CAPVISH
Comité d'action des personnes vivant des situations de handicap

Aide Mémoire

INTERVENTIONS ADAPTÉES

FORMER ET OUTILLER LORS D'INTERACTIONS AVEC LE HANDICAP

Office des personnes handicapées Québec

© 2026 CAPVISH - Tous droits réservés.

Pour effectuer des <u>interventions adaptées</u> auprès de <u>tous les types de limitation</u>, il est important de :

- Prendre le temps nécessaire;
- Prioriser une évaluation de la situation;
- Établir un lien de confiance avec la personne;
- Laisser la personne s’exprimer sans pression;
- Donner une seule consigne à la fois;
- Utiliser des phrases courtes et précises;
- Vérifier la compréhension;
- Maintenir une posture calme et à l’écoute ;
- Rester patient et rassurant tout au long de l’intervention;
- Réduire les stimulis environnants et les sources de stress (bruits, foule, lumière, etc.);
- Si possible, identifier une personne de confiance (proche ou intervenant).

Handicap moteur

RECONNAÎTRE (indices possibles)

- Actions lentes physiquement et incapacité à faire certains mouvements;
- Présence d'un fauteuil roulant ou d'un autre équipement d'aide à la mobilité, tel qu'un chien d'assistance, un déambulateur (marchette), un triporteur ou un quadriporteur;

ATTENTION

Respecter l'environnement physique de la personne. Les appareils d'aide à la mobilité sont une extension de la personne.

Office des personnes handicapées Québec

CAPVISH

QUOI FAIRE

- Établir un protocole clair pour le transport de l’aide à la mobilité s’il y a une arrestation;
- Établir un lien de confiance et adopter une attitude empathique;
- Garder une distance non menaçante;
- Éviter d’infantiliser la personne;
- S’adresser directement à la personne, même en présence d’un accompagnateur;
- Donner une consigne à la fois et vérifier la compréhension;
- Utiliser des phrases courtes et précises;
- Garder une posture calme et à l’écoute.

QUOI DIRE

- « Je vais prendre le temps de vous expliquer ce qui se passe. »
- « Nous irons à votre vitesse. »

Handicap auditif

RECONNAÎTRE (indices possibles)

- Aucune réaction aux stimulis auditifs (appels verbaux, bruits ou consignes);
- Réaction de surprise à un contact inattendu, à une lumière ou des gyrophares dirigés vers le visage;
- Présence d'un appareil auditif ou d'un implant cochléaire;
- Communication par langue des signes, lecture labiale, l'écrit, LPC ou moyens visuels;
- Difficultés à comprendre certains mots ou consignes;
- Difficultés d'élocution et/ou vocabulaire limité;
- Un regard ou un air confus.

ATTENTION

Ne pas confondre avec de la désobéissance, de l'opposition ou un refus de collaborer.

Office des personnes handicapées Québec

CAPVISH

QUOI FAIRE

- Capter son attention en vous plaçant dans son champ visuel ou en faisant un geste visible;
- Demander à la personne quel(s) moyen(s) de communication elle préfère utiliser;
- Utiliser au besoin l'écrit, la lecture labiale, une application de transcription en direct, un service d'interprétation en LSQ, le Service de relais vidéo Canada ou la carte de communication adaptée du ReQIS;
- S'adresser directement à la personne, même en présence d'un interprète;
- Maintenir un contact visuel;
- Parler avec des phrases courtes et précises;
- Donner une consigne à la fois et vérifier la compréhension;
- Réduire le bruit ambiant et choisir un endroit éclairé et calme.

QUOI DIRE

- « Avez-vous des difficultés auditives ? »
- « Quels sont les meilleurs moyens pour communiquer avec vous ? »

Déficience intellectuelle (DI)

RECONNAÎTRE (indices possibles)

- Difficultés à comprendre les consignes;
- Réponses lentes ou incohérentes;
- Vocabulaire limité;
- Difficultés de régulation émotionnelle (peur, cris, agitation);
- Limitations concernant son raisonnement, la planification, la pensée abstraite, le jugement;
- Limitations dans la compréhension globale et/ou pratique.

ATTENTION

Ne pas confondre avec de la désobéissance ou de l'intoxication.

Office des personnes handicapées Québec

CAPVISH

QUOI FAIRE

- Garder une posture calme et à l'écoute;
- Utiliser des phrases courtes;
- Donner une seule consigne à la fois et vérifier la compréhension;
- Utiliser des gestes simples pour appuyer vos paroles;
- Garder une distance non menaçante;
- Réduire les sources de stress;
- Composer avec les comportements d'autorégulation (agitation et/ou manipulation d'objet antistress);
- Si possible, identifier une personne de confiance (proche ou intervenant);
- Être clair(e), net(te) et précis(e).

QUOI DIRE

- « Je vais tout vous expliquer. »
- « Est-ce que vous pouvez me dire ce que vous comprenez ? »
- « Je suis là pour vous aider. »
- « Prenez votre temps. »

Trouble du spectre de l'autisme (TSA)

RECONNAÎTRE (indices possibles)

- Difficultés de traitement des informations sociales;
- Difficultés d'interprétation des intentions et des émotions des autres;
- Communication réduite ou altérée;
- Difficultés de régulation émotionnelle;
- Agitations physiques comme signe d'irritation;
- Manque de flexibilité et une tendance à la rigidité.

ATTENTION

Ne pas confondre avec de la confrontation ou de l'opposition.

Office des personnes handicapées Québec

CAPVISH

QUOI FAIRE

- Prioriser l’évaluation de la situation;
- Établir un lien de confiance et adopter une attitude empathique;
- Réduire les variations de stimulis environnants et les sources de stress;
- Composer avec les divers comportements d’autorégulation (manipulation d’objet antistress et agitation);
- Donner une consigne à la fois et vérifier la compréhension;
- Garder une posture calme et à l’écoute;
- Tolérer les moments de silence;
- Utiliser des gestes simples pour appuyer vos paroles.

QUOI DIRE

- « Avez-vous une personne de confiance que je peux contacter ? »
- « Avez-vous besoin d’aide ? »
- « Avez-vous besoin d’une pause ? »
- « Que ressentez-vous ? »

Handicap visuel

RECONNAÎTRE (indices possibles)

- Composer avec la présence d'un chien guide, d'une canne blanche et/ou de lunettes noires;
- Difficultés à identifier et reconnaitre les personnes qui l'adressent;
- Ses globes oculaires opèrent des mouvements brusques et désordonnés;
- Ne cherche pas le contact visuel pour parler;
- Semble gêné(e) ou embarrassé(e) par la lumière;
- Besoin de rapprocher les objets pour les voir et les distinguer.

ATTENTION

Ne pas confondre avec de l'incompréhension.

Office des personnes handicapées Québec

CAPVISH

QUOI FAIRE

- Se présenter et s'identifier comme un intervenant en s'adressant directement à la personne;
- Informer toujours la personne que vous vous adressez à elle et, si nécessaire, lui toucher légèrement le coude;
- Réduire les variations de stimulis et les sources de stress;
- Donner une consigne à la fois et vérifier sa compréhension;
- Formuler des questions courtes et précises;
- Garder une posture calme et à l'écoute.

QUOI DIRE

- « Aimeriez-vous que je reformule ce que je viens d'expliquer ? »
- « Je suis là pour vous aider. »
- « Je vais vous décrire ce que je vois et ce que j'aimerais. »

RESSOURCES UTILES

Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)

1 (800) 567-1465

https://www.quebec.ca/gouvernement/ministeres-organismes/office-personnes-handicapees

Handicap moteur

CAPVISH (Comité d'action des personnes vivant des situations de handicap)

(418) 523-3065

info@capvish.org

Handicap auditif

Réseau québécois pour l'inclusion sociale des personnes sourdes et malentendantes (ReQIS)

(514) 278-8703

info@reqis.org

Déficience intellectuelle (DI)

Société québécoise de la déficience intellectuelle (SQDI)

(514) 725-7245

info@sqdi.ca

Trouble du spectre de l'autisme (TSA)

Fédération québécoise de l'autisme (FQA)

1 (888) 830-2833

info@autisme.qc.ca

Handicap visuel

Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec (RAAQ)

1 (800) 363-0389

info@raaq.qc.ca

SOURCES

Agence Médiapresse inc. (2014). Un outil à l'intention des policiers et policières pour soutenir leurs interventions auprès des personnes ayant une déficience intellectuelle ou un problème de santé mentale. *Association du Québec pour l'intégration sociale.* Montréal. https://rsslf.ca/fr/ressources/documents-et-publications/item/incomplet-un-outil-a-l-intention-des-policiers-et-policieres-pour-soutenir-leurs-interventions-aupres-des-personnes-ayant-une-deficience-intellectuelle-ou-un-probleme-de-sante-mentale?category_id=26

American psychiatric association. (2015). *DSM-5 : manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux* (5e éd.). Elsevier Masson.

Autisme-Asperger-Québec. (s.d.). *Critères de diagnostic du trouble du spectre de l'autisme (DSM-5)*. https://autismeaspergerquebec.com/criteres-de-diagnostic-du-trouble-du-spectre-de-lautisme-dsm-5/

EQLA. (s.d.). *Comment reconnaître une personne aveugle ou malvoyante ?* https://eqla.be/le-handicap-visuel/reconnaitre-une-personne-aveugle-ou-malvoyante/

Gouvernement du Canada. (2025). *Types de handicap les plus courants.* https://a11y.canada.ca/fr/types-de-handicap-les-plus-courants/

Gouvernement du Québec. (2025). *Autoformation Mieux accueillir les personnes handicapées.* https://www.quebec.ca/famille-et-soutien-aux-personnes/participation-sociale-personnes-handicapees/autoformation-mieux-accueillir-personnes-handicapees

Ligue des droits et libertés. (2023). *Les interpellations policières au Québec, une pratique à interdire. 10 questions et réponses.* Montréal. https://liguedesdroits.ca/campagne-interdiction-interpellations-policieres/

Office des personnes handicapées Québec

CAPVISH Comité d'action des personnes vivant des situations de handicap

© 2026 CAPVISH - Tous droits réservés.