

# Modalités d'accès des personnes en situation d'handicap

**Certains de nos clients peuvent être âgés ou en situation de handicap.**

**Nos services sont-ils accessibles pour les accueillir ?**

Au-delà de l'accessibilité des locaux, les personnes en situation de handicap doivent pouvoir accéder et être accueillies, en toute autonomie et sans discrimination.

Ce guide est un document d'information sur les besoins spécifiques des personnes en situation de handicap, destiné notamment aux responsables et aux formateurs. Son objectif est de faciliter l'accueil, l'échange et la communication entre les services publics et les usagers en situation de handicap. Qu'il s'agisse de l'accueil sur place ou à distance, ce guide vise à apporter à ces usagers, quels que soient leurs situations, leurs déficiences ou leur âge, des garanties sur les conditions et la qualité de leur accueil.

## **Comment se rendre compte qu'une personne est en situation de handicap ?**

Le handicap est multiforme. Il peut être lié aux déficiences de la personne, à son état de santé, à son âge, à sa taille, à son poids... La situation de handicap peut être temporaire ou permanente, elle peut être visible ou invisible.

Désormais, près de 35 % de la population se trouve en situation de handicap et au sein de cette population, 15 % présente un handicap durable et permanent.

Le handicap peut être physique, psychique, mental, cognitif, visuel, auditif.

La personne peut être atteinte, à des degrés différents, d'une ou de plusieurs déficiences, elle peut être polyhandicapée.

Près de 80 % des situations de handicap sont invisibles, comme :

- certaines déficiences auditives ou visuelles ;
- le handicap mental léger ;
- le handicap psychique ;
- certaines situations de handicap liées à l'état de la santé (exemple : insuffisance respiratoire ou cardiaque).

## Diversité des situations de handicap

Chaque famille de handicap représente une large catégorie de situations. Il est donc important de les connaître, car les besoins générés par chaque situation de handicap, notamment en matière d'accessibilité, sont différents. Les capacités, les restrictions d'activités et le niveau de participation qui résultent d'une situation de handicap sont très variables selon la personne et le contexte environnemental dans lequel elle se trouve. L'environnement de la personne est composé du cadre bâti ou non bâti, des infrastructures, des équipements, des produits, des moyens de communication, des services, mais aussi de ses relations avec ses interlocuteurs. Un accueil adapté et de qualité et le respect des règles d'accessibilité sont indispensables pour permettre aux personnes en situation de handicap d'accéder à nos services.

L'accessibilité d'une personne avec un handicap est facilitée grâce au respect des règles d'accessibilité des sites web créés avec des règles très précises, en cours de mise en place chez OpenStudio le RGAA (Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations) est un ensemble de règles qui fixe le cadre du référentiel d'accessibilité des services de communication publique en ligne depuis 2009. Il est évidemment basé sur le WCAG 2.0.

En savoir plus : [Référentiel AccessiWeb 2.2 en ligne](#).

<https://www.technologie-handicap-accessibilite.net/dossiers/accessibilite-web/accessibilite-web-les-normes/#:~:text=R%C3%A9f%C3%A9rentiel%20AccessiWeb%202.2%20en%20ligne>

### A. Le handicap auditif

Le handicap auditif couvre de multiples situations qui peuvent aller d'une légère déficience auditive à la surdité totale. Il s'agit souvent d'un handicap invisible.

Parmi les personnes qui ont un handicap auditif, on distingue les personnes malentendantes et les personnes sourdes de naissance ou devenues sourdes à l'âge adulte.

La nature du handicap conditionne le mode de communication de la personne :

- les personnes sourdes de naissance utilisent, en particulier, la « langue des signes française, (LSF) » qu'elles ont apprise au cours de leur scolarité. La LSF est une langue à part entière ;
- les personnes devenues sourdes ou malentendantes ont communiqué normalement jusqu'au moment de la perte de leur audition, bien souvent au cours de l'âge adulte. Certaines utilisent des appareils auditifs pour compenser leur handicap ;
- il y a aussi les personnes qui ont des troubles de l'audition, comme acouphènes (bruit subjectif entendu par une personne) ou hyperacousie (sensibilité extrême de l'ouïe). Ces personnes peuvent avoir des problèmes de stress, de concentration et de fatigue, en particulier dans les environnements bruyants.

Beaucoup de situations sont difficiles pour les personnes atteintes d'un handicap auditif, comme les guichets multiples, les endroits sonores en raison de la réverbération, les lieux de passage très fréquentés, les annonces par haut-parleur, les situations imprévues...

L'accueil peut se faire sur place ou à distance par visioconférence avec transcription écrite.

### B. Le handicap visuel

Le handicap visuel regroupe les cécités, les déficiences de l'acuité visuelle, ainsi que les troubles de la vision (champ visuel, couleur, pour-suite oculaire).

La cécité est l'absence totale de possibilités visuelles, c'est-à-dire de ne pas, ou ne plus, avoir de potentiel visuel. En ce qui concerne la malvoyance, les situations sont multiples. Dans beaucoup de cas, souvent tout est aperçu par la personne, mais rien n'est vraiment distingué par elle. Les personnes qui ont un champ visuel rétréci ont beaucoup de difficulté, voire de l'impossibilité pour distinguer ce qui n'est pas exactement dans le champ de vision, notamment centrale. Beaucoup cependant peuvent accomplir certaines tâches demandant de la précision, comme la lecture. À l'inverse, il y a les personnes qui n'ont pas de vision centrale.

Pour ces différentes situations, il s'agit souvent d'un handicap invisible. Par exemple, les personnes qui ont perdu la vue à l'âge adulte ont souvent conservé une gestuelle naturelle et pour certaines, elles peuvent même donner l'impression de suivre du regard sans rien distinguer.

Les personnes qui ont un handicap visuel peuvent, selon le cas, avoir des incapacités totales ou partielles pour lire et écrire. Elles peuvent avoir un champ visuel réduit, être gênées par un faible éclairage, avoir des mauvaises perceptions de couleurs. Se trouver en difficulté pour se repérer, s'orienter, se déplacer ou utiliser certains appareils comme les automates, s'ils ne sont pas conçus accessibles. Ces personnes peuvent se confronter à des problèmes notamment de sécurité dans un environnement non accessible.

L'éclairage normalisé des locaux, la qualité acoustique des lieux est également très importante pour les personnes aveugles qui utilisent l'ouïe pour recueillir les informations.

L'accès des chiens guides et des chiens d'assistance est autorisé dans nos locaux.

### C. Les handicaps mentaux et cognitifs

Ils se caractérisent essentiellement par des difficultés plus ou moins importantes de réflexion, de conceptualisation, de communication et de décision. Le handicap mental peut être accompagné d'une déficience motrice, sensorielle ou psychique plus ou moins sévère. La trisomie, l'autisme, le poly-handicap sont des exemples de handicaps mentaux.

Le poly-handicap représente l'association d'une déficience motrice et d'une déficience intellectuelle sévère ou profonde qui entraîne une restriction extrême de l'autonomie et des possibilités de perception et d'expression. Les personnes handicapées mentales peuvent avoir des difficultés à se situer dans le temps et dans l'espace ainsi que de mémorisation. Certaines ont des difficultés à lire, à écrire, à maîtriser le calcul et le raisonnement logique, à retenir les informations, à fixer leur attention et à se concentrer, à utiliser des appareils, des automates...

Certain documents préparés en mode « facile à lire et à comprendre » ou l'usage de pictogrammes sont autant de moyens qui peuvent faciliter l'accueil des personnes handicapées mentales.

### D. Le handicap psychique

Le handicap psychique est la conséquence d'une maladie qui se manifeste par des troubles psychiques graves et n'implique généralement pas de déficience intellectuelle. Il s'agit souvent d'un handicap invisible qui se traduit par une altération de la pensée, de l'humeur.

Ces troubles influent principalement sur les sphères de la vie relationnelle, de la communication, du comportement et du fonctionnement cognitif...

Le handicap psychique peut se manifester par des troubles graves et très divers : troubles bipolaires (définie par la fluctuation anormale de l'humeur), schizophréniques, addictions, dépressions, syndrome d'Asperger...

La capacité de la personne à s'adapter à la vie quotidienne en milieu ordinaire peut être fortement atteinte. Elle peut avoir des difficultés à entrer en relation avec les autres et se trouver en perte d'autonomie dans la vie sociale.

Le handicap psychique est très fréquent. Il se trouve au deuxième rang des maladies les plus répandues sur la planète. L'Organisation mondiale de la santé (OMS) estime qu'une personne sur quatre, quel que soit le pays considéré, présente un ou plusieurs troubles psychiques plus ou moins importants.

Pour des personnes atteintes d'un handicap psychique, l'accueil dans un service public repose principalement sur le contact relationnel. Il s'agit des personnes qui ont des difficultés de relation aux autres. Elles peuvent avoir des troubles du comportement, du jugement et de l'attention ou être dans une situation de repli sur soi.

Être attentif et à l'écoute est la règle d'or pour l'accueil de ces personnes. Le manque de connaissance et de compréhension des manifestations d'humeurs, liées au handicap psychique, peut conduire à des situations de tension qu'il convient d'éviter.

#### E. Le handicap moteur

Le handicap moteur représente une limitation plus ou moins grave de la faculté de se mouvoir. En général, il s'agit d'un handicap visible. La personne peut être paralysée des membres inférieurs ou des quatre membres, elle peut avoir des infirmités motrices cérébrales. Il y a aussi des personnes à mobilité réduite. Il s'agit des personnes qui se déplacent difficilement.

Les personnes atteintes d'un handicap moteur sont fatigables et peuvent se trouver en difficulté en station debout sans appui et en situation d'attente prolongée. Les personnes qui ont un handicap moteur peuvent être en fauteuil roulant (manuel ou électrique), se déplacer avec une ou deux cannes ou avec un déambulateur. Elles peuvent avoir des difficultés à marcher, à saisir des objets, à utiliser des automates...

Certaines personnes avec un handicap moteur peuvent aussi avoir des difficultés d'élocution en raison d'un handicap moteur cérébral, de séquelles ou de traumatismes.

Certaines de nos salles de formation facilite le parcours des personnes avec un handicap moteur. La largeur des accès, le revêtement de sol, les marches, les pentes, les ascenseurs, le franchissement des obstacles sur le parcours.

#### F. Les autres situations de handicap

##### Les troubles du langage et de la parole

Il s'agit pour l'essentiel des troubles cognitifs appelés les « dys », comme la dyslexie, la dysphasie, la dyspraxie, la dyscalculie... C'est un handicap invisible qui concerne le déficit de l'attention avec ou sans hyper-activité (TDAH) et les symptômes associés, comme la perte de confiance en soi, l'anxiété, l'agressivité.

##### Les maladies invalidantes

Ce sont des troubles de la santé qui peuvent rendre la personne handicapée. Elles peuvent entraîner des difficultés de déplacement, de mouvement des membres, de stationnement debout

ou prolongé. Ces troubles créent des situations de handicap souvent invisibles, comme les insuffisants respiratoires ou cardiaques. Les personnes atteintes d'une maladie invalidante sont facilement fatigables, se déplacent difficilement et se trouvent en difficulté pour monter ou descendre les escaliers.

#### Les personnes désavantagées par leur taille

Elles peuvent avoir des restrictions dans leur autonomie et se trouver par conséquent en situation de handicap dans un environnement non accessible. Accéder sereinement peut en effet s'avérer difficile pour les personnes de petite taille ou de grande taille lorsque les équipements et les prestations ne sont pas adaptés à leur situation.