



**Outil favorisant l'accueil
des personnes vivant avec
une déficience intellectuelle**

Association de Montréal pour la déficience intellectuelle | AMDI
633, boul. Crémazie Est, Montréal, Qc. H2M 1L9
Tél : 514 381-2300
www.amdi.info

Objectifs du projet

- Améliorer l'accès aux services publics, municipaux, aux activités sociales, de loisirs et culturelles, de bénévolat pour les personnes vivant avec une déficience intellectuelle.
- Informer et défaire les préjugés autour de la déficience intellectuelle.
- Former le personnel à l'accueil des personnes vivant une déficience intellectuelle.
- Garantir et améliorer l'accès aux services offerts à l'ensemble de la population pour les personnes présentant une déficience intellectuelle et leurs familles

Comment ?

- En petit groupe (6 à 8 participants), accompagnés de deux intervenants, nos membres découvriront différents lieux et participeront à des activités sociales, culturelles, de loisirs et de bénévolat à Montréal.
- Préalablement à ces visites, nous rencontrerons le personnel responsable afin de les sensibiliser à la réalité de la déficience intellectuelle et de leur donner des trucs pour accueillir adéquatement les personnes vivant avec une déficience intellectuelle.

Définition de la déficience intellectuelle

La déficience intellectuelle est un **état permanent** qui **apparaît avant l'âge de 18 ans**.

La déficience intellectuelle se caractérise par des **limitations significatives**

- du **fonctionnement intellectuel** (raisonnement, planification, résolution de problème, pensée abstraite, compréhension d'idées complexes, apprentissages à partir d'expériences, mémorisation, attention).
- du **comportement adaptatif** :
 - **habiletés conceptuelles** (langage, lecture, écriture, notion du temps et des concepts mathématiques)
 - **habiletés sociales** (relations interpersonnelles, respect des normes, loisirs).
 - **habiletés pratiques** (soins personnels, compétences domestiques, utilisation des ressources communautaires, etc.).

La déficience intellectuelle en chiffre...

- La personne qui présente une déficience intellectuelle **possède les capacités d'apprendre et de s'intégrer**. Son adaptation peut parfois se faire de façon plus lente que la moyenne des gens et peut requérir des outils adaptés ou un accompagnement.
- **3 % de la population** vit avec une déficience intellectuelle, ce qui représente à Montréal, environ **50 000 personnes**, **228 000** au Québec et **156 millions** dans le monde.
- **88 %** d'entre elles ont une **déficience intellectuelle légère**.
- La plupart des adultes ayant une déficience intellectuelle bénéficient de **revenus inférieurs au seuil de la pauvreté**.

La déficience intellectuelle, ce n'est pas :

- Une maladie
- Un problème de santé mentale
- L'impossibilité d'apprendre, de suivre des directives et de s'épanouir dans les différents aspects de la vie
- Un enfant dans un corps d'adulte
- Un trouble du spectre de l'autisme, par exemple l'autisme
- Un âge mental

Causes

- Cette réalité peut survenir chez toutes personnes, dans toutes les familles, sans distinction de race, de religion ou de classe sociale.
- Il y aurait plus de 350 causes de déficience intellectuelle et la cause spécifique reste inconnue les trois quarts du temps.
- Facteurs génétiques; prénatals; périnatals; post-natals; facteurs psycho-affectifs.

L'inclusion, c'est essentiel !

- Ces personnes sont des individus et des citoyens qui ont les mêmes besoins, les mêmes droits et les mêmes responsabilités que tous.
- L'inclusion sociale permet aux personnes de **profiter des mêmes services** que tous les citoyens.
- C'est par la sensibilisation et l'implication active de chacun que se réaliseront l'acceptation de la différence et l'inclusion sociale.
- La participation sociale est importante puisqu'elle **permet à chacun de s'épanouir et d'avoir un réseau social soutenant.**
- Vous pouvez faire la différence en offrant un sourire, votre aide (au besoin), en ouvrant la porte de votre milieu.

Un accueil important

Afin d'assurer un accueil de qualité dans votre organisation et de respecter la personne avec une déficience intellectuelle, une **attitude chaleureuse et positive** est toujours gagnante.

Attirez l'attention de la personne et établissez, si possible, **un contact** (en utilisant son nom par exemple).

Donnez-lui **le temps** dont elle a besoin afin de s'exprimer (éviter de l'interrompre).

Il est aussi important de **ne pas faire les choses à sa place** ou de l'infantiliser dans vos gestes ou propos.

Effectuer une **visite des lieux**, présenter le personnel, expliquer les règles de conduite, montrer où est la toilette, etc.

Pour une animation réussie

Le **message** est important lorsque nous réalisons une animation, mais **la façon** de le livrer l'est tout autant.

Les personnes vivant avec une déficience intellectuelle ont des **défis cognitifs** quant à leurs capacités de se concentrer.

Un **bon environnement** est important, un milieu trop bruyant ou insuffisamment éclairé peut nuire à l'animation.

Laissez le temps aux participants de **mettre en pratique** leurs nouveaux apprentissages.

Utilisez le **renforcement positif** et concentrez-vous sur les **aptitudes** de la personne.

Petits conseils concrets pour une bonne communication

- Adressez-vous directement à la personne
- Sachez que la personne peut comprendre mieux qu'elle ne communique
- Utilisez des **termes simples et concrets** avec des **exemples** au besoin
- Favorisez **des termes différents** si elle ne comprend pas et permettez-lui de le décrire au besoin
- **Vérifiez** si la personne a bien compris en lui posant des questions ou en lui demandant de reformuler
- Demeurez à l'écoute et attentif
- Abordez un sujet à la fois

Pour une bonne communication...

- Utilisez un **débit de voix calme et posé**
- Offrez-lui d'écrire, au besoin
- Prenez des **pauses** fréquentes (évitez de la submerger d'informations)
- Il faut parfois quelques visites afin que la personne soit à l'aise
- Demandez à la personne si elle a besoins d'aide et comment on peut l'aider
- Il est parfois important d'imposer ses limites et de pouvoir dire non (respecter son espace)
- Priorisez la personne dont le transport adapté vient d'arriver

En cas de difficulté, quand et comment intervenir ?

- Les personnes vivant avec une déficience intellectuelle peuvent connaître des **épisodes d'anxiété** par frustration de ne pas être comprises, par manque de compréhension des consignes, par insécurité ou autre raison personnelle. Du à l'angoisse, ils peuvent parfois **s'exprimer par des propos confus ou d'une manière agitée**
- Devant une telle situation, il est important d'adopter une **attitude calme, respectueuse et compréhensive**
- Au besoin et si c'est possible, se référer à la personne ressource
- On peut guider la personne en lui posant des questions simples, lui donner du temps. Parfois, **le simple fait de changer de lieu peut l'aider** à se concentrer de nouveau en éloignant la source d'anxiété
- L'humour peut parfois aider selon les contextes

Des outils qui facilitent la communication

- Les personnes vivant avec une déficience intellectuelle ont parfois **besoin de repères et de directives claires et simples**
- Utilisez des aides visuelles
- Utilisez des images ou des diagrammes simples et des gestes
- Des **indications illustrées**, telles que des pictogrammes améliorent grandement la compréhension de leur environnement
- L'usage d'un langage simplifié et imagé est également recommandé
- L'utilisation de nouvelles technologies peut être bénéfique

Le texte simplifié pour vos documents offre des informations condensées, faciles à lire et à comprendre.

Voici quelques règles à respecter :

- Présenter **une seule idée** par phrase
- **Éviter les abréviations**
- Avoir une structure **claire et logique**
- Privilégier les polices *arial* ou *verdana* en grosseur 12 points
- Les textes doivent être alignés à gauche
- Évitez l'italique ou autres caractères esthétiques

Exemple de texte simplifié

Les listes des activités et des services sont données dans chacun des arrondissements.

On peut trouver ces listes aux endroits suivants :

- bureaux Accès Montréal
- points de services des arrondissements

Tiré du site Internet **Accès Simple de la Ville de Montréal**. À noter que le **311** (accès Montréal) est très utile pour la recherche de services appropriés.

Exemples de pictogrammes



Accompagnement

Les personnes avec une déficience intellectuelle peuvent avoir **besoin d'un accompagnateur** qui, par son soutien, permet une participation sécuritaire et agréable à une activité ou à un événement.

La Vignette d'accompagnement touristique et de loisir (VATL) accorde l'**accès gratuit à l'accompagnateur** d'une personne avec une déficience intellectuelle. La liste des endroits qui acceptent la vignette se trouve sur le site : <http://www.vatl.org/>

Accessibilité universelle

La Ville de Montréal a adopté, en juin 2011, une **politique municipale d'accessibilité universelle**.

Fondée sur une approche d'inclusion, l'accessibilité universelle permet à toute personne, quelles que soient ses capacités, l'utilisation identique ou similaire, autonome et simultanée des services offerts à l'ensemble de la population (Ville de Montréal, 2011).

Il existe quatre axes d'intervention quant à l'accessibilité universelle :

- architecture et urbanisme
- programmes, services et emploi
- communication
- sensibilisation et formation.

Le transport adapté

Les personnes en situation d'handicap en font usage puisque les **moyens de transport usuels ne sont pas toujours adaptés à leurs besoins**, à leurs capacités physiques ou intellectuelles.

Il est recommandé **que votre organisation inscrive un point d'embarquement** dédié à la Société de transport de Montréal.

Infos : 514 280-8211 ou <http://www.stm.info/t-adapte/index.htm>

Pour renseignements, communiquez avec
Amélie Guindon, coordonnatrice Intégration et sensibilisation
514 381-2300, poste 28 ou sensibilisation@amdi.info