



Travailler ensemble !

Guide du savoir-être avec un collègue déficient visuel

Guide réalisé avec le soutien financier de l'Institut Randstad

Accueillir un nouveau collègue déficient visuel n'est pas chose aisée. Réintégrer un collègue devenu déficient visuel l'est encore moins. Que va-t-il pouvoir faire ? Que ne pourra-t-il plus faire ? Comment vais-je me comporter avec lui ?

Le manque d'information peut engendrer un grand nombre de situations de rejets, d'incompréhensions, de fausses certitudes, de gêne, ...

Le guide « Travailler ensemble ! Guide du savoir-être avec un collègue déficient visuel » a pour objectif de vous présenter les règles élémentaires de vie au travail permettant à chacun de s'épanouir professionnellement et d'échanger dans le respect mutuel.

Ces quelques règles de « savoir-être » vous permettront d'avoir l'attitude adaptée pour répondre aux besoins, sans tomber dans l'assistanat ou la surprotection.



L'intégration dans l'entreprise des personnes déficientes visuelles est, comme celle des personnes en situation de handicap en général, une exigence légale, mais aussi éthique. Elle correspond également à l'intérêt bien compris des entreprises, à la recherche constante de talents. Du talent, les personnes handicapées n'en manquent pas, de même qu'elles ne manquent pas de volonté pour surmonter leur handicap et donner le meilleur d'elles-mêmes. A cet égard, la capacité à surmonter en permanence obstacles et embûches est gage de volonté et de ténacité. C'est pourquoi, de la part des personnes valides, elles n'ont besoin ni de pitié ni même de surprotection. Respecter une personne, c'est l'accepter comme elle est ! Toutes et tous sont des salariés qui doivent assurer une production de qualité dans un environnement exigeant. Elles ont seulement besoin, parfois, d'un petit coup de main dans certains gestes de la vie courante.

Le guide édité avec la Fédération des Aveugles et Handicapés Visuels de France est destiné à vous aider à accueillir au mieux vos collègues déficients visuels. Il part d'un diagnostic partagé : nul n'a la science infuse et il faut guider chacun à partir de bonnes pratiques. Il faut aussi reconnaître avec indulgence un droit à l'erreur pour progresser sur le chemin du vivre-ensemble. Des gestes simples, un peu d'attention et un surcroît de savoir-être vous permettront d'établir au plus vite et dans la durée un rapport de confiance mutuelle.

Ce guide vous donnera des indications simples et pratiques afin d'accompagner vos collègues. Du premier contact à la vie hors de l'entreprise, de la pause-café au séminaire d'entreprise, en passant par l'aménagement du poste de travail, votre aide leur sera précieuse pour s'épanouir dans leur emploi.

Cette démarche est source de richesses humaines partagées et témoigne d'une dynamique d'entreprise forte car mobilisatrice de tous les talents. Ce sont ces valeurs déclinées en principe d'action qui fondent le partenariat entre nos deux institutions.



« Le taux
de chômage des
personnes déficientes
visuelles dépasse les
40% »

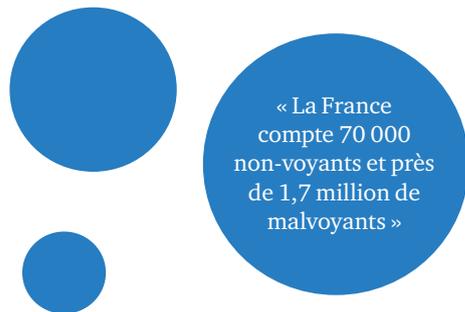
Abdel AÏSSOU

Président
Institut Randstad pour l'Égalité des Chances
et le Développement Durable

Lorsque l'on évoque la question de l'insertion professionnelle d'une personne déficiente visuelle, deux idées viennent le plus souvent à l'esprit. Elles tournent autour des difficultés d'adaptation que va rencontrer la personne handicapée vis-à-vis de son nouveau poste de travail et autour des appréhensions qui sont souvent celles de celui qui embauche. Pourtant, un autre problème surgit souvent, moins fréquemment évoqué mais tout aussi prégnant. Il a trait aux questions que se posent les nouveaux collègues de travail de la personne nouvellement accueillie et à leur façon d'intégrer celle-ci. Et il est bien vrai qu'il n'est pas forcément évident de bien recevoir dans la communauté de travail, ce nouveau venu aussi différent que cette personne qui ne voit pas ou qui voit mal. Comment faire pour ne pas la blesser, pour ne pas la mettre mal à l'aise, pour l'accompagner sans pour cela l'envahir ou la surprotéger. C'est à ces questions que tente de répondre le « Guide du savoir-être avec un collègue déficient visuel » réalisé par la Fédération des Aveugles et Handicapés Visuels de France dans le cadre d'un partenariat efficace avec le groupe Randstad.

Des questions simples, des réponses claires mais étayées, voilà qui est de nature à aider concrètement toute personne amenée à travailler avec un collègue handicapé visuel.

Il est heureux qu'un des tous premiers groupes chargés de l'insertion professionnelle dans notre pays et qu'une grande fédération de personnes aveugles et amblyopes aient uni leurs efforts pour travailler et publier ce guide du savoir-être qui, à n'en pas douter, aidera plus d'une personne confrontée à cette réalité.



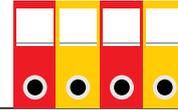
Vincent MICHEL
Président de la Fédération des Aveugles
et Handicapés Visuels de France – FAF

Sommaire



01

Brisez la glace !



02

Soyez prévenant...



03

Comment dois-je me comporter ?

04

De quoi aura-t-il besoin pour travailler ?

05

Comment travailler ensemble ?



06

Comment communiquer ?



07

Et pendant les pauses ?



08

Comment vais-je le guider ?

09

Une canne, à quoi ça sert ?



10

Et le chien guide, comment fait-il pour guider ?

11

Comment donner une direction et décrire un lieu ?

12

Demain vous partez en séminaire avec votre équipe...

01

Brisez la glace !

Demain un nouveau collègue rejoint votre équipe et vous êtes chargé de l'accueillir : il est déficient visuel. Vous ressentez peut-être une légère appréhension :

« Saurais-je me comporter comme il faut ? Comment devrais-je lui parler, le guider ? Y a-t-il des mots à éviter pour ne pas le blesser ? »

Soyez rassuré ! Aucun mot n'est interdit : on « voit » aussi avec son intelligence (tu vois ce que je veux dire) et on « regarde » avec tous les sens.

Un seul mot est à éviter : « Attention ! » car il est relié à une perception visuelle d'un danger. Utilisez plutôt « Stop ! »
Quand vous irez vers lui pour lui serrer la main, dites-lui « je vous tends la main » pour que vos mains se rencontrent. Pour l'aider à se déplacer, proposez-lui votre bras qu'il saisira au-dessus de votre coude, s'il en a besoin. Vous pourrez lui montrer où poser son manteau ou le guider vers un siège en posant la main de votre bras-guide sur le porte-manteau ou le dossier du siège.

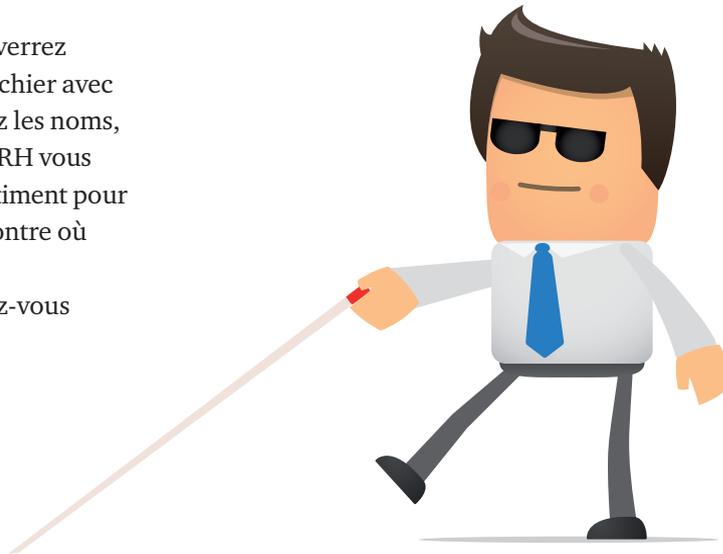
Ensuite, soyez naturel et chaleureux car lui aussi peut être inquiet et n'hésitez pas à sourire en parlant, cela s'entend...



Soyez prévenant...

Les personnes déficientes visuelles sont obligées d'anticiper leurs faits et gestes pour éviter de devoir faire appel à un tiers ou de risquer de se perdre dans un lieu nouveau. Pour rassurer votre nouveau collègue, annoncez-lui le programme de sa première journée.

«Je vais vous présenter vos collègues, vous verrez qu'ils sont nombreux. Je vous enverrai un fichier avec l'organigramme du personnel où vous aurez les noms, prénoms et responsabilités de chacun. Le DRH vous recevra, ensuite je vous ferai découvrir le bâtiment pour que vous puissiez y évoluer seul. Je vous montre où sont les toilettes dès maintenant. Avez-vous l'intention de déjeuner à la cafétéria ou avez-vous prévu autre chose ? »



Comment dois-je me comporter ?

Ne parlez pas plus fort, les décibels ne compenseront pas l'échange de regard. Les personnes déficientes visuelles entendent en général très bien. Il est parfois nécessaire d'établir une complicité (voilà untel qui nous rejoint) qui sera plus naturelle et discrète à voix basse.

Quand vous croisez votre collègue, dites-lui « bonjour, je suis un tel » car s'il reconnaît votre voix dans l'enceinte du service, il peut être surpris de vous rencontrer ailleurs. Quand vous vous éloignez quelques instants ou que vous répondez à votre téléphone qui vibre silencieusement dans votre poche, prévenez-le de votre départ et de votre retour pour lui éviter de continuer à parler dans le vide. Refermez les portes derrière vous ou laissez-les grandes ouvertes si c'est l'usage mais surtout pas entr'ouvertes, position dans laquelle une personne déficiente visuelle risque de se cogner et se blesser le visage. C'est également vrai pour les portes des placards. Veillez à ne pas laisser de poubelles, sacs ou cartons dans le passage.



Si vous craignez que votre collègue déficient visuel se cogne à un obstacle que vous jugez dangereux, ne jouez pas les « anges gardiens » en le suivant sans bruit. Prévenez-le ou assurez-vous qu'il connaît ce danger, il saura alors s'en prémunir.

Si vous devez désigner un lieu ou une direction, évitez de dire « ici » ou « là », il est préférable de décrire précisément les choses. Par exemple, « j'ai déposé le document demandé sur votre bureau, à droite de votre ordinateur », « j'accroche votre manteau sur la patère derrière la porte », ou « la pointeuse est sur votre droite en entrant par le porche principal ». Vous pouvez aussi « tapoter » l'objet désigné pour le matérialiser dans l'espace par le bruit produit, c'est comme joindre le geste à la parole. Mais c'est encore mieux de laisser votre collègue déficient visuel ranger lui-même ses affaires pour qu'il puisse les retrouver.



04

De quoi aura-t-il besoin pour travailler ?

« Où ai-je encore mis mes clés ? » Votre collègue doit mettre en place des règles d'organisation, de rangement, qui lui permettent d'être efficace. Même si vous pensez bien faire, ne rangez pas son bureau ou ses affaires, il risquerait d'être complètement perdu !

Les personnes déficientes visuelles utilisent un matériel adapté pour travailler et avoir accès à l'information. Ne soyez donc pas étonné que votre nouveau collègue n'ait pas exactement le même matériel que vous.



Son écran sera peut-être un peu plus grand, avec des logiciels spécifiques, permettant par exemple d'agrandir ce qui est affiché. Ou alors avec un clavier supplémentaire, qui lui permettra d'écrire ou de lire en braille. Ou encore il s'équipera d'une oreillette, non pas pour travailler en musique, mais pour « écouter » la synthèse vocale son ordinateur à défaut de le voir... Un temps clair et ensoleillé nous réjouit, mais pourra éblouir votre collègue au point de l'aveugler. C'est pourquoi son bureau sera alors peut-être équipé de stores ou d'une lampe individuelle, la lumière artificielle étant plus facile à gérer, notamment avec les variateurs d'intensité lumineuse. Quand on ne voit pas ou pas bien, on doit mémoriser facilement l'emplacement des objets usuels afin de les retrouver facilement. Ne les déplacez pas à l'insu de votre collègue.

Comment travailler ensemble ?

Comment associer pleinement votre collègue à une réunion ou un échange collectif ?



Il pourra participer aux échanges sans aucune difficulté, sous réserve qu'il ait eu accès aux informations ou au programme de travail. Pensez à lui envoyer au préalable le contenu des interventions, il pourra ainsi le transformer dans un format adapté.

Avant d'engager une réunion, commencez toujours par un tour de table, votre collègue pourra ainsi situer plus facilement ses interlocuteurs.

Et si vous utilisez des supports visuels (projecteur, tableau, ...), pensez à faire une description orale de ce qui est affiché, il pourra ainsi suivre la réunion sans problème !

06

Comment communiquer ?

Votre collègue a une altération de la vue, ce qui ne l'empêche pas de communiquer, bien au contraire !



Lors d'un échange de groupe, si une tierce personne s'adresse à lui sans le nommer, n'hésitez pas à lui toucher l'avant-bras pour qu'il sache que l'on s'adresse à lui. S'il peut percevoir l'émotion des autres, au son de leur voix, à son intonation, certains signaux visuels importants peuvent cependant lui échapper et nuire à la perception de la situation (posture, échanges de regard...). N'hésitez pas à lui en faire part. Certaines voies de communication ne lui seront cependant pas accessibles, et des aménagements seront nécessaires : pourquoi ne pas envoyer par mail les informations du panneau d'affichage réglementaire ? Veillez à ce que la newsletter soit diffusée dans un format adapté.



Expliquez à votre collègue des situations et/ou des mimiques qui peuvent lui échapper.

Et pendant les pauses ?



Si vous allez avec vos collègues prendre un café ou fumer une cigarette, proposez-lui de l'emmener à votre bras : ce sera pour lui l'occasion de se détendre (être déficient visuel exige une concentration de tous les instants) et pour vous de lui communiquer des informations qui auraient pu lui échapper.

Pensez à lui parler de l'humeur du chef, la neige qui rend le trottoir glissant, d'un préavis de grève annoncé dans les transports en commun, ou encore du contenu d'une information manuscrite.

Le repas est un moment de convivialité dans notre pays, y compris au travail : votre collègue déficient visuel appréciera d'être aidé pour le choix des plats, le port du plateau, et au besoin, un coup de main pour couper une viande coriace ou enlever un os, des arêtes ou du gras. Ne prenez jamais l'initiative de le faire sans lui demander ou à son insu. Mais si vous remarquez une tache sur la cravate ou le chemisier, faites-lui en part discrètement pour l'aider à l'éliminer.

S'il cherche manifestement quelque chose qu'il ne trouve pas, vous pouvez lui indiquer la direction à prendre avec le langage horaire des aviateurs : « la salière est à 9h de votre assiette » « le pain est à 11h »



Comment vais-je le guider ?

Votre collègue a sa propre méthode pour se faire guider, dialoguez avec lui pour vous y adapter. Il existe une technique officielle, la technique de guide, que beaucoup de personnes déficientes visuelles pratiquent. En voici les grands principes.

Si vous voulez accompagner votre collègue sur un trajet qu'il ne connaît pas, proposez-lui de le guider. Vous vous placerez devant lui sur le côté, et votre collègue vous prendra le bras de son choix. Présentez-lui ce bras, coude plié pour qu'il s'en saisisse au-dessus du coude. Ensuite, gardez un pas d'avance (ce qui correspond à la longueur de son avant-bras) pour qu'il ressente les changements de direction, les ralentissements, les ruptures de niveau. Vérifiez bien que votre collègue ne se heurte pas aux obstacles les plus proches.

Si le cheminement ne permet pas de rester à deux côtés, vous devez vous mettre en « file indienne », votre collègue derrière, en plaçant votre bras-guide derrière votre dos pour lui indiquer de se placer derrière vous.

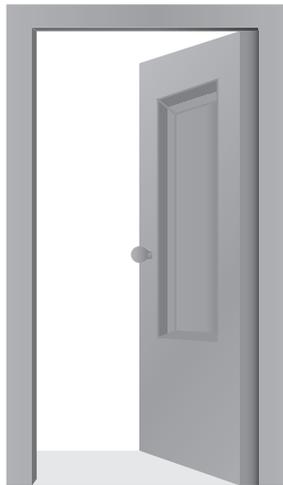
Pour signaler un escalier, on s'arrête avant et après, les deux personnes étant à chaque fois sur le palier. Quand vous approchez d'un escalier, marquez l'arrêt avant d'amorcer la montée ou la descente et expliquez que vous vous apprêtez à monter ou à descendre une série de marches sans en préciser le nombre, c'est inutile. Puis commencez à monter au même rythme que votre collègue mais avec une marche d'avance. Quand votre collègue atteint le palier, marquez un court arrêt. La descente se fait de la même manière mais peut impressionner davantage. Si c'est le cas, proposez-lui de tenir la main courante avec sa main libre. Lors d'un passage de porte, le guide ouvre celle-ci mais elle sera fermée par la personne guidée.

Quand vous franchissez la porte, annoncez à l'avance son sens d'ouverture : « je tire la porte vers la droite » ou « je la pousse vers la gauche », cela permettra à votre collègue de retenir la porte ou de la refermer derrière lui. Pour proposer un siège, le guide placera sa main sur le dossier du siège, la personne guidée explorera ensuite le siège pour trouver le dossier et l'assise. Si un mobilier se trouve proche de la chaise (comme une table par exemple), le guide le précisera.

Pour guider votre collègue en sécurité, n'oubliez pas de vous placer devant lui, sur le côté, afin qu'il vous saisisse le bras.

Cette technique permet de guider en toute sécurité et avec un certain confort. Vous pourrez la proposer même sur des trajets connus pour permettre à votre collègue de se détendre.

Mais ne l'imposez jamais car rien n'est plus précieux que son autonomie... Une certaine complicité pourra s'instaurer entre vous et votre collègue au fil des trajets, ce qui vous permettra de bavarder de toute autre chose.



Une canne, à quoi ça sert ?

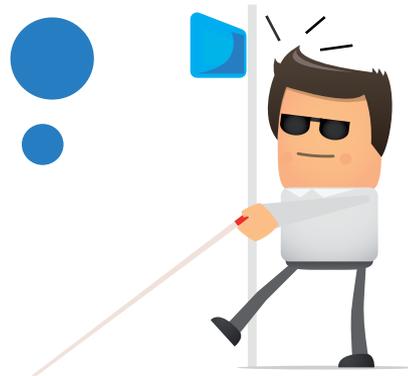
Grâce à sa canne et à l'apprentissage de la locomotion, votre collègue peut détecter les obstacles avec un pas d'avance : les marches, les trous, les bordures de trottoir, les reliefs qui ont été créés à son intention (bande de guidage et bande d'éveil) mais aussi ceux qui pourraient le gêner :

Grille de caniveau, raccord de bitume, pavés disjoints, la canne trouvera aussi les obstacles à condition qu'ils se prolongent jusqu'au sol car la canne balaye au niveau du sol. Un obstacle qui fait saillie à hauteur de visage ou d'épaule est dangereux car sa canne ne le détectera pas. Montrez-lui cet obstacle et cherchez ensemble le meilleur moyen d'éviter le choc quand il marchera seul. Les obstacles inhabituels sont d'autant plus dangereux que l'on marche plus vite sur un trajet connu : prévenez votre collègue des travaux et dépôt de marchandises sur ses trajets.

Il se peut que votre collègue malvoyant n'ait besoin de sa canne qu'à certains moments : le soir ou au

contraire quand il y a du soleil, ou quand il ressent de la fatigue, ou seulement sur les trajets inconnus. Certaines personnes malvoyantes n'ont pas besoin de canne pour se déplacer mais l'utilisent pour se signaler pour être moins bousculées dans la foule.

N'oubliez pas d'indiquer les obstacles à hauteur de visage, qui ne sont pas détectés à la canne. Proposez votre aide dans les espaces encombrés.



Et le chien-guide, comment fait-il pour guider ?

Le chien-guide reste près de son maître même au sein de l'entreprise, car la législation l'y autorise. Il est éduqué pour rester calme en toute situation.

Quand le chien guide son maître, il est en situation de travail, avec un harnais. Dans cette situation, vous ne devez pas le toucher ou le solliciter. Son maître pourra lui aménager un espace avec un tapis et une gamelle d'eau. Au repos, il peut alors être sollicité avec l'accord de son maître.

Le chien-guide contourne les obstacles, ce qui donne beaucoup de fluidité au déplacement de son maître. Mais le chien ne décide pas du trajet, c'est son maître qui lui indique les directions à prendre à chaque intersection (le chien reconnaît sa droite de sa gauche) et c'est le maître qui décide du moment de la traversée. De plus, le chien ne détecte pas les obstacles à hauteur du visage de son maître.



Comment donner une direction et décrire un lieu ?

Pour plus de facilité lors de la description d'une direction, placez-vous à côté de votre collègue, avec la même orientation.

Inutile de montrer une direction du doigt. « C'est là-bas » ne peut pas aider votre collègue. Mais dites « la salle de réunion est sur votre gauche, 10 mètres après l'ascenseur. Vous ne pourrez pas vous tromper, cette salle a une double-porte ».

Si vous souhaitez décrire un paysage, un bâtiment, pensez à toujours aller du global vers le détail, et à demander à votre collègue de quelles explications il a besoin. Demandez-lui si vos mots font image, répondez à ses questions pour comprendre comment organiser votre discours. Si votre collègue en a l'habitude, il pourra vous dessiner le trajet sur la paume de votre main, vous vérifierez ainsi la bonne compréhension. Enfin, un plan en relief ou contrasté peut également

l'aider dans l'élaboration de la représentation mentale et spatiale d'une pièce, d'un bâtiment, et favoriser l'indépendance dans les déplacements.



Demain vous partez en séminaire avec votre équipe...



Votre entreprise organise chaque année un séminaire d'entreprise (aussi appelé séminaire de motivation, séminaire de cohésion d'équipe). Votre collègue pourra bien évidemment y prendre part !

Il suffit parfois de très peu de choses pour qu'une activité sportive, une visite culturelle, un voyage touristique, deviennent accessibles.

Une grande partie des activités peuvent être accessibles aux personnes déficientes visuelles à condition que l'équipe d'encadrement ait été sensibilisée.

De nombreux sports ou activités « extrêmes » sont accessibles (escalade, parapente en tandem, ...).

Vous veillerez toutefois à vous informer auprès de votre collègue des contre-indications particulières liées à sa déficience.



Nous espérons avec ce guide avoir pu lever un certain nombre d'interrogations ou de craintes, qui font que, malgré ses compétences professionnelles, l'intégration d'un collègue déficient visuel paraît insurmontable.

Petit à petit, au fil des mois, son handicap passera au second plan et vos appréhensions du début vous sembleront lointaines. Vous aurez appris à mieux communiquer, mieux vous écouter et vous comprendre, en un mot à travailler ensemble !

Vous allez accueillir un « handicapé », et vous allez découvrir au fil du temps une personne, avec des compétences professionnelles et des qualités humaines.

« Le monde du travail est un monde d'exigence et notre handicap ne doit pas entrer en ligne de compte. C'est une fierté du travail accompli que nous ressentons plus que tout autre.

Le jour où ma chef de service m'a fait remarquer que je n'avais pas assuré sur une prise de rendez-vous, j'ai compris que j'avais dépassé les limites du handicap. J'étais considérée comme une personne à part entière dans le monde du travail et j'avais gagné mon insertion »

Dominique, chargée d'insertion au pôle handicap d'un CCAS



institut  randstad

égalité des chances | développement durable

www.randstad.fr

Institut Randstad pour l'Égalité des Chances
et le Développement Durable

276 avenue du Président Wilson

93211 Saint-Denis la Plaine Cedex

Tél. 01 41 62 20 20

<http://diversite.randstad.fr>

<http://randstad.fr>



FÉDÉRATION DES AVEUGLES
ET HANDICAPÉS VISUELS DE FRANCE

58, avenue Bosquet • 75007 PARIS
• Tél. : 01 44 42 91 91 • Fax : 01 44 42 91 92
• Site Web : www.faf.asso.fr