SVP

ERGONOMIE

« ACCUEILLIR ET ACCOMPAGNER LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP DANS MON ÉTABLISSEMENT »

Parc naturel régional des Landes de Gascogne

OBJECTIFS

Objectifs de formation :

- Professionnaliser les prestataires touristiques
- Offrir la même qualité de service à tous
- Développer des comportements professionnels pour l'amélioration continue de la qualité de l'accueil et de l'accessibilité des services ou de l'établissement pour participer à la satisfaction de tous

OBJECTIFS

Objectifs pédagogiques :

- Définir et identifier les notions de bases concernant le handicap et l’accessibilité
- Identifier et comprendre le handicap et les différentes typologies
- Présenter l’évolution de la perception du handicap et démystifier le handicap
- Adopter un comportement adapté face à des situations de handicap pour accueillir du public en situation de handicap
- lever les freins, identifier les situations de handicap et apporter des solutions en fonction de chaque typologie de handicap
- Sensibiliser aux différentes situations de handicap pour accueillir, communiquer et accompagner du public en situation de handicap
- Partager et échanger sur ses pratiques et ses expériences

PROGRAMME

Cadre légal

Notions de handicap et Situation de handicap

L'accueil du public en situation de handicap

CADRE LÉGAL

HISTORIQUE ET ÉVOLUTION DES LOIS

LA LOI DU 11 FÉVRIER 2005 : ACCESSIBILITÉ ET COMPENSATION

Les différentes lois et l'évolution du cadre réglementaire

HISTORIQUE DU HANDICAP

1898 : 1ère loi sur les accidents de travail

1924 : obligation d'emploi des mutilés de guerre

1945 : création de la sécurité sociale

1957 : loi sur le reclassement professionnel

1975 : 1ère loi d'orientation en faveur des personnes handicapées

1987 : véritable obligation d'emploi pour les entreprises et la fonction publique

11 février 2005 : Loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées

Loi du 05 septembre 2018 / Réforme Handicap 2020 : Loi pour la Liberté de choisir son avenir professionnel

LE CADRE LEGAL

Les différentes lois et l'évolution du cadre réglementaire

Loi du 10 juillet 1987 : en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés

Obligation pour les employeurs privés et publics occupant plus de 20 salariés / agents, d'employer **6% de travailleurs handicapés**

- Privé : Contribution financière versée à l'AGEFIPH en cas de non-respect de l'Obligation d'Emploi des Travailleurs Handicapés – OETH
- Fonction Publique : Pas de contribution financière en cas de non-respect de l'obligation

- Identification et définition de la **liste des Bénéficiaires** de l'OETH

- La **COTOREP** est la structure administrative délivrant la reconnaissance du handicap

- Explication des modalités de calculs, d'application et d'unités bénéficiaires

LE CADRE LÉGAL

Les différentes lois et l'évolution du cadre réglementaire

Loi du 11 février 2005 : « Loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » :

- **Les bénéficiaires** comptent désormais **2 nouvelles catégories** : Les titulaires de la carte d'invalidité et Les titulaires de l'allocation aux adultes handicapés (AAH)

- **Création des maisons départementales des personnes handicapées (MDPH) et de la CDAPH (Commissions des droits et de l'autonomie des personnes handicapées)** qui reconnaît la qualité de travailleur handicapé (RQTH)

- **Contribution** en cas de non-respect de l'obligation pour la fonction publique versé au Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées dans la Fonction Publique (FIPHFP)

- **Apparition de la notion de Compensation du handicap**

- **Accessibilité renforcée**

LOI DU 11 FÉVRIER 2005 : L'ACCESSIBILITÉ RENFORCÉE

Objectifs :

- Une meilleure insertion dans la société française des personnes handicapées, quel que soit le type de leur handicap, en leur permettant **l'accès aux mêmes droits que chaque citoyen, en rendant accessible tous les lieux de la vie publique**.

- Il importe que la continuité de la **chaîne des déplacements soit respectée**, incluant les transports, l'aménagement de la voirie, des espaces publics et des bâtiments dans leur ensemble, afin de permettre aux personnes handicapées d'être autonomes.

Votre Etablissement Recevant du Public (ERP) est donc directement concerné par cette loi qui obligeait votre bâti et vos prestations à être accessibles au 1er janvier 2015 à toutes les personnes touchées par un handicap moteur, visuel, auditif, mental, psychique, ou cognitif …

Loi du 11 février 2005 : L'accessibilité renforcée

Un état des lieux peu concluant sur l'accessibilité 10 ans après la loi de 2005 …

- La loi de 2005 n'a pas été suffisamment suivie d'effets.
- Le nouveau délai laisse 3, 6 ou 9 ans de plus selon le type d'établissement, **repoussant la mise aux normes au plus tard en 2024.**
- Le décret d'application de l'ordonnance créant **l'Agenda d'accessibilité programmée (Ad'Ap)** a été publié le 6 novembre 2014.
- L'Ad'AP accompagne la mise en accessibilité de tous les établissements et installations recevant du public pour le 1er janvier 2015.
- L'Agenda d'Accessibilité Programmée (Ad'AP) est devenu obligatoire pour tous les propriétaires ou exploitants d'établissements recevant du public (ERP) qui ne respectaient pas leurs obligations d'accessibilité au 31 décembre 2014.
- Il apporte un cadre juridique sécurisé mais s'accompagne d'un calendrier précis et d'un engagement financier.

LE CADRE LÉGAL

Ressources : L'accessibilité renforcée

- Renseigner sa fiche sur Acceslibre
  https://acceslibre.beta.gouv.fr/contrib/start/

- Mettre à disposition de la clientèle le Registre Public d'Accessibilité
  https://handicap.gouv.fr/registre-daccessibilite-obligatoire-un-guide-pour-les-erp

- Retrouvez la liste des réglementations techniques d'accessibilité sur :
  http://www.accessibilite-batiment.fr/

- Cahier des charges Label Tourisme et Handicap
  https://www.atout-france.fr/fr/tourisme-et-handicap/procedure-de-labellisation

- Règles FALC
  https://falc.unapei.org/quest-ce-que-le-falc/les-regles-du-falc/
  https://www.inclusion-europe.eu/wp-content/uploads/2017/06/FR_Information_for_all.pdf

LABEL TOURISME ET HANDICAP

Créé en 2001 par Michèle Demessine (secrétaire d'Etat au Tourisme)

Depuis le 1er mai 2024, le label est désormais porté par Atout France et sa gestion est confiée à l'Association Nationale "Tourisme et Handicaps"

L'objectif et des de développer une offre touristique adaptée et ouverte à tous

Un libre accès aux vacances et lieux touristiques comme tout le monde et avec tout le monde
Avoir la possibilité de choisir, se cultiver, se distraire
Augmenter la lisibilité de l'offre
Garantir un accueil efficace et adapté à la clientèle en situation de handicap

5 catégories : Les hébergements, les lieux d'informations touristiques, les activités de loisirs, les sites de visites, les restaurants

LE CADRE LÉGAL

LABEL TOURISME ET HANDICAP

Un gage de **qualité**

Un label déposé par l'état français (géré par Atout France depuis l'arrêté ministériel du 18 avril 2024)

Une **démarche volontaire** pour le prestataire touristique

35 cahiers des charges différents / + de 300 critères précis et évolutifs

Un label **valable 5 ans**

Un label pour **4 grandes familles de handicap** : Auditif / Mental / Moteur / Visuel
Obtenu pour au minimum 2 déficiences

Loi du 11 février 2005 : Compensation du handicap

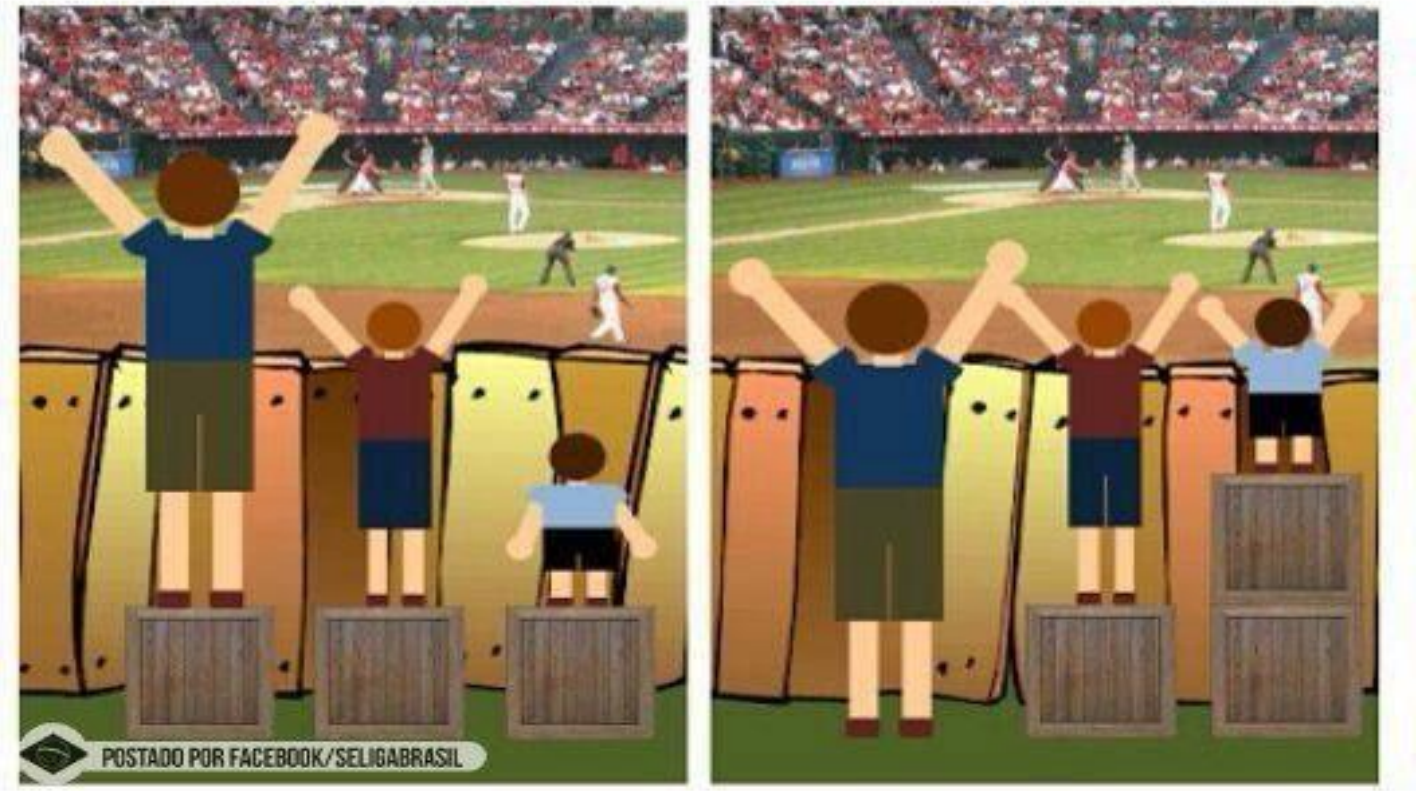
Le droit à la compensation du handicap :

Un des principaux apports de la loi de 2005 réside dans la création d'un droit à la compensation, dû par la collectivité, aux personnes en situation de handicap. Son article 11 (retranscrit dans l'article L.114-1-1 du Code de l'Action sociale et des famille) prévoit ainsi que « ***la personne handicapée a droit à la compensation des conséquences de son handicap quels que soient l'origine et la nature de sa déficience, son âge ou son mode de vie*** ».

Ce droit à la compensation est individuel. Il doit prendre en compte le projet de vie de la personne en situation de handicap

LE CADRE LÉGAL

Loi du 11 février 2005 : Compensation du handicap



La compensation des conséquences du handicap constitue ainsi un droit individuel. **Compenser une situation de handicap signifie neutraliser ou réduire, dans la mesure du possible, un désavantage afin de garantir l'égalité des chances**

Les différentes lois et l'évolution du cadre réglementaire

Ce qui va changer avec Loi du 05 septembre 2018 et ses des décrets d'application :

« Loi pour la Liberté de choisir son avenir professionnel » :

Désignation d'un référent handicap pour toute entreprise de plus de 250 salariés et dans tout organisme de formation qu'elle que soit l'effectif

Taux minimum à 6% révisable tous les 5 ans

Simplification de la procédure de reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (décret du 05 octobre 2018) :

- **Délivrance automatique d'une attestation** pour les bénéficiaires de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés (victimes d'accidents de travail, maladies professionnelles, pension ou rente d'invalidité)
- **L'attribution de la carte mobilité inclusion portant la mention invalidité** et l'allocation aux adultes handicapés **ne nécessitent plus d'accomplir une démarche supplémentaire de reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé**
- Toute demande de **renouvellement** proroge les effets du bénéfice de la RQTH délivrée au titre d'une précédente décision, **dans l'attente de son instruction**

Les différentes lois et l'évolution du cadre réglementaire

Ce qui va changer avec Loi du 05 septembre 2018 et ses des décrets d'application :

« Loi pour la Liberté de choisir son avenir professionnel » :

Une possibilité d'attribution à vie pour : (décret du 24 décembre 2018)

- La **carte mobilité inclusion (CMI)** peut être attribuée à titre définitif ou à durée déterminée (entre 1 an et 20 ans maxi). Le décret du 24 décembre prévoit désormais que "la carte mobilité inclusion **mention 'invalidité' est attribuée sans limitation de durée à toute personne qui présente un taux d'incapacité permanente d'au moins 80% et dont les limitations d'activité ne sont pas susceptibles d'évolution favorable**, compte tenu des données de la science". Entrée en vigueur le 1er/01/2019.

- **L'allocation aux adultes handicapées (AAH) sans limitation de durée** pour toute personne **présentant un taux d'incapacité permanente d'au moins 80%** et dont les limitations d'activité ne sont pas susceptibles d'évolution favorable. Entrée en vigueur le 1er/01/2019.

- La **RQTH** et l'orientation vers le marché du travail **sans limitation de durée "à toute personne qui présente, compte tenu des données de la science, une altération définitive** d'une ou plusieurs fonctions physique, sensorielle, mentale, cognitive ou psychique qui réduit ses possibilités d'obtenir ou de conserver un emploi". Entrée en vigueur le 1er/01/2020.

NOTIONS DE HANDICAP ET SITUATION DE HANDICAP

REPRÉSENTATIONS & RÉALITÉS
DÉFINITION
TYPOLOGIES DE HANDICAP

DEFINITION

Qu’est-ce que le handicap ?

Loi n°2005-102 du 11 février 2005 / Art.L.114

« Constitue un Handicap, au sens de la présente loi,

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 » (Art 1 – Art. L. 146-1 A)

DEFINITION

Qu’est-ce que le handicap ?

Les différentes typologies

Le handicap recouvre une diversité de situations en fonction de chaque typologie

Handicap **moteur**

Handicap **sensoriel : visuel, auditif, gustatif, olfactif, kinesthésique**

Maladies invalidantes

Handicap **psychique**

Handicap **mental**

Handicap **cognitif**

Les typologies de handicap

Le handicap moteur

Atteinte partielle ou totale de la motricité des membres supérieurs et/ou inférieurs (du rhumatisme à la tétraplégie).

8 millions de personnes touchées en France.

Seuls 370 000 utilisent un fauteuil roulant (soit 4 % des personnes touchées par un handicap moteur).

Le handicap auditif

Perte auditive légère à profonde.

6 millions de personnes touchées en France.

Seules 100 000 utilisent la langue des signes (soit 1 % des personnes sourdes et malentendantes)

Le handicap visuel

Personnes malvoyantes à aveugles (perte vision de loin, de près, périphérique, centrale, tubulaire…)

1 500 000 malvoyants et 60 000 aveugles en France

Les typologies de handicap

Les maladies invalidantes

Maladies respiratoires, digestives, parasitaires, infectieuses (diabète, hémophilie, sida, cancer, …) avec des conséquences sur les déplacements, la capacité à supporter l'effort physique, un rythme de travail élevé ou un effort soutenu continu.

La moitié des maladies invalidantes sont respiratoires ou cardio-vasculaires.

Handicap mental / La déficience intellectuelle

Déficience légère (âge mental autour de 12/13 ans) à profonde (âge mental ne dépassant pas 7 ans) : lenteur et/ou de difficultés de compréhension, de mémorisation, d'autonomie…

650 000 personnes touchées en France

Le handicap psychique

Personnes souffrant de névroses, psychoses… (langage désordonné, manque de stabilité de la pensée, de la perception, du comportement…) / Vision altérée de la réalité

Le handicap cognitif

est la conséquence de dysfonctionnements des fonctions cognitives : troubles de l'attention, de la mémoire, de l'adaptation au changement, du langage, des identifications perceptives et des gestes (les DYS, TDA/H, HPI …)

Les typologies de handicap

Handicaps les plus visibles

Moteur

45 %

Congénitales, suite à maladie ou à accident : TMS, Myopathie, IMC, hémiplégie, sclérose en plaque, rhumatisme, amputation, etc.

Sensoriel

10 %

Visuel, Auditif, Gustatif, Olfactif, kinesthésique

Polyhandicaps et pluri handicaps

Mental

3 %

Trisomie 21, syndrome de l'X fragile, dyslexique etc…

Cognitif

10 %

DYS, TDAH, HPI …

Psychique

12 %

Bipolarité, TOC, névrose, paranoïa, psychose, schizophrénie, phobies, dépression nerveuse, etc.

Maladies invalidantes

20 %

Épilepsie, diabète, emphysème, maladies cardiovasculaires, cancer, HIV, déficiences rénales, asthme sévère, maladie de Crohn, etc.

Handicaps les moins visibles

Ressources / Liens vidéo

Vidéo pour comprendre la dysphasie – handicap cognitif
https://www.youtube.com/watch?v=u_I15VI_1O4

Handicap psychique – comprendre la schizophrénie
https://schizinfo.com/parlons-en/video-pour-comprendre/
(épisodes fille en blouson de cuir / courrier brûlant)

Handicap Visuel
https://www.google.com/search?client=firefox-b-e&q=centre+paul+corteville+video+handicap+visuel#fpstate=ive&vld=cid:1d4ce62b,vid:LHQ7njDMMIM,st:0

L’ACCUEIL DU PUBLIC EN SITUATION DE HANDICAP

RECUEILLIR LES FREINS ET LES RÉTICENCES
ADOPTER UN COMPORTEMENT ADAPTÉ FACE AUX DIFFÉRENTES SITUATIONS DE HANDICAP DES VISITEURS
LEVER LES FREINS ET LES RÉTICENCES

Attitudes

ANTIPATHIE
Aversion instinctive, non raisonnée, hostilité

APATHIE
Indifférence poussée jusqu'à l'insensibilité complète

EMPATHIE
compréhension sans souffrir avec la personne

SYMPATHIE
participation à la joie, à la peine, à la souffrance d'autrui

Je suis en capacité de prendre le recul nécessaire pour AGIR et AIDER

HANDICAP & ACCUEIL

Handicap	Problèmes / Impacts / Conséquences	Comment échanger et communiquer ? Comment accueillir, guider, accompagner ? Comportements, postures, compensation, solutions	Remarques
Moteur			
Auditif			
Visuel			
Mental			
Cognitif			
Psychique			

HANDICAP & ACCUEIL

Handicap	Problèmes / Impacts / Conséquences	Comment échanger et communiquer ? Comment accueillir, guider, accompagner ? Comportements, postures, compensation, solutions	Remarques
Moteur	Mobilité/déplacement/ préhension/port de charge/ station debout prolongé ou assise/Dépendance/ Parole et écriture/ Frustration et angoisse/ obstacle et encombrement	Respecter les dimensions des comptoirs d'accueil (guichet bas) et de la mise à dispo des documents (0,7 cm - 1,30 m) Place de parking PMR, rampe d'accès, fil d'Ariane, porte automatique (ou sonnette). Mobilier adapté, espace d'attente (ou/et proposer des chaises). Se mettre à la hauteur des personnes pour communiquer. Aller vers la personne si pas de guichet. Reformuler la question si besoin et faire comprendre à l'interlocuteur qu'on a compris. Panneaux de signalétique Proposer/ne pas faire à la place de/Ne pas imposer Ne pas encombrer l'espace accessible/ Sécuriser l'espace S'assurer de l'accessibilité des locaux Limiter les temps d'attente Eviter la station debout prolongée	Ne pas marquer une différence dans la manière d'accueillir les personnes en situation de handicap. Pas de pitié et de sympathie excessive Faire preuve de naturel Ne pas chercher ses mots par crainte de faire un impair Sourire Regard Empathie Bienveillance Naturel / à l'aise Écoute Proposer ne pas imposer Patience Ne pas être invasif

HANDICAP & ACCUEIL

Handicap	Problèmes / Impacts / Conséquences	Comment échanger et communiquer ? Comment accueillir, guider, accompagner ? Comportements, postures, compensation, solutions	Remarques
Auditif	Mobilité / compréhension/ Transmission d'information Communication orale	Sécuriser (flash visuel) Bien regarder la personne quand on lui parle (applicable à toutes les déficiences) Système d'aide à l'audition : transmission de son et amplification (boucle à induction magnétique, système infra rouge, ou haute fréquence amplificateur sonore…) – Pictogramme avec la mention « T » Sous-titrage Proposer de s'isoler pour une meilleure compréhension Choisir un endroit calme pour échanger Privilégier la communication écrite (par papier, tablette, smartphone) Vidéo avec sous-titre, amplificateur sonore Lors interprète, parler à la personne en situation du handicap Bien articuler, parler en face, phrase courte et faire attention à la luminosité (pour lecture labiale) Attirer son attention avant de lui parler FALC	Ne pas marquer une différence dans la manière d'accueillir les personnes en situation de handicap. Pas de pitié et de sympathie excessive Faire preuve de naturel Ne pas chercher ses mots par crainte de faire un impair Sourire Regard Empathie Bienveillance Naturel / à l'aise Écoute Proposer ne pas imposer Patience Ne pas être invasif

HANDICAP & ACCUEIL

Handicap	Problèmes / Impacts / Conséquences	Comment échanger et communiquer ? Comment accueillir, guider, accompagner ? Comportements, postures, compensation, solutions	Remarques
Visuel	Mobilité/ déplacement/ transmission information/ Compréhension/ se repérer/ Communication écrite/Lecture	Sécuriser/ Accompagner de façon adaptée Attirer son attention avant de lui parler Faciliter l'accès en dégageant les voies de circulation Proposer son aide et ne pas s'offusquer d'un refus Accessibilité numérique/Audioguide/Enregistrer des vocaux avec des informations/Dictaphone/ Fil d'Ariane Signalétique en relief, maquette tactile, impression 3D, bande podotactile Décrire et détailler à l'oral pour favoriser la compréhension. Indiquer lorsqu'on se déplace/Indiquer son positionnement. Proposer son épaule pour se mettre en avant de la personne pour la guider	Ne pas marquer une différence dans la manière d'accueillir les personnes en situation de handicap. Pas de pitié et de sympathie excessive Faire preuve de naturel Ne pas chercher ses mots par crainte de faire un impair Sourire Regard Empathie Bienveillance Naturel / à l'aise Écoute Proposer ne pas imposer Patience Ne pas être invasif
Mental	Difficulté de compréhension/de coordination/de communication écrite et orale	Sécuriser: Rassurer et accompagner Prendre le temps d'écouter Ne pas manifester d'impatience, être patient, pas d'agacement Parler normalement avec des phrases simples Mettre en place une communication simple, claire et explicite Picto, logo et signalétique simple FALC	

HANDICAP & ACCUEIL

Handicap	Problèmes / Impacts / Conséquences	Comment échanger et communiquer ? Comment accueillir, guider, accompagner ? Comportements, postures, compensation, solutions	Remarques
Cognitif	Difficulté de compréhension (lecture et orale)	Sécuriser: rassurer et accompagner FALC / Utilisation en picto, de photo, d'interligne et de police adaptés Ecoute active - patience Enregistrement	Ne pas marquer une différence dans la manière d'accueillir les personnes en situation de handicap. Pas de pitié et de sympathie excessive Faire preuve de naturel Ne pas chercher ses mots par crainte de faire un impair Sourire Regard Empathie Bienveillance Naturel / à l'aise Écoute Proposer ne pas imposer Patience Ne pas être invasif
Psychique	Interprétation différente altération du prisme de la réalité/ Anxiété/agressivité /sentiment d'exclusion/ gestion des émotions difficiles/ Phobies Gestion de la relation / Gestion du stress et des contraintes	Eviter les sous-entendus et le double sens Être factuel et concret Avoir une attitude calme, rassurante, sereine Favoriser l'écrit FALC Alerter si besoin (protéger) Rester à l'écoute Ne pas être agressif ou impatient Eviter les situations de stress Laisser la personne s'exprimer jusqu'au bout	

RESSOURCES LIEN

Comportement handicap visuel
http://www.jencroispasmesyeux.com/accueil/serie-1/episode-2/

Comportement moteur / handicap invisible
http://www.jencroispasmesyeux.com/accueil/serie-2/episode-9/

Handicap mental / psychique (début jusqu'à 4min)
https://www.bing.com/videos/search?q=video+handicap+psychique&docid=608046474206579007&mid=DD7C2B0B6D2743E3B757DD7C2B0B6D2743E3B757&view=detail&FORM=VIRE
Ou
https://www.bing.com/videos/search?q=video+handicap+psychique&&view=detail&mid=78A314C0BFD527BBB21878A314C0BFD527BBB218&&FORM=VDRVRV

Handicap comportements
https://www.bing.com/videos/search?q=video+handicap+psychique&&view=detail&mid=DA84EB53C60F139A5CB4DA84EB53C60F139A5CB4&&FORM=VDRVRV

SVP

ERGONOMIE

Merci de votre attention et de votre participation

Excellente journée à tous

Restant à votre disposition

Maud BOCQUEL

06 44 32 62 40

Lexique

AAH : Allocation aux Adultes Handicapés

AGEFIPH : Association pour la Gestion des Fonds pour l'Insertion professionnelle des Personnes Handicapées

CDAPH : Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (annule et remplace la Cotorep : commission technique d'orientation et de reclassement professionnel et le CDES : Compétence pour les enfants et adolescents handicapés). Elle se constitue d'une équipe pluridisciplinaire qui se prononce entre autres sur les demandes de RQTH

BOE : Bénéficiaire de l'Obligation d'Emploi

DOETH : Déclaration Obligatoire d'Emploi des Travailleurs Handicapés

FIPHFP : Fond pour l'Insertion des Personnes Handicapées dans la Fonction Publique

MDPH : Maison Départementale des Personnes Handicapées, guichet unique d'accueil, d'informations et de conseils, où siège le CDAPH

RQTH : Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé

PSH : Personne en Situation de Handicap

OETH: Obligation d'Emploi des Travailleurs Handicapés

TH : Travailleur Handicapé

PSH : Personne en situation de handicap.