



## *Votre cabinet est-il accessible?*

*Conseils et suggestions pour la prise en charge des patientes et patients  
en situation de handicap*

# *Contenu*

Pourquoi cette brochure?	3
Votre contribution à l'inclusion de personnes handicapées	4
Conseils généraux pour la communication	6
Votre cabinet est-il accessible?	7
Assistance pour les personnes atteintes de déficience visuelle	9
Assistance pour les personnes sourdes et malentendantes	11
Assistance pour les personnes en situation de handicap mental	12
Assistance pour les personnes en situation de handicap psychique	14
Liste de contrôle	15

## *Pourquoi cette brochure?*

En tant que médecin ou dentiste, vous jouez un rôle important dans la vie de vos patientes et patients, et tout particulièrement pour celles et ceux qui vivent avec un handicap. Les personnes handicapées se heurtent souvent à des obstacles, notamment lorsqu'elles se rendent chez le médecin ou chez le dentiste.

Cette brochure contribue à faire en sorte que les personnes en situation de handicap puissent accéder facilement et sans barrière aux soins médicaux ambulatoires. Elle offre conseils et suggestions concernant les éléments à respecter pour que votre cabinet réponde aux besoins de votre patientèle vivant avec un handicap. Outre des mesures liées au bâtiment, l'accent est mis sur l'aménagement intérieur, mais également – et avant tout – sur la communication.

Pour aménager un cabinet sans barrière, il n'est pas nécessaire d'investir beaucoup d'argent, de temps ou d'énergie. En effet, de nombreuses dispositions peuvent être prises simplement et sans effort, tout en ayant un impact considérable pour les personnes concernées.

L'accessibilité de votre cabinet ne profitera pas qu'aux personnes handicapées, mais aussi à votre patientèle âgée, aux personnes momentanément handicapées et aux parents de jeunes enfants.

# *Votre contribution à l'inclusion de personnes handicapées*

Qu'elle vive ou non avec un handicap, toute personne a le droit de participer de manière autodéterminée à tous les domaines de la vie, sur la base de l'égalité des chances. Tel est le concept de base de l'inclusion.

Plus de 1,8 million de personnes vivent en Suisse avec différents types de handicap. En 2014, la Suisse a ratifié la Convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées (CDPH). Ainsi, elle s'est engagée à améliorer concrètement l'intégration des personnes handicapées. L'article 9, alinéa 1 de la CDPH stipule explicitement que l'accès aux installations médicales ambulatoires doit être garanti sans barrières. En tant que médecin ou médecin-dentiste, vous pouvez – tout comme vos collaboratrices et collaborateurs – contribuer de manière importante à l'inclusion des personnes en situation de handicap.

*«En tant que médecin, dentiste et professionnel de la santé, vous pouvez contribuer de manière importante à l'inclusion des personnes en situation de handicap.»*

Vous pensez peut-être que votre cabinet est déjà conçu sans barrière, qu'il n'y a pas de seuils ni de marches entravant le passage de chaises roulantes et que la capacité de l'ascenseur permet d'en contenir une ? Le fait est que de nombreuses barrières auxquelles se heurtent les personnes handicapées sont invisibles au

premier regard. Un exemple parmi d'autres: la façon dont vous et votre équipe communiquez avec vos patients en situation de handicap. Ou encore: la manière dont vous leur annoncez ou leur expliquez un diagnostic.

Si vous prenez la peine de vous adapter à certaines exigences et besoins particuliers, vous en serez récompensé! Car vous et votre équipe poursuivez un but essentiel: la prise en charge optimale et individuelle de votre patientèle, avec ou sans handicap.



## *Conseils généraux pour la communication*

- ▶ Lorsque vous accueillez votre patient, présentez-vous par votre nom et votre fonction.
- ▶ Adressez-vous directement à lui et non à son accompagnant.
- ▶ Saluez l'accompagnant et intégrez-le à la conversation en tant que proche aidant.
- ▶ Demandez à votre patient de quel type de soutien il a besoin.
- ▶ Offrez votre aide pour remplir la fiche de renseignements lorsqu'un patient vient chez vous pour la première fois.
- ▶ Ne tutoyez pas le patient sans lui avoir demandé son autorisation au préalable.
- ▶ Parlez de manière claire et compréhensible.
- ▶ Annoncez toujours vos intentions avant de toucher votre patient.
- ▶ Soyez à l'écoute de votre patient.
- ▶ Selon le type de handicap d'un patient, expliquez-lui un examen ou un diagnostic par des mots simples.
- ▶ De préférence, évitez les termes spécialisés ou alors expliquez-les.
- ▶ Réservez du temps pour répondre aux questions et offrez à votre patient la possibilité de s'exprimer.
- ▶ Réservez un peu plus de temps que d'ordinaire pour une telle consultation.
- ▶ Des images et des dessins, tirés d'un livre ou de l'ordinateur peuvent vous aider à illustrer vos propos.
- ▶ Mettez du matériel d'information à disposition des patients.

# *Votre cabinet est-il accessible?*

Bien souvent, de petites modifications font une grande différence pour les personnes en situation de handicap qui s'adressent à votre cabinet. Prenez le temps de parcourir votre lieu de travail en vous posant les questions suivantes:

## À l'extérieur

- ▶ Des places de stationnement pour personnes handicapées sont-elles à disposition?
- ▶ Si le chemin est long jusqu'à votre cabinet ou si ce dernier est difficile à trouver, est-il clairement signalé?
- ▶ Le chemin d'accès est-il suffisamment éclairé et le revêtement pourvu d'un contraste tactile?
- ▶ Ce chemin est-il aisé à parcourir ou pourvu de pierres, de sable, de trous, d'ornières, de bordures ou de paliers?
- ▶ Le chemin d'accès comporte-t-il des marches, de sorte qu'une rampe serait nécessaire? Et s'il est équipé d'une rampe, est-elle assez large (120 cm)? L'inclinaison de la pente est-elle inférieure à 6 %?

## Dans l'entrée

- ▶ Le numéro de la rue, la plaque du cabinet et la sonnette sont-ils bien visibles et la taille de caractère facile à lire?
- ▶ La sonnette est-elle également accessible pour les personnes en chaise roulante?
- ▶ La signalétique est-elle traduite en braille?
- ▶ La réception est-elle pourvue d'un interphone et d'un affichage visuel?
- ▶ Les escaliers intérieurs et extérieurs sont-ils équipés d'une main courante sur les deux côtés?
- ▶ La porte d'entrée est-elle facile à ouvrir?
- ▶ La porte d'entrée mesure-t-elle au moins 90 cm de large?
- ▶ Si des seuils sont présents, leur hauteur maximale est-elle inférieure à 2 cm?
- ▶ Le sol est-il bien plat et sans achoppement? Est-il antidérapant ou trop lisse?
- ▶ Si l'entrée est équipée d'un tapis, ses fibres ne sont-elles pas trop épaisses? Ne risque-t-il pas de glisser?
- ▶ Y a-t-il un ascenseur (largeur minimale 80 cm, au mieux 90 cm) dont la cabine peut contenir une chaise roulante électrique (min. 110 x 140 cm)?
- ▶ La porte de l'ascenseur est-elle automatique?
- ▶ Les boutons de commande externes et internes de l'ascenseur sont-ils accessibles pour des personnes en chaise roulante, c'est-à-dire positionnés à une hauteur entre 90 à 110 cm?
- ▶ Les boutons de commande sont-ils également disponibles en braille?



- ▶ L'ascenseur est-il également pourvu d'une annonce vocale?
- ▶ L'alarme de l'ascenseur est-elle pourvue d'un signal optique et d'un numéro d'urgence atteignable par SMS?
- ▶ Y a-t-il une surface de manœuvre d'au moins 150 cm<sup>2</sup> devant la sortie de l'ascenseur?
- ▶ La zone d'entrée et le couloir sont-ils assez bien éclairés?
- ▶ Y a-t-il un endroit pour s'asseoir dans le hall d'entrée du cabinet ?
- ▶ Le vestiaire est-il assez grand et accessible pour une chaise roulante?
- ▶ Y a-t-il un endroit pour déposer cannes et béquilles?
- ▶ La hauteur du comptoir de réception est-elle de 85 cm max.?

### Dans les sanitaires

- ▶ Les toilettes sont-elles bien indiquées et faciles à trouver?
- ▶ La taille des toilettes est-elle suffisante pour contenir une chaise roulante, c'est-à-dire 165 x 215 cm au minimum et une surface de manœuvre d'environ 150 cm?
- ▶ Le lavabo, le porte-serviettes et le miroir sont-ils assez bas pour les personnes en chaise roulante ou de petite taille?
- ▶ Le lavabo est-il toutefois assez haut pour permettre à une chaise roulante de se glisser en dessous?
- ▶ Les toilettes sont-elles dotées d'une poignée d'appui?
- ▶ La porte s'ouvre-t-elle vers l'extérieur pour les situations d'urgence?
- ▶ L'éclairage est-il suffisant pour les personnes malvoyantes?

### Dans la salle de consultation

- ▶ Les interrupteurs et les sonnettes sont-ils accessibles?
- ▶ La largeur des portes est-elle d'au min. 80 cm, ou mieux, plus larges?
- ▶ S'il y a des seuils, leur hauteur maximale est-elle inférieure à 2 cm?
- ▶ Toutes les portes sont-elles pourvues d'une surface de manœuvre suffisamment grande, c'est-à-dire d'au moins 150 cm?
- ▶ Les vestiaires sont-ils assez spacieux, c'est-à-dire avec une surface d'au moins 150 x 150 cm?
- ▶ Sont-ils équipés de sièges, de barres et de poignées d'appui?
- ▶ La hauteur des équipements et des lits d'examen est-elle réglable?

Si vous avez répondu par «oui» à toutes les questions ci-dessus, vous avez déjà accompli un grand pas vers l'accessibilité de votre cabinet. Toutefois, suivant le type de handicap dont souffrent vos patients, il est nécessaire de pousser la démarche plus loin encore.



# *Assistance pour les personnes atteintes de déficience visuelle*

## Locaux et équipements

- ▶ Dans tous les endroits importants pour les patients, privilégiez des inscriptions en grand format, avec une police simple (sans empattement ou italique) et facile à lire.
- ▶ Le design des enseignes doit être très contrasté. Les contrastes noir-blanc, noir-jaune, bleu foncé-blanc, bleu foncé-jaune sont faciles à distinguer.
- ▶ Les grandes parois et portes vitrées doivent être signalées de façon claire et contrastée.
- ▶ Les rebords des marches d'escaliers doivent également être contrastés.
- ▶ Les mains courantes, les cadres de porte et les interrupteurs doivent être d'une couleur contrastée à celle du mur.
- ▶ Les sonnettes de porte et les interrupteurs d'éclairage doivent être aussi grands que possible et faciles à toucher.
- ▶ L'entrée, l'escalier, l'ascenseur, le couloir et les salles de consultation doivent être bien éclairés, sans toutefois éblouir.
- ▶ Les panneaux indicateurs et les interrupteurs doivent être également pourvus en caractères braille.
- ▶ Des lignes de guidage améliorent l'orientation de façon significative. Elles peuvent être reconnues à l'aide d'une canne blanche ou des semelles de chaussures.
- ▶ Les informations écrites devraient idéalement être fournies en caractères d'au moins 12 points, sans italique ni empattement. L'espacement entre les lignes doit être aussi grand que possible.

## Communication

- ▶ Lorsque vous accueillez vos patients, présentez-vous par votre nom et votre fonction, même si vous portez un badge nominatif. Il se peut qu'un patient ne puisse pas le voir.
- ▶ Exprimez-vous clairement et assurez-vous d'être compris.
- ▶ Informez votre patient lorsque vous quittez la pièce.
- ▶ Ne guidez pas votre patient sans son autorisation.
- ▶ Dites à votre patient où vous l'amenez. Annoncez les marches, les paliers et les changements de direction.
- ▶ Conduisez votre patient jusqu'à la chaise et posez sa main sur l'accoudoir.
- ▶ Donnez des directives claires et des informations précises au patient pour indiquer directions et emplacements. Des informations telles que «là-bas» ou «par ici» sont inutiles pour une personne atteinte de déficience visuelle.





# *Assistance pour les personnes sourdes et malentendantes*

## **Communication**

- ▶ Adressez-vous toujours directement au patient, et maintenez le contact visuel même en présence d'un accompagnant ou d'un interprète en langue des signes.
- ▶ Regardez votre patient en face lorsque vous lui parlez. En voyant votre bouche, il peut lire sur vos lèvres.
- ▶ Faites des phrases courtes et formulez-les de façon claire. Évitez les termes difficiles et expliquez les mots techniques.
- ▶ Lorsque vous appelez votre patient pour la consultation et que vous n'obtenez pas de réponse, assurez-vous que tous les patients présents vous ont vu et entendu.
- ▶ Ecrivez toutes les informations importantes sur une feuille de papier.
- ▶ Assurez vos patients de votre disponibilité par courriel, SMS ou fax.
- ▶ Gardez à l'esprit qu'il peut être gênant pour une personne sourde ou malentendante de signaler qu'elle ne vous a pas compris.



# *Assistance pour les personnes en situation de handicap mental*

## **Communication**

- ▶ Créez un espace de dialogue calme et sans distraction.
- ▶ Exprimez-vous de manière claire, concrète et compréhensible.
- ▶ Formulez une seule pensée par phrase.
- ▶ Si nécessaire, illustrez vos explications par des images, dessins ou pictogrammes.
- ▶ Evitez les termes compliqués et expliquez les mots techniques.
- ▶ Formulez des phrases courtes et sans détours.
- ▶ Expliquez vos interventions pas à pas.





# *Assistance pour les personnes en situation de handicap psychique*

## **Locaux et équipements**

- ▶ Les personnes en situation de handicap psychique accordent une grande importance au respect de leur sphère privée. Les larges parois et portes vitrées, ainsi que les salles de consultation ouvertes les mettent mal à l'aise.

## **Communication**

- ▶ Une salle d'attente pleine est source d'angoisse pour un patient qui vit avec un handicap psychique. Si possible, indiquez-lui le temps d'attente probable par téléphone ou installez-le à l'écart, dans une pièce libre.
- ▶ Lors d'une longue consultation, proposez régulièrement de courtes pauses pour prendre une bonne respiration. Souvent, 2 à 3 minutes suffisent.
- ▶ Expliquez à chaque fois l'étape suivante de la consultation à votre patient. Cela le rassure.
- ▶ Faites assoir votre patient avant qu'il ne quitte la pièce.
- ▶ Chez les patients souffrant de troubles paniques et d'anxiété, les crises sont bien plus intenses que la «peur» ordinaire qu'on ressent avant un traitement. Prenez-les au sérieux.

## Liste de contrôle

- Indication de l'accessibilité du cabinet sur le site Internet
- Places de stationnement pour personnes handicapées
- Chemin d'accès bien éclairé
- Chemin d'accès bien indiqué
- Parcours accessibles en chaise roulante
- Rampes pour chaise roulante
- Numéro de rue, sonnette et plaquette bien visibles
- Hauteur de la sonnette accessible
- Porte d'entrée facile à ouvrir
- Seuils pas trop élevés
- Nattes et tapis antidérapants, pas trop épais
- Lignes de guidage pour personnes avec handicap visuel
- Mains courantes
- Poignées d'appui
- Embrasures de porte de 80 ou 90 cm de large
- Portes d'ascenseur à ouverture facile
- Ascenseur suffisamment grand
- Boutons devant et dans l'ascenseur accessibles en hauteur (pas d'écrans tactiles)
- Boutons devant et dans l'ascenseur en braille (év. avec signalisation vocale)
- Portes et murs vitrés clairement signalés
- Inscriptions en grand format et contrastées
- Revêtement de sol antidérapant
- Espace de manœuvre de 150 cm pour personnes en chaise roulante disponible dans toutes les pièces
- Comptoir d'accueil abaissé
- Penderie équipée de crochets bas
- Support pour cannes et béquilles
- Sièges à disposition pour se reposer
- Éclairage non éblouissant
- Porte des toilettes s'ouvrant vers l'extérieur
- Toilettes équipées de poignées d'appui
- Hauteur du lavabo réglable
- Miroirs installés suffisamment bas
- Porte-savon et porte-serviette accessibles

## Pour passer à l'action

De plus amples informations sont disponibles auprès des organisations et agences suivantes:

- ▶ Procap Construction
- ▶ Bureaux cantonaux pour des conseils sur place

## Impressum

Éditeur

AGILE.CH Les organisations de personnes avec handicap

Effingerstrasse 55

3008 Berne

T 031 390 39 39

[info@agile.ch](mailto:info@agile.ch)

[www.agile.ch](http://www.agile.ch)

CP 30-16945-0

IBAN: CH49 0900 0000 3001 69450

## Rédaction

Suzanne Auer, secrétaire générale, AGILE.CH

Silvia Raemy, responsable de la communication, AGILE.CH

## Traduction

Christie Cardinali Ringger, AGILE.CH

## Collaboration

aphs Angst- und Panikhilfe Schweiz, Association Cerebral Suisse, hiki – Association d'aide aux enfants traumatisés cranio-cérébraux, Union suisse des aveugles, Parkinson Suisse, Fédération Suisse des Sourds SGB-FSS

## Partenariat

- ▶ Association suisse des médecins s'occupant de personnes avec handicap mental ou polyhandicap ASHM

- ▶ Fondation suisse en faveur de l'enfant infirme moteur cérébral
- ▶ Fondation Dr. Valentin Malamoud
- ▶ Ladies' Lunch Lausanne
- ▶ Fonds de loterie du canton de Berne
- ▶ Fonds de loterie du canton de Glaris
- ▶ Fonds de loterie du canton de Schaffhouse
- ▶ Fonds de loterie du canton de Schwyz
- ▶ Soutien du canton de Zug

## Pictogrammes

© AGILE.CH, utilisation soumise à autorisation

## Images

Pixabay

## État

Janvier 2019

En Suisse, plus de 1,8 million de personnes vivent avec différents handicaps. De nombreuses associations et organisations de tailles variées représentent leurs intérêts. Il convient de distinguer les notions d'«aide spécialisée» et d'«entraide». La particularité des organisations d'entraide – dont AGILE.CH – est qu'elles sont dirigées par des personnes étant elles-mêmes handicapées. Notre faïtière défend les intérêts de ses 40 organisations membres en œuvrant au niveau politique en faveur de l'inclusion, de l'égalité et de la garantie des conditions de vie des personnes en situation de handicap.

AGILE.CH s'engage en faveur de l'inclusion, de l'égalité et de la sécurité matérielle des personnes en situation de handicap. Elle se considère comme une force politique, ce qu'exprime pleinement sa devise: «Décidons ensemble!».