



# GUIDE D'ACCUEIL

## du public en situation de handicap

HANDICAP

ACCESSIBILITÉ

INCLUSION

ACCOMPAGNEMENT

DIVERSITÉ



**IRFA**  
ENTREPRISES



# Sommaire

<b>01   Cadre légal .....</b>	<b>3</b>
<b>02   Les grandes catégories de handicap .....</b>	<b>4</b>
Le handicap moteur .....	4
Le handicap auditif .....	4
Le handicap visuel .....	5
Le handicap mental ou la déficience intellectuelle .....	5
Le handicap psychique .....	6
Les maladies invalidantes .....	6
L'émergence de nouvelles pathologies .....	7
<b>03   Accueil des personnes en situation de handicap .....</b>	<b>8</b>
Attitudes et comportements généraux .....	8
Accueil d'un usager malentendant ou sourd .....	9
Accueil d'un usager malvoyant ou non voyant .....	9
Accueil d'un usager handicapé psychique .....	10
Accueil d'un usager handicapé « moteur » .....	10
<b>04   Conseils pour l'entretien d'entrée en formation .....</b>	<b>11</b>
Déetecter le handicap et l'aborder pendant l'entretien .....	11
Bonnes pratiques pour le déroulement de l'entretien .....	11
Quelques exemples de questions qui peuvent être posées .....	11
<b>05   Fiche référent handicap .....</b>	<b>12</b>
<b>06   Partenaires utiles .....</b>	<b>13 - 14</b>



# Cadre légal



*"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" - Article 114 de la loi française du 11 février 2005 "pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées".*

La loi du 11 février 2005 réaffirme également "le principe de l'accessibilité à tous pour tout" qui englobe donc :

- L'accès au bâtiment (entrée, circulation et utilisation des équipements)
- L'accès à l'information
- L'accès à la communication
- L'accès aux prestations.

L'accessibilité est une composante de la lutte contre la discrimination.



# Les grandes catégories de handicap



## LE HANDICAP MOTEUR

Il recouvre l'ensemble des troubles pouvant entraîner une atteinte partielle ou totale, temporaire ou incurable, de la motricité, notamment des membres supérieurs et/ou inférieurs (difficultés pour se déplacer, conserver ou changer une position, prendre et manipuler, effectuer certains gestes). Certaines déficiences motrices d'origine cérébrale peuvent également provoquer des difficultés pour s'exprimer, sans altération des capacités intellectuelles.

**Exemples :** paralysies, amputations, infirmité motrice cérébrale, myopathie, etc.

### Contraintes potentielles :

- Accès aux locaux, au poste, aux lieux de repos, etc.
- Environnement de travail (poste de travail, espaces collectifs...).
- Intégration au collectif (groupe de stagiaires).
- Soins médicaux.

Selon l'AGEFIPH (Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées), la catégorisation des différentes déficiences peut être réductrice, mais elle permet de mettre en évidence la diversité des manifestations du handicap.



## LE HANDICAP AUDITIF

La perte auditive totale est rare. Comme pour le handicap visuel, la plupart des déficients auditifs possèdent "des restes auditifs" pour lesquels les prothèses auditives apportent une réelle amplification. Selon les cas, ce handicap peut s'accompagner de troubles de la parole. Un certain nombre de personnes sourdes utilisent la langue des signes ou la lecture sur les lèvres pour communiquer.

### Contraintes potentielles :

- Environnement de travail (poste de travail, espaces collectifs...).
- Intégration au collectif (groupe de stagiaires).
- Accessibilité à la communication sonore (téléphone, alarme...).
- Accessibilité au savoir et à l'information, y compris informel.



# Les grandes catégories de handicap



## Le handicap visuel

Il concerne les personnes aveugles, mais aussi, dans la majorité des cas, les personnes malvoyantes. Dans certains métiers, une personne daltonienne peut-être reconnue comme handicapée.

### Contraintes potentielles :

- Difficultés à lire et à écrire.
- Utilisation d'outils en tout ou partie visuels (photocopieurs, ordinateur...).
- Résistance aux changements et aux modifications de l'environnement.
- Manque d'autonomie.
- Accès aux locaux, au poste, aux lieux de repos, etc.
- Environnement de travail (poste de travail, espaces collectifs...).
- Intégration au collectif (groupe de stagiaires).
- Accessibilité au savoir et à l'information, y compris informel.



## Le handicap mental ou la déficience intellectuelle

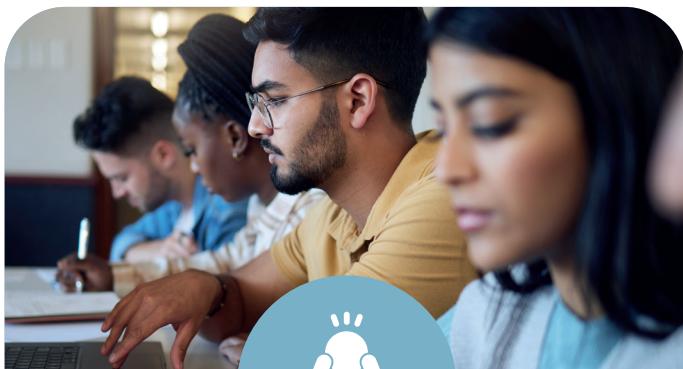
C'est une limitation dans la rapidité des fonctions mentales et intellectuelles sur le plan de la compréhension, de la réflexion, des connaissances et de la perception. Les incapacités qui en découlent peuvent avoir des degrés différents et perturber l'acquisition de la mémorisation des connaissances, l'attention, la communication, l'autonomie sociale et professionnelle, la stabilité émotionnelle et le comportement... Exemples : autisme, trisomie 21, polyhandicap, etc.

### Contraintes potentielles :

- Accès aux locaux, au poste, aux lieux de repos, etc.
- Intégration au collectif (groupe de stagiaires).
- Accessibilité au savoir et à l'information, y compris informel.
- Difficultés de mémorisation, d'assimilation & d'attention.
- Résistance aux changements ou aux modifications de l'environnement.
- Difficulté dans la prise d'initiative / manque d'autonomie.



# Les grandes catégories de handicap



## Le handicap psychique

Il se définit par l'atteinte d'une pathologie mentale entraînant des troubles mentaux, affectifs et émotionnels, voire même une perturbation dans la personnalité, sans pour autant avoir des conséquences sur les fonctions intellectuelles. Les personnes atteintes de difficultés d'ordre psychique souffrent d'un malaise qui peut se traduire, à certains moments, par des comportements déroutants pour les autres, car éloignés des conduites convenues et habituelles.

**Exemples :** psychoses, schizophrénie, troubles graves de la personnalité, trouble bipolaire, certains troubles névrotiques comme les TOC (Troubles Obsessionnels Compulsifs), l'hypochondrie, etc.

### Contraintes potentielles :

- Intégration au collectif (groupe de stagiaires).
- Soins médicaux (prise de médicaments).
- Capacité de concentration perturbée, fatigabilité.
- Difficulté de mémorisation, d'assimilation et d'attention.
- Résistance aux changements ou aux modifications de l'environnement.
- Difficulté dans la prise d'initiative, manque d'autonomie.



## Les maladies invalidantes

Toutes les maladies qui peuvent entraîner des déficiences ou des contraintes plus ou moins importantes. Elles peuvent être momentanées, permanentes ou évolutives et par conséquent, provoquer une gêne conséquente pour les activités de la vie quotidienne ou professionnelle (traitement médical suivi et régulier de longue durée, règles de vie appropriées).

**Exemples :** VIH, asthmes, allergies, rhumatismes, maladies cardiovasculaires, maladies infectieuses ou auto immunes, épilepsie, diabète, mucoviscidose, sclérose en plaque, cancer, troubles musculo-squelettiques, etc.

### Contraintes potentielles :

- Accès aux locaux, au poste, aux lieux de repos, etc
- Environnement de travail (poste de travail, espaces collectifs...)
- Intégration au collectif (groupe de stagiaires)
- Fatigabilité
- Soins médicaux fréquents



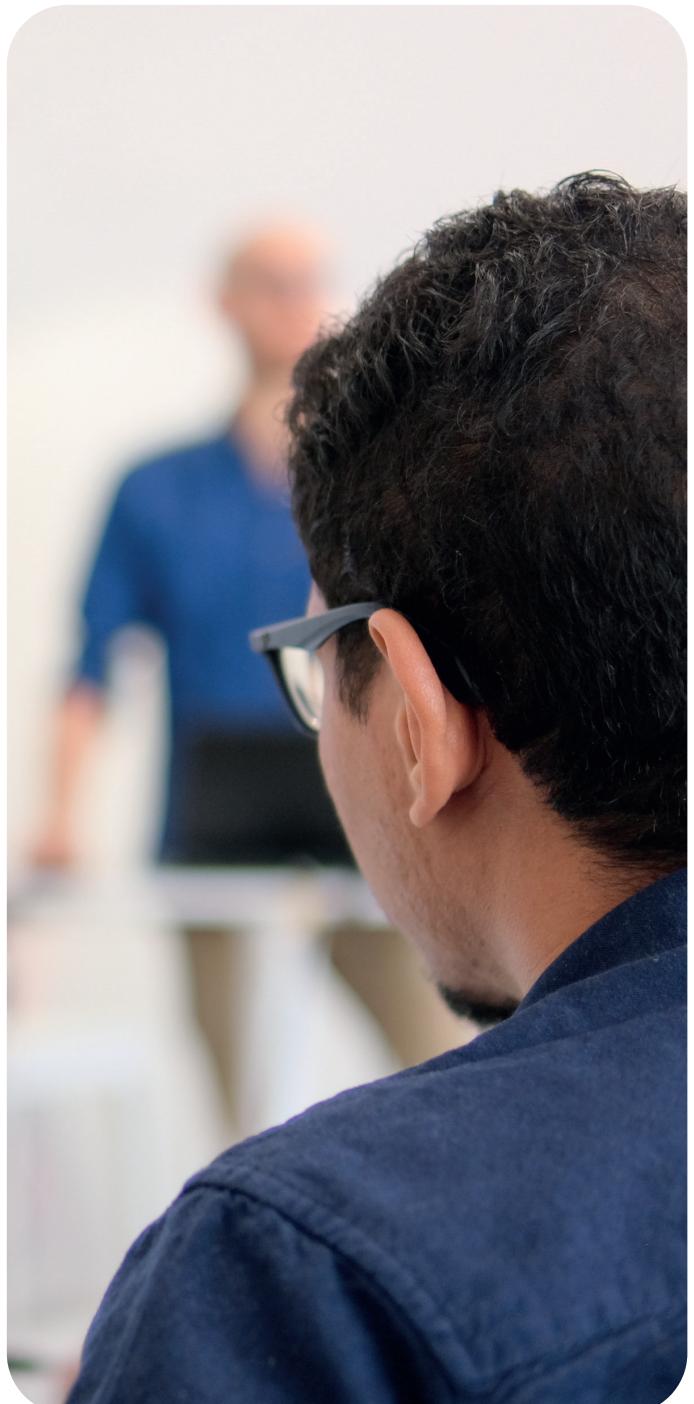
# Les grandes catégories de handicap



## L'émergence de nouvelles pathologies

Les "troubles Dys" regroupent un ensemble de troubles cognitifs spécifiques et de troubles de l'apprentissage. Ces troubles sont regroupés en 6 catégories :

- L'acquisition du langage écrit : dyslexie et dysorthographie ;
- Le développement du langage oral : dysphasie ;
- Le développement moteur et/ou le développement des fonctions visuo-spatiales : dyspraxie ;
- Le développement des processus attentionnels et/ou des fonctions exécutives : troubles d'attention avec ou sans hyperactivité ;
- Le développement des processus mnésiques ;
- Le développement des activités numériques : dyscalculie





# Accueil des personnes en situation de handicap



*Les personnes en situation de handicap doivent être traitées de la même manière que les autres. Elles doivent avoir accès aux mêmes services mais nécessitent toutefois une attention particulière. C'est pourquoi le personnel d'accueil doit être formé pour faciliter son travail et améliorer la qualité de l'accueil des usagers en situation de handicap visible ou invisible.*

*Quelques conseils pour mieux accueillir les personnes en situation de handicap :*

## Attitudes & comportements généraux

- Ne pas dévisager la personne, être naturel et ne pas se formaliser sur certaines attitudes ou certains comportements qui peuvent paraître étranges.
- Faire attention à son langage et utiliser un vocabulaire clair et courtois.
- Considérer la personne qui a des besoins spécifiques comme un client ordinaire, s'adresser à elle directement et non pas à son accompagnateur.
- Ne pas infantiliser la personne et la vouvoyer.
- Le chien-guide d'aveugle ou le chien d'assistance est autorisé par la loi à accéder à tous les ERP.
- Parler bien en face de la personne, en adaptant l'attitude (vocabulaire, articulation, intonation, gestes...) à sa capacité de compréhension.
- Proposer, mais ne jamais imposer son aide.
- Garder le sourire et faire 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 l'établissement, activer le sous-titrage ainsi que l'audiodescription.
- Utiliser des phrases simples et courtes avec une seule idée (sujet, verbe, complément).



# Accueil des personnes en situation de handicap

## Accueil d'un usager malentendant ou sourd

- Parler lentement en articulant, bien souvent il suffit de ne pas parler trop.
- Pour donner des directions, le faire de façon claire et précise et reformuler si besoin.
- Faire des phrases courtes et utiliser des mots simples.
- S'assurer que la personne a bien compris.
- La lecture labiale des chiffres ou des noms propres est difficile.
- Privilégier alors la communication écrite.
- Parler face à la personne de manière visible, en évitant d'être à contrejour, 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 des plus efficaces.
- Reformuler une phrase plutôt que de répéter sans cesse un mot qui n'est pas compris.
- En cas de questions multiples, préciser sur quel point porte la réponse.

## Accueil d'un usager malvoyant ou non voyant

- En présence d'une personne déficiente visuelle, se présenter et expliquer que l'on est là pour l'aider.
- Toujours décrire ce que l'on va faire.
- Ne jamais prendre le bras d'une personne déficiente visuelle par surprise.
- Utiliser les repères "droite, gauche, devant" et éviter les indications telles "ici, là, là-bas".
- Si une personne déficiente visuelle demande à être guidée, lui donner son bras et se mettre toujours en avant, de manière à ce qu'elle sente tous les mouvements.
- Il n'est pas interdit d'utiliser les termes "voir" ou "regarder".





# Accueil des personnes en situation de handicap

## Accueil d'un usager présentant un handicap psychique

- Etre rassurant avec son interlocuteur.
- Les échanges doivent se faire de façon pacifique, dans le calme, sans fixer la personne.
- Faire preuve de patience et se montrer disponible et à l'écoute de la personne.
- Ne pas oublier que l'interlocuteur peut être stressé et angoissé sans s'en rendre compte.

- Etre précis dans ses propos et, au besoin, répéter calmement.
- Face à des réactions violentes, toujours involontaires, essayer de mettre de la distance avec les autres personnes présentes, mais veiller à ne pas enfermer la personne en crise.
- Éviter de contredire la personne ou de lui faire des reproches.

## Accueil d'un usager présentant un handicap "moteur"

- Pour parler à une personne en fauteuil derrière un guichet, se placer à sa hauteur.
- Pour aider une personne en fauteuil roulant, éviter les mouvements brusques et annoncer les manœuvres.
- Avant d'apporter son aide, interroger la personne. Proposer son aide mais ne pas l'imposer.
- Etre prudent, certaines personnes qui ont des difficultés à marcher peuvent facilement être déstabilisées dans leur mouvement, avec moindre imprévu.
- Pour orienter une personne handicapée en situation de handicap physique vers une direction, choisir un cheminement accessible.
- Si la personne est accompagnée d'un chien d'assistance, son compagnon est autorisé à accéder aux lieux ouverts au public.
- Pour montrer un chemin ou une direction, renseigner la personne sur l'état de l'environnement, notamment au sol.





# Conseils pour l'entretien d'entrée en formation

*Comme pour tout entretien, il faut questionner le candidat sur d'éventuelles contraintes médicales, sociales, professionnelles, de mobilité, afin de vérifier que son projet formation peut être mené à son terme et qu'il aboutisse à son insertion professionnelle. Il n'est pas interdit de lui poser des questions quant aux limites et contraintes éventuelles dues à son handicap et de vérifier certains points. Le handicap ne signifie pas pour autant systématiquement moyens de compensation ou aménagements. Dans certains cas, en accord avec lui, il peut être utile de contacter les structures / organismes avec qui il est en lien.*

## Déetecter le handicap et l'aborder pendant l'entretien

Au cours de l'entretien, le handicap ne doit pas devenir le sujet de conversation principal. Il n'est pas nécessaire de connaître tous les détails relatifs à la situation personnelle du candidat mais il faut être en mesure de :

- Evaluer les conséquences de son handicap : gestion de l'entrée en formation, relation avec les autres stagiaires/équipe pédagogique, organisation pédagogique (place dans la salle), accompagnement pendant les périodes en entreprise.
- Mesurer l'adéquation entre le métier visé et le handicap.
- Évaluer si le candidat a une vision réaliste des conditions d'exercice de son futur métier.

## Bonnes pratiques pour le déroulement de l'entretien

- Ne pas hésiter à demander au lieu de présumer.
- Aborder le handicap de manière factuelle et restituer le discours dans un contexte professionnel en veillant à ne pas aborder le handicap vis-à-vis de la pathologie mais sous l'aspect des difficultés potentielles liées à la formation et à l'exercice du métier.
- Décrire la formation et les périodes en entreprise et éventuellement faire visiter le centre de formation.

## Quelques exemples de questions qui peuvent être posées

- Qu'est-ce qui motive votre entrée en formation ?
- Êtes-vous accompagné(e)/orienté(e) ? Si oui, par quel organisme ?
- Comment envisagez-vous votre formation ?
- Avez-vous des besoins spécifiques ?
- Avez-vous certaines contre-indications ?





# Fiche Référent Handicap

**La loi Handicap du 11 février 2005 dite « pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » apporte des évolutions fondamentales pour répondre aux attentes des personnes en situation de handicap. Notamment dans le domaine de la formation où l'accessibilité fait référence à l'accès au savoir et à la connaissance dans le dispositif de droits communs.**

## ELLE SE TRADUIT PAR :

- Le droit de s'inscrire dans l'établissement ou l'organisme de formation de son choix.
- La possibilité d'accéder, autant que possible, à l'ensemble des locaux (cadre bâti) et des matériels nécessaires pour la formation.

## ELLE IMPLIQUE DE :

- Procéder à l'adaptation des cursus, des méthodes et des outils pédagogiques.
- Pouvoir recourir à des aides humaines et techniques pour faciliter l'accès au savoir.
- Mettre aux normes les bâtiments et les équipements.
- Sensibiliser et former les enseignants et les formateurs au handicap.

**Ainsi, la mission du référent handicap est de s'assurer de la mise en oeuvre de la politique d'accueil, d'intégration et de formation des personnes en situation de handicap. Ses principales missions sont donc de :**

- Informer/devenir personne-ressource dans le centre de formation sur la question de l'intégration des personnes en situation de handicap
- Sensibiliser à l'interne sur la question du handicap
- Assurer l'interface avec les opérateurs externes (prescripteurs, Agefiph, MDPH, associations partenaires...)
- Aider à l'identification des personnes reconnues Travailleurs Handicapés dans le centre de formation
- Repérer les besoins des personnes en situation de handicap dans la vie du centre
- Assurer l'accompagnement des parcours de formation
- Dans le cadre de l'alternance : s'assurer de l'accueil et du suivi de la personne en entreprise
- Rendre compte/évaluer

## AINSI, LA FONCTION DE RÉFÉRENT HANDICAP RECOUVRE TROIS DIMENSIONS :

- Un « tiers de confiance » qui informe / oriente / accompagne les personnes en situation de handicap.
- Une interface, un facilitateur qui fait le lien entre les différents acteurs internes / externes.



# Partenaires Utiles



## AGEFIPH

Association de gestion du fonds pour l'insertion des personnes handicapées. Créeée par la loi de 1987 et confortée dans son rôle par la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, l'Agefiph a pour mission de favoriser l'insertion professionnelle et le maintien dans l'emploi de personnes handicapées dans les entreprises privées et en milieu ordinaire de travail.

<https://www.agefiph.fr/>

## CED

Association qui gère le site de recrutement : [www.hanploi.com](http://www.hanploi.com) dédié aux personnes handicapées et développe une activité de recrutement pour des entreprises partenaires (stage, alternance, CDD, CDI).

Délégation nationale :  
43 bis rue d'Hautpoul 75019 Paris  
[contact@cedfrance.fr](mailto:contact@cedfrance.fr)  
**01.44.52.40.69**



## DROIT AU SAVOIR

Collectif associatif qui entend favoriser des actions innovantes dans le domaine de la scolarisation et de l'insertion professionnelle pour les jeunes personnes en situation de handicap et a élaboré des fiches par typologie de handicap, qui donnent des idées d'aménagements à mettre en place, à retrouver dans "L'espace ressources" : [www.droitausavoir.asso.fr/](http://www.droitausavoir.asso.fr/)

**Délégation nationale :**  
**contact@droitausavoir.asso.fr**  
**01.40.78.27.03**

## FÉDÉEH

Fédération d'associations étudiantes sur le handicap et réseau d'entraide d'étudiants et jeunes diplômés handicapés qui propose notamment des temps d'échanges de pratiques, des rencontres avec les entreprises (lors des Handica-fés®) et des week-ends de Rencontres nationales (<http://fedeeh.org/>).

**Délégation nationale :**  
**Tour ESSOR, 16<sup>e</sup> étage**  
**14 rue Scandicci 93508 Pantin**  
**01.82.28.43.90**

<http://fedeeh.org/notre-equipe-permanente>

## MDPH / MDA

Maisons Départementales des Personnes Handicapées / Maison Départementale de l'Autonomie. Leurs différentes missions (information, accueil, écoute, suivi, conseils, etc.) visent à favoriser l'insertion professionnelle, telles l'information, l'évaluation et l'orientation professionnelles, et des liens de proximité sont mis en place avec les partenaires.

## TREMPLIN HANDICAP

Association qui est une passerelle entre le monde des études, de la formation et le monde du travail. Triple objectif : encourager les étudiants en situation de handicap à aller vers des études supérieures et les préparer à leur future insertion professionnelle par un accompagnement individualisé ; accompagner les entreprises partenaires dans la mise en oeuvre d'actions concrètes d'accueil, de formation et d'intégration de personnes en situation de handicap ([www.tremplin-handicap.fr](http://www.tremplin-handicap.fr)). Depuis 2014, le Collège de Paris a signé un partenariat avec Tremplin Handicap pour l'accompagnement des stagiaires en situation de handicap.

**Délégation nationale :**  
**2 rue du Docteur Lombard**  
**92130 Issy-les-Moulineaux**  
**contact@tremplin-handicap.fr**  
**01.41.09.79.10**



FIPHFP

Le FIPHFP est un établissement public qui favorise le recrutement, l'accompagnement et le maintien dans l'emploi des BOE (bénéficiaires de l'obligation d'emploi) au sein des trois versants de la fonction publique, et recouvre les contributions financières versées par les employeurs publics soumis à l'OETH (obligation d'emploi de travailleur handicapé).

<https://www.fiphfp.fr/>

# CAP EMPLOI

Cap emploi est l'interlocuteur spécialisé pour accompagner les demandeurs d'emploi en situation de handicap vers l'emploi et les salariés/agents en situation de handicap dans l'emploi.

<https://www.caemploi.info/>

## NOTES





**IRFA**  
ENTREPRISES

IRFA ENTREPRISES • SIRET 41338650900017 • Crédit photo : AdobeStock • Ne pas jeter sur la voie publique • 0724

Coordonnées du référent handicap de l'établissement IRFA Entreprises :



[referent-handicap@groupeirfaformation.fr](mailto:referent-handicap@groupeirfaformation.fr)