



Le logement doit s'adapter aux corps, pas l'inverse.

In'adapté milite pour une accessibilité réelle et non normative.

Livret de Bonnes Pratiques à destination des bailleurs sociaux

Respect – Dignité – Écoute – Responsabilité

**Livret de Bonnes Pratiques
à destination des bailleurs sociaux
Pour garantir l'intégrité, l'autonomie et la dignité
des personnes en situation de handicap**



Le logement doit s'adapter aux corps, pas l'inverse.

In'adapté milite pour une accessibilité réelle et non normative.

Année 2025 – Un livret issu du projet solidaire In'adapté, porté par
Didier Desmet

Illustrations, textes, expériences et revendications issues du terrain

Avant-propos

J'ai conçu ce livret pour qu'il soit à la fois un **outil de compréhension**, un **guide de bonnes pratiques**, et un **appel au respect**.

Parce qu'un logement adapté ne se résume pas à une rampe ou une douche de plain-pied.
C'est — avant tout — **une manière de considérer l'autre** : avec attention, sans jugement, sans infantilisation.

Un logement, c'est un **lieu d'intimité**, de reconstruction, parfois de survie. Un refuge, dans un monde qui, trop souvent, oublie ou ignore la réalité des personnes en situation de handicap.

Ce livret s'adresse en priorité aux **bailleurs sociaux**, à leurs **équipes de terrain**, et plus largement à **tous les acteurs du logement**.

Il vise à rappeler des évidences trop souvent éclipsées :

- Un logement est un **droit fondamental**.
- Un locataire n'est pas un usager à surveiller, mais **une personne à respecter**.
- Une posture professionnelle **juste et bienveillante** est indispensable à la dignité de chacun.

Parce qu'il est **urgent de faire évoluer certaines pratiques**.

Parce que **chaque personne en situation de handicap** a droit à un **chez-soi sûr, serein et adapté**.

Parce que bâtir une société inclusive commence aussi... **à la porte d'un logement**.

Merci de lire ces pages.

Merci, surtout, de vous en saisir.

Didier Desmet

Projet solidaire **In'adapté**





Introduction générale

Chapitre 1 : Chacun sa place

Chapitre 2 : Comprendre la diversité du handicap

Chapitre 3 : Chez soi, pas à l'essai

Chapitre 4 : Le handicap ne s'arrête pas au pas de la porte

Chapitre 5 : Une intervention n'est pas une intrusion

Chapitre 6 : Écouter, ce n'est pas contester

Chapitre 7 : Demander, ce n'est pas abuser

Chapitre 8 : Vivre en paix : l'environnement humain comme condition d'un logement adapté

Conclusion

Fiches annexes

Fiches 1 à 8 – Panorama & droits fondamentaux

Fiche 1 : Définition générale des types de handicap

Fiche 2 : Handicap physique

Fiche 3 : Handicap sensoriel

Fiche 4 : Troubles psychiques

Fiche 5 : Handicap cognitif / mental

Fiche 6 : Trouble du spectre autistique (TSA)

Fiche 7 : Handicap invisible

Fiche 8 : Polyhandicap

Fiche 9 : Droits fondamentaux du locataire

Fiche 10 : Références juridiques

Fiche 11 : Environnement social et troubles du voisinage : la responsabilité du bailleur

Fiche 12 : Validisme & Capacitisme



Sommaire (suite)

Fiches 13 à 16 – Fiches pratiques

Fiche 13 : Adapter une salle de bain

Fiche 14 : Rendre un balcon accessible

Fiche 15 : Faciliter la circulation dans le logement

Fiche 16 : Boîte aux lettres, interphone et équipements collectifs

Fiche 17 : Affichage d'un règlement intérieur dans les entrées d'immeubles

Fiches additionnelles

Fiche – Idées reçues sur le handicap

Fiche – Posture professionnelle

Fiche – Accessibilité numérique

Fiche – Urgences et signalements

Fiche – Discriminations croisées

Charte – Respect, éthique et dignité

Bibliographie / Ressources

Fiche mémo

Respect & bonnes postures à adopter

Encadré final

Engagement du bailleur pour un logement digne & accessible



Introduction générale

Ce livret est né d'un vécu, de constats, de dialogues, mais aussi d'un besoin : celui de **mettre des mots sur des réalités souvent invisibles**.

Il s'articule en trois grands ensembles complémentaires :

1. **Des chapitres thématiques**, pour éclairer les enjeux humains, sociaux et relationnels liés au logement des personnes handicapées.
2. **Des fiches explicatives**, pour mieux comprendre les différentes formes de handicap et les droits fondamentaux des locataires.
3. **Des fiches pratiques**, pour proposer des pistes concrètes d'amélioration et d'adaptation des logements.

Chaque partie a été pensée pour **favoriser une approche plus humaine, plus juste, plus responsable**. Ni injonction, ni leçon de morale, ce livret est avant tout **un outil de réflexion et d'action**. Il invite à changer de regard, à interroger ses habitudes professionnelles, à poser des gestes simples... mais essentiels.

Parce que ce qui semble anodin pour les uns — un rendez-vous manqué, un mot mal placé, un accès entravé — peut être lourd de conséquences pour les autres.

Parce qu'**habiter un lieu**, ce n'est pas seulement y vivre : c'est **s'y sentir reconnu, libre, légitime**.



Chapitre 1 : Chacun sa place

Constat

Dans de nombreux cas, les personnes en situation de handicap ne sont pas considérées comme des locataires « ordinaires ». Elles sont perçues comme des usagers à part, à surveiller, à orienter, à assister. Cette vision, parfois bienveillante dans l'intention, engendre pourtant des postures inadaptées : infantilisation, suspicion, refus d'écoute, interventions intrusives.

Or un logement est un **droit**, pas une faveur. Et chaque locataire a droit à la même reconnaissance, la même place, la même considération.

À faire



- Adopter une posture égalitaire et respectueuse dès le premier contact.
- Éviter les généralisations : chaque personne, chaque situation, chaque besoin est singulier.
- Reconnaître l'autonomie de la personne en situation de handicap, même si elle vit avec des limitations.
- Se former pour mieux comprendre les réalités vécues, sans tomber dans l'interprétation personnelle.
- Rappeler clairement les rôles et limites du bailleur, sans empiéter sur l'intime.

À éviter



- Infantiliser ou tutoyer d'office une personne en situation de handicap.
- Prendre des décisions à sa place ou « pour son bien » sans la consulter.
- Considérer qu'un handicap justifie un suivi particulier s'il n'est pas demandé.
- Appliquer un protocole rigide sans tenir compte du vécu de la personne.

Rappel essentiel

Le bailleur n'est pas un soignant, un surveillant ni un évaluateur de vie.

Le locataire n'est pas une variable sociale, mais une personne à part entière, avec des droits, une histoire et des préférences.

Toute intervention doit respecter la vie privée, les choix de vie et les capacités d'autodétermination.

Phrase de synthèse

Chacun a droit à sa place, sans étiquette ni hiérarchie : **le respect commence par la reconnaissance de l'autre comme égal.**



Chapitre 2 : Comprendre la diversité du handicap

Constat

Le handicap est souvent réduit à des représentations simplistes : fauteuil roulant, déficience visible, perte totale d'autonomie. Pourtant, **la majorité des handicaps sont invisibles**, évolutifs, ou varient selon l'environnement. Un locataire peut être autonome dans certaines situations et en difficulté dans d'autres. Cette diversité échappe aux clichés et nécessite une réelle écoute pour comprendre les besoins réels.

À faire



- Se rappeler que le handicap n'est pas toujours visible, ni permanent.
- Prendre en compte les troubles cognitifs, psychiques, sensoriels, ou les douleurs chroniques.
- Favoriser le dialogue pour cerner les besoins spécifiques, sans les deviner.
- Aménager des réponses souples et ajustées, en fonction des capacités réelles et du contexte.
- Valoriser l'expertise d'usage de la personne concernée : elle est la mieux placée pour dire ce qui l'aide ou l'entrave.

À éviter



- Réduire le handicap à des critères administratifs ou à un aspect physique.
- Discrediter un besoin sous prétexte qu'il n'est pas "visible".
- Imposer une solution standardisée à une situation particulière.
- Faire preuve de méfiance ou de condescendance face à une demande d'adaptation.

Rappel essentiel

Il n'y a **pas un handicap**, mais **des handicaps**.

L'environnement (bâti, humain, organisationnel) joue un rôle central dans la limitation ou l'autonomie. Adapter ne signifie pas favoriser, mais rétablir l'équité.

Phrase de synthèse

Pour répondre justement, il faut d'abord **accepter que le handicap ne se résume jamais à une case**.



Chapitre 3 : Chez soi, pas à l'essai

Constat

Pour beaucoup, un logement est un simple lieu de vie. Pour une personne en situation de handicap, **c'est souvent bien plus : un refuge, un repère, un espace de réparation**. Pourtant, trop de parcours sont jalonnés de placements "provisaires", de logements "temporairement inadaptés", de promesses de transfert... qui ne viennent jamais. Cela crée un climat d'instabilité, de stress, voire de résignation. On parle d'habitat, mais ce qui est vécu, c'est de l'errance.

À faire



- Rechercher activement des solutions pérennes, pas seulement "le moins pire" en attendant.
- Évaluer en amont la compatibilité du logement avec les besoins de la personne, en lien avec elle.
- Sécuriser l'occupation : rassurer sur la durée, les droits, les perspectives d'adaptation.
- Anticiper les besoins futurs : le handicap peut évoluer.

À éviter



- Proposer un logement "transitoire" sans solution réelle à moyen ou long terme.
- Minimiser la souffrance liée à l'instabilité.
- Utiliser des expressions floues ("on verra plus tard", "c'est déjà mieux que rien") pour masquer une absence de réponse.
- Faire pression pour l'acceptation d'un logement inadapté, sous prétexte d'urgence.

Rappel essentiel

Le droit au logement est aussi **le droit à la stabilité et à la dignité**.
Vivre dans un logement inadapté, c'est **survivre**, pas **habiter**.
Un "chez-soi" ne se négocie pas au rabais.

Phrase de synthèse

Ce n'est pas au locataire de s'adapter au logement, mais **au logement de respecter les besoins du locataire**.



Chapitre 4 : Le handicap ne s'arrête pas au pas de la porte

Constat

Trop souvent, l'aménagement du logement est pensé indépendamment de son environnement immédiat : escaliers à l'entrée de l'immeuble, boîte aux lettres inaccessible, porte trop lourde, interphone en hauteur, ascenseur défaillant ou inexistant...

Résultat : **un logement peut être techniquement adapté à l'intérieur, mais pratiquement inaccessible au quotidien**. Le locataire est enfermé chez lui ou dépend d'une aide constante pour entrer et sortir. C'est une autonomie en trompe-l'œil.

À faire



- Prendre en compte l'ensemble du parcours d'accès : de la rue jusqu'à l'intérieur du logement.
- Vérifier la compatibilité des parties communes avec le handicap concerné.
- Inclure les espaces collectifs (local poubelle, parking, boîtes aux lettres, ascenseur...) dans l'évaluation de l'accessibilité.
- Solliciter l'avis direct de la personne concernée.

À éviter



- Se contenter d'un logement aux normes sans vérifier les conditions d'accès.
- Reporter la responsabilité sur la copropriété ou d'autres intervenants sans chercher de solution.
- Ignorer les demandes d'aménagements extérieurs en prétendant que "le logement est aux normes".
- Négliger les petits obstacles qui, accumulés, rendent la vie quotidienne impraticable.

Rappel essentiel

L'accessibilité ne s'arrête pas aux murs du logement.

La chaîne de déplacement doit être continue, sécurisée et autonome.

Toute rupture dans cette chaîne est une atteinte à la liberté de circuler.

Phrase de synthèse

Un logement accessible **ne l'est pas vraiment** si l'on ne peut ni y entrer, ni en sortir de manière autonome.



Chapitre 5 : Une intervention n'est pas une intrusion

Constat

Les visites techniques, réparations ou contrôles obligatoires sont parfois menées **sans préparation, sans concertation, ni même respect du cadre de vie du locataire**. Pour une personne en situation de handicap, chaque visite peut représenter un stress, une mise en danger, ou une atteinte à l'intimité et à l'équilibre. Certains·es vivent dans la crainte permanente qu'on entre chez eux sans prévenir, ou qu'on les infantilise sous prétexte d'assistance.

À faire



- Prévenir suffisamment à l'avance de toute intervention.
- Demander l'accord explicite du locataire avant d'entrer ou d'envoyer un intervenant.
- Respecter les horaires, l'intimité, les habitudes et les besoins spécifiques de la personne.
- Former les intervenants à une posture bienveillante et non intrusive.

À éviter



- Entrer dans un logement sans autorisation ou en l'absence du locataire.
- Laisser entendre que le logement "appartient au bailleur" pour justifier un accès sans condition.
- Multiplier les visites sans raison valable ni coordination.
- Minimiser l'impact émotionnel ou physique d'une intervention sur une personne fragile.

Rappel essentiel

Le **respect du domicile privé** est un droit fondamental, y compris en logement social. **Tout locataire est chez lui** — quelles que soient ses capacités physiques ou mentales. L'accès par un tiers ne peut se faire que dans un cadre légal, clair et respectueux.

Phrase de synthèse

Une intervention utile ne doit jamais devenir une **intrusion subie**.



Chapitre 6 : Écouter, ce n'est pas contester

Constat

Trop souvent, les personnes en situation de handicap doivent **répéter, justifier, prouver**, parfois avec insistance, ce qu'elles vivent au quotidien dans leur logement.

Certain·es sont confronté·es à des attitudes **défensives ou méfiantes**, comme si signaler une difficulté revenait à contester l'organisation ou à mettre en cause le travail des équipes.

Cette posture crée un **climat de méfiance et de solitude** où le locataire se sent disqualifié dans sa parole.

À faire



- Accueillir les signalements avec écoute et considération.
- Partir du principe que la personne est légitime à exprimer un ressenti ou un besoin.
- Mettre en place une réponse claire, transparente et suivie.
- Créer des canaux de dialogue accessibles et humains.

À éviter



- Douter systématiquement de la parole de la personne handicapée.
- Demander des justificatifs humiliants ou excessifs.
- Prendre les réclamations comme des attaques personnelles ou institutionnelles.
- Délégitimer un témoignage en raison du handicap ou du statut social du locataire.

Rappel essentiel

La **liberté d'expression** s'applique aussi au logement : chacun·e a le droit de faire valoir ce qui ne va pas. Écouter, ce n'est pas céder : **c'est reconnaître l'autre comme interlocuteur valable.**

Une plainte bien reçue permet d'améliorer les pratiques et d'éviter les conflits.

Phrase de synthèse

Écouter un locataire, c'est commencer à le respecter.



Chapitre 7 : Demander, ce n'est pas abuser

Constat

Quand une personne en situation de handicap sollicite une adaptation, un aménagement ou une réparation, elle se heurte parfois à des regards soupçonneux, des remarques déplacées ou une forme de lassitude administrative.

Ses demandes sont perçues comme excessives, répétitives, voire abusives.

Pourtant, ces démarches sont **légitimes** : elles visent à **garantir des conditions de vie dignes et sécurisées**, et à faire valoir des droits fondamentaux souvent méconnus ou négligés.

À faire



- Accueillir chaque demande avec sérieux, sans présupposé.
- Évaluer objectivement la situation en s'appuyant sur les faits, non sur des stéréotypes.
- Informer clairement des démarches possibles et des délais de traitement.
- Adopter une posture bienveillante, sans infantilisation ni jugement.

À éviter



- Interpréter une demande comme un caprice, un abus ou une provocation.
- Réagir par le déni, l'inaction ou la culpabilisation.
- Minimiser les besoins exprimés en invoquant des contraintes budgétaires sans dialogue.
- Faire sentir au locataire qu'il est "trop exigeant" ou "trop compliqué".

Rappel essentiel

Le **droit à un logement décent et adapté** est inscrit dans la loi.

Faire une demande d'aménagement ou de travaux n'est pas un privilège : c'est un droit d'égalité.

Refuser d'agir, c'est entretenir l'exclusion.

Phrase de synthèse

Une demande exprimée avec dignité mérite d'être reçue avec respect.



Chapitre 8 – Vivre en paix : l’environnement humain comme condition d’un logement adapté

Un logement peut être parfaitement conforme aux normes, accessible, rénové avec soin... et pourtant être **invivable**.

Car l'**accessibilité ne se limite pas aux mètres carrés ou aux centimètres de passage** : elle englobe aussi l'air qu'on y respire, le silence qu'on espère, la sécurité que l'on ressent, la relation à l'autre – ou à l'absence d'agression.

Il arrive qu'un mur mitoyen devienne une cloison de violences : insultes, bruits incessants, mépris, harcèlement.

Il arrive qu'un voisin empoisonne lentement l'équilibre d'une personne déjà vulnérable, jusqu'à ruiner sa santé mentale, son autonomie, voire sa vie.

Ce n'est pas un fait divers. C'est une réalité trop fréquente, **souvent ignorée ou banalisée**.
Et pourtant, la loi est claire :

“Le bailleur est tenu de garantir la jouissance paisible du logement.”

(Article 6 – Loi du 6 juillet 1989)

Cette obligation **ne s'arrête pas à la porte du logement** : elle s'applique à tout ce qui peut troubler la sérénité du locataire. Le handicap rend cette obligation **encore plus pressante**, car les conséquences d'un voisinage toxique peuvent être gravissimes : crise, isolement, rechute, renoncement aux soins, aggravation des troubles.

Un bailleur social n'a pas vocation à faire la police.

Mais il a le **devoir de protéger**, d'écouter, d'agir quand il est alerté. L'inaction, dans ce contexte, **devient une faute**.

Elle peut relever d'une **discrimination indirecte**, d'un **manquement à l'aménagement raisonnable**, voire d'une **non-assistance**.

Nous demandons :

- Que tout signalement grave reçoive une réponse sous 15 jours ouvrés
- Que des procédures claires soient affichées et connues des locataires
- Que les services sociaux du bailleur soient formés à ces enjeux
- Que les situations de voisinage à risque soient **priorisées dans les plans de relogement**

Un logement, ce n'est pas qu'un lieu.

C'est un **écosystème fragile** dans lequel une personne handicapée doit pouvoir **vivre en paix, en dignité, en sécurité**.

Ce droit n'est pas négociable.



Conclusion

Un livret, une base. Une prise de conscience, un début d'action.

Respecter un locataire en situation de handicap, ce n'est pas en faire plus. C'est faire mieux. Et surtout, faire juste.

Ce livret n'est pas un reproche : **c'est une invitation.**

- À **écouter** sans juger.
- À **considérer** sans infantiliser.
- À **agir** sans tarder.

Les personnes en situation de handicap vivent déjà dans un monde semé d'obstacles.
Leur logement ne doit pas en être un de plus.

Les bailleurs ont un rôle essentiel : garantir un **cadre de vie digne, humain, sécurisé**.
Un logement respectueux, c'est aussi une **société plus inclusive, plus équitable, plus humaine**.

Ce livret *In'adapté* ne se veut ni technique ni accusatoire.

Il est le fruit de constats de terrain, d'expériences vécues, d'exemples concrets.

Il a pour ambition de poser des repères, **d'éveiller les consciences**, et surtout, **d'inspirer des changements durables dans les pratiques professionnelles**.

Il rappelle que :

- Le respect ne s'improvise pas. Il se cultive.
- L'adaptation ne se limite pas aux normes. Elle touche aussi les attitudes.
- La bienveillance ne suffit pas. Elle doit s'accompagner d'actes, de réactivité, de cohérence.

Car un logement inadapté, une demande ignorée, une parole niée... peuvent isoler, épuiser, briser.

À l'inverse, un logement accessible, une oreille attentive, une réponse rapide... peuvent restaurer la confiance, l'autonomie, la dignité.

Ce livret n'est qu'un point de départ.

À nous tous d'en faire un levier de changement.

Ensemble, faisons du logement un droit respecté, un lieu de vie digne, un pilier de l'inclusion.



FICHE 1 – Panorama des types de handicap

Comprendre la diversité des handicaps

Le terme "*handicap*" regroupe des réalités très différentes. Il peut être visible ou invisible, permanent ou temporaire, physique, sensoriel, cognitif ou psychique. Chaque situation est unique et demande une approche individualisée.

- **Handicap physique**

Altération de la mobilité ou de la motricité. Peut concerner tout ou partie du corps.
Exemples : paraplégie, tétraplégie, sclérose en plaques, polyarthrite, amputation.

- **Handicap sensoriel**

Déficience ou perte partielle/totale d'un ou plusieurs sens.
Exemples : cécité, malvoyance, surdité, malentendance, surdicécité.

- **Troubles psychiques**

Troubles mentaux perturbant la perception, les émotions ou les relations.
Exemples : bipolarité, schizophrénie, troubles anxieux sévères.

- **Handicap cognitif / mental**

Atteintes des capacités de compréhension, d'expression ou de raisonnement.
Exemples : déficience intellectuelle, troubles DYS (dyslexie, dyspraxie...), certains retards mentaux.

- **Trouble du spectre de l'autisme (TSA)**

Altération du développement affectant les interactions sociales, la communication et les comportements.
Exemples : autisme de haut niveau, syndrome d'Asperger, autisme sévère.

- **Handicap invisible**

Non visible, mais aux impacts réels. Peut être stable ou fluctuant.
Exemples : douleurs chroniques, fatigue extrême, épilepsie, diabète, TDAH.

- **Polyhandicap**

Association de déficiences motrices et mentales graves, avec une restriction extrême de l'autonomie et une communication souvent non verbale.

À retenir



Ce livret présente une **synthèse** de différents types de handicap. Il ne prétend pas à l'exhaustivité. Chaque situation est singulière, et **le bailleur social a le devoir d'adopter une posture professionnelle, humaine et respectueuse**, quelles que soient les difficultés rencontrées.

Il lui est demandé de **comprendre la diversité, l'évolution et la complexité des troubles** pour ajuster ses réponses et garantir un accompagnement digne, inclusif et juste.



FICHE 2 – Handicap physique

Définition

Limitation partielle ou totale des capacités de mouvement, d'équilibre, de coordination, de force ou de gestuelle. Elle peut nécessiter une aide technique (fauteuil, canne, orthèse) mais pas systématiquement.

Exemples

- Fauteuil roulant manuel ou électrique
- Difficulté à se baisser, à enjamber, à se transférer
- Trouble de la marche (boiterie, lenteur, perte d'équilibre)

Enjeux dans le logement

- Circulation fluide (pas d'obstacles, seuils plats, passages élargis)
- Adaptation des équipements (salle de bain, cuisine, poignées, robinetterie)
- Accès au balcon ou à la terrasse
- Interphone, boîte aux lettres et ascenseur accessibles

À éviter pour un bailleur :

- « Vous avez essayé une canne ? »
- « Mais vous êtes debout, non ? »
- Faire des remarques sur les traces de pneus, de cale-pieds, etc.
- Croire qu'un rez-de-chaussée est forcément adapté



À faire :

- Écouter sans juger
- Respecter le besoin exprimé, même s'il n'est pas visible
- Favoriser l'autonomie par des aménagements simples et bien pensés



FICHE 3 – Handicap sensoriel

Définition

Altération partielle ou totale de l'un des sens, principalement la vue ou l'ouïe. Ce type de handicap peut affecter la communication, la sécurité et l'autonomie.

Exemples

- Surdité profonde ou malentendance
- Cécité, malvoyance, champ visuel réduit
- Surdic  cit   (atteinte combinée de l'ouïe et de la vue)

Enjeux dans le logement

- Interphones avec signal lumineux ou systèmes visuels
- Bon éclairage, contrastes visuels, absence d'encombrement au sol
- Repères tactiles, bandes de guidage
- Texte écrit accessible (taille, lisibilité, documents audio/vidéo sous-titrés)

   éviter pour un bailleur :

- Parler au lieu d'écrire à une personne sourde sans s'assurer de sa compréhension
- Dire : « *Vous n'avez pas l'air aveugle.* »
- Réagir avec g  ne ou moquerie face à une aide technique (chien guide, canne blanche)



   faire :

- S'adresser à la personne clairement, avec patience
- Fournir les informations sous un format accessible
- Proposer un accompagnement si nécessaire sans imposer



FICHE 4 – Troubles psychiques

Définition

Troubles mentaux impactant la relation à soi, aux autres, à la réalité. Ils ne sont pas synonymes de dangerosité ou d'incompétence.

Exemples

- Troubles bipolaires, anxiété sévère, dépression chronique
- Schizophrénie, troubles de l'humeur, phobies sociales
- Stress post-traumatique, troubles de l'adaptation

Enjeux dans le logement

- Stabilité, sécurité, environnement calme
- Éviter les situations intrusives ou non anticipées
- Communication simple, respectueuse et régulière
- Accompagnement administratif facilité

À éviter pour un bailleur :

- Jugements : « *Il exagère* », « *Il ne fait pas d'effort* », « *Ce n'est pas un vrai handicap* »
- Comparaisons déplacées avec d'autres locataires
- Prises de décision sans informer ou consulter



À faire :

- Informer clairement des démarches et des délais
- Être disponible et à l'écoute sans infantiliser
- Respecter les rythmes et les capacités d'expression



FICHE 5 – Handicap cognitif / mental

Définition

Altération des fonctions mentales telles que la mémoire, la compréhension, la concentration, le langage ou le raisonnement. Ce handicap affecte la capacité à apprendre, à communiquer ou à s'orienter.

Exemples

- Déficience intellectuelle (légère à profonde)
- Troubles du spectre autistique (TSA)
- Troubles "DYS" : dyslexie, dyspraxie, dyscalculie...
- Troubles de l'attention avec ou sans hyperactivité (TDA/H)

Enjeux dans le logement

- Besoin d'un environnement stable, prévisible, peu anxiogène
- Clarté et répétition des démarches administratives
- Matériaux sécurisants, limitations des risques (sols antidérapants, éclairage...)
- Interlocuteurs bienveillants, formés à la communication simple

À éviter pour un bailleur :

- Parler trop vite, ou employer un vocabulaire technique/juridique
- Interpréter la lenteur ou l'oubli comme de la mauvaise volonté
- Faire pression ou menacer d'expulsion sans accompagnement



À faire :

- Reformuler si nécessaire, par écrit si besoin
- Vérifier que les informations sont comprises
- Respecter les délais d'adaptation, et orienter vers un aidant si le locataire le souhaite



FICHE 6 – Trouble du spectre autistique (TSA)

Définition

Trouble neurodéveloppemental affectant les interactions sociales, la communication et les comportements. Le TSA se manifeste de manière très différente selon les personnes : il peut être invisible ou très invalidant, sans lien avec les capacités intellectuelles.

Exemples

- Autisme de haut niveau / Asperger
- Autisme avec déficience intellectuelle associée
- Autisme non verbal
- Syndrome d'hyper ou hyposensibilité sensorielle

Enjeux dans le logement

- Besoin de routines, de repères et de stabilité
- Hypersensibilité au bruit, à la lumière ou aux odeurs
- Risque de crise ou d'isolement face à l'imprévu ou au stress
- Difficultés à décoder les interactions sociales ou à exprimer une demande

À éviter pour un bailleur :



- Intervenir sans prévenir ou sans cadre rassurant
- Multiplier les interlocuteurs ou changer d'intervenant sans explication
- Utiliser un langage abstrait, rapide ou implicite
- Juger les réactions comme "inappropriées" sans chercher à comprendre

À faire :



- Prévenir par écrit et à l'avance toute intervention
- Communiquer clairement, avec des phrases simples
- Désigner un référent unique si possible
- Respecter les besoins de calme, de routine et de retrait



FICHE 7 – Handicap invisible

Définition

Handicap non immédiatement perceptible, mais ayant des effets bien réels sur la vie quotidienne. Il peut être physique, neurologique, sensoriel ou psychique.

Exemples

- Maladies chroniques : sclérose en plaques, lupus, diabète, maladie de Crohn
- Douleurs chroniques, fatigue sévère, fibromyalgie
- Troubles neurologiques, troubles anxieux, TDAH
- Épilepsie, hypersensibilité sensorielle

Enjeux dans le logement

- Reconnaissance du handicap sans preuve visible
- Respect des besoins exprimés sans suspicion
- Communication apaisée, sans jugement ni déni
- Prise en compte des situations de fatigue, de crises ou de variation des capacités

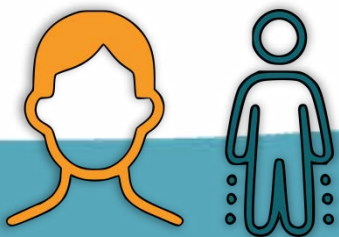
À éviter pour un bailleur :

- « Mais vous n’avez rien, ça ne se voit pas. »
- « Une autre personne handicapée ne demande pas tout ça. »
- Forcer la personne à “prouver” son handicap



À faire :

- Croire le locataire, même en l’absence de fauteuil, canne, ou document
- Lire et prendre en compte ses demandes écrites
- Proposer des adaptations simples et discrètes



FICHE 8 – Polyhandicap

Définition

Association de déficiences motrices et intellectuelles sévères entraînant une restriction extrême de l'autonomie. Le polyhandicap implique des besoins d'aide constants dans les gestes de la vie quotidienne et des modes de communication alternatifs ou très limités.

Exemples

- Impossibilité de parler ou de se mouvoir seul·e
- Déformations corporelles nécessitant un positionnement spécifique
- Besoin de soins médicaux fréquents et de stimulation adaptée
- Présence de troubles associés : épilepsie, troubles sensoriels, etc.

Enjeux dans le logement

- Accessibilité maximale : espace dégagé, ascenseur, portes larges, seuils plats
- Présence d'un·e aidant·e, besoin de lit médicalisé ou matériel encombrant
- Dispositifs de communication adaptés (pictogrammes, gestes, regards)
- Température stable, éclairage doux, environnement apaisant

À éviter pour un bailleur :

- Considérer que « la personne ne comprendra pas »
- Parler à l'aidant sans s'adresser à la personne concernée
- Proposer des adaptations minimales sans évaluer les besoins réels
- Réduire la personne à ses limitations physiques ou mentales



À faire :

- Considérer la personne polyhandicapée comme un·e locataire à part entière
- Faciliter la présence des proches aidants ou professionnels à domicile
- Coopérer avec les familles, associations ou services médico-sociaux
- Respecter les rythmes de vie spécifiques (repos, soins, rituels)



FICHE 9 – Droits fondamentaux du locataire en situation de handicap

Droit au logement adapté

- Logement conforme aux normes d'accessibilité (ou pouvant l'être)
- Sécurité, autonomie et confort garantis
- Prise en compte des besoins individuels

Droit à la considération

- Droit d'être entendu, informé, consulté
- Droit au respect de la vie privée
- Droit de vivre comme toute autre personne

Droit à l'égalité

- Pas de discrimination liée au handicap
- Traitement équitable dans les réponses, les délais, les décisions
- Reconnaissance des besoins spécifiques comme légitimes

Droit à l'accessibilité administrative

- Réponses aux demandes écrites dans des délais raisonnables
- Accès aux documents, informations et procédures
- Recours possibles en cas de refus ou de négligence

Droit à la sécurité et à la tranquillité

- Droit de vivre à l'abri des incivilités, menaces ou violences
- Obligation pour le bailleur de réagir à tout signalement de discrimination



FICHE 10 – Références juridiques essentielles

Loi n°2005-102 du 11 février 2005

« Pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées »

- Obligation d'accessibilité des logements neufs et parties communes
- Droit à la compensation du handicap
- Création de la CDAPH, PCH, MDPH

Loi ELAN (2018) – art. 64

- 20 % des logements neufs accessibles, 80 % « évolutifs »
- Critiquée pour son recul sur l'accessibilité universelle

Décret n°2006-555 du 17 mai 2006

Détermine les normes d'accessibilité du cadre bâti (logements et établissements recevant du public)

Code de la construction et de l'habitation – art. R.111-18 à R.111-18-8

- Normes d'accessibilité applicables aux logements
- Détails techniques (portes, circulations, sanitaires...)

Convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées (2006, ratifiée en 2010)

- Art. 9 : accessibilité
- Art. 19 : autonomie de vie et inclusion
- Art. 28 : protection sociale, niveau de vie adéquat

Code pénal – Art. 225-1 à 225-4

Interdiction des discriminations fondées sur le handicap, y compris en matière de logement



FICHE 11 – Environnement social et troubles du voisinage : la responsabilité du bailleur

Définition

La jouissance paisible d'un logement ne dépend pas uniquement de ses caractéristiques techniques, mais aussi de son **environnement humain**. Le voisinage peut être un facteur de sécurité, d'isolement, ou, à l'inverse, de maltraitance et de mise en danger, en particulier pour les personnes en situation de handicap.

Risques

- Harcèlement ou malveillance ciblée
- Tapage récurrent, insécurité, menaces
- Repli, aggravation des troubles (anxiété, fatigue, isolement)
- Départ forcé ou perte du logement

Obligations du bailleur

Textes applicables :

- **Loi du 6 juillet 1989 – Art. 6** : « Le bailleur est tenu de garantir au locataire la jouissance paisible du logement. »
- **Code civil – Art. 1240** : Responsabilité du fait d'autrui par inaction
- **Code de la construction – Art. L.111-7-1** : Obligation d'aménagements raisonnables
- **Convention relative aux droits des personnes handicapées – Art. 9 et 19**

Implications concrètes :

- Enregistrer, traiter et **répondre rapidement aux signalements**
- Engager **une médiation, un rappel à l'ordre ou une procédure**
- Coopérer avec les institutions médico-sociales ou de protection
- **Protéger la personne en danger**, y compris en adaptant le relogement si nécessaire

À faire :

- Désigner un **réfèrent “cadre de vie”**
- Mettre en place une procédure de **signalement facilité**
- Réagir **dans des délais courts**
- Favoriser **la mixité bienveillante et l'évaluation régulière** de l'ambiance de l'immeuble



À éviter :

- Minimiser ou ignorer des alertes répétées
- Refuser d'intervenir sous prétexte de “conflit entre voisins”
- Reléguer la responsabilité au locataire plaignant



Phrase-clé de synthèse :

Garantir l'accès, c'est aussi garantir la paix.

La sérénité est un droit. Le bailleur a l'obligation d'intervenir en cas de voisinage malveillant ou dangereux.



FICHE 12 – Validisme & Capacitisme

Définitions

Validisme : Idéologie dominante qui considère les personnes valides comme la norme, et les personnes handicapées comme inférieures, inadaptées ou déviantes. Le validisme se traduit par des stéréotypes, des discriminations, des violences physiques, sociales ou institutionnelles.

Capacitisme : Variante ou prolongement du validisme, centrée sur les capacités physiques, mentales ou cognitives. Il s'agit de discriminer, de rabaisser ou d'exclure une personne en fonction de ce qu'elle **n'est plus** ou de ce qu'elle **ne peut pas faire**.

Exemples concrets

Dans le logement et les interactions bailleur/locataire :

- Considérer qu'un logement « PMR » est suffisant même s'il est invivable (froid, sombre, mal isolé...).
- Refuser des travaux ou des aménagements « parce que ce n'est pas utile pour les autres ».
- Exiger une réactivité ou une compréhension immédiate des démarches administratives complexes.
- Ignorer les alertes ou minimiser la parole d'un locataire en situation de handicap.
- Proposer un logement en étage sans ascenseur à une personne à mobilité réduite.
- Réagir de façon condescendante ou infantilisante : « Vous comprenez, c'est compliqué », « vous exagérez sûrement »...
- Suggérer un relogement comme seule solution à des nuisances ou violences subies, sans agir contre l'auteur des troubles.

Enjeux dans le logement

- Le validisme structure l'ensemble des politiques publiques, y compris en matière de logement.
- Il empêche la reconnaissance de la souffrance induite par un logement inadapté ou un environnement toxique.
- Il rend invisibles les besoins spécifiques mais légitimes des personnes handicapées.

Cadre légal

Aucun texte de loi ne définit à ce jour spécifiquement le validisme ou le capacitisme en droit français. Mais plusieurs lois et principes permettent d'en combattre les effets :

- **Loi du 11 février 2005** : pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.
- **Code pénal (art. 225-1 à 225-4)** : interdit toute discrimination fondée sur l'état de santé ou le handicap.
- **Code de la construction et de l'habitation (CCH)** : impose des règles d'accessibilité.
- **Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne** : droit à l'autonomie, au logement, à la dignité.



FICHE 12 – Validisme & Capacitisme (suite)

À éviter absolument :



- Normaliser l'inaccessibilité.
- Imposer un mode de vie « standard » à une personne qui a des besoins spécifiques.
- Réduire la personne à son handicap, sans la considérer comme sujet de droits.

À faire :



- Reconnaître les biais validistes et y travailler activement.
- Se former à une posture inclusive et respectueuse.
- Co-construire des solutions avec la personne concernée.
- Considérer chaque demande comme légitime tant qu'elle relève de l'**égalité d'accès**, non du privilège.



FICHE 13 – Adapter une salle de bain

Objectif

Permettre l'usage autonome, sécurisé et confortable de la salle de bain, que la personne soit debout, en fauteuil, avec aide humaine ou appareillage.

Éléments essentiels

- **Douche à l'italienne** sans ressaut
- **Siège de douche mural** ou amovible
- **Barres d'appui** (murales, en L ou droites, bien positionnées)
- **Robinetterie facile à manipuler**, accessible assis
- **Sol antidérapant**, même mouillé
- **Éclairage** puissant, bien réparti, sans éblouissement
- **Lavabo sans meuble** en dessous pour le passage des jambes
- **Espace de rotation** (minimum 1,50 m de diamètre pour fauteuil)

Conseils techniques

- Éviter les baignoires (trop contraignantes)
- Prévoir une pente douce d'évacuation dans la douche
- Mettre des prises à hauteur adaptée
- Utiliser un miroir inclinable ou bas

À faire pour un bailleur :

- Inclure ces critères dès la conception ou la rénovation
- Adapter à la demande avec réactivité
- Tenir compte des pathologies évolutives : anticiper plutôt que réagir



FICHE 14 – Rendre un balcon accessible

Objectif

Permettre à toute personne d'accéder à son balcon ou à sa terrasse de manière autonome, sécurisée et confortable.

Problèmes fréquents

- Seuils trop hauts ou non franchissables en fauteuil
- Portes-fenêtres étroites ou à ouverture difficile
- Sol instable, pente ou dénivelé
- Garde-corps bloquant la vue en position assise

Solutions simples et efficaces

- **Suppression du seuil** ou installation d'une **rampe légère intégrée**
- **Largeur minimale de passage** : 77 cm (préférable : 90 cm)
- **Poignée accessible** assis, facile à manipuler (levier ou barre)
- **Sol antidérapant**, résistant aux intempéries
- **Garde-corps transparent** ou avec partie vitrée basse pour garantir la vue



À éviter

- Refuser l'accès en invoquant un "détail" technique
- Répondre : « *Mais vous ne sortez pas souvent ?* »
- Considérer que le balcon est un "luxe" ou un "accessoire"



FICHE 15 – Circuler facilement dans le logement

Objectif

Garantir une circulation fluide, sans obstacle, dans toutes les pièces du logement, y compris pour les aides humaines ou les fauteuils.

Dimensions minimales

- **Largeur des portes** : 80 cm (idéalement 90 cm)
- **Couloirs** : minimum 90 cm de large
- **Espace de rotation** pour fauteuil : 1,50 m de diamètre

Aménagements à prévoir

- **Suppression des seuils** ou aménagements doux entre pièces
- **Poignées en forme de levier**, faciles à manœuvrer
- **Mobilier non encombrant**, coins arrondis, modulable
- **Espaces dégagés** devant les équipements (placards, interrupteurs...)



À éviter

- Présence de tapis, seuils, câbles au sol
- Meubles fixes mal positionnés ou envahissants
- Manque d'éclairage ou de contraste visuel



FICHE 16 – Boîte aux lettres, interphone, équipements collectifs

Objectif

Permettre une vie sociale et administrative normale, sans entrave, à travers des équipements accessibles et utilisables par tous.

Boîte aux lettres

- Hauteur entre **90 et 130 cm** du sol
- Ouverture simple (poignée ergonomique)
- Étiquetage lisible, visible en position assise
- Accès dégagé, sans marche ni rebord

Interphone

- Hauteur entre **110 et 130 cm**
- **Signal visuel** (voyant lumineux) pour les personnes sourdes
- **Volume ajustable**, bon contraste visuel
- **Vidéo avec écran large** (si présent) lisible depuis un fauteuil

Autres équipements collectifs

- Local poubelles, caves, parkings accessibles sans ressaut
- Ascenseur en état de marche et conforme
- Affichage clair, en gros caractères, bien éclairé

À éviter

- Interphone trop haut, sans retour visuel ou sonore
- Boîtes aux lettres au fond d'un renforcement non éclairé
- Répondre : « *Vous pouvez demander à un voisin* »



FICHE 17 : Affichage d'un règlement intérieur dans les entrées d'immeubles

Objectif :

Garantir un cadre de vie respectueux, prévenir les incivilités, protéger la tranquillité des locataires – en particulier les personnes vulnérables ou en situation de handicap.

Pourquoi cet affichage est-il important ?

- Trop de conflits de voisinage partent d'un défaut de règles explicites et visibles.
- Les nuisances ont un **impact direct sur la santé**, le sommeil, la sécurité et le bien-être.
- En l'absence d'informations claires, certains comportements dérangeants persistent faute de rappel au civisme.
- Afficher un règlement dans les halls permet de **responsabiliser** les locataires et **légitime les interventions** du bailleur ou du voisinage.

Exemple de règlement intérieur à afficher (modulable) :

Respectons nos voisins, pour vivre mieux ensemble !

En tant que locataires, nous nous engageons à respecter les règles suivantes :

Nuisances sonores :

- Pas de musique forte ou tapage, de jour comme de nuit.
- Respect des horaires de travaux : uniquement de 8h à 12h et de 14h à 19h en semaine.
- On évite de courir ou de crier dans les parties communes.
- Pas de jeux de ballon ou déplacements bruyants dans les appartements.
- Merci de limiter les déplacements avec chaussures à talons ou bruyantes.

Parties communes :

- Ne rien entreposer dans les couloirs ou halls.
- Ne rien jeter par les fenêtres ou balcons (mégots, miettes, eau, objets).
- Aucun animal laissé sans surveillance dans les parties communes.
- Respect des ascenseurs et cages d'escalier (propreté, dégradations interdites).

Hygiène et propreté :

- Tri des déchets, respect des jours de collecte.
- Ne rien jeter dans les parties communes.
- Signalement immédiat en cas de dysfonctionnement ou salissure.



FICHE 17 : Affichage d'un règlement intérieur dans les entrées d'immeubles (suite)

Respect mutuel :

- Aucune injure, provocation, menace ou comportement malveillant envers ses voisins.
- L'environnement de chacun est à protéger : le calme est un droit fondamental.
- Les personnes en situation de handicap doivent pouvoir vivre sereinement.

Pour tout signalement, contactez votre agence de proximité ou votre bailleur social.

Ce règlement s'inscrit dans le cadre du contrat de location, du règlement HLM et du Code civil.

Références juridiques utiles

- **Loi du 6 juillet 1989**, art. 7 : le locataire "ne doit pas troubler la tranquillité des lieux".
- **Article R.1336-5 du Code de la santé publique** : sanctions liées aux bruits de voisinage.
- **Règlements HLM** ou de copropriété internes (souvent non communiqués, d'où l'intérêt de l'affichage).
- **Charte de la laïcité et du vivre-ensemble dans le logement social** (pour certains bailleurs publics).

Recommandations aux bailleurs sociaux

- Afficher ce règlement dans **chaque hall d'immeuble**, avec une version accessible en pictogrammes.
- Intégrer une **charte de respect mutuel** à tout nouveau contrat de location.
- Former les agents à réagir en cas d'alerte (voisinage harcelant, menaces, nuisances graves).
- Prévoir une **procédure de médiation rapide** et une **possibilité de relogement prioritaire** en cas de danger avéré.



FICHES ADDITIONNELLES

FICHE – Idées reçues sur le handicap

Objectif

Démystifier certaines croyances profondément ancrées dans l'inconscient collectif, qui influencent les pratiques professionnelles et institutionnelles.

Exemples d'idées reçues :

- "Une personne handicapée ne peut pas vivre seule."
- "Si elle peut marcher, ce n'est pas un vrai handicap."
- "C'est un cas isolé, pas besoin d'adapter tout un immeuble."
- "Les logements PMR sont toujours très bien équipés."
- "Le handicap se voit forcément."



En réalité :

- Beaucoup de handicaps sont **invisibles**.
- L'**autonomie** est relative, et peut évoluer.
- L'aménagement d'un logement **bénéficie à tous** (ex. : ascenseur, douche à l'italienne...).
- Un comportement atypique n'est pas un manque de savoir-vivre.
- Ce n'est **ni une faveur, ni un luxe, mais un droit**.

FICHE – Posture professionnelle

Pourquoi l'intégrer ?

Parce qu'au-delà des règles, la **posture humaine** change tout dans la relation avec une personne en situation de handicap.

Points clés à rappeler :

- Observer, écouter sans supposer.
- Adapter son rythme à celui de l'autre.
- Reconnaître que son vécu m'échappe.
- Oser dire "je ne sais pas, mais je vais chercher."
- Accepter de remettre en question sa pratique.



FICHES ADDITIONNELLES

FICHE – Accessibilité numérique

Définition

Capacité pour une personne, y compris en situation de handicap, d'accéder à des contenus ou services numériques : sites web, portails locataires, formulaires en ligne, courriels, etc.

Risques si négligée

- Exclusion des démarches en ligne.
- Dépendance accrue à des tiers.
- Discrimination indirecte.

Bonnes pratiques

- Utiliser des contrastes suffisants.
- Rédiger dans un langage clair.
- Ajouter des textes alternatifs aux images.
- Rendre les documents PDF lisibles avec des lecteurs d'écran.
- Tester l'accessibilité avec des personnes concernées.

Références utiles :

- RGAA (Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité)
- Directive européenne 2016/2102
- Loi pour une République numérique (2016)



FICHE – Urgences et signalements

Pourquoi une fiche spécifique ?

Les situations de crise ou d'urgence (violences, coupures, risques d'effondrement, voisin toxique...) peuvent être plus critiques pour une personne en situation de handicap.

Contenu suggéré de la fiche :

- N° d'urgence adaptés (Samu, pompiers, police, urgences psychiatriques...)
- Coordonnées du bailleur en cas de danger imminent
- Modalités de relogement temporaire ou prioritaire
- Référents associatifs à contacter
- Procédure en cas de signalement d'un danger lié à l'environnement social



FICHES ADDITIONNELLES

FICHE – Discriminations croisées

Définition

Discrimination subie en raison de plusieurs facteurs simultanés : handicap + origine, genre, âge, précarité...

Exemples :

- Une femme handicapée vivant seule, ignorée par les services sociaux
- Un jeune homme racisé en fauteuil, relogé plus lentement que d'autres
- Une personne sourde et non francophone, isolée faute d'interprète



Enjeux : être attentif à ces cumuls pour mieux y répondre.

CHARTRE – Respect, éthique et dignité

Objectif

Créer un engagement moral et professionnel clair à l'échelle de l'organisme, signé et affiché dans les locaux internes ou inséré dans les guides internes de gestion.

Contenu possible :

- Respect inconditionnel de la personne, au-delà du statut de locataire.
- Interdiction de tout comportement validiste.
- Droit à l'erreur, à la lenteur, à la différence.
- Prise en compte de la parole de la personne comme première expertise.
- Rappel que la bienveillance n'est pas une option.



BIBLIOGRAPHIE / RESSOURCES

Ouvrages, rapports et liens utiles :

- *Handicap, le guide pratique* – APF France handicap
- *La Déraison* – Blandine Péliissier
- *La société inclusive, parlons-en !* – Charles Gardou
- Site : www.handicap.gouv.fr
- CNCPH, Défenseur des droits, ONPH (rapports et fiches)



FICHE-MÉMO : Respect & bonnes postures à adopter

Respecter un locataire en situation de handicap, c'est aussi respecter votre rôle

Ce qu'un bailleur ou intervenant n'est pas



- **Un médecin** – ne posez pas de diagnostic, ne suggérez ni canne, ni fauteuil.
- **Un juge de vie** – n'émettez aucun jugement sur l'aménagement, les meubles ou les signes de mobilité.
- **Un conseiller personnel** – ce que le locataire peut ou ne peut pas faire **ne vous regarde pas**.

À toujours garder à l'esprit



- Une personne handicapée peut se tenir debout, sans canne ni fauteuil – **n'interprétez rien à son apparence**.
- Ce qu'elle fait sont **ses victoires** ; ce qu'elle ne peut pas faire **ne vous concerne pas**.
- **Ne comparez jamais** deux locataires entre eux.
- Si une demande est formulée par écrit, **ne la redemandez pas à l'oral**.
- Répliques comme « *au moins vous avez un logement* » sont **méprisantes et inacceptables**.

Ce qu'il faut faire



- **Adressez-vous directement** à la personne concernée, jamais à son accompagnant.
- **Exigez respect et professionnalisme** des entreprises lors de travaux ou interventions.
- **Prenez au sérieux** chaque signalement d'incivilité, discrimination ou violence : **agissez, ne minimisez pas**.
- **Ne blâmez aucune trace** de fauteuil (pneus, cale-pieds...) : c'est la preuve d'un logement mal adapté.
- Si un logement dispose d'un balcon ou d'une terrasse, **soutenez la demande d'accès**.
- Un logement au rez-de-chaussée **n'est pas automatiquement accessible** : vérifiez les détails pratiques.

Rappels essentiels



- Faire une demande d'adaptation **n'est pas être exigeant**, c'est revendiquer une vie digne.
- Vivre en HLM ne signifie pas **renoncer à ses droits**.
- Les personnes en situation de handicap ont souvent **une santé fragile** : la moindre inaction peut **mettre leur équilibre en danger**.



FICHE-MÉMO : Respect & bonnes postures à adopter

Pour aller plus loin : types de handicap

- **Physique** : fauteuil, mobilité réduite, douleurs...
- **Sensoriel** : déficiences visuelles ou auditives.
- **Psychique** : troubles de l'humeur, anxiété, etc.
- **Cognitif / mental** : TSA, déficience intellectuelle, difficultés de compréhension.
- **Invisible** : fibromyalgie, épilepsie, troubles neurologiques, etc.



Ne présumez jamais : **écoutez, croyez, respectez.**

Le logement doit être

- Adapté
- Sécurisé
- Respectueux
- Et son occupant également.



Autres points essentiels à rappeler



- Parlez au locataire, même s'il a un trouble d'élocution ou d'expression.
- En cas de travaux, assurez-vous que les artisans communiquent avec respect, directivité et sans jugement.
- Sensibilisez les entreprises sur les **gestes à ne pas adopter** (regards moqueurs, exclamations déplacées, condescendance).
- En cas de signalement ou plainte concernant d'autres locataires, voisins ou prestataires, **réagissez immédiatement et formellement**.
- Un échange bienveillant, clair et professionnel influence grandement la **relation de confiance**, la **satisfaction** et le **bien-être du locataire**.



Engagement final – Pour l'égalité, la dignité et un logement vivable

Nous, professionnels du logement social, partenaires, associations ou citoyens engagés, reconnaissons que le respect des personnes en situation de handicap n'est pas une option, mais une **exigence légale, morale et humaine**.

En consultant ce livret, nous nous engageons à :

- ✓ **Considérer chaque locataire en situation de handicap avec respect et sans préjugés**
- ✓ **Adapter nos pratiques, nos logements et nos échanges dans le respect de leurs droits fondamentaux**
- ✓ **Prendre en compte la parole de chacun, sans infantilisation ni stigmatisation**
- ✓ **Favoriser l'autonomie, la participation active et l'autodétermination**
- ✓ **Appliquer les bonnes pratiques proposées dans ce livret au quotidien**
- ✓ **Réagir face aux situations de discrimination, d'incivilité ou d'inadaptation signalées**
- ✓ **Corriger, en urgence, toute situation portant atteinte à la sécurité, à la dignité ou à la santé d'un locataire**

Ensemble, faisons du logement **un lieu réellement vivable, accessible et humain**, pour **toutes et tous**, sans exception.



Notes





Mentions légales

Le nom In'adapté, son logo, son slogan (« Le logement doit s'adapter aux corps, pas l'inverse »), le livret de bonnes pratiques à destination des bailleurs sociaux, ainsi que le concept sont des créations originales de Didier Desmet, protégées par le Code de la propriété intellectuelle (articles L111-1 et suivants). Toute reproduction sans autorisation est interdite.

L'antériorité est prouvée par un courriel daté du 2 novembre 2023 à 14h19.

Le site du projet est temporairement hébergé à l'adresse suivante : www.didier-desmet.fr/inadapte.php