



## REGISTRE ACCESSIBILITE

décret n°2017-431 du 28 mars 2017 – Arrêté du 19 avril 2017



### Maison des Réseaux de Santé de Savoie

Espace Ryvhyère - 94 Bis de la Revériaz - 73000 Chambéry

T. 04 79 62 29 69 – info@mrss.fr - www.mrss.fr

Siret : 484 608 203 00036

version du 16/01/2024

## Bienvenue !



Ce registre a pour objectif de vous informer sur le degré d'accessibilité de notre organisme de formation et de ses prestations. Il sera actualisé au fur et à mesure de notre évolution.



Registre consultable

à l'accueil

sur notre site internet

## Information sur l'accessibilité

Les bâtiments et salles de formation sont-ils accessibles ?

Oui



Le personnel est-il à même de vous informer de l'accessibilité ?

Oui



Toutes les actions de formation proposées sont-elles accessibles à tout handicap ?

cela dépendra de l'action de formation et du handicap.



## Formation du personnel d'accueil aux différentes situations de handicap

Le personnel est sensibilisé

c'est-à-dire que le personnel est informé de la nécessité d'adapter son accueil aux différentes personnes en situation de handicap

Le personnel est formé

c'est-à-dire que le personnel a suivi une formation pour un accueil des différentes personnes en situation de handicap

Le personnel sera formé

## Pièces jointes

- document sur la notion de handicap

- document d'aide à l'accueil des personnes en situation de handicap à destination du personnel en contact avec le public



Le handicap est **une notion souvent mal comprise qui recouvre une diversité de situations** larges dont les conséquences sur l'emploi peuvent être variables.

## Les familles de handicap



### HANDICAP VISUEL

*Myopie, presbytie, strabisme, rétinite, daltonisme...*

Le handicap visuel a de nombreuses origines (congénitale, due à une maladie ou un accident). Il se caractérise par une perte de l'acuité visuelle pouvant aller jusqu'à la cécité.

#### LE SAVIEZ-VOUS ?

*En France parmi le 1,5 million de personnes déficientes visuelles 14% sont aveugles et une minorité utilisent le braille.*



### HANDICAP MENTAL

*Trisomie 21, autisme ou encore traumatisme crânien*, la déficience intellectuelle se traduit par une difficulté à comprendre et une limitation de la rapidité des fonctions mentales.

#### LE SAVIEZ-VOUS ?

*On parle de handicap cognitif pour des personnes souffrant de troubles de l'attention ou de la perception tels que les personnes souffrant de dyslexie ou dyspraxie.*



### MALADIES INVALIDANTES

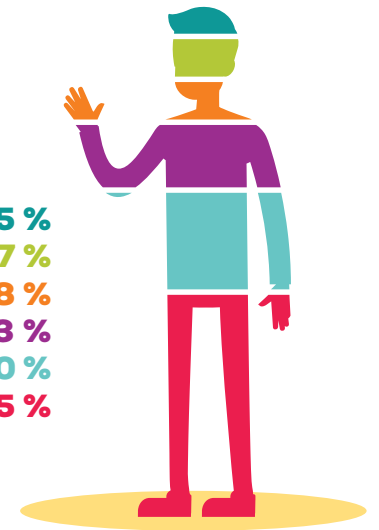
*Hypertension, insuffisance cardiaque, diabète, allergie, eczéma, cancer, épilepsie...*  
Les maladies invalidantes entraînent une restriction d'activité (motrice, quantité de travail à accomplir, durée de l'intensité pour le réaliser).

#### LE SAVIEZ-VOUS ?

*375 000 nouveaux cas de cancer sont détectés tous les ans en France. 80% des personnes reprennent leur activité dans les deux ans après le diagnostic.*

En France **2,7 millions** de personnes ont une reconnaissance administrative du handicap et parmi elles :

Handicap visuel	5 %
Handicap mental	7 %
Handicap auditif	8 %
Handicap psychique	13 %
Maladies invalidantes	20 %
Handicap moteur	45 %



### HANDICAP PSYCHIQUE

*Névrose, TOC<sup>(1)</sup>, phobies, addictions, dépression*, ces différents troubles se caractérisent par un déficit relationnel, ou des difficultés de concentration.

#### LE SAVIEZ-VOUS ?

*À la différence du handicap mental, le handicap psychique n'affecte pas la capacité intellectuelle de la personne.*



### HANDICAP MOTEUR

*Lombalgie, TMS<sup>(2)</sup>, rhumatisme, malformation, paralysie, AVC<sup>(3)</sup>...*  
Les personnes handicapées moteur rencontrent des difficultés à se déplacer, conserver ou changer de position, effectuer certains gestes et parfois des difficultés à oraliser.

#### LE SAVIEZ-VOUS ?

*Moins de 5% des personnes touchées par une déficience motrice se déplacent en fauteuil roulant.*



### HANDICAP AUDITIF

*Acouphène ou surdité légère à profonde*, la perte auditive totale est rare et la plupart des déficients auditifs possèdent des restes auditifs. Elle se caractérise par une difficulté, voire une impossibilité à percevoir et localiser les sons et la parole.

#### LE SAVIEZ-VOUS ?

*Le plus souvent les personnes sourdes ne sont pas muettes, même si dans certains cas le handicap peut s'accompagner d'une difficulté à oraliser.*

(1) TOC : Trouble obsessionnel compulsif.  
(2) TMS : Troubles musculo-squelettiques.  
(3) AVC : Accident vasculaire cérébral.

# 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 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.

## 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, CDCF, CFPSSA, CGAD, CGPME, FCD, SYNHORCAT, UMIH, UNAPEI.