



# Rencontrer, interagir et communiquer avec des personnes en situation de handicap



**Info  
Handicap**

Conseil national des  
personnes handicapées



**Info-Handicap – Conseil national  
des personnes handicapées asbl**

65, Avenue de la Gare

L-1611 Luxembourg

Téléphone: **+352 – 366 466**

E-mail: **info@iha.lu**

Page web: **www.info-handicap.lu**

**Avec le soutien de**





## Les clefs pour une communication qui fait la différence

**Chaque personne est unique**, avec ses besoins, ses préférences et sa manière de s'exprimer.

Reconnaître cette diversité dans nos échanges quotidiens est essentiel pour créer des **interactions respectueuses et inclusives**.

Choisir la **bonne manière de communiquer** va bien au-delà d'une règle de politesse : c'est un moyen clé pour faciliter la compréhension, l'inclusion et la synergie entre les individus.

### Remarque

Pour des raisons d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap, nous renonçons à l'emploi du genre dans cette brochure.

Les pictogrammes perçus comme masculins et le pronom personnel « il » sont utilisés dans cette brochure pour raisons de lisibilité, sans porter de jugement sur l'identité ou l'expression de genre d'une personne.



## Les règles de base d'un échange inclusif

- **Présentez-vous systématiquement.**
- Adressez-vous **directement à la personne concernée**, pas à son accompagnant.
- Faites preuve de **respect, sans préjugés.**
- **Proposez votre aide** avant d'agir, sans jamais imposer.
- **Demandez** ce dont la personne a besoin. Ne choisissez pas pour elle.
- **Ne touchez pas** la personne sans son accord.
- **Ne touchez pas** le matériel ou le chien d'assistance sans demander.
- Communiquez avec **calme, clarté et bienveillance** : faites des phrases courtes.
- **Laissez le temps** nécessaire à la personne pour s'exprimer.
- **Assurez-vous** que vos informations soient bien comprises.





**Adaptez la  
communication  
selon les besoins  
spécifiques  
des personnes  
concernées.**



Comment bien aller à la rencontre, interagir  
et communiquer avec une

## Personne ayant une mobilité réduite

### Définition du handicap physique

Le handicap physique se caractérise par une limitation, temporaire ou durable, de la mobilité. Il peut affecter la motricité des membres, l'équilibre, la coordination ou encore la précision des gestes.

### Des attitudes qui font la différence

- **Assurez l'accessibilité** de vos lieux.
- Indiquez un **accès facilité** (rampe, ascenseur, etc.).
- Veillez à garder les **espaces dégagés et accessibles.**
- Indiquez clairement **les WC PMR.**
- Positionnez-vous **à la hauteur de la personne** pour parler avec elle.
- **Adaptez votre rythme** à celui de la personne.



## Bon à savoir

### **Loi du 7 janvier 2022 portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs.**

Quelques points d'accessibilité à retenir :

- Les plans inclinés doivent avoir une pente maximale de 6 % [Art. 3]
- La cabine d'ascenseur doit avoir une largeur minimale de 110 cm et une profondeur minimale de 140 cm. [LOP : Art.10 ; BHC : Art.8]
- Les tapis, posés ou encastrés ne doivent pas créer un ressaut de plus de 1 cm. [LOP : Art.12 ; BHC : Art.9]
- Les portes doivent laisser un passage libre d'une largeur minimale de 90 cm. [LOP : Art.13 ; BHC : Art.10]
- L'espace de manœuvre sur un palier de repos, permettant la manœuvre d'un fauteuil roulant sur un demi-tour, doit correspondre à une surface minimale de 150 cm X 150 cm. [LOP : Art.19 ; BHC : Art. 11]

---

**LOP** : Règlement grand-ducal du 8 février 2023 relatif à l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public et des voies publiques.

**BHC** : Règlement grand-ducal du 8 février 2023 relatif à l'accessibilité à tous des bâtiments d'habitation collectifs.



Pour plus de détails, visitez :  
[accessibilite-infrastructure.public.lu](https://accessibilite-infrastructure.public.lu)



Comment bien aller à la rencontre, interagir  
et communiquer avec une

## Personne ayant une déficience visuelle

### Définition de la déficience visuelle

La déficience visuelle désigne des problèmes de vision. Il peut s'agir d'une vue moins bonne ou d'une perte totale de la vue.

### Des attitudes qui font la différence

- **Présentez-vous** dès que vous êtes près de la personne.
- Choisissez un **endroit bien éclairé** et contrasté.
- **La loi garantit l'accès au chien d'assistance** ; les chiens portent une médaille et disposent d'une carte d'identité.
- Si la personne a un chien d'assistance, **ne le touchez pas et ne lui parlez pas.**
- **Proposez votre aide** pour guider la personne avec des mots ou avec votre bras.
- **Décrivez l'environnement** et signalez les obstacles.
- Proposez de **lire les documents à voix haute.**
- **Indiquez où vous posez les objets.** Ne changez pas leur place sans prévenir.
- **Prévenez la personne** quand vous vous éloignez ou terminez l'échange.





## Bon à savoir

### Pour guider une personne ayant une déficience visuelle

- **Donnez votre bras / épaule gauche ou droite.** Elle mettra sa main au-dessus de votre coude ou sur l'épaule.
- **Marchez doucement** et normalement, et prenez en compte tout le périmètre – le vôtre et celui de la personne que vous guidez.
- **Informez des obstacles :** escaliers, trottoirs, portes, sols différents...
- **Signalez quand les escaliers commencent et finissent,** et si c'est pour monter ou descendre.
- **Si la personne veut s'asseoir,** mettez sa main sur le dossier de la chaise pour qu'elle la trouve.



Comment bien aller à la rencontre, interagir et communiquer avec une

## Personne ayant une déficience auditive

### Définition de la déficience auditive

La déficience auditive concerne une réduction partielle ou totale de l'audition. Elle entraîne des difficultés à percevoir les sons et comprendre la parole.

### Des attitudes qui font la différence

- **Identifiez la langue** ou le mode de communication préféré de la personne.
- Parlez en **regardant la personne en face**, sans exagération, en articulant distinctement.
- **Évitez de cacher votre bouche** (main, objet, masque opaque).
- **Ne criez pas ;** gardez un ton clair et naturel.
- Utilisez **un carnet, une tablette ou votre téléphone** pour écrire si besoin.
- Utilisez des **gestes simples ou le langage corporel** pour renforcer la compréhension.

## Bon à savoir

Quelques exemples de mots en langage des signes allemand :



Bonjour / Au revoir



Merci



Content



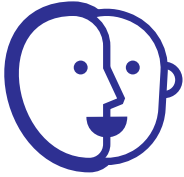
Pardon



Aimer



Pour plus de détails, visitez :  
[hoergeschaedigt.lu](http://hoergeschaedigt.lu)



Comment bien aller à la rencontre, interagir  
et communiquer avec une

## Personne ayant une déficience intellectuelle

### Définition d'une déficience intellectuelle

Une déficience intellectuelle veut dire que la personne a des difficultés pour s'exprimer, comprendre, apprendre et éventuellement aussi pour lire et écrire. Elle peut aussi avoir besoin d'aide pour faire certaines choses ou pour vivre seule.

### Des attitudes qui font la différence

- **Restez naturel** et regardez la personne dans les yeux.
- Utilisez un **vocabulaire simple** et des phrases courtes.
- Utilisez le **langage facile** à lire et à comprendre (niveau A1) lors d'une communication écrite.
- Faites preuve de **patience** : laissez le temps à la personne de comprendre et de répondre.
- Accompagnez vos explications avec des **gestes, des pictogrammes ou des supports visuels.**
- Gardez un **ton respectueux** : ne lui parlez pas comme à un enfant.
- Donnez les informations ou les choix un par un pour **éviter la surcharge.**



## Bon à savoir

### Le langage facile à lire et à comprendre (FALC)

Le langage FALC est une méthode d'écriture qui favorise l'inclusion. Il permet à chacun d'accéder à des informations claires, de participer pleinement, de prendre des décisions et de faire valoir ses droits grâce à des contenus simples et compréhensibles.

### 5 règles d'or du langage FALC

#### 1. Utiliser des phrases courtes (8-10 mots)

Une idée par phrase.

#### 2. Choisir des mots simples et connus

Expliquer les mots difficiles si vous devez les utiliser.

#### 3. Écrire de manière directe

Utiliser le présent et la voix active.

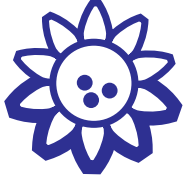
Exemple : « Vous remplissez le formulaire » plutôt que « Le formulaire doit être rempli ».

#### 4. Mettre en page de façon claire

- Une phrase par ligne.
- Utiliser des listes à puces.
- Police sans empattement, taille minimum 14.

#### 5. Utiliser des images ou pictogrammes ciblés

Elles peuvent aider à comprendre le texte ou à s'orienter dans le texte.



Comment bien aller à la rencontre, interagir  
et communiquer avec une

## Personne ayant un handicap invisible

### Définition du handicap invisible

Un handicap est dit invisible lorsqu'on ne peut pas le voir tout de suite.  
Il concerne environ 80 % des handicaps. Cela inclut par exemple les troubles  
psychiques, l'autisme ou les maladies chroniques.

### Des attitudes qui font la différence

- Communiquez **avec clarté et douceur**, en gardant un ton calme.
- **Expliquez les choses une par une** et proposez les options progressivement.
- Soyez patient, **sans jugement**, en restant souriant et bienveillant.
- **Laissez du temps** pour répondre ou poser des questions.
- **Réduisez les sources de stress** (musique forte, éclairage agressif, foule).
- Accueillez les comportements atypiques avec **ouverture d'esprit**.



**HIDDEN**  
**disabilities** 

## Bon à savoir

### Hidden Disabilities Sunflower : un symbole à connaître et à reconnaître

« Hidden Disabilities Sunflower » est un outil simple qui permet d'indiquer volontairement qu'une personne a un handicap qui n'est pas immédiatement visible, et qu'elle pourrait avoir besoin d'aide, de compréhension ou de plus de temps. **Demandez votre lanière et votre carte gratuites chez Info-Handicap.**



Pour plus de détails, visitez : [hdsunflower.com/lu](https://hdsunflower.com/lu)





**Soyez acteur de l'inclusion :  
adaptez vos gestes et votre  
communication pour créer  
des interactions et échanges  
où chacun se sent reconnu et  
respecté.**



Pour plus d'informations, visitez  
[www.info-handicap.lu/fr](http://www.info-handicap.lu/fr)

**Soutenez Info-Handicap par un don :**

**IBAN LU12 0019 7055 8532 8000**