



Accueil des personnes en situation d'handicap

Prise en compte des situations de handicap

(Conformité Référentiel National Qualité – Qualiopi V9)

Organisme de formation : SARL ACR – Audit et Conseil en Restauration Collective

1 Objet de la procédure

La présente procédure a pour objet de décrire les modalités mises en œuvre par la **SARL ACR** afin de prendre en compte les **situations de handicap** des stagiaires, dans le cadre des actions de formation professionnelle continue, conformément aux exigences du **Référentiel National Qualité – Qualiopi (indicateur 6)**.

2 Champ d'application

Cette procédure s'applique à l'ensemble des formations réalisées par la SARL ACR :

- en **inter-entreprises**,
- en **intra-entreprise**,
- auprès d'établissements du secteur médico-social, notamment **ESAT, CAT, IME**.

3 Information des stagiaires et des établissements

Les stagiaires et/ou les établissements employeurs sont informés, en amont de la formation, de la possibilité de signaler toute situation de handicap ou besoin spécifique :

- lors des échanges préalables par mail,
- dans les documents de formation (Fiche D1 et D2, programme, convention, règlement stagiaires).

4 Identification des interlocuteurs handicap

La SARL ACR :

- s'appuie prioritairement sur les **référénts handicap identifiés au sein des établissements clients** (ESAT, CAT, IME, collectivités, entreprises),
- assure le rôle de **coordinateur** entre le formateur et l'établissement, si nécessaire.

5 Analyse des besoins

Lorsqu'une situation de handicap est signalée :

1. Un **échange préalable** est réalisé avec l'établissement et son référent handicap (généralement par mail).
2. Les besoins spécifiques sont identifiés (rythme, supports, accompagnement, communication, etc.).
3. La faisabilité des adaptations est étudiée en lien avec l'établissement.

6 Mise en œuvre des adaptations

Les adaptations peuvent être de nature :

- **organisationnelle** (rythme, pauses, modalités d'échange),
- **pédagogique** (supports explicites, reformulations, exemples concrets),
- **humaine**, lorsque l'établissement mobilise un **interprète en langue des signes** ou un accompagnant spécifique.
- L'intervention d'un interprète ou d'un accompagnant est assurée par l'établissement concerné, le cas échéant, en concertation avec l'organisme de formation.

7 Traçabilité et preuves

La prise en compte des situations de handicap est tracée par :

- les **échanges mails** avec les établissements ou référents handicap,
- les **comptes-rendus d'échanges** si nécessaires,
- l'absence ou la présence de besoins spécifiques indiquée avant la formation.

Ces éléments sont conservés et peuvent être présentés lors d'un **audit Qualiopi**.

8 Cas d'impossibilité d'adaptation

Lorsque les conditions ne permettent pas de répondre de manière satisfaisante à un besoin spécifique :

- une **solution alternative** peut être étudiée avec l'établissement,
- ou une orientation vers un autre dispositif peut être proposée.

9 Responsabilité

La **SARL ACR** s'engage à :

- étudier toute demande relative à une situation de handicap,
- coopérer avec les référents handicap des établissements,
- mettre en œuvre, dans la mesure du possible, des adaptations compatibles avec les objectifs pédagogiques de la formation.

Version : Conforme Qualiopi V9

Responsable : Laurent DENOT – Gérant – SARL ACR

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.



MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT,
DE L'ÉNERGIE ET DE LA MER
www.developpement-durable.gouv.fr



MINISTÈRE DU LOGEMENT,
ET DE L'HABITAT DURABLE
www.logement.gouv.fr

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 déchiffrement 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 ?

- ➔ 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 ?

- ➔ 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
Conception - Réalisation : NEEIM (MUD)/56/SPSS/AL12/Bernitt Cedelia