

## SOMMAIRE

L'accessibilité aux services de Qual'Va aux usagers et personnes en situation de handicap .....	<u>2</u>
Comment se rendre compte qu'une personne est en situation de handicap ? .....	<u>3</u>
Diversité des situations de handicap .....	<u>4</u>
Le handicap auditif .....	<u>4</u>
Le handicap visuel .....	<u>5</u>
Les handicaps mentaux et cognitifs .....	<u>5</u>
Le handicap psychique .....	<u>6</u>
Le handicap moteur .....	<u>6</u>
Les autres situations de handicaps.....	<u>7</u>
Le parcours des stagiaires et usagers chez Qual'Va, accessible aux personnes en situation de handicap .....	<u>8</u>
Sur place.....	<u>8</u>
Accès aux documents et formulaires papiers .....	<u>9</u>
Accès aux documents et informations numérisés et accessibilité du site Internet.....	<u>9</u>
Accès aux services de Qual'Va à distance .....	<u>9</u>
Recommandations pour les professionnels de Qual'Va en contact avec des usagers/stagiaires en situation de handicap .....	<u>10</u>
Quelques conseils pour mieux accueillir les personnes en situation de handicap .....	<u>10</u>
Accueil d'un usager malentendant ou sourd .....	<u>10</u>
Accueil d'un usager mal ou non voyant .....	<u>10</u>
Accueil d'un usager handicapé mental ou cognitif .....	<u>11</u>
Accueil d'un usager handicapé psychique.....	<u>11</u>
Accueil d'un usager handicapé « moteur » .....	<u>11</u>
Les textes de références.....	<u>12</u>
Personnes ressources .....	<u>16</u>
Associations ayant contribué à ce dossier .....	<u>17</u>
Plaquette « bien accueillir les personnes handicapées » .....	<u>18</u>

## L'Accessibilité aux services de Qual'Va aux usagers et personnes en situation de Handicap

Au-delà de l'accessibilité des locaux, les personnes en situation de handicap doivent pouvoir accéder et être accueillies, en toute autonomie et sans discrimination, aux services proposés par Qual'Va.

Ce guide, mis à disposition par « solidarités-sante.gouv.fr » et personnalisé au Réseau Qual'Va est un document d'information sur les besoins spécifiques des personnes en situation de handicap, destiné notamment aux stagiaires, usagers et professionnels de Qual'Va. Son objectif est de faciliter l'accueil, l'échange et la communication entre Qual'Va et les usagers/stagiaires en situation de handicap. Qu'il s'agisse de l'accueil sur place ou à distance, ce guide vise à apporter aux usagers et aux stagiaires, quelles que soient leurs situations, leurs déficiences ou leur âge, des garanties sur les conditions et la qualité de leur accueil.

### Article 2 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005\*

Toute personne handicapée a droit à la solidarité de l'ensemble de la collectivité nationale, qui lui garantit, en vertu de cette obligation, l'accès aux droits fondamentaux reconnus à tous les citoyens ainsi que le plein exercice de sa citoyenneté.

Les déficiences, quelles que soient leur nature, sont à l'origine de dysfonctionnements des parties du corps ou/et du cerveau et se traduisent souvent par des restrictions et des difficultés à réaliser certaines activités de la vie courante. De ce fait, elles peuvent produire, à des degrés différents, des situations de handicap lorsque la personne doit effectuer des démarches administratives.

En fonction de leur forme, dans beaucoup de cas, les déficiences de la personne sont d'abord compensées par des mesures individuelles, comme des aides techniques ou des aides humaines. Toutefois, pour que ces différents moyens de compensation trouvent toute leur efficacité, la personne en situation de handicap doit pouvoir bénéficier d'un environnement physique et intellectuel adapté. C'est pourquoi, la mise en accessibilité du cadre bâti et des espaces publics est devenue, par la loi du **11 février 2005**, un impératif et une obligation qui s'impose à tous les établissements recevant du public et tout particulièrement à ceux qui délivrent des services publics.

## Comment se rendre compte qu'une personne est en situation de handicap ?

Le handicap est multiforme. Il peut être lié aux déficiences de la personne, à son état de santé, à son âge, à sa taille, à son poids... La situation de handicap peut être temporaire ou permanente, elle peut être visible ou invisible.

Désormais, près de **35 % de la population se trouve en situation de handicap et au sein de cette population, 15 % présente un handicap durable et permanent\***.

***Le handicap peut être physique, psychique, mental, cognitif, visuel, auditif.***

La personne peut être atteinte, à des degrés différents, d'une ou de plusieurs déficiences, elle peut être polyhandicapée.

**Près de 80 % des situations de handicap sont invisibles**, comme :

- Certaines déficiences auditives ou visuelles ;
- Le handicap mental léger ;
- Le handicap psychique ;
- Certaines situations de handicap liées à l'état de la santé (exemple : insuffisance respiratoire ou cardiaque).

### Chiffres clés

Trois séries d'enquêtes réalisées par l'Insee entre 1998 et 2008 permettent d'avoir un aperçu des chiffres du handicap. Selon ces enquêtes, parmi la population française, près de 23 millions de personnes se trouvent en situation de handicap avec une ou plusieurs limitations d'activité.

En 1998, une personne sur 10 considérait avoir un handicap permanent, ce taux est monté à près de 15 % de la population à l'occasion des enquêtes de 2007-2008 ; cette augmentation s'expliquant notamment par le vieillissement de la population. Dans les deux cas, les personnes qui déclarent être limitées dans leurs actes sont deux fois plus nombreuses.

Parmi la population (source : enquête Insee) :

- 35,5 % de la population ont des difficultés pour accomplir les actions les plus élémentaires de la vie courante, comme lire, parler, se concentrer, monter un escalier... ;
- 11,7 % ont beaucoup de difficultés ;
- 3,5 % ont une impossibilité totale d'accomplir ces actes

D'après d'autres enquêtes :

- 1,7 million de personnes sont atteintes d'une déficience visuelle (source : [Drees](#)) ;
- 7 millions ont une déficience auditive (source : [Drees](#)) ;
- 7,7 millions présentent un handicap moteur (source : [enquête HID](#)) ;
- 2,8 millions présentent un handicap psychique (source : [enquête HID](#)) ;
- 1,5 million présentent un handicap intellectuel (source : [enquête HID](#)).

## Diversité des situations de handicap

Chaque famille de handicap représente une large catégorie de situations. Il est donc important de les connaître, car **les besoins générés par chaque situation de handicap, notamment en matière d'accessibilité, sont différents**. Les capacités, les restrictions d'activités et le niveau de participation qui résultent d'une situation de handicap sont très variables selon la personne et le contexte environnemental dans lequel elle se trouve. L'environnement de la personne est composé du cadre bâti ou non bâti, des infrastructures, des équipements, des produits, des moyens de communication, des services, mais aussi de ses relations avec ses interlocuteurs.

**Un accueil adapté et de qualité et le respect des règles d'accessibilité sont indispensables** pour permettre aux personnes en situation de handicap d'accéder au service public et d'utiliser les moyens mis à disposition des usagers.

### *Le handicap auditif*

Le handicap auditif couvre de multiples situations qui peuvent aller d'une légère déficience auditive à la surdité totale. **Il s'agit souvent d'un handicap invisible.**

Parmi les personnes qui ont un handicap auditif, on distingue les personnes malentendantes et les personnes sourdes de naissance ou devenues sourdes à l'âge adulte.

#### **La nature du handicap conditionne le mode de communication de la personne :**

- Les personnes sourdes de naissance utilisent, en particulier, la « langue des signes française, (LSF) » qu'elles ont apprise au cours de leur scolarité. La LSF est une langue à part entière ;
- Les personnes devenues sourdes ou malentendantes ont communiqué normalement jusqu'au moment de la perte de leur audition, bien souvent au cours de l'âge adulte. Certaines utilisent des appareils auditifs pour compenser leur handicap ;
- Il y a aussi les personnes qui ont des troubles de l'audition, comme acouphènes (bruit subjectif entendu par une personne) ou hyperacousie (sensibilité extrême de l'ouïe). Ces personnes peuvent avoir des problèmes de stress, de concentration et de fatigue, en particulier dans les environnements bruyants.

Beaucoup de situations sont difficiles pour les personnes atteintes d'un handicap auditif, comme les guichets multiples, les endroits sonores en raison de la réverbération, les lieux de passage très fréquentés, les annonces par haut-parleur, les situations imprévues...

**L'accueil et services aux stagiaires/ usagers malentendants peuvent se faire sur place.** Un aménagement de l'espace de réception/formation sera réalisé en conséquence.

## *Le handicap visuel*

**Le handicap visuel regroupe les cécités, les déficiences de l'acuité visuelle, ainsi que les troubles de la vision (champ visuel, couleur, poursuite oculaire).**

La cécité est l'absence totale de possibilités visuelles, c'est-à-dire de ne pas, ou ne plus, avoir de potentiel visuel. En ce qui concerne la malvoyance, les situations sont multiples. Dans beaucoup de cas, souvent tout est aperçu par la personne, mais rien n'est vraiment distingué par elle. Les personnes qui ont un champ visuel rétréci ont beaucoup de difficulté, voire de l'impossibilité pour distinguer ce qui n'est pas exactement dans le champ de vision, notamment centrale. Beaucoup cependant peuvent accomplir certaines tâches demandant de la précision, comme la lecture. À l'inverse, il y a les personnes qui n'ont pas de vision centrale.

Pour ces différentes situations, il s'agit souvent d'un handicap invisible. Par exemple, les personnes qui ont perdu la vue à l'âge adulte ont souvent conservé une gestuelle naturelle et pour certaines, elles peuvent même donner l'impression de suivre du regard sans rien distinguer.

Les personnes qui ont un handicap visuel peuvent, selon le cas, avoir des incapacités totales ou partielles pour lire et écrire. Elles peuvent avoir un champ visuel réduit, être gênées par un faible éclairage, avoir des mauvaises perceptions de couleurs. Se trouver en difficulté pour se repérer, s'orienter, se déplacer ou utiliser certains appareils comme les automates, s'ils ne sont pas conçus accessibles. Ces personnes peuvent se confronter à des problèmes notamment de sécurité dans un environnement non accessible.

**L'accès d'une personne avec un handicap visuel peut être facilité dans les locaux de Qual'Va grâce au respect des règles d'accessibilité**, comme la mise en place de dispositifs de guidage, le renforcement des contrastes de couleur de police, l'éclairage normalisé des locaux...

### **À noter !**

L'accès des chiens guides et des chiens d'assistance est autorisé dans les locaux de Qual'Va.

## *Les handicaps mentaux et cognitifs*

**Ils se caractérisent essentiellement par des difficultés plus ou moins importantes de réflexion, de conceptualisation, de communication et de décision.** Le handicap mental peut être accompagné d'une déficience motrice, sensorielle ou psychique plus ou moins sévère. La trisomie, l'autisme, le polyhandicap sont des exemples de handicaps mentaux. Le polyhandicap représente l'association d'une déficience motrice et d'une déficience intellectuelle sévère ou profonde qui entraîne une restriction extrême de l'autonomie et des possibilités de perception et d'expression. Les personnes handicapées mentales peuvent avoir des difficultés à se situer dans le temps et dans l'espace ainsi que de mémorisation. Certaines ont des difficultés à lire, à écrire, à maîtriser le calcul et le raisonnement logique, à retenir les informations, à fixer leur attention et à se concentrer, à utiliser des appareils, des

automates... Elles ont besoin d'un accueil et d'un accompagnement adaptés par du personnel formé. Les moyens de communication aussi doivent être rendus accessibles.

**Les documents préparés en mode « Faciles à lire et à comprendre (FALC) » ou l'usage de pictogrammes sont autant de moyens qui peuvent faciliter l'accueil des personnes handicapées mentales.**

## *Le handicap psychique*

**Le handicap psychique est la conséquence d'une maladie qui se manifeste par des troubles psychiques graves** et n'implique généralement pas de déficience intellectuelle. **Il s'agit souvent d'un handicap invisible qui se traduit par une altération de la pensée, de l'humeur.**

Ces troubles influent principalement sur les sphères de la vie relationnelle, de la communication, du comportement et du fonctionnement cognitif...

Le handicap psychique peut se manifester par des troubles graves et très divers : troubles bipolaires (définie par la fluctuation anormale de l'humeur), schizophréniques, addictions, dépressions, syndrome d'Asperger...

La capacité de la personne à s'adapter à la vie quotidienne en milieu ordinaire peut être fortement atteinte. Elle peut avoir des difficultés à entrer en relation avec les autres et se trouver en perte d'autonomie dans la vie sociale.

Le handicap psychique est très fréquent. Il se trouve au deuxième rang des maladies les plus répandues sur la planète. L'Organisation mondiale de la santé (OMS) estime qu'une personne sur quatre, quel que soit le pays considéré, présente un ou plusieurs troubles psychiques plus ou moins importants.

Pour des personnes atteintes d'un handicap psychique, l'accueil dans un service public repose principalement sur le contact relationnel. Il s'agit des personnes qui ont des difficultés de relation aux autres. Elles peuvent avoir des troubles du comportement, du jugement et de l'attention ou être dans une situation de repli sur soi. **Être attentif et à l'écoute est la règle d'or pour l'accueil de ces personnes.** Le manque de connaissance et de compréhension des manifestations d'humeurs, liées au handicap psychique, peut conduire à des situations de tension au niveau de l'accueil qu'il convient d'éviter.

**La clarté des informations, des signalétiques précises et sans ambiguïtés et le temps d'attente réduit sont autant de mesures qui peuvent faciliter l'accueil.**

## *Le handicap moteur*

**Le handicap moteur représente une limitation plus ou moins grave de la faculté de se mouvoir.**

**En général, il s'agit d'un handicap visible.** La personne peut être paralysée des membres inférieurs ou des quatre membres, elle peut avoir des infirmités motrices cérébrales. Il y a aussi des personnes à mobilité réduite. Il s'agit des personnes qui se déplacent difficilement.

Les personnes atteintes d'un handicap moteur sont fatigables et peuvent se trouver en difficulté lors de déplacements sur de longues distances, en station debout sans appui et en situation d'attente prolongée. Les personnes qui ont un handicap moteur peuvent être en fauteuil roulant (manuel ou électrique), se déplacer avec une ou deux cannes ou avec un déambulateur. Elles peuvent avoir des difficultés à marcher, à saisir des objets, à utiliser des automates...

Certaines personnes avec un handicap moteur peuvent aussi avoir des difficultés d'élocution en raison d'un handicap moteur cérébral, de séquelles ou de traumatismes. **D'une manière générale, les personnes avec un handicap moteur peuvent être autonomes dans leur démarche administrative et leur relation avec les services publics, à condition de se trouver dans un cadre accessible.**

La largeur des accès, le revêtement de sol, les marches et les pentes, le franchissement des obstacles sur le parcours, la hauteur des guichets... sont autant d'éléments qui peuvent être des facilitateurs ou au contraire des obstacles dans le parcours des personnes avec un handicap moteur.

**L'accessibilité de la chaîne de déplacement tout au long du parcours est une condition essentielle pour permettre à ces personnes d'accéder aux services et locaux de Qual'Va.**

## *Les autres situations de handicap*

### *Les troubles du langage et de la parole*

Il s'agit pour l'essentiel des troubles cognitifs appelés les « dys- », comme la dyslexie, la dysphasie, la dyspraxie, la dyscalculie... C'est un handicap invisible qui concerne le déficit de l'attention avec ou sans hyperactivité (TDAH) et les symptômes associés, comme la perte de confiance en soi, l'anxiété, l'agressivité.

### *Les maladies invalidantes*

Ce sont des troubles de la santé qui peuvent rendre la personne handicapée. Elles peuvent entraîner des difficultés de déplacement, de mouvement des membres, de stationnement debout ou prolongé. Ces troubles créent des situations de handicap souvent invisibles, comme les insuffisants respiratoires ou cardiaques. Les personnes atteintes d'une maladie invalidante sont facilement fatigables, se déplacent difficilement et se trouvent en difficulté pour monter ou descendre les escaliers.

### *Les personnes désavantagées par leur taille*

Elles peuvent avoir des restrictions dans leur autonomie et se trouver par conséquent en situation de handicap dans un environnement non accessible. Accéder sereinement aux services publics peut en effet s'avérer difficile pour les personnes de petite taille ou de grande taille lorsque les équipements et les prestations ne sont pas adaptés à leur situation.

## Le parcours des stagiaires et usagers chez Qual'Va, accessible aux personnes en situation de handicap

### Sur place

Une règle d'or : **l'accueil doit être de qualité et adapté aux différentes situations de handicap.**

L'accès physique aux services, l'accueil des stagiaires et usagers, les démarches administratives, les échanges entre les services et les stagiaires/usagers, les demandes de renseignement, la participation aux évènements, formations... doivent tenir compte des différentes situations de handicap.

Qual'Va, comme tout établissement recevant du public, est soumis à l'obligation de la mise en accessibilité de leurs cadres bâtis.

La signalétique est un élément important qui contribue à faciliter l'accueil de chacun avec ou sans déficience spécifique. Elle doit être lisible, visible et compréhensible conformément à la réglementation de l'accessibilité.

### Accessibilité

#### Article R. 111-19-2 du Code de la construction et de l'habitation

Est considéré comme accessible, tout bâtiment ou aménagement qui permet, dans des « conditions normales de fonctionnement », à des personnes handicapées, avec **la plus grande autonomie possible, de circuler, d'accéder** aux locaux et équipements, **d'utiliser les équipements, de se repérer, de communiquer et de bénéficier des prestations** en vue desquelles cet établissement ou cette installation a été conçue. Les conditions d'accès des personnes handicapées doivent être les mêmes que celles des personnes valides ou, à défaut, présenter une « qualité d'usage » équivalente.

**Il s'agit d'une obligation réglementaire en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2007.**

Quelle que soit la taille des locaux d'accueil des usagers, leur accessibilité doit être assurée selon les dispositions de la loi du 11 février 2005 et de ses règles d'application, notamment relatives à l'accès au bâtiment et aux places de stationnement, aux passages, aux circulations intérieures, à la hauteur des banquettes d'accueil, à la signalétique, à l'éclairage, aux modes de communication...

Ces dispositions doivent être complétées avec l'organisation d'un accueil adapté et de qualité par des personnels formés et avec des équipements et services accessibles.



## *Accès aux documents et formulaires papiers*

Lorsqu'il est fait recours aux documents et formulaires papiers, ceux-ci sont simplifiés et adaptés selon le type de handicap (police plus importante, contraste entre les couleurs de police, utilisation privilégiée des schémas et illustrations...)

Une explication écrite simplifiée sera privilégiée. Pour des personnes handicapées mentales, l'usage de la technique « **Faciles à lire et à comprendre (FALC)** » sera favorisé. Cette technique permet de rendre les formulaires accessibles au plus grand nombre, notamment aux personnes avec un handicap mental.

## *Accès aux documents et informations numérisés et accessibilité du site Internet*

L'accessibilité des services de communication en ligne concerne l'accès à tout type d'information sous forme numérique quels que soient le moyen d'accès, les contenus et le mode de consultation. Ces mesures sont celles de la réglementation relative à la communication en ligne instaurées par l'article 47 de la loi du 11 février 2005 et son décret d'application du 14 mai 2009. Ainsi, les sites de la communication publique en ligne doivent respecter les normes RGAA. (Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité).

Pour faciliter l'accès des stagiaires et usagers, la mise en ligne des documents et formulaires administratifs sera privilégiée afin de permettre un agrandissement des supports.

## *Accès aux services de Qual'Va à distance*

Le téléphone est un moyen important de communication avec Qual'Va et **il est indispensable que les professionnels de Qual'Va chargés de l'accueil téléphonique soient sensibilisés aux différentes situations de handicap.**

Pour les personnes sourdes ou malentendantes, un formulaire de contact est disponible sur le site de Qual'Va, [ICI](#)

## **Recommandations pour les professionnels de Qual'Va en contact avec des usagers/stagiaires en situation de handicap**

Le personnel de Qual'Va doit être sensibilisé pour améliorer la qualité de l'accueil des usagers/stagiaires en situation de handicap visible ou de handicap invisible. Qual'Va met à disposition de son personnel un mémo Handicap et un espace Ambassadeurs (qui permet de sensibiliser les formateurs occasionnels, via la mise à disposition de guides et documentations...), des supports de sensibilisation et d'information. Qual'Va a nommé un référent handicap. Ce présent guide est également mis à disposition du personnel de Qual'Va.

## Quelques conseils pour mieux accueillir les personnes en situation de handicap

Qual'Va recueille systématiquement les attentes spécifiques liées aux handicaps, des usagers/stagiaires.

### *Accueil d'un usager malentendant ou sourd*

- ✓ Parlez lentement en articulant, bien souvent il suffit de ne pas parler trop vite.
- ✓ Faites des phrases courtes et utilisez des mots simples.
- ✓ La lecture labiale des chiffres ou des noms propres est difficile. Privilégiez alors la communication écrite.
- ✓ Reformulez votre phrase plutôt que de répéter sans cesse un mot qui n'est pas compris.
- ✓ En cas de questions multiples, précisez sur quel point vous répondez.
- ✓ Si vous donnez des directions, faites-le de façon claire et précise et reformulez si besoin.
- ✓ Assurez-vous que la personne a bien compris.
- ✓ Pour un maximum de compréhension réciproque avec les personnes sourdes profondes et ne maîtrisant pas la lecture labiale, les échanges par écrit sont des plus efficaces.
- ✓ Parlez face à la personne de manière visible, en évitant d'être à contre-jour, et sans hausser le ton.

### *Accueil d'un usager mal ou non voyant*

- ✓ En présence d'une personne déficiente visuelle présentez-vous et expliquez que vous êtes là pour l'aider.
- ✓ Ne prenez jamais le bras d'une personne déficiente visuelle par surprise.
- ✓ Si une personne déficiente visuelle vous demande de la guider, donnez-lui votre bras, mettez-vous toujours en avant, de manière à ce qu'elle sente tous vos mouvements.
- ✓ Dans vos explications soyez toujours précis, dans le choix du vocabulaire et des indications.
- ✓ Décrivez toujours ce que vous allez faire.
- ✓ Utilisez les repères « droite, gauche, devant » et évitez les indications telles « ici, là, là-bas ».
- ✓ Il n'est pas interdit d'utiliser les termes « voir » ou « regarder ».
- ✓ Adressez-vous toujours à la personne mal voyante et non pas à son accompagnateur, si elle est accompagnée

### *Accueil d'un usager handicapé mental ou cognitif*

- ✓ Restez naturel, regardez naturellement la personne et utilisez un ton chaleureux, non empreint de pitié.
- ✓ Adressez-vous à la personne directement (pas à son accompagnateur).
- ✓ Utilisez le vouvoiement.

- ✓ Montrez-vous calme et rassurant, patient, disponible, prenez le temps qu'il faut pour renseigner, orienter, et conseiller la personne.
- ✓ Écoutez attentivement la personne, laissez-lui le temps de s'exprimer.
- ✓ Utilisez un langage simple et clair, évitez les termes techniques, pointus.
- ✓ Ne parlez pas trop lentement, ni trop fort, n'infantilisez pas la personne.
- ✓ Proposez votre aide mais ne l'imposez pas : ne faites pas à sa place.
- ✓ Si les indications sont complexes, organisez l'accompagnement, et expliquez qu'une autre personne va prendre le relais

### *Accueil d'un usager handicapé psychique*

- ✓ Soyez rassurant avec votre interlocuteur.
- ✓ Faites preuve de patience et montrez-vous disponible et à l'écoute de la personne.
- ✓ Dans vos propos soyez précis, au besoin, répétez calmement.
- ✓ Évitez de contredire la personne ou de lui faire des reproches.
- ✓ Les échanges doivent se faire de façon pacifique, dans le calme, sans fixer la personne.
- ✓ N'oubliez pas que votre interlocuteur peut être stressé et angoissé sans s'en rendre compte.
- ✓ Face à des réactions violentes, toujours involontaires, essayez de mettre de la distance avec les autres personnes présentes, mais veillez à ne pas enfermer la personne en crise

### *Accueil d'un usager handicapé « moteur »*

- ✓ Pour parler à une personne en fauteuil, placez-vous à sa hauteur.
- ✓ Avant d'apporter votre aide interrogez la personne. Proposez votre aide mais ne l'imposez pas.
- ✓ Si vous avez à orienter une personne handicapée en situation de handicap physique vers une direction, choisissez un cheminement accessible.
- ✓ Lorsque vous montrez un chemin ou une direction, renseignez la personne sur l'état de l'environnement, notamment au sol.
- ✓ Si vous devez aider une personne en fauteuil roulant, évitez les mouvements brusques et annoncez les manœuvres.
- ✓ Soyez prudent, certaines personnes qui ont des difficultés à marcher peuvent facilement être déstabilisées dans leur mouvement, avec moindre imprévu.
- ✓ Si la personne est accompagnée d'un chien d'assistance, son compagnon est autorisé à accéder aux lieux ouverts au public.

## Les textes de références

### 1. Art. 2 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005

Constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant.

### 2. Près de 35 % de la population se trouvent en situation de handicap

Les origines les plus répandues des situations de handicap sont liées :

- à 24 % aux maladies ;
- à 13 % aux problèmes sociaux ou familiaux ;
- à 11 % au vieillissement.

Source : Insee, **Enquête handicap-santé**, G. Bouvier, n° F1109, octobre 20011  
[www.insee.fr/fr/themes/document.asp?reg\\_id=0&ref\\_id=F1109](http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?reg_id=0&ref_id=F1109)

### 3. Enquêtes réalisées par l'Insee

➤ **Les enquêtes Handicaps-incapacités-dépendance de 1998 e 1999**, C. Goillot et P. Mormiche, octobre 2003

[www.insee.fr/fr/themes/document.asp?ref\\_id=irsoc022](http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?ref_id=irsoc022)

➤ **Enquête vie quotidienne et santé**, L. Midy, août 2009

➤ **Enquête handicap-santé**, G. Bouvier, n° F1109, octobre 20011

[www.insee.fr/fr/themes/document.asp?reg\\_id=0&ref\\_id=F1109](http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?reg_id=0&ref_id=F1109)

### 4. Article 12 de l'Ordonnance n° 2014-1090 du 26 septembre 2014

L'acquisition de connaissances dans les domaines de l'accueil et de l'accompagnement des personnes handicapées est obligatoire dans la formation des professionnels appelés à être en contact avec les usagers et les clients dans les établissements recevant du public. Les formations qui préparent aux métiers dont les fonctions relèvent de l'accueil et de l'accompagnement des usagers ou clients dans les établissements recevant du public comportent un enseignement permettant l'acquisition de connaissances sur les différentes situations de handicap.

### 5. Arrêté du 1er aout 2006 relatif aux règles d'accessibilité dans les établissements recevant du public

#### Visibilité

Les informations doivent être regroupées et les supports d'information doivent répondre aux exigences suivantes :

- être contrastés par rapport à leur environnement immédiat ;
- permettre une vision et une lecture en position debout comme en position assise ;

- être choisis, positionnés et orientés de façon à éviter tout effet d'éblouissement, de reflet ou de contre-jour dû à l'éclairage naturel ou artificiel ;
- s'ils sont situés à une hauteur inférieure à 2,20 m, permettre à une personne mal voyante de s'approcher à moins de 1 m.

## Lisibilité

Les informations données sur ces supports doivent répondre aux exigences suivantes :

- être fortement contrastées par rapport au fond du support ;
- la hauteur des caractères d'écriture doit être proportionnée aux circonstances : elle dépend notamment de l'importance de l'information délivrée, des dimensions du local et de la distance de lecture de référence fixée par le maître d'ouvrage en fonction de ces éléments.

Lorsque les informations ne peuvent être fournies aux usagers sur un autre support, la hauteur des caractères d'écriture ne peut en aucun cas être inférieure à 15 mm pour les éléments de signalisation et d'information relatifs à l'orientation ; 4,5 mm sinon.

## Compréhension

La signalisation doit recourir autant que possible à des icônes ou à des pictogrammes. Lorsqu'ils existent, le recours aux pictogrammes normalisés s'impose.

### 6. Article 47 de la loi du 11 février 2005

Les services de communication publique en ligne des services de l'État, des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent doivent être accessibles aux personnes handicapées.

L'accessibilité des services de communication publique en ligne concerne l'accès à tout type d'information sous forme numérique quels que soient le moyen d'accès, les contenus et le mode de consultation. Les recommandations internationales pour l'accessibilité de l'Internet doivent être appliquées pour les services de communication publique en ligne.

Le [décret n° 2009-546 du 14 mai 2009](#) fixe les règles relatives à l'accessibilité et précise la nature des adaptations à mettre en œuvre ainsi que les délais de mise en conformité des sites existants et les sanctions imposées en cas de non-respect de cette mise en accessibilité. Le décret énonce en outre les modalités de formation des personnels intervenant sur les services de communication publique en ligne.

### 7. Arrêté du 21 octobre 2009 relatif au référentiel général d'accessibilité pour les administrations

[www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000021208630](http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000021208630)

Référentiel général d'accessibilité pour les administrations : RGAA.:

<https://www.numerique.gouv.fr/publications/rgaa-accessibilite/>

L'information pour tous : facile à lire et à comprendre – FALC, Unapei :

[journée mondiale des mobilités et de l'accessibilité](#)

**Ordonnance n° 2014-1090 du 26 septembre 2014 relative à la mise en accessibilité des établissements recevant du public, des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie pour les personnes handicapées :**

<http://legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000029503268&categorieLien=id>

### **8. Article 78 de la loi du 11 février 2005 relatif à l'accessibilité des services publics**

« Dans leurs relations avec les services publics, qu'ils soient gérés par l'État, les collectivités territoriales ou un organisme les représentant, ainsi que par des personnes privées chargées d'une mission de service public, les personnes déficientes auditives bénéficient, à leur demande, d'une traduction écrite simultanée ou visuelle de toute information orale ou sonore les concernant selon des modalités et un délai fixés par voie réglementaire.

Le dispositif de communication adapté peut notamment prévoir la transcription écrite ou l'intervention d'un interprète en langue des signes française ou d'un codeur en langage parlé complété.

Un décret prévoit également des modalités d'accès des personnes déficientes auditives aux services téléphoniques d'urgence. »

### **9. Article 76 de la loi du 11 février 2005 relatif à l'accès à la justice**

« Devant les juridictions administratives, civiles et pénales, toute personne sourde bénéficie du dispositif de communication adapté de son choix. Ces frais sont pris en charge par l'État. »

Il y a deux autres paragraphes, l'un pour les déficients visuels, l'autre pour les handicapés de la parole.

**10. Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées, notamment les articles :**

- 1<sup>er</sup> : Principe ;
- 5 : Égalité et non-discrimination ;
- 9 : Accessibilité ;
- 21 : Liberté d'expression et d'opinion et accès à l'information.

Par personnes handicapées on entend des personnes qui présentent des déficiences physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles dont l'interaction avec diverses barrières peut faire obstacle à leur pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres.

Les personnes handicapées doivent pleinement pouvoir accéder aux équipements physiques, sociaux, économiques et culturels, à la santé et à l'éducation ainsi qu'à l'information et à la communication pour jouir pleinement de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés. Afin de permettre aux personnes handicapées de vivre de façon indépendante et de participer pleinement à tous les aspects

de la vie, les États Parties prennent des mesures appropriées pour leur assurer, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès à l'environnement physique, aux transports, à l'information et à la communication, y compris aux systèmes et technologies de l'information et de la communication, et aux autres équipements et services ouverts ou fournis au public, tant dans les zones urbaines que rurales.

L'accès aux services publics est un droit reconnu à tous les citoyens. L'accessibilité des établissements recevant du public fait l'objet d'une réglementation issue de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées (voir partie « texte de références », 7.). Elle a pour objectif de créer la situation qui permet aux personnes en situation de handicap, avec la plus grande autonomie possible, de circuler, d'accéder aux locaux et équipements, d'utiliser les équipements, de se repérer, de communiquer et de bénéficier des prestations en vue desquelles l'établissement a été conçu.

## Personnes ressources

**Vous trouverez ci-dessous les coordonnées de ressources utiles afin de vous renseigner sur l'insertion professionnelle et la formation des personnes en situation de handicap**

- ✓ La référente handicap de Qual'Va : [contact@qualva.org](mailto:contact@qualva.org) – tél 02 31 95 10 59
- ✓ Le référent handicap de votre établissement/structure
- ✓ Le service de formation continue de votre établissement/structure
- ✓ Le service de médecine du travail dont dépend votre établissement/structure



- ✓ L'AGEFIPH (Association de Gestion du fonds pur l'insertion professionnelle des personnes handicapées) au 0 800 11 10 09



- ✓ CAP Emploi 14 au 02 31 93 24 24



- ✓ FIPHFP (fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique)  
<http://www.fiphfp.fr/Contact> - Possibilité de poser vos questions via le formulaire en ligne



- ✓ Handicap.fr : <https://www.handicap.fr/>



- ✓ Handicap.gouv : <https://handicap.gouv.fr/>



- ✓ L'ADAPT : l'Association pour l'insertion sociale et professionnelle des personnes handicapées. <https://www.ladapt.net/> tél : 02 31 35 60 80 - [caen@ladapt.net](mailto:caen@ladapt.net)





### Associations ayant contribué à ce dossier

**Unapei** – Union nationale des associations de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis

[www.unapei.org](http://www.unapei.org)

**CFPSAA** – Confédération française pour la promotion sociale des aveugles et des amblyopes

[www.cfpsaa.fr](http://www.cfpsaa.fr)

**UNISDA** – Union nationale pour l'insertion sociale des déficients auditifs

[www.unisda.org](http://www.unisda.org)

**Bucodes Surdifrance** – Union d'associations de malentendants et devenus sourds

[www.surdifrance.org](http://www.surdifrance.org)

**UNAFAM** – Union nationale des amis et familles de malades psychiques

[www.unafam.org](http://www.unafam.org)

**APF** – Association des paralysés de France

<http://accessibilite-universelle.apf.asso.fr>

**APAJH** – Fédération des associations pour adultes et jeunes handicapés

[www.apajh.org/](http://www.apajh.org/)

# Bien accueillir les personnes handicapées

## I. Accueillir les personnes handicapées

Voici quelques conseils généraux et communs à tous les types de handicap :

- ➔ Montrez-vous disponible, à l'écoute et faites preuve de patience.
- ➔ Ne dévisagez pas la personne, soyez naturel.
- ➔ Considérez la personne handicapée comme un client, un usager ou un patient ordinaire : adressez-vous à elle directement et non à son accompagnateur s'il y en a un, ne l'infantilisez pas et vouvoyez-la.
- ➔ Proposez, mais n'imposez jamais votre aide.

Attention : vous devez accepter dans votre établissement les chiens guides d'aveugles et les chiens d'assistance. Ne les dérangez pas en les caressant ou les distrayant : ils travaillent.

## II. Accueillir des personnes avec une déficience motrice

### 1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes



- ➔ Les déplacements ;
- ➔ Les obstacles dans les déplacements : marches et escaliers, les pentes ;
- ➔ La largeur des couloirs et des portes ;
- ➔ La station debout et les attentes prolongées ;
- ➔ Prendre ou saisir des objets et parfois la parole.



### 2) Comment les pallier ?

- ➔ Assurez-vous que les espaces de circulation sont suffisamment larges et dégagés.
- ➔ Mettez, si possible, à disposition des bancs et sièges de repos.
- ➔ Informez la personne du niveau d'accessibilité de l'environnement afin qu'elle puisse juger si elle a besoin d'aide ou pas.

## III. Accueillir des personnes avec une déficience sensorielle

### A/ Accueillir des personnes avec une déficience auditive

#### 1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes



- ➔ La communication orale ;
- ➔ L'accès aux informations sonores ;
- ➔ Le manque d'informations écrites.

#### 2) Comment les pallier ?

- ➔ Vérifiez que la personne vous regarde pour commencer à parler.
- ➔ Parlez face à la personne, distinctement, en adoptant un débit normal, sans exagérer l'articulation et sans crier.
- ➔ Privilégiez les phrases courtes et un vocabulaire simple.
- ➔ Utilisez le langage corporel pour accompagner votre discours : pointer du doigt, expressions du visage...
- ➔ Proposez de quoi écrire.
- ➔ Veillez à afficher, de manière visible, lisible et bien contrastée, les prestations proposées, et leurs prix.

### B/ Accueillir des personnes avec une déficience visuelle

#### 1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes



- ➔ Le repérage des lieux et des entrées ;
- ➔ Les déplacements et l'identification des obstacles ;
- ➔ L'usage de l'écriture et de la lecture.

## 2) Comment les pallier ?

- ➔ Présentez-vous oralement en donnant votre fonction. Si l'environnement est bruyant, parlez bien en face de la personne.
- ➔ Informez la personne des actions que vous réalisez pour la servir. Précisez si vous vous éloignez et si vous revenez.
- ➔ S'il faut se déplacer, proposez votre bras et marchez un peu devant pour guider, en adaptant votre rythme.
- ➔ Informez la personne handicapée sur l'environnement, en décrivant précisément et méthodiquement l'organisation spatiale du lieu, ou encore de la table, d'une assiette...
- ➔ Si la personne est amenée à s'asseoir, guidez sa main sur le dossier et laissez-la s'asseoir.
- ➔ Si de la documentation est remise (menu, catalogue...), proposez d'en faire la lecture ou le résumé.
- ➔ Veillez à concevoir une documentation adaptée en gros caractères (lettres bâton, taille de police minimum 4,5 mm) ou imagée, et bien contrastée.
- ➔ Certaines personnes peuvent signer des documents. Dans ce cas, il suffit de placer la pointe du stylo à l'endroit où elles vont apposer leur signature.
- ➔ N'hésitez pas à proposer votre aide si la personne semble perdue.

## IV. Accueillir des personnes avec une déficience mentale



### A/ Accueillir des personnes avec une déficience intellectuelle ou cognitive

#### 1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- ➔ La communication (difficultés à s'exprimer et à comprendre) ;
- ➔ Le déchiffrement et la mémorisation des informations orales et sonores ;
- ➔ La maîtrise de la lecture, de l'écriture et du calcul ;
- ➔ Le repérage dans le temps et l'espace ;
- ➔ L'utilisation des appareils et automates.

## 2) Comment les pallier ?

- ➔ Parlez normalement avec des phrases simples en utilisant des mots faciles à comprendre. N'infantilisez pas la personne et vouvoyez-la.
- ➔ Laissez la personne réaliser seule certaines tâches, même si cela prend du temps.
- ➔ Faites appel à l'image, à la reformulation, à la gestuelle en cas d'incompréhension.
- ➔ Utilisez des écrits en « facile à lire et à comprendre » (FALC).
- ➔ Proposez d'accompagner la personne dans son achat et de l'aider pour le règlement.

## B/ Accueillir des personnes avec une déficience psychique

#### 1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- ➔ Un stress important ;
- ➔ Des réactions inadaptées au contexte ou des comportements incontrôlés ;
- ➔ La communication.

#### 2) Comment les pallier ?

- ➔ Dialoguez dans le calme, sans appuyer le regard.
- ➔ Soyez précis dans vos propos, au besoin, répétez calmement.
- ➔ En cas de tension, ne la contredisez pas, ne faites pas de reproche et rassurez-la.

Pour en savoir plus sur la manière d'accueillir une personne handicapée :  
<http://www.developpement-durable.gouv.fr/Bien-accueillir-les-personnes.html>

Conçu par la DMA en partenariat avec :  
APAJH, CDCE, CFPSAA, CGAD, CGPME, FCD, SYNHORCA, UMIH, UNAPEI.