

# CHARTRE d'accueil des personnes en situation de HANDICAP



## Sommaire

<b>Les grands principes d'accueil et d'accompagnement</b> d'un stagiaire en situation de handicap .....	3
Dépasser les a priori habituels sur les personnes handicapées.....	3
Prendre en compte le caractère « unique » de la personne handicapée lors de la phase précédant son entrée en formation.....	3
S'adapter à la situation.....	3
<b>Procédure d'accueil du stagiaire en situation de Handicap</b> .....	4
Consignes d'accompagnement de l'apprenant en situation de handicap tout au long de la formation.....	4
Désigner une personne ressource sur le champ du handicap : .....	5
Activer le partenariat avec les opérateurs du handicap. ....	6
Chaque catégorie de handicap possède des spécificités à connaître afin de réussir l'intégration d'une personne en situation de handicap, dans une formation dite « classique » (ou ordinaire).....	6
I. Accueillir les personnes handicapées.....	6
II. Accueillir des personnes avec une déficience motrice.....	7
III. Accueillir des personnes avec une déficience sensorielle :.....	7
Accueillir des personnes avec une déficience auditive : .....	7
Accueillir des personnes avec une déficience visuelle.....	7
IV. Accueillir des personnes avec une déficience mentale.....	8
Accueillir des personnes avec une déficience intellectuelle ou cognitive .....	8
Accueillir des personnes avec une déficience psychique.....	8
Principaux contacts utiles :.....	9

## Les grands principes d'accueil et d'accompagnement

### **Dépasser les a priori habituels sur les personnes handicapées.**

- Il est primordial d'accepter la personne pour ce qu'elle est et de se concentrer sur ses capacités plutôt que sur ses difficultés.
- Une personne ne se résume pas à son handicap...Elle n'est pas « une handicapée » mais une « personne en situation de handicap ». C'est l'interaction entre la personne et l'environnement social et professionnel qui génère la situation de handicap, celle-ci pouvant être transitoire.
- Le handicap ne se voit pas forcément ; l'absence de visibilité - c'est souvent le cas pour la malentendance, la surdité, la malvoyance, les problèmes psychiques, le mal de dos, certaines maladies... - n'est pas synonyme d'absence de handicap.
- Ce n'est pas parce qu'un handicap paraît « lourd » (personne se déplaçant au moyen d'un fauteuil roulant, par exemple) que la personne présente des difficultés de compréhension ou d'apprentissage, que les adaptations à mettre en œuvre seront complexes et qu'il faudra modifier son langage.

### **Prendre en compte le caractère « unique » de la personne handicapée lors de la phase précédant son entrée en formation.**

- Les attentes et les demandes sont différentes d'une personne à une autre.
- Chaque personne est unique et à ce titre, les personnes handicapées, même lorsque leur handicap est le même, sont distinctes. Tout ce qui fait la spécificité d'un individu diffère d'une personne à l'autre : histoire personnelle, parcours professionnel, motivations...

Un même handicap se traduit différemment selon le contexte et la manière dont les personnes concernées arrivent à le compenser, sur le plan personnel, social, professionnel...

- Chaque type de déficience se traduit par de multiples symptômes et entraîne des difficultés variées.
- Il est important d'identifier ce que chaque personne est en capacité ou dans l'incapacité de faire.
- Pour un même handicap, les contraintes et les solutions peuvent être différentes et ne pas nécessiter obligatoirement d'adaptation particulière.

### **S'adapter à la situation.**

Très souvent on constate une gêne ou une attitude embarrassée vis-à-vis de la personne handicapée. Or, l'amélioration de la relation professionnelle et personnelle avec cette dernière, passe en premier lieu par le maintien d'un comportement naturel associé à l'adoption de gestes simples pour faciliter la prise de contact et l'échange.

- Ecoutez la personne avec ses besoins et ses envies, pour une bonne communication.
- Demandez au stagiaire en situation de handicap si vous pouvez l'aider et comment, plutôt que de présumer ce dont il a besoin.
- Ne surprotégez pas la personne. Les personnes handicapées ne sont pas forcément fragiles.

- Ne réduisez pas votre langage, il est important de conserver son expression naturelle. Le mot « marcher » peut être employé devant une personne en fauteuil, « entendre » devant une personne sourde, etc.
- Adressez-vous directement à la personne même si elle est accompagnée (auxiliaire de vie, collègue...).
- Respectez le choix de la personne de ne pas répondre à certaines questions.
- Rassurez-la sur la confidentialité des informations fournies.
- Faites participer le stagiaire, avec ses limites, pour lui permettre de se sentir intégré.e. Veillez à ne pas le mettre à l'écart.
- Précisez à la personne que seule la situation de handicap concerne l'organisme de formation (et non la nature, les causes du handicap...).
- Anticiper la venue du stagiaire handicapé.

Pour faciliter l'accueil et la réalisation du parcours de formation du stagiaire handicapé, il est important d'accorder une importance majeure à la phase précédant l'accueil physique de la personne. Celle-ci permettra d'évaluer les besoins spécifiques du stagiaire en situation de handicap, de définir les éventuelles actions à mettre en œuvre et d'éviter les ruptures dans le déroulement de la formation.

Il est essentiel de prendre en compte les points suivants :

- le besoin d'adaptation des objectifs de formation par rapport aux autres stagiaires,
- la nécessité d'adaptation sur le plan pédagogique et matériel,
- les partenaires à mobiliser en amont pour évaluer les capacités fonctionnelles de la personne et identifier les besoins de compensation techniques et humains et les mettre en œuvre,
- l'accessibilité à l'organisme de formation,
- l'accessibilité à l'intérieur du centre de formation,
- les conditions de restauration et d'hébergement,
- la nécessité de prévenir le formateur en l'invitant à prendre contact avant la session de formation, si nécessaire, avec le référent pour les éventuelles adaptations nécessaires,
- la sensibilisation du personnel en contact direct avec le stagiaire, au handicap que présente la personne.

## Procédure d'accueil du stagiaire en situation de Handicap

### Qui contacter chez Aactes & Formations ?

Votre référent **HANDICAP** est Marine GUERIN, qui est également responsable formation.

Vous pouvez la contacter au 02 28 03 19 53, ou par mail, à [contact@aactesetformations.com](mailto:contact@aactesetformations.com) ou [m.guerin@aactesetformations.com](mailto:m.guerin@aactesetformations.com)

## **Consignes d'accompagnement de l'apprenant en situation de handicap tout au long de la formation.**

Certaines personnes handicapées vont être amenées à utiliser les transports en commun. Leur temps de transport étant en général supérieur à celui d'une personne valide, il peut être envisagé, chaque fois que c'est possible, d'adapter les horaires de début et de fin des cours.

### **Avant la formation :**

- Prise de connaissance du handicap d'un futur stagiaire par le biais du dossier de candidature lors de la réunion d'information de recrutement et/ou de l'entretien individuel
- Information au personnel et à l'équipe de formateurs.trices de l'accueil d'un stagiaire en situation de Handicap
- Si nécessaire, organisation, par le référent Handicap ou par le directeur pédagogique, d'une réunion téléphonique entre le service formation, le RH de l'entreprise, et le prestataire d'aides techniques ou humaines
- Etablissement d'une « fiche suivi » des actions à mettre en place en fonction des prescriptions
- Vérification par le référent handicap de la bonne marche des actions mises en œuvre.

### **Le premier jour de la formation :**

- Accueil personnalisé par le responsable de l'action de formation, qui aura pris connaissance et sera en possession des éléments du dossier et notamment de la « fiche de contrôle ».
- Introduction de la formation par le responsable de la formation, ou son représentant, et présentation, avec son accord du stagiaire en situation de handicap et des solutions de compensation éventuelles.
- Si une sensibilisation du collectif de formation a été commandée auprès d'un prestataire, intervention de celui-ci en début de formation si nécessaire.

### **Tout au long de la formation :**

Le responsable de l'action ou le référent

- se tient à la disposition du stagiaire pour tout problème ou question,
- fait un point régulier avec le(s) formateur(s) et avec le stagiaire
- se donne la possibilité de contacter le prestataire d'aides techniques ou humaines si un problème est identifié au niveau des prestations réalisées.

### **À la fin de la formation**

Remise au même moment qu'aux autres stagiaires, du questionnaire d'évaluation de la structure auquel une fiche spécifique (modèle « Fiche complémentaire au questionnaire d'évaluation ») aura été ajoutée, si nécessaire.

Cette dernière doit permettre à la personne handicapée d'évaluer les points positifs ou négatifs relatifs aux adaptations spécifiques et donner son ressenti sur l'approche pédagogique adoptée dans le cadre de l'amélioration continue d' Aactes & Formations

## **Désigner une personne ressource sur le champ du handicap :**

### **La personne « référent handicap » :**

- Evalue, si nécessaire, les besoins de compensation du handicap avec le stagiaire.
- Est le « facilitateur.trice » interne mais ne se substitue pas au rôle de chacun des acteurs intervenant dans l'organisation de la formation.
- Se tient informée des procédures de l'ingénierie de formation relatives au handicap et des prestations possibles.
- Se tient informée des modalités de financement par le FIPHFP et intervient en conseil auprès des acteurs internes concernés pour leur faciliter la procédure d'achat de prestations liées au handicap et le recueil des pièces justificatives : conseillers formation, RRA...
- Est garante de la cohérence du parcours de formation et coordonne la mise en place des actions en vue de faciliter le suivi de la formation (aménagement divers, aides financières...).
- Fait le lien entre l'équipe pédagogique et le prestataire chargé de l'évaluation des capacités fonctionnelles et de l'identification des aides techniques et ou humaines.
- Assure un suivi pédagogique et administratif au cours de la formation.

### **Activer le partenariat avec les opérateurs du handicap.**

- Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique (FIPHFP).
  - Autres acteurs institutionnels du handicap (MDPH, PDITH...).
  - Médecins de prévention, CHSCT.
  - Opérateurs généralistes et dédiés du handicap (Cap emploi, Sameth...).
  - Structures spécialistes d'un ou de plusieurs handicaps (associations représentatives, prestataires...).
- Ils interviennent à différents niveaux, de manière ponctuelle ou durable.

## **Différentes catégories de Handicap**

Chaque catégorie de handicap possède des spécificités à connaître afin de réussir l'intégration d'une personne en situation de handicap, dans une formation dite « classique » (ou ordinaire).

- Toutes les situations de handicap n'ont pas besoin d'être compensées.
- Toutes les situations de handicap qui nécessitent une compensation ne peuvent pas être compensées à 100 % malgré les multiples aides existantes.
- Même si la situation de handicap est compensée, la personne reste handicapée.
- L'accessibilité, comme la compensation, « n'efface » pas le handicap

### **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 stagiaire 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 :**

### **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.

### **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

### 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 déchiffrage 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.

### 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 :**

<https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/Guide-pour-mise-en-ligne.pdf>

[https://handicap.gouv.fr/IMG/pdf/kit\\_pedagogique-orientation\\_des\\_politiques\\_publicques\\_pour\\_une\\_societe\\_plus\\_inclusive.pdf](https://handicap.gouv.fr/IMG/pdf/kit_pedagogique-orientation_des_politiques_publicques_pour_une_societe_plus_inclusive.pdf)

**Pour en savoir plus sur les aides disponibles pour une personne handicapée :**

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F31029>

### Principaux contacts utiles :

#### FIPHFP (Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique)

Etablissement public à caractère administratif dont la gestion administrative est confiée à la Caisse des dépôts, le FIPHFP a pour missions de favoriser, grâce à une politique incitative :

- le recrutement des personnes en situation de handicap dans les trois fonctions publiques et à la Poste,
- le maintien de ces personnes dans l'emploi. Le FIPHFP met ses moyens et financements au service des employeurs publics qui mettent en œuvre des politiques en faveur de l'emploi des personnes handicapées dans leurs services.

Le FIPHFP aide ainsi les fonctions publiques à remplir leurs engagements vis-à-vis des personnes handicapées et à atteindre le taux légal des 6 %.

**Les employeurs publics concernés sont :**

- la fonction publique d'État (ministères...),
- la fonction publique territoriale (communes, régions, départements...),
- la fonction publique hospitalière.

Coordonnées des délégués interrégionaux du FIPHFP : [www.fiphfp.fr](http://www.fiphfp.fr)

#### CAP EMPLOI

Cap Emploi est un réseau composé de 119 organismes de placement spécialisés, répartis sur l'ensemble du territoire. Présents dans chaque département, ils apportent un service de proximité aux entreprises et aux personnes handicapées pour toutes les questions liées au recrutement et au parcours vers l'emploi.

Financé par l'Agefiph (subvention), le FIPHFP (depuis le 1er juillet 2008) et par l'Unedic via Pôle emploi au titre de la cotraitance pour le projet personnalisé d'accès à l'emploi, le réseau est composé d'un millier de professionnels.

À qui s'adressent les services ?

- Aux personnes handicapées engagées dans une démarche active d'accès ou de retour à l'emploi en milieu ordinaire de travail,
- aux employeurs privés ou publics (administrations d'État, collectivités territoriales, fonction publique hospitalière), quel que soit leur effectif, dès lors que leurs salariés relèvent de l'Unedic.

Les services Cap emploi aux entreprises :

- informer les employeurs et les conseiller sur l'emploi des personnes handicapées,
- les accompagner dans leur démarche de recrutement et sélectionner des candidatures répondant aux critères définis,
- les aider à mettre en place les conditions pour une bonne intégration du salarié recruté,
- sensibiliser leur équipe à l'accueil d'un collègue handicapé,
- les informer sur les aides relatives au maintien dans l'emploi d'un salarié, suite à une apparition ou une aggravation d'une situation de handicap.

Coordonnées des agences Cap Emploi sur : [www.agefiph.fr](http://www.agefiph.fr)

## **SAMETH (Service d'appui au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés)**

118 équipes interviennent afin d'aider les entreprises et les salariés à trouver une solution de maintien dans l'entreprise quand apparaît une inadéquation entre le handicap et le poste de travail.

Ce service d'appui, présent dans tous les départements, est composé de professionnels dont l'activité est cofinancée par l'Agefiph et le FIPHFP. Ils interviennent en complément des acteurs de droit commun tels que la médecine du travail, la caisse régionale d'assurance maladie, la mutualité sociale agricole...

Leurs conseils s'adressent aux entreprises de tous les secteurs d'activité à l'exception de sept équipes départementales ou régionales qui s'adressent spécifiquement aux secteurs du bâtiment, de l'agriculture et de la métallurgie.

À qui s'adressent les services ?

Ils s'adressent principalement :

- aux entreprises confrontées à un problème de maintien dans l'emploi d'un salarié déjà reconnu handicapé ou à aptitude ou capacité professionnelle réduite pour lequel le statut de personne handicapée est en cours de reconnaissance,
- aux travailleurs indépendants handicapés.

Les services proposés :

- des informations sur le maintien dans l'emploi,
- des aides à la mobilisation d'appuis techniques, administratifs ou financiers,
- des conseils pour éclairer sur la possibilité d'une démarche permettant de préserver l'emploi de salariés handicapés,
- un service d'ingénierie pour la recherche et la mise en œuvre de solutions.

À savoir : les équipes n'interviennent pas pour les projets de maintien dans l'emploi collectif, caractérisés par des transformations lourdes de process, des modifications de plusieurs postes de travail, un projet potentiellement onéreux. Pour ces projets, les entreprises doivent contacter directement l'Agefiph de leur région.

Coordonnées des SAMETH sur : [www.agefiph.fr](http://www.agefiph.fr)

## **Agefiph :**

Outre son rôle de gestionnaire des contributions versées par les entreprises soumises à l'obligation d'emploi, l'Agefiph remplit une mission de promotion de l'emploi des personnes handicapées dans le secteur privé.

Cette association privée apporte des aides et des conseils aux personnes handicapées et aux entreprises ainsi que l'appui d'un réseau de prestataires sélectionnés par ses soins.

**L'Agefiph poursuit les objectifs principaux suivants :**

- améliorer l'accès à l'emploi des travailleurs handicapés,
- aider les entreprises à recruter et à conserver leurs salariés handicapés,
- approfondir la connaissance de la population active handicapée.

Sa connaissance du secteur et son travail d'analyse font de l'Agefiph un expert de l'emploi des personnes handicapées. Ses études et ses publications contribuent à mieux connaître cette population et à mieux la préparer aux évolutions du marché du travail.

À travers de nombreuses conventions de partenariat, l'Agefiph se situe au cœur d'un réseau d'acteurs de droit commun agissant pour l'emploi des personnes handicapées (Anpe, Afpa, Unedic, Anact...). Elle coordonne un réseau de 1 100 professionnels dédiés à l'accompagnement des personnes handicapées vers l'emploi.

Sur les bases d'un partenariat dont les termes ont été définis dans une convention signée le 2 juillet 2008, l'Agefiph apporte désormais son expérience et son expertise au FIPHFP afin de rendre l'accès et le maintien dans l'emploi des personnes handicapées plus efficace et plus rapide tant dans le secteur privé que dans le secteur public.

→ Coordonnées des délégations régionales de l'Agefiph : [www.agefiph.fr](http://www.agefiph.fr)

## **Maison départementale des personnes handicapées (MDPH)**

Instituée par la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances des personnes handicapées, la MDPH constitue, dans chaque département, le « guichet unique » auprès duquel toute personne handicapée bénéficie de l'accueil, de l'information et du conseil dont elle pourrait avoir besoin.

Les missions principales des maisons départementales des personnes handicapées sont :

- l'information,
- l'accueil et le conseil,
- l'aide à la définition du projet de vie,
- l'accompagnement et la médiation,
- la mise en œuvre du droit à compensation du handicap,
- l'élaboration du plan personnalisé de compensation,
- l'attribution des prestations (PCH) et le suivi de compensation,

- la gestion du fonds départemental de compensation institué.

Coordonnées des MDPH sur :

[www.agefiph.fr](http://www.agefiph.fr) ou [www.travail-solidarite.gouv.fr/rubrique/espaces/handicap/](http://www.travail-solidarite.gouv.fr/rubrique/espaces/handicap/)

## **CICAT**

La FENCICAT, Fédération nationale des centres d'information et de conseils en aides techniques, regroupe un réseau national de 37 CICAT et des associations représentatives de personnes handicapées usagers d'aides techniques.

Sa vocation est d'offrir aux personnes en situation de perte d'autonomie, handicapées ou âgées et aux professionnels une information indépendante et objective et des conseils sur les solutions techniques de compensation. Elle favorise les échanges sur les aides techniques, l'accessibilité et l'adaptation de logement au sein du réseau.

Coordonnées des CICAT sur : [www.fencicat.fr](http://www.fencicat.fr)