

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.

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 2025

Qualiopi 
processus certifié

 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**
La certification qualité a été délivrée au titre
de la catégorie **ACTIONS DE FORMATION**

Quelques conseils pour mieux accueillir les personnes en situation de handicap au sein d'Apsys

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.

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 2025

Qualiopi 
processus certifié

 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**
La certification qualité a été délivrée au titre
de la catégorie **ACTIONS DE FORMATION**

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

Accueil d'un usager handicapé « moteur »

- 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 2025

Qualiopi 
processus certifié

 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**
La certification qualité a été délivrée au titre
de la catégorie **ACTIONS DE FORMATION**

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

Accueil d'un apprenant malentendant ou sourd

Il faut aussi utiliser des matériels comme des documents imprimés des cours et des transcriptions écrites des enregistrements audio.

Accueil d'un apprenant mal ou non voyant

Il est conseillé d'utiliser :

- des documents en gros caractères
- des enregistrements audio

Ces outils aident les personnes avec handicaps à apprendre seules. Ajouter des descriptions pendant les présentations et utiliser des lecteurs d'écran aide aussi à apprendre. Enfin, encourager les conversations et les interactions orales améliore l'apprentissage.

Accueil d'un apprenant handicapé « moteur »

Il est important de faire des ajustements physiques et technologiques. Les salles de classe doivent être accessibles en fauteuil roulant. Les apprenants peuvent utiliser des outils comme des ordinateurs avec reconnaissance vocale ou des claviers adaptés.

Ces règles sont mises en application au sein de l'entreprise car Apsys dispense des formations en intra uniquement.

Il est aussi important d'être flexible sur les examens et la participation. Par exemple, en donnant plus de temps pour les exercices pratiques.

Accueil d'un apprenant handicapé mental ou cognitif

Il est fondamental de simplifier les instructions, clarifier les objectifs et segmenter les tâches en petites étapes simples. L'utilisation d'aides visuelles, de supports mémoriels et de textes est également utile. Encouragez les pauses régulières et l'utilisation d'outils comme les cartes mentales, car cela peut aider à la compréhension et à la rétention d'information. Pensez aussi à personnaliser la formation et à utiliser une pédagogie du concret pour former les personnes neuroatypiques par exemple.

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 2025

Qualiopi 
processus certifié

 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**
La certification qualité a été délivrée au titre
de la catégorie **ACTIONS DE FORMATION**

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

	<p>Cap Emploi 78 6 Bis Boulevard Victor Hugo 78300 POISSY Tél : 01 34 01 30 00 contact@capemploi78.fr</p>	<p>cadreemploi-78.com</p>
	<p>Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion Professionnelle des Personnes Handicapées Tél : 0 800 11 10 09 de 9h à 18h Service & appel gratuits Gratuit depuis un poste fixe.</p>	<p>agefiph.fr</p>
	<p>Fond pour l'Insertion des Personnes Handicapées de la Fonction Publique 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 69 Rue de la Victoire 75009 Paris Tél : 01 53 32 39 39</p>	<p>handicap.paris.fr</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 2025

Qualiopi
processus certifié

■ ■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie **ACTIONS DE FORMATION**