Le besoin d'un espace de manœuvre plus important
- Une hauteur d'accès et de manipulation réduite
- Un temps d'action plus important



J'accueille une personne en chaise roulante

Les gestes essentiels

- Se présenter à la personne en **s'adressant directement à elle**
- Lui demander si elle a **besoin d'aide**. C'est elle qui vous dira le mieux comment vous pouvez l'aider si nécessaire, car chaque personne peut avoir des besoins différents.
- **Éviter de surprendre** la personne (en la poussant par derrière pour l'avancer par exemple)
- Vous pouvez aider la personne à franchir certains obstacles légers (petite marche ou pente par exemple), tout en étant attentif à vos propres capacités ! Il ne faut **pas vous mettre en danger**, vous et la personne en chaise roulante.
- Il est possible **d'aider manuellement** une personne qui est en chaise roulante « classique ». Mais il sera **impossible** d'aider une personne avec une chaise roulante **motorisée** (qui fait généralement plus de 100 kg).
- Le **chien d'assistance** doit avoir accès au site. Il faut éviter de le toucher ou de l'appeler car il travaille.
- **S'asseoir** lors d'une longue conversation avec la personne permet d'être tous les deux au même niveau (et c'est plus confortable).

Conseils d'adaptations spécifiques à la vaccination

- **Communiquer à l'avance** sur l'accessibilité du centre de vaccination en indiquant comment demander une assistance sur place et quelles installations sont prévues
- Fournir plusieurs **possibilités de contact** (mail, téléphone, sms, WhatsApp)
- Rendre toute la **communication simple et claire**
- Le **personnel** présent sur place doit se faire connaître, être identifiable visuellement (grâce à des chasubles par exemple) et prêter assistance aux personnes handicapées en cas de besoin
- Ne pas hésiter à **rassurer** la personne vu le contexte potentiellement stressant de la vaccination
- Accorder la présence d'un **accompagnateur** ou d'un chien d'assistance



J'accueille une personne marchant difficilement

Une personne qui a des **difficultés à marcher**, utilise souvent une aide comme, par exemple :

- Une **canne**
- Un **déambulateur**
- Des **béquilles**

Les personnes marchant difficilement vont présenter plus vite des **signes de fatigue**, ou auront **moins de force** musculaire pour franchir des obstacles par exemple.

Il peut s'agir d'une **personne âgée**, mais aussi d'une personne qui, suite à une **maladie** ou un **accident**, a perdu en mobilité.

Concernant les **personnes âgées**, il faut également retenir qu'elles peuvent souvent présenter **d'autres types de handicaps sensoriels** en plus du handicap moteur (perte de l'audition, de la vue, de capacités mentales, etc).

Les principales difficultés

Les obstacles principaux sont liés aux **aménagements intérieurs et extérieurs** :

- Les différences de niveaux de **plus de quelques marches** seront un obstacle pour une personne marchant difficilement si elles ne sont pas compensées (par exemple par un ascenseur)
- Les revêtements de **sol irréguliers**
- Les **ressauts** qui ne sont pas repérables facilement (risque de chute)
- Les passages **étroits** (quand il y a usage de béquilles ou déambulateur par exemple)
- Les **pentés** ou **dévers** trop importants
- Les **longues** distances

De manière générale, il faut avoir en tête qu'il s'agit de personnes qui prendront **plus de temps** pour effectuer un déplacement et qui auront **moins de force** (pour ouvrir une porte lourde par exemple).



J'accueille une personne marchant difficilement

Les gestes essentiels

- Se présenter à la personne en **s'adressant directement à elle**
- Lui demander si elle a **besoin d'aide**. C'est elle qui vous dira le mieux comment vous pouvez l'aider si nécessaire car chaque personne peut avoir des besoins différents.
- **Éviter de surprendre** la personne (en la poussant par derrière pour l'avancer par exemple)
- Vous pouvez aider la personne à franchir certains obstacles (quelques marches par exemple), tout en étant attentif à vos propres capacités ! Il ne faut **pas vous mettre en danger**, vous et la personne marchant difficilement.
- Quand elle est debout ou qu'elle marche, la personne se **fatigue rapidement**. Prévoir des **bancs** le long d'un cheminement, une ou plusieurs **places assises** à proximité de l'accueil ou du guichet permettront à la personne de patienter assise.
- Pour les mêmes raisons, prévoir également des **chaises roulantes** à proximité de **l'entrée** et de **l'accueil**.

Conseils d'adaptations spécifiques à la vaccination

- **Communiquer à l'avance** sur l'accessibilité du centre de vaccination en indiquant comment demander une assistance sur place et quelles installations sont prévues
- Fournir plusieurs **possibilités de contact** (mail, téléphone, sms, WhatsApp)
- Rendre toute la **communication simple et claire**
- Le **personnel** présent sur place doit se faire connaître, être identifiable visuellement (grâce à des chasubles par exemple) et prêter assistance aux personnes handicapées en cas de besoin
- Ne pas hésiter à **rassurer** la personne vu le contexte potentiellement stressant de la vaccination
- Accorder la présence d'un **accompagnateur** ou d'un chien d'assistance



J'accueille une personne aveugle

Une **personne aveugle** est soit complètement dans le **noir**, soit elle peut encore **percevoir la luminosité** (comme le fait de percevoir s'il fait jour ou s'il fait nuit), et :

- Porte éventuellement des **lunettes** (pas toujours)
- Possède la plupart du temps une **canne blanche**
- Est éventuellement accompagnée d'une **personne**
- Est éventuellement accompagnée d'un **chien guide**
- Utilise souvent son **Gsm, GPS...** (adapté)
- A parfois les **yeux** qui bougent de manière aléatoire ou a des zones blanches dans les yeux
- Parfois il n'y a **aucun signe distinctif** au niveau des yeux, on peut penser que la personne « regarde » les gens

Les principales difficultés

Sans la vue, une personne aveugle doit faire appel à ses **autres sens** ou à des personnes voyantes :

- Pour les **activités de la vie quotidienne** (cuisiner, prendre quelque chose dans le frigo, se servir un verre d'eau, choisir ses vêtements...)
- Pour les **déplacements** (se repérer, s'orienter)
- Pour **conduire** une voiture (dépend toujours de quelqu'un ou de l'assistance pour les transports en commun)
- Pour éviter les **imperfections du sol** (trous, ressaut...) qui peuvent surprendre la personne
- Pour éviter les **obstacles inattendus** qui peuvent se présenter sur un trajet connu (au sol : poubelles, table ou chaise de restaurant, panneau publicitaire ou en hauteur : panneau de signalisation, tente solaire...)
- Pour l'usage des **écrans tactiles** qui leur est impossible
- Pour avoir accès à **l'information écrite**



J'accueille une personne aveugle

Les gestes essentiels

- Se **présenter oralement** en vous adressant **directement** à la personne.
- Lui demander si elle a besoin **d'aide**.
- Si vous connaissez son **nom**, le citer peut aider la personne à comprendre que c'est à elle qu'on s'adresse. Vous pouvez aussi **toucher** son bras ou son épaule pour attirer son attention.
- C'est la personne elle-même qui vous dira le mieux **comment vous pouvez l'aider** si nécessaire car chaque personne a des besoins différents.
- Éviter de prendre la personne par **surprise** (en la poussant par derrière pour traverser un passage pour piétons par exemple).
- En la guidant, vous pouvez lui **décrire** l'environnement ou les obstacles à venir.
- Si la personne se déplace avec une **canne blanche** ou un **chien guide**, il faut se placer de l'autre côté et proposer éventuellement son bras.
- Le **chien guide** doit avoir accès au site. Il faut éviter de le toucher ou de l'appeler car il travaille.

Conseils d'adaptations spécifiques à la vaccination

- **Communiquer à l'avance** sur l'accessibilité du centre de vaccination en indiquant comment demander une assistance sur place et quelles installations sont prévues
- Fournir plusieurs **possibilités de contact** (mail, téléphone, sms, WhatsApp)
- Rendre toute la **communication simple et claire**
- Le **personnel** présent sur place doit se faire connaître, être identifiable visuellement pour l'accompagnant éventuel (grâce à des chasubles par exemple) et prêter assistance aux personnes handicapées en cas de besoin
- Ne pas hésiter à **rassurer** la personne vu le contexte potentiellement stressant de la vaccination
- Accorder la présence d'un **accompagnateur** ou d'un **chien guide**



J'accueille une personne malvoyante

La déficience visuelle d'une **personne malvoyante** peut être de types différents : **myopie** (faible ou forte), **vision tubulaire** (similaire à la vision au travers d'un tube), **vision périphérique** (aucune vision de ce qu'il y a au centre), **vision avec des tâches**, présence d'une **déformation de l'image**, déficience due à une **maladie évolutive...**

La personne malvoyante :

- Porte parfois des **lunettes** spéciales
- Utilise éventuellement une **cane blanche**
- Est régulièrement **accompagnée** par une personne
- N'est parfois reconnaissable par **aucun signe distinctif**

Les principales difficultés

Une personne malvoyante va s'accrocher au peu de vision qui lui reste pour assumer son quotidien, mais les difficultés sont présentes malgré tout.

Se déplacer, s'orienter, lire, écrire, reconnaître des endroits ou des personnes avec certitude reste compliqué.

Les contrastes sont nécessaires pour repérer la différence entre les murs, le sol et le plafond, mais aussi pour identifier les irrégularités du sol ou les ressauts.



J'accueille une personne malvoyante

Les gestes essentiels

- Se **présenter oralement** en vous adressant **directement** à la personne.
- Lui demander si elle a besoin **d'aide**.
- Si vous connaissez son **nom**, le citer peut aider la personne à comprendre que c'est à elle qu'on s'adresse. Vous pouvez aussi **toucher** son bras ou son épaule pour attirer son attention.
- C'est la personne elle-même qui vous dira le mieux **comment vous pouvez l'aider** si nécessaire car chaque personne a des besoins différents.
- Éviter de prendre la personne par **surprise** (en la poussant par derrière pour traverser un passage pour piétons par exemple).
- Prévoir des supports avec des **textes agrandis** (minimum taille 16 pour la police) et une police lisible (ex : Luciole, Tahoma, Arial)
- Apporter du **contraste** entre le sol, les murs et le plafond; mettre en évidence les irrégularités du sol ou les ressauts
- Si la personne se déplace avec une **canne blanche** ou un **chien guide**, il faut se placer de l'autre côté et proposer éventuellement son bras.
- Le **chien guide** doit avoir accès au site. Il faut éviter de le toucher ou de l'appeler car il travaille.

Conseils d'adaptations spécifiques à la vaccination

- **Communiquer à l'avance** sur l'accessibilité du centre de vaccination en indiquant comment demander une assistance sur place et quelles installations sont prévues
- Fournir plusieurs **possibilités de contact** (mail, téléphone, sms, WhatsApp)
- Rendre toute la **communication simple et claire**
- Le **personnel** présent sur place doit se faire connaître, être identifiable visuellement pour l'accompagnant éventuel (grâce à des chasubles par exemple) et prêter assistance aux personnes handicapées en cas de besoin
- Ne pas hésiter à **rassurer** la personne vu le contexte potentiellement stressant de la vaccination
- Accorder la présence d'un **accompagnateur** ou d'un **chien guide**



J'accueille une personne sourde

Une **personne sourde**, par définition, n'entend plus **rien**. Mais elle peut encore **percevoir** certains sons très forts, ou des vibrations. Elle est d'ailleurs beaucoup plus **sensible** aux vibrations que les personnes entendantes.

Ayant perdu l'audition, la personne sourde va **compenser** toutes les informations de son environnement, majoritairement par la **vue**.

Les principales difficultés

La personne sourde n'a accès à aucune information donnée de manière auditive :

- La musique
- Les annonces sonores dans les lieux publics (comme dans les gares)
- La sirène de l'alarme incendie
- Le bruit d'un danger qui approche (une voiture par exemple)

La communication avec les autres (comprendre, s'exprimer...) est limitée, et s'orienter dans un lieu compliqué ou sans indications n'est vraiment pas évident.



J'accueille une personne sourde

Les gestes essentiels

- Se **présenter bien en face** de la personne pour s'adresser à elle, beaucoup de personnes sourdes ont appris à **lire sur les lèvres**.
- Éviter de la **surprendre** en la touchant par l'arrière ou sur l'épaule. C'est mieux de faire le tour pour rentrer dans son **champ de vision** et lui faire signe. Si elle est trop loin de vous, vous pouvez allumer et éteindre l'interrupteur, son attention sera attirée par la fluctuation de la lumière.
- Si un **interprète** en langue des signes accompagne la personne en situation de surdité, c'est la **personne** qui reste votre **interlocuteur**, pas l'interprète.
- Se positionner dans une zone **bien éclairée** permettra à la personne sourde de lire sur vos lèvres aisément. Il ne faut **pas cacher** sa bouche ni parler avec un **objet** en bouche (du chewing-gum par exemple) car cela complexifie la lecture labiale.
- Pour communiquer avec elle, il faut bien **articuler** mais sans exagération
- C'est important de parler avec un **langage simple** et des phrases courtes. Les personnes sourdes ne connaissent pas forcément tous les mots de la langue française. Quand c'est possible, il ne faut pas hésiter à **reformuler** ou à changer un mot en utilisant un **synonyme**. La lecture labiale demande un effort de concentration conséquent et, pour certains mots, la configuration des lèvres est semblable.
- Pour bien se faire comprendre, on peut montrer, utiliser des **supports visuels** (ex : Google image, un croquis à main levée, etc.).
- Mettre en place une bonne **signalétique** d'orientation et d'identification.
- Si des informations sont diffusées uniquement **oralement**, les **doubler** en message écrit, ou les **traduire** en langue des signes.



J'accueille une personne sourde

Conseils d'adaptations spécifiques à la vaccination

- **Communiquer à l'avance** sur l'accessibilité du centre de vaccination en indiquant comment demander une assistance sur place et quelles installations sont prévues
- Fournir plusieurs **possibilités de contact** (mail, sms, WhatsApp)
- Rendre toute la **communication simple et claire**
- Le **personnel** présent sur place doit se faire connaître, être identifiable visuellement pour l'accompagnant éventuel (grâce à des chasubles par exemple) et prêter assistance aux personnes handicapées en cas de besoin
- Ne pas hésiter à **rassurer** la personne vu le contexte potentiellement stressant de la vaccination
- **Parler calmement et distinctement** en vous assurant que la personne a compris votre message
- Prévoir des **visières** plutôt que des masques (ou des masques équipés d'une fenêtre transparente) pour que la personne sourde puisse **lire sur les lèvres** et voir l'expression faciale.
- Si des informations spécifiques sont **diffusées par écrit**, il faut prévoir d'utiliser un langage **simple** et des constructions de phrase simples, voir même l'usage de **pictogrammes** (compréhensibles facilement par tous).
- Assurer la disponibilité d'un **réseau Wifi ou 4G** pour permettre à la personne sourde de faire appel à « **Relais-Signes** » pour l'aider à communiquer avec une personne entendante.
- Communiquer sur le fait qu'il est **autorisé de baisser son masque** sur base de l'arrêté ministériel du 28/07/2020, à des fins de **lecture labiale**.



J'accueille une personne malentendante

La **perte d'audition varie** d'une **personne sourde** à l'autre. On peut ainsi ne plus entendre certaines catégories de sons spécifiques (sons aigus par exemple). Ou alors avoir une forte perte d'audition générale.

La déficience auditive est **difficile à percevoir** chez une personne qui ne porte pas d'appareil.

Elle sera plus facilement identifiable chez quelqu'un qui a un **appareil** et permettra à l'interlocuteur de s'adapter.

Les principales difficultés

La personne n'entend pas l'entièreté d'un message sonore.

Les bruits parasites environnants peuvent plus rapidement gêner la compréhension.

La personne a des difficultés à communiquer.



J'accueille une personne malentendante

Les gestes essentiels

- **Se présenter bien en face** de la personne pour s'adresser à elle.
- Pour communiquer avec elle, il faut bien **articuler** mais sans exagération.
- Utiliser un **langage simple**.
- Se positionner dans une zone **bien éclairée** permettra à la personne malentendante de lire **sur vos lèvres**.
- Supprimer un maximum de **bruits environnants**.
- Si des informations sont diffusées uniquement **oralement**, les **doubler** en message écrit.
- Mettre en place une bonne **signalétique** d'orientation et d'identification.
- Si un **guichet d'accueil** est présent, il est possible de l'équiper d'une **boucle à induction magnétique** (BIM). Ce dispositif permet à la personne avec un appareil auditif de capter directement les sons émis par un micro.

Conseils d'adaptations spécifiques à la vaccination

- **Communiquer à l'avance** sur l'accessibilité du centre de vaccination en indiquant comment demander une assistance sur place et quelles installations sont prévues
- Fournir plusieurs **possibilités de contact** (mail, sms, Whatsapp)
- Rendre toute la **communication simple et claire**
- Le **personnel** présent sur place doit se faire connaître, être identifiable visuellement pour l'accompagnant éventuel (grâce à des chasubles par exemple) et prêter assistance aux personnes handicapées en cas de besoin
- Ne pas hésiter à **rassurer** la personne vu le contexte potentiellement stressant de la vaccination
- **Parler calmement et distinctement** en vous assurant que la personne a compris votre message
- Prévoir des **visières** plutôt que des masques (ou des masques équipés d'une fenêtre transparente) pour que la personne sourde puisse **lire sur les lèvres** et voir l'expression faciale.
- Communiquer sur le fait qu'il est **autorisé de baisser son masque** sur base de l'arrêté ministériel du 28/07/2020, à des fins de **lecture labiale**.
- Si des informations spécifiques sont **diffusées par écrit**, il faut prévoir d'utiliser un langage **simple** et des constructions de phrase simples, voir même l'usage de **pictogrammes** (compréhensibles facilement par tous).



J'accueille une personne avec des difficultés de compréhension

Une personne ayant des **difficultés de compréhension** est apparentée à une personne avec un **handicap mental léger** à modéré ou avec des troubles du comportement, ou encore avec un degré de littératie faible.

À noter que les conseils émis pour ces publics peuvent aussi servir aux personnes de langue étrangère.

Les personnes sont souvent accompagnées.

Les principales difficultés

- S'orienter, se retrouver dans un lieu
- Sentiment d'insécurité souvent présent
- Problèmes de communication (pour comprendre ou se faire comprendre)
- Accès à l'information complexe
- Sensation de stress importante



J'accueille une personne avec des difficultés de compréhension

Les gestes essentiels

- Être **simple, naturel** et **accueillant**.
- Se présenter à la personne **sans la surprendre** si on souhaite s'adresser à elle ; essayer d'avoir un contact du **regard**.
- Utiliser un **langage simple** (mots simples, phrases courtes...).
- La personne peut avoir une certaine **lenteur** de compréhension, il faut lui laisser le temps de réagir ou de s'exprimer.
- Utiliser le mode **affirmatif** et le présent en évitant les longues explications ; rester **concret**.
- Vérifier si la personne a **compris** le message (autrement qu'en ayant obtenu un simple «oui »).
- Mettre en place une bonne **signalétique** d'orientation et d'identification.
- Dans la diffusion d'information, penser à l'usage d'un langage simple (idéalement du **FALC** : Facile à Lire et à Comprendre).
- L'usage de **pictogrammes** est également vivement conseillé car ils sont compréhensibles par tous.

Conseils d'adaptations spécifiques à la vaccination

- **Communiquer à l'avance** sur l'accessibilité du centre de vaccination en indiquant comment demander une assistance sur place et quelles installations sont prévues
- Fournir plusieurs **possibilités de contact** (mail, téléphone, sms, WhatsApp)
- Rendre toute la **communication simple et claire**
- Le **personnel** présent sur place doit se faire connaître, être identifiable visuellement pour l'accompagnant éventuel (grâce à des chasubles par exemple) et prêter assistance aux personnes handicapées en cas de besoin
- Ne pas hésiter à **rassurer** la personne vu le contexte potentiellement stressant de la vaccination
- **Parler calmement et distinctement** en vous assurant que la personne a compris votre message
- Laisser le **temps** à la personne de traiter et de répondre à votre question



Vous avez encore des questions ?
Vous souhaitez un complément d'information ?

Voici comment joindre Access-i :

Par téléphone au 081 39 08 78 du lundi au vendredi entre 9h et 17h

Par mail, à cette adresse : info@access-i.be

Sur rendez-vous : rue Nanon,98 à 5000 Namur