



Pour un accueil en pharmacie approprié pour les personnes autistes

Pour les personnes autistes, se rendre à la pharmacie représente souvent un grand défi et un stress : des conditions ambiantes désagréables telles que de la lumière vive ou de l'agitation peuvent conduire à une surcharge de stimuli et rendre la visite à la pharmacie impossible. Le comportement du personnel peut également rendre la visite à la pharmacie la moins stressante possible.

Comment peut-on reconnaître une personne autiste ?

L'autisme est invisible. Les particularités énumérées ci-dessous peuvent varier en intensité d'une personne à l'autre.

Particularités sociales

Les personnes autistes peuvent :

- éviter le contact visuel, paraître peu intéressées par leur interlocuteur,
- présenter des mimiques particulières,
- avoir parfois un comportement particulier à l'oral (p. ex. langage monotone, faible ou fort),
- mettre plus de temps que prévu à répondre à une question,
- monopoliser les conversations et raconter beaucoup de détails ou interrompre les conversations,
- prendre les déclarations au pied de la lettre (p.ex. ils ne comprennent souvent pas l'ironie, le sarcasme, les doubles sens ou les sous-entendus),
- avoir des difficultés à tenir une conversation et peiner à exprimer leurs sentiments et leurs besoins,
- ne pas appliquer les conventions sociales, qu'elles doivent apprendre de manière explicite ou par mimétisme (elles disent ce qu'elles pensent sans vérifier les réactions de leur interlocuteur).

Particularités non sociales

Les personnes autistes peuvent :

- reconnaître beaucoup de détails, mais souvent sans situer le contexte général,
- avoir des intérêts restreints et un comportement répétitif (y compris des mouvements répétitifs),
- vivre les changements et l'inconnu de toute nature comme de grands défis,
- avoir des hypersensibilités et des hyposensibilités sensorielles (p. ex. lumière vive, bruit, odeurs) qui peuvent déclencher un grand stress,
- ressentir la douleur de manière exacerbée ou réduite. Une blessure mineure peut être ressentie comme très douloureuse, une blessure sérieuse éventuellement pas.

Les pages suivantes donnent des conseils concrets pour une visite à la pharmacie.



autismus schweiz
autisme suisse
autismo svizzera



Temps et environnement

Conseils pour éviter le stress

Offrir un environnement calme

Proposez un endroit calme (par exemple un entretien dans une salle de consultation).

Possibilité de prendre rendez-vous

Indiquez qu'il est possible (à l'avenir) de réserver un rendez-vous en ligne par e-mail. Encouragez la personne à indiquer dans le mail qu'elle est autiste. Il en va de même si les inscriptions se font via votre site Internet, Onedoc ou d'autres applications.

Créer de la prévisibilité

Donnez une certaine prévisibilité en indiquant dans l'e-mail qui effectuera la consultation, combien de temps elle durera et son déroulement. Il est important que vous vous en teniez à ces informations – le changement est un défi pour les personnes autistes.

Offrir la possibilité de se retirer

À la fin d'une consultation : si possible, offrez une possibilité de se retirer. Il pourrait s'agir par exemple d'une petite pièce annexe ou de la salle de consultation. Vous pouvez éventuellement en discuter à l'avance avec la personne concernée et réserver la pièce pour la consultation.

Service de collecte ou de livraison

Proposez, si possible, un service de collecte ou de livraison à domicile.

Médicaments

Les personnes autistes rencontrent parfois des difficultés avec la consistance, le goût et/ou l'odeur des médicaments. Il peut être utile d'essayer des comprimés de différents fabricants ou, par exemple, d'utiliser des dragées plutôt que du sirop.

Demander s'il y a d'autres soucis de santé

Demandez explicitement s'il existe d'autres troubles, car les personnes autistes ne les mentionnent souvent pas d'elles-mêmes. Tenez compte des éventuelles modifications de la perception de la douleur et du corps ainsi que des particularités sensorielles.

Description de la procédure à suivre

Décrivez également par écrit la suite de la procédure avec les différentes options possibles.

Partage des connaissances au sein de l'équipe

Echangez et partagez vos connaissances au sein de l'équipe afin que tout le personnel soit, dans la mesure du possible, informé sur le thème de l'autisme.

Un exemple de solution possible

– pour que la visite à la pharmacie soit concluante pour les deux parties

La collaboratrice d'une pharmacie a rapporté à autisme suisse (as) :

Une mère est venue à la pharmacie avec son enfant autiste. L'enfant avait la peau très sèche et refusait la lotion prescrite par le médecin. J'ai donc proposé l'espace de consultation et abordé le problème avec beaucoup de tact (par exemple en demandant pourquoi l'application de la lotion précédente n'était pas possible). La mère a expliqué que la consistance et l'odeur de la lotion étaient un problème pour l'enfant. Après avoir clarifié l'état de la peau et les besoins, j'ai remis des échantillons de différentes lotions afin que la mère et l'enfant puissent les tester tranquillement à la maison.

Ensemble, nous avons ainsi pu trouver une bonne solution.



La communication :

Conseils pour éviter les malentendus

Parler directement à la personne

Dans la mesure du possible, adressez-vous à la personne concernée elle-même et non à son accompagnant(e), qui ne devrait être interrogée que pour obtenir des informations supplémentaires.

Un langage clair

Parlez clairement, précisément sans ambiguïté et sans minimiser les choses. Faites des déclarations concrètes et évitez le jargon. Évitez les doubles sens, les expressions idiomatiques, l'ironie, le sarcasme et le langage imagé.

Des questions claires

Posez des questions claires et précises. Ne posez qu'une seule question à la fois. Attendez la réponse avant de poser d'autres questions.

Instructions claires

Donnez des instructions claires, par petites étapes. La planification et la prévisibilité sont importantes.

- Instructions trop imprécises : «Prenez ce médicament trois fois par jour.»
- Meilleures instructions: «Prenez le premier comprimé à 8 heures, le

deuxième à 14 heures et le troisième à 21 heures ». Demandez brièvement si l'instruction a été comprise.

Donner des informations visuelles

Utilisez des instructions écrites, des dessins simples, des symboles ou des images. Les personnes TSA peuvent mieux traiter les informations visuelles.

Annoncer si vous devez toucher la personne

Annoncez à l'avance les contacts (par ex. pour la prise de la tension artérielle). Si la personne est stressée, il est souvent utile de pouvoir exercer une habitude qui la calme. La plupart du temps, les personnes concernées savent ce qui leur fait du bien et elles ont les outils correspondants avec elles. N'oubliez pas que les comportements répétitifs réduisent le stress.



En tenant compte de ces conseils, vous pouvez créer un environnement, dans lequel les personnes autistes se sentent à l'aise et bénéficient d'un soutien approprié. Un grand merci pour votre engagement !

Qu'attendent les personnes concernées du personnel des pharmacies ?

« Si vous remarquez que je manifeste des signes de stress, d'agitation (par exemple en attendant, si je présente des comportements répétitifs ou que je cours dans tous les sens), vous pouvez m'aider en m'indiquant un endroit calme où je pourrai attendre tranquillement mon tour ou en me servant rapidement ».

« J'ai convenu avec mon pharmacien que je pouvais commander à l'avance par mail ce dont j'ai besoin. Lorsque les membres du personnel me voient entrer dans la pharmacie, ils me donnent le sachet préparé et je peux repartir tout de suite. Cela m'aide beaucoup ».



Les troubles du spectre de l'autisme (TSA)

L'autisme est un large spectre, les personnes concernées peuvent être très différentes les unes des autres. D'où vient la constatation suivante : « Si tu connais une personne avec autisme, tu connais exactement une personne avec autisme ».

Actuellement, on estime qu'environ 1 à 3% de la population mondiale est concernée par un TSA. Le nombre de personnes non diagnostiquées est élevé.

Vous trouverez des informations sur le thème de l'autisme sur www.autisme.ch

La Communication assistée dans les pharmacies :

Des images aident les personnes du spectre de l'autisme à communiquer sans stress. Vous trouverez sur internet des pictogrammes que vous pourrez télécharger gratuitement.

Qui est « autisme suisse » (as) ? Que fait as ?

as est la plus grande organisation à but non lucratif regroupant les personnes autistes, leurs proches et des professionnels en Suisse. L'objectif de l'association est d'améliorer la qualité de vie des personnes sur le spectre de l'autisme et de leur entourage. as transmet des informations, sensibilise la société afin que les personnes concernées et leur entourage soient mieux comprises. as propose entre autres un soutien sous forme de conseils, de manifestations adaptées et de formations continues. L'association met en réseau les personnes concernées, leur entourage et les spécialistes de l'autisme. Chaque année, as lance de nouveaux projets qui améliorent le quotidien des personnes concernées et de leur entourage.

Ce dépliant a été réalisé grâce, entre autres, au généreux soutien de Galenica SA.

Voici comment vous pouvez, vous aussi, soutenir autisme suisse romande



IBAN: CH76 00767 000L 5443 1883



autismus schweiz
autisme suisse
autismo svizzera

autisme suisse romande
rue du Petit-Chêne 20, CH 1003 Lausanne
+41 21 646 56 15, secretariat@autisme.ch

