



# Support de cours

## L'accueil de personnes handicapés

CR2E SENSIBILISATION ET FORMATION-HANDISOLUTIONS RESEAU-RSE-SANTE-TRAVAIL-SERVICES  
126 Avenue du Générale Leclerc - 92100 Boulogne Billancourt  
Tel : 01 80 87 83 20 - [cr2e.formation@reseau-rse.com](mailto:cr2e.formation@reseau-rse.com) - [www.handisolutions.fr](http://www.handisolutions.fr)

# Objectifs

1. Est de faciliter, l'accueil , l'échange et la communication entre les différents services et les usagers en situation de handicap.
2. Qu'il s'agisse de l'accueil sur place ou à distance
3. Ce support de cours vise à apporter aux personnes en situation de Handicaps quels que soient leurs situations, leurs déficiences ou leur âge, des garanties sur les conditions et la qualité de leur accueil.

# 1. ARTICLE 2 : la Loi N°2005-102 du 11 Février 2005 : Quelle Obligation en Accessibilité et en Accueil ?

**Personnes malvoyantes, déficientes auditives, personnes à mobilité réduite, personnes présentant un handicap mental ou cognitif ...** dans tout établissement recevant du public, le personnel doit être en mesure **d'accueillir et d'accompagner** les personnes en situation de handicap reçues dans l'établissement.

Rappelons qu'une **obligation de formation** a été introduite par la loi **n°2015-988 du 5 août 2015** relative à la mise en accessibilité des établissements recevant du public (ERP). Cette dernière précise que « 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** ».

Par ailleurs, **l'arrêté du 19 avril 2017** sur le contenu du **registre public d'accessibilité** précise l'obligation, pour **les ERP du 1er groupe**, d'intégrer au registre « **une attestation signée et mise à jour annuellement par l'employeur décrivant les actions de formation des personnels chargés de l'accueil des personnes handicapées** ». Il s'agit en fait d'informer le public des actions de sensibilisation et de formation à l'accueil et à l'accompagnement des personnes en situation de handicap réalisées ou programmées dans les ERP. Ces actions peuvent également consister à former les membres du personnel à l'utilisation des équipements d'accessibilité, par exemple. En complément de cette obligation, pour tous les établissements, **une sensibilisation du personnel en contact avec le public doit être mise en place**. Celle-ci peut consister à mettre à disposition du personnel un **document d'aide à l'accueil** des personnes handicapées. Ce document doit également figurer dans le registre public d'accessibilité.

## En conclusion :

- **pour tous les ERP, une sensibilisation du personnel en contact avec le public doit être réalisée ;**
- **pour les ERP de capacité d'accueil supérieure à 200 personnes, la formation du personnel chargé de l'accueil des personnes en situation de handicap est imposée ;**
- **pour tous les ERP du 1er groupe, une attestation décrivant les actions de formation doit être consignée dans le registre public d'accessibilité et mise à jour annuellement.**

## 2. 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 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 ;
- Certaines situations de handicap liées à l'état de santé (ex : insuffisance respiratoire ou cardiaque).



## 2. 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.

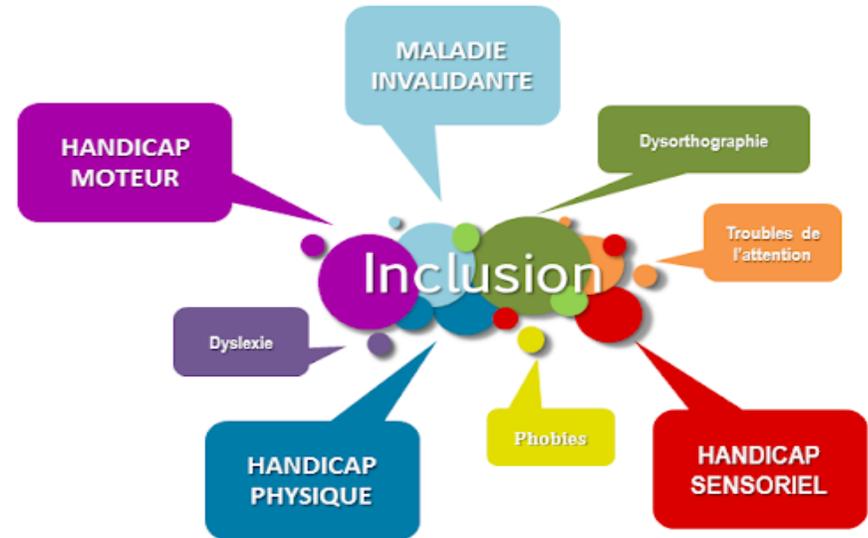
La personne peut être atteinte, à des degrés différents, d'une ou plusieurs déficiences, elle peut être polyhandicapée.

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

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

### 3. Chiffres clés :

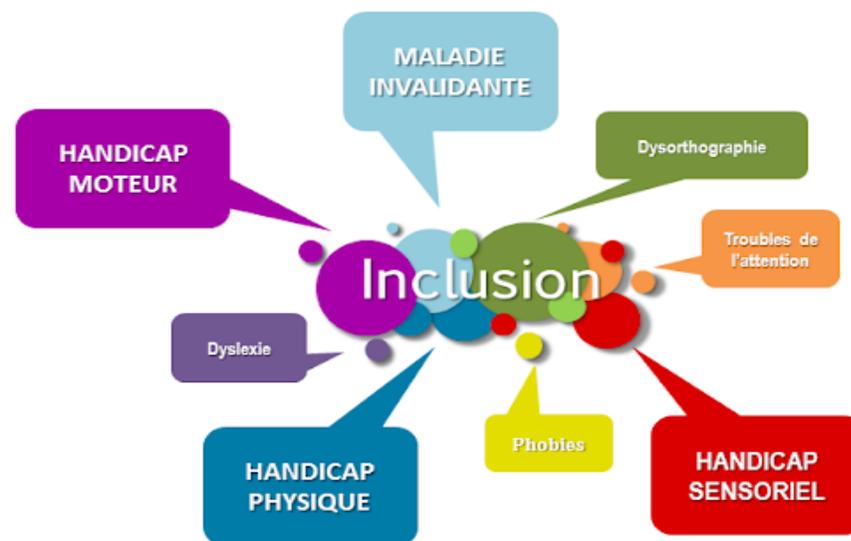
Trois séries d'enquêtes réalisées par l'Insee entre 1998 et 2008 permettent d'avoir un aperçu des chiffres du Handicap. Selon ces enquêtes, parmi la population Française, près de 23 millions de personnes se trouvent en situation de handicap avec une ou plusieurs limitations d'activité. En 1998, une personne 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'explique 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 (enquête l'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.
- 1.7% million de personnes ont atteintes d'une déficience visuelle (source : DREES) études et statistiques) ;
- 7 millions ont une déficience auditive (source : Enquête DREES) ;
- 7.7 millions présentent un Handicap moteur (source : Enquête HID);
- 2.8 millions présentent un Handicap psychique (source : Enquête HID)
- 1.5 millions présentent un Handicap intellectuel (source : Enquête HID)

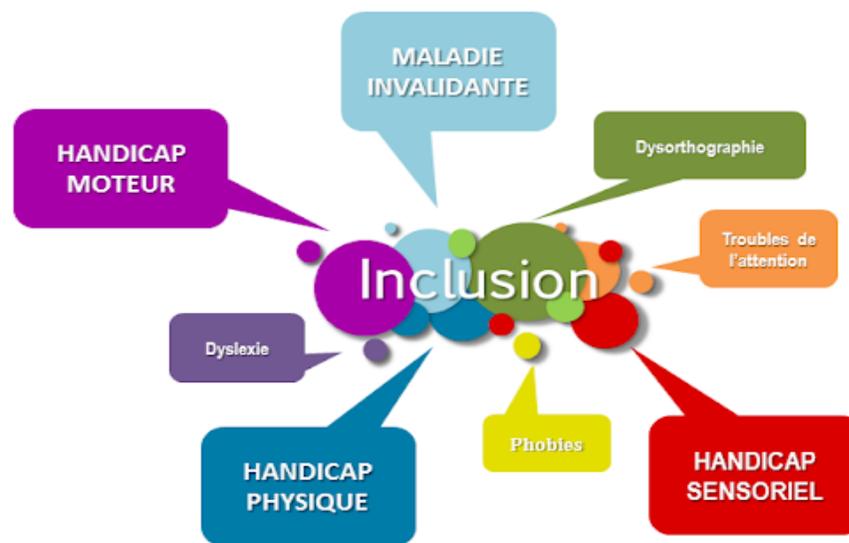


# Diversité des situations de Handicap :

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 différentes.

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 environnementale 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.



# 5. Le Handicap AUDITIF :

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

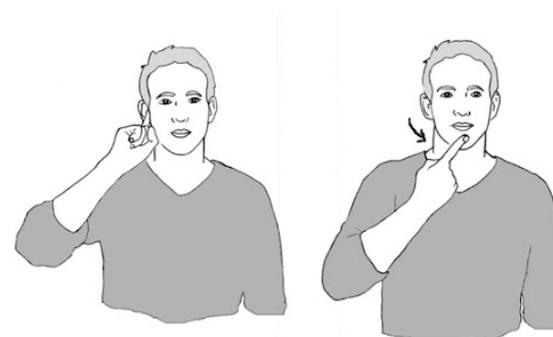
Le Handicap auditif couvre de multiples situations qui peuvent aller d'une légère déficience auditive à la surdité totale.

**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 naissances utilisent, en particulier, la LANGUE DES SIGNES FRANCAISE (LSF) qu'elles ont apprise au cours de leurs 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 leurs auditions, bien souvent au cours de l'âge adulte.
- Certaines utilisent **des appareils auditifs** pour compenser leurs handicaps;
- Il y a aussi les personnes qui ont des **troubles de l'audition, comme les acouphènes** (bruit 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.....



## 5. Dispositif à mettre en place pour accueillir les personnes en situation de handicap 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 de 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; Parlez face à la personne de manière visible, en évitant d'être à contre-jour et sans hausser le ton; Pour un maximum de compréhension réciproque avec les personnes sourdes profondes et ne maîtrisant pas la lecture labiale, les échanges par écrit sont les plus efficaces.

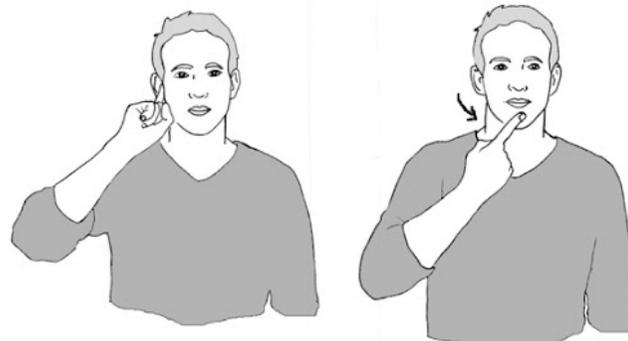


## 5. Dispositif à mettre en place pour accueillir les personnes en situation de handicap malentendant ou sourd :

L'accueil et services aux usagers sourds peuvent se faire sur place ou à distance par visioconférence en LSF (langue des signes Française), en LPC (langue parlée complétée) ou avec transcription écrite selon le besoin exprimé par la personne.

Pour les usagers devenus sourd ou malentendants, un système de transmission du signal acoustique par induction magnétique qui respecte la qualité requise, et nécessaire à niveau de l'accueil, pour faciliter l'échange avec des personnes appareillées, l'accueil et le service aux usagers devenus sourds peut aussi se faire par transcription écrite

Selon exprimé par la personne. La qualité acoustique des lieux est essentielle. A noter : dans les lieux publics, les annonces sonores doivent être doubles obligatoirement par des annonces écrites et visuelles, comme par ex : la traduction de paroles en LSF



## 6. 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).

Pour ces différentes situations, il s'agit souvent d'un handicap visible.

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 les 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 de mauvaises perceptions de couleurs
- Avoir des difficultés pour se repérer ou s'orienter
- Avoir des difficultés pour se déplacer ou utiliser certains appareils comme les automates
- Ces personnes peuvent se confronter à des problèmes notamment de sécurité dans un environnement non accessible.



## 6. Dispositif à mettre en place pour accueillir les personnes en situation de handicap mal ou non voyant :

L'accès d'une personne avec un handicap visuel peut être facilité dans un service public ou privé grâce au respect des règles d'accessibilités :

- Comme la mise en place de dispositifs de guidage
- Le doublement des annonces visuelles
- Par des annonces sonores; l'éclairage normalisé des locaux ;
- la qualité acoustique des lieux ;
- 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 le guider, donnez-lui votre bras, mettez-vous toujours en avant, de manière 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



## 6. Dispositif à mettre en place pour accueillir les personnes en situation de handicap mal ou non voyant:

DROITE, GAUCHE, DEVANT, et évitez les indications telles que ICI, La, LA-BAS; Il n'est pas interdit d'utiliser les termes VOIR et REGARDER; adressez-vous toujours à la personne mal voyante et non pas à son accompagnateur, si elle est accompagnée.

A noter ! L'accès des chiens guides et des chiens d'assistance est autorisé dans les lieux public.



## 7. Le Handicap mentaux et cognitifs :

Ils se caractérisent essentiellement par des difficultés plus au moins importantes de réflexion, de conceptualisation, de communication et de décision.

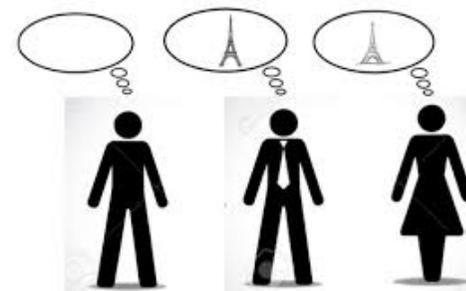
Le handicap mental peut être accompagné :

- D'une déficience motrice
- Sensorielle ou physique plus ou moins sévère
- La trisomie
- L'autisme
- Le polyhandicap sont des handicaps mentaux représente l'association d'une déficience motrice et d'une déficience intellectuelle sévère profonde qui entraîne une restriction extrême de l'autonomie
- Ils peuvent avoir des difficultés à se situer dans le temps et l'espace
- Des difficultés de mémorisation
- Des difficultés à lire, écrire, maîtriser le calcul et le raisonnement logique, à retenir les informations
- A utiliser des appareils, des automates
- Elles sont besoin impérativement d'un accompagnement adapté par un personnel formé.



### Les images MENTALES

Quelle est la forme de la Tour Eiffel ?



# 7. Dispositif à mettre en place pour accueillir les personnes en situation d'handicaps mental ou cognitif :

- Les moyens de communication doivent être rendus accessibles ;
- les documents préparés en mode **FACILE A LIRE ET A COMPRENDRE** ou l'usage de pictogrammes sont des moyens qui peuvent faciliter l'accueil ;
- 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 ;
- Ecoutez attentivement la personne, laissez lui le temps de s'exprimer ; Utilisez un langage simple 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 : faites pas à pas sa place ;
- Si les indications sont complexes, organisez l'accompagnement, et expliquez qu'une autre personne va prendre le relais



## Les images MENTALES



## 8. 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 des déficiences intellectuelles.

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
- Du fonctionnement cognitif
- Il se manifeste par des troubles graves et très divers : bipolaire, (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 en deuxième rang des maladies.

Le OMS (organisation mondiale de la santé) estime qu'une personne sur quatre présentes un ou plusieurs troubles psychiques.



## 8. Dispositif à mettre en place pour accueillir les personnes en situation d'handicaps psychique :

Être attentif et à l'écoute est la règle d'or pour accueillir les personnes en handicaps psychiques.

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

Faites preuve de patience et montrez-vous disponible et à l'écoute de la personne; Dans vos propos soyez précis, au besoin répétez calmement; Evitez 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 reactions violentes; toujours involontaires essayez de mettre de la distance avec les autres personnes présentes; mais veillez à ne pas enfermez la personne en crise.



## 9. Le Handicap moteur :

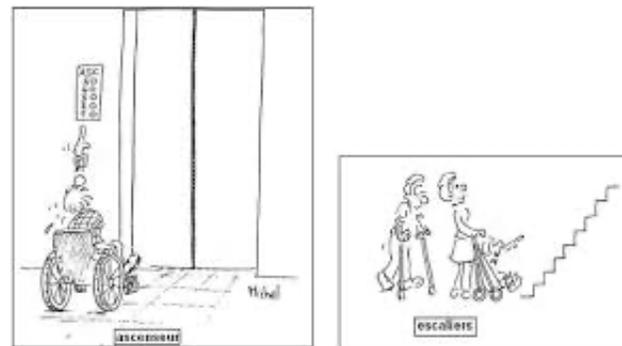
Le handicap moteur représente une limitation plus ou moins grave de la faculté de se mouvoir.

En général, il s'agit d'un handicap visible.

Les personnes atteintes d'un handicap moteur sont :

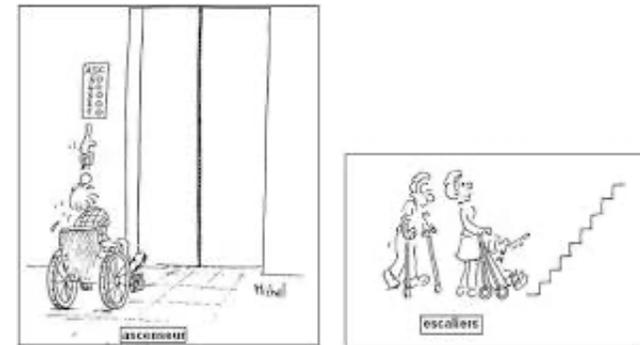
- Très vite fatiguent et peuvent se trouver en difficulté lors de déplacements sur des longues distances
- En station debout sans appui et en situation d'attente prolongée
- Avoir des difficultés à marcher, saisir des objets
- A utiliser des automates
- Ils peuvent avoir des difficultés d'élocution, en raison d'un handicap moteur cérébral, des séquelles ou traumatismes

D'une manière générale, les personnes avec un handicap moteur peuvent être autonomes dans leurs démarches administratives et leurs relations avec les services publics ou privés, à condition de se trouver dans un cadre accessible.



## 9. Dispositif à mettre en place pour accueillir les personnes en situation d'handicaps moteur :

- La largeur des accès ;
- Le revêtement du sol ;
- Les marches et les pentes ;
- Le franchissement des obstacles sur le parcours ;
- La hauteur des comptoirs ;
- Pour parler à une personne en fauteuil roulant derrière un comptoir placez-vous à sa hauteur ;
- Avant d'apporter votre aide interroger la personne.
- Proposez votre aide mais ne l'imposez pas ;
- si vous avez à orienter une personne handicapée 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 leurs mouvements, avec le moindre imprévu ;
- Si la personne est accompagnée d'un chien d'assistance, son compagnon est autorisé à accéder aux lieux ouverts au public. 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 publics et privés.



# 10. 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..

C'est un handicap invisible qui concerne le déficit de l'attention avec ou sans hyperactivité, et les symptômes associés est la perte de confiance en soi

L'anxiété, l'agressivité

