

L'ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP AU SEIN D'APSYS ou EN FORMATION

Guide remis à chaque collaborateur

Comment sont accueillies les personnes en situation de handicap ?

Comment communique-t-on avec elles ?

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

Apsys se doit en tant qu'organisme de formation de pouvoir renseigner, accueillir, accompagner et former les stagiaires en situation de handicap.

Information préalable à la formation

Lors de la prise de contact :

- Identifier le handicap si cela est nécessaire au bon déroulement de la formation du bénéficiaire.
- Echange sur le type et le niveau de handicap, les moyens déjà connus et/ou mis en œuvre par le client pour adapter le poste/compenser le handicap.

Les missions du référent Handicap

- Lors de la réunion entre le formateur, le référent pédagogique et/ou le contact référent handicap chez Apsys vérifie quelles sont les spécificités de la formation vis-à-vis du handicap et vérifie l'aptitude du formateur à assurer la formation.
- Si besoin, nous prenons contact avec l'AGEFIPH pour connaître les moyens spécifiques pouvant être mis en place s'ils ne sont pas préexistants.
- Le référent Handicap valide avec le formateur la compatibilité des recommandations du conseiller Handicap de l'Agefiph le cas échéant et vérifie la disponibilité du matériel.
- Nous adaptons si nécessaire les supports de cours et l'organisation de la salle.

Les missions du référent Handicap

- Accompagner les personnes tout au long de leur parcours de formation en faisant des points réguliers avec elles.
- Assurer la prise en compte du handicap par le formateur et vérifier que les compensations sont mises en place.
- Assurer une veille sur le handicap.
- Informer et sensibiliser la Direction et les collaborateurs travaillant chez Apsys.
- Mettre en œuvre les aménagements au cours de la formation.

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.
- ↳ Reformulez 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 contrejour, 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 à ce 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 mal voyante 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 rassurant 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.

SARL APSYS

63-69 Rue du Général de Gaulle
78300 POISSY

Tél : 01 83 43 60 10

N° déclaration existence : 11780370978

N° Certificat Qualiopi : 01711

Capital social de 142 750 €

N° de Siret : 39071753600028

Code NAF : 7022Z

N° TVA Intracommunautaire : FR61 390 717 536

Révisé en 2024

► 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 montrez 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 ont des difficultés à marcher peuvent facilement être déstabilisées dans leur mouvement, avec moindre imprévu.
- ↳ Si la personne est accompagnée d'un chien d'assistance, son compagnon est autorisé à accéder aux lieux ouverts au public

SARL APSYS

63-69 Rue du Général de Gaulle
78300 POISSY

Tél : 01 83 43 60 10

N° déclaration existence : 11780370978

N° Certificat Qualiopi : 01711

Capital social de 142 750 €

N° de Siret : 39071753600028

Code NAF : 7022Z

N° TVA Intracommunautaire : FR61 390 717 536

Révisé en 2024

QUELQUES ORGANISMES D'AIDE A L'EMPLOI ET A LA FORMATION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANIDCAP

	<p>Cap Emploi 78 6 Bis Boulevard Victor Hugo 78300 POISSY Tél : 01 34 01 30 00 contact@capemploi78.fr</p>	<p>cadremploi-78.com</p>
	<p>Tél : 0 800 11 10 09 de 9h à 18h Service & appel gratuits Gratuit depuis un poste fixe.</p>	<p>agefiph.fr</p>
	<p>FIPHFP 12 avenue Pierre Mendès-France 75914 PARIS CEDEX 31 Tél : 01 58 50 99 33</p>	<p>fiphfp.fr</p>
	<p>Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie 66, avenue du Maine 75682 PARIS CEDEX 14 Tél : 33 (0)1 53 91 28 00 contact@cnsa.fr</p>	<p>cnsa.fr</p>
	<p>Maison Départementale des Personnes Handicapées de Paris (MDPH) 69 Rue de la Victoire 75009 Paris Tél : 01 53 32 39 39</p>	<p>MDPH</p>

SARL APSYS

63-69 Rue du Général de Gaulle
78300 POISSY

Tél : 01 83 43 60 10

N° déclaration existence : 11780370978

N° Certificat Qualiopi : 01711

Capital social de 142 750 €

N° de Siret : 39071753600028

Code NAF : 7022Z

N° TVA Intracommunautaire : FR61 390 717 536

Révisé en 2024