



Connected Society

Outil de formation à l'internet mobile

Un guide de formation aux compétences de base pour utiliser l'internet mobile



Module 10

Technologie

d'assistance

Formation approfondie

Travailler avec des personnes handicapées

Près d'une personne sur sept dans le monde souffre d'une forme de handicap. Pour beaucoup de personnes handicapées, la vie peut être difficile, car elles se heurtent à de nombreux obstacles pour accéder à des services tels que l'enseignement ou les soins de santé auxquels d'autres personnes ne sont pas confrontées. La téléphonie mobile peut néanmoins contribuer à éliminer certains de ces obstacles en aidant les personnes handicapées à réaliser des activités quotidiennes qu'elles auraient sinon du mal à accomplir.

La téléphonie mobile présente de nombreux avantages pour la vie quotidienne des personnes handicapées. **Elle leur permet de rester en contact avec leurs proches** grâce aux appels téléphoniques, aux SMS ou à des applications comme WhatsApp. La téléphonie mobile leur permet également d'accéder à **l'argent mobile** et représente pour certaines d'entre elles leur principal moyen d'accès **au divertissement, à l'actualité et à l'information en ligne**. La téléphonie mobile peut aider les personnes malvoyantes ou aveugles à se diriger et à trouver des possibilités de transport adaptées. Pour de nombreuses personnes handicapées, la téléphonie mobile représente une passerelle d'accès à l'éducation, aux services de santé, aux groupes de soutien.

Vous vous demandez peut-être comment une personne qui a des problèmes de vision ou d'audition peut se servir d'un téléphone portable? Il existe tout un ensemble de fonctionnalités appelées « **fonctions d'accessibilité** » qui permettent aux personnes handicapées d'avoir une meilleure expérience utilisateur de la téléphonie mobile. Ces fonctions peuvent par exemple aider certaines personnes malvoyantes à agrandir ce qui est à l'écran ou permettent à des personnes malentendantes de lire ce qui se dit dans une vidéo. Cependant, beaucoup de gens ne connaissent pas l'existence de ces fonctions d'accessibilité ou ne savent pas s'en servir.

Les personnes qui ont des problèmes de vision ou d'audition peuvent avoir besoin de deux formes d'assistance pour utiliser la téléphonie mobile. En premier lieu, comme tout autre client, elles peuvent avoir besoin d'apprendre à se servir de WhatsApp, d'Internet, de YouTube, etc. En second lieu, elles devront apprendre à se servir des fonctions d'accessibilité pour utiliser leur téléphone et ces applications. Tout au long des modules, vous verrez des encadrés proposant des conseils pratiques d'accessibilité pour chacun des principaux services, suivis de deux modules de présentation détaillée des différentes catégories de fonctions d'accessibilité qui peuvent être utiles aux personnes malvoyantes/aveugles ou malentendantes/sourdes.

En apprenant ces deux aspects à vos clients, vous contribuerez à leur permettre de mener une vie plus indépendante et de trouver leur place dans la société.

Communiquer avec des clients handicapés – Introduction

« **Demandez d'abord...** » est un conseil important dans toute interaction avec une personne handicapée. Il faut toujours interroger la personne avant de proposer une aide ou un soutien sur la base de suppositions.

Il est possible que vous vous sentiez mal à l'aise en présence d'une personne handicapée, de peur de l'offenser ou d'utiliser des mots qui pourraient blesser. Pour vous aider, veuillez à respecter la personne avant son handicap.

Quelques conseils clés pour communiquer avec des clients handicapés



Adressez-vous directement à la personne concernée plutôt qu'à l'accompagnant ou à l'interprète en langue des signes qui pourrait être présent.



Si vous proposez votre aide, attendez qu'elle soit acceptée, puis **écoutez ou demandez des instructions**.



Traitez les adultes comme des adultes. Ne vous adressez à eux avec leur prénom que si vous faites la même chose avec tout le monde.



Ne touchez pas et ne vous appuyez pas sur le fauteuil roulant ou motorisé de quelqu'un et ne jouez pas avec les chiens guides.



Écoutez attentivement les personnes qui ont du mal à parler, en leur laissant le temps de terminer. Si nécessaire, posez des questions qui appellent des réponses brèves.



Ne faites jamais semblant de comprendre ; vérifiez avec la personne si vous n'êtes pas sûr(e).



Détendez-vous. Ne soyez pas embarrassé(e) s'il vous arrive d'utiliser des expressions courantes comme « je ne vois pas » ou « comment en avez-vous entendu parler ? », qui donnent l'impression de faire référence au handicap de la personne.



Aider les clients qui ont des problèmes d'audition



Attirez l'attention de la personne avant de parler. Il existe de nombreux moyens de le faire, en exerçant par exemple une pression sur le bras ou en lui demandant de faire des suggestions.



Exprimez-vous distinctement et pas trop vite. Il ne sert à rien de parler plus fort, de forcer la voix ou de crier



Regardez directement la personne lorsque vous parlez et essayez dans la mesure du possible d'avoir les yeux au même niveau.



Lorsque vous donnez des informations, **demandez à la personne si elle a bien compris** (p.ex. « Est-ce que vous voulez que je réexplique ? »)



N'hésitez pas à vous exprimer **avec des gestes et des expressions naturelles** en souriant, en montrant du doigt, etc. Ce sont autant d'aides à la communication.



Faites attention à ce que votre visage ne soit pas dans l'ombre et qu'un contre-jour empêche la personne de lire les expressions de votre visage.



Limitez si possible les bruits de fond qui peuvent rendre l'écoute très difficile.



Utilisez un papier et un crayon si nécessaire pour compléter votre communication. Dans un environnement bruyant, le fait d'écrire les mots clés peut aider les personnes qui ont du mal à entendre.



En cas de doute, demandez à la personne concernée de vous faire des **suggestions pour améliorer votre communication.**



Beaucoup de personnes malentendantes utilisent des prothèses auditives. Demandez à votre interlocuteur si c'est le cas et comment vous pouvez l'aider à s'en servir.



Soyez **patient(e), sûr(e) de vous et détendu(e)**



Communiquer avec des personnes qui ont des problèmes de vision



Présentez-vous. Tout le monde n'est pas capable de reconnaître les voix ou de s'en rappeler.



Ne forcez pas la voix. Le fait d'avoir des problèmes de vision ne veut pas dire qu'on n'est pas capable d'entendre.



Prévenez la personne lorsque vous vous déplacez. Ne laissez pas une personne aveugle parler toute seule.



Évitez les signes de la main car il peut être difficile de comprendre des indications ou des gestes lorsque vous ne les voyez pas bien.



Ne vous inquiétez pas d'utiliser des mots comme « voir » ou « regarder ». Les personnes qui ont des problèmes de vision savent que ces mots font partie des conversations habituelles.



Évitez de toucher, pousser ou tirer une personne aveugle.



N'offrez pas le bras pour aider. Demandez à la personne comment elle préfère être guidée.



Si la personne est accompagnée d'un chien-guide, **évitez de parler au chien ou de jouer avec.** Il ne faut jamais caresser, donner quelque chose à manger ou donner un ordre à un chien qui porte un harnais ou un gilet d'assistance – il est là pour aider et n'est pas un animal de compagnie.

MODULE 10 - TECHNOLOGIE D'ASSISTANCE

INTRO / AVEUGLE OU MALVOYANT / CHANGEMENT DE COULEURS / AGRANDISSEMENT DU TEXTE /
DU TEXTE À LA VOIX / SOURD OU MALENTENDANT / AMÉLIORATION SONORE / AMPLIFICATION SONORE
SOUS-TITRE / TRANSCRIPTIONS INSTANTANÉES / RÉCAPITULATIF

Présentation de la formation

Remarque à l'attention du formateur

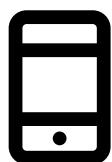
Tous les téléphones Android peuvent être utilisés par des personnes qui ont du mal à voir ce qui est à l'écran grâce aux fonctionnalités appelées « fonctions d'accessibilité ». La plupart des clients seront capables malgré tout de voir ou d'entendre et auront simplement besoin d'une aide auditive ou visuelle. Certains d'entre eux auront une vision ou une audition très limitée et auront besoin d'utiliser leur téléphone différemment.

Pour chacune des activités ci-dessous, vous trouverez une version simplifiée et une version plus détaillée si vous avez le temps de la faire.

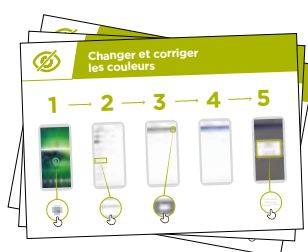
Conseil : Les fonctions dites « d'accessibilité », qui permettent de faciliter l'usage du téléphone, peuvent être utilisées dans de nombreuses applications, mais elles ne fonctionnent pas forcément pour toutes.

Google Assistant peut être très utile, notamment pour les personnes aveugles ou qui ont une vision très limitée (des informations supplémentaires sont disponibles à la page 140).

Matériel nécessaire



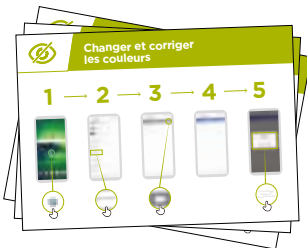
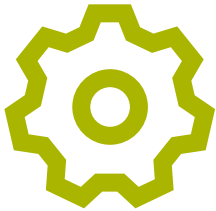
Android Phone



Poster de Technologies d'assistance

Clients aveugles ou malvoyants

Activité : modifier les paramètres d'affichage (pour les clients malvoyants)



Expliquez : « Vous pouvez modifier les paramètres d'affichage dans le menu « configuration générale »

Demandez ce que les participants souhaitent faire : modifier et corriger les couleurs, modifier la taille des polices de caractère et de l'affichage, augmenter le contraste et réduire la lumière blanche.

Montrez comment modifier la configuration de l'écran pour les personnes malvoyantes au moyen de l'un des posters « Modifier les paramètres d'affichage » :

- Modifier et corriger les couleurs
- Modifier les polices de caractère
- Modifier la taille d'affichage
- Augmenter le contraste et réduire la lumière blanche

Formateur : si vous connaissez quelqu'un qui utilise ces paramètres, faites ressortir leur intérêt en parlant de son expérience.

Expliquez : « Nous allons nous en servir pour envoyer un message avec WhatsApp »

Montrez comment faire en utilisant le poster « Comment envoyer un message sur WhatsApp »



1. Aidez les participants à trouver l'icône WhatsApp
2. Vérifiez que tout le monde connaît WhatsApp et sait s'en servir
3. Montrez comment envoyer un message
4. Augmentez la taille des caractères et envoyez un message WhatsApp à une autre personne du groupe.

MODULE 10 - TECHNOLOGIE D'ASSISTANCE

INTRO / AVEUGLE OU MALVOYANT / CHANGEMENT DE COULEURS / AGRANDISSEMENT DU TEXTE /
DU TEXTE À LA VOIX / SOURD OU MALENTENDANT / AMÉLIORATION SONORE / AMPLIFICATION SONORE
SOUS-TITRE / TRANSCRIPTIONS INSTANTANÉES / RÉCAPITULATIF

Activité : modifier et corriger les couleurs

Expliquez : « Certaines personnes ont du mal à voir certaines couleurs, ce qui peut les empêcher de bien voir ce qui est à l'écran. Pour les aider, vous pouvez modifier l'apparence des couleurs sur leur téléphone, car si vous modifiez les couleurs, il peut être plus facile à utiliser ».

Conseil pratique : Ces paramètres de configuration n'existent pas forcément sur tous les téléphones. Essayez d'aider les participants à les mettre en place.



Montrez comment faire en utilisant le poster « Modifier et corriger les couleurs »

1. Suivez les instructions pour régler les paramètres de correction des couleurs
2. Ouvrez une photo que vous avez prise – il peut s'agir de celle du participant s'il/elle est d'accord !
3. Regardez la photo avant et après correction

Entraînez-vous : essayez d'utiliser la correction des couleurs avec différentes applications, en incluant un site Web local, une application de réseau social comme Facebook et une application de messagerie comme WhatsApp.

Formateur : faites ressortir l'intérêt de cette fonctionnalité en évoquant une expérience de daltonisme ou en racontant votre expérience avec une personne daltonienne.

Activité : zoom pour les personnes malvoyantes (agrandir les choses à l'écran)

Expliquez : « Le zoom est une fonction qui permet d'agrandir tout ce qui s'affiche à l'écran. Beaucoup de gens utilisent le zoom pour voir les choses qui sont trop petites. Pour les personnes malvoyantes, cela peut leur permettre d'utiliser un écran ».

« Le zoom fonctionne comme une loupe, mais il fait partie du téléphone. Vous pouvez l'utiliser ponctuellement, par exemple pour regarder une image, ou chaque fois que vous utilisez votre téléphone. »



Montrez comment utiliser le zoom en utilisant le poster « Agrandir l'affichage »

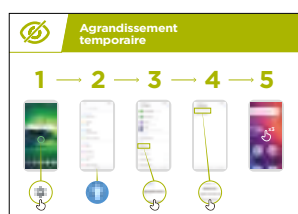
Expliquez : « Nous allons nous servir du zoom pour envoyer des messages et les lire. Vous allez vous entraîner en envoyant un message sur WhatsApp ».

1. Augmentez la taille de l'affichage pour une utilisation permanente sur le téléphone
2. Envoyez un message sur WhatsApp à une autre personne du groupe

Activité : zoom ponctuel

Expliquez : « L'agrandissement peut également être une fonction temporaire. Vous vous en êtes peut-être déjà servis pour agrandir quelque chose à l'écran, une photo par exemple ».

Expliquez : « Nous allons maintenant « zoomer » au moyen de l'Accessibilité



Montrez comment faire un zoom sur une image en utilisant le poster « Agrandissement temporaire »

Lecture du message WhatsApp au moyen de l'agrandissement temporaire

Expliquez : « nous allons nous entraîner à utiliser le zoom en envoyant un message sur WhatsApp

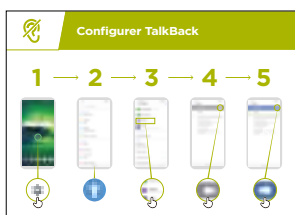
1. Aidez les participants à trouver l'icône WhatsApp
2. Vérifiez que tout le monde connaît WhatsApp et sait s'en servir
3. Montrez comment envoyer un message
4. Utilisez l'agrandissement temporaire sur le téléphone
5. Envoyez un message WhatsApp à une autre personne du groupe

Entraînez-vous : essayez d'utiliser l'agrandissement avec différentes applications, en incluant un site Web local, une application de réseau social comme Facebook et une application de messagerie comme WhatsApp.

Activité : lecteur d'écran ou comment faire dire au téléphone ce qui est à l'écran

Expliquez : « La fonction TalkBack vous permet de simplement écouter votre téléphone sans avoir besoin de consulter l'écran. Lorsque vous faites quelque chose sur votre téléphone, il vous répond et vous dit ce qui se passe. Il peut également vibrer pour vous prévenir qu'il se passe quelque chose ! »

« TalkBack ou la synthèse vocale peuvent réellement changer la vie des personnes aveugles ! Ces fonctions leur permettent d'utiliser leur téléphone comme tout le monde, sans avoir besoin de quelqu'un pour lire ce qui est à l'écran. »



Montrez comment activer TalkBack en utilisant le poster « Activer TalkBack »

1. Ouvrez l'application Google sur votre téléphone
2. Entraînez-vous à activer et désactiver TalkBack – faites-le plusieurs fois !
3. Apprenez maintenant à faire les gestes qui permettent aux personnes aveugles de naviguer avec TalkBack
4. Naviguez vers l'option « Rechercher »
5. Faites une recherche de « cafés à proximité »
6. Écoutez les résultats et faites une double frappe sur un café pour obtenir des renseignements supplémentaires
7. Essayez de faire des recherches pour d'autres choses

Entraînez-vous : essayer d'utiliser le lecteur d'écran avec différentes applications, en incluant un site Web local, une application de réseau social comme Facebook et une application de messagerie comme WhatsApp.

Récapitulatif

Expliquez : « Tous les téléphones Android ont la capacité d'aider les utilisateurs à se servir de leur téléphone quand ils ont du mal à voir ce qui est affiché à l'écran. Même avec une vision limitée ou inexistante, il est possible de profiter de son téléphone portable. »

« Pour les personnes qui arrivent à voir, nous pouvons rendre leur téléphone plus facile à consulter. Pour celles qui n'ont pas ou peu de vision, Il est possible de communiquer autrement les informations qui figurent à l'écran. Il existe une solution pour la plupart des personnes qui ont des problèmes de vision. »

Explication par le formateur :

« Les fonctions présentées dans ce module peuvent aider les personnes à utiliser leur téléphone pour de nombreuses applications, mais certaines peuvent ne pas fonctionner si elles n'ont pas été conçues pour utiliser les paramètres de configuration du téléphone. »

« La plupart des applications ont des 'raccourcis' spéciaux qui peuvent vous permettre d'utiliser plus facilement un certain nombre de fonctionnalités présentées dans ce module ! »



Clients sourds ou malentendants



Activité : réglages sonores



Expliquez : « Vous pouvez modifier les réglages sonores de votre téléphone pour augmenter ou réduire le volume de différents sons. Vous pouvez par exemple faire en sorte que le volume des vidéos ou de la musique soit différent de celui des alarmes ou des appels téléphoniques. »

Expliquez aux participants les avantages de l'amélioration sonore. Vous pouvez donner des exemples de la manière dont le réglage du volume et de la qualité sonore peut modifier leur expérience. Cela peut par exemple aider les personnes qui ont du mal à bien entendre lorsqu'elles écoutent leur téléphone.

Montrez comment modifier les réglages sonores en utilisant le poster étape par étape.



Conseil pratique : Il est vraiment important d'utiliser des écouteurs (de bonne qualité) avec ou sans fil.

MODULE 10 - TECHNOLOGIE D'ASSISTANCE

INTRO / AVEUGLE OU MALVOYANT / CHANGEMENT DE COULEURS / AGRANDISSEMENT DU TEXTE
DU TEXTE À LA VOIX / **SOURD OU MALENTENDANTE** / AMÉLIORATION SONORE / **AMPLIFICATION SONORE**
SOUS-TITRE / TRANSCRIPTIONS INSTANTANÉES / RÉCAPITULATIF

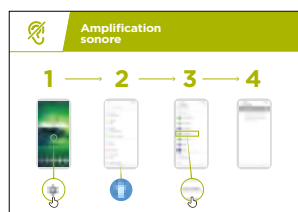
Activité : amplification du son



Expliquez : « Si vous avez du mal à entendre ce que les gens disent autour de vous, votre téléphone Android peut vous aider ! Il existe une fonction appelée 'Amplificateur de son' qui permet de rendre le son plus clair ! »

Conseil pratique : Certains téléphones peuvent ne pas avoir cette fonction. Vous aurez peut-être besoin d'aider les participants à télécharger l'amplificateur de son s'ils ne l'ont pas déjà sur leur téléphone.

Évoquez des situations dans lesquelles il est plus difficile d'entendre ce que les gens disent. Faites ressortir l'intérêt de l'amplificateur de son en vous appuyant sur votre expérience personnelle, en évoquant par exemple des endroits bruyants ou le cas de personnes âgées qui ont du mal à entendre.



**Montrez les étapes aux participants en utilisant le poster
Amplification du Son**

Activité : sous-titrage



Expliquez : « Lorsque vous regardez/écoutez des enregistrements audio ou vidéo sur votre téléphone, vous avez la possibilité d'activer le 'sous-titrage'. Cela vous permet de voir les paroles sur l'écran. Cette fonction est très utile pour les personnes qui ont du mal à entendre une chanson ou une vidéo. »

« Le sous-titrage peut aider n'importe qui ! Cela permet de comprendre les personnes qui s'expriment dans une autre langue ou les vidéos de mauvaise qualité. C'est également utile pour les personnes qui ont des problèmes d'audition. »

Montrez aux participants comment activer le sous-titrage en utilisant le poster « Activer le sous-titrage »

Expliquez : « Maintenant que nous avons activé le sous-titrage, nous allons essayer de regarder une vidéo sur YouTube avec les sous-titres ! »

Conseil pratique : Le sous-titrage fonctionne de manière optimale lorsque la vidéo a été produite avec des sous-titres. En l'absence de sous-titres, certaines applications comme YouTube font un sous-titrage automatique, mais cela ne fonctionne pas aussi bien.



Montrez aux participants comment regarder une vidéo sur YouTube avec le sous-titrage en utilisant le poster.

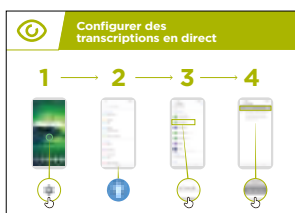
1. Activer le sous-titrage en suivant les instructions du poster
2. Rechercher une vidéo favorite sur YouTube ou un site Web
3. Si l'auteur de la vidéo a créé des sous-titres, ils s'afficheront automatiquement

Activité : transcription instantanée



Expliquez : « La transcription instantanée ressemble au sous-titrage. Lorsque les gens parlent, elle permet d'afficher ce qu'ils disent à l'écran ! La transcription instantanée peut être très utile pour les personnes qui ont des problèmes d'audition. »

« Certains téléphones Android sont déjà équipés de cette fonction. Pour d'autres, vous aurez peut-être besoin de télécharger l'application à partir du Google Play Store. »



Formateur : vous aurez peut-être besoin d'aider les participants à télécharger l'application de transcription instantanée si elle n'est pas déjà installée sur leur téléphone.

Montrez aux participants comment modifier ces paramètres étape par étape en utilisant le poster « Activer la transcription instantanée »

1. Autorisez la transcription instantanée en suivant les instructions du guide étape par étape
2. Appelez un ami
3. Mettez le téléphone sur haut-parleur
4. Regardez la transcription quand il parle

Explication par le formateur : lorsque vous parlez (ou écrivez) sur le téléphone, toute l'information est sauvegardée quelque part (des informations complémentaires sont disponibles à la p. 110 de la section « sécurité en ligne »).

Conseil pratique : la transcription instantanée fonctionne de manière optimale pour les conversations en face à face dans une pièce. Certaines applications, comme par exemple Skype ou Zoom, intègrent maintenant des fonctions de transcription gratuites.

Récapitulatif

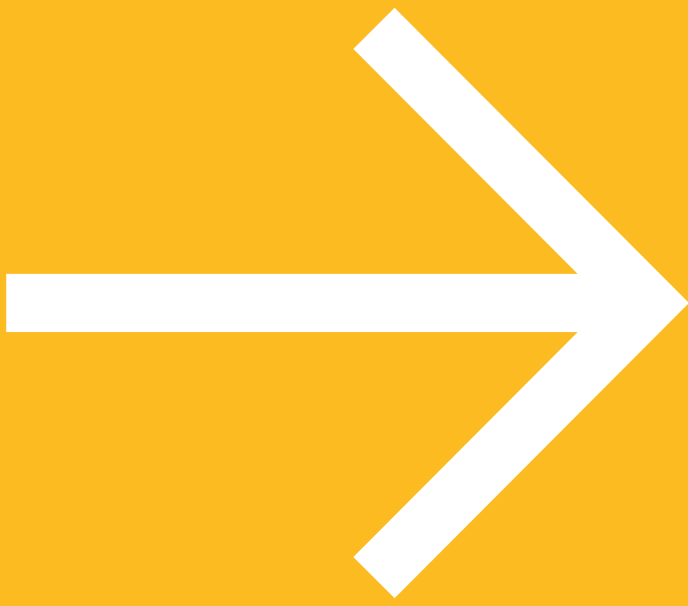
Expliquez : « Tous les téléphones Android ont la capacité d'aider les utilisateurs à se servir de leur téléphone quand ils ont du mal à entendre. Même avec une audition limitée, il est possible d'utiliser un téléphone portable. »

« Pour les personnes qui peuvent entendre, nous pouvons rendre leur téléphone plus facile à écouter. Pour celles qui sont sourdes ou malentendantes, il existe plusieurs manières de présenter l'information audio sous forme de texte. »

Explication par le formateur :

« Les fonctions présentées dans ce module peuvent aider les personnes à utiliser leur téléphone pour de nombreuses applications, mais certaines peuvent ne pas fonctionner si elles n'ont pas été conçues pour utiliser les paramètres de configuration du téléphone. »

« La plupart des applications ont des 'raccourcis' spéciaux qui peuvent vous permettre d'utiliser plus facilement un certain nombre de fonctionnalités présentées dans ce module ! »

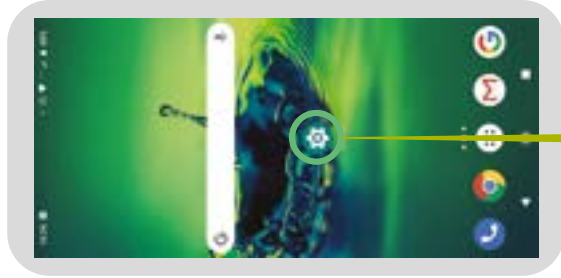


Posters, symboles à découper et fiches d'information

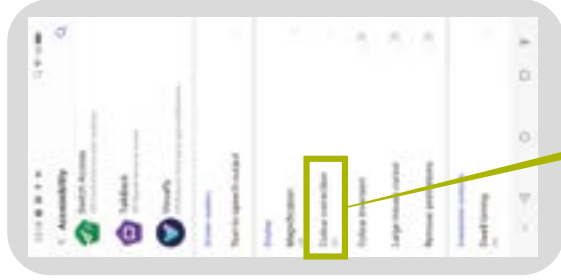


Changer et corriger les couleurs

1



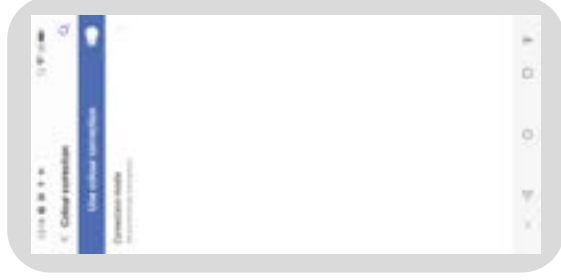
2



3



4



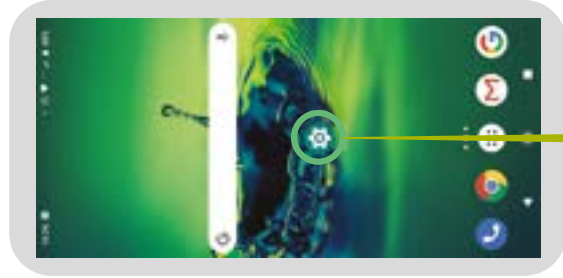
5



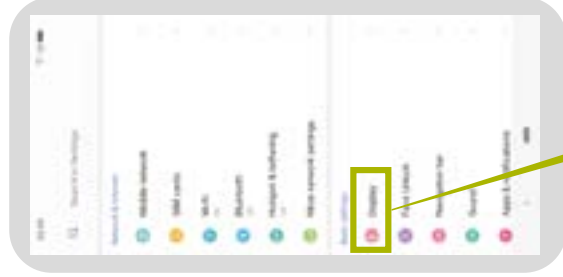


Modification des tailles de police

1



2



3



4



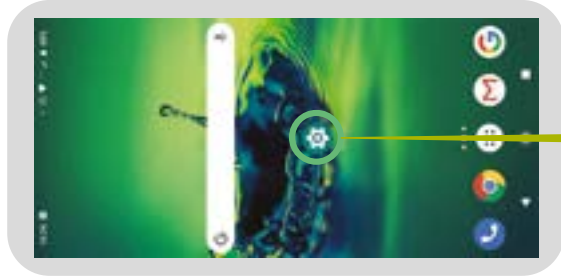
5





Changer l'affichage

1



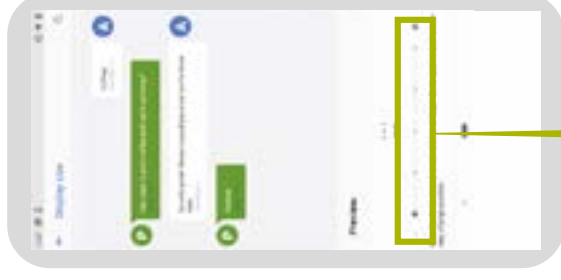
2



3



4



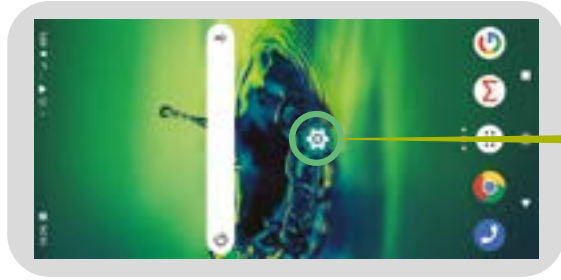
5



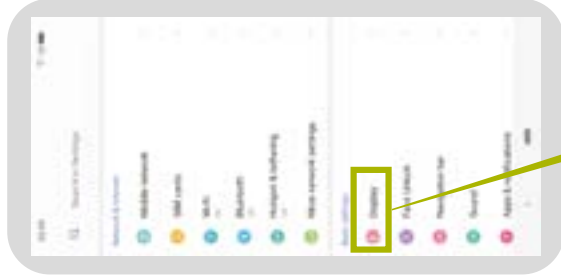


Activer la «veilleuse»

1



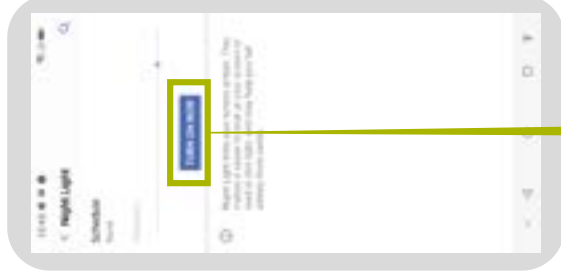
2



3



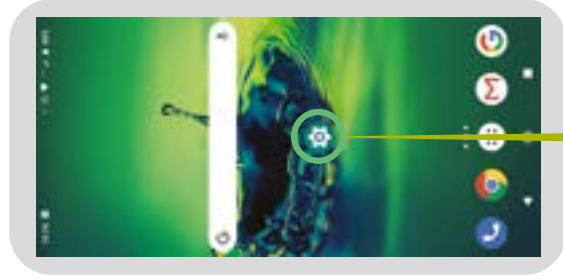
4





Agrandissement pour les personnes malvoyantes

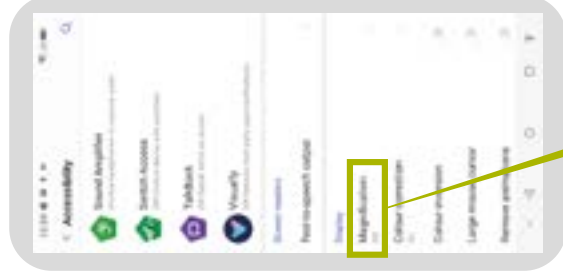
1



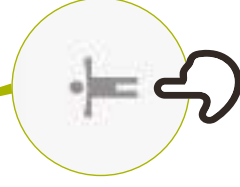
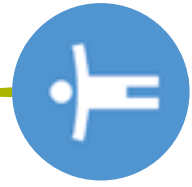
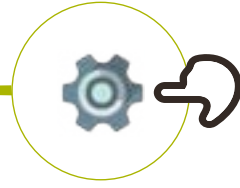
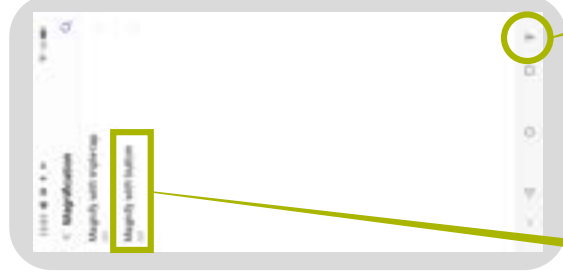
2



3



4





Agrandissement temporaire

1



2



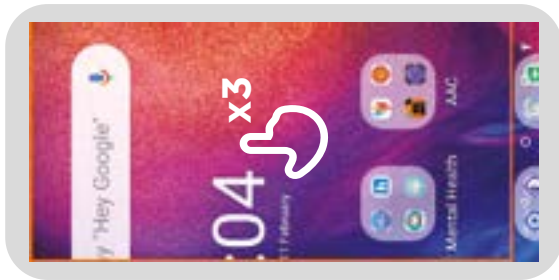
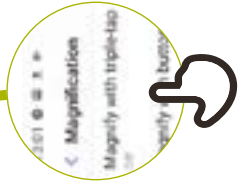
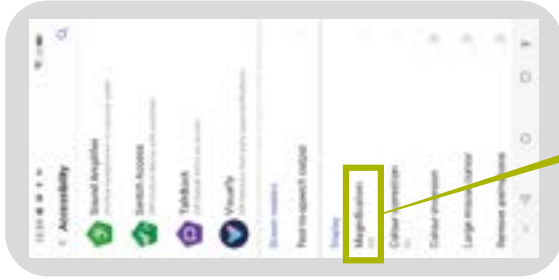
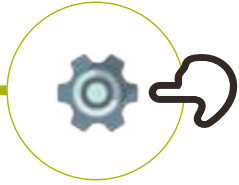
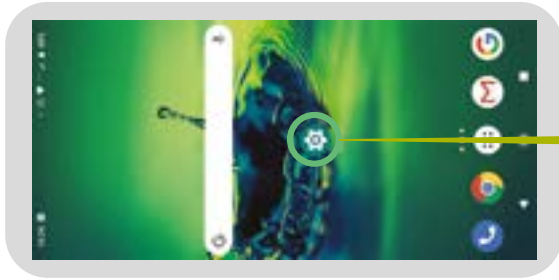
3



4



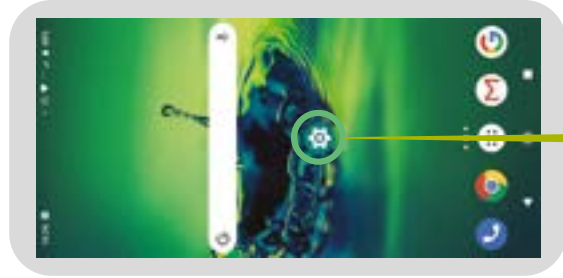
5



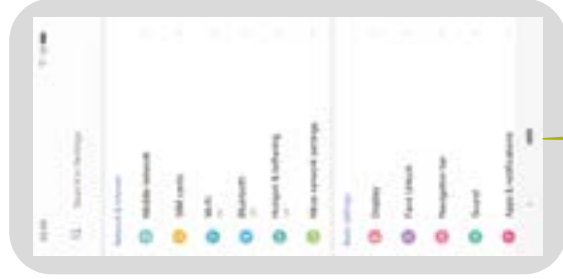


Configurer TalkBack

1



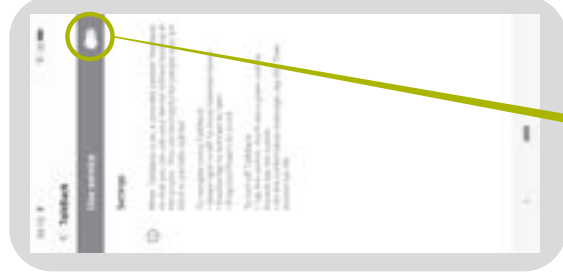
2



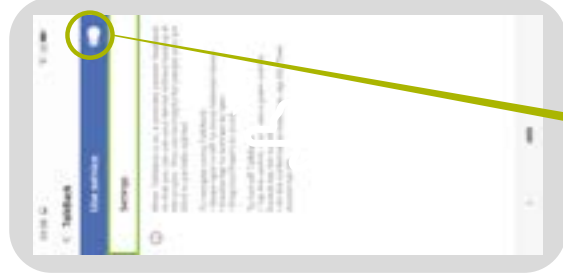
3



4



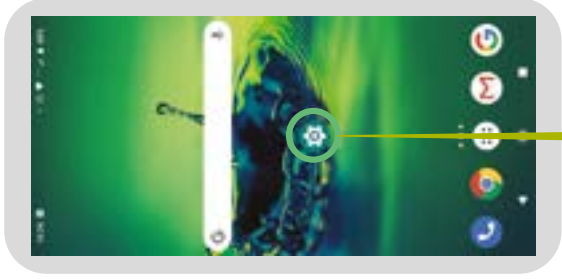
5





Amélioration du son

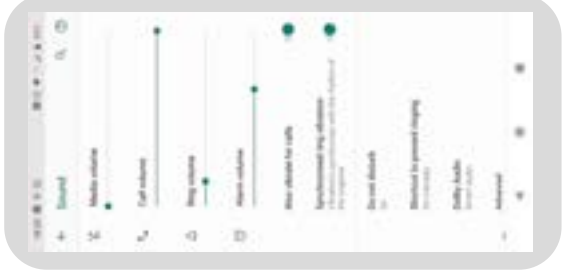
1



2



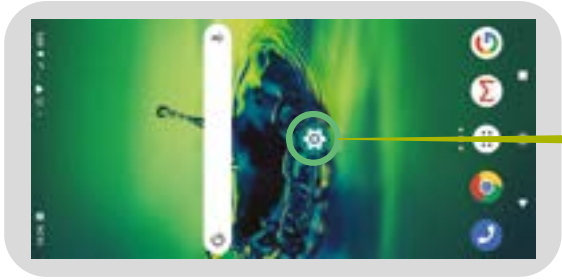
3





Amplification sonore

1



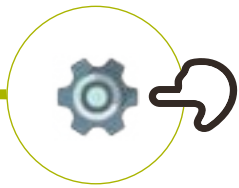
2



3



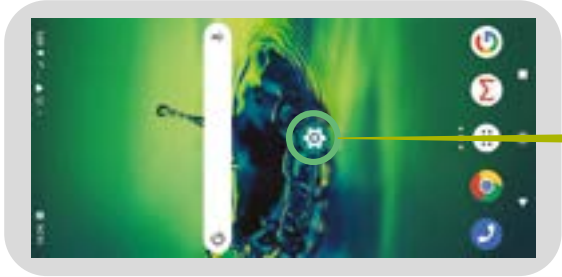
4





Configurer les sous-titres

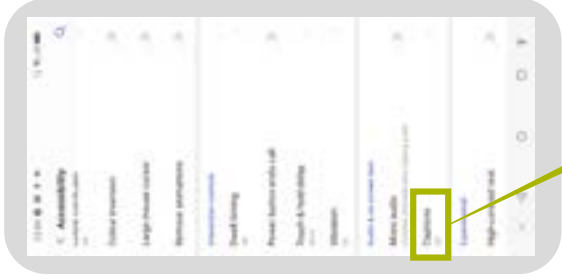
1



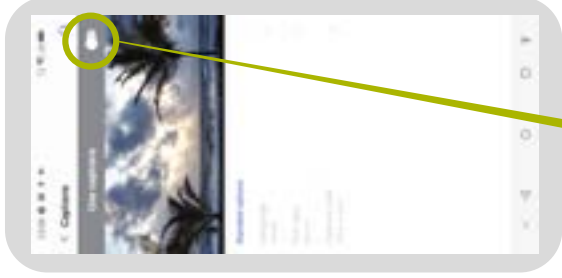
2



3



4



5



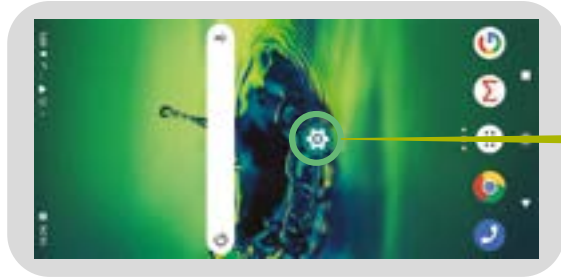
6





Configurer des transcriptions en direct

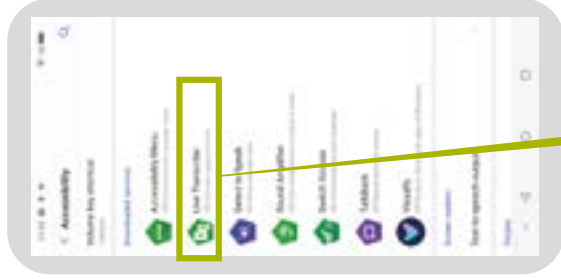
1



2



3



4



Conseils clés pour communiquer avec des clients handicapés



Adressez-vous directement à la personne concernée plutôt qu'à l'accompagnant ou à l'interprète en langue des signes qui pourrait être présent.



Si vous proposez votre aide, attendez qu'elle soit acceptée, puis **écoutez ou demandez des instructions**.



Traitez les adultes comme des adultes. Ne vous adressez à eux avec leur prénom que si vous faites la même chose avec tout le monde.



Ne touchez pas et ne vous appuyez pas sur le fauteuil roulant ou motorisé de quelqu'un et ne jouez pas avec les chiens guides.



Écoutez attentivement les personnes qui ont du mal à parler, en leur laissant le temps de terminer. Si nécessaire, posez des questions qui appellent des réponses brèves.



Ne faites jamais semblant de comprendre ; vérifiez avec la personne si vous n'êtes pas sûr(e).



Détendez-vous. Ne soyez pas embarrassé(e) s'il vous arrive d'utiliser des expressions courantes comme « je ne vois pas » ou « comment en avez-vous entendu parler ? », qui donnent l'impression de faire référence au handicap de la personne.



Aider les clients qui ont des problèmes d'audition



Attirez l'attention de la personne avant de parler. Il existe de nombreux moyens de le faire, en exerçant par exemple une pression sur le bras ou en lui demandant de faire des suggestions.



Exprimez-vous distinctement et pas trop vite. Il ne sert à rien de parler plus fort, de forcer la voix ou de crier



Regardez directement la personne lorsque vous parlez et essayez dans la mesure du possible d'avoir les yeux au même niveau.



Lorsque vous donnez des informations, **demandez à la personne si elle a bien compris** (p.ex. « Est-ce que vous voulez que je réexplique ? »)



N'hésitez pas à vous exprimer **avec des gestes et des expressions naturelles** en souriant, en montrant du doigt, etc. Ce sont autant d'aides à la communication



Faites attention à ce que votre visage ne soit pas dans l'ombre et qu'un contre-jour empêche la personne de lire les expressions de votre visage.



Limitez si possible les bruits de fond qui peuvent rendre l'écoute très difficile.



Utilisez un papier et un crayon si nécessaire pour compléter votre communication. Dans un environnement bruyant, le fait d'écrire les mots clés peut aider les personnes qui ont du mal à entendre.



En cas de doute, demandez à la personne concernée de vous faire des **suggestions pour améliorer votre communication.**



Beaucoup de personnes malentendantes utilisent des **prothèses auditives**. Demandez à votre interlocuteur si c'est le cas et comment vous pouvez l'aider à s'en servir.



Soyez **patient(e), sûr(e) de vous et détendu(e)**



Communiquer avec des personnes qui ont des problèmes de vision



Présentez-vous. Tout le monde n'est pas capable de reconnaître les voix ou de s'en rappeler.



Ne forcez pas la voix. Le fait d'avoir des problèmes de vision ne veut pas dire qu'on n'est pas capable d'entendre.



Prévenez la personne lorsque vous vous déplacez. Ne laissez pas une personne aveugle parler toute seule.



Évitez les signes de la main car il peut être difficile de comprendre des indications ou des gestes lorsque vous ne les voyez pas bien.



Ne vous inquiétez pas si vous utilisez des mots comme « voir » ou « regarder ». Les personnes qui ont des problèmes de vision savent que ces mots font partie des conversations habituelles.



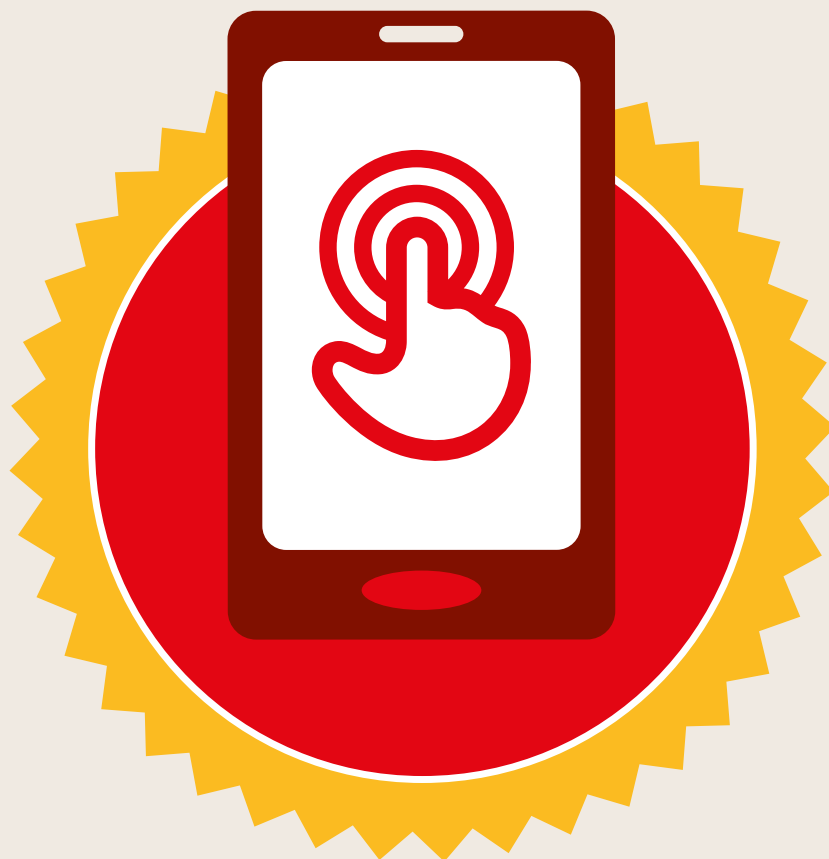
Évitez de toucher, pousser ou tirer une personne aveugle.



N'offrez pas le bras pour aider. Demandez à la personne comment elle préfère être guidée.



Si la personne est accompagnée d'un chien-guide, **évitez de parler au chien ou de jouer avec.** Il ne faut jamais caresser, donner quelque chose à manger ou donner un ordre à un chien qui porte un harnais ou un gilet d'assistance – il est là pour aider et n'est pas un animal de compagnie.



CERTIFICAT

a suivi la formation
DÉCOUVERTE DE L'INTERNET MOBILE



Date



Signature



CERTIFICAT

a suivi la formation
DÉCOUVERTE DE L'INTERNET MOBILE



Date



Signature