

## PRESENTATION

**1.1. Définitions de la déficience intellectuelle**

La déficience intellectuelle réfère à un niveau de fonctionnement cognitif global, significativement inférieur à la moyenne, accompagné d'une réduction des capacités d'adaptation aux exigences quotidiennes de l'environnement social. Elle se manifeste pendant la période de développement, avant l'âge de 18 ans.

Les termes « handicap mental » et « retard mental » sont également usités afin de qualifier la déficience intellectuelle.

**Le fonctionnement cognitif**

Un niveau de fonctionnement cognitif global significativement inférieur à la moyenne chez une personne signifie que les aptitudes intellectuelles testées sont déficientes en comparaison avec celles de la majorité des individus du même âge et de même culture.

Par aptitudes intellectuelles, on entend la compréhension, l'analyse des situations rencontrées, l'intégration, l'interprétation et le stockage des informations, qui permettent de généraliser, manier des concepts abstraits, synthétiser, transférer les apprentissages, mémoriser...

Ces aptitudes sont nécessaires pour pouvoir lire, écrire, calculer, s'orienter, résoudre des problèmes...

Selon les aptitudes touchées et la mesure dans laquelle elles le sont, il sera impossible ou difficile pour une personne, dans la vie de tous les jours, de manipuler spontanément de l'argent, de se déplacer, a fortiori faire des achats, se rendre compte des dangers, donner son avis, faire des choix,... sans apprentissage et sans l'intervention d'un tiers.

**Le Q.I.**

L'unité de mesure du fonctionnement cognitif est le quotient intellectuel, ou « Q.I. ». Il correspond aux résultats qu'obtient une personne à des tests d'intelligence. Le Q.I. moyen se situe entre 90 et 100. Il signifie que l'individu qui obtient ce résultat est capable de résoudre les mêmes problèmes que la majorité des individus du même âge et de même culture.

Selon les définitions de la déficience intellectuelle qui prévalent au niveau international, à savoir celles de l'American Association on Mental Retardation (AAMR), de l'OMS et de l'American Psychiatric Association (APA), une des conditions pour pouvoir parler de déficience intellectuelle est que le QI soit inférieur à 70 (70 ou 75 pour l'APA et l'AAMR, afin de tenir compte d'une marge d'erreur de la mesure).

**Les capacités adaptatives**

L'autre condition pour pouvoir parler de déficience intellectuelle est la présence de limitations des habiletés adaptatives dans plusieurs des domaines suivants : communication, soins personnels, compétences domestiques, habiletés sociales, utilisation des ressources communautaires, autonomie, santé et sécurité, aptitudes scolaires fonctionnelles, loisirs et travail.

**Les échelles d'évaluation**

Diverses échelles existent pour évaluer le fonctionnement adaptatif. Elles se basent sur l'observation de la personne par ses proches (famille, éducateurs...).

## **1.2. Implication dans le quotidien des personnes selon la déficience intellectuelle.**

Les personnes avec une déficience intellectuelle ont donc des difficultés cognitives et d'adaptation sociale. Il en résulte des difficultés de concentration face à plusieurs stimulations ainsi qu'une lenteur de réaction.

Une gestion particulière de la *sensibilité émotionnelle* est une des caractéristiques de la déficience intellectuelle. Comme le mécanisme cognitif est limité, la personne fonctionne plus par son côté émotionnel. Elle réagit au moment présent en fonction de ce qu'elle ressent. A travers les contacts relationnels, elle « enregistre une vibration émotionnelle » (Juhel, J.Ch, 1997). Elle capte ainsi nos satisfactions mais aussi notre impatience, notre agressivité, notre mépris ou notre fatigue, sans pouvoir comprendre ce qui se passe en réalité.

Il en résulte une expression émotionnelle très intense dans de nombreux moments de la vie quotidienne.

## **1.3. Causes**

Différents facteurs peuvent être à l'origine de la déficience intellectuelle.

Elle peut être due à un accident génétique lors de la conception de l'enfant, à une infection contractée par la mère pendant la grossesse, comme la rubéole, à un traumatisme cérébral lors de la naissance, à une infection, comme une méningite, pendant la prime enfance...

Le monde médical distingue habituellement les causes des déficiences en fonction de la chronologie de l'atteinte responsable du handicap :

- avant la naissance, chez l'embryon ou le fœtus (causes pré- ou anténatales),
- au moment de la naissance, dans les jours qui suivent (causes périnatales)
- après la naissance (causes postnatales).

Au nombre des causes anténatales ou prénatales, on peut citer la trisomie 21, le syndrome de l'X fragile, la neurofibromatose de type 1, la sclérose tubéreuse, les maladies métaboliques (phénylcétonurie, les troubles des mucopolysaccharides...), les malformations cérébrales (microcéphalie, spina bifida, agénésie du corps calleux, par exemple), la malnutrition intra-utérine, l'intoxication via certains médicaments ou drogues pris par la mère, les maladies maternelles comme l'infection par le cytomégalovirus ou la toxoplasmose...

Certains syndromes sont d'**origine génétique** comme la trisomie 21, le syndrome de l'X fragile, le syndrome de Williams-Beuren,...

D'autres peuvent être dus à des **facteurs environnementaux** (syndrome d'alcoolisme fœtal, toxoplasmose contractée par la mère pendant la grossesse, exposition de la mère en début de grossesse aux rayons X...). Quand on ne connaît pas l'origine d'un syndrome, on dit de celui-ci qu'il est congénital. On précise ainsi le seul élément dont on puisse être sûr.

Les causes périnatales sont notamment les problèmes à l'accouchement (comme un manque d'oxygénation du nouveau-né qui peut être dû à la strangulation par le cordon ombilical, à une césarienne trop tardive, une réanimation tardive), l'infection du nouveau-né, l'hypoglycémie non traitée...

Les causes postnatales de déficience intellectuelle peuvent être des infections (comme la méningite), des encéphalites, des convulsions, la maltraitance (brutalités qui entraînent un traumatisme crânien), une carence de soins ou un abandon affectif (les stimuli sont en effet nécessaires au développement intellectuel) surtout dans les premiers temps de la vie)...

### **Plusieurs facteurs peuvent jouer**

En réalité, plusieurs éléments peuvent avoir contribué à causer une déficience intellectuelle. Par exemple, la très grande prématurité d'un enfant peut entraîner une déficience intellectuelle. Mais la prématurité peut elle-même avoir été due, ou son risque accru, par un problème socio-économique : le très jeune âge de la mère, ou la situation précaire de la famille, un manque de stimulation, une carence de soins prénataux. La prématurité peut aussi être la conséquence d'une anomalie génétique et pourra aggraver l'impact de cette dernière. Ainsi la déficience intellectuelle constitue, jusque dans 50% des cas, le reflet de l'accumulation ou de l'interaction de plusieurs facteurs.

Il faut aussi savoir que chez 50 % des personnes présentant une déficience mentale légère, la cause de leur déficience est inconnue, ainsi que chez 30 % des personnes ayant un retard plus important. Ce qui ne signifie bien entendu pas qu'il n'y ait pas de cause.

Actuellement, de nombreux facteurs pouvant susciter une déficience intellectuelle sont connus, et bon nombre de syndromes sont bien décrits (aussi bien du point de vue organique que comportemental). Cela permet à un plus grand nombre de personnes de bénéficier d'un diagnostic adéquat et, partant, d'une prise en charge adaptée.

En même temps, la plus grande prudence s'impose quant aux conclusions qui peuvent être déduites d'un diagnostic.

En effet, les facteurs qui peuvent être à l'origine d'une déficience intellectuelle, n'en entraînent pas toujours une. Par exemple, dans le syndrome vélo-cardio-facial, la déficience intellectuelle n'est présente chez une personne que moins d'une fois sur deux.

De même, si un facteur entraîne une déficience, il n'entraîne pas toujours le même handicap. Il peut arriver qu'une personne chez qui on a diagnostiqué une trisomie 21 puisse communiquer verbalement alors qu'une autre n'en aura pas les capacités.

Chaque personne ne présente pas nécessairement toutes les caractéristiques propres à un syndrome. De même, l'intensité de ces caractéristiques varie d'une personne à l'autre. Elles ne constituent dans tous les cas qu'un aspect de sa personnalité.

## 1.4. Handicap mental et problèmes de santé mentale.

Le handicap mental et les problèmes de santé mentale sont souvent objets de confusion. Voici un tableau comparatif qui reprend les grandes différences.

Handicap mental	Problème de santé mentale
Le handicap mental est <b>permanent</b> .	Les problèmes de santé mentale sont dans la plupart des cas <b>temporaires</b> .
Le développement <b>intellectuel est inférieur</b> à la moyenne.	Le développement <b>intellectuel est normal</b> .
Le handicap mental apparaît avant 18 ans.	Les problèmes de santé mentale apparaissent généralement à l'adolescence et à l'âge adulte.
Le handicap mental est causé par des <b>facteurs génétiques ou environnementaux</b> (infections, intoxications, traumatismes,...) avant, pendant ou après la naissance.	Les problèmes de santé mentale peuvent avoir des <b>causes génétiques</b> , mais également <b>sociales et/ou psychologiques</b> (deuil, perte d'emploi,...). Ils débuteront dans la plupart des cas suite à des <b>difficultés à gérer des sentiments de dépression</b> , d'anxiété et de confusion.
Le handicap mental engendre des <b>difficultés</b> d'apprentissage et de compréhension.	Les problèmes de santé mentale engendrent des <b>perturbations</b> dans de nombreuses fonctions comme la pensée, les sentiments, la volonté,...
Il existe différents degrés de handicap mental générant <b>différents degrés de besoins de soutien</b> .	Il existe une grande diversité de problèmes de santé nécessitant <b>différentes formes de traitement</b> .
Les personnes porteuses d'un handicap mental ont <b>besoin d'une éducation, d'une formation et d'un soutien adaptés</b> à leurs besoins afin d'être capables de vivre intégrées dans la société. Elles peuvent avoir besoin de traitements paramédicaux comme la <b>kinésithérapie, la logopédie</b> ,...les médicaments n'ont pas d'effet sur le handicap mental.	Les personnes ayant des problèmes de santé mentale, considérées comme des patients, ont le plus souvent <b>besoins d'un traitement combinant médication, psychothérapie et assistance sociale</b> . L' <b>hospitalisation</b> est parfois nécessaire. Les <b>groupes d'entraide</b> peuvent être d'un grand soutien.
« Devenir normal » ou « guérir » est impossible. Par contre, poursuivre le <b>développement tout au long de la vie</b> augmente la qualité de vie.	Le <b>retour à la vie normale</b> est possible (après stabilisation ou guérison).

Il est important de savoir que, comme chacun de nous, la personne avec une déficience intellectuelle peut présenter des troubles de santé mentale à certaines époques de sa vie.

### **1.5. Besoins de soutien**

Les deux définitions de l'Association américaine de la déficience intellectuelle (1992 et 2002) mettent en évidence le fait que la déficience intellectuelle n'est pas une caractéristique strictement liée à la personne, mais une *caractéristique du fonctionnement actuel d'un individu dans le contexte de son environnement*. Ce point de vue dynamique sur la déficience intellectuelle incite à décrire un niveau de soutien adapté qui permette aux personnes déficientes de mener une vie de qualité. Cette démarche entraîne l'abandon de la classification fondée uniquement sur le Q.I.<sup>1</sup>. Celle-ci est peu utile dans l'élaboration d'un plan d'intervention auprès d'une personne ayant une déficience intellectuelle car elle ne fournit aucune information quant à ses caractéristiques individuelles et ses capacités fonctionnelles qui peuvent faire l'objet d'apprentissages. L'AAMR effectue une distinction des personnes présentant une déficience intellectuelle en fonction de leurs besoins individuels de soutien. Ces besoins peuvent varier au cours de leur vie. L'AAMR définit quatre intensités possibles de soutien : *soutien intermittent, limité, important et intense*.

**Intermittent** : Le soutien est fourni de façon ponctuelle, ou « au besoin ». L'individu ne requiert pas toujours le ou les soutiens, ou requiert un soutien à court terme durant les périodes de transition au cours de sa vie. Les soutiens intermittents peuvent être d'intensité faible ou élevée.

**Limité** : Le soutien apporté de façon régulière, pendant une période de temps donnée ; sa durée est limitée mais il ne s'agit pas d'un soutien intermittent. Il peut exiger moins de personnel et de coûts que des intensités plus élevées de soutien.

**Important** : Le soutien est caractérisé par sa régularité (quotidien, par exemple) dans au moins quelques environnements (travail, domicile...) et sa durée indéterminée (par exemple, soutien à long terme au travail et soutien à long terme au domicile).

**Intense** : Le soutien est caractérisé par sa constance et son intensité élevée. Les soutiens sont fournis dans plusieurs environnements et peuvent être de nature permanente. Les soutiens intenses nécessitent davantage de personnel et sont plus intrusifs que les soutiens importants ou limités.

Par exemple, une personne qui ne peut pas vivre seule parce qu'elle n'est pas capable de s'habiller, de se nourrir, de se déplacer ... a besoin d'un soutien dit « intense ».

Si par contre, elle peut s'habiller seule mais ne sais pas gérer son linge ; si elle peut manger seule mais ne sait pas préparer le repas ; si elle sait marcher seule mais ne peut pas s'orienter, elle a alors besoin d'un soutien qualifié d'« important ».

---

<sup>1</sup> Classification encore usuelle qui distingue 4 catégories de déficience intellectuelle : la déficience intellectuelle légère (QI entre 70 et 50/55), la déficience intellectuelle modérée (QI entre 50/55 et 35/40), la déficience intellectuelle sévère (QI entre 35/40 et 20/25) et la déficience intellectuelle profonde (QI inférieur à 20/25).

Une personne qui sait vivre seule, sans aide au quotidien, peut également avoir besoin d'aide, par exemple, lors de la perte de son travail pour accomplir les démarches administratives, entamer la recherche d'un nouvel emploi, mettre en place les compétences nécessaires à ce nouvel emploi, apprendre les nouveaux trajets, ... Elle devra faire appel à un service qui l'accompagnera dans cette phase de transition. Une fois les nouveaux apprentissages mis en place, elle n'aura plus besoin de cette aide extérieure, tant qu'un autre changement ne surviendra pas. Elle a besoin d'un soutien « limité ».

Enfin, une personne qui peut faire face aux événements courants qu'amène la vie, qui peut suivre seule les consignes de son employeur ... pourra toujours avoir besoin d'un soutien en cas de crise (son dernier parent décède, une maladie grave survient ...), il s'agit d'un soutien « intermittent ».

## **1.6. Pistes d'interventions.**

Voici quelques conseils afin de faciliter le soutien à la personne porteuse d'une déficience intellectuelle :

- Faire une large place au support visuel et au contact tactile : c'est dans le domaine des faits concrets que la personne déficiente intellectuelle est capable d'acquisitions concrètes.
- Apprendre à la personne à acquérir un raisonnement logique suffisant pour se débrouiller dans la vie quotidienne, tout en respectant son propre mode de pensée
- Montrer plutôt qu'expliquer (utilisation de pictogrammes, d'images...).
- Respecter une certaine lenteur de réaction, liée au fait que la personne éprouve un déficit de vitesse de traitement des informations.
- Capter l'attention de la personne avant de lui parler.
- Apprendre par imitation car elle comprend mieux les situations concrètes. Ecouter la personne et l'aider à comprendre la réalité qui l'entoure.
- Faire attention au comportement socialement acceptable de la part de la personne, poser un cadre et mettre des limites à respecter, tant par l'intervenant que pour la personne déficiente intellectuelle.

Plusieurs limitations relatives à la déficience intellectuelle peuvent être compensées grâce à des systèmes de soutien. L'idéal est de réaliser un descriptif des habiletés du travailleur afin d'établir le soutien requis en raison de ses limitations fonctionnelles. Des services spécialisés sont à même d'établir ces habiletés avec le travailleur (les services d'accompagnement, les agents d'intégration professionnelle de l'AWIPH,...)

## 3.1 Employer un(e) travailleur(se) déficient(e) intellectuel(le) : quels bénéfices ?

- Image positive de l'entreprise vis-à-vis de son personnel, des syndicats, des autres entreprises, de la société en général ;
- Image positive auprès des clients, ce type de déficience étant présent dans notre société ;
- Promotion d'une politique d'inclusion sociale et de responsabilité sociale en donnant la possibilité de participer à la société par le travail ;
- Accéder à un panel de compétences et de capacités méconnu sur le marché du travail ;
- Réduction du taux de turnover : les personnes handicapées ne songent pas à changer d'employeur si elles se sentent bien ;
- Encourager la présence active de l'équipe : ces travailleurs sont davantage axés sur la tâche et sont peu absents ;
- Être en accord avec **la loi du 10 mai 2007 (www.diversité.be)**, tendant à lutter contre la discrimination, qui précise en son article 14 que « *la discrimination s'entend de : ... - refus de mettre en place des aménagements raisonnables en faveur d'une personne handicapée* ».

## 3.2 Bénéfices pour le (la) travailleur(se)

- Argent : augmentation de la consommation,
- Positionnement social valorisé par le travail,
- Estime de soi accrue,
- Développement personnel : augmentation des compétences, amélioration de la communication,
- Indépendance accrue : plus de déplacements, prise de décision,
- Contacts sociaux accrus.

## 3.3 Capacités

Afin d'apprécier les capacités réelles en situation de travail de travailleurs(ses) déficients(es) intellectuels(les) : **cinq expériences professionnelles probantes**

- Un manoeuvre-ouvrier ;**
- Un monteur de moteurs automobiles ;**
- Un travailleur déficient intellectuel membre d'un service d'entretien ;**
- Un tourneur-ajusteur-aleseur-fraiseur**
- Ouvrier polyvalent de manutention et de conditionnement**

Ces expériences démontrent que le point commun entre la personne handicapée et l'employeur est l'importance accordée à la production, possible grâce à une logique d'adaptation, d'aménagement. Elles démontrent aussi une réalité faite d'aptitudes, de possibilités, de performances, d'adaptations. D'autres possibilités de travail existent également !

## 1. Un manoeuvre-ouvrier (Jean)

### □ Description de la fonction, du poste et des conditions de travail

Ce travailleur exerce en tant que manoeuvre-ouvrier au sein d'une entreprise de parcs et jardins depuis plus de 15 ans. Il travaille en équipe, soit avec un autre ouvrier, soit avec le patron lui-même.

### □ Cette fonction englobe les tâches suivantes

- Taille des haies et massifs, tonte des pelouses, élagage et débroussaillage ;
- Désherbage des allées et sentiers, binage des plates bandes et parterres ;
- Entretien hivernal : ramassage des feuilles, des branches, ... ;
- Travail du sol, plantations et semis, réalisation de petites maçonneries ;
- Pose de pavés, de dalles et de clôtures.

### □ Capacités

Le point fort de ce travailleur se situe dans les rapports qu'il entretient avec la clientèle. Il dispose d'une très bonne connaissance des besoins des clients, qui lui permet d'anticiper certaines demandes spécifiques, d'autant plus que son travail et ses comportements sont appréciés de la part des clients. En effet, son enthousiasme face aux tâches a conquis l'équipe, ainsi que la clientèle.

Les tâches routinières sont exécutées sans difficulté, le travailleur faisant preuve « d'initiatives » dans le travail. En outre, il réalise une bonne utilisation du matériel et a très bien intégré les différentes tâches liées à l'entretien des parcs et jardins.

### □ Le handicap vu par l'entreprise

- Manque d'autonomie ;
- Mauvaise gestion en cas de responsabilités ;
- Problèmes de compréhension et de lecture.

### □ Mesures mises en place

- Encadrement par un ouvrier qualifié ou le patron ;
- Préparation du travail pour exécution ;
- Explication et répétition des consignes ;
- Travaille toujours en duo/équipe.



## **2. Un monteur de moteurs (Gérard)**

### □ Description de la fonction, du poste et des conditions de travail

Cette fonction englobe le démontage, le nettoyage, l'entretien, le contrôle, les petites réparations et le remontage de moteurs électriques. Il fait partie d'une équipe de travail composée de 12 ouvriers où chacun occupe un poste de travail bien spécifique, tant dans l'attribution des rôles et des tâches, que dans l'espace occupé au sein de l'atelier.

L'âge et l'expérience lui apportent la considération et le respect des collègues plus jeunes et plus novices. Certains travaux demandent à se déplacer chez les clients pour réaliser le travail. Son tuteur poursuit sa tâche et continue à le guider et l'encadrer au sein de l'équipe.

### □ Capacités

L'encadrement réalisé par le tuteur et un collègue lui permet de gérer de mieux en mieux ses émotions face à certaines situations sensibles. Contrairement aux autres travailleurs, il présente une grande souplesse au niveau des horaires et une discrétion appréciée envers la clientèle.

La réalisation de tâches routinières ne pose aucune difficulté. Il s'est bien intégré à l'équipe qui le considère comme un travailleur à part entière. En effet, sa présence a apporté beaucoup à la synergie du groupe qui a trouvé en lui son dénominateur commun.

### □ Le handicap vu par l'entreprise

- Difficulté de compréhension des consignes, erreurs de montage, casse d'outils, de matériel et de pièces, incapacité de réaliser certaines réparations complexes ;
- Comportement inadapté par rapport à certains travaux, réactions exagérées dans des situations stressantes, inconscience face aux risques encourus ;
- Anxiété dans toute situation sortant de la routine, problèmes de lecture et d'écriture ;
- Sensibilité démesurée par rapport aux réactions des autres

### □ Mesures mises en place

- Encadrement par le tuteur ;
- Explications et informations individualisées ;
- Aide d'un collègue pour certaines tâches (alésage, ...) ;
- Contrôle du travail plus systématique ;
- Sensibilisation des collègues au point de vue comportemental ;
- Implantation du poste de travail proche de celui du tuteur ;
- Disponibilité et souplesse du patron pour la gestion émotionnelle et comportementale via la communication ;
- Valorisation personnelle via encouragements ;
- Incitation au dialogue avec les responsables ;
- Aide du service du personnel pour les démarches administratives dans et hors du contexte de travail ;
- Aide via un service d'accompagnement.

### **3. Un travailleur d'un service d'entretien (Françoise)**

#### Description de la fonction, du poste et des conditions de travail:

Ce travailleur est affecté au service d'entretien des abords extérieurs dont l'équipe est composée de six personnes. Il est essentiellement occupé par l'entretien des voiries, des cours des écoles et de leurs abords.

#### Cette fonction englobe les tâches suivantes

- Ramassage des détritrus, feuilles, dépôts clandestins, ... ;
- Désherbage des trottoirs, allées, ... ;
- Salage des cours d'école, entrées des bâtiments administratifs, ... ;
- Nettoyage après les marchés, foires, ... ;
- Vidange des avaloirs d'égouts.

#### Capacités

Intégration dans l'équipe de travail très positive tant pour les collègues que le travailleur. En effet, celui-ci est pris en charge par les membres de son équipe ce qui lui permet de toucher à des tâches diversifiées dans l'entretien des abords extérieurs. Cette prise en charge est motivée par son désir de découvrir de nouvelles dimensions de travail. L'encadrement dont il bénéficie le place dans une dynamique positive d'apprentissage. Son rendement est qualifié de « bon » par le responsable de l'équipe.

#### Le handicap vu par l'entreprise

- Problèmes de compréhension ;
- Quelques problèmes de prise de responsabilités ;
- Difficultés pour le transport de charges et les déplacements ;
- Impossibilité de travailler sur une échelle ;
- Fatigue physique importante et douleurs en fin de journée ;
- Lenteur dans la réalisation du travail.

#### Mesures mises en place

- Travaille toujours en duo/équipe ;
- Rédaction d'un planning quotidien ;
- Disponibilité et contact possible avec le chef de service à tout moment ;
- Utilisation d'un véhicule pour joindre le lieu de travail ;
- Aide d'un collègue ;
- Choix des tâches confiées (pas de travail en hauteur, pas de port de charges, pas de rythme soutenu) ;
- Tolérance d'une lenteur de travail.

#### **4. Un tourneur-ajusteur-aleseur-fraiseur (Édouard)**

##### □ Description de la fonction, du poste et des conditions de travail

Ce travailleur est engagé en qualité d'ouvrier tourneur-ajusteur-aleseur-fraiseur polyvalent. Cette fonction englobe le démontage, le nettoyage, l'entretien, le contrôle, les petites réparations et le remontage des vérins hydrauliques. Il fait partie d'une équipe de travail composée de 7 ouvriers où chacun occupe un poste de travail bien spécifique, tant dans l'attribution des rôles et des tâches, que dans l'espace occupé au sein de l'atelier. Son tuteur poursuit sa tâche de soutien aux côtés de ce travailleur.

##### □ Capacités :

Ce travailleur se montre ponctuel et régulier dans ses prestations. La répétition des tâches lui permet d'acquérir un rendement très acceptable par rapport à certaines tâches.

##### □ Le handicap vu par l'entreprise

- Difficulté de compréhension des consignes ;
- Aucune autonomie dans la réalisation du travail ;
- Anxiété dans toute situation sortant de la routine ;
- Incapacité de réaliser certaines réparations complexes ;
- Erreurs et casse d'outils, de matériel et de pièces ;
- Réactions allergiques par rapport à certains produits nettoyants ou graissants ;
- Comportement très renfermé par rapport aux collègues ;
- Lenteur dans l'exécution des tâches.

##### □ Mesures mises en place

- Explications et informations individualisées ;
- Encadrement par le tuteur ;
- Aide d'un collègue pour certaines tâches ;
- Choix judicieux des pièces à traiter ;
- Contrôle du travail plus systématique ;
- Choix plus judicieux des produits utilisés par l'intéressé ;
- Sensibilisation des collègues au point de vue comportemental ;
- Tolérance d'une lenteur dans l'exécution des tâches ;

## **5. Ouvrier polyvalent de manutention et de conditionnement (José)**

### Description de la fonction, du poste et des conditions de travail :

Ce travailleur est engagé en qualité d'ouvrier polyvalent de manutention et de conditionnement. Les différents postes de travail sont :

- La mise en boîte ;
- L'étiquetage de boîtes ;
- Le manchonnage de flacons ;
- Le pelliculage de produits divers ;
- Le remplissage de displays ;
- Le filmage de palettes.

Ces différentes tâches se réalisent, pour la plupart, debout et demandent de nombreux déplacements au sein de l'entrepôt. Les ouvriers pouvant être affectés, selon les besoins, à tous les postes : la polyvalence est primordiale.

### Capacités

Très bonne compréhension directe des tâches à réaliser nourrie d'une réelle motivation à apprendre. Il fait preuve de capacités avérées dans le maniement du matériel et dans le conditionnement des produits. La participation et l'intégration dans une équipe de travail ne pose aucune difficulté. Néanmoins le passage d'une équipe à l'autre s'avère plus problématique. Relations stables et positives entretenues avec les collègues.

### Le handicap vu par l'entreprise

- Difficultés de compréhension des consignes et instructions ;
- Problèmes de mémorisation ;
- Erreurs causées par des lacunes en calcul et en écriture ;
- Intégration en équipe délicate ;
- Difficultés relationnelles avec les supérieurs ;
- Réactions inappropriées dans certaines circonstances stressantes ;
- Lenteur d'exécution.

### Mesures mises en place

- Répétition des instructions de mise en route d'une nouvelle tâche ;
- Décomposition des consignes plus complexes ;
- Aides mémoire avec schémas pour certains travaux (displays) ;
- Supervision et contrôles plus systématiques ;
- Encadrement intensifié ;
- Séances hebdomadaires d'évaluation avec possibilité d'autoévaluation.

### Mesures suggérées

- Choix de l'équipe de travail ;
- Choix des tâches en privilégiant le travail en « solo » ;
- Ouverture de la communication avec les supérieurs ;
- Valorisation du travailleur via des encouragements ;
- Désignation d'un « responsable » pour la gestion des difficultés émotionnelles ;
- Maintien d'une ambiance peu stressante.

***La question n'est pas de savoir ce que les personnes déficientes intellectuelles peuvent apprendre, mais comment elles peuvent l'apprendre.***

Les travailleurs légèrement ou modérément déficients intellectuels sont tout à fait capables de travailler dans un milieu ordinaire.

- Les travailleurs(es) déficients(es) intellectuels(les) aiment travailler car c'est valorisant pour eux ;
- Un soutien spécifique est nécessaire lors des premiers jours ou semaines ;
- Une fois le travail et ses règles connus, la surveillance n'est pas nécessaire ;
- Une fois le travail compris et connu, c'est acquis ! ;
- Si la capacité d'initiative est réduite, elle n'empêche pas l'intégration et l'accomplissement d'un travail correctement réalisé et compris ;
- La capacité de production est une question d'adaptation (les mesures d'adaptation ne sont pas toujours nécessaires et souvent ne coûtent rien !)
- Les difficultés liées aux tâches sont facilement surmontées grâce à un travail d'équipe bien organisé ;
- Malgré un apprentissage plus lent, l'acquisition de nouvelles compétences est possible sur base d'aides : support visuel (schéma, pictogramme,...), communication adaptée (construction de phrases simples, répétition)...
- Une fois que l'on a gagné la confiance, la personne s'attache fort à ses relations. C'est pourquoi, la continuité est un élément important dans la vie d'une personne ayant une déficience intellectuelle ;
- ... toutes celles à découvrir.

### 3.4 Ce qu'ils peuvent rarement faire...

En raison de la nature de la déficience, beaucoup de travailleurs(es) présenteront ces limitations mais à des niveaux très différents. Toutes ces limitations ne sont pas toujours présentes.

- Utiliser de l'argent ;
- Lire et écrire ;
- Exécuter rapidement une tâche ;
- Mémoriser efficacement ;
- Se concentrer sur de longues périodes ;
- Emprunter des trajets inhabituels ;
- Assumer des tâches administratives ;
- Gérer les imprévus ;
- Demander spontanément une aide extérieure face à un problème ;
- Faire face aisément aux exigences de la vie quotidienne.

Mais il ne faut pas voir que ces limitations : certains travailleurs handicapés présentent des atouts, des points forts, par rapport à certaines tâches ou fonctions !

## 4. Que faire ?

### 4.1 Recevoir un(e) travailleur(se) déficient(e) intellectuel(le) en interview (entretien d'embauche...)

- Les pratiques usuelles d'accueil valent aussi pour le futur travailleur handicapé ;
- Prévoir davantage de temps pour l'interview afin d'écouter et d'expliquer concrètement ;
- Permettre la présence d'un accompagnateur si la personne le souhaite afin de communiquer de façon efficace et de permettre à la personne de se sentir en confiance ;
- S'adresser à la personne handicapée, et non à son accompagnateur ;
- Formuler des questions concises et concrètes ;
- Éviter les questions complexes et hypothétiques (double sens, questions multiples) ;
- Ne pas imposer de tests de lecture ou d'écriture si le job ne les requiert pas ;

### 4.2 Mode de communication

***Lorsque communiquer avec un travailleur handicapé s'avère difficile, ce n'est pas seulement sa propre difficulté à communiquer que l'on éprouve, c'est aussi la nôtre.***

#### a) Savoir-être

- Relation d'adulte à adulte : pas de paternalisme, ne pas infantiliser ;
- Pas de pitié mal placée ! ;
- S'imaginer à la place de la personne et conserver la distance nécessaire afin de pouvoir l'aider de façon constructive ;
- Savoir quand aider ;
- Demander à la personne la meilleure manière de l'aider ;
- Tolérer certains comportements inappropriés.

#### b) Savoir communiquer

- Parler directement à la personne, pas à son accompagnateur ;
- Langage simple mais pas enfantin ;
- Être précis et spécifique dans les demandes (phrases et questions courtes) ;
- Éviter l'emploi de termes injurieux (débile, handic...), dévalorisants pour qualifier la personne ;
- Demander à la personne de répéter afin de s'assurer qu'elle a bien compris les points importants ;
- Si la personne éprouve des difficultés à retenir des informations, demandez-lui si elle préfère écrire les détails ; si elle en est incapable, offrez-lui la possibilité d'écrire à sa place ;
- Combiner la communication orale et écrite : utiliser le langage facile à lire... Tout le monde ne lit pas couramment et la façon dont l'information est écrite ou présentée exclut bon nombre de personnes, particulièrement celles qui ont des problèmes de lecture ou de compréhension. Utiliser le langage Facile à lire, c'est par exemple : utiliser un langage simple éviter les concepts abstraits, utiliser des mots brefs, ...
- Utiliser des supports (pictogrammes, images, photos, gestes) pour faire comprendre les demandes ou montrer concrètement la tâche à réaliser ;
- S'il est nécessaire de répéter plusieurs fois, faites-le sur un ton normal...restez calme !
- Si vous ne comprenez pas, dites-le. A contrario, si il ne vous comprend pas : cherchez une autre façon de le dire

### 4.3 Organisation du travail

- Sensibiliser l'équipe des travailleurs avant l'accueil de la personne en démystifiant les préjugés : la personne n'est pas dangereuse, pas contagieuse, peut et veut apprendre ;
- Inviter l'équipe à apporter le soutien qu'elle peut au travailleur handicapé ;
- Impliquer la personne : décisions, informations, activités sociales (fêtes d'entreprises, sorties extérieures...) ;
- Les adaptations faites pour une personne déficiente intellectuelle ne s'appliquent pas nécessairement à une autre ;
- Programmer des supervisions régulières ;
- Formuler des critiques constructives ;
- Réduire le bruit dans l'environnement de travail afin de faciliter la concentration ;
- Adapter le travail pour ceux qui suivent un traitement médicamenteux (risques de somnolence), au besoin et dans la mesure du possible.

### 4.4 Apprentissage d'une tâche

- Demander au travailleur handicapé, quelle est, pour lui, la meilleure manière d'apprendre ;
- Au début, se concentrer sur la qualité de la réalisation plutôt que sur la vitesse ;
- Éviter d'apprendre plusieurs choses à la fois ;
- Décomposer la tâche en étapes simples, qui s'enchaînent logiquement ;
- Expliquer le but de la tâche : à quoi sert-elle, pourquoi la fait-on ainsi... ;
- Utiliser des moyens visuels plutôt qu'écrits ;
- Importance d'un retour d'informations constructif quant au travail réalisé, donné calmement, en l'absence des clients et collègues ;
- Encourager et éviter de penser que le(la) travailleur(se) pourrait échouer et ne sera pas capable de se développer ;
- Connaître une tâche n'implique pas que le(la) travailleur(se) sache transférer sa compétence d'un champ à un autre : savoir se servir d'un modèle de photocopieur n'implique pas de savoir utiliser un autre modèle.

## De quelles aides et ressources pouvez-vous bénéficier ?

### LE BIEN-ETRE AU TRAVAIL

En matière de sécurité au travail, de prévention et de suppression des risques, d'adaptation de poste de travail (ergonomie de conception, de correction),... consultez vos Conseillers en prévention, dans le cadre du service interne ou du service externe de prévention et de protection. Il n'est pas toujours facile, ni pour le travailleur, ni pour l'employeur, d'aborder les problèmes liés au handicap ou à la maladie et leurs répercussions possibles sur le travail. Le conseiller en prévention-médecin du travail peut donc être un bon interlocuteur et/ou intermédiaire.

### LES PROFESSIONNELS DE LA SANTE

Le travailleur est probablement entouré de professionnels qui peuvent le conseiller et conseiller l'entreprise. Il devrait pouvoir mettre son employeur (ou le médecin du travail, le tuteur, un collègue de confiance, ...) en contact avec ces professionnels.

### L'AGENCE WALLONNE POUR L'INTEGRATION DES PERSONNES HANDICAPEES

L'AWIPH peut :

- aider à mieux comprendre les difficultés du travailleur handicapé,
- aider à analyser la situation créée par le handicap au sein de l'entreprise – ce travail se fait en première ligne par des agents d'insertion professionnelle qui peuvent, si nécessaire, faire appel à des ergonomes dans le cadre d'un projet pilote soutenu financièrement par le Fonds social européen,
- faire connaître des mesures d'adaptation et autres bonnes pratiques mises en œuvre par d'autres entreprises,
- mettre en relation avec des services spécialisés, Ces services sont divers : centres de formation professionnelle, services d'accompagnement, services de soutien dans l'emploi, services conseil en aménagement des situations de travail. ...
- aider à organiser le recrutement, l'accueil et l'intégration, le maintien à l'emploi de travailleurs handicapés.

Administration centrale : Rue de la Rivelaine, 21 - 6061 Charleroi

Internet : <http://www.awiph.be>

Numéro vert (gratuit) : 0800/160 61

Fax vert (gratuit) : 0800/160 62

Courriel : [nvert@awiph.be](mailto:nvert@awiph.be)

**Bureaux régionaux** : voir fiche 0 Handicap et Emploi

### ASSOCIATIONS SPECIALISEES

**AFrAHM - Association Francophone d'Aide aux Handicapés Mentaux**, avenue Albert Giraud 24, à 1030 Bruxelles (Belgique). Tél.: +32.(0)2.247.28.21 - Fax: +32.(0)2.219.90.61 - [E-mail: secretariat@afrahm.be](mailto:secretariat@afrahm.be)

[www.afraham.be](http://www.afraham.be)



- **Bilan des aptitudes professionnelles et précision d'un projet**

+ Orientation professionnelle

Si possible en concertation, les services de l'AWIPH, du FOREM, et/ou un opérateur d'orientation aideront la personne à réaliser un bilan de son parcours scolaire et professionnel ainsi que de ses compétences actuelles. Ils encadreront ensuite le candidat dans l'identification de pistes professionnelles pertinentes compte tenu du marché de l'emploi.

+ Stage de découverte en entreprise

L'objectif est ici de permettre à la personne d'appréhender les réalités d'un métier. Un ou plusieurs stages d'une semaine, non rémunérés, sont possibles.

- **Reprise progressive du travail**

Un travailleur en invalidité (c'est-à-dire absent pour maladie et indemnisé par sa mutuelle depuis plus d'un an) peut solliciter de son médecin conseil une reprise de travail à temps partiel. L'entreprise le rémunère alors au prorata des heures prestées.

- **Formation**

Le travailleur qui ne peut plus continuer son ancienne activité professionnelle peut envisager une reconversion : l'AWIPH propose différents cycles de formation en centre agréé. Elle propose aussi un contrat d'adaptation professionnelle, période de formation en entreprise. Dans les deux cas, le stagiaire perçoit des indemnités de formation.

Pour un travailleur qui ne peut accéder aux formations organisées pour ses collègues, même moyennant quelques adaptations des modalités de formation, les centres de formation peuvent proposer des modules de formation continuée.

- **Soutien financier**

L'AWIPH accorde certaines aides spécifiques aux entreprises :

- ✓ **Tutorat**

Intervention de 750 € par trimestre (pendant un maximum de six mois) pour l'entreprise qui désigne un tuteur chargé d'encadrer et d'accueillir un travailleur handicapé nouvellement engagé.

- ✓ **Prime à l'intégration**

Intervention de 25 % (pendant un an maximum) dans le coût salarial d'un travailleur qui n'a plus travaillé depuis au moins six mois.

- ✓ **Prime de compensation**

Une intervention dans le coût salarial est accordée à l'entreprise pour compenser le coût supplémentaire éventuel des mesures qu'elle prend pour permettre au travailleur d'assumer ses fonctions, si ces mesures sont liées au handicap. Elle est accordée pour un maximum de cinq ans et est renouvelable.

- ✓ **Intervention dans l'aménagement du poste de travail**

L'AWIPH intervient dans les frais supplémentaires d'adaptation ou d'acquisition de matériel spécifique, en fonction du handicap du travailleur.

### Cette fiche est largement inspirée :

Publication de l'AFrAHM - Association Francophone d'Aide aux Handicapés Mentaux : « *Des personnes avec une déficience mentale* », par l'AFrAHM asbl, 2005  
(<http://www.afrahm.be/?action=onderdeel&onderdeel=49>)

- 
- Site de l'Organisation Mondiale de la Santé (O.M.S.) <http://www.who.int/country/bel/fr/>
  - « *Making it work – a guide to employing people with a learning disability* », by Mencap – Understanding learning disability, site Internet : [www.mencap.org.uk](http://www.mencap.org.uk)
  - Site Internet Youreable.com – An Online community of and for disabled people.
  - « *Travailleurs handicapés : reconnaître leur expérience. 24 établissements et services d'aide par le travail coopèrent pour valoriser les compétences acquises.* », par P. LEGUY, Collection EMPAN, Ed. Erès, 2009.
  - « *Travailleurs et handicapés en milieu ordinaire. Des outils pour mieux les accompagner* » par C. PERNET et D. SAVART, Ed. Erès, 2009.