



# ACCUEIL DES PERSONNES ÂNÉES AYANT UNE LIMITATION FONCTIONNELLE

## Caractéristiques

Parmi les personnes ayant une limitation fonctionnelle, c'est le groupe des personnes âgées qui est le plus nombreux. 57 % des personnes ayant une limitation fonctionnelle ont 65 ans et plus (EQLAV, 2010-2011).

Il est possible qu'une personne ait déjà un ou plusieurs types de limitations fonctionnelles avant de devenir une personne âgée : déficience motrice, déficience auditive, trouble de langage-parole, trouble de santé mentale, déficience visuelle, déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme-TSA.

Il se peut également que les limitations fonctionnelles se déclarent avec l'âge. De plus, de nombreuses maladies fréquentes chez les personnes âgées comportent un aspect dégénératif. Il n'est donc pas rare qu'une personne âgée ait plus d'une limitation fonctionnelle.

## Particularités possibles

Une personne âgée peut avoir de la difficulté :

- à se mouvoir et/ou à exécuter certains mouvements;
- à entendre;
- à voir;
- à mémoriser et/ou à comprendre certaines informations;
- à maintenir des habiletés sociales;
- à utiliser les dernières technologies : cellulaire, ordinateur, Internet, etc.

## Accueil

- Si on se déplace avec la personne, respecter son rythme.
- Si le comptoir est élevé et ne permet pas de voir ou d'entendre la personne, se déplacer de l'autre côté du comptoir.
- Si la personne utilise un fauteuil roulant ou un déambulateur, ne pas y toucher, le manœuvrer ou s'y appuyer, sans l'autorisation de la personne.
- Rendre disponible une chaise au comptoir de service, près du vestiaire ainsi que dans les lieux d'activité et offrir à la personne de s'asseoir.
- Pour aider le client à sortir des articles de son sac ou de l'argent de son portefeuille, obtenir son autorisation avant de l'aider, puis décrire les gestes posés.
- Si la personne est égarée ou confuse, lui fournir toute l'aide nécessaire : lui dessiner un plan pour qu'elle retrouve son chemin, contacter une personne de son entourage, etc.
- Avant de proposer à la personne d'utiliser un ordinateur, un cellulaire, Internet, etc., lui demander si elle est à l'aise avec ces outils technologiques.
  - Si oui, lui demander si elle a besoin d'aide.
  - Si non, lui demander de quelle façon elle désire avoir l'information et répondre à sa demande.
- Demander à la personne si elle a besoin d'aide. Si oui, toujours lui demander comment on peut l'aider.
- Éviter toute forme d'infantilisation envers la personne.

- Utiliser le vouvoiement
- Si la personne semble avoir de la difficulté à comprendre ou à entendre :
  - se placer face à elle, de sorte qu'elle voit les lèvres de son interlocuteur;
  - utiliser des phrases courtes comportant des mots simples et un seul sujet;
  - utiliser des questions fermées;
  - laisser du temps à la personne pour comprendre et répondre;
  - au besoin, répéter la phrase exactement de la même façon;
  - reformuler, utiliser des synonymes;
  - demander ce que la personne a compris et compléter ou ajuster l'information par la suite.
- Si la personne est accompagnée, parler à la personne, et non à l'accompagnateur.
- Ne pas faire les choses à la place de la personne.
- Offrir à la personne de lui lire les petits caractères et/ou d'autres informations écrites.
- Si la personne a de la difficulté à mémoriser, lui offrir d'écrire.
- Si la personne porte un appareil auditif, il est important de noter que les bénéfices dus au port d'une aide auditive ne se comparent pas à une audition naturelle parfaite.
- Si le transport adapté du client est arrivé ou doit arriver, donner priorité à cette personne.

## SOS Taxi

Une personne utilisant un fauteuil roulant manuel ou motorisé ou un quadriporteur peut téléphoner à **SOS taxi** au : **514 277-3344** pour obtenir un dépannage.

## Relais téléphonique

Utiliser le service de relais téléphonique pour les appels en composant le **1-800-855-0511**. Un téléphoniste écrit ce que vous lui dites à votre interlocuteur et vous lit les réponses de ce dernier.

## Organismes à consulter

### Association de loisir pour personnes à mobilité réduite – ALPAR

5350, rue Lafond  
 Montréal, Québec, H1X 2X2  
 514 524-7328  
[info@alpar.ca](mailto:info@alpar.ca)

### FADOQ – Région Île de Montréal

7378, rue Lajeunesse, bureau 215  
 Montréal, Québec, H2R 2H8  
 514 271-1411  
[info@fadoqmtl.org](mailto:info@fadoqmtl.org)  
[www.montreal.fadoq.ca](http://www.montreal.fadoq.ca)

La production de ce document a été rendue possible grâce à la collaboration du Service de la diversité sociale et des sports de la Ville de Montréal,

Montréal 

et à la contribution au contenu de l'Association de loisir pour personnes à mobilité réduite et de la FADOQ – Région Île de Montréal

**ALPAR**   
 L'Association de loisirs pour personnes à autonomie réduite

  
 Région  
 Île de Montréal