



Satisformation[®]
Votre centre de formation

GUIDE DE L'ACCUEIL DU PUBLIC EN SITUATION DE HANDICAP

Comment accueillir ses stagiaires ?

◆ **Destiné aux collaborateurs de SATISFORMATION**



SOMMAIRE

| | |
|---|-----------|
| INTRODUCTION | 3 |
| Généralités | 4 |
| Obligations réglementaires | 5 |
| Les différents types de handicaps | 7 |
| Déficiência motrice | 7 |
| Déficiência visuelle | 9 |
| Déficiência auditive | 11 |
| Déficiência mentale, cognitive ou psychique | 13 |
| Les personnes vieillissantes ou seniors | 15 |
| CONCLUSION | 17 |

INTRODUCTION

« **Constitue un handicap, 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 »

Loi « pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » du 11 février 2005

L'accessibilité, c'est la participation de tous à la **vie collective, économique, sociale, culturelle, avec le plus d'autonomie possible** ; C'est se **sentir en sécurité, interagir avec les personnes et les lieux, c'est se déplacer, percevoir, contribuer** à la vie ou à l'organisation des lieux recevant du public.

Si la loi est explicite sur l'aspect technique pour réduire au maximum les difficultés de l'accessibilité, elle prend aussi en considération l'attitude et le comportement de chacun face aux handicaps.

Il est important pour le chef d'entreprise de former et d'informer son personnel sur les méthodes et techniques de communication pour tous les publics.



Situation de handicap



Handicap croissant

- Environnement non adapté
- Absence d'équipement compensatoire
- Personnel non formé



Handicap décroissant

- Environnement adapté
- Équipement compensatoire
- Personnel formé



Accueillir des clients en situation de handicap, c'est accueillir ses clients tout court

1 GÉNÉRALITÉS

Les personnes en situation de handicap doivent être traitées de la même manière que toute autre personne. Elles doivent avoir un accès aux mêmes services mais nécessitent toutefois une attention particulière.



- **Ne dévisagez pas la personne, soyez naturel** et ne vous formalisez pas sur certaines attitudes ou certains comportements qui peuvent paraître étranges.
- Faites attention à votre langage et utilisez un vocabulaire **clair et courtois**.
- Considérez la personne qui a des besoins spécifiques comme un client ordinaire, **adressez-vous à elle directement** et non pas à son accompagnateur.
- N'infantilisez pas la personne et **vouvoyez-la**.
- **Le chien-guide d'aveugle ou le chien d'assistance est autorisé par la loi à accéder à tous les ERP.**
- Utilisez **des phrases simples et courtes** avec une seule idée (sujet, verbe, complément).
- Parlez bien en face de la personne, **en adaptant votre attitude** (vocabulaire, articulation, intonation, gestes...) à sa capacité de compréhension.
- **Proposez**, mais n'imposez jamais votre aide.
- **Gardez le sourire et faites preuve de patience** pour éviter de mettre en difficulté la personne, un accueil et un service adapté de qualité peut demander plus de temps.
- Avoir à disposition un moyen de communication écrite, par exemple : **carnet, stylo, tablette tactile...**
- Si des écrans télévisés sont présents dans votre établissement, **veillez à activer le sous-titrage ainsi que l'audiodescription.**

OBLIGATIONS RÉGLEMENTAIRES

★ La loi du 11 Février 2005 stipule le principe d'accessibilité à tout pour tous, cela inclut **les établissements recevant du public (ERP)** cette réglementation s'applique sur l'ensemble des ERP quelle que soit leur activité.



a L'accessibilité des locaux

Votre établissement doit être en mesure d'offrir l'accès aux bâtiments, à l'information, à la communication et aux prestations proposées de façon égale.

Des solutions simples peuvent être prévues comme de réserver un **accueil adapté et chaleureux**, des espaces plus confortables avec des aisances de circulation, ainsi que la possibilité d'offrir de nouvelles prestations de services.

Pour être accessible, ces locaux doivent **répondre à un certain nombre d'obligations définies par la réglementation des ERP**, en voici quelques exemples :

• **largeur des accès**, des cheminements, des portes...

• **nature** et pente des sols

• **des points pour s'asseoir** ou faire des pauses

• **éclairage**, contraste des couleurs

• **banque d'accueil** adaptée

• une **signalétique** adaptée

• un point accueil doit être mis en œuvre et visible depuis l'entrée

• **alarmes** visuelles et sonores

OBLIGATIONS RÉGLEMENTAIRES



B Formation du personnel

« Dans les établissements recevant du public dont la capacité d'accueil est supérieure à deux cents personnes, l'employeur met en œuvre une formation à l'accueil et à l'accompagnement des personnes handicapées à destination des professionnels en contact avec les usagers et les clients » Article L4142-3-1 du code du travail

La formation du personnel d'accueil à la sécurité des clients et usagers handicapés n'est plus simplement une recommandation **mais une obligation réglementaire pour les ERP d'une capacité d'accueil de plus de 200 personnes**. Bien que le bon sens et certaines attitudes soient naturels envers ce public particulier, sensibiliser les équipes et proposer des formations complètes reste indispensable.

Bien qu'optionnel pour les ERP de 5e catégorie, c'est un plus indéniable dans le service proposé aux clients.

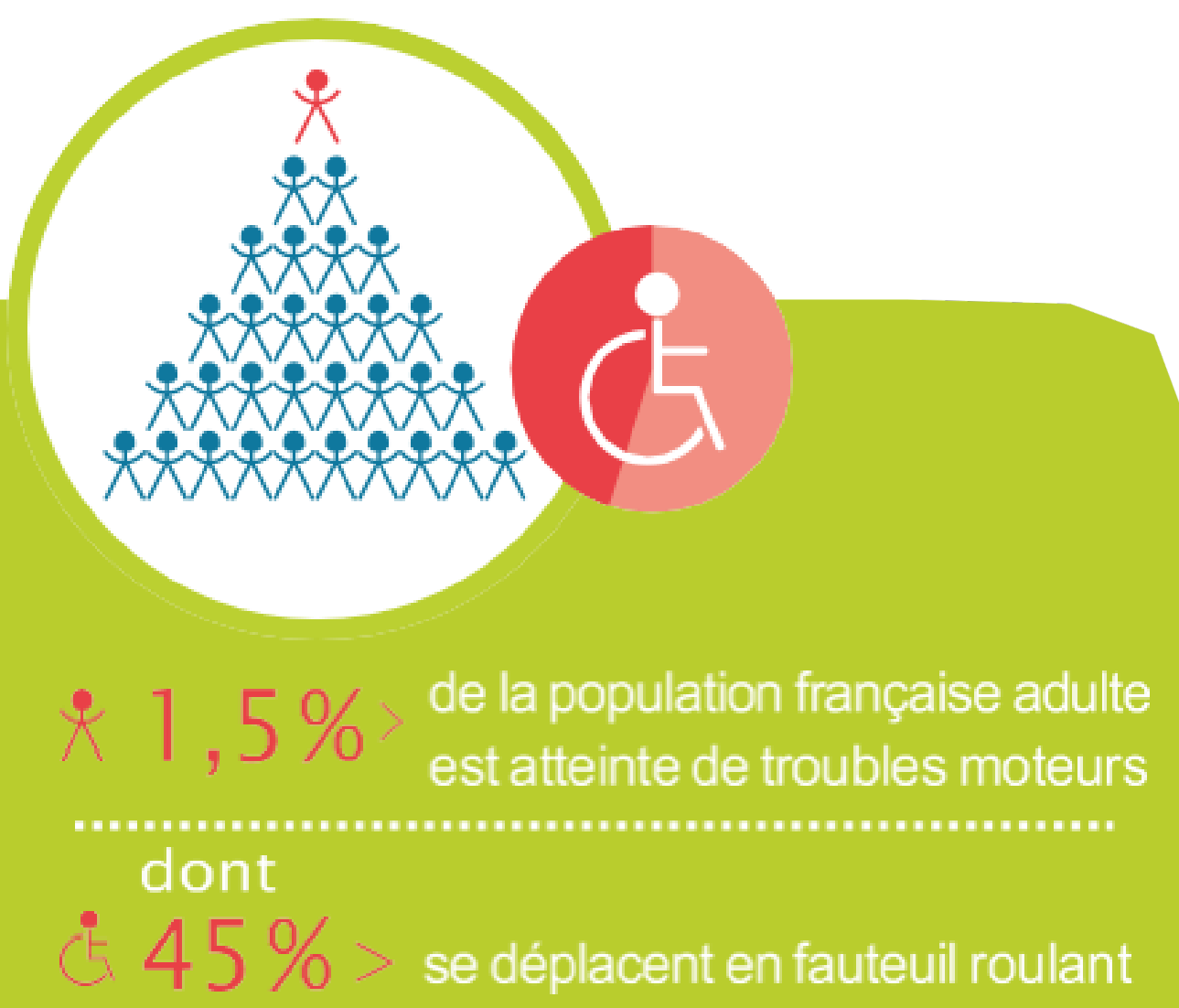
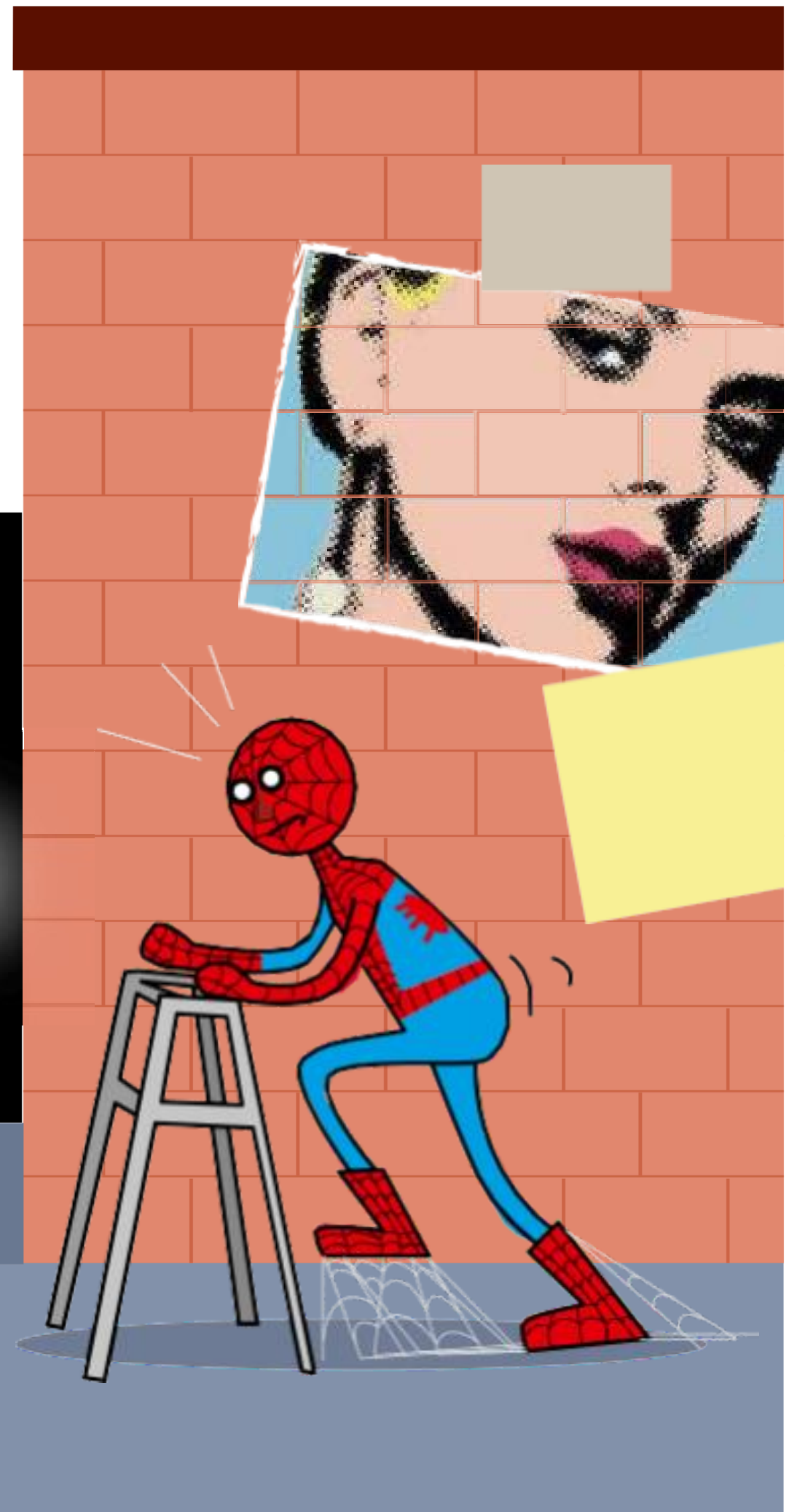
La formation à l'accueil et à l'accompagnement des personnes en situation de handicap peut se faire dans le cadre d'une formation continue.

2 LES DIFFÉRENTS TYPES DE HANDICAPS



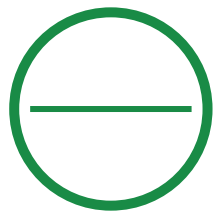
DÉFICIENCE

La déficience motrice est le plus souvent associée à l'image de la personne en fauteuil roulant pourtant ce terme englobe bien d'autres situations qu'il est important de repérer

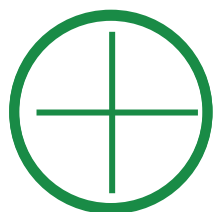


Il s'agit d'une atteinte à la mobilité des membres inférieurs et/ou supérieurs qui peut affecter la marche, la préhension, la coordination, l'équilibre...

Hormis l'intégrité physique, une personne peut se trouver en situation de handicap moteur lorsqu'elle est **encombrée** (poussette, valise...) ou **temporairement fragilisée** (grossesse, fièvre...).

LES

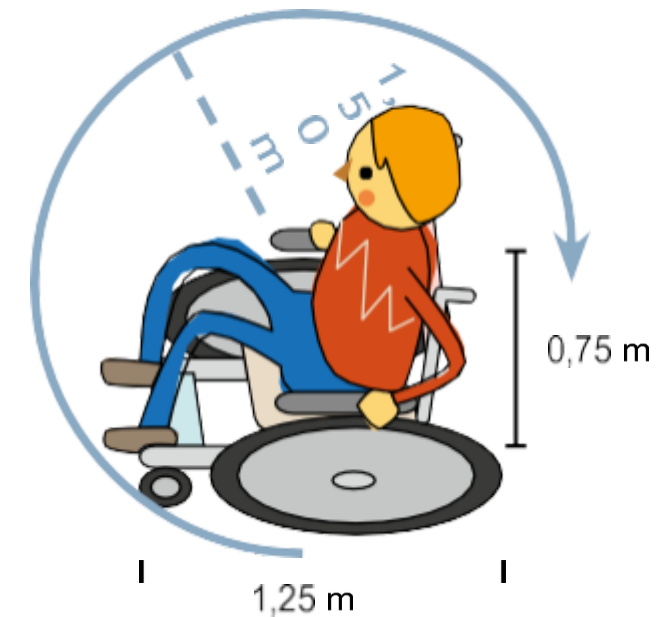
- Les **déplacements**
- Les **obstacles** : marches et escaliers, les pentes, ressauts...
- La **largeur** des couloirs et des portes
- La **station debout** et les **attentes prolongées**
- La **hauteur** de préhension
- Le **temps nécessaire** pour exécuter un geste ou une action

VOS

- Assurez-vous que **les espaces de circulation sont suffisamment larges**, dégagés et libres de tout obstacle
- En cas de guidage d'un fauteuil, **évit**ez les **mouvements brusques** et **annoncez les manœuvres**
- Si possible, **mettez à disposition des bancs et des sièges de repos**
- **Indiquez à la personne la file prioritaire** si elle ne l'a pas vue
- Pour accompagner une personne ayant des difficultés à se mouvoir, **marchez à ses côtés, à son rythme** en veillant à ne pas la déstabiliser

DU CONFORT POUR TOUS

- **Une meilleure aisance** dans les **mouvements** et dans la circulation
- **Plus de place**
- Attentes **moins inconfortables**

**Gestion de l'espace****Les usagers en Fauteuil Roulant (UFR)**

Dimensions officielles d'un fauteuil roulant :
0.75 m par 1.25 m
Demi-tour fauteuil :
1.50 m de diamètre

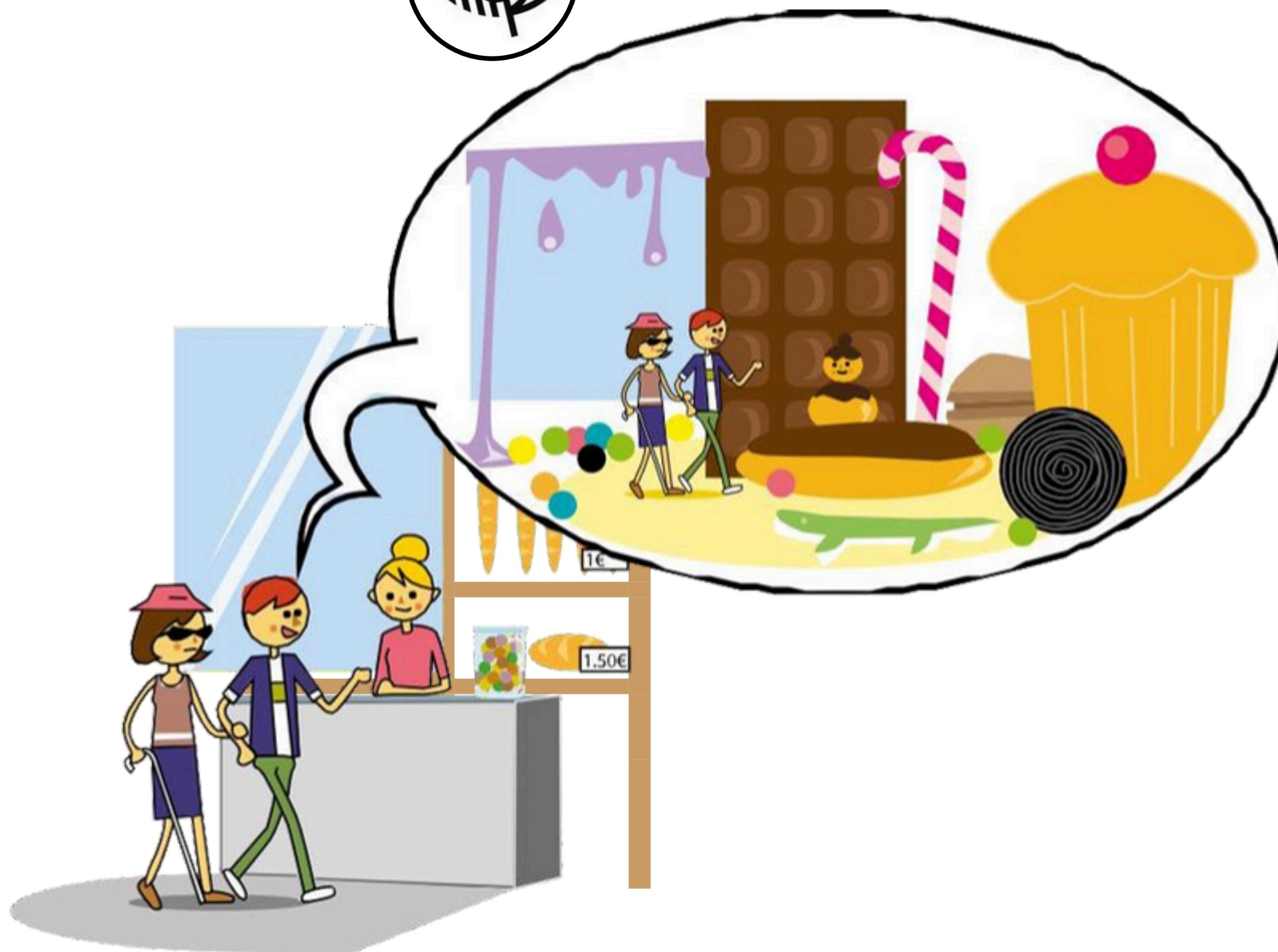
**Mobilité réduite**

Largeur nécessaire pour une personne avec deux cannes :
0.9 m



Prévoir quelques cm de plus pour l'aisance de mouvement est toujours un choix apprécié des clients.

DÉFICIENCE VISUELLE



La déficience visuelle regroupe les différents niveaux de handicaps liés à la vue. Elle est définie selon l'état du champ et de l'acuité visuelle.

La qualité de la vision est variable d'une personne à l'autre, on **note 4 niveaux** : la vision normale, une déficience visuelle modérée, grave et la cécité.

Ainsi on distingue les malvoyants dont l'acuité visuelle après correction est **comprise en 4 et 1 dixième** ; des aveugles atteints de cécité et dont l'acuité visuelle après correction est **inférieure à 1**.

Il est parfois délicat de reconnaître une personne malvoyante et impossible d'estimer son niveau de handicap visuel d'autant qu'il peut être bien compensé.





On distingue :

3 Types d'atteinte de la vision



Le flou

Difficultés à percevoir les formes ou à distinguer les contrastes et les couleurs. Les distances et les reliefs sont impossibles à distinguer ce qui rend les déplacements périlleux. De même la lecture peut devenir **compliquée**.



La vision tubulaire

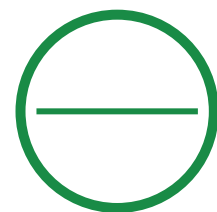
Seule la vision centrale subsiste dans laquelle la perception des détails reste correcte. Les déplacements et l'appréhension de l'espace sont impossibles.



La vision périphérique

La vision centrale est défailante et seule la périphérique reste efficace.

LES



- Les **déplacements**
- Les **obstacles** : marches et escaliers, les pentes, ressauts...
- Les **indications écrites**
- Se **repérer**
- **S'orienter**
- **Attention visuelle**
- **Les contrastes de couleurs**

VOS



- Assurez-vous que **les espaces de circulation sont suffisamment larges**, dégagés et libres de tout obstacle
- **Proposez et présentez votre bras** pour assister les déplacements, avec une information verbale
- Si la personne a un chien ou une canne, **placez-vous de l'autre côté**
- **Ne jamais saisir le harnais d'un chien d'assistance**. Ne dérangez, caressez, ou ne jouez pas avec le chien : il travaille !
- **Avisez la personne sur l'environnement, le relief, l'état des sols, indiquez** les changements de direction de façon claire en précisant la distance et la direction (« 10 m à droite », et non « par-là, à droite »)
- **Décrivez une situation ou son environnement**.
- **Aides techniques et aides à la lecture** (loupe, tablette avec zoom...)



Il est important d'avoir à l'esprit qu'une perception erronée des couleurs peut également être handicapante.

DU CONFORT POUR TOUS



- **Accès rapide et simple** à l'information
- **Confort visuel** (couleur et luminosité)

DÉFICIENCE



La surdité ou la déficience auditive est définie comme un affaiblissement ou une abolition du sens de l'ouïe, soit une altération de la perception des sons.



La perte d'audition peut être **légère, moyenne, sévère ou profonde**. Elle peut toucher une oreille ou les deux et entraîner des difficultés pour suivre une conversation ou entendre les sons forts.

Perte de 20 à 70 décibels :

Il s'agit de personnes **malentendantes**

La surdité légère :

de -25 à -40 décibels

La surdité moyenne :

de -40 à -70 décibels

Perte supérieure à 70 décibels :

Il s'agit de personnes **sourdes**

La surdité sévère :

de -70 à -90 décibels

La surdité profonde :

  partir de -90 décibels

★ Les personnes atteintes de déficience auditive sont souvent équipées d'assistance auditive du type amplificateur à l'intérieur ou à l'extérieur de l'oreille.

Pour que ces aides soient pleinement efficaces dans les ERP, des boucles magnétiques doivent être installées. Elles permettront aux personnes équipées de recevoir directement les sons dans leurs appareils auditifs et de ne pas être gênés par les bruits d'ambiance.


On distingue :
2 sortes de surdité :

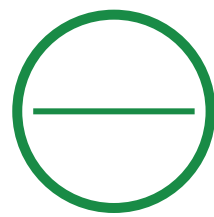
La surdité de transmission

Elle affecte la transmission des ondes sonores à l'oreille interne par l'oreille externe et moyenne. Les sons graves comme aigus sont affectés. **Dans ce cas, la surdité n'est jamais totale et la personne entend correctement sa propre voix.**

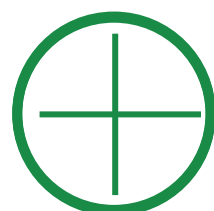

La surdité de perception

Elle a son origine dans l'oreille interne. On parle alors de presbyacousies. Elle est due à des lésions et provoque toujours des **surdités sévères ou profondes qui entravent le développement du langage oral : la personne atteinte éprouve des difficultés à contrôler l'intensité et le timbre de sa voix.**

ENTRE
7   8% de la population est affectée.


LES


- **S'exprimer**
- Comprendre le langage oral
- **S'orienter**
- **Environnement sonore et bruits parasites**

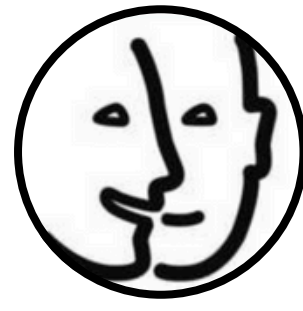
VOS


- **Mise en place de moyens d'écriture** (tablette tactile, SMS, carnet papier,...)
- **Mise en place de boucle magnétique, avec signalétique**
- **Connaissance de base de la Langue des Signes Française (LSF)**
- Assurez-vous que l'**espace et l'ambiance sonore soient de bonne qualité** et évitez les réverbérations acoustiques
- **Installez des zones physiquement délimitées** (par des panneaux ou paravents) pour limiter les bruits parasites
- **Parlez avec la personne en face-à-face** et assurez-vous qu'elle vous regarde (lecture labiale)
- Organiser l'expression de chaque personne lors de communications en groupe (chacun son tour)
- **Utilisez une gestuelle** de communication
- **Utilisez des phrases courtes et du vocabulaire simple**

DU CONFORT POUR TOUS


- **Une bonne qualité sonore**
- **Le sentiment d'être écoute et entendu**

DÉFICIENCE MENTALE COGNITIVE OU PSYCHIQUE

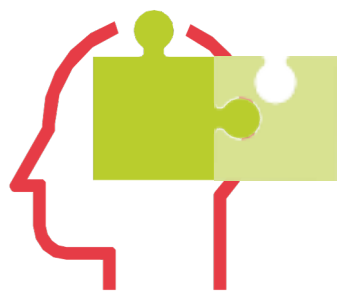


Ces types de déficiences affectent le mental et ne sont pas toujours détectables physiquement



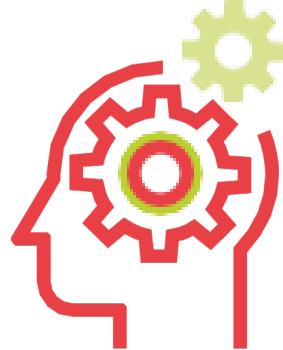
On distingue :

3 Types de handicap intellectuel :



Déficience mentale

Les capacités de compréhension et d'apprentissage sont sensiblement réduites, ces troubles peuvent apparaître à la naissance ou après un accident. Ils ne peuvent pas être soignés, mais compensés par un environnement aménagé et un accompagnement humain.
(Exemples : Trisomie 21, syndrome X fragile, autisme...)



Déficience cognitive

Affecte la mémoire et les capacités de raisonnement. Déficience des capacités fonctionnelles (mémoire, langage, praxie, fonction visio-spaciale, agnosie...) ou déficience du traitement de l'information à la conscience.
(Exemples : maladie d'Alzheimer, maladie de Parkinson, maladie de Huntington...)



Déficience psychique

Pathologie psychiatrique ou neurologique, démence apparaît à l'adolescence ou à l'âge adulte **n'affecte pas directement les capacités intellectuelles, mais plutôt la mise en œuvre**, les troubles sont plus ou moins graves. Peut être soignée.
(Exemples : schizophrénie, trouble bipolaire, troubles obsessionnels compulsifs, traumatismes crâniens...)

LES

- Communiquer, s'exprimer
- S'orienter

VOS

- Soyez à **l'écoute, patient et disponible**
- Soyez **attentif** à ses tentatives de communication
- **Évitez des longs raisonnements**, une seule chose à la fois
- **Reformulez la phrase en cas d'incompréhension** au lieu de la répéter à l'identique
- **Utilisez des catalogues dans un magasin, des plans, un papier et un stylo pour des dessins**
- **N'inquiétez pas la personne** en répétant perpétuellement la même chose
- **Facilitez le comptage de l'argent**
- **Évitez l'opposition et la contradiction**, gardez un ton rassurant sans mettre la personne en échec



DU CONFORT POUR TOUS

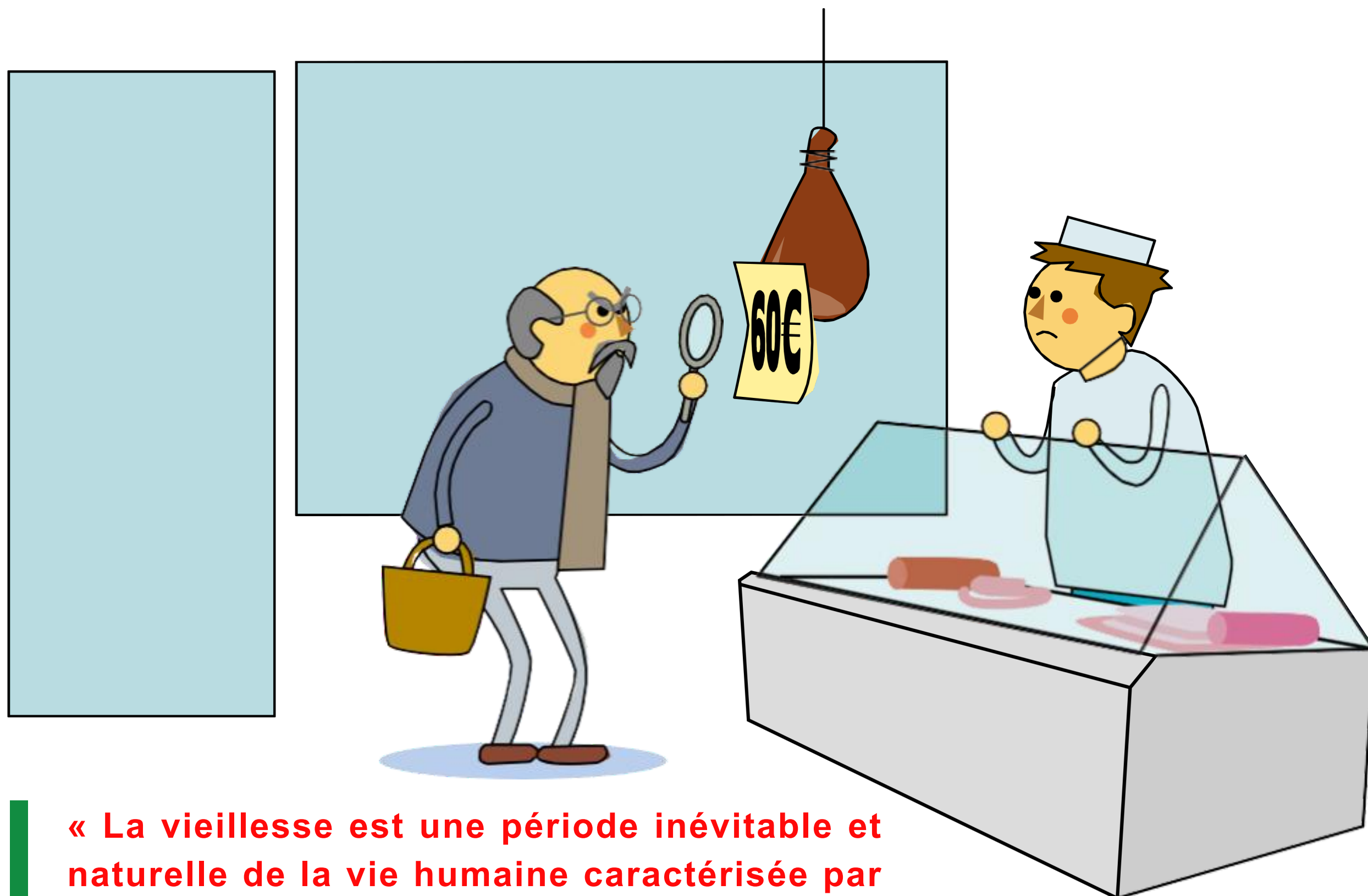


- Des facilités pour les personnes non francophones



Certaines personnes ont des problèmes de communication, cela ne veut pas dire qu'elles ont des problèmes de compréhension.

LES PERSONNES VIEILLISSANTES OU SENIORS



« La vieillesse est une période inévitable et naturelle de la vie humaine caractérisée par une baisse des fonctions physiques, la perte du rôle social joué comme adulte, des changements dans l'apparence physique et un acheminement graduel vers une diminution des capacités »

★ B. R.Mishara, R.G. Riegel, Le vieillissement, Presses Universitaires de France, Paris, 1984).

Une personne est généralement considérée comme sénior à partir de 50 ans (60 ans selon l'OMS). **En 2050, une personne sur trois sera un sénior** (d'après l'Insee).

Ce public de plus en plus nombreux peut présenter simultanément plusieurs des troubles précédents.

Il convient d'identifier le plus incapacitant pour assurer un accueil et un service de qualité.

Les seniors sont touchés par la **perte de l'acuité visuelle, la baisse de l'audition, les troubles de l'équilibre et de la marche, les troubles de la mémoire et les difficultés de concentration...**

LES

- Les **déplacements**
- Les **obstacles** : marches et escaliers, les pentes, ressauts...
- La **station debout** et les attentes prolongées
- Les **indications écrites**
- **S'orienter**

VOS

- **Prenez en charge le client**
- Parlez **clairement** et **lentement**
- Demandez **comment aider**
- Donnez **confiance**
- Présentez **les lieux**

DU CONFORT POUR TOUS



- Un **personnel attentif** au bien-être de chacun
- Un **accueil de qualité et agréable** pour tous



PENSEZ A UN AFFICHAGE LISIBLE



Quelques valeurs indicatives
(Normes AFNOR BFX 35-073 2007)

| Distance de lecture | 1 m | 2 m | 3 m |
|--|------|-------|-------|
| Taille recommandée des lettres | 3 cm | 6 cm | 15 cm |
| Taille recommandée des logos et pictogrammes | 5 cm | 10 cm | 25 cm |

CONCLUSION

L'accueil du public en situation de handicap est une **responsabilité partagée par l'ensemble des acteurs de la société**. En mettant en place des **pratiques inclusives** et en adoptant une **attitude bienveillante**, nous contribuons à créer un environnement où **chacun peut se sentir accueilli, respecté et valorisé**.

Ce guide a pour but de vous fournir les **outils nécessaires pour offrir un accueil de qualité à toutes les personnes, indépendamment de leurs capacités**. Continuons à œuvrer ensemble pour un monde plus accessible, où les différences sont perçues comme des richesses et où chacun a la possibilité de **participer pleinement à la vie sociale**.