



**GUIDE D'ACCUEIL
DU PUBLIC
EN SITUATION
DE HANDICAP**



**POURQUOI
CE DOCUMENT ?
NOUS ALLONS TOUT
VOUS EXPLIQUER !**

Frédérique MARTIN

RÉFÉRENTE HANDICAP

FMARTIN@E2SE.FR

02 31 53 30 38



Frédérique MARTIN
Référente Handicap

E2SE Business School, Notre engagement fort pour l'accessibilité et l'inclusion

À l'E2SE Business School, nous nous engageons pleinement dans une démarche proactive pour garantir que nos formations soient accessibles à tous, y compris aux personnes en situation de handicap. Pour cela, nous mobilisons l'ensemble de nos collaborateurs, adaptons nos locaux et développons des outils innovants, afin de créer les conditions optimales d'apprentissage. Notre objectif est d'accueillir, d'accompagner et de former efficacement chaque apprenant, en veillant à ce que chacun trouve un cadre d'études favorable à sa réussite.

Un Référent Handicap Dédié : Un Pilier pour l'Intégration et la Réussite

Dans le cadre de notre engagement pour l'inclusion, nous avons mis en place un référent handicap au sein de nos campus. Ce référent joue un rôle clé en coordonnant toutes les actions nécessaires pour faciliter l'intégration des personnes en situation de handicap. Nous veillons à ce que nos dispositifs pédagogiques et matériels soient adaptés, afin que chaque apprenant puisse suivre son parcours de formation dans les meilleures conditions possibles.

Un Accompagnement Personnalisé : Répondre aux Besoins de Chaque Apprenant

Pour cela, nous proposons un accompagnement personnalisé pour les apprenants en situation de handicap qui rencontreraient des difficultés dans leur formation, leur insertion professionnelle, ou dans leur vie quotidienne, notamment en ce qui concerne le transport.

Notre objectif est d'apporter des réponses précises et adaptées aux besoins spécifiques de chacun, en tenant compte des particularités de chaque situation. Nous collaborons étroitement avec les différents acteurs impliqués dans le parcours de formation et d'insertion professionnelle des apprentis, afin d'assurer une prise en charge globale et cohérente.

Sensibilisation et Formation : Ensemble pour un Environnement Inclusif

Au-delà de l'accompagnement individuel, nous nous engageons à sensibiliser l'ensemble de notre communauté éducative à l'importance de l'accessibilité et de l'inclusion. Nous mettons un point d'honneur à ce que chaque membre de notre équipe soit formé et informé des bonnes pratiques à adopter, afin de créer un environnement bienveillant et inclusif pour tous.

Contact : Une Question sur l'Accessibilité ? Contactez Notre Référente

Si vous avez des questions supplémentaires concernant l'accessibilité de nos formations pour les personnes en situation de handicap, ou si vous souhaitez obtenir des conseils spécifiques, n'hésitez pas à contacter notre référente, Frédérique MARTIN.

Elle est à votre disposition pour vous fournir toutes les informations nécessaires et pour vous accompagner dans vos démarches.

SOMMAIRE

01

CADRE LÉGAL

02

**LES GRANDES CATÉGORIES
DE HANDICAP**

03

**ACCUEIL DES PERSONNES
EN SITUATION DE HANDICAP**

04

**CONSEIL POUR L'ENTRETIEN
D'ENTRÉE EN FORMATION**

05

FICHE RÉFÉRENT HANDICAP

06

PARTENAIRES UTILES

CADRE LÉGAL

ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE

Un handicap se définit comme toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société qu'une personne subit dans son environnement en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, ou en

raison d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant. Cette définition est précisée dans l'article 114 de la loi française du 11 février 2005 « pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées ».

LE PRINCIPE DE L'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE

La loi du 11 février 2005 réaffirme également « le principe de l'accessibilité universelle », incluant :

- **L'accès aux bâtiments (entrée, circulation, et utilisation des équipements)**

Les bâtiments doivent être accessibles à tous, avec des aménagements comme des rampes, des ascenseurs, et des équipements adaptés pour les personnes en situation de handicap.

- **L'accès à l'information**

L'information doit être disponible dans des formats adaptés, comme le braille, l'audio, ou des supports simplifiés, pour être compréhensible par tous.

- **L'accès à la communication**

Les moyens de communication doivent inclure des options comme la langue des signes, le sous-titrage, ou des outils spécifiques pour permettre à chacun de participer pleinement.

- **L'accès aux prestations**

Les services publics et privés doivent être adaptés pour être accessibles à tous, en tenant compte des besoins spécifiques des personnes handicapées.

L'accessibilité est un élément essentiel dans la lutte contre la discrimination.



LES GRANDES CATÉGORIES DE HANDICAP

LE HANDICAP MOTEUR

Il recouvre l'ensemble des troubles pouvant entraîner une atteinte partielle ou totale, temporaire ou incurable, de la motricité, notamment des membres supérieurs et/ou inférieurs (difficultés pour se déplacer, conserver ou changer une position, prendre et manipuler, effectuer certains gestes). Certaines déficiences motrices d'origine cérébrale peuvent également provoquer des difficultés pour s'exprimer, sans altération des capacités intellectuelles. Exemples : Paralysies, amputations, infirmité motrice cérébrale, myopathie, etc.

Contraintes potentielles :

- accès aux locaux, au poste, aux lieux de repos, etc...
- environnement de travail (poste de travail, espaces collectifs...)
- intégration au collectif (groupe de stagiaires)
- soins médicaux

LE HANDICAP AUDITIF

La perte auditive totale est rare. Comme pour le handicap visuel, la plupart des déficients auditifs possèdent « des restes auditifs » pour lesquels les prothèses auditives apportent une réelle amplification. Selon les cas, ce handicap peut s'accompagner de troubles de la parole. Un certain nombre de personnes sourdes utilisent la langue des signes ou la lecture sur les lèvres pour communiquer.

Contraintes potentielles :

- environnement de travail (poste de travail, espaces collectifs...)
- intégration au collectif (groupe de stagiaires)
- accessibilité à la communication sonore (téléphone, alarme...)
- accessibilité au savoir et à l'information, y compris informel

LE HANDICAP MENTAL

Il concerne les personnes aveugles, mais aussi, dans la majorité des cas, les personnes malvoyantes. Dans certains métiers, une personne daltonienne peut-être reconnue comme handicapée.

Contraintes potentielles :

- difficultés à lire et à écrire
- utilisation d'outils en tout ou partie visuels (photocopieurs, ordinateur...)
- résistance aux changements et aux modifications de l'environnement
- manque d'autonomie
- accès aux locaux, au poste, aux lieux de repos, etc.
- environnement de travail (poste de travail, espaces collectifs...)
- intégration au collectif (groupe de stagiaires)
- accessibilité au savoir et à l'information, y compris informel

LE HANDICAP VISUEL

Il concerne les personnes aveugles, mais aussi, dans la majorité des cas, les personnes malvoyantes. Dans certains métiers, une personne daltonienne peut-être reconnue comme handicapée.

Contraintes potentielles :

- difficultés à lire et à écrire
- utilisation d'outils en tout ou partie visuels (photocopieurs, ordinateur...)
- résistance aux changements et aux modifications de l'environnement
- manque d'autonomie
- accès aux locaux, au poste, aux lieux de repos, etc.
- environnement de travail (poste de travail, espaces collectifs...)
- intégration au collectif (groupe de stagiaires)
- accessibilité au savoir et à l'information, y compris informel

ZOOM SUR LES CATÉGORIES



Selon l'AGEFIPH (Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées), bien que la catégorisation des différentes déficiences puisse sembler réductrice, elle reste un outil précieux pour illustrer la diversité et la complexité des situations de handicap.

En effet, chaque catégorie de déficience, qu'elle soit physique, sensorielle, mentale, cognitive ou psychique, recouvre une multitude de réalités et de défis spécifiques. Cette classification permet de mieux comprendre et identifier les différentes formes que peut prendre le handicap, facilitant ainsi l'adaptation des mesures d'accompagnement et l'élaboration de politiques inclusives répondant aux besoins variés des personnes concernées.

Contactez notre référente :

Catherine LEMIERE
02 31 53 30 38
clemiere@e2se.fr

LES GRANDES CATÉGORIES DE HANDICAP



LE HANDICAP PSYCHIQUE

Il se définit par l'atteinte d'une pathologie mentale entraînant des troubles mentaux, affectifs et émotionnels, voire même une perturbation dans la personnalité, sans pour autant avoir des conséquences sur les fonctions intellectuelles. Les personnes atteintes de difficultés d'ordre psychique souffrent d'un malaise qui peut se traduire, certains moments, par des comportements déroutants pour les autres, car éloignés des conduites convenues et habituelles.

Exemples :

Psychoses, schizophrénie, trouble bipolaire, troubles graves de la personnalité, certains troubles névrotiques comme les TOC (Troubles Obsessionnels Compulsifs), l'hypochondrie, etc.

Contraintes potentielles :

- intégration au collectif (groupe de stagiaires)
- soins médicaux (prise de médicaments)
- capacité de concentration perturbée, fatigabilité
- difficulté de mémorisation, d'assimilation et d'attention
- résistance aux changements ou aux modifications de l'environnement.
- difficulté dans la prise d'initiative, manque d'autonomie



LES MALADIES INVALIDANTES

Toutes les maladies qui peuvent entraîner des déficiences ou des contraintes plus ou moins importantes. Elles peuvent être momentanées, permanentes ou évolutives et par conséquent, provoquer une gêne conséquente pour les activités de la vie quotidienne ou professionnelle (traitement médical suivi et régulier de longue durée, règles de vie appropriées).

Exemples :

VIH, asthmes, allergies, rhumatismes, maladies cardiovasculaires, maladies infectieuses ou auto immunes, épilepsie, diabète, mucoviscidose, sclérose en plaque, cancer, troubles musculo-squelettiques, etc.

Contraintes potentielles :

- accès aux locaux, au poste, aux lieux de repos, etc
- environnement de travail (poste de travail, espaces collectifs...)
- intégration au collectif (groupe de stagiaires)
- fatigabilité

L'émergence de nouvelles pathologies

Les « troubles Dys » regroupent un ensemble de troubles cognitifs spécifiques et de troubles de l'apprentissage. Ces troubles sont regroupés en 6 catégories :

01 L'acquisition du langage écrit : dyslexie et dysorthographe

02 Le développement du langage oral : dysphasie

03 Le développement moteur et/ou le développement des fonctions visuo-spatiales : dyspraxie

04 Le développement des processus attentionnels et/ou des fonctions exécutives : troubles d'attention

05 Le développement des processus mnésiques

06 Le développement des activités numériques : dyscalculie

ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Les personnes en situation de handicap doivent être traitées de la même manière que les autres. Elles doivent avoir accès aux mêmes services mais nécessitent toutefois une attention particulière. C'est pourquoi 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 invisible.

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

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS GÉNÉRAUX

3 CAMPUS + **1 CAMPUS**
À CAEN + AU HAVRE

- Ne pas dévisager la personne, être naturel et ne pas se formaliser sur certaines attitudes ou certains comportements qui peuvent paraître étranges.
- Faire attention à son langage et utiliser un vocabulaire clair et courtois.
- Considérer la personne qui a des besoins spécifiques comme une personne ordinaire, s'adresser à elle directement et non pas à son accompagnateur.
- Le chien-guide d'aveugle ou le chien d'assistance est autorisé par la loi à accéder à tous les ERP.
- Proposer, mais ne jamais imposer son aide.
- Parler bien en face de la personne, en adaptant l'attitude (vocabulaire, articulation, intonation, gestes...) à sa capacité de compréhension.
- Garder le sourire et faire preuve de patience pour éviter de mettre en difficulté la personne, un accueil et un service adapté de qualité peut demander plus de temps.
- Avoir à disposition un moyen de communication écrite, par exemple : carnet, stylo, tablette tactile...
- Si des écrans télévisés sont présents dans l'établissement, activer le sous-titrage ainsi que l'audiodescription.



ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

ACCUEIL D'UN USAGER MALENTENDANT OU SOURD

- Parler lentement en articulant, bien souvent il suffit de ne pas parler trop.
- Pour donner des directions, le faire de façon claire et précise et reformuler si besoin.
- Faire des phrases courtes et utiliser des mots simples.
- S'assurer que la personne a bien compris.
- La lecture labiale des chiffres ou des noms propres est difficile. Privilégier alors la communication écrite.
- Parler face à la personne de manière visible, en évitant d'être à contrejour, et sans hausser le ton.
- 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.
- Reformuler une phrase plutôt que de répéter sans cesse un mot qui n'est pas compris.
- En cas de questions multiples, préciser sur quel point porte la réponse.

ACCUEIL D'UN USAGER HANDICAPÉ PSYCHIQUE

- Être rassurant avec son interlocuteur.
- Les échanges doivent se faire de façon pacifique, dans le calme, sans fixer la personne.
- Faire preuve de patience et se montrer disponible et à l'écoute de la personne.
- Ne pas oublier que l'interlocuteur peut être stressé et angoissé sans s'en rendre compte.
- Être précis dans ses propos et, au besoin, répéter calmement.
- Face à des réactions violentes, toujours involontaires, essayer de mettre de la distance avec les autres personnes présentes, mais veiller à ne pas enfermer la personne en crise.
- Éviter de contredire la personne ou de lui faire des reproches.

ACCUEIL D'UN USAGER HANDICAPÉ « MOTEUR »

- Pour parler à une personne en fauteuil derrière un guichet, se placer à sa hauteur.
- Pour aider une personne en fauteuil roulant, éviter les mouvements brusques et annoncer les manoeuvres.
- Avant d'apporter son aide, interroger la personne. Proposer son aide mais ne pas l'imposer.
- Être prudent, certaines personnes qui ont des difficultés à marcher peuvent facilement être déstabilisées dans leur mouvement, avec moindre imprévu.
- Pour orienter une personne handicapée en situation de handicap physique vers une direction, choisir un cheminement accessible.
- Si la personne est accompagnée d'un chien d'assistance, son compagnon est autorisé à accéder aux lieux ouverts au public.
- Pour montrer un chemin ou une direction, renseigner la personne sur l'état de l'environnement, notamment au sol.

ACCUEIL D'UN USAGER MALVOYANT OU NON VOYANT

- En présence d'une personne déficiente visuelle, se présenter et expliquer que l'on est là pour l'aider.
- Toujours décrire ce que l'on va faire.
- Ne jamais prendre le bras d'une personne déficiente visuelle par surprise.
- Utiliser les repères « droite, gauche, devant » et éviter les indications telles « ici, là, là-bas ».
- Si une personne déficiente visuelle demande à être guidée, lui donner son bras et se mettre toujours en avant, de manière à ce qu'elle sente tous les mouvements.
- Il n'est pas interdit d'utiliser les termes « voir » ou « regarder ».

CONSEILS POUR L'ENTRETIEN D'ENTRÉE EN FORMATION

Pour mener un entretien complet, il est essentiel de questionner le candidat sur d'éventuelles contraintes médicales, sociales, professionnelles, ou de mobilité. Cela permet de vérifier que son projet de formation est réalisable et qu'il peut aboutir à une insertion professionnelle réussie. Il est tout à fait pertinent de poser des questions concernant les limitations liées à un éventuel handicap, afin de s'assurer que tous les points essentiels sont couverts.

Il est important de noter que le handicap ne nécessite pas toujours des moyens de compensation ou des aménagements particuliers. Selon les besoins du candidat, il peut être utile, avec son accord, de contacter les structures ou organismes avec lesquels il est en lien. Cela permet d'obtenir des informations supplémentaires et de s'assurer que le projet de formation se déroule dans les meilleures conditions possibles.



DÉTECTER LE HANDICAP ET L'ABORDER PENDANT L'ENTRETIEN

Au cours de l'entretien, le handicap ne doit pas devenir le sujet de conversation principal. L'objectif est de permettre au candidat de se présenter dans toute sa globalité, sans réduire son identité à son handicap. Il n'est donc pas nécessaire de connaître tous les détails relatifs à sa situation personnelle, mais il est essentiel de se concentrer sur les éléments qui impactent directement son parcours de formation et son insertion professionnelle. Pour cela, il faut être en mesure de :

- Évaluer les conséquences de son handicap sur la formation, les relations avec les autres stagiaires et l'équipe pédagogique, l'organisation de la formation, et l'accompagnement pendant les périodes en entreprise.
- Mesurer l'adéquation entre le métier visé et le handicap,
- Vérifier si le candidat a une vision réaliste des conditions d'exercice de son futur métier, en s'assurant qu'il comprend les défis et les exigences du travail envisagé. (vidéoprojecteurs...)

en tenant compte des exigences du poste et des adaptations possibles.

BONNES PRATIQUES POUR LE DÉROULEMENT DE L'ENTRETIEN

- Ne pas hésiter à demander au lieu de présumer.
- Aborder le handicap de manière factuelle et restituer le discours dans un contexte professionnel en veillant à ne pas aborder le handicap vis-à-vis de la pathologie mais sous
- Décrire la formation et les périodes en entreprise et éventuellement faire visiter le centre de formation.

l'aspect des difficultés potentielles liées à la formation et à l'exercice du métier.

QUELQUES EXEMPLES DE QUESTIONS QUI PEUVENT ÊTRE POSÉES

- Qu'est-ce qui motive votre entrée en formation ?
- Êtes-vous accompagné(e)/orienté(e) ? Si oui, par quel organisme ?
- Comment envisagez-vous votre formation ?
- Avez-vous des besoins spécifiques ?
- Avez-vous certaines contre-indications ?

FICHE RÉFÉRENT HANDICAP

La loi Handicap du 11 février 2005 dite « pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » apporte des évolutions fondamentales pour répondre aux attentes des personnes en situation de handicap.

Notamment dans le domaine de la formation où l'accessibilité fait référence à l'accès au savoir et à la connaissance dans le dispositif de droits communs.

CAMPUS 1

4 RUE DES MOUETTES
14000 CAEN

CAMPUS 2

13 BOULEVARD MARÉCHAL JUIN
14000 CAEN

CAMPUS 3

5 RUE LÉOPOLD SÉDAR-SENGHOR
14460 COLOMBELLES

LE HAVRE

12 CR COMMANDANT FRATACCI
76600 LE HAVRE

Elle se traduit par :

- Le droit de s'inscrire dans l'établissement ou l'organisme de formation de son choix, sans discrimination liée à une situation de handicap. Cela garantit que chaque candidat, quelle que soit sa condition, puisse accéder aux mêmes opportunités de formation que les autres.
- La possibilité d'accéder, autant que possible, à l'ensemble des locaux (cadre bâti) et des matériels nécessaires pour la formation. Cela inclut non seulement les salles de classe et les espaces de travail, mais aussi les équipements spécifiques et les ressources pédagogiques, afin que le candidat puisse suivre la formation dans des conditions optimales.

... ELLE IMPLIQUE DE :

- Procéder à l'adaptation des cursus, des méthodes et des outils pédagogiques.
- Pouvoir recourir à des aides humaines et techniques pour faciliter l'accès au savoir.
- Mettre aux normes les bâtiments et les équipements.
- Sensibiliser et former les enseignants et les formateurs au handicap.

Ainsi, la mission du référent handicap est de s'assurer de la mise en oeuvre de la politique d'accueil, d'intégration et de formation des personnes en situation de handicap.

Ses principales missions sont donc de :

- Informer/devenir personne-ressource dans le centre de formation sur la question de l'intégration des personnes en situation de handicap
- Sensibiliser à l'interne sur la question du handicap
- Assurer l'interface avec les opérateurs externes (prescripteurs, Agefiph, MDPH, associations partenaires...)
- Aider à l'identification des personnes reconnues Travailleurs Handicapés dans le centre de formation
- Repérer les besoins des personnes en situation de handicap dans la vie du centre
- Assurer l'accompagnement des parcours de formation
- Dans le cadre de l'alternance : s'assurer de l'accueil et du suivi de a personne en entreprise
- Rendre compte / évaluer





LES MISSIONS DU RÉFÉRENT HANDICAP

Ainsi, la fonction de référent handicap recouvre trois dimensions :

Un tiers de confiance qui :

INFORME

ORIENTE

ACCOMPAGNE

les personnes en situation de handicap

ET :

UNE INTERFACE

UN FACILITATEUR

qui fait le lien entre les différents acteurs internes et externes

SORTIE

SO

FREE

ENTREE

LES PARTENAIRES UTILES !

Découvrez ici de nombreux partenaires essentiels pour les personnes en situation de handicap et leurs accompagnateurs. Ces ressources peuvent offrir un soutien précieux, que ce soit en matière d'accompagnement, d'accès aux services, ou de conseils personnalisés pour faciliter leur quotidien et leur insertion professionnelle.



 **agefiph** ouvrir l'emploi aux personnes handicapées

AGEFIPH ASSOCIATION AIDE À L'EMPLOI

Association de gestion du fonds pour l'insertion des personnes handicapées. Créée par la loi de 1987 et confortée dans son rôle par la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, l'Agefiph a pour mission de favoriser l'insertion professionnelle et le maintien dans l'emploi de personnes handicapées dans les entreprises privées et en milieu ordinaire de travail.



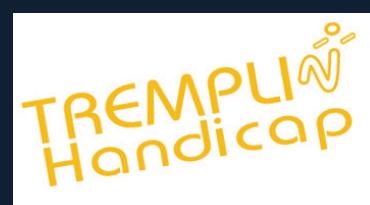
CAP EMPLOI

Le Cap emploi 14 a pour mission d'accompagner vers et dans l'emploi les personnes handicapées et leurs employeurs. Ils sont en charge de la préparation, de l'accompagnement, du suivi durable et du maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap. Cap emploi s'adresse à tout demandeur d'emploi, bénéficiaire du RQTH, et dont le handicap constitue le frein principal pour accéder à l'emploi.



MDPH

Maisons Départementales des Personnes Handicapées. Leurs différentes missions (information, accueil, écoute, suivi, conseils, etc.) visent à favoriser l'insertion professionnelle des personnes, telles l'information, l'évaluation et l'orientation professionnelle, et des liens de proximité sont mis en place avec les partenaires.



TREMPLIN HANDICAP

Association qui est une passerelle entre le monde des études, de la formation et le monde du travail. Triple objectif : encourager les étudiants en situation de handicap à aller vers des études supérieures et les préparer à leur future insertion professionnelle par un accompagnement individualisé.

Mais aussi...



FÉDÉEH

Fédération d'associations étudiantes sur le handicap et réseau d'entraide d'étudiants et jeunes diplômés handicapés.



HANDISUP NORMANDIE

Avec HANDISUP, les études supérieures et l'entreprise deviennent accessibles aux étudiants en situation de handicap.



DUO DAY

Une journée de stage découverte en entreprise, non rémunérée, pour toutes personnes en situation de handicap.

CONTACT RÉFÉRENT HANDICAP



Contact.

FRÉDÉRIQUE MARTIN

Référente Handicap • E2SE Groupe
fmartin@e2se.fr
02 31 53 30 30

