

# PROTOCOLE DE PRISE EN CHARGE DU HANDICAP

Si vous êtes en situation de handicap, nous étudierons avec nos partenaires comment adapter votre parcours de formation. Un référent a été désigné afin de vous accueillir et vous accompagner au mieux dans votre projet. Ce dernier vous apportera une attention particulière afin d'évaluer au plus près les moyens d'adaptation liés à votre handicap.

Le référent Handicap de l'établissement est :

Mr MLAYAH Lyes

Tél : 01 87 66 67 25

Email: [ecf.formaroute@gmail.com](mailto:ecf.formaroute@gmail.com)

## Orientation spécialisée vers un établissement

A défaut de pouvoir s'adapter, notre référent vous orientera vers un établissement spécialisé.

Il remettra à toute personne qui en fait la demande une liste des établissements spécialisés dans le département de seine et marne pouvant accueillir une personne en situation Cette liste est également disponible sur internet, il pourra l'orienter vers le Recours à l'offre de services :

<https://www.agefiph.fr/services/ressource-handicap-formation>

<https://www.aftral.com/inclusion-handicap/>

## Qui peut en bénéficier

Les personnes en situation de handicap (en recherche d'emploi, salariée, alternante) qui ont un projet de formation validé.

## Qui fait la demande et comment ?

La demande est faite par le référent handicap de l'organisme de formation auprès du conseiller Ressource Handicap Formation.

## En quoi consiste cette solution ?

Le service permet de :

- Accompagner les organismes de formation pour penser et organiser leur accessibilité et celle de leurs formations,
- Conseiller le référent handicap de l'organisme de formation afin de proposer des parcours de formation adaptés aux besoins et aux contraintes des personnes en situation de handicap.

## Procédure d'accueil des personnes en situation de handicap

Comment accueillez-vous les personnes en situation de handicap ? Comment communiquez-vous avec elles ?

Comment peuvent-elles communiquer avec vous sur place ou à distance ?

## Recommandations

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 de handicap invisible. Renseignez-vous auprès de votre supérieur hiérarchique pour bénéficier d'une formation à l'accueil des personnes en situation de handicap. Cette formation est désormais intégrée dans la formation des professionnels.

## Quelques conseils pour mieux accueillir les personnes en situation de handicap

### Accueil d'un usager 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 des noms propres est difficile. Privilégiez alors la communication écrite.
- Reformuler 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.
- 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.
- Parlez face à la personne de manière visible, en évitant d'être à contre-jour, et sans hausser le ton

## Accueil d'un usager mal ou non voyant

- 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 la 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 « droite, gauche, devant » et évitez les indications telles « ici, là, là-bas ».
- Il n'est pas interdit d'utiliser les termes « voir » ou « regarder ».
- Adressez-vous toujours à la personne malvoyante et non pas à son accompagnateur, si elle est accompagnée.

## Accueil d'un usager handicapé mental ou cognitif

- 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.
- Écoutez attentivement la personne, laissez-lui le temps de s'exprimer.
- Utilisez un langage simple et 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 : ne faites pas à sa place.
- Si les indications sont complexes, organisez l'accompagnement, et expliquez qu'une autre personne va prendre le relais.

## Accueil d'un usager handicapé psychique

- Soyez rassuré avec votre interlocuteur.
- Faites preuve de patience et montrez-vous disponible et à l'écoute de la personne.
- Dans vos propos soyez précis, au besoin, répétez calmement.

- Évitez 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 réactions violentes, toujours involontaires, essayez de mettre de la distance avec les autres personnes présentes, mais veillez à ne pas enfermer la personne en crise.

### **Accueil d'un usager handicapé « moteur »**

- Pour parler à une personne en fauteuil derrière un guichet, placez-vous à sa hauteur.
- Avant d'apporter votre aide interrogez la personne. Proposez votre aide mais ne l'imposez pas.
- Si vous avez à orienter une personne handicapée en situation de handicap physique vers une direction, choisissez un cheminement accessible.
- Lorsque vous montrer 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 rencontrent des difficultés à marcher peuvent facilement être déstabilisées dans leur mouvement, au moindre imprévu.
- Si la personne est accompagnée d'un chien d'assistance, son compagnon est autorisé à accéder aux lieux ouverts au public