

David LELA LUZOLO

Guide du handicap

POUR LA GESTION DES RICHESSES HUMAINES DANS LA FONCTION PUBLIQUE

~Édition mars 2014~

Guide protégé sous la licence ©©creative commons
Version originale du guide sur : <http://davidlela.free.fr>

Utilisation et diffusion

Vous êtes libres de reproduire, distribuer et communiquer ce document selon les conditions suivantes :



Paternité : vous devez citer le nom de l'auteur original : David LELA LUZOLO
Première version : septembre 2009



Pas de modification : vous n'avez pas le droit de modifier, de transformer ou d'adapter ce document



Pas d'utilisation commerciale : vous n'avez pas le droit d'utiliser ce document à des fins commerciales



Cadre légal :

- sous la Licence Creative Commons : <http://creativecommons.org/>
- par la Loi n° 94-102 du 5 février 1994 art. 2 Journal Officiel du 8 février 1994
- par la Loi n°2000-230 du 13 mars 2000 - art. 1 Journal Officiel 14 mars 2000
- source : <http://davidlela.free.fr/>

Introduction9

Partie 1 : Loi du 11 février 2005, ce qui change pour les collectivités territoriales.....12

Chapitre I : L'accessibilité "pour tous" par la prise en compte des différences.....13

A – LA PRISE EN COMPTE DES USAGERS AU-DELÀ DU HANDICAP14

B – LA PRISE EN COMPTE DE LA PLURALITÉ DES SITUATIONS DE HANDICAP.....17

C – LA PRISE EN COMPTE DES ASSOCIATIONS REPRÉSENTATIVES DANS LE PROCESSUS DÉCISIONNEL. 19

Chapitre II : L'accessibilité "à tout " grâce à une politique locale unifiée.....22

A – LES COLLECTIVITÉS LOCALES ET L'ACCÈS AU CADRE BÂTI.....22

B – LES COLLECTIVITÉS LOCALES ET LA CONTINUITÉ DE LA CHAÎNE DE DÉPLACEMENT.....25

C – LES COLLECTIVITÉS LOCALES ET LES MOYENS DE COMMUNICATION27

Chapitre III : L'accessibilité "à tout pour tous" par la mise en place de partenariats29

A – LES NOUVEAUX INTERLOCUTEURS DE L'AUTONOMIE DANS L'ESPACE DE VIE PUBLIC.....30

B – LES NOUVEAUX INTERLOCUTEURS DE L'AUTONOMIE DANS L'ESPACE DE VIE PERSONNELLE.....32

C – LES NOUVEAUX INTERLOCUTEURS DE L'ACCESSIBILITÉ DANS L'ESPACE DE FORMATION.....35

D – LES NOUVEAUX INTERLOCUTEURS DE L'ACCESSIBILITÉ DANS L'ESPACE PROFESSIONNEL.....38

Partie 2 : Les freins à la politique locale du handicap42

Chapitre I : Besoin de sensibilisation au handicap des collectivités territoriales.....43

A – LE BESOIN D'OUTILS PÉDAGOGIQUES DE SENSIBILISATION AU HANDICAP44

B – LE BESOIN DE SENSIBILISATION DES AGENTS TERRITORIAUX.....46

C – LE BESOIN DE SENSIBILISATION DES MANAGEURS PUBLICS.....48

Chapitre II : Besoin de promouvoir la politique de projet face à la politique de guichet.....50

A – LE BESOIN D'ACCROÎTRE LES COMPÉTENCES DES PERSONNES HANDICAPÉES.....51

B – LE BESOIN D'OUTILS DE FORMATION POUR UNE POLITIQUE EFFICIENTE DU HANDICAP53

C – LE BESOIN DE POLITIQUES PARTICIPATIVES DU HANDICAP.....55

Partie 3 : Vers un nouveau modèle de politique territoriale du handicap.....59

Chapitre I : La mobilisation des acteurs autour de la politique locale du handicap 60

A – LA SENSIBILISATION DES CITOYENS AUX HANDICAPS..... 61

B – LA DYNAMISATION DU TERRITOIRE VIA LA POLITIQUE TERRITORIALE DU HANDICAP..... 63

C – LE CHOIX DE LA HAUTE QUALITÉ D'USAGE© 65

Chapitre II : Les outils de pilotage de la politique territoriale du handicap 70

A – LE TRAVAIL COLLABORATIF MOTEUR DE POLITIQUES HANDICAP..... 71

B – L'INNOVATION POUR UNE AMÉLIORATION CONTINUE DU SERVICE PUBLIC..... 74

C – LE TÉLÉTRAVAIL TERRITORIAL COMME MOTEUR DE L'EMPLOI..... 76

Chapitre III : La mise en place d'une nouvelle gouvernance 78

A – LES CONDITIONS DE LA MISE EN PLACE D'UNE GOUVERNANCE ADAPTÉE AU HANDICAP 79

B – LE CHOIX D'UN MARKETING TERRITORIAL AXÉ AUTOUR D'UNE POLITIQUE DU HANDICAP 81

C – LA CHARTE FÉDÉRATRICE DE LA POLITIQUE DU HANDICAP 83

D – ÉVOLUTION DU REGARD PORTÉ PAR LA SOCIÉTÉ SUR LE HANDICAP..... 87

Conclusion..... 89

Les outils opérationnels 91

Bibliographie..... 92

Les modèles de documents 95

RÉALISER UN CARTON-RÉPONSE..... 95

RECRUTER UN TRAVAILLEUR HANDICAPÉ 97

Les fiches pratiques..... 101

Pictogrammes sur le handicap 101

Labels sur le handicap 112

Appréhender le handicap	116
Le handicap en cas de secours ou d'évacuation des locaux.....	118
Le 114 : numéro d'urgence pour les personnes sourdes ou malentendantes.....	119
UN NOUVEAU NUMÉRO D'URGENCE.....	119
LE FONCTIONNEMENT ACTUEL DU 114.....	119
Le handicap au quotidien	120
EN CAS DE HANDICAP VISUEL.....	121
EN CAS DE HANDICAP AUDITIF.....	131
EN CAS DE HANDICAP MOTEUR.....	138
EN CAS DE HANDICAP PSYCHIQUE.....	145
EN CAS DE HANDICAP MENTAL.....	151
EN CAS DE HANDICAP D'ÉLOCUTION	155
EN CAS DE HANDICAP NON VISIBLE.....	159
EN CAS D'ACCOMPAGNEMENT PAR UN CHIEN SOCIAL.....	163
Sigles et acronymes.....	166



« Les problèmes qui existent dans le monde aujourd'hui ne peuvent être résolus par le niveau de pensée qui les a créés. »

Albert Einstein

Introduction

La France compte en 2008 plus de cinq millions de personnes détentrices d'une carte d'invalidité¹, soit 8% de la population. Le législateur définit l'invalidité ou le handicap comme « *toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant* »².

Pour la première fois le législateur donne une définition du handicap. La loi « *pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées* », du 11 février 2005, change le regard que la société porte sur le handicap.

Dans les représentations sociales, avant les années 1970, le handicap était un domaine principalement réservé aux bonnes œuvres ou à la médecine. En 1975, avec la loi « *d'orientation en faveur des personnes handicapées* », le handicap passe aux affaires sociales. Des dispositions relatives à l'emploi, aux prestations et à l'aide sociale aux personnes handicapées sont marquées par la mise en place de nouvelles administrations d'État telle que la Commission Technique d'Orientation et de Reclassement Professionnel (COTOREP).

Avec la loi du 11 février 2005, un autre regard est porté sur le handicap. Avec cette nouvelle loi, le handicap devient situationnel. Les déficiences entraînent autant de situations de handicap sur lesquelles nous pouvons désormais agir et ceci quel que soit le domaine. Ce n'est plus à la personne de s'adapter à son écosystème mais à l'environnement de tenir compte de la singularité des citoyens. A partir de cette nouvelle approche le handicap n'appartient plus uniquement à la politique sociale mais devient sociétal.

En replaçant la personne handicapée au cœur du système, le législateur et la loi qui la représente déplace le curseur de l'Objet au Sujet et introduit l'idée majeure de l'Autonomisation des personnes et de leur capacité à pouvoir se « penser » et se « saisir » de ce qui les concerne le plus directement. Fait cependant assez rare dans un système où la tendance est souvent restée dans une logique d'élaboration législative peu concertée et encore moins participative.

Pour mener à bien, ce que nous appellerons, « **la politique sociétale du handicap** », les lois de décentralisation et la loi handicap de 2005 mettent les collectivités locales au

1 Présidence de la république, « Un engagement renouvelé au service des personnes handicapées », mardi 25 mars 2008, Service de presse , Tarbes

2 Loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

cœur de cette dynamique. De la Commune au Département et de l'Établissement Public de Coopération Intercommunale (EPCI) au Conseil Régional, chacun est appelé à passer d'une conception stigmatisée des « *personnes handicapées* » à une conception interactive des « *personnes en situation de handicap* ». Les pouvoirs publics locaux peuvent, à leur niveau, agir pour que la personne en situation de handicap puisse accéder à sa citoyenneté.

La loi handicap introduit également un nouveau principe : **la compensation**. Elle représente pour les collectivités territoriales un nouvel instrument d'égalité et d'équité sociale. Elle offre par exemple une batterie de solutions face à une pluralité de situations qui mettraient en péril l'insertion professionnelle ou l'inclusion sociale.

Après quatre ans, les aménagements déjà mis en place, notamment dans l'accessibilité ont profité aussi bien aux personnes à mobilité réduite qu'aux personnes en situation de handicap. Les collectivités territoriales disposent désormais d'une politique en faveur d'un public qui profite au reste de la population.

Les dernières projections de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) prévoient que dans les années à venir, avec le vieillissement de la population, 20%³ d'entre elle sera concernée par le handicap. La politique sociétale du handicap favorisera alors une société plus adaptée, et ce au profit de chaque citoyen et surtout des personnes en perte d'autonomie.

Pour garantir la mise en place de la politique sociétale du handicap, le législateur a pris trois grandes dispositions. La première est la désignation de nouveaux acteurs chargés d'accompagner le changement. La seconde est une planification pour une réalisation progressive des objectifs. La troisième, et non des moindres, est une dotation financière circonstanciée.

La révolution qu'engendre cette politique transversale du handicap est source de questionnement pour les collectivités territoriales qui doivent piloter sa mise en place. La transversalité qui fait la force et l'originalité de cette politique la rend difficile à cerner et dépendante de la conjoncture. Autrement dit, le décideur territorial a souvent du mal à définir qui fait quoi. Quand bien même, il arrive à comprendre son rôle et celui de son voisin, le maire, le président de l'EPCI, du Conseil Général ou Régional, doit composer avec les réformes et la conjoncture économique.

Face aux nombreux freins à la politique territoriale du handicap, il est difficile de repérer sur quelles valeurs immuables il faudrait se reposer. En d'autres termes, le manager public se demande alors, quels sont les invariants sur lesquels il pourrait s'appuyer en dépit d'un environnement en constant mouvement et en perpétuelle évolution.

Pour doter les collectivités territoriales d'outils qui resteront toujours pertinents nous proposons au travers de cet ouvrage, un guide pratique. Ce guide pratique de référence

3 Organisation des Nations Unies (ONU) : <http://www.un.org/french/disabilities/default.asp?navid=33&pid=833>, 2009

sur le handicap a pour objectif d'offrir aux collectivités un ouvrage qui rassemble des outils pratiques et techniques utilisables par les décideurs publics. Ils ont été conçus dans le but d'accompagner la mise en place d'une politique du handicap dans une collectivité.

Ce guide pratique est organisé en trois grandes parties. La première partie éclaire les ambitions et les enjeux de la mise en place de cette nouvelle loi. La seconde partie s'attarde sur les freins visibles et invisibles rencontrés par les collectivités locales. La dernière partie présente une boîte à outils pour les administrateurs chargés de mener à bien la politique du handicap. Quant aux annexes, elles rassemblent les nouveaux outils opérationnels présentés dans cet ouvrage.

Ce guide pratique a été réalisé par David LELA LUZOLO, Conseiller juridique, depuis plus de 10 ans, dans la mise en place de politiques publiques.

Loin d'être un « recueil de recettes toutes faites pour réussir sa politique du handicap », cet ouvrage veut donner des pistes pour ouvrir le champ des possibles. Les solutions qu'il renferme ont été recensées ou imaginées dans le cadre de missions auprès des Collectivités innovantes sur le handicap. Ainsi l'ensemble des exemples choisis ont portés sur des missions d'ingénierie de formation, d'études, de conseil et d'audit. Les projets exposés ont nécessité une prise en compte des dimensions techniques, culturelles, politiques, organisationnelles et juridiques.

Au sein de Directions de Collectivités, les missions de David LELA LUZOLO, consistent à assister les décideurs dans l'élaboration de projets complexes. Il a également proposé des outils méthodologiques à destination des responsables et acteurs de terrain, chargés de la réalisation de la nouvelle loi handicap. Ces outils ont participé à la mise en place de politiques communales, départementales et régionales du handicap. Fort de leur succès, ils sont rassemblés afin de les exposer dans le détail pour qu'ils outillent les Pouvoirs publics.

Partie 1 : Loi du 11 février 2005, ce qui change pour les collectivités territoriales

Comme beaucoup de lois, la loi du 11 février 2005 participe au changement social. Elle va même plus loin. Une des particularités de cette loi, est qu'elle donne une nouvelle dimension au handicap. Les personnes en charge de l'amélioration du cadre de vie et de l'égalité des usagers du service public, doivent comprendre que cette loi a deux finalités. Le premier objectif de la loi handicap de 2005, est d'offrir une société qui prend en compte le handicap et de ce fait les différences. Le second objectif qui découle directement du premier est d'avoir une société en adéquation avec le triptyque républicain : la « liberté » pour l'usager de se déplacer en toute autonomie, « l'égalité » entre les citoyens en compensant les déséquilibres créés par la situation de handicap et la « fraternité » en tissant des liens de solidarité entre ceux qui sont fragilisés par le handicap et leurs concitoyens.

Pour la Délégation Interministérielle aux Personnes Handicapées, la réalisation de la société décrite par la loi 2005-102 passe par la mise en place de mesures d'accessibilité. Catherine Bachelier, Déléguée ministérielle à l'accessibilité, définit l'accessibilité comme « un confort et une amélioration de la qualité de vie pour tous les citoyens, handicapés ou non ». Pour la Déléguée ministérielle « chacun doit se mobiliser : État, collectivités locales, professionnels, usagers pour que la cité et son environnement soient accessibles à tous »⁴.

Les collectivités locales⁵, au plus près de leurs administrés, ont donc été désignées, dans le cadre de la loi de décentralisation, comme des acteurs clés. Elles œuvrent toutes sous le slogan galvaniseur « l'accessibilité à tout pour tous »⁶. Nous tâcherons de mesurer la portée de ce slogan en déterminant ce qu'il y a derrière les mots « tous » et « tout ».

4 Délégation Interministérielle aux Personnes Handicapées (DIPH), « Définition de l'accessibilité, une démarche inter ministérielle », Éditions Sicom, décembre 2006

5 Article 2 de la loi n°2005-102 : « Toute personne handicapée a droit à la solidarité de l'ensemble de la collectivité nationale ».

6 Rapport au Parlement sur la mise en œuvre de la politique du handicap, 4 ans après le vote de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, 13 février 2009

CHAPITRE I : L'ACCESSIBILITÉ "POUR TOUS" PAR LA PRISE EN COMPTE DES DIFFÉRENCES

La loi « pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » encourage l'égalité entre les citoyens et ce quelles que soient leurs singularités. Les décrets d'application concourent, dans leur intégralité, à une amélioration de la qualité de vie de la personne en situation de handicap, tout en veillant également à faciliter le quotidien des autres usagers du service public.

Nous montrerons dans cette partie, que l'originalité de cette loi pour les personnes en situation de handicap réside justement dans sa prise en compte des autres usagers. Nous verrons également que cette loi contribue à changer le regard porté sur le handicap en reconnaissant de nouveaux pictogrammes.

A – La prise en compte des usagers au-delà du handicap

La nouvelle loi en faveur des « personnes handicapées » a pour particularité de profiter à l'ensemble des citoyens. Certaines de ces mesures précisent clairement, qu'au-delà des personnes handicapées, cette loi bénéficie aux personnes à mobilité réduite⁷ et aux personnes âgées dépendantes. Cette prise de conscience date des années soixante dix⁸ mais les externalités positives sont nettement plus importantes car le handicap est perçu dans ses multiples dimensions.

En donnant pour la première fois une définition du handicap, le législateur élargit le rayonnement de la politique du handicap. Dès son deuxième article, la loi définit le **handicap** comme « *toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant* ». Pour avoir le statut de personne handicapée l'enfant ou l'adulte doit, depuis janvier 2006, être reconnu comme tel par la Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH) au sein d'une Maison Départementale des Personnes Handicapées.

Le public reconnu par la CDAPH, les **personnes âgées dépendantes** (âgées d'au moins soixante-cinq ans) et les personnes en perte d'autonomie, sont identifiés sous l'item « Personnes à Mobilité Réduite » (PMR).

Effectivement les Personnes à Mobilité Réduite (PMR) rassemblent « *toutes les personnes ayant des difficultés pour utiliser les transports publics, telles que, par exemple, personnes handicapées (y compris les personnes souffrant de handicaps sensoriels et intellectuels et les passagers en fauteuil roulant), personnes handicapées des membres, personnes de petite taille, personnes transportant des bagages lourds, personnes âgées, femmes enceintes, personnes ayant un caddie et parents avec enfants (y compris enfants en poussette)* »⁹. Les difficultés rencontrées apparaissent donc uniquement dans le cadre des déplacements.

La confusion entre une Personne Handicapée et à Mobilité réduite est courante. Pour éviter les quiproquos, nous devons garder à l'esprit que le statut de PMR est uniquement relatif à la problématique du transport. Une personne ayant obtenu la

7 Par exemple : Article 42 de la loi handicap : « *Ces mesures complémentaires doivent tenir compte des besoins particuliers des personnes handicapées ou à mobilité réduite.* »

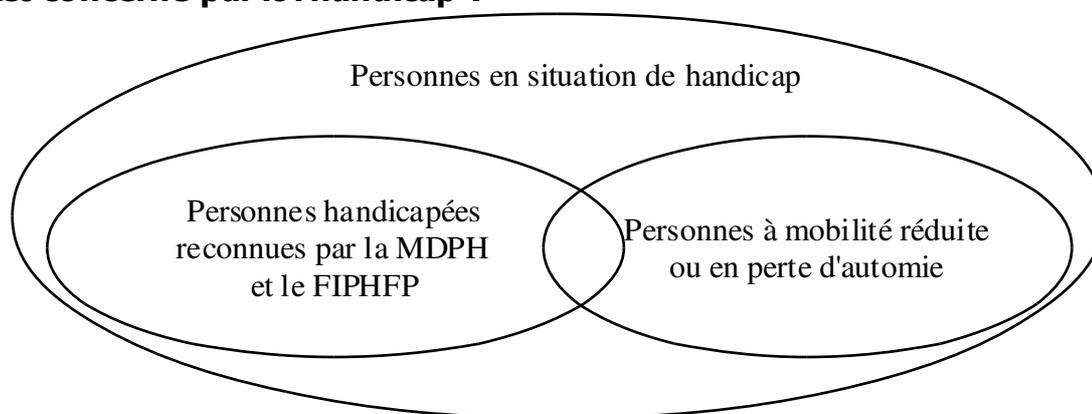
8 La loi handicap de 1975 y faisait déjà référence dans plusieurs de ses articles.

9 Décret 2006-138 du 9 février 2006 relatif à l'accessibilité du matériel roulant affecté aux services de transport public terrestre de voyageurs.

reconnaissance **travailleur handicapé** auprès de la CDAPH peut bénéficier d'aides n'ayant rien à voir avec la mobilité. Par exemple, une coiffeuse peut être reconnue **Travailleuse handicapée**¹⁰ car elle serait devenue allergique à ses produits de travail (shampoings, laque à cheveux, ...) et n'avoir aucun souci de mobilité.

Après avoir fait le tour de ces définitions, nous considérerons que les personnes âgées dépendantes, les personnes à mobilité réduite et les personnes handicapées reconnues par la CDAPH peuvent tous être regroupées sous l'item « **Personne en situation de handicap** ». La Personne en situation de handicap est donc une personne qui rencontre une ou des **difficultés face à un écosystème inadapté**. Cette situation crée une inégalité que l'ensemble des représentants des pouvoirs publics doivent compenser à leur échelon.

Qui est concerné par la loi handicap ?

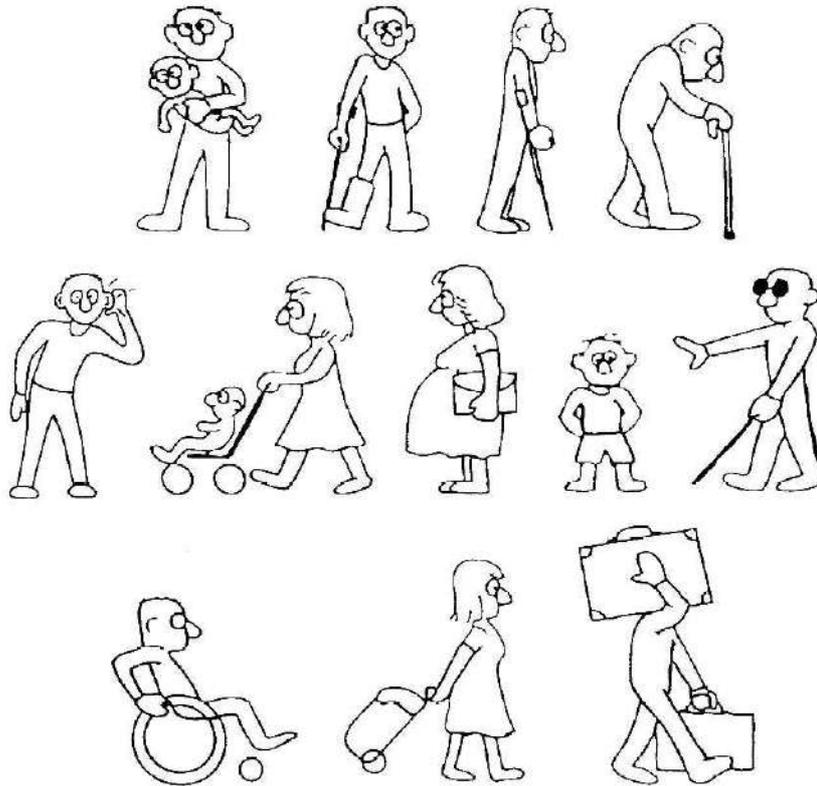


Avec l'élévation de l'espérance de vie et le phénomène de baby-boom¹¹, dans une politique prospective, aucune collectivité ne peut aménager son territoire sans prise en compte des nouvelles normes issues de la nouvelle loi handicap.

10 Statut attribué par la MDPH après avis médical.

11 INSEE Première n°742, octobre 2000

Nous sommes tous potentiellement en situation de handicap



© CRID (Consorti de Recursos i Documentació per a l'Autonomia Personal)

La loi handicap de 2005 a pour ambition avec le nouveau concept de **Personne en situation de handicap**, de ne laisser personne sur le chemin et surtout pas les personnes les plus fragilisées. Elle tâche de repérer de façon assez fine quelles sont les différentes déficiences et le moment de notre vie où nous sommes en situation de handicap.

B – La prise en compte de la pluralité des situations de handicap

Les directives consignées dans la loi Handicap concourent toutes à une évolution de notre société en prenant en compte les différents types de handicap, *voire* la multiplicité des déficiences. Ce n'est plus le pictogramme de la personne en fauteuil roulant qui représente le handicap. **Il existe désormais plusieurs pictogrammes pour identifier des familles de situations de handicap**¹². Ces pictogrammes facilitent le repérage des informations sur l'accessibilité des Établissements Recevant du Public (ERP) tels que les musées, les gares ou les aéroports. Les pictogrammes qui ornent de plus en plus les ERP portent sur le handicap visuel, auditif, moteur, psychique, mental et d'élocution. Ces pictogrammes ont pour objectif de signaler les espaces ou les activités accessibles aux personnes en situation de handicap.

L'élargissement de l'utilisation de ces différents pictogrammes contribue petit à petit à changer le regard sur le handicap. La loi du 11 février 2005, prévoit que les ERP doivent acquérir la capacité d'accueillir tout le public en situation de handicap. En attendant, la prise en compte de la pluralité des situation de handicap, les ERP peuvent afficher les symboles qui, comme les étoiles d'un hôtel, donne leur qualité d'accueil. Par exemple, le pictogramme « Traduction en langue des signes », représenté par deux mains ouvertes à la verticale, signifie qu'il y a la possibilité d'avoir une traduction simultanément en LSF (Langue des Signes Française). La mairie, la bibliothèque, la crèche ou même l'école qui affichent ce symbole indique aux personnes déficientes auditives qu'elles pourront accéder à des informations signées.

Le Conseil Général d'Indre-et-Loire propose, dans le cadre de la politique d'accès à la culture pour tous, des visites en Langue des Signes Française, pour ses monuments et musées¹³. Il en est de même pour d'autres établissements tel que le Centre Pompidou qui facilite l'accueil de ses visiteurs qui pratiquent la langue des signes (LSF). Pour cela la bibliothèque présente l'ensemble de ses ressources et ses vidéos traduites en langue des signes (LSF) ou avec des sous-titres¹⁴. Ces implications des collectivités font écho à la loi handicap qui a reconnu la langue des signes française dans son Article 75 comme « *une langue à part entière* ». Elle vient enrichir la culture française.

L'accessibilité pour tous prend finalement la forme de la multiplication des pictogrammes. De plus en plus de collectivités locales ont intégré ces symboles pour accueillir leurs administrés malgré leurs différences. Pour Madame la Député Bérengère POLETTI « l'appropriation de ces pictogrammes par la société civile et les structures accueillant du public va ainsi pouvoir progressivement se réaliser »¹⁵. L'objectif final est

12 Voir les annexes.

13 Sources : <http://www.monuments-touraine.fr>

14 Sources : www.centrepompidou.fr/handicap

15 Assemblée nationale, « Réponse à la question écrite Assemblée nationale n° 2995 du 14 août 2007 de

d'arriver à une accessibilité généralisée.

La prise en compte des singularités des citoyens est donc un enjeu capital car nous sommes tous susceptibles de nous retrouver en situation de handicap. Pour compenser notre inéluctable perte d'autonomie, il appartient au pouvoir public de veiller à ce que les ERP prennent en compte les différents handicaps¹⁶. Pour aider les élus, la loi renforce la démocratie participative en imposant la présence des représentants de personnes handicapées, voire en situation de handicap, dans le processus décisionnel public relatif aux personnes handicapées.

Madame Bérengère POLETTI : Handicapés (transports – pictogrammes – harmonisation) », 14 août 2007

16 Voir les annexes.

C – La prise en compte des associations représentatives dans le processus décisionnel

Des pays tels que la Belgique¹⁷, la Suède, l'Italie, l'Allemagne ou encore le Portugal disposent d'un Conseil National des Personnes Handicapées. Plus de la moitié des pays européens ont décidé que la politique du handicap ne se ferait pas sans les personnes en situation de handicap¹⁸. En France, le législateur a choisi de créer un Conseil national consultatif des personnes handicapées (CNCPH). Composé d'associations représentatives¹⁹, le CNCPH s'est engagé dans un processus de démocratie participative en collaborant à la rédaction de la loi sur « l'égalité des droits et des chances, la **participation** et la citoyenneté des personnes handicapées » de 2005. Depuis ce Conseil s'assure de la mise en application de cette nouvelle loi handicap.

Cette participation des personnes en situation de handicap dans la politique les concernant, ne date pas de 2005 mais elle s'est généralisée avec cette nouvelle loi. Les associations représentatives des personnes handicapées voire des personnes en situation de handicap peuvent se retrouver dans des comités consultatifs tels que le Comité de Liaison pour l'Accessibilité du Cadre de vie (COLIAC)²⁰, le Conseil Départemental Consultatif des Personnes Handicapées (CDCPH)²¹ ou même sa Sous-Commission Départementale pour l'Accessibilité des Personnes Handicapées (Sous-CDAPH)²².

Certaines collectivités territoriales n'ont pas attendu la loi pour consulter leurs administrés. Par exemple, Bordeaux a depuis 2000, un Conseil Ville & Handicaps²³, et

17 Dans sa « NOTE DE POLITIQUE GÉNÉRALE » la secrétaire d'État aux personnes en situation de handicap de Belgique annonce comme première priorité : "*Développer davantage la participation des personnes en situation de handicap aux orientations de politique générale*", page 1, 2008.

18 D'après M. Dominique VELCHE, « Forum régional handicap et territoires », 9 mars 2009 à La Rochelle

19 Par exemple : Association française contre les myopathies (AFM), Association pour adultes et jeunes handicapés (APAJH), Association des paralysés de France (APF), Association des personnes de petite taille (APPT), Association nationale des parents d'enfants aveugles (ANPEA), Alliance maladies rares, ...
Source : Arrêté du 5 septembre 2006 portant nomination au Conseil national consultatif des personnes handicapées – NOR : SANC0623603A

20 Prévu par arrêté du 16 décembre 1999 modifié

21 Art. L. 146-2 du code de l'action sociale et des familles et le Décret n°2002-1388 du 27 novembre 2002.

22 Prévue par le chapitre II du décret n° 95-260 du 8 mars 1995 relatif à la commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité

23 Mairie de Bordeaux, « Conseil Ville et Handicaps », plaquette communale, avril 2005

Sèvres depuis 2002, la Commission Sèvres Handicap. La plupart du temps, ces instances sont composées de représentants des associations, notamment de personnes en situation de handicap ou de leurs familles, d'organismes de protection sociale, de collectivités locales et de l'État. Ils sont, comme souligne Claude PERNÈS, Président de l'Association des maires d'Ile-de-France, force de propositions, de dynamisme et d'efficience dans la politique locale du handicap²⁴.

La loi de 2005 a démultiplié les instances décisionnelles en y associant les personnes handicapées. Les associations représentatives sont amenées à se positionner avec les élus, les professionnels, ou d'autres acteurs selon les dossiers, à titre consultatif ou délibératif, sur des affaires relatives aux personnes en situation de handicap.

A titre d'exemple la COMMISSION EXÉCUTIVE du groupement d'intérêt public (COMEX)²⁵ dirige la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) en délibérant sur l'organisation et le fonctionnement de celle-ci. Cette commission composée de 20 membres est présidée par le Président du Conseil Général.

Composition de la commission :

- 10 représentants du Département désignés par le Président du Conseil Général.
- 5 représentants d'associations de personnes handicapées (désignés par le Conseil Départemental Consultatif des Personnes Handicapées (CDCPH))
- 2 représentants des organismes locaux d'assurance maladie et d'allocations familiales du régime général
- 3 représentants de l'État désignés par le Préfet et par le Recteur d'Académie compétent.

Les décisions de la commission exécutive sont prises à la majorité des voix. En cas d'égal partage des voix, la voix du Président est prépondérante²⁶.

On retrouve ce type de composition comme la Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH)²⁷, La Commission Communale (ou Intercommunale) pour l'Accessibilité (CCA), ou le Conseil Consultatif pour la Rédaction du Schéma Directeur d'Accessibilité (CCRSDA)²⁸ où les rédacteurs du schéma doivent le soumettre aux « *représentants d'associations de personnes handicapées* »²⁹ en tant que

24 Gazette santé social & le Courrier des maires, « Colloque changer le regard sur le handicap », Paris, 23 octobre 2009

25 Chapitre II article 146-4 de la loi du 11 février 2005

26 Article L. 146-4, 3^{ème} alinéa de la loi du 11 février 2005

27 Elle vote en assemblée plénière, l'orientation et les aides (financières, techniques et humaines), pour les personnes en situation de handicap du Département.

28 Le schéma directeur d'accessibilité fixe la programmation de la mise en accessibilité des services de transport, dans le respect du délai défini au deuxième alinéa du 45^{ème} article de la loi de 2005

29 Loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées

participants, témoins, voire testeurs. Par exemple, suite à une réunion sur l'élaboration du schéma directeur de l'accessibilité des services de transports de Midi-Pyrénées les chauffeurs ont été avertis qu'ils devaient désormais être attentifs à la présence de personnes attendant avec une canne ou un chien. En effet, un des rédacteurs, déficient visuel, avait suggéré de sensibiliser les chauffeurs de bus car les personnes atteintes de déficience visuelle, ne voyant pas le bus arriver ne se signalent pas. Depuis les chauffeurs de bus ont été sensibilisés.

Pour mener à bien une politique à destination d'un public, il est important de le connaître. Au-delà de la connaissance scientifique, la démocratie participative qu'impulse la loi nous invite à nous appuyer sur des connaissances pratiques et pragmatiques. Sans l'éclairage des personnes handicapées, cette accessibilité voulue par la loi ne pourra se faire aux vues de la multiplicité des situations de handicap.

Pour garder toute sa cohérence, la loi pour l'égalité des chances invite l'ensemble des protagonistes à avoir une politique unifiée.

CHAPITRE II : L'ACCESSIBILITÉ "À TOUT " GRÂCE À UNE POLITIQUE LOCALE UNIFIÉE

A – Les collectivités locales et l'accès au cadre bâti

Au niveau communal, *voire* intercommunal, le maire ou, le cas échéant, le président de l'établissement public de coopération intercommunale (EPCI), participent à la libre circulation des personnes en situation de handicap et à mobilité réduite par « **un plan de mise en accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics** »³⁰.

Pour élaborer ce plan, un nouvel acteur vient renforcer l'égalité des chances : la **Commission Communale d'Accessibilité**. Les villes de plus de 5 000 habitants, doivent constituer la commission communale d'accessibilité, pour celles de moins de 5 000 habitants, on parlera de commission intercommunale d'accessibilité.

Le maire préside la commission communale d'accessibilité. Elle est composée des associations d'usagers, de représentants de personnes en situation de handicap, de représentants de la commune et d'institutionnels. Cette instance de concertation entre les différents acteurs chargés de l'accessibilité sur le territoire communal, est chargée de l'élaboration de la politique municipale en matière d'accessibilité de la ville, dans les domaines de la voirie, des espaces publics, d'accès aux établissements recevant du public, des transports, du logement et de la communication en direction des personnes à mobilité réduite.

La Commission ne se substitue pas à la Commission Départementale d'Accessibilité (CDA) compétente pour donner des avis sur la conformité à la réglementation des projets de construction ou d'aménagement des établissements Recevant du Public (ERP) ou à la MDPH, guichet unique d'accueil et de conseil aux personnes en situation de handicap.

La loi invite également les communes à intégrer dans ses PDU et PLU (Plan Départementaux et Locaux Urbains) la notion d'accessibilité lors de leur révision.

Au-delà des normes françaises et européennes d'accessibilité, le principal indicateur de l'accessibilité est donc « l'égalité » : si un citoyen a accès à un lieu, un moyen de transport ou à un service public, la personne en situation de handicap devrait également y avoir accès.

Chaque administration ou exploitant concerné est donc responsable de l'accessibilité.

30 Article 45 de la loi du 11 février 2005

Les autorités qui délivrent **l'autorisation de construire**³¹ sont sensibilisées à la problématique du handicap et restent très vigilantes quand aux normes d'accessibilité. Les autorisations ne sont plus délivrées³² « sans document attestant de la prise en compte des règles concernant l'accessibilité. Cette attestation est établie par un **contrôleur technique** »³³.

Le correspondant accessibilité de la Direction départementale de l'équipement (DDE) est le nouvel interlocuteur de l'accessibilité. Au sein de chaque DDE, il est chargé d'établir un diagnostic, d'informer, d'organiser la concertation, de communiquer et de former autour de la problématique de l'accessibilité.

On peut, à titre d'exemple, citer la DDE de la Marne et l'Association des Maires de la Marne (AMM) qui ont organisé, entre mai et juin 2009, six réunions d'information pour sensibiliser et éclairer les élus sur leur obligation en matière d'accessibilité.

Pour les ERP existants, des solutions techniques doivent être mises en place pour permettre « à tous » d'exercer les actes de la vie quotidienne et de participer à la vie sociale. Tel est par exemple la démarche de la commission communale d'accessibilité toulousaine. Elle a tenu à développer l'accessibilité de ses ERP en commençant par les plus fréquentés comme la poste principale de Toulouse. La poste de Toulouse Capitole est depuis 2009 accessible à tous ses usagers grâce à des aménagements spécifiques : une **porte automatique**, un **distributeur abaissé**, un **ascenseur** pour atteindre les bureaux, deux guichets équipés de **boucle magnétique** pour les personnes malentendantes appareillées, un **marquage au sol** pour guider jusqu'à l'accueil les personnes malvoyantes et plusieurs **plaques rédigées en braille**.

Cette mise en accessibilité est capitale pour le lien social : « *Il est important que toute personne en situation de handicap puisse aller chercher son courrier, aller retirer de l'argent ou pouvoir poster. C'est une grande partie de la socialisation de la personne. Il ne suffit pas d'avoir des auxiliaires de vie pour les accompagner dans la vie quotidienne, mais il faut aussi, quand c'est possible, pouvoir permettre à la personne de se débrouiller toute seule.* »³⁴

Le positionnement des responsables d'établissement recevant du public est capital car la loi les désigne comme chef d'un projet sociétal. Elle leur donne une feuille de route avec des jalons.

31 Article 41 de la loi du 2005-102

32 *Opé cité*

33 Ces dispositions ne s'appliquent pas pour les propriétaires construisant ou améliorant leur logement pour leur propre usage.

34 Entretien avec M. Alain GABRIELI, Conseiller général du canton de Toulouse 5, Président de la 5^{ème} Commission en charge de l'action sociale qui comprend entre autre le handicap sur la Haute Garonne, le 16 janvier 2009

Planification de la mise en accessibilité du cadre bâti

Acteur	Mise en accessibilité	Date limite
Maire ou président d'EPCI de 5000 habitants et plus	Mise en place d'une commission communale ou intercommunale pour l'accessibilité aux personnes handicapées	11/02/08
Autorités Organisatrices des Transports (AOT)	Schéma directeur d'accessibilité des services de transport	23/12/09
Maire ou président d'EPCI	Plan de mise en Accessibilité de la Voirie et des Espaces publics (PAVE)	01/01/10
Administration ou exploitant concerné	Diagnostic ERP (catégories 1 et 2) avec ensemble des ERP Etat (1 à 4)	01/01/11
Administration ou exploitant concerné	Diagnostic ERP (catégories 3 et 4)	01/01/11
Administration ou exploitant concerné	Accessibilité ERP existants	01/01/15
Autorités Organisatrices des Transports	Accessibilité de la chaîne de transport (matériel roulant et points d'arrêts)	11/02/15

Nous pouvons prendre comme exemple la commune de Saint-Memmie qui dans le cadre de sa planification a réservé une somme annuelle destinée exclusivement à des travaux de mise en accessibilité de la voirie et des espaces publics. Cette somme annuelle va permettre une mise en accessibilité progressive. Le choix des travaux pour 2009 s'est basé sur les anomalies recensées sur les voies et jugées comme prioritaires³⁵.

Comme nous venons de le voir, la loi étend l'obligation d'accessibilité à tous les bâtiments recevant du public. Elle tient également à ce que cette accessibilité soit pertinente en veillant à la continuité de la chaîne de transport. A quoi sert un ERP accessible si l'utilisateur ne peut s'y rendre ?

35 Association des Maires de la Marne & la Direction Départementale de l'Équipement de la Marne, « Rencontres des Élus de la Marne », mai 2009

B – Les collectivités locales et la continuité de la chaîne de déplacement

Avec la nouvelle définition du handicap, le handicap n'est plus lié à la personne et à ses déficiences mentales ou organiques mais à l'environnement dans lequel elle se trouve. Les collectivités territoriales sont désignées par la loi comme les principaux maîtres d'œuvre pour adapter l'environnement dans un processus que nous appellerons, « **la démocratisation de la mobilité** ». Ce processus vise à garantir la libre circulation des citoyens quelles que soient leurs gênes (bagages, déficiences handicapantes, poussette, ...) dans l'espace public à l'instar de leurs concitoyens. Autrement dit, elle vise à promouvoir l'équité des citoyens et à construire une cité ouverte à tous.

Nous avons vu, dans la partie précédente, que la **politique sociale du handicap** est portée par les acteurs chargés de la mobilité du citoyen dans la cité rurale ou urbaine. La loi désigne désormais les **autorités organisatrices de transports publics** (AOT) comme principaux acteurs. Qu'elles soient communale, intercommunale, départementale ou régionale, les autorités organisatrices de transports sont invitées à un travail de concertation afin de garantir une cohérence d'ensemble et ainsi éviter une mise en accessibilité disparate et fragmentée.

Pour appréhender de façon efficiente la mobilité des citoyens, la loi a donné un nouveau cadre aux **autorités organisatrices de transports publics**. Ces autorités organisent et financent « le **schéma directeur d'accessibilité des services** ». Véritable feuille de route, le schéma directeur d'accessibilité dresse un état des lieux et fait un diagnostic du transport public sur un territoire donné. Cette démarche porte à la fois sur l'ensemble des modes de déplacements mais également sur les trajets. La finalité est de permettre à un usager de se rendre à un point d'arrêt et de pouvoir utiliser les transports publics d'ici 2015.

Les autorités organisatrices de transports publics doivent aménager les moyens de transport, *voire* en attendant, mettre à disposition des transports de substitution. Dans un souci d'égalité, les transports de substitution adaptés doivent être, sans surcoût pour les usagers bénéficiaires, par rapport au transport public existant.

Les acteurs chargés de la mobilité des citoyens, doivent également prévoir une procédure de **dépôt de « plainte en matière d'obstacles à la libre circulation »**³⁶. Ces points d'échanges doivent permettre de recueillir les difficultés rencontrées lors des déplacements. Ce moyen permet d'ajuster la mise en place du schéma ou du plan d'accessibilité.

36 Article 45 de la loi du 11 février 2005

Les schémas directeurs d'accessibilité sont généralement établis au niveau départemental ou régional. À titre d'exemple, en tant qu'Autorité Organisatrice des Trains Express Régionaux (TER), la Région est maître d'œuvre du confort de ses passagers. La nouvelle loi l'invite à aller plus loin que la loi de 1975. Au-delà du réseau de transport, le Conseil Régional doit veiller à l'ensemble du déplacement, quel que soit le mode de transport, du voyageur.

Que ce soit à Marseille, à Grenoble ou même Sambre-Avesnois, de nombreuses collectivités ont rendu leurs moyens de transport collectif accessibles aux PMR. Les bus de ces trois villes possèdent une rampe d'accès. « *Les personnes en fauteuil roulant, les aveugles et malvoyants, les sourds, certaines personnes âgées, les personnes souffrant de perte temporaire d'autonomie (une jambe cassée par exemple) représentent au moins 5 à 6 % des habitants de l'agglomération et de la communauté de communes Sambre-Avesnois* »³⁷. Ces usagers profitent tous de l'aménagement.

Autre exemple : la Région Midi-Pyrénées a mené des actions de rajeunissement du parc et des rehaussements de quais. Elle a également piloté l'amélioration de l'accessibilité du réseau de transport en généralisant des chariots, des rampes et les bandes d'éveil à la vigilance.

Pour éviter la rupture de la chaîne de déplacement les collectivités territoriales doivent donc œuvrer ensemble que cela soit pour les moyens de transports ou pour les ERP. Dans ces deux derniers cas, les moyens de communication sont capitaux.

37 Vincent Tripiiana, « Ce qu'ont obtenu les personnes à mobilité réduite », La Voix du Nord du jeudi 11 juin 2009

C – Les collectivités locales et les moyens de communication

Le principe d'accessibilité concerne également la participation pleine et entière des personnes handicapées dans la vie de la cité, pour cela le législateur souligne l'importance de l'accès aux services de communication publique.

Dans le cadre de la communication d'information publique, des services de justice, des services de transport, des bureaux de vote ou même dans des programmes télévisés, la loi impose une démocratisation de l'accès à l'information. Autrement dit, le citoyen ne doit pas être privé d'information à cause de barrières techniques ou organisationnelles.

En reconnaissant pour la première fois la langue des signes françaises³⁸, le législateur donne un signal fort de changement pour toute une communauté. Il met en avant la communication comme barrière à l'accessibilité. L'autonomie ne se limite plus à la capacité physique de se déplacer, mais elle tient compte désormais de nos capacités sensorielles, mentales, psychiques, et cognitives. Autrement dit, les autorités publiques chargées de la communication doivent veiller à ce que les personnes ayant des difficultés de repérage dans l'espace, des difficultés de vue ou de lecture, ou encore des difficultés d'interprétation aient, au même titre que les autres usagers, accès à l'information.

Les outils de communication publique sont déterminants pour les usagers en situation de handicap. Les supports de communication peuvent prendre plusieurs formes pourvu qu'ils combent la déficience voire la situation de handicap.

La diffusion d'informations sonores et visuelles permet, par exemple³⁹, de pallier aux difficultés de perception de l'information. Pour faciliter les déplacements dans l'agglomération lyonnaise, le Grand Lyon a équipé ses feux tricolores de dispositifs sonores d'aide à la traversée. Les personnes déficientes visuelles ont à leur disposition une télécommande permettant de commander ces dispositifs sonores.

A l'heure des nouvelles technologies, le décret n° 2009-546 du 14 mai 2009, fixe les règles relatives à l'accessibilité des services de communication publique en ligne. Les sites internet des collectivités sont plus que des vitrines, ils sont parfois la seule source d'information pour les personnes isolées, les personnes à mobilité réduite et les personnes en situation de handicap.

Dans le cadre d'une mission d'accompagnement de la commission communale d'accessibilité d'Auch, en 2009, le site internet de la commune a été amélioré :

38 Cette langue existe depuis 1890 et a été reconnue en 2005 par l'article L. 112-2-2

39 Communauté urbaine de Lyon, « Personnes déficientes visuelles – Télécommande pour feux sonores : MODE D'EMPLOI », Février 2008

<http://www.mairie-auch.fr/>. L'objectif était de participer à l'élaboration d'une stratégie pour avoir un site internet consultable par tous les internautes. Aujourd'hui, non seulement il respecte les normes, mais en plus le site web communal offre des informations pour les Auscitains en situation de handicap comme la liste des emplacements réservés aux personnes handicapées titulaires du macaron de stationnement.

CHAPITRE III : L'ACCESSIBILITÉ "À TOUT POUR TOUS" PAR LA MISE EN PLACE DE PARTENARIATS

Les difficultés d'accessibilité peuvent être identifiées dans ce que l'on appellera des « **espaces de vie** ». Nous avons vu dans le chapitre précédent que les pouvoirs publics locaux ont un grand rôle à jouer dans l' « **espace public** ». En d'autres termes, ils sont au cœur de la dynamique de l'accessibilité dans les ERP, les services public, les transports publics et tous les autres espaces fréquentés par les citoyens (parcs, rues, places, marchés, ...). Nous avons identifié d'autres espaces de vie bien distincts, où les collectivités territoriales peuvent rencontrer de nouveaux interlocuteurs :

- L' «**espace public** » se caractérise par des lieux ouverts aux citoyens.
- L' «**espace personnel** » associe l'écosystème de la personne (lieu de vie, lieu de vie familiale, ...) dans lequel elle est en interaction avec ses concitoyens et des outils de mobilité (véhicule équipé, appareil auditif, chien guide pour personne malvoyante, ...).
- L' «**espace de formation** » représente l'ensemble de lieux d'acquisition des connaissances sanctionnées par un diplôme ou une attestation de savoir faire.
- L' «**espace professionnel** » rassemble les lieux de travail et des moyens de mobilité (véhicule professionnel équipé, ...).

L'objectif des décrets d'application de la loi handicap est de veiller à ce que la personne en situation de handicap, puisse, comme les autres citoyens, être mobile dans ses espaces de vie, passer d'un espace de vie à un autre, et profiter de l'ensemble des services auxquels ont accès ses concitoyens. Encourager cette mobilité revient à favoriser l'accès « à tout ».

Nous verrons, à l'aide du concept d'espace de vie, que l'accessibilité « à tout » passe par la promotion de l'autonomie de la personne au sein de chaque espace de vie.

A – Les nouveaux interlocuteurs de l'autonomie dans l'espace de vie public

Pour fêter les 5 ans de la loi handicap, le 11 février 2010 a été installé l'**observatoire interministériel de l'accessibilité et de la conception universelle** par le décret n°2010-124 du 9 février 2010. Il est placé auprès du Premier ministre.

« *Il a trois missions :*

- *Il est chargé d'évaluer l'accessibilité et la convenance d'usage des bâtiments d'habitation, des établissements recevant du public, des lieux de travail, de la voirie, des espaces publics, des installations ouvertes au public, des moyens de transports et des nouvelles technologies. Il étudie les conditions d'accès aux services publics, au logement et aux services dispensés dans les établissements recevant du public. Il recense les progrès réalisés en matière d'accessibilité et de conception universelle.*
- *Il est chargé d'identifier et de signaler les obstacles à la mise en œuvre des dispositions de la loi du 11 février 2005 en matière d'accessibilité et les difficultés rencontrées par les personnes handicapées ou à mobilité réduite dans leur cadre de vie.*
- *Il constitue un centre de ressources chargé de rechercher, répertorier, valoriser et diffuser les bonnes pratiques en matière d'accessibilité et de conception universelle. A cet effet il collecte les documents utiles à la sensibilisation, à la formation ou à la définition d'une méthodologie en matière d'accessibilité et de conception universelle. »⁴⁰*

Cet observatoire est le signe fort d'une prise en compte d'un nouveau concept le « **Design for All** ». Le Danish Center For Accessibility donne la définition suivante : « *Le Design for All est une stratégie et une philosophie d'ensemble qui vise à offrir à tout un chacun les mêmes opportunités pour s'insérer dans la vie moderne. Cela signifie que nos infrastructures, nos produits et nos services sont planifiés et conçus de façon telle que tout le monde puisse y participer sans distinction d'âge ou de capacité physique⁴¹.* »

Même si la paternité exacte du terme est délicate à attribuer, l'officialisation juridique de celle-ci est à trouver dans la Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées adoptée à New York le 13 décembre 2006.

Ratifiée par un grand nombre d'Etats, cette Convention est entrée en vigueur en France le 20 mars 2010 et a été publiée au Journal Officiel par le décret 2010-356 du 1^{er} avril 2010. La définition de la conception universelle est donnée à l'article 2 de la Convention

40 <http://www.developpement-durable.gouv.fr/Observatoire-interministeriel-de-l.html>

41 <http://www.anlh.be/aaoutils/aaoutils/fr/ch3/programmes/brochure/francais.pdf>

annexée au décret⁴² :

[...]

On entend par « conception universelle » la conception de produits, d'équipements, de programmes et de services qui puissent être utilisés par tous, dans toute la mesure possible, sans nécessiter ni adaptation ni conception spéciale. La « conception universelle » n'exclut pas les appareils et accessoires fonctionnels pour des catégories particulières de personnes handicapées là où ils sont nécessaires.

[...]

L'initiative Design for All a été retenue dans le cadre d'un appel à projet du programme européen Leonardo.

Avec le « **Design for All** », l'accessibilité à l'«**espace public** » est l'affaire de tous. Dans cet esprit nous proposons le développement de l'achat responsable par l'adoption de nouvelles pratiques d'achat : le « buy for all ». Cela revient à favoriser la consommation où « *nos infrastructures, nos produits et nos services sont planifiés et conçus de façon telle que tout le monde puisse y participer sans distinction d'âge ou de capacité physique.* »⁴³ Il existe plusieurs produits et services éligibles au « buy for all » comme la poignée de porte Ulna (www.ulna-system.com/).

L'observatoire interministériel est composé de plus de 50 membres regroupés en 6 collèges. On retrouve aussi bien des financeurs, des associations représentatives de consommateurs, de personnes en situation de handicap et de personnes âgées.

42 <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000022055392>

43 DESIGN FOR ALL, 2003

B – Les nouveaux interlocuteurs de l'autonomie dans l'espace de vie personnelle

Avec la loi de 2005 nous sommes passés d'une loi de « **prise en charge** » à une loi de « **prise en compte** » du handicap. En effet, sous la loi de 1975, les personnes handicapées devaient s'adresser à des services déconcentrés de l'État⁴⁴ pour savoir à quels droits elles pouvaient prétendre. Depuis l'entrée en vigueur de la loi handicap de 2005, les administrés peuvent exprimer librement leur souhait pour une réponse personnalisée.

Pour apporter la réponse la plus adaptée possible, le futur bénéficiaire est invité à se projeter au travers d'un « **projet de vie** ». Ce nouveau document recueille les désirs de **compensation du handicap** qui permettront, à la personne handicapée, de profiter, dans la mesure du possible, de la même mobilité que ses concitoyens malgré ses déficiences.

Pour aider le citoyen handicapé à formuler sa demande, le législateur a prévu dès 2006 la mise en place de la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH). Dans un souci, de proximité les MDPH ont des **antennes de la maison du handicap** souvent basées dans des hôpitaux, des Maisons des Solidarités du Conseil Général 31, les Centres Locaux d'Information et de Coordination (CLIC) ou autres lieux stratégiques fréquentés par les personnes en situation de handicap.

Avec les antennes de la MDPH, la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances concrétise des principes forts, dont celui de la réponse de proximité. A titre d'exemple, en 2009, la MDPH du Lot possède quatre antennes⁴⁵.

La MDPH présente dans chaque département est placée sous la tutelle administrative et financière du Président du **Conseil Général**. Même si les MDPH ne portent pas toujours la même enseigne; par exemple, les Ariégeois se rendent à la MDPSH 09 (Maison Départementale des Personnes en Situation de Handicap) pendant que les Landais vont à la MLPH 40 (Maison Landaise des personnes handicapées), leurs missions sont les mêmes sur tout le territoire.

44 Ces services étaient représentés pour les plus de vingt ans (voire seize ans s'ils travaillent) par la Commission Technique d'Orientation et de Reclassement Professionnel (COTOREP) et pour les moins de vingt ans par la Commission départementale de l'éducation spéciale (CDES).

45 Sources : Conseil Général du Lot.

Missions de la MDPH

Prestation de Compensation du Handicap (PCH)	Orientation prenant en compte le projet de vie
<ul style="list-style-type: none"> • aides humaines • aides techniques • aménagement du logement & du véhicule • aides animalières • aides spécifiques ou exceptionnelles 	<ul style="list-style-type: none"> • scolarisation • formation • emploi • établissements • acteurs spécialisés

La MDPH a pour fonction d'offrir un accès unique aux droits et prestations ainsi qu'à l'orientation vers des établissements et services. Elle apporte également un appui pour l'accès à la formation et à l'emploi ainsi que pour les démarches des personnes handicapées et de leur famille.

Le législateur institue comme outil de la MDPH : **la prestation de compensation du handicap** (PCH). Elle répond à la fois au projet de vie mais également aux besoins qui résultent d'une évaluation dans son cercle de vie personnelle. Au sein de la MDPH, une équipe pluridisciplinaire⁴⁶ va, à l'aide d'un outil « guide d'évaluation » (GEVA)⁴⁷, déterminer les besoins de compensation. L'**outil GEVA** permet d'évaluer l'impact de l'environnement sur le savoir être et le savoir faire de la personne.

La prestation de compensation du handicap est accordée par la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH). Outre l'attribution de décisions, ce bras armé de la MDPH statue sur les orientations et peut proposer ou valider des solutions non prévues par les textes de loi.

Cette **aide à l'autonomie** est **personnalisée et non généralisable**. A l'inverse, dans le cercle de vie publique l'aide est destinée à un public ou un groupe.

Par exemple, une personne paralysée des membres inférieurs peut bénéficier d'une aide technique et financière. L'aide à l'achat et à l'aménagement (accélérateur et frein au volant) du véhicule personnel va permettre à cet automobiliste aussi bien de se rendre sur son lieu de travail que d'aller voir sa famille. Cet équipement est adapté par un équipementier au véhicule et à la stature du conducteur handicapé. Il est donc impossible de le transférer

Quatre ans après la promulgation de la nouvelle loi handicap, 58 000 personnes handicapées⁴⁸ ont déjà bénéficié de la nouvelle prestation de compensation du handicap

46 Cette équipe est composée de spécialistes bien ancrés sur un territoire qui maîtrisent des domaines clés de l'insertion sociale, par exemple l'emploi (Cap Emploi et Pôle Emploi) et la formation (AGEFIPH et AFPA). Elle utilise des fiches d'évaluations comme sur la page 81.

47 Outil d'évaluation pour les MDPSH depuis le décret et l'arrêté du 6 février 2008

48 Rapport au Parlement sur la mise en œuvre de la politique du handicap, 4 ans après le vote de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, 2009

et les MDPH sont désormais identifiées comme les premiers acteurs de l'autonomie du citoyen handicapé.

La nouvelle loi handicap a précisé et renforcé les missions de la **Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie** (CNSA). Mise en place en mai 2005, la **CNSA** a trois grandes missions.

- La première est de garantir l'égalité de traitement sur tout le territoire et pour l'ensemble des handicaps.
- La seconde est de financer les aides en faveur des personnes âgées dépendantes et des personnes handicapées.
- La troisième, et non des moindres, est d'assurer une mission d'expertise, d'information et d'animation pour suivre la qualité du service rendu aux personnes.

Dans le cadre de ses missions, elle accompagne les établissements médico-sociaux, la MDPH et peut financer les collectivités territoriales. On peut à titre d'exemple citer son programme « Invalidité et dispositifs gérés par la CNSA » (depuis 2009) où elle propose des crédits destinés à accompagner les collectivités locales dans le financement de places nouvelles dans les établissements accueillant des enfants et adultes handicapés.

L'autonomie des administrés a été intégrée dans la loi et doit être prise en compte par le pouvoir public local pour faire face à la dissolution du lien social. Les élus locaux ont désormais des interlocuteurs de proximité pour les aider dans cette tâche. Au-delà de la MDPH ou de la CNSA, d'autres interlocuteurs nouveaux ont été créés suite à la loi concernant, deux autres piliers du lien social : la formation et l'emploi.

C – Les nouveaux interlocuteurs de l'accessibilité dans l'espace de formation

Les lieux d'acquisition du savoir sont capitaux pour l'inclusion sociale. Avant 2005, certaines collectivités pouvaient, souvent de façon informelle, contacter le « correspondant handicap » d'un espace de formation. Le poste de « correspondant handicap » s'est formalisé; il a été systématisé par la nouvelle loi handicap. Même si l'appellation diffère selon les établissements, les collectivités locales peuvent désormais entrer en contact avec un interlocuteur institutionnel chargé du handicap.

Dans l'espace personnel, nous avons vu que la clé de l'autonomie est **la compensation du handicap**, dans l'espace de formation, la clé est **l'égalité des chances** visant à garantir les mêmes chances d'accessibilité à un système sélectif et/ou d'acquisition du savoir.

La promotion de l'accessibilité dans les établissements scolaires et les organismes de formation a deux finalités : mettre ensemble des élèves, des étudiants ou des stagiaires avec leurs homologues en situation de handicap mais aussi apporter un meilleur niveau d'étude aux personnes handicapées. Dans le premier cas, la mixité permet d'éduquer au respect de la différence et donc de lever les préjugés. Dans le second cas, cette ouverture au milieu ordinaire participe à l'élévation de la qualification professionnelle de la population en situation de handicap.

En Europe, la Suède et l'Italie ont bien réussi ce pari⁴⁹. La loi italienne était déjà en avance sur la loi française car en 1971 les centres de formation spécialisés ont fermé, ne laissant qu'un seul choix : le milieu ordinaire. L'absence de scolarisation en milieu protégé, crée un système où l'élève en situation de handicap est intégré dans le paysage scolaire et sociétal.

Pour la scolarisation, le nouvel acteur de l'autonomie est **l'enseignant référent**⁵⁰. Bien que le nombre diffère selon les académies, on en trouve dans chaque département. L'enseignant référent est le « médiateur » entre l'établissement scolaire, les parents et la MDPH au profit de l'enfant handicapé. Son rôle : assurer la réalisation du **projet professionnel de scolarisation**⁵¹ sur l'ensemble du parcours de formation,

49 Lucia de Anna lors du forum participatif : « Handicaps & Territoires ». Son thème : « l'Agenda 22, un outil, une méthode pour une vie citoyenne à part entière, pour tous », Conseil Régional Poitou-Charentes, à La Rochelle, le 9 mars 2009

50 Les référents sont des enseignants spécialisés. Désignés par l'inspecteur d'Académie pour intervenir sur un secteur géographique déterminé, ils sont, au sein de l'Éducation Nationale, les acteurs centraux des actions conduites en faveur de la scolarisation des élèves handicapés.

51 Article 19 de la loi handicap du 11 février 2005 : « Le projet personnalisé de scolarisation constitue un élément du plan de compensation visé à l'article L. 146-8 du code de l'action sociale et des familles. Il

la permanence des relations avec l'élève (ou ses parents s'il est mineur) . L'enseignant référent assure un suivi de l'élève handicapé jusqu'à une orientation professionnelle post-bac.

Des mesures de compensation peuvent être prises : auxiliaire de vie scolaire, tiers temps aux examens, aménagement du poste scolaire ou autres aides source d'autonomie.

Les enfants handicapés ou malades peuvent désormais être scolarisés dans une école ordinaire ayant une structure spécialisée :

- dans un CLIS (Classe d'Intégration Scolaire) en élémentaire,
- dans une UPI (Unité Pédagogique d'Intégration),
- en collège,
- dans une unité d'enseignement d'un établissement médico-social : Institut Médicoéducatif / Institut Thérapeutique Éducatif et Pédagogique (IME ou ITEP).

Les Services d'éducation spéciale et de soins à domicile (SESSAD) constituent un cas particulier :

- SESSAD (Service d'éducation spéciale et de soins à domicile) pour les déficiences intellectuelles et motrices, ainsi que pour les troubles du caractère et du comportement.
- SSAD (Service de soins et d'aide à domicile) pour le polyhandicap, qui associe une déficience motrice et une déficience mentale sévère ou profonde.
- SAFEP (Service d'accompagnement familial et d'éducation précoce) pour les déficiences auditives et visuelles graves des enfants de 0 à 3 ans.
- SSEFIS (Service de soutien à l'éducation familiale et à l'intégration scolaire) pour les déficiences auditives graves des enfants de plus de 3 ans.
- SAAAIS (Service d'aide à l'acquisition de l'autonomie et à l'intégration scolaire) pour les déficiences visuelles graves des enfants de plus de 3 ans.

Dans le cadre de l'enseignement supérieur, l'ensemble des établissements d'études supérieures sont tenus de mettre en œuvre la totalité des aides et des adaptations nécessaires à l'accueil et au suivi des personnes handicapées quels que soient la nature et le degré du handicap. La politique mise en œuvre au sein de chaque établissement se fait en partenariat avec la MDPH et les associations représentatives. Le président de l'établissement doit veiller au respect de la réglementation et à sa mise en œuvre.

L'article 20 de la nouvelle loi handicap prévoit que « *les établissements d'enseignement supérieur inscrivent les étudiants handicapés ou présentant un trouble de santé invalidant, dans le cadre des dispositions réglementant leur accès au même titre que les autres étudiants, et assurent leur formation en mettant en œuvre les aménagements nécessaires à leur situation dans l'organisation, le déroulement et l'accompagnement de leurs études* ».

Les universités qui s'organisent, ont commencé à aménager l'environnement et crée des

propose des modalités de déroulement de la scolarité coordonnées avec les mesures permettant l'accompagnement de celle-ci figurant dans le plan de compensation. »

Services d'accueil et d'accompagnement des étudiants en situation de handicap. D'après le Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche, les étudiants en situation de handicap peuvent solliciter au moins 95 cellules handicap⁵².

L' Université Paul Sabatier à Toulouse a créé une « Cellule handicap de la Direction de la Vie Étudiante », celle de Bordeaux a créé un « Relais handicap ». Ces points d'accueil, au sein des universités, offre une batterie de solutions pour que l'étudiant en situation de handicap ait les mêmes chances que ses collègues. Elle propose un tutorat, une mise à disposition de matériel spécialisé et une assistance technique.

Les établissements, en tant qu'ERP, sont soumis à l'obligation d'accessibilité. Ils sont donc de plus en plus sensibilisés au handicap et développent ou renforcent des partenariats avec les collectivités locales. Cette dynamique est importante pour un territoire car elle permet d'améliorer la qualification professionnelle et d'adapter les compétences des personnes handicapées dans la perspective d'une insertion professionnelle.

52 Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche, <http://www.handi-u.fr/>, 29 juillet 2009

D – Les nouveaux interlocuteurs de l'accessibilité dans l'espace professionnel

Avec les principes forts de **compensation du handicap** et de **l'égalité des chances**, nous avons vu que la nouvelle loi handicap crée une dynamique pour l'inclusion sociale. Cette dynamique s'étend également dans le domaine de l'emploi avec le principe de **non-discrimination**. Autrement dit, la loi de 2005 renouvelle le souhait, déjà lancé en 1987⁵³, d'avoir des employeurs publics et privés qui ne mettent pas de barrière à l'embauche d'une personne à cause de son handicap.

Chaque collectivité locale, de plus de 20 agents, doit avoir au moins 6% de son effectif reconnu Travailleur Handicapé, à défaut elle doit payer une taxe. Pour s'acquitter de leur obligation d'emploi, les employeurs volontaristes pourront s'adresser à trois partenaires : le **partenaire financier** pour compenser l'aménagement du poste de travail, le **partenaire technique** pour l'aider à recruter et proposer des solutions pour l'adaptation du poste de travail⁵⁴ et le **partenaire stratégique** pour répondre aux besoins de la collectivité tout en restant dans l'esprit de la loi sur l'égalité des chances.

Le premier interlocuteur de l'emploi dans les collectivités territoriales est le **Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique (FIPHFP)**⁵⁵. Le FIPHFP a pour mission de favoriser, grâce à une politique incitative, l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap dans les trois fonctions publiques et la Poste. Le FIPHFP promeut le recrutement et le maintien dans l'emploi des agents en situation de handicap. Un site Internet permet de consulter les aides proposées. Il est capital pour la collectivité de se rapprocher du FIPHFP pour avoir une réponse personnalisée par agent.

En 2008, plus de 65 employeurs publics ont conventionné avec le FIPHFP, dont la Ville de Nancy. Au 1er janvier 2009, le taux d'emploi de personnes handicapées y était de 7,74 %. Le Fond public a participé à la mise en place d'une « *plate-forme de gestion des ressources humaines pour aider la reconversion, la réadaptation des personnes devenues inaptées au travail ou qui présentent des soucis de santé* »⁵⁶.

En 2008 toujours, « *la plateforme des aides du FIPHFP a payé plus de 4 M € d'aides. Le*

53 La première loi qui impose le recrutement des personnes handicapées par les pouvoirs publics date de 1924 avec le recrutement des anciens combattants.

54 Le recrutement est effectué avec des outils pour repérer les contre-indications : Voir les annexes.

55 Article 36 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005.

56 Simone AUBERT, Adjointe à ville de Nancy et vice-présidente de SARIA, « Colloque FIPHFP », Metz, juin 2009

FIPHFP a conventionné l'an dernier avec 60 employeurs des trois fonctions publiques. Le total des engagements souscrits en 2008 par le Fond s'établit à plus de 135 M €. Ce sont les contributions des employeurs des trois fonctions publiques (d'État, territoriale, et hospitalière) qui n'emploient pas les 6 % de travailleurs handicapés imposés par la loi »⁵⁷.

Le FIPHFP n'est pas uniquement un financeur, il est un facilitateur et un incitateur. Le Fond peut intervenir avant et après le recrutement. Tout ce qui peut conduire à banaliser l'insertion des personnes handicapées, qui plus est en donnant les moyens de cette banalisation, entre dans le champ d'action du FIPHFP.

Même si l'**Association de gestion du fond pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées (AGEFIPH)** a la même mission que le FIPHFP, mais pour le secteur privé, elle n'en demeure pas moins un partenaire pour les collectivités, notamment en matière de formation professionnelle.

Autres interlocuteur nouveau : le **référént insertion professionnelle de la MDPH**. Il a pour mission d'informer et d'orienter en matière d'emploi. D'ailleurs dans le cas où un agent a une inaptitude au poste de travail, suite à une visite chez le médecin de prévention, il doit se rapprocher du service social compétent ou de la MDPH. Par la suite la collectivité pourra être aidée du nouvel acteur de maintien dans l'emploi : le **Service d'Aide au Maintien dans l'Emploi des Travailleurs Handicapés (SAMETH)**⁵⁸. Véritable appui, il peut trouver des solutions de reclassement ou d'adaptation pour les agents en difficulté sur un poste.

Le **référént insertion professionnelle de la MDPH** travaille directement avec les **Cap Emploi**⁵⁹ et le **Pôle emploi** (ils sont chargés du suivi et de l'Insertion professionnelle des travailleurs handicapés). D'ailleurs, depuis le renforcement de l'obligation d'emploi dans les fonctions publiques, des services se sont organisés pour présenter des candidatures.

Le Cap Emploi de la Haute-Garonne a son propre référént pour proposer des candidatures et accompagner les collectivités dans l'embauche d'agents en situation de handicap.

Pour s'acquitter de son obligation d'emploi, un Conseil Régional, un Conseil Général, un EPCI ou une Ville, peut solliciter des services d'**Établissement et Service d'Aide par le Travail (ESAT)** ou d'une **Entreprise adaptée (EA)**. Présent sur tout le territoire, l'Entreprise Adaptée (anciennement dénommé Atelier Protégé) est une entreprise marchande qui emploie 80% de travailleurs handicapés. De même, les Établissements et Service d'Aide par le Travail (Anciennement dénommé CAT), emploient des personnes

57 FIPHFP, « Communiqué de presse, Emploi des personnes handicapées – La fonction publique de la région Midi-Pyrénées se mobilise, le 26 juin 2009 à Toulouse », 2009

58 La mission du SAMETH est d'informer et de conseiller les entreprises sur les différentes possibilités de maintien ou de reclassement des personnes handicapées.

59 Pôle emploi du monde du handicap

orientées par la CDAPH, dont la capacité de travail nécessite des aménagements importantes. Il s'agit d'un établissement offrant des activités productives et un soutien médico-social aux personnes handicapées.

Nous pourrions prendre comme exemple l'ESAT de Brebières. Cet établissement aide les personnes handicapées à travailler dans des ateliers adaptés, selon le rythme imposé par le handicap, et ce dans le but d'insérer les travailleurs au mieux dans la société. Les Ateliers de Brebières accueillent cent personnes par jour, faisant de cet établissement un pôle d'activité pour la commune. Les employés interviennent notamment dans l'entretien, la transformation ou la création d'espaces verts de la commune.

Au-delà des acteurs traditionnels (comme le CNFPT, le CRIPH⁶⁰, l'ADAPT⁶¹, l'ATHAREP⁶², ...) , les collectivités pourront s'adresser au FIPHFP pour être accompagnées ou éclairées sur l'embauche des agents handicapés.

Le FIPHFP a noué des partenariats avec des acteurs de terrain, il pourra donner à la collectivité la liste des partenaires pour l'emploi des agents handicapés sur un territoire précis. Le Fond public dispose de plusieurs antennes⁶³ pour apporter des réponses de proximité.

60 Depuis 1991 La Cellule de recrutement et d'insertion des personnes handicapées au sein du ministère de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi, du Budget, des Comptes publics et de la Fonction publique, intervient dans le domaine de l'accessibilité à la fois à la formation et l'information mais aussi au lieu et poste de travail.

61 Depuis 1929, l'Association pour l'insertion sociale et professionnelle des personnes handicapées agit pour l'égalité des chances.

62 Depuis 1986, l'Association travail et handicap dans la recherche publique, s'attache à promouvoir l'insertion professionnelle des personnes handicapées dans les organismes publics de recherche, les universités et plus généralement dans la fonction publique.

63 Voir leur site internet : <http://www.fiphfp.fr>

Au terme de cette première partie, la nouvelle loi handicap nous invite à changer notre regard sur les personnes handicapées pour qu'elles puissent exercer pleinement leur citoyenneté.

Au fond, la loi de 2005 poursuit les mêmes objectifs que la loi de 1975, car inspirée des mêmes principes républicains. Cela dit, comme nous l'avons montré, la loi de 2005 est beaucoup plus structurante que la loi handicap de 1975.

Cette dernière n'avait pas d'échéance et quand les collectivités locales ne respectaient pas les normes contenues dans la loi, il n'y avait pas de sanction.

Et surtout, elle ne disposait pas de structure et d'outils lui permettant d'être réellement à la hauteur ses ambitions.

Nous vivons actuellement un changement de mode de valeur, pourtant la société française continue à regarder le handicap comme une question d'exception à laquelle on répond par des solutions d'exception.

Le handicap n'a pas encore la place qu'il mérite auprès des décideurs publics, alors qu'**il est important d'intégrer la notion du handicap comme on peut intégrer la question de l'environnement ou de la sécurité dans la gestion de la cité.**

Quels sont donc les freins à la réalisation d'une société qui aurait pleinement intégré le handicap?

Partie 2 : Les freins à la politique locale du handicap

L'objet de cette deuxième partie n'est pas de pointer du doigt ce qui ne fonctionne pas en matière de handicap dans les collectivités. Tout au contraire, la loi a entraîné des modifications structurelles qui obligent les collectivités à s'adapter et changer leur pratique. Ces réorganisations, pour faire une politique territoriale dans l'esprit de la loi, sont bien intégrées dans la politique locale de certaines collectivités.

Cette partie est l'occasion de repérer les besoins des collectivités. La traversée de zones de turbulences financières crée un effet ciseaux entre les besoins qui augmentent et les moyens qui s'amenuisent. Cependant l'aspect financier ne sera pas traité dans les limites de la politique territoriale du handicap, avec la pleine conscience que les subventions restent le nerf de la guerre. Nous sommes bien conscients que les collectivités ont besoin, entre autre, de moyens importants, comme pour faire les mises en accessibilité des ERP et renforcer l'intégration scolaire et professionnelle⁶⁴.

Nous ne considérons pas que la source des difficultés pour la mise en place de la réforme soit purement financière. Nous avons retenu deux exemples qui montrent que les moyens financiers ne sont pas une fin en soit.

Dans notre gestion financière efficace pour réaliser la loi, nous avons préféré nous interroger sur la nature des besoins en amont pour avoir des résultats à la mesure de nos dépenses.

Même si la loi de 2005 est un immense progrès, elle ne se suffit pas à elle-même. La loi pose un cadre, des contraintes, des obligations de faire, elle génère des moyens et de nouvelles pratiques.

Une des clés de l'application de cette loi sera alors, en amont, le changement de mentalité. Ce changement de pratiques et de mode de pensée passe par la formation et la sensibilisation.

Fort de cette acculturation les décideurs publics locaux pourront faire face aux besoins d'anticipation du tourbillon du changement social qui nous a tous emporté. Nous montrerons que les managers qui ne se présentent pas en porteur d'utopie, peuvent très vite se retrouver en difficulté.

64 Problème de manque d'auxiliaires de vie et de vie scolaire. Voir Le Monde du 08 septembre 2009 : « Des parents s'inquiètent des conditions d'accueil des élèves handicapés »

CHAPITRE I : BESOIN DE SENSIBILISATION AU HANDICAP DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

Le changement social qu'entraîne la loi du 2005-102 nécessite de l'accompagnement. Un des outils de l'accompagnement du changement est certainement la formation. Celle-ci éclaire sur la nouvelle donne.

Les modifications structurelles issues de la loi handicap nécessitent deux besoins de formation et de sensibilisation.

La formation et la sensibilisation permettent d'acquérir des techniques qui seront utilisées en milieu professionnel. Les participants viennent « **chercher une information qu'ils n'avaient pas** » alors que lors de la sensibilisation ils viennent « **intérioriser des informations qu'ils pensaient avoir** ». Dans la formation les stagiaires sont dans des données formelles, dans la sensibilisation, ils sont dans un **processus d'acculturation**.

L'agent du CCAS, l'agent de la Maison des Solidarités du Conseil Général 31, l'agent du CLIC, ..., l'agent de la MDPH, le Médecin, les agents de la mairie, vont être les premiers à accueillir et à orienter les usagers en situation de handicap (voir leur famille ou leur proche). Beaucoup de mesures d'aide ne sont pas connues du grand public et même **des managers publics**.

Le manager public territorial (Directeurs généraux de services, Élus, Président de communauté de commune, Président de département, Président de Région, ...) qui pilote la mise en place de la loi handicap a besoin d'éclairage en tant que maître d'œuvre. Ses questions porteront donc à la fois sur les outils de la réalisation de la nouvelle loi handicap, sur la gestion des ressources humaines suite à l'arrivée d'**agents en situation de handicap, et surtout sur la connaissance du monde du handicap**.

Au même titre que ses collègues, l'**agent en situation de handicap** (personne à mobilité réduite, personne handicapée, personne en perte d'autonomie) qui va travailler au sein d'une collectivité, doit profiter du **principe de formation des fonctionnaires tout au long de la vie**. De ce droit, découle le besoin d'avoir des **formateurs outillés pour la formation de personnes handicapées**.

Les Communes, les Intercommunalités, les Départements et les Régions qui n'ont pas profité de sessions de formation et/ou de sensibilisation, vont avoir des difficultés pour avoir une politique locale efficace.

Pour mener à bien la politique du handicap, on a dans les territoires de forts besoins, en outils pédagogiques, en formation et en sensibilisation des agents et des managers territoriaux.

A – Le besoin d'outils pédagogiques de sensibilisation au handicap

Les agents territoriaux qui sont amenés à accueillir les personnes en situation de handicap devraient avoir la double compétence: l'art de l'accueil et l'art de l'orientation, et cela, quel que soit le handicap.

Pour cultiver l'art de l'accueil, l'agent doit se défaire de ses préjugés et être plus à l'aise avec le handicap. Le handicap comme le dénonce Henri-Jacques STIKER est « **un miroir qui renvoie à ce qu'une personne peut avoir de déficitaire, de limité, ...** »⁶⁵, alors il engendre des peurs. Ces peurs viennent également de la méconnaissance et de l'incompréhension. Souvent tabou, le handicap est rarement traité par les médias sinon de façon dramaturgique.

Prises entre les idées fausses et la peur de l'inconnu, la sensibilisation et la formation apparaissent comme un moyen de mieux connaître l'usager avec ses différences. Bien qu'ils ne soient pas assez vulgarisés les outils de sensibilisation permettent de faire un premier pas vers l'administré en situation de handicap.

Ces outils de sensibilisation peuvent prendre plusieurs formes. Ils ont tous pour objectif de donner des repères.

Nous nous arrêterons d'abord sur « **les outils de sensibilisation généraux** ». Ils traitent de plusieurs situations de handicap en proposant des solutions face à des situations où le lecteur n'est pas à l'aise. Outre des livres, on trouve généralement des plaquettes, des mementos, des petits livrets ou de simples affiches.

Tel par exemple le guide « VIVRE ENSEMBLE, guide des civilités envers les personnes handicapées à l'usage des gens ordinaires »⁶⁶. Ce guide a été édité à trois cents mille exemplaires. Il a pour objectif de faciliter la communication entre les « *personnes handicapées et les gens ordinaires* ». Ce guide est distribué gratuitement auprès des communes de plus de cinquante mille habitants, des EPCI, des MDPH, des Conseils Régionaux, des Préfectures, des administrations déconcentrées de l'État et de quelques PME. Le ministre l'a défini comme « *un outil au service de la fraternité et de la démocratie, pour changer nos regards sur le handicap* »⁶⁷.

65 Caroline SWYSEN, « Handicap, fragments d'un discours », Produit par ÉO Productions, 2008

66 Le Ministère délégué à la Sécurité Sociale, aux Personnes Âgées, aux Personnes Handicapées et à la Famille, « Vivre ensemble – Guide des civilités à l'usage des gens ordinaires », décembre 2005

67 Philippe BAS, Ministre délégué à la Sécurité Sociale, aux Personnes âgées, aux Personnes handicapées et à la Famille, dans le guide « Vivre ensemble – Guide des civilités à l'usage des gens ordinaires », décembre 2005

Nous pouvons trouver également des outils de sensibilisation plus moderne, qui donnent des informations et des conseils simples sur le handicap. Le CD-Rom⁶⁸ de sensibilisation au handicap de la Région Rhône-Alpes est une véritable boîte à outils pour la sensibilisation. Il renferme un petit film où le téléspectateur se retrouve tantôt dans la peau d'une personne aveugle, tantôt dans la peau d'un jeune homme en fauteuil électrique, tantôt dans la peau d'une personne de petite taille,...etc. Le film « La cité dans tous les sens »⁶⁹ permet de vivre une expérience unique. La Région Rhône-Alpes y expose sa politique du handicap en présentant ses outils pour les partager.

La diffusion d'un guide des bons usages envers les personnes suivant leur type de handicap, quel que soit sa forme est importante. Au-delà de la formation, les guides permettent d'avoir des clés et quelques règles de conduites à adopter.

D'autres formes d'outils de sensibilisation sont apparus, depuis la nouvelle loi du handicap, que nous appellerons « **les outils de sensibilisation situationnels** ». L'idée est de proposer au travers d'un guide des propositions pour répondre à un événement précis : accueil d'une personne en situation de handicap dans un musée, utilisation des TIC dans un point d'information, organisation d'une réunion accessible à tous, et autres.

Nous retiendrons par exemple, le Guide du Ministère⁷⁰, il permet de préparer une réunion en évitant de créer des situations de handicap.

Le dernier type de guide que nous avons repéré concerne « **les outils de sensibilisation spécialisés** ». Il ne traite généralement qu'une forme de handicap. Le guide sur le handicap psychique de l'UNAFAM⁷¹, en est une très bonne illustration. Destiné aux agents, il donne des pistes pour optimiser l'accueil et l'accompagnement des administrés en situation de handicap psychique.

A la lumière de ces exemples, la vulgarisation d'outils pour appréhender le handicap nous semble nécessaire. Ces outils permettent d'avoir un minimum d'éclairage. Ils pourraient être donnés à l'agent territorial qui arrive sur son nouveau poste, aux membres de commissions sur le handicap, à l'élu et aux autres acteurs clés de la loi. Ces outils méritent d'être diffusés ou du moins d'être mis dans un centre de ressources. Cela dit ils auront plus de poids si leur lecteur suit des sessions de formation ou de sensibilisation.

68 Conseil Régional Rhône-Alpes et Groupe d'Éducation Permanente des Architectes (GEPA), « Vivons ensemble la cité », Terre de SIENNE, 2006

69 Voir la vidéo sur la page web : <http://www.rhonealpes.fr>

70 Ministère des Transports, de l'Équipement, du Tourisme et de la Mer. Rédaction Nathalie Vernhes, « Organiser une réunion accessible à tous », MTETM/DMA, 2006

71 Union Nationale des Amis et Familles de Malades Psychiques, « L'accueil et l'accompagnement des personnes en situation de handicap psychique, dans le cadre de l'application de la loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées », Février 2008

B – Le besoin de sensibilisation des agents territoriaux

L'accueil du public en situation de handicap présente des enjeux particuliers. La pluralité des contraintes liées aux situations de handicap impose aux agents qui sont amenés à les accueillir d'avoir une adaptation constante et une plus grande attention envers les différents publics.

L'outil d'accueil qui peut aider les agents est certainement la Charte Marianne⁷². Mais elle ne suffit pas pour répondre aux questions que pourrait se poser le fonctionnaire. Ainsi, pour améliorer les pratiques professionnelles des personnels dans la relation d'accueil et d'information des usagers (la personne en situation de handicap, la famille, l'aidant) les collectivités ont ouvert des sessions de sensibilisation et de formation sur le handicap et la loi du 11 février 2005.

Les sessions de formation ou de sensibilisation au handicap ont pris une place importante dans la mise en place des Maisons Départementales des Personnes Handicapées (MDPH). Ces formations, sont depuis 2006, organisées à l'initiative des collectivités, par le CNFPT, des associations représentatives ou des organismes de formations, elles sont basées sur une mise en application concrète et immédiate sur le terrain.

Il s'agit de formations actions où l'implication des personnes dans des situations rencontrées dans leur pratique professionnelle favorise l'acquisition des connaissances et leur transférabilité sur le terrain professionnel.

Prenons par exemple, la mairie de Ramonville⁷³, en 2006 elle a proposé à ses agents une formation pour optimiser l'accueil de ses administrés en situation de handicap. Quelques soient leurs origines professionnelles, les agents (Fonctionnaire de la bibliothèque, du CCAS, du Centre de loisir, de la cinémathèque, ...), ont pu se forger une culture commune sur le handicap, cohérente avec l'esprit de cette loi fondatrice.

La ville de Saint-André-les-Vergers⁷⁴ a souhaité s'engager dans cette optimisation de l'accueil des personnes en difficulté dans les lieux ouverts au public : Bibliothèque, Espace Gérard PHILIPPE, accueil de la Mairie. Cette sensibilisation permet aux agents municipaux de savoir appréhender le handicap de la personne, la guider dans ses choix, simplifier les explications, autrement dit, la comprendre et l'aider.

72 Ministère de la fonction publique et de la Réforme de l'État, « Charte Marianne – pour un meilleur accueil – Complément au GUIDE METHODOLOGIQUE Accueil des personnes présentant des difficultés spécifiques », mai 2005

73 Source : CNFPT Midi-Pyrénées

74 Source : Mairie de Saint-André-les-Vergers

Le souci est que ces formations ne sont pas vulgarisées. Quand la maîtrise d'ouvrage pense à l'accueil, elle pense souvent au cadre bâti, mais très rarement au mode d'accueil.

Ce type de formation permet d'aborder le handicap sous toutes ces facettes (législative, sociologique, pratique, ...). Cela permet de favoriser de vrais moments d'échanges sans tabou et de faire tomber les gênes. A l'issue de la formation le regard des participants change.

Ces formations participent au principe du « *vivre ensemble* ». Les pratiques apprises servent pour mieux accueillir le futur administré mais également le futur collègue en situation de handicap.

La sensibilisation à l'accueil des personnes en situation de handicap s'impose également grâce au principe du « *travailler ensemble* ». En effet, les solutions développées pour accueillir les administrés en situation de handicap, pourront être mobilisées pour le travail avec des collègues en situation de handicap.

Pour que ces formations puissent être programmées, il est primordial de sensibiliser les **manageurs publics**. Les porteurs d'utopie, bâtisseurs de l'avenir, doivent pouvoir anticiper et appréhender la loi en tant qu'organe exécutif. Il est donc important qu'ils connaissent les destinataires de cette nouvelle loi handicap.

C – Le besoin de sensibilisation des managers publics

La sensibilisation des managers publics permet d'ouvrir le champ des possibles. Les formations au handicap posent le cadre de l'intervention de la nouvelle loi ainsi que les outils législatifs et réglementaires en vigueur. Il est également important qu'ils puissent se défaire des stéréotypes du handicap.

Une étude de l'AGEFIPH montre qu'une grande majorité de français pense que la majorité des personnes handicapées, souffrant d'une déficience motrice, se déplacent en fauteuil roulant. Dans la réalité, l'AGEFIPH nous apprend que sur « *plus 8 millions de personnes touchées par une déficience motrice, de la plus légère (rhumatisme, arthrose) à la plus lourde (hémiplégie, paraplégie, tétraplégie), seules 370 000 personnes utilisent un fauteuil* »⁷⁵. (Département Communication de l'Agefiph, « Pour beaucoup, le handicap, c'est ça ! », Com&Cie – Marilyne, juillet 2007)

Le dispositif mis en place par le FIPHFP favorise l'implication des employeurs publics dans la **compensation du handicap sur le poste de travail ou de formation**. Un agent ne peut donc pas saisir directement le FIPHFP; même pour des aides qui lui seraient directement attachées (exemple : prothèses auditives)⁷⁶(78:Source : Q.E. n°62 186 - J.O. A.N. du 26/10/2010 : <http://questions.assemblee-nationale.fr/q13/13-62186QE.htm>). Il est alors capital que l'employeur public et l'agent soient sensibilisés, qu'ils aient un regard avisé. Les sessions de sensibilisation doivent les aider à avoir une vision globale au-delà de la problématique de l'accessibilité.

*« Dans l'esprit des élus locaux, la problématique du handicap reste davantage liée à la question des infrastructures de la ville qu'à celle de l'emploi. Surtout, ils appréhendent rarement le sujet du handicap dans une approche plus large d'amélioration des pratiques de ressources humaines et du management. Les enjeux majeurs sont liés à l'image et au respect de la loi »*⁷⁷, estime Guy TISSERANT, directeur du cabinet de ressources TH Conseil.

Cette formation sera aussi l'occasion pour les managers publics de savoir quels partenaires mobiliser et quand et comment le faire. Les employeurs publics ont besoin d'avoir des professionnels spécialisés dans le handicap qui connaissent leur territoire, pour leur ouvrir des opportunités en matière d'emploi de travailleurs handicapés.

Sur le terrain, Xavier GARBAR, Directeur du centre de gestion de la Haute-Vienne, souligne le manque d'information des managers publics : *« Les élus, des directeurs généraux de services, nous disent : nous on est plein de bonne volonté, on veut bien*

⁷⁵ Département Communication de l'Agefiph, « Pour beaucoup, le handicap, c'est ça ! », Com&Cie – Marilyne, juillet 2007

⁷⁶ Source : Q.E. n°62 186 - J.O. A.N. du 26/10/2010 : <http://questions.assemblee-nationale.fr/q13/13-62186QE.htm>

⁷⁷ Le Monde du 13 novembre 2007

recruter des personnes handicapées mais comment fait-on, où on s'adresse, à qui on s'adresse, ... »⁷⁸.

La personne handicapée est toujours troublante pour la hiérarchie parce qu'elle arrive avec une partie de sphère privée qui la caractérise. Il est alors primordial de savoir composer (dans tous les cas essayer) avec les déficiences de la personne.

La loi du 11 février 2005 ne permet plus de dire, dans une délégation, « *nous ne sommes pas compétent pour intervenir sur les sujets sur le handicap* ». En effet, **la loi n'aborde pas la question du handicap que sur l'angle de l'action sociale ou de la solidarité**. La question du handicap traverse l'ensemble des champs de compétences de chaque collectivité.

D'après les textes, l'objectif est que dans chaque délégation, chaque élu se sente pleinement investi de la nécessité de penser à chaque fois qu'il met en œuvre une politique la place de la personne en situation de handicap. Cette formation permet au manager public de penser, à la place et la spécificité de la personne en situation de handicap, dans ses décisions.

Pour une politique globale cohérente sur un territoire, il est donc important que chacun des décideurs publics se sente impliqué dans la politique du handicap. Penelope KOMITÈS, Maire adjointe chargée des affaires sociales, des solidarités, de la santé et du handicap, à Paris, déclare : « *j'ai une délégation qui a vocation à s'auto-détruire quand tous mes collègues auront intégré dans toutes leurs actions de manière systématique la politique du handicap* »⁷⁹.

Cela peut paraître long, de former l'ensemble des acteurs du même projet politique, mais l'équipe municipale, départementale, ou régionale, en ressortira enrichie. Les dirigeants publics, les secrétaires généraux de services et responsables des ressources humaines, sensibilisés pourront ainsi repenser les modes d'action. Avec l'embauche de nouveaux agents handicapés leurs connaissances leur seront précieuses pour organiser et/ou adapter le poste de travail.

Au-delà du poste de travail, c'est le poste de formation des fonctionnaires qu'il faudra également adapter

78 Colloque du FIPHFP, Limoges, février 2009

79 Invitée dans le Magazine du handicap et de la santé, Ensemble(s) – Paris, Diffusée le 19/02/2007

CHAPITRE II : BESOIN DE PROMOUVOIR LA POLITIQUE DE PROJET FACE À LA POLITIQUE DE GUICHET

La loi handicap, avec ses décrets d'application modifie profondément notre façon de faire et de penser si bien que nous pouvons parler de changement social.

Le changement social est « *toute transformation observable dans le temps, qui affecte, d'une manière qui ne soit pas que provisoire ou éphémère, la structure ou le fonctionnement de l'organisation sociale d'une collectivité donnée et modifie le cours de son histoire* »⁸⁰ (G. Rocher).

Le manager public local est poussé à anticiper, à voir plus loin que des mandats politiques. Le manager public de proximité doit anticiper les besoins et donner des réponses collectives aux demandes individuelles, pour faire face au changement social.

Dans les bouleversements que nous avons retenus, le monde de l'emploi et de la formation pour la fonction publique territoriale connaît un profond changement : les collectivités doivent veiller à ce que les personnes handicapées soient formées pour répondre au besoin d'embauche dans la fonction publique. En même temps, les fonctionnaires handicapés embauchés doivent pouvoir bénéficier d'une pédagogie adaptée pour profiter des formations prévues par l'employeur public.

C'est aussi dans leur quotidien que les pouvoirs publics locaux doivent être porteurs d'utopie. Pour éviter les contresens, anticiper sur les besoins, le décideur public doit privilégier la politique de projet à la politique de guichet.

80 Guy ROCHER, « Multiplication des élites et changement social au Canada français », Un article publié dans la Revue de l'Institut de sociologie, 1968

A – Le besoin d'accroître les compétences des personnes handicapées

Depuis la loi n°2005–102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, le principe d'obligation d'emploi est étendu à la fonction publique.

« *L'instauration de la sanction a vraiment fait prendre conscience aux employeurs de la nécessité de réagir* »⁸¹, déclare Augustin BOUJEKA, le président de l'Association travail et handicap dans la recherche publique (ATHAREP). En 2007 et 2008, il y a eu une augmentation de 25 % des recrutements de personnes handicapées dans la Fonction publique.

Cette augmentation de l'effectif d'agents handicapés va engendrer deux besoins. Le premier besoin que nous avons rencontré est d'accroître les compétences des personnes handicapées grâce aux pouvoirs locaux. Le second besoin qui découle du premier est la nécessité de mise en place d'outils modernes de formation.

Aujourd'hui, la majorité des ministères sont loin d'employer les 6 % de travailleurs handicapés que la loi prévoit au minimum. Au 31 décembre 2006, l'État employait 3,59% de personnes handicapées, les collectivités locales 3,47 %⁸².

Dans la fonction publique nous sommes entrés dans une nouvelle phase. Jusqu'à présent on avait un vivier de candidatures spontanées de personnes qui présentaient un niveau de qualification suffisante, pour aller puiser les candidats requis.

Les candidatures continuent d'augmenter mais la qualification ne suit pas. En effet, 83 % des personnes handicapées ont un niveau égal ou inférieur au BEP et CAP (niveau 5) contre 60% pour le reste de la population, et leur taux de chômage reste deux fois plus élevé que celui de l'ensemble de la population⁸³.

La formation professionnelle doit pouvoir constituer une réponse à cette difficulté. Ce faible niveau moyen de qualification des personnes handicapées constitue un obstacle majeur pour leur accès à l'emploi, leur maintien et leur progression dans l'emploi.

Pour faire face à la pénurie de candidats qualifiés, les collectivités locales doivent promouvoir la formation. Chaque échelon est impliqué. Des opérations de sensibilisation doivent là aussi faire bouger les mentalités.

81 Catherine PÉTILLON, Le Monde du 13 novembre 2007

82 Chiffre du Monde du 13 novembre 2007

83 Chiffres issus du bilan de la bi handicap de 2005 : Assemblée nationale, « Bilan de l'application de la loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées », XIIIe législature, Session ordinaire de 2008–2009, Troisième séance du mardi 2 juin 2009

La méconnaissance, la peur, l'incompréhension de certains, entraînent une résistance à accepter des écoliers handicapés. On trouve ce phénomène très tôt, en maternelle, comme par exemple avec les enfants qui sont porteur de trisomie 21. Même si l'enfant s'intègre bien dans la classe.

Dans les écoles sensibilisées on constate l'inverse. Les enseignants, les parents d'élèves et les enfants disent que « *pour rien au monde on aimerait revenir en arrière* ». Des campagnes de sensibilisation au sein des écoles pourraient être effectuées pour faire tomber les préjugés.

Dans les formations professionnelles, les Régions ont un rôle clé à jouer afin de renforcer l'accès à la qualification des personnes handicapées. Des partenariats avec le FIPHFP ou l'AGEFIPH pourraient être signés.

Nous prendrons l'exemple éloquent de la Région Midi-Pyrénées: elle a signé avec l'AGEFIPH en septembre 2007 une convention de collaboration⁸⁴.

Pour garantir l'égalité d'accès de tous à la formation, la Région Midi-Pyrénées, en partenariat avec l'AGEFIPH, a souhaité mettre en place une charte par laquelle les organismes de formation s'engagent :

- à désigner en leur sein une personne ressource qui participera à toutes les journées de sensibilisation et les réunions de travail organisées par la Région et l'AGEFIPH sur ce thème
- à mettre en œuvre les adaptations nécessaires pour les personnes handicapées qu'ils accueillent

Le dispositif a fait l'objet d'une expérimentation en 2008 auprès d'une vingtaine d'organismes de formation intervenant aussi bien en formation continue ou en apprentissage, que relevant du secteur sanitaire et social. Ainsi 25 personnes ressources ont été désignées depuis mai 2008 et ont participé à deux journées de sensibilisation en juillet et octobre 2008.

Cette première étape accueillie positivement par les établissements a démontré la nécessité de professionnaliser les acteurs de formation en matière de handicap et notamment autour du repérage du public et de l'accueil.

Les collectivités vont donc, chacune à leur niveau, faire en sorte que la personne handicapée aie son handicap pris en compte. A la lumière de ce partenariat la Région Midi-Pyrénées et l'AGEFIPH, ont souhaité poursuivre le processus en 2009 pour sensibiliser un minimum de 100 établissements.

La formation au profit de la valorisation des compétences de la personne handicapée est très importante mais il faut également songer à la formation du personnel handicapé sur poste. Existe-t-il des outils ? Comment le premier acteur de la formation pour la fonction publique territoriale peut-il faire face à ce besoin ? D'autres questions nous taraudent autour de ces nouveaux besoins en formation.

84 Conseil Régional Midi-Pyrénées.

B – Le besoin d'outils de formation pour une politique efficiente du handicap

Comme nous l'avons remarqué précédemment, la Fonction publique connaît une croissance de ses embauches. Ces nouveaux agents, quelle que soit leur singularité (sexe, handicap, catégories A, B ou C, ...) bénéficient de cinq jours de formation dispensés par le CNFPT.

Institué par la loi du 13 juillet 1987, le Centre National de la Fonction Publique Territoriale (CNFPT) a vu ses missions progressivement évoluer, notamment en application de la loi du 19 février 2007, autour des missions de l'emploi et de la formation.

Au-delà des formations d'intégration, tous les agents doivent suivre des formations de professionnalisation à caractère statutaire de façon régulière pendant toute leur carrière.

L'augmentation des embauches d'agents de la FPT en situation de handicap, multiplie de façon concomitante le nombre de stagiaires à former dans les formations d'intégration, de professionnalisation et de perfectionnement. **Hors le CNFPT ne dispose pas de formateurs permanents ou même de Référent national formé au Handicap.** Ces formateurs n'intervenant quelquefois que pour une courte durée, doivent être en mesure d'accueillir et de former les agents en situation de handicap.

Le CNFPT est très attaché à l'idée que ce n'est plus à la personne de s'adapter à la formation, mais c'est au contraire à l'institution de s'adapter à l'agent en situation de handicap. Dans l'esprit même de la loi du 11 février 2005, le CNFPT privilégie l'intégration de tous ses stagiaires dans ses formations ordinaires, les formations spécifiques étant en dernier recours⁸⁵.

Parmi le public accueilli au sein des formations CNFPT, certains usagers sont privés partiellement ou totalement du son ou de l'image. Les difficultés liées aux handicaps sensoriels (cécité et surdité) ne sont pas évidentes à appréhender dans leur globalité car il en découle de nombreuses incidences dans le processus de formation. Chaque spécificité induite par la situation de handicap doit être prise en compte dans l'ingénierie de formation spécifique en direction des publics handicapés. Comment lire des documents imprimés quand la cécité ne donne que la possibilité d'appréhender des formes sensibles par le toucher ? Quels sont les enjeux de la lecture labiale ? Quels sont les outils pédagogiques spécifiques à la déficience sensorielle ?

Face au handicap physique il semble plus aisé de bâtir une pédagogie. Le formateur ne s'en retrouve pas moins confus, car il faut être, à la fois en capacité de lister tous les outils de compensation, mais également d'avoir bien repéré le handicap de la personne. Comment va-t-elle prendre des notes si elle n'a pas de bras ? Comment

85 CNFPT délégation régionale Midi-Pyrénées

écrire lorsque, suite à un accident de naissance ou plus tardif, on a perdu l'usage et le contrôle de ses membres supérieurs ?

Dans le cadre des maladies invalidantes ou du handicap psychique, le formateur peut se retrouver face à la famille des handicaps non visibles. Effectivement il ne « se lit pas sur le visage ». En revanche, les symptômes, quand ils s'extériorisent, peuvent modifier le comportement de la personne et, parfois, son jugement, ce qui se traduira dans son discours ou son attitude.

Ces troubles entraînent des manifestations extérieures d'un comportement considéré comme bizarre ou étrange ; des difficultés possibles à exprimer des idées ou des choix ; à suivre la formation.

Les formateurs face aux personnes handicapées psychiques sont tenaillés par les mêmes questions. Face à la personne souffrant d'un trouble psychique, la première réaction est souvent la peur ne sachant pas du tout comment s'y prendre. Qui peut dire que la situation ne va pas se dégrader ? Comment repérer la maladie ? Et même reconnue, comment réagir ?

Le handicap cognitif réclame également une attention particulière. Comment en effet assurer la formation pour un agent qui souffre d'un syndrome autistique sans perturber l'ensemble de la formation ? L'agent semble ailleurs, comment alors l'interpeller ? Comment prendre connaissance d'un document écrit quand ses compétences cognitives limitent l'apprentissage de la lecture ?

Ces quelques questions viennent s'ajouter aux nombreuses interrogations propres à la préparation des sessions de formation. Soucieux de la qualité de ses formations, le CNFPT et les organismes qui seront amenés à former des fonctionnaires devront se doter d'outils.

Sans ces aménagements les fonctionnaires handicapés ne peuvent pas tous profiter de formation systématiquement adaptées. Il serait souhaitable que les collectivités se munissent d'outils leur permettant d'assurer l'égalité des chances au-delà de l'accessibilité.

C – Le besoin de politiques participatives du handicap

Comme nous l'avons déjà signalé la politique du handicap bouleverse l'ensemble des délégations dans les Communes, réorganise les Départements et modifie les priorités des Régions. Mais le handicap est loin d'avoir la place qu'il mérite auprès des décideurs publics.

En effet, dans tous les bilans relatifs à la réforme du handicap aucun ne fait état du nombre de Commissions Communales voire Intercommunales d'accessibilité.

Toutes les communes ou EPCI n'ont pas mis en place de commission communale d'accessibilité. En l'absence de cet espace de concertation, le politique se retrouve dans une politique de guichet où il répond à des demandes ponctuelles.

A l'inverse quand les collectivités créent cet espace d'échanges, ils permettent à tous les acteurs de se retrouver autour d'une même table. Tout le monde comprend et participe aux décisions politiques. Les élus peuvent ainsi connaître les attentes de leurs administrés. Au même moment, les personnes handicapées (ou leurs représentants) comprennent les limites et les contraintes de leurs responsables publics.

Ceux qui ont opté pour cet « espace public démocratique »⁸⁶ en tirent profit. Sans ce moyen de dialogue la collectivité ne peut dresser de stratégie (une programmation, des jalons, un suivi, les travaux prioritaires, ...).

Par exemple, le Conseil Municipal de la ville d'Evreux a ouvert sa commission extra municipale-accessibilité le 24 novembre 2008. La mission de cette commission est d'être un espace « *d'échanges partenariaux associant élus, techniciens et représentants du secteur associatif couvrant les différents champs du handicap (sensoriel, mental, moteur ...).* Elle pourra alimenter le travail de la commission intercommunale d'accessibilité de la Communauté d'Agglomération d'Evreux par ses réflexions et ses conseils »⁸⁷. Pour la Maire adjointe de la commune d'Auch, Mme Ghislaine LASSUS, la CECH « *facilite grandement le travail de la commune* »⁸⁸ pour mener sa politique d'accessibilité.

Ce type de concertation impulsé par la loi permet d'éviter les réponses publiques au coup par coup, le « clientélisme ». Quel que soit l'échelon politique, l'éclairage des personnes en situation de handicap sur la politique qui les concerne donne un atout majeur à la collectivité locale.

86 Dominique SCHNAPPER, « La démocratie providentielle. Essai sur l'égalité contemporaine », Gallimard, 2002

87 Conseil Municipal de la ville d'Evreux, « Mise en place d'une commission extra municipale-accessibilité », délibération du lundi 24 novembre 2008

88 Entretien avec l'élue le 26 novembre 2008.

Au niveau régional on trouve également des Conseils Consultatifs Régionaux des Personnes en Situation de Handicap (CCRPSH). Créés à l'initiative des Régions, ils ont pour objectif d'accroître l'implication des personnes en situation de handicap dans la vie de leur région et de mieux prendre en compte leurs avis. Ils sont composés de personnes en situation de handicap, de leurs parents, de leurs représentants, des représentants de l'État, de professionnels et d'élus. En France, il en existe trois : Le conseil Régional consultatif des citoyens handicapés (CRCCH)⁸⁹, Commission Extra Régionale du Handicap Rhône-Alpes⁹⁰ et le Le Conseil Consultatif Régional de Midi-Pyrénées des Personnes en Situation de Handicap.

Le Conseil Consultatif Régional de Midi-Pyrénées des Personnes en Situation de Handicap⁹¹, a été mis en place en juillet 2008. Le Président de la région Midi-Pyrénées, Martin MALVY, a déclaré lors de l'ouverture du Conseil Consultatif, devant les représentants des associations de Midi-Pyrénées concernées « *C'est parce que nous souhaitons intégrer la dimension du handicap dans l'ensemble des grandes politiques régionales, que nous avons créé ce Conseil Consultatif. Je souhaite qu'il devienne un outil de participation citoyenne, lieu d'expression, au niveau régional, pour les personnes en situation de handicap qui permettra d'identifier l'ensemble des freins à lever et d'améliorer la prise en compte de ces personnes sur le territoire régional* »⁹².

Ce conseil a pour tâche de favoriser des actions de diffusion des connaissances, d'éclairer le Conseil Régional, et de faire des recommandations et propositions d'évolution des délibérations de la Région sur le handicap. La participation des personnes en situation de handicap, à travers le Conseil Consultatif Régional de Midi-Pyrénées, s'effectue par le biais de trois groupes de travail. Le premier groupe concerne la formation professionnelle et l'éducation; le deuxième, la culture, le sport et la citoyenneté et le troisième, les transports.

Nous sommes donc, avec la nouvelle loi, passés à un mode de management qui oblige l'ensemble des acteurs à sortir de la politique de guichet au profit d'une politique de projet. Cette nouvelle gouvernance responsabilise à la fois les usagers mais également leurs responsables territoriaux. Les associations sortent du culte de l'immédiateté et les élus portent un regard éclairé sur le handicap. Le triptyque élus, associations représentatives et professionnels sont dans un espace propice à l'innovation car les échanges entre acteurs d'origines différentes, mais œuvrant dans le même domaine, élargissent les champs des possibles. Grâce à ce type de process d'innovation horizontale et ascendante, les élus ont là un moyen de prise en compte des signaux faibles.

89 Le conseil Régional consultatif des citoyens handicapés (CRCCH) d'Ile-de-France. Selon la Région, la création du CRCCH en 2005 vise à accroître l'implication des personnes handicapées dans la vie de la région et de mieux prendre en compte leurs avis.

90 Commission Extra Régionale du Handicap Rhône-Alpes pour assurer le suivi du Plan Régional en faveur de l'égalité entre les personnes handicapées et les personnes valides.

91 Parfois appelé CCR ou CCRPSH

92 Article de Toulouse7.com : « La Région crée un Comité consultatif handicapés », publié le 8 juillet 2008.

Au terme de cette deuxième partie, la politique du handicap a généré plusieurs besoins, pour les collectivités qui n'ont pas pu anticiper.

Plus que jamais la mairie doit être capable de répondre ou d'orienter. C'est le premier lieu de solidarité. Le Département doit répondre au travers de la MDPH et de la CDAPH, aux besoins de compensation. La Région doit jouer sur la dynamique économique en veillant à l'emploi et à la formation.

Tous doivent désormais être sensibilisés au handicap pour anticiper et faire face aux besoins issus de cette réforme de 2005.

Cette loi a suscité de très grands espoirs, elle a profondément renouvelé notre politique en faveur des personnes handicapées. Nous avons vu qu'elle réclamait beaucoup de pédagogie pour être mise en place.

La systématisation de l'information et de la sensibilisation sur le handicap doit être faite en amont par tous les politiques qui seront d'une manière ou d'une autre, amenés à mettre en place cette loi.

Ce changement social montre que nous ne sommes plus sur des enjeux d'adoption mais de transformation de la société. Nous ne pouvons pas rester ancrés sur des positions qui datent des années 70. Les lignes doivent bouger. Nous sommes face à la fin des modèles actuels. Des expériences locales intéressantes nous ont montré que des collectivités en ont pris conscience et après s'être adaptées, elles innovent.

Face à un environnement en constant mouvement qui est en plein changement social, nous sommes en droit de nous interroger sur les valeurs immuables pour mener à bien une politique du handicap ? Autrement dit, quelles sont les constantes sur lesquelles les collectivités pourraient s'appuyer pour mener à bien leur politique locale du handicap ?

Partie 3 : Vers un nouveau modèle de politique territoriale du handicap

La loi pour le handicap du 11 février 2005, a permis de grandes avancées grâce notamment aux pouvoirs publics locaux qui ont coordonné et impulsé son application. Mais les insuffisances et les besoins qu'elle a générés nous conduisent à dire que les collectivités territoriales ont encore un grand rôle à jouer avant que la réforme de 2005 puisse se traduire concrètement dans la vie quotidienne des personnes handicapées voire de façon plus large des personnes en situation de handicap.

Nous partons du postulat qu'il est nécessaire, dans une société non adaptée au handicap, d'avoir un nouveau mode de pensée pour mieux appréhender la mise en place d'une politique locale du handicap. Les collectivités devraient se positionner comme des facilitatrices voire des innovatrices pour combler les déficiences de la loi.

L'objet de cette dernière partie est donc d'apporter des pistes en terme d'innovation. Autrement dit, nous allons dans les pages qui vont suivre, tenter d'ouvrir les champs des possibles, en changeant complètement notre façon de penser. Pour prendre cette nouvelle posture, il faudra de l'audace, de l'imagination et faire appel à tous les talents.

Les pistes, pour la politique locale du handicap que nous proposons, reposent sur de nouvelles manières de faire et sur des outils novateurs. Alors que les nouvelles pratiques politiques, dont nous allons parler, tournent autour de la mobilisation des acteurs, les outils novateurs sont représentés par des innovations techniques qui facilitent le travail réticulaire.

CHAPITRE I : LA MOBILISATION DES ACTEURS AUTOUR DE LA POLITIQUE LOCALE DU HANDICAP

Ce premier chapitre est une invitation. Il invite les collectivités à mobiliser les acteurs du handicap et ce qui ne le sont pas à priori. Les collectivités sont à la fois les animateurs et les bâtisseurs de l'avenir.

Au-delà de leur prérogative, les pouvoirs publics locaux peuvent utiliser des moyens légaux et extra-légaux pour que la politique locale aille dans le sens de la loi du 11 février 2005.

A – La sensibilisation des citoyens aux handicaps

Dans certaine commune française les dimanches sont sans voitures, sur des zones d'un territoire, afin de sensibiliser le citoyen à la problématique de la pollution et plus largement au développement durable. Cette mesure pour attirer l'attention des citoyens vise à développer l'écocitoyenneté.

Dans le domaine du handicap le FIPHFP (ainsi que l'AGEFIPH, l'ADAPT, et autres) sont à l'origine de bon nombre d'évènement de sensibilisation. Ces événements peuvent prendre plusieurs formes mais l'objectif commun qui est de changer le regard et faire d'un handicap, une singularité comme une autre.

Pour favoriser l'insertion professionnelle, une fois par an, l'ensemble des acteurs privés se mobilise pour encourager des rencontres entre les employeurs et les demandeurs d'emploi. En 2009, pour la 13ème rencontre, le FIPHFP avec l'AGEFIPH et l'ADAPT, ont permis la programmation de différents événements autour du changement de mentalité sur le handicap.

Exemples d'opérations de sensibilisation en 2009	
<ul style="list-style-type: none"> • Inauguration de la Semaine pour l'emploi des personnes handicapées (Auch), • Handicafé© (Clermont-Ferrand), • Jobdating© (à Bergerac), • Conférence et colloques thématique (Auxerre), • Forum pour l'emploi (Rennes), • Pièce de théâtre (Paris), • Tables rondes (Soisy-sur-Seine), 	<ul style="list-style-type: none"> • Matinée d'informations entreprises (Lyon), • Journée portes ouvertes (Soisy-sur-Seine), • Témoignages Réseau des Réussites + coaching (Valence), • Rencontre entreprises / demandeurs d'emploi (Valence), • Chat ou forum en ligne sur l'emploi (Toulouse), • Événement de clôture (Paris).

D'autres actions de sensibilisation sont également organisés pendant la Semaine pour favoriser la discussion avec les acteurs économiques.

Certaines universités organisent annuellement des journées de sensibilisation. Par exemple, du 1er au 7 avril 2008, l'Université de Nantes avait organisé des journées de

sensibilisation au handicap : spectacle d'impro, mise en situation de handicap, débats, exposition...

Des journées pour s'ouvrir aux différences sont même organisées au niveau national dans le cadre de la "**Campagne Handivalides**" où 33 universités et écoles supérieures en France, sont mobilisés pour sensibiliser les étudiants au handicap à travers une série d'activités telles que **parcours** en fauteuil, **repas** à l'aveugle, **démonstrations de sports adaptés** et tables rondes.

« Les étudiants sont invités à prendre conscience, tant du chemin parcouru, que des obstacles encore à franchir au quotidien pour les jeunes en situation de handicap, notamment dans leur parcours de formation et d'insertion professionnelle »⁹³.

Les acteurs qui veulent s'impliquer dans une démarche de sensibilisation peuvent même accéder à des guides comme le **Guide de sensibilisation au handicap** ⁹⁴.

Quelle que soit la forme que prendra l'évènement sur la sensibilisation au handicap elle devra toujours permettre de changer les représentations et d'avoir des personnes qui seront elles même amenées à sensibiliser leurs proches. Cet **effet multiplicateur** doit être recherché pour que l'opération de sensibilisation soit efficace.

Le FIPHFP, la CNSA (avec les MDPH) et les CNFPT⁹⁵ sont les principaux acteurs qui contribuent au changement de mentalité dans la fonction publique territoriale. Ils sont de plus en plus relayés par les « collectivités engagées » qui font preuve d'ingéniosité en impulsant des événements autour du handicap. Certains acteurs territoriaux ont même vu dans le handicap un moyen de dynamisation du territoire via la politique territoriale du handicap.

93 <http://www.campagne-handivalides.org>

94 Direction régionale de la jeunesse et des sports des Pays de la Loire, « Prête-moi ton handicap, Guide de sensibilisation au handicap », MAYA Imprimerie, décembre 2007

95 Ces trois acteurs, incontournables de la mise en œuvre dans les collectivités territoriales de politique publique du handicap, ont signé des conventions cadres.

B – La dynamisation du territoire via la politique territoriale du handicap

La nouvelle loi sur le handicap renferme plus que des obligations de faire, elle rappelle des principes forts comme l'égalité des chances, la non-discrimination et le respect de la différence. Cette loi offre alors des bases idéologiques républicaines sur lesquelles la Commune, l'EPCI, le Département ou la Région, peuvent s'appuyer.

Les pouvoirs publics locaux ne doivent pas perdre une seule occasion d'influer sur leurs partenaires (économiques, sociaux, culturels, sportifs, ...).

On peut, à titre d'exemple, citer le **cadre de délégation des services publics, ou des marchés publics**. Les collectivités locales peuvent promouvoir leur politique de handicap en fixant des critères d'attribution cohérents avec la loi handicap.

L'acheteur public peut exiger, dans le cadre du code d'attribution de marchés publics, que l'entreprise soit au vert en matière d'obligation d'emploi⁹⁶. Mais la collectivité peut aller plus loin, en demandant si les locaux du candidat sont pleinement accessibles aux personnes handicapées (Par exemple : toilette avec rayon de giration pour les personnes en fauteuil roulant⁹⁷), et selon le marché, si le candidat est sensibilisé (si le cahier des charges précise que le candidat reçoit un grand nombre de personnes, cela multiplie les chances qu'elle accueille des personnes avec différents types de handicap).

Autre moyen pour les collectivités : **sensibiliser ses partenaires par les conditions de subventions**. Dans la commune d'Auch, par exemple, avant d'accorder des aides d'aménagement aux commerces, on veille à ce qu'ils soient dans l'esprit de l'accessibilité aux personnes en situation de handicap.

Les collectivités peuvent même **doper l'emploi des personnes handicapées**. Les Régions Poitou-Charentes et Midi-Pyrénées accordent un « **emploi tremplin associatif** » aux associations de leur région qui embaucheront une personne reconnue « travailleur handicapé » (la Région Poitou-Charentes en accorde même deux). Ces soutiens aux associations marquent une reconnaissance de ces acteurs du lien social.

Dans leur relation avec les opérateurs, les collectivités peuvent **faire signer des chartes d'engagement** où le partenaire s'engage à prendre en compte le handicap dans l'exécution de sa mission. Pour illustrer cette stratégie, nous proposons un retour sur l'action menée par la Région Midi-Pyrénées et l'AGEFIPH Midi-Pyrénées. Ce duo pour l'emploi et la formation des personnes handicapées, a proposé une charte d'engagement aux organismes de formation. Chaque signataire est invité à désigner un

96 Travailleurs handicapés : art. 43 et s. du CMP et Code du travail.

97 Dans les normes architecturales, le rayon de giration doit être assez important pour que la personne en fauteuil puissent faire un 360°.

Référent Handicap qui pilotera l'accueil dans l'esprit de la loi (respect des déficiences).

La collectivité avec la MDPH doivent **offrir à l'ensemble des usagers un guide territorial sur le handicap** pour donner une vision globale des acteurs et de l'architecture institutionnelle du handicap: pour « savoir qui fait quoi ? ».

Pour Mme LASSUS, la communication autour de la loi est capitale. La maire adjointe d'Auch rappelle que personne n'est à l'abri de se retrouver du jour au lendemain en situation de handicap. Il est alors important de connaître cette loi pour « *compenser son handicap* »⁹⁸. Pour cette élue auscitaine, ce besoin est impérieux que l'on soit ou pas « *accidenté de la vie* ».

La commune d'Auch, le Pays Thur Doller⁹⁹, la Mairie de La Rochelle¹⁰⁰, le département de la Haute-Garonne, le département de l'Ariège et le département du Lot ont leur propre guide territorial sur le handicap¹⁰¹. Pour réaliser de tels guides vous trouverez une méthode dans la boîte à outils page 84.

Les pouvoirs publics ne doivent pas manquer d'imagination, mettre en avant les citoyens en situation de handicap et faire reculer l'ignorance autour du handicap.

98 Article 24 de la loi du 11 février 2005

99 Le Pays Thur Doller, « Guide pratique du handicap – Vivre ensemble en Pays Thur Doller », édition Trait d'Union, février 2006

100 Marie de La Rochelle, « Guide pratique 2007, La Rochelle – Personnes handicapées guide – La Rochelle généreuse et belle », 2007

101 Les guides pour les départements cités ont été réalisés dans le cadre des formations des MDPH par le David LELA LUZOLO entre 2008 et 2009.

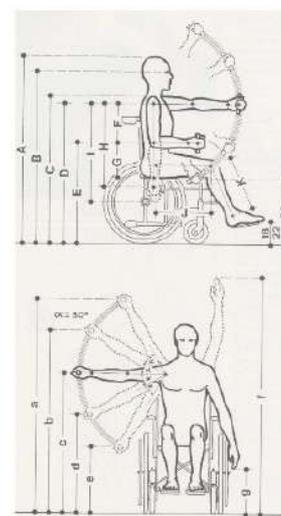
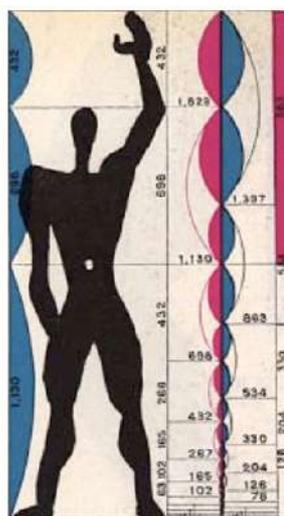
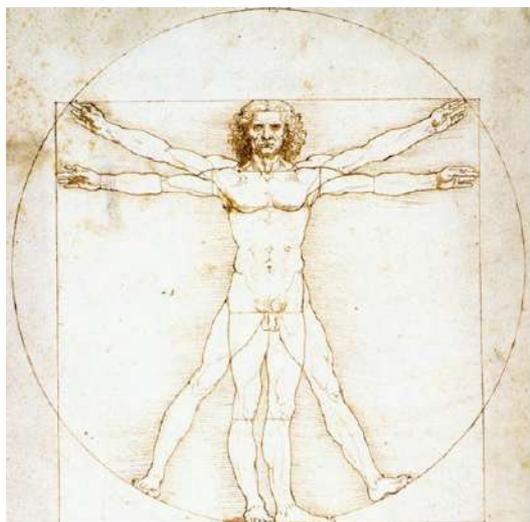
C – Le choix de la Haute Qualité d'Usage©

Comment procéder pour faire une mise en accessibilité qui profite à tous et qui n'handicape personne ? Quand a-t-on répondu à toutes les normes, si toutefois la liste est exhaustive ? Que faire si un élément de l'environnement change ? Voilà quelques questions qui interrogent les responsables de l'accessibilité sur un territoire.

Pour répondre aux aménageurs du territoire, la loi donne des solutions en cas de handicap moteur ou de handicap sensoriel (par exemple la reconnaissance de la langue des signes) mais le handicap psychique n'est pas assez pris en compte. Hors l'accessibilité est un concept global.

De la même manière, le manager public doit faire face aux limites de la loi. En matière de sécurité nous avons comme référentiel un homme abstrait d'un mètre quatre-vingt. En **matière de handicap, nous avons le même personnage mais assis sur un fauteuil roulant.**

Représentation de l'homme moyen¹⁰²

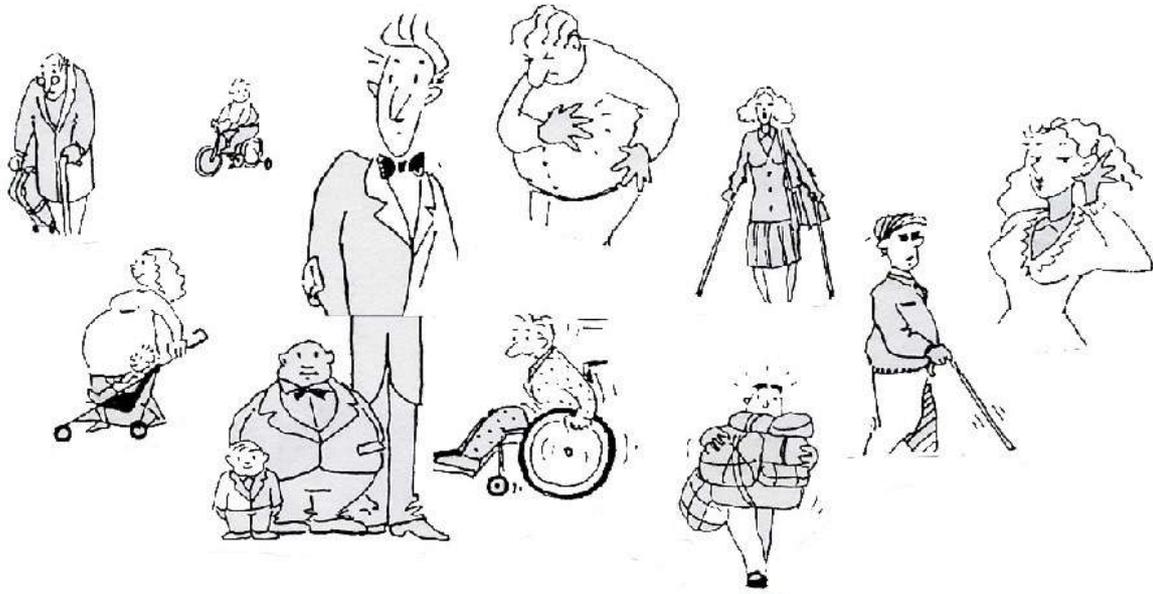


Nous sommes là très loin de la réalité. Aujourd'hui, les références sont exclusives, il faut sortir des modèles types, car l'homme standard n'existe pas. Nous sommes tous différents dans notre mobilité, notre perception et nos connaissances, ...

102 Image de gauche : L'Homme de Vitruve (ou homme vitruvien) croquis Étude de proportions du corps humain selon Vitruve réalisé par Léonard de Vinci aux alentours de 1492. Image du milieu : Schéma représente homme, source CRIDEV Image de droite : ANLH – COOPARCH-R.U., « Recommandations techniques – Cahier de prescriptions techniques pour l'accessibilité des logements sociaux pour personnes handicapées », 1997

En outre, il est devenu important de sortir de la dimension purement technique au profit d'une dimension plus humaine de l'aménagement.

Représentation de l'homme selon le CRIDEV¹⁰³



En outre la constance de la demande n'existe pas. Les besoins spécifiques de l'Être humain évoluent avec l'âge, avec l'évolution technique, ...

Les besoins spécifiques de l'Être humain évoluent avec l'âge¹⁰⁴



Il s'agit donc maintenant d'avoir de nouvelles bases, de nouvelles méthodes, une nouvelle démarche qui doit procurer aux usagers un environnement qui soit un lieu de

103 Source : CRIDEV

104 Source : Op cité

vie adapté au bien-être de tous. Ce nouvel espace fait face à la perte d'autonomie pour les personnes déficientes. Ce nouvel environnement met en adéquation les besoins de motricité, de perception, de repérage, d'orientation et de prévenance de la personne avec la qualité d'usage du cadre bâti, des transports, des espaces urbains, péri-urbains ou ruraux.

Pour réaliser ce type d'espace, le Centre de Recherche pour l'Intégration des Différences dans les Espaces de Vie (CRIDEV) a développé la démarche HQU© (Haute Qualité d'Usage). « Cette démarche est une méthode de gestion de projet centrée sur le développement des comforts d'usage pour tous les utilisateurs d'un espace de vie. Cette nouvelle démarche vise à garantir la prise en compte d'un maximum d'exigences qualitatives dès le montage d'une opération. Elle prévoit une amélioration continue de la qualité d'usage pour tous les usagers, quelles que soient leurs différences »¹⁰⁵.

Dans cette démarche le CRIDEV distingue quatre acteurs

<p style="text-align: center;">La Maîtrise d'Usage</p> <p>Elle est représentée par les usagers dans leur globalité (Personne en situation de handicap et ses concitoyens). Ce sont les utilisateurs de l'espace de vie.</p>	<p style="text-align: center;">La Maîtrise d'Ouvrage</p> <p>Elle est représentée par les décideurs dans leur globalité (promoteurs publics ou privés, élus, collectivités, administrations, ...). Ils décident de l'aménagement ou de l'adaptation des espaces de vie et attribuent les marchés.</p>
<p style="text-align: center;">La Maîtrise d'Exécution</p> <p>Elle est représentée par les réalisateurs dans leur globalité (artisans, entreprises, fournisseurs, ...). Ils sont les attributaires des marchés de travaux.</p>	<p style="text-align: center;">La Maîtrise d'œuvre</p> <p>Elle est représentée par les concepteurs dans leur globalité (architectes, ingénieurs, économistes, urbanistes, paysagistes, ...). Ils sont les attributaires des marchés d'études.</p>

Pour mettre en place cette qualité d'usage, on part de **la demande de la Maîtrise d'usage** et que l'on appellera « **la QUALITÉ DEMANDÉE** ». La **Maîtrise d'ouvrage** analyse les besoins pour transformer l'idée en programme, c'est « **la QUALITÉ PRÉVUE** ».

La **Maîtrise d'ouvrage** veille à bien interpréter la demande pour ne pas pénaliser une frange de la population au profit d'une autre. Par exemple, en supprimant les dénivelés, les fauteuils circulent mieux, mais les personnes malvoyantes n'ont plus de repères.

Le programme est communiqué à la **Maîtrise d'œuvre** puis à la **Maîtrise d'exécution**.

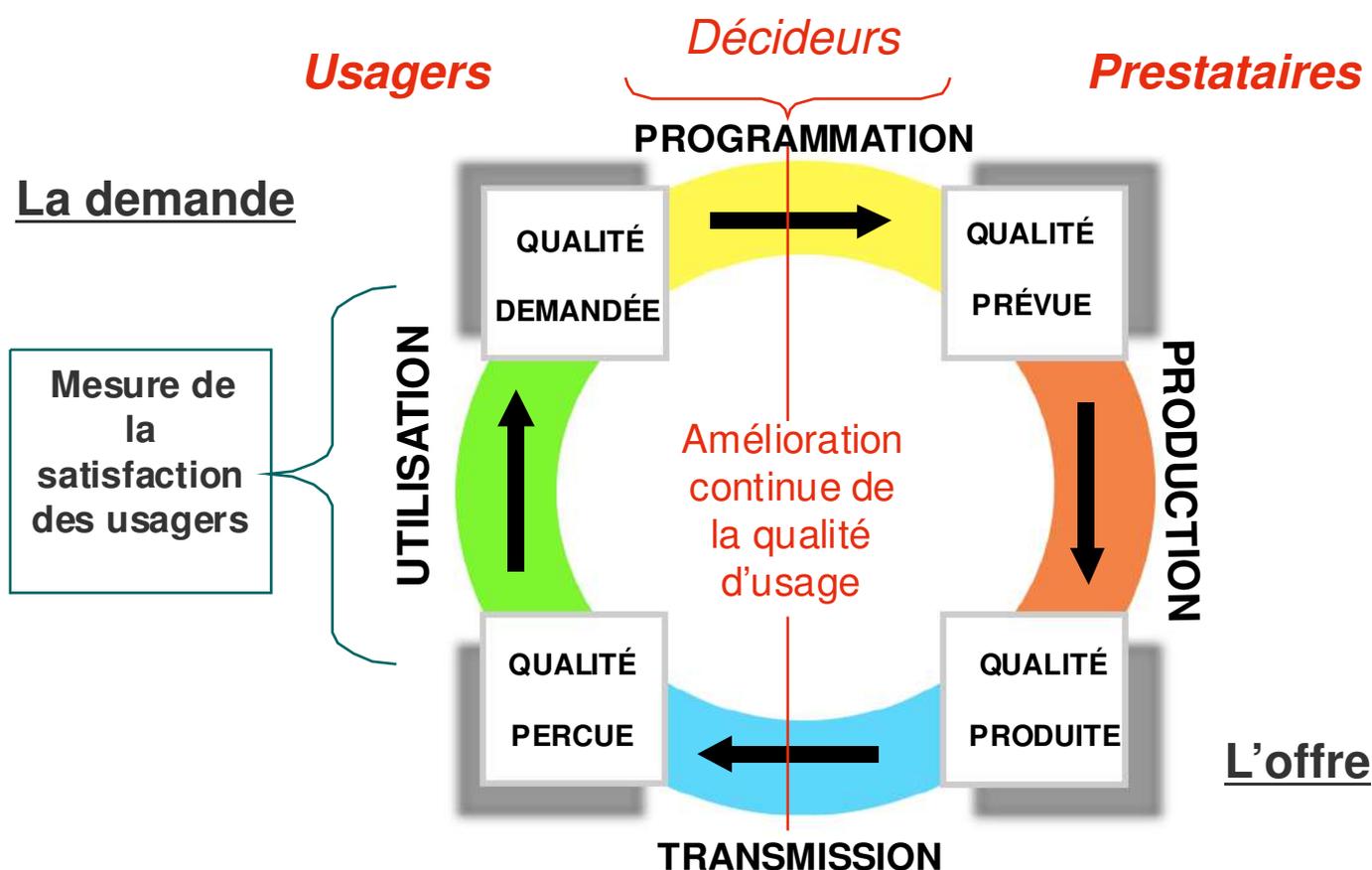
Après que l'ensemble des intervenants de la production ait réalisé la demande, c'est-à-

105 Entretien avec Régis HERBIN architecte et directeur du CRIDEV du 30/07/2009

dire « **la qualité produite** », la **Maîtrise d'usage** donne « **la qualité perçue** ». A cette étape, il va y avoir une différence entre la qualité demandée par l'utilisateur, et la qualité qu'il perçoit « à la livraison ». L'écart entre ces deux dernières « qualités » est la **mesure de satisfaction**.

Le processus va consister maintenant à réécouter cette nouvelle demande qui ressort de cette première observation, pour rentrer dans un processus continu d'amélioration de la qualité d'usage :

Un « **cycle d'amélioration continue de la Qualité d'usage** »¹⁰⁶



La Région Rhône-Alpes s'appuie sur la démarche HQU© pour ses projets régionaux autour de l'aménagement du territoire et de la mobilité des citoyens. Elle a décidé d'aller plus loin car elle souhaite constituer un référentiel HQU© spécifique aux lycées et valorise chaque année dix initiatives reproductibles prenant en compte la HQU© dans le cadre du Prix régional « Vivons ensemble la Cité »¹⁰⁷.

106 Source : Colloque avec Régis HERBIN, « La Haute Qualité d'Usage (HQU) © et l'accessibilité en ville », Centre de Recherche pour l'Intégration des Différences dans les Espaces de Vie (CRIDEV), mardi 16 janvier 2007

Dans les projets, la ville de Cholet a choisi la démarche HQU© pour son parc d'activités commerciales de 28 000 m² avec une trentaine de boutiques : L' Autre Faubourg¹⁰⁸. Avec des places de parkings abritées et rehaussées au niveau du mail piéton, des tables d'orientation avec plans en relief du site et textes en braille, ..., l'Autre Faubourg possèdera les aménagements qui lanceront une nouvelle génération de centres commerciaux.

Cette nouvelle démarche permet de prévenir les dysfonctionnements en dépassant nos modes actuels de construction et d'aménagement. Plus qu'une démarche, les praticiens comme le Conseil Régional en font une véritable marque du territoire.

107 Source : <http://www.rhonealpes.fr>

108 Source ville de Cholet.

CHAPITRE II : LES OUTILS DE PILOTAGE DE LA POLITIQUE TERRITORIALE DU HANDICAP

La collectivité doit se doter d'outils modernes qui lui permettront d'être plus efficace dans sa politique du handicap. Ces outils peuvent prendre la forme des nouvelles technologies, ou être le produit d'innovations soutenues ou impulsées par les pouvoirs publics locaux.

A – Le travail collaboratif moteur de politiques handicap

L'objectif du travail collaboratif est de faciliter la communication entre les différents acteurs et surtout de donner une vision globale et partagée des actions du réseau local. Le web est devenu aujourd'hui le principal outil de ce nouveau mode de travail. La toile, avec les technologies du web 2.0, offre une multitude d'outils performants qui permettent de capitaliser et de mutualiser les informations.

Pour gagner en efficacité et en efficacité, nous proposons la mise en place d'un espace de travail virtuel ayant pour objectif de centraliser tous les outils liés à la conduite des actions pour les mettre à disposition des acteurs locaux du handicap.

Cet espace collaboratif est basé sur la technologie des « wikis »¹⁰⁹. Ils facilitent la coproduction via une interface partagée d'édition. Ouverts à tous, ils permettent de consulter, et par conséquent, de modifier le contenu mis en ligne par le visiteur. L'outil que nous proposons prend la forme d'un site interactif qui n'intègre pas que des outils informatiques, et des logiciels, mais également des méthodes de travail en groupe pour améliorer la communication, la coproduction et la coordination.

Grâce à ce type de plateforme les collectivités peuvent capitaliser et échanger les expériences avec des partenaires internes ou externes à la collectivité.

Un outil pour trouver le bon interlocuteur : sebn la grandeur du réseau, il est difficile de déterminer "qui fait quoi?". Cette plate-forme handicap propose un annuaire comprenant l'ensemble des acteurs clés sur le territoire avec systématiquement une fiche de présentation facilement modifiable, au besoin une plaquette téléchargeable, peut être ajoutée à la fiche.

Un outil pour ouvrir des opportunités et donner une information de proximité : cette plate-forme collaborative, tel que nous l'imaginons, est également un outil pour suivre l'actualité du réseau. Comme tout système, le réseau évolue selon la modification de son environnement interne et externe. Mais cette plate-forme handicap collaborative est un moyen de communiquer autour de l'activité du réseau auprès du grand public, en mettant en ligne les événements phares. L'accès aux fiches d'inscription, aux dates et lieux d'évènements clés, ouvre des opportunités pour des visiteurs à l'affût d'informations sur leur territoire. Le site peut alors être une véritable vitrine au service de la promotion du réseau.

Un outil pour se documenter par syndication : la syndication permet de mettre en ligne des pages issues d'un autre site. Plus confortable que les liens internet, elle

109 Cette technologie est utilisée par le Ministère de l'Écologie, de l'Énergie, du Développement durable et de la Mer : <http://www.spip-contrib.net/Squelettes-Giseh>

permet de rester sur la plate-forme handicap collaborative avec un contenu géré par le site source. L'énorme avantage de la syndication est une mise à jour automatique : lorsque la page web est supprimée du site référencé alors elle l'est également du site de la plate-forme handicap collaborative. Quand la syndication n'est pas possible, un lien est tissé vers le document recherché.

Un espace intranet pour faciliter le travail en réseau : les membres de la plate-forme handicap collaborative doivent disposer d'un espace privilégié pour le travail en réseau. Au sein de cet espace sécurisé, ils peuvent avoir accès au même document selon leur statut ou groupe de travail. L'accès restreint est primordial pour qu'ils puissent suivre en temps réel, l'état de leurs actions voire de leurs missions. L'outil web gère les droits du navigateur en permettant l'affichage ou non de certaines options : bouton de modification, de téléchargement ou de suppression.

Un espace de mutualisation et de capitalisation : à l'heure où l'information n'est plus thésaurisable, il est primordial d'avoir des outils pour partager facilement l'information. Cet outil Web pourra mettre à disposition une boîte à outils contenant : une bibliothèque de documents ressources, des outils qui ont fait leur preuve, des fiches « mode d'emploi » présentant les caractéristiques des actions (méthodologie, budget, partenaires mobilisés, ...), un espace de veille collective, Cette plate-forme handicap n'est pas seulement un lieu d'échanges, mais c'est également un moyen de gestion collectif des actions autour du handicap : information des membres des groupes de travail par des messages groupés simplifiés, organisation des réunions, partage de calendrier et de documents communs.

Un espace encadré et normé : les membres de la plate-forme handicap sont amenés à suivre des actions comportant des données nominatives susceptibles de générer des données sensibles. Il faudra donc respecter scrupuleusement les normes de la CNIL¹¹⁰. Une charte d'accès à l'espace intranet permettra de veiller à l'intégrité de l'espace collaboratif en donnant l'ensemble des normes, des lois et surtout l'esprit du réseau.

Ce type d'espace est utilisé par les Plans Départementaux d'Insertion Professionnelle des Travailleurs Handicaps (PDITH). Ces instances sont chargées de coordonner des actions pour l'emploi et le maintien dans l'emploi des Travailleurs Handicapés (TH) sur un département. Le travail des coordinations des départements de l'Aquitaine et de la Haute-Garonne a permis la mise en place en 2006 d'une plateforme collaborative à destination des acteurs du Service Public pour l'Emploi: le site PDITHSUDOUEST.ORG.

En février 2009, le site PDITHSUDOUEST.ORG a dépassé les 100 000 visites. Plus qu'une vitrine des actions menées par la DRTEFP et l'AGEFIPH Aquitaine, le site web est un outil de travail coopératif. Cet espace d'échange se trouve sur une partie sécurisée qui permet la coordination de grandes actions de l'AGEFIPH et du Service Public de l'Emploi (SPE), telles que la Semaine pour l'Emploi des Personnes Handicapées ou les Formations courtes AGEFIPH. Avec **8 866** fichiers téléchargés et **2 595** fichiers déposés, rien qu'en 2008, l'espace intranet permet aux partenaires d'éviter les

110 Pour certains types d'actions la loi du 6 janvier 1978 précise qu'il est nécessaire qu'ils aient un numéro CNIL.

doublons, de mutualiser des documents de travail et de participer à des actions du SPE en temps réel.

Les coordinations des PDITH de Midi-Pyrénées ont ponctuellement utilisé cet outil web. Par exemple, lors de l'action AGEFIPH « Un jour, un métier en action® »¹¹¹, pour **766** journées disponibles, **649 personnes** ont pu être positionnées en ligne.

Le travail collaboratif avec les nouvelles technologies permet d'optimiser le travail réticulaire. Il doit néanmoins s'accompagner de rencontres physiques entre les membres du réseau. Ces réunions, forum, colloques, ..., doivent tenir compte des singularités des participants pour mettre tous les acteurs en position d'égalité¹¹².

A la lumière de ces exemples, on constate que le web est un espace favorable à la démocratie participative et à la symétrie d'informations. Les avancées technologiques permettent de créer de l'intelligence collective au profit de la collectivité.

Les PDITH ont été remplacés par de nouveaux plans. Depuis la circulaire du 26 mai 2009, chaque Direction Régionale de l'Entreprise, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE) met le Plan Régional d'Insertion des Travailleurs Handicapés (PRITH)¹¹³ élabore le fonctionnement des Plans Régionaux d'Insertion des Travailleurs Handicapés. Ce plan rassemble l'ensemble des actions mises en œuvre dans le cadre du Service Public de l'Emploi (SPE).

111 D'après l'AGEFIPH, le principe était de permettre à un demandeur d'emploi handicapé de passer une journée en entreprise, en binôme avec un salarié valide, et ainsi de se familiariser avec une entreprise, un secteur d'activité, ou un métier. Les entreprises sont parfois confrontées à des difficultés de recrutement de personnes handicapées, d'autres encore souhaitent avoir un premier contact avec un travailleur handicapé.

112 Voir les annexes.

113 La circulaire du 15 janvier 2007 de la Délégation générale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle rappelle le renforcement de la politique de l'emploi en faveur des Travailleurs Handicapés.

B – L'innovation pour une amélioration continue du service public

Dans un territoire, les pouvoirs publics peuvent influencer l'innovation autour de la thématique voulue en la valorisant. Des collectivités telles que les Régions sont amenées à coordonner et soutenir la recherche en faveur de l'autonomie des personnes handicapées.

Il existe plusieurs méthodes qui vont de l'appel à projet jusqu'à la délivrance de prix. Ces actions de la collectivité conduisent toutes à créer une dynamique.

En ce qui concerne le prix, l'exemple de la Région Rhône-Alpes est assez éloquent. En effet, suite à l'adoption de son **plan handicap**, la **Région Rhône-Alpes** s'engage à favoriser l'égalité entre les personnes handicapées et les personnes valides.

Pour créer cette dynamique, la Région Rhône-Alpes lance le Prix régional « **Vivons ensemble la cité** »¹¹⁴ 2009. L'objet du concours est la valorisation des initiatives innovantes pour favoriser l'autonomie des personnes handicapées. Cet appel à candidature régional, au terme duquel des prix seront remis aux lauréats, est destiné aux collectivités locales, établissements publics, groupements d'intérêt public (GIP), offices HLM, entreprises ou associations de la région Rhône-Alpes.

Autre exemple, d'appel à projet cette fois ci, en février 2009, la Communauté de Communes de Vierzon lance son second appel à projets, à destination des entreprises. L'objet porte sur des projets de recherche, de conception, d'industrialisation et de commercialisation de produits industriels innovants, en lien avec le handicap et la perte d'autonomie.

Un autre exemple est le soutien par les collectivités de ce que l'on appellera des « **Handiclusters** ».

Un cluster est un espace réel ou virtuel d'intermédiation, de mise à disposition d'informations, de mise en commun de moyens, d'intégration de stratégies diverses, etc. Nous appellerons alors un Handicluster : un regroupement d'acteurs qui voient dans le handicap une source d'innovation et de développement.

L'Handicluster est créé à l'initiative de personnes à l'esprit décloisonné qui souhaitent échanger autour du handicap et en faire un moteur de développement pour les personnes, les organisations, et les territoires. Fort d'un esprit ouvert, ses membres viennent d'horizons différents mais ont tous en tête le même mobile : améliorer la vie de leurs concitoyens en situation de handicap.

Ce dispositif d'intermédiation veut tisser des liens entre besoins et offres (les compétences des uns répondent aux besoins des autres) et accompagner les porteurs

114 Voir : <http://www.rhonealpes.fr/>

de projet vers la coopération créative.

Les Handiclusters ne se sont pas encore vulgarisés. La Région Rhône-Alpes soutient l'handiclusteur « Cluster Handicap Vieillesse Neurosciences » (www.cluster-hvn.com) dans le cadre du schéma régional de l'enseignement supérieur et de la recherche – volet "recherche".

Le dernier exemple que nous utiliserons pour étayer nos propos est **le service de Visio-Interprétation** qui permet à une administration ou à tout autre organisme, de rendre accessible son accueil, et à des entreprises de mieux intégrer leurs salariés sourds. Un partenariat entre WebSourd¹¹⁵ et France Télécom permet aujourd'hui d'avoir un accès à un interprète en langue des signes à distance par l'intermédiaire d'une connexion haut débit, d'une Webcam et d'un micro.

Ce simple dispositif technique et humain, permet d'avoir en ligne un interprète, à un moindre coût puisqu'il est aussi partagé par d'autres structures grâce à l'accès en commun d'une plateforme (le nombre d'interprètes en France ne dépasse pas 150 personnes¹¹⁶).

Grâce à ces nouvelles technologies et à une logique de partenariat active, on a pu mettre en place un ensemble de services qui répondent à des réels besoins et favorisent la relation des sourds avec l'environnement institutionnel ou professionnel (dans le cadre de la progression de leur carrière au sein des entreprises).

La collectivité peut également se doter de nouvelles technologies pour faciliter son service public pour les citoyens en situation de handicap.

115 Source : <http://www.websourd.org/>

116 WebSourd – Op cité

C – Le télétravail territorial comme moteur de l'emploi

En 2007, **les télétravailleurs représentaient 7% de la population** active française pour une moyenne de 13% au niveau européen¹¹⁷. Avec le développement des nouvelles technologies, des Régions, telles que les régions Ile-de-France ou Aquitaine et les départements tels que le Cantal ou l'Ariège, ont intégré **le télétravail** dans leurs **outils d'aménagement du territoire** (le développement des territoires ruraux et l'attraction de nouvelles entreprises) et de **développement durable** (la diminution des flux automobiles, la réduction des émissions de CO²). A regarder de plus près le télétravail est également un moyen de la réalisation de la **politique du handicap**.

En 2009, pour faire face aux effets de la crise sur l'emploi des personnes handicapées, l'AGEFIPH a lancé de nouvelles mesures pour soutenir l'emploi des personnes vulnérables. Une de ses solutions phares est la formation aux NTIC et la dotation informatique et internet. Le choix de l'AGEFIPH est justifié par la **croissance exponentielle des métiers autour du télétravail** qui offrent des opportunités en matière de poste d'emploi : secrétaires de rédaction, traducteurs, juristes territoriaux, graphistes PAO, programmeurs informatiques, comptables, ... soit plus de **300 télémétiers**. Les progrès technologiques rendent désormais accessibles ces métiers de traitement de l'information, aux personnes handicapées.

En cas de déficience visuelle, auditive, motrice, psychique, mentale, d'élocution ou même de polyhandicap, une myriade de solutions techniques permettent de faire disparaître la situation de handicap. A titre d'exemple, de la synthèse vocale à la machine à lire, du son visuel aux supports de visualisation de la LSF et de la domotique à l'automatisation des interfaces de communication, nous avons à notre disposition une pléthore de moyens pour le télétravail. Autre exemple éloquent, un télétravailleur déficient visuel peut, derrière un numéro vert, délivrer des conseils juridiques, techniques ou pratiques.

Le télétravail offre une souplesse d'organisation qui sied aux télétravailleurs en situation de handicap, notamment en cas de maladies invalidantes. Momentanées, permanentes ou évolutives, ces maladies peuvent entraîner une restriction d'activité en terme de mobilité ou de quantité de travail à fournir. Les télétravailleurs du secteur public peuvent ainsi réorganiser leurs tâches tout en répondant aux objectifs.

Le FIPHFP, qui finance les actions qui peuvent conduire à banaliser l'insertion des personnes handicapées, peut aider les collectivités locales dans ce type de projet innovant. En effet, dans le catalogue d'aides du Fonds public, le « **Télétravail pendulaire** » **apparaît comme une opportunité de maintien dans l'emploi** pour le fonctionnaire en difficultés sur un poste de travail.

117 Rapport 2007 de la Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques – Dares

Au vu des solutions d'aménagement de poste de travail et des possibilités de modularité du temps de travail, le télétravail ouvre le champ des possibles pour les agents handicapés qui restent toutefois les citoyens les plus touchés par l'isolement. Face à ce dilemme l'employeur public doit veiller à ce que le télétravail se fasse dans un cadre de **travail collaboratif**.

L'objectif du travail collaboratif est de faciliter le travail de plusieurs acteurs de façon simultanée dans des lieux différents. Le télétravail fait partie des formes de travail collaboratif car il offre une multitude d'outils performants qui permettent de capitaliser et de mutualiser les informations. Les collectivités qui y ont recours facilitent le travail réticulaire et accroissent la qualité du service public de proximité.

Le travail collaboratif ne peut se faire sans face à face. L'employeur public territorial peut alors mettre en place des **télécentres**. Ces plate-formes de communication permettent aux télétravailleurs handicapés d'assurer leur mission, au moins une partie de leur temps, dans un espace professionnel, souvent à proximité de leur domicile ou de leur administrés. Les agents trouvent dans ces espaces de travail du matériel (PC, imprimantes numériques, accès haut débit, visio-conférence...), des bureaux pour recevoir les administrés, suivre des formations et faire de réunions d'équipe **Ces lieux riches d'échanges offrent également des services permanents ou occasionnels** (animateur, secrétariat, formateur, tutorat, ...).

Les télécentres se multiplient en France et proposent de nombreuses activités ; par exemple en 2009, le département du Cantal en compte sept et le département du Gers en dénombre huit.

En plus d'être une action en faveur du développement économique et social de la région dans une logique d'aménagement du territoire et de développement durable, le télétravail amène une nouvelle organisation du travail qui peut donc profiter aux agents handicapés.

Avec la dématérialisation du service public, les téléservices ne peuvent que se développer mais cette croissance doit être jugulée et efficiente. Autrement dit, la collectivité locale, qui opte pour le couplage de services de proximité avec les téléservices de proximité, devra **veiller à ce que le télétravail soit d'abord une solution de maintien ou d'embauche sur un poste**. En suite, elle fera en sorte que ses agents en situation de handicap restent au contact avec le public pour garder **un espace de démonstration et de crédibilité**.

CHAPITRE III : LA MISE EN PLACE D'UNE NOUVELLE GOUVERNANCE

Pour une mise en place pertinente de la politique du handicap, il sera nécessaire de privilégier, de valoriser le partenariat avec les associations représentatives et même au-delà. Le manager public devra également se doter d'outils et de méthodes qui lui permettront de remporter ou conserver l'attention et l'adhésion des partenaires de la politique du handicap.

A – Les conditions de la mise en place d'une gouvernance adaptée au handicap

Les dirigeants territoriaux chargés d'organiser ce processus de concertation doivent se garder de toute discrimination lors de la mise en place et de la promotion de l'espace de participation qu'ils souhaitent créer. Une sensibilisation au handicap sera alors nécessaire (en amont). Pour faciliter le processus de participation, nous proposons également aux organisateurs de se concentrer sur les conditions d'accueil des participants. Elles participent à l'optimisation de l'échange entre les participants.

L'accueil et le travail avec le public en situation de handicap présente des enjeux particuliers. La pluralité des contraintes liées aux situations de handicap imposent aux animateurs (élus ou autres) une adaptation constante et une plus grande attention envers les différents participants.

Pour améliorer les pratiques professionnelles des animateurs, nous proposons une formation qui favorise l'acquisition des connaissances et leur transférabilité sur le terrain professionnel, afin que les élus ou autres animateurs aient une culture commune cohérente avec la loi du 11 février 2005.

Cette sensibilisation permettra :

- D'être à l'aise avec le handicap,
- de connaître les différentes typologies de handicap,
- d'avoir une posture adaptée selon le type de handicap,
- d'approfondir les différentes composantes de la communication dans une situation d'accueil social et en particulier de personnes en situation de handicap,
- de définir ou redéfinir les exigences nécessaires à un accueil de qualité des personnes en situation de handicaps.

Ces types de formations sont proposés par le CNFPT¹¹⁸ Midi-Pyrénées pour l'année 2009. Bien que, pour le CNFPT cette formation soit destinée uniquement pour les animateurs, ce programme pourrait profiter même aux représentants d'association. Il pourrait permettre aux différents acteurs de l'espace d'échange de mieux se connaître. Une personne en fauteuil, ne rencontre pas les mêmes obstacles qu'une personne aveugle ou sourde, par exemple. Ce genre de formation est indispensable pour l'animateur, car elle lui permettra d'optimiser la communication dans les espaces de

118 Le Centre National Fonction Publique Territoriale propose cette formation suite à l'Appel d'Offre n°13/08/061, janvier 2009

participation.

Il est également primordial de **prendre en compte les environnants** pour avoir un espace d'échange efficient. Autrement dit, il est nécessaire d'aménager tous les éléments rattachés au lieu d'accueil, en tenant compte de tous les types de handicaps, et donc de tous les besoins et aménagements nécessaires pour faire du lieu d'échange un lieu accessible et agréable à tous.

Le Ministère des Transports, de l'Équipement, du Tourisme et de la Mer a réalisé un guide à cet effet : « Organiser une réunion accessible à tous »¹¹⁹. On retiendra de ce les organisateurs doivent être vigilantes pour :

- les personnes ayant un handicap moteur, en veillant à la réduction des obstacles et en prévoyant, par exemple, des espaces avec ou sans chaises,
- les personnes malentendantes ou sourdes en mobilisant les moyens techniques (par exemple, le sous-titrage) et logistiques (par exemple, un interprète) pour assurer l'autonomie des participants malentendants ou sourds,
- les personnes aveugles ou malvoyantes en anticipant leurs besoins, et en prévoyant par exemple, de l'eau pour le chien qui accompagne la personne.

Quelles que soient les déficiences des personnes invitées, les organisateurs se doivent de déployer toute la panoplie de la signalétique. D'ailleurs, au-delà même du type de handicap, le lieu d'accueil va jouer un rôle important sur les échanges.

Que ce soit pour le forum participatif organisé en 2009 par le Conseil Régional Poitou-Charentes ou celui du Conseil Régional Languedoc-Roussillon, les coupons réponses prévoyaient que les participants puissent indiquer leurs « Besoins particuliers » :

- Mobilité réduite
- Déplacement en fauteuil
- Présence d'une boucle magnétique
- Place de parking adaptée
- Interprète LSF
- Autres (précisez)

La sensibilisation et l'aménagement de l'espace d'échange participent à la mise en place d'une nouvelle gouvernance où participeraient les personnes et représentants de citoyens en situation de handicap.

119 Ministère des Transports, de l'Équipement, du Tourisme et de la Mer. Rédaction Nathalie Vernhes, « Organiser une réunion accessible à tous », MTETM/DMA. Conception graphique Éric Louis/Alain Bitoune, impression Nanterre MTETM/DGPA, 2006

B – Le choix d'un marketing territorial axé autour d'une politique du handicap

Le marketing territorial basé sur le handicap est un moyen de valoriser le territoire, de le rendre plus attractif, et de donner une plus grande visibilité des actions de cohésions sociales.

Les collectivités peuvent se différencier au travers de leur politique territoriale du handicap. La prise en compte des personnes en situation de handicap dans leur capacité à aménager et gérer le territoire est un gage de qualité. Les personnes en situation de handicap sont donc des usagers, des consommateurs et des touristes potentiels que le territoire ne peut ignorer.

D'après l'**association Tourisme & Handicap**, en 2009, le nombre de personnes souffrant de déficiences motrices, sensorielles, psychiques ou mentales atteint près de 40 % de la population française, soit 22 millions de personnes (personnes âgées, personnes momentanément immobilisées, personnes souffrant de déficiences cardiaques, rénales, respiratoires...).

Promouvoir son accessibilité pour les personnes handicapées, revient à démontrer que le territoire est capable de s'adapter, d'offrir un espace convivial et une qualité d'accueil qui prend en compte les touristes dans toute leur pluralité.

La collectivité peut donc se démarquer avec des sites labellisés¹²⁰. Le **Label Tourisme & Handicap** identifie les sites touristiques accessibles aux personnes atteintes de handicap moteur, mental, psychiques, auditif ou visuel. L'association « Tourisme et Handicaps » attribue le label et remet une charte d'engagement du labellisé: contrat d'obligations garantissant l'accueil et la préservation de l'accessibilité permanente du site.

Au 28 juillet 2009 on compte 3524 équipements ayant reçu un avis favorable de la commission nationale d'attribution du label Tourisme & Handicap.

Au-delà du tourisme, les collectivités peuvent également se distinguer par l'emploi. Le **label Collectivité Handi Engagée® (ou « collectivité handi-accueillante »)** vise, à l'aide d'une charte, à faciliter le recrutement et l'intégration de personnes handicapées dans la fonction publique. Le label « collectivité Handi Engagée ® » est décerné par le Groupe Territorial aux collectivités ayant une politique volontariste d'emploi de salariés handicapés dans la fonction publique territoriale. Pour obtenir ce label la collectivité doit s'adresser au Groupe Territorial ou l'Association Hanploi-CED.

En mars 2009 Sèvres signe la convention « collectivité handi-accueillante » pour montrer que le recrutement et/ou le maintien est un des axes forts de la politique

120 Voir les annexes.

municipale en matière de handicap. Les annonces portant ce label indiqueront que les emplois proposés sont également accessibles aux travailleurs handicapés. La ville exprime ainsi son engagement dans la diversification de ses agents handicapés.

Derrière le label, le territoire exprime son engagement. La collectivité labellisée ou avec des sites labellisés identifie les personnes handicapées comme force vive du territoire. Bien évidemment les labels jouent sur l'image de la collectivité.

Le handicap peut valoriser la politique de développement durable d'un territoire dans le cadre de la promotion de la responsabilité sociale de l'entreprise ou d'adoption d'un agenda 21.

« *La responsabilité sociale des entreprises (RSE) est un concept dans lequel les entreprises intègrent les préoccupations sociales, environnementales, et économiques dans leurs activités et dans leurs interactions avec leurs parties prenantes sur une base volontaire* »¹²¹. C'est en quelque sorte du « micro développement durable » où la somme des actions de chaque salarié sur son environnement et la solidarité sociale profitent à tous.

Dans le premier cas, de plus en plus d'entreprises s'approprient le terme de Responsabilité sociale de l'entreprise (RSE). Il revient à la collectivité de **les mettre sous les feux des projecteurs comme un outil de performance**. Ces entreprises qui font de la RSE en donnant une image positive de la personne handicapée (Publicité, campagne, et autres médias), en favorisant l'embauche des Travailleurs Handicapés et en sous-traitant avec l'UGAP¹²², des ESAT ou des Entreprise Adaptées, méritent d'être connues. **L'image positive de ces entreprises, qui font de la RSE, rayonne dans tout le territoire. Ces publicités peuvent faire des émules car les autres entreprises seront attirées par une image et une culture qui collent aux attentes sociales.**

Dans notre second cas, nous avons remarqué que l'agenda 21 local permet de communiquer sur sa politique du handicap. Il donne les orientations au travers d'un programme d'actions allant dans le sens du développement durable dans une collectivité locale.

De nombreuses villes ont leur agenda 21 local. La Ville de Carquefou¹²³ donne une grande place au handicap dans son programme.

La collectivité doit rassembler autour d'elle l'ensemble des acteurs qui pourront avec elle valoriser la politique locale du handicap pour dynamiser le territoire et tisser du lien social.

121 Selon l'Europe, définition Livret vert (Commission Green Paper 2001 "Promoting a European Framework for Corporate Social Responsibility)

122 Depuis la campagne de déclaration de 2013, la Région peut développer l'achat du matériel ergonomique auprès de l'Union des Groupements d'Achats Publics (UGAP). Désormais ce type d'achats peut être comptabilisé au titre des dépenses ouvrant droit à réduction d'unités manquantes.

123 Voir : <http://www.carquefou.fr/>

C – La charte fédératrice de la politique du handicap

Comme nous avons pu le constater tout au long de nos réflexions : les personnes en situation de handicap sont au cœur de la politique du handicap. On est ainsi dans un nouveau modèle où la Maîtrise d'œuvre a besoin de maîtrise d'usage.

Les espaces de participation doivent être des espaces d'échanges et d'interaction pour arriver à une production commune. La création d'un climat de confiance y concourt grandement et est importante pour permettre à ce type de collaboration d'être fructueuse. Bien évidemment, les participants ont besoin de normes et de valeurs communes qui peuvent être présentées dans une charte.

Elle permet de maximiser la mise en collaboration de l'ensemble des acteurs sollicités. Pour mettre en place ce type de démarche concertée, Joseph CARLES¹²⁴ propose la rédaction d'une charte managériale. Autrement dit, pour gagner l'adhésion du groupe de travail, il faut inviter chaque participant à partager les valeurs afin de donner un sens commun au projet et ainsi, qu'ils créent ensemble un cadre de référence auquel ils pourront se reporter, si nécessaire, tout au long de leur collaboration.

Les collectivités à l'initiative de ces espaces démocratiques peuvent créer une feuille de route pour les différents participants du réseau local de la politique du handicap.

L'élaboration de trois conventions sera nécessaire :

- **La « convention de sens »** va donner un idéal, une direction commune, une « utopie ». C'est l'élu et/ou l'animateur du groupe de travail qui sera le « porteur d'utopie ». La « charte managériale » doit faciliter le pilotage d'un groupe de travail, mais comme le démontre Olivier VASSALE¹²⁵, l'animateur pour ne pas dire le manager, doit s'efforcer de donner du sens à l'action de participation. Il convient alors de bousculer les hiérarchies et de faire en sorte que les participants se positionnent comme de véritables acteurs au service de l'idéal du groupe. Ce type de gouvernance est propice à ce qu'Olivier ZARA¹²⁶ appelle « l'innovation participative ».
- **La « convention de partage »** doit montrer que les décisions sont suivies de faits et ainsi légitimer le processus de coproduction car les participants s'attendent à ce que des moyens soient mobilisés.
- **La « convention de transparence »** favorise le travail réticulaire, la symétrie d'information et la communication des participants. Pour se faire, l'idée qui doit

124 Joseph CARLES, « Gouvernance des territoires et charte managériale », Territorial Éditions, 2007

125 Olivier VASSAL, « Crise du sens, défis du management », Village Mondial, 2005

126 Olivier ZARA, « Le management de l'intelligence collective, vers une nouvelle gouvernance », M2 Éditions, 2004

régner est que « *l'information n'a de valeur d'usage que lorsqu'elle est mise à disposition des membres du réseau* »¹²⁷.

La charte managériale permet donc de donner de la cohérence aux organisations spontanément créées par les collectivités locales où les règles restent à définir.

Outre la charte managériale, les collectivités peuvent adhérer à des chartes déjà toute faite et les adapter au territoire, voire ajuster quelques règles¹²⁸. C'est le cas de « **l'Agenda 22** ».

Deux collectivités ont choisi d'aller plus loin que la loi du 11 février 2005 avec l'Agenda 22. Cet Agenda propose une convention, une feuille de route, une charte pour une politique du handicap en accord avec les droits de l'homme.

Pour les régions françaises, Languedoc–Roussillon et Poitou–Charentes, la politique régionale du handicap prend la forme d'un « Agenda 22 ». Véritable feuille de route pour une politique de handicap unifiée, « l'Agenda 22 » rassemble 22 « règles Standard sur l'égalité des chances pour les personnes handicapées » définies par les Nations Unies.

A titre d'exemple, en 2009 deux rencontres autour de l'Agenda 22, ont été organisées par :

- le Conseil Régional Poitou–Charentes : « Handicaps & Territoires ». Son thème : « l'Agenda 22, un outil, une méthode pour une vie citoyenne à part entière, pour tous », à La Rochelle, le 9 mars 2009.
- le Conseil Régional Languedoc–Roussillon, « 5èmes Rencontres du Handicap » dont le titre est « L'engagement des politiques locales vers une société pour tous avec l'agenda 22 ». Le thème du 27 mars 2009 a été le « Regard sur deux défis régionaux : Tourisme, Formation/Emploi », à Montpellier.

127 Joseph CARLES, Op cité

128 Le cadre des chartes avec les labels, les règles doivent être scrupuleusement respectés.

L'agenda 22 en France

Signataire	Règle n° :
<p>A la lumière de la politique du handicap menée par la Suède, les Conseils régionaux Languedoc–Roussillon puis Poitou–Charentes, ont respectivement décidé le 22 décembre 2005 et 15 décembre 2008, de signer « l'Agenda 22 ». L'agenda 22 propose aux collectivités publiques un cadre pour conduire une politique transversale en direction des personnes en situation de handicap, à partir de 22 règles définies par l'Assemblée Générale des Nations Unies en 1993, complété en décembre 2006 par la Convention sur les Droits des Personnes Handicapées.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. La sensibilisation 2. Soins de santé 3. Réadaptation 4. Services d'appui 5. Accessibilité 6. Éducation 7. Emploi 8. Maintien des revenus et sécurité sociale 9. Vie familiale et plénitude de vie professionnelle 10. Culture 11. Loisirs et sports 12. Religion 13. Information et recherche 14. Prise de décision et planification 15. Législation 16. Politiques économiques 17. Coordination des travaux 18. Organisation d'handicapés 19. Formation du personnel 20. Suivi et évaluation à l'échelon national, dans le cadre de l'application des Règles, des programmes en faveur des handicapés 21. Coopération technique et économique 22. Coopération internationale

Ces règles sont le fruit d'une coproduction entre les associations représentatives de personnes en situation de handicap et les autorités locales. L'agenda 22 signé dans ces 2 régions confirme leur volonté de faciliter, si ce n'est d'améliorer, la vie quotidienne des personnes en situation de handicap.

Pour changer le regard sur le handicap, les Conseillers Régionaux ont mis la personne en situation de handicap au cœur de cette politique.

Par exemple : Mise en place de l'agenda 22 du Poitou–Charentes¹²⁹

<p>5 groupes de travail se sont réunis en 2007 et 2008 avec pour objectif d'identifier des pistes d'actions concrètes pour faciliter la vie citoyenne à part entière des personnes en situation de handicap dans les domaines suivants :</p>	<p>Plus de 150 personnes ont participé à ces travaux : services de l'État, personnes en situation de handicap, associations les représentant, collectivités (département, communes), représentants des Pays, Agglomérations, des structures ressources comme l'AGEFIPH et le FIPHFP, des acteurs socio-économiques...</p>
<ul style="list-style-type: none"> - culture, loisirs, tourisme - activités physiques et sportives - transports et déplacements - éducation - formation professionnelle et emploi 	<p>23 fiches-actions ont déjà été élaborées dans ces domaines, dont certaines ont déjà été mises en œuvre par la Région et/ou par des partenaires.</p>

Le Conseil Consultatif du Languedoc – Roussillon¹³⁰ et de Poitou – Charentes¹³¹ échangent leurs expériences avec des pays européens dans le cadre de leur « Agenda 22 ». Cet espace d'échanges européens permet l'enrichissement mutuel et ouvre le champ des possibles.

Au terme de cette partie, l'agenda 22 démontre une grande capacité à fédérer autour de la problématique du handicap et à offrir des solutions pour une politique du handicap plus efficaces.

129 Source : restitution des travaux 2007/2008 de l'agenda 22 du Poitou–Charentes : comité de pilotage du 4 juillet 2008

130 Le Conseil Régional Languedoc–Roussillon dans le cadre de son « engagement des politiques locales vers une société pour tous avec l'agenda 22 », travaille avec plusieurs pays d'Europe, notamment avec la Belgique, qu'elle a invité lors de son dernier forum : M. Cléon ANGELO, Coordinateur ENAT en Belgique (Association Nationale pour le Logement des personnes Handicapées).

131 Le Conseil Régional Poitou–Charentes a invité dans le cadre de ses forums participatifs sur le handicap trois homologues européens : Mme Anna–Maria FECCHIO COMITO de l'Italie, M. Christian BUNDGAARD du Danemark et M. Ingemar FÄRM de la Suède.

D – Évolution du regard porté par la société sur le handicap

La politique de mise en accessibilité et de prise en compte du concitoyen en situation de handicap, a évolué avec le regard porté sur les personnes en situation de handicap, que l'on peut représenter par le tableau ci-dessous :

Évolution du regard porté sur le handicap et la politique d'accessibilité

Périodes	Sous l'ancien régime	Après 1905	Depuis 2005	Depuis 2010
Regard porté sur le handicap	Charitable	Médical	Citoyen	Universel
Mesures d'accessibilité	On se repose sur la Providence.	On adapte la personne à la société.	On compense le handicap.	La société est adaptée à tous.
Démarche	Religieuse	Positiviste	Haute Qualité d'Usage	Design for all

Du moyen-âge au début du XXème la prise en charge du handicap oscille entre enfermement et charité. Le handicap « *est causé par le malin* », on se repose donc sur la providence pour traiter le problème. Le siècle des Lumières, époque où l'on distille l'idée qu'un esprit sain réside nécessairement dans un corps sain, époque d'avènement de la « Raison », est pour ceux que l'on appelle alors les « débilés » synonyme encore une fois d'enfermement.

La Première Guerre Mondiale et sa cohorte de « Gueules Cassées » est un tournant dans la prise en compte du handicap. La société ne peut mettre de côté ces milliers de personnes. Le scientisme et le positivisme sont passés par là. C'est donc le corps médical et l'industrie paramédicale qui vont s'emparer de cette problématique. On réadapte les corps meurtris à l'aide de dispositifs de plus en plus ingénieux. L'Office national des mutilés de guerre est créé en 1918 et la première loi d'insertion des travailleurs handicapés est promulguée en 1924¹³².

Progressivement, avec la loi de 1975 créant les COTOREP, puis la loi de 1987 en faveur de l'emploi des personnes handicapées, la problématique devient sociale. On compense les déficiences.

Puis avec la loi du 11 février 2005, ce regard social devient citoyen. Le handicap est défini comme situationnel. Ça ne doit plus être à la personne de s'adapter à son

132 Un article de Pierre ROMIEN est à lire en ligne :

<http://www.sante.gouv.fr/drees/rfas/rfas200502/200502-art12.pdf>

écosystème, mais à l'environnement de tenir compte de tous les citoyens. Le handicap n'appartient plus seulement à la politique sociale, il devient d'intérêt sociétal. La démarche de Haute Qualité d'Usage décrite en amont est représentative de ces avancées.

Poussée à son terme, cette logique a fait naître le principe de « Conception Universelle / Design for All ». L'idéal poursuivi dans ce cadre est une société dont tous les aspects sont conçus dès le départ comme adaptés à tous. Cette démarche est officialisée en 2006 par la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées et traduite en droit français par le décret du 1^{er} avril 2010.

Ce tableau permet de se poser la question sur le regard que l'on peut porter sur le handicap. Il nous invite également à développer la concertation, mais pas seulement avec les associations représentatives mais avec l'ensemble des acteurs.

Conclusion

La loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, fait parti des signes qui marquent la fin d'une ère. Cette loi nous oblige à repenser le handicap qui est désormais situationnel. Chaque citoyen et surtout les pouvoirs publics ne doivent pas créer de situation de handicap.

Cette loi concerne donc tous les ministères, toutes les délégations, ..., tous les décideurs publics. Mais elle s'adresse surtout aux collectivités locales, au plus proche des citoyens.

A travers la politique du handicap, le législateur de 2005 a voulu donner à chacun la possibilité de profiter pleinement de sa citoyenneté. Cette loi a suscité de très grands espoirs. Cette avancée doit être portée par les collectivités territoriales; leur légitimité leur permet de mobiliser toutes les forces vives (entreprises, associations, institutions, financeurs, ...) de leur territoire pour une **société adaptée à ses citoyens**.

Malgré ses idées fortes et son indéniable avancée sociale, la nouvelle loi sur le handicap, outre le manque de moyens, rencontre de nombreux obstacles difficiles à identifier, parmi lesquels, **les jeux d'acteurs**, comme le démontre Michel CROZIER et Erhard FRIEDBERG¹³³, ou la comparaison des territoires.

Cependant, nous avons voulu mesurer toute la nouveauté de cette loi de 2005. Les freins sur lesquels nous nous sommes arrêtés se voulaient profond avec notamment la **sensibilisation des décideurs publics territoriaux**.

Face aux difficultés que les décideurs locaux peuvent rencontrer, nous avons proposé une boîte à outils à l'intention du manager public territorial. Les conseils promulgués dans cet ouvrage sont des partages d'expériences et non des recettes toutes faites.

Il faudra, très en amont, de la scolarisation à la formation qualifiante, une **systématisation de l'information et de la sensibilisation sur le handicap**, comme en Italie. Il sera nécessaire que le **handicap rentre dans toutes les normes d'aménagement** de l'espace, comme aux États Unis. Les métiers autour du handicap **devront être valorisés**, comme en Suède. Autant de direction que les élus devront porter.

Il appartiendra aux collectivités, chefs d'orchestre, de capitaliser les bonnes idées et les innovations autour du handicap.

Nos propositions ne seront certainement pas faciles à appliquer, mais les **« décideurs publics territoriaux sauront que c'est possible, que tout est**

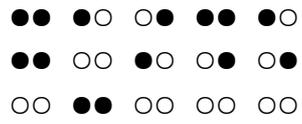
133 Michel CROZIER et Erhard FRIEDBERG, « L'acteur et le système », Seuil, 1977

possible » en s'entourant de professionnels et surtout d'associations représentatives.

Ce guide vise à sensibiliser les décideurs publics pour changer le regard sur le handicap. Il invite à une nouvelle gouvernance qui associe étroitement les associations représentatives de personnes handicapées.

Ce partenariat entre le politique et la société civile au niveau local, devrait nous faire **passer de la personne en situation de handicap à celui que l'on appellera, « la personne en situation de développement »**. Autrement dit, les collectivités mettraient en place des capteurs de signaux faibles où nous aurions le citoyen qui deviendrait un véritable acteur d'un processus itératif d'amélioration continue du service public.

GUIDE



Les outils opérationnels

BIBLIOGRAPHIE

Guides pratiques

- Union nationale des associations de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis, « **Guide pratique de L'ACCESSIBILITÉ, Pour vous accompagner dans vos démarches en matière d'accessibilité en faveur des personnes en situation de handicap mental** », 2010
- Union Nationale des Amis et Familles de Malades Psychiques, « **L'accueil et l'accompagnement des personnes en situation de handicap psychique**, dans dans le cadre de l'application de la loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées », Février 2008
- Communauté urbaine de Lyon, Personnes déficientes visuelles – **Télécommande pour feux sonores : MODE D'EMPLOI**, février 2008
- Marie de La Rochelle, « **Guide pratique 2007**, La Rochelle – Personnes handicapées guide – La Rochelle généreuse et belle », 2007
- Direction régionale de la jeunesse et des sports des Pays de la Loire, « Prête-moi ton handicap, **Guide de sensibilisation au handicap** », MAYA Imprimerie, décembre 2007
- AGEFIPH, « **Pour beaucoup, le handicap, c'est ça !** », Département Communication de l'Agefiph. Com&Cie – Marilyne, juillet 2007.
- AGEFIPH, « Qu'est-ce que le handicap ? », Département Communication de l'Agefiph. Com&Cie – Marilyne, mai 2007
- Le Pays Thur Doller, « **Guide pratique du handicap** – Vivre ensemble en Pays Thur Doller », édition Trait d'Union, février 2006
- Délégation Interministérielle aux Personnes Handicapées (DIPH), « Définition de l'accessibilité, une démarche interministérielle », Éditions Sicom, décembre 2006
- Ministère des Transports, de l'Équipement, du Tourisme et de la Mer. Rédaction Nathalie Vernhes, « **Organiser une réunion accessible à tous** », MTETM/DMA, 2006
- Ministère de la fonction publique et de la Réforme de l'État, « Charte Marianne – Guide méthodologique – Complément accueil des personnes en difficulté », mai 2005
- Le Ministère délégué à la Sécurité Sociale, aux Personnes Âgées, aux Personnes Handicapées et à la Famille, « **Vivre ensemble – Guide des civilités à l'usage des gens ordinaires** », décembre 2005
- Ministère de la fonction publique et de la Réforme de l'État, « Charte Marianne – pour un meilleur accueil – Complément au GUIDE METHODOLOGIQUE Accueil des personnes présentant des difficultés spécifiques », mai 2005

Livres

- Gérard ZRIBI et Jacques SARFATY, « Handicapés mentaux et psychiques. Vers de nouveaux droits », Rennes, éditions de l'école des hautes études en santé publique (1er édition en 2003), 2008
- Éric HEYRMAN, « L'aménagement de la voirie et des espaces publics, facteur d'intégration des personnes handicapées », Les annales de la Voirie, n°118, pp. 115–119, 2007
- Joseph CARLES, « Gouvernance des territoires et charte managériale », Territorial Éditions, 2007
- Jean-François NOUBEL, « Intelligence Collective, la révolution invisible, copyleft, 2004, révision en 2007
- Marguerite BLAIS, « La culture sourde. Quêtes identitaires au cœur de la communication », Sociologie au coin de la rue, 2006
- Olivier VASSAL, « Crise du sens, défis du management », Village Mondial, 2005
- Olivier ZARA, « Le management de l'intelligence collective, vers une nouvelle gouvernance », M2 Éditions, 2004
- Emmanuelle LABORIT, « Le Cri de la mouette », Éditions Presse Pocket (édition de poche), 2003
- Michel CROZIER et Erhard FRIEDBERG, « L'acteur et le système », Seuil, 1977

Enquêtes

- Le CREAI Nord/Pas-de-Calais (Centre régional de l'enfance et des adultes inadaptés) Nord – Pas de Calais, « L'accompagnement des personnes en situation de handicap psychique : dispositifs et acteurs en région Nord-pas-de-Calais », janvier 2009
- AGEFIPH, « Tendances – La lettre des études de l'AGEFIPH – N° 5 », août 2006
- INSEE, « Enquête Handicap-Incapacités-Dépendance, Résultat n° 6 INSEE », Septembre 2002

Conférences/débats

- Association des Maires de la Marne & la Direction Départementale de l'Équipement de la Marne, « Rencontres des Élus de la Marne », mai 2009
- Régis HERBIN, « La Haute Qualité d'Usage (HQU) © et l'accessibilité en ville », Centre de Recherche pour l'Intégration des Différences dans les Espaces de Vie (CRIDEV), mardi 16 janvier 2007
- Assemblée nationale, « Réponse à la question écrite Assemblée nationale n° 2995 du 14 août 2007 de Madame Bérengère POLETTI : Handicapés (transports – pictogrammes – harmonisation) », 14 août 2007

Forums participatifs

- Conseil Régional Poitou–Charentes : « Handicaps & Territoires ». Son thème : « L'Agenda 22, un outil, une méthode pour une vie citoyenne à part entière, pour tous », à La Rochelle, le 9 mars 2009
- Conseil Régional Languedoc–Roussillon, « 5èmes Rencontres du Handicap » dont le titre est « L'engagement des politiques locales vers une société pour tous avec l'agenda 22 ». Le thème cette année a été le « Regard sur deux défis régionaux : Tourisme, Formation/Emploi », à Montpellier, le 27 mars 2009
- Colloque organisé par la Région Centre et le Coliac, L'accessibilité de la chaîne de déplacement et des services de transports publics, 31 mai 2006

CD – rom

- Conseil Régional Rhône–Alpes et Groupe d'Éducation Permanente des Architectes (GEPA), « Vivons ensemble la cité », Terre de SIENNE, 2006

Dossier de presse

- Assemblée nationale, « Bilan de l'application de la loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées », XIIIe législature, Session ordinaire de 2008–2009, Troisième séance du mardi 2 juin 2009

LES MODÈLES DE DOCUMENTS

Réaliser un carton-réponse

Pour optimiser l'accueil pour les rencontres en groupe, il faut prévoir un carton-réponse, prenant en compte les difficultés rencontrées par les personnes en situation de handicap.

Partie réservée aux personnes reconnues par la MDPH¹³⁴ : vos besoins pour un accueil adapté

Ces informations nous permettront de mieux vous accueillir. Elles seront utilisées pour adapter notre accueil. Les réponses sont facultatives.

Parking :

- place de parking GIC/GIG transport adapté
 autre :

Accompagnement :

- accompagnement par une tierce personne
 interprète LSF (langue signe française)
 interprète LPC (langue française parlée complétée)
 autre :

Aménagement :

- boucle magnétique
 sténotypie en direct
 autre :

Éclairage adapté :

- faible ou tamisé fort
 lumière du jour autre :

134 La Maison Départementale des Personnes Handicapées remplace la COTOREP suite à la loi n° 2005-102 du 11 février 2005

Documentation :

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> des documents en braille | <input type="checkbox"/> des documents en caractères agrandis |
| <input type="checkbox"/> des documents audio (MP3) | <input type="checkbox"/> des plans en relief |
| <input type="checkbox"/> autre :..... | |

Poste informatique adapté :

Confort de la vue :

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> zoom texte | <input type="checkbox"/> plage tactile |
| <input type="checkbox"/> synthèse vocale | <input type="checkbox"/> autre :..... |

Confort de saisie :

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> joystick | <input type="checkbox"/> clavier renforcé |
| <input type="checkbox"/> écriture en braille | <input type="checkbox"/> synthèse vocale |
| <input type="checkbox"/> aidant | <input type="checkbox"/> autre :..... |

Merci d'indiquer la personne à contacter pour nous faciliter votre accueil

Nom :

Prénom :

Coordonnées :

Informatique et libertés

Selon la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés – Revue le 7 août 2004 – Consolidée au 14 mai 2009, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données vous concernant.

Pour toute demande, adressez-vous à : [Indiquez l'adresse postale et/ou électronique auprès de laquelle les personnes peuvent exercer ces droits]

Recruter un travailleur handicapé

L'employeur ou le responsable de formation doit préciser les contre-indications sur le poste afin que le postulant puisse se positionner en connaissance de cause (fiche n°1). Le cas échéant la personne en situation de handicap pourra lancer une procédure de compensation du handicap (fiche n°2).

Modèle n°1 « Définition des difficultés rencontrées sur un poste de travail ou de formation »

Type de difficultés rencontrées	Précisez
Déplacement	En extérieur, en intérieur, alterné, ... :
Vision	Précise, des couleurs, en relief, ... :
Communication	Élocution, téléphone, discours ... :
Station	Debout, assise, alternée, ... :
Travail	En contorsion, en hauteur, en flexion, de force, sans appui, travail de précision, ... :
Management	Le travail en équipe ou non, suivi ou donner des directives, ... :
Marche	Prolongée, à plat, terrain varié, ... :
Port de poids	Répétitif, occasionnel, ... :
Dextérité	Manuelle, main gauche, main droite, flexion des poignets, commande par le pied, bras (en élévation, en contorsion, ...) , ... :
Toxiques	Respiratoires, cutanés, ... :
Sensibilité à la température	Froid, chaud, humidité, ... :
Environnement stress	Confiné, bruyant, stressant, ... :
Capacité auditive	Permanente, occasionnelle, ... :
Accessibilité	Fauteuil roulant, escalier, ... :
Déplacement vers le poste	Véhicule personnel, transport en commun, ... :
Horaires	Horaires décalés, travail de nuit, ... :
Autres	Précisez :

Modèle n°2 « Aménagement du poste de travail ou de formation »

Besoins	Détails
Aides humaines	Interprète LSF, accompagnant, ... :
Aménagement technique	Zoom texte, présence d'une boucle magnétique, ... :
Adaptation du rythme de formation ou de travail	Pauses, aménagement horaire, ... :
Lieu de travail, de formation ou d'accueil	Table accessible au fauteuil, place près du tableau, place de stationnement GIC-GIG, ... :
Hébergement	Domotique, aide humaine, relais avec personnel soignant, transfert d'appareil, ... :
Repas	Allergie alimentaire, couverts adaptés, verre adapté, ... :
Partenaires mobilisables	SAMETH, CAP EMPLOI, associations représentatives de personnes en situation de handicap, Services accès plus (SNCF), transport adapté, hôtel labellisé « Tourisme et handicap », personnel soignant, mandataires de justice, ... :
Temps de travail	Horaires de travail spécifique, planification du travail, ... :
Autres	Précisez :

Travail sur les contre-indications et le projet professionnel

Recherche de solutions	Mise en œuvre des solutions	Mobilisation des acteurs pour la réalisation des solutions
<p>Solutions mobilisables :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sensibilisation de l'environnement • Aides humaines • Aménagement technique • Adaptation du rythme de formation ou de travail • Lieu de travail, de formation ou d'accueil • Hébergement • Repas • Partenaires mobilisables • Transports • Parking • Hygiène et sécurité • Autres 	<p>Aménagements ergonomiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accessibilité • Mobilité • Matériel adapté • Appareillage • Autres <p>Aménagements organisationnels :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Horaires & rythmes • Répartition de la charge de travail • Répartition des rôles • Management • Autres <p>Aménagements fonctionnels :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compétences transférables • Formation professionnelle • Tutorat • Reclassement • Autres 	<p>Contact d'acteurs externes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le FIPHP • Le Pôle emploi ou le Cap emploi • Le SAMETH ou le Réseau Comète France • La Mission locale • L'ergonome • La MDPH • Les SAMSAH et les SAVS • Le CNFPT ou l'ANFH • Le CDG • Le FAGERH • La CNIL • Autres <p>Les acteurs internes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le médecin du travail • Le médecin agréé • Le comité médical • La commission de réforme • Le service de soin • Le service RH ou social • Le supérieur hiérarchique • Le tuteur et les collègues • L'équipe handicap ou le correspondant handicap • Les organisations syndicales • L'ergonome et l'équipe technique • Le psychologue du travail • Le CHSCT • Le Correspondant CNIL • Les représentants du personnel • Autres

Travail sur l'émergence du projet professionnel

Évaluation	Mise en relation
<p>Situation de la personne :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Point expérience dans le métier recherché • Identification des emplois proches des souhaits du stagiaire • Recherche des points forts • Autres <p>Validation des compétences :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correspondance emploi/métier/contres indications • Exigences potentielles de l'employeur pour occuper le poste • Autres <p>Préparation à la rencontre avec l'employeur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Points pour valoriser ses compétences • Points pour aborder les contres-indications • Simulation d'entretien • Coaching • Autres 	<p>Contact avec les employeurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le médecin du travail • Le médecin agréé • Le comité médical • Le service de so in • Le psychologue du travail • Les services des ressources humaines • Le supérieur hiérarchique • Le tuteur • Autres <p>Contact avec les prescripteurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le Pôle emploi • Le Cap emploi • Le SAMETH • Le réseau Comète France • L'ergonome • La MDPH • La Mission locale • Autres

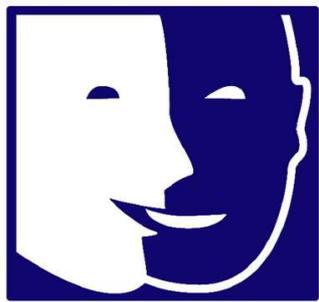
Les fiches pratiques

PICTOGRAMMES SUR LE HANDICAP

Depuis la loi du 11 février 2005, sur le handicap, le pictogramme de la personne à mobilité réduite (personnage en fauteuil roulant) ne suffit plus à représenter les différents types de déficiences. Les pictogrammes ci dessous sont les plus utilisés pour prendre en compte les difficultés pour se repérer dans le temps et dans l'espace, pour entrer en communication, etc. Ces pictogrammes ont été uni-formisés et optimisés, même si leur description reste la même, leur couleur peut être différente selon les supports et la charte graphique.

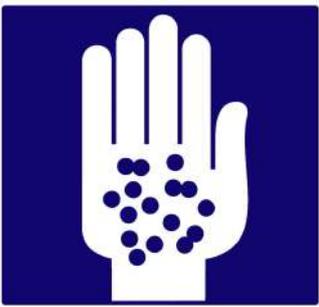
La colonne de gauche présente les pictogrammes utilisés par des services publics. La seconde colonne donne la légende de chaque pictogramme.

	Nom	Chien guide
	Description	Personnage avec une canne tenant un chien en laisse
	Signification	Personne aveugle ou non voyante accompagnée d'un chien.
	Source graphique	Le Ministère de la Culture et de la Communication
	Handicap(s)	Handicap visuel
	Nom	Handicap visuel
	Description	Personne marchant avec une canne pour repérer les obstacles.
	Signification	Personne souffrant de problème de vue
	Source graphique	Le Ministère de la Culture et de la Communication
	Handicap(s)	Déficiences visuelles
	Nom	Maladies invalidantes
	Description	Éclair qui touche le dos d'un personnage courbé.
	Signification	Toutes les maladies digestives, respiratoires, parasitaires, infectieuses (diabète, hémophilie, cancer, VIH, hyperthyroïdie...). Momentanées, permanentes ou évolutives, ces maladies peuvent entraîner une restriction d'activité en terme de mobilité ou de quantité de travail à fournir
	Source graphique	AGEFIPH
	Handicap(s)	Toutes dues aux maladies invalidantes

	Nom	Handicap auditif
	Description	Oreille barrée
	Signification	La prise en compte des personnes ayant des déficiences auditives : sourds, sourds-muets et malentendants
	Source graphique	Le Ministère de la Culture et de la Communication
	Handicap(s)	Handicap auditif
	Nom	Pictogramme S3A
	Description	Double visage
	Signification	Double visage « <i>Pictogramme relatif aux personnes atteintes de troubles mentaux ou psychiques. Vise à identifier des services et produits accessibles à toute personne présentant des difficultés de repérage spatio-temporel et d'apprentissage de la lecture</i> » ¹³⁵ .
	Source graphique	UNAPEI
	Handicap(s)	Handicap mental, intellectuel ou psychique
	Nom	Pictogramme personnes âgées
	Description	Deux personnes âgées marchent côte à côte en se tenant par la main, en file indienne. Celle qui est la plus en avant, tient une canne
	Signification	Représente les personnes âgées dont les capacités fonctionnelles diminuent en vieillissant
	Source graphique	Centre d'études techniques de l'équipement (CETE)
	Nom	Pictogramme personnes âgées

135Assemblée nationale, « Réponse à la question écrite Assemblée nationale n° 2995 du 14 août 2007 de Madame Bérengère POLETTI : Handicapés (transports – pictogrammes – harmonisation) », 14 août 2007

	Nom	Handicap psychique
	Description	Buste avec le crâne cisailé
	Signification	Personnes atteintes de difficultés d'ordre psychique qui perçoivent la réalité d'une manière différente. Selon le type de handicap les troubles se manifestent différemment.
	Source graphique	AGEFIPH
	Handicap(s)	Déficiência psychique
	Nom	Handicap moteur
	Description	Personnage amputé d'un bras
	Signification	Personne ayant un membre en moins (de naissance ou suite à une amputation)
	Source graphique	AGEFIPH
	Handicap(s)	Déficiência motrice (amputation)
	Nom	Handicap moteur temporaire
	Description	Personnage ayant une attelle ou un plâtre
	Signification	Personne ayant un handicap temporaire (blessure en ski, accident de moto, ...)
	Source graphique	Mairie de Marseille
	Handicap(s)	Déficiência motrice temporaire (accident de la vie)

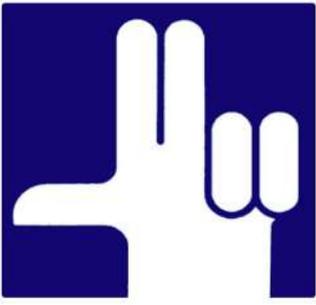
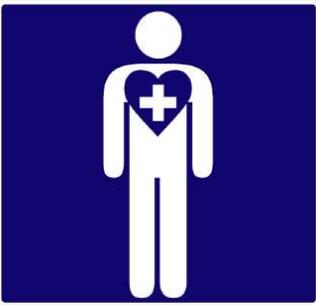
	Nom	Handicap dû aux allergies
	Description	Main ouverte à la verticale avec des petits points sur la paume de la main.
	Signification	Représente : <ul style="list-style-type: none"> • Les personnes allergiques (à la poussière par exemple) • Les personnes ayant une allergie handicapante (qui ne leur permet plus d'exercer leur principale activité)
	Source graphique	AGEFIPH
	Handicap(s)	Handicap dû aux allergies
	Nom	Déficiência motrice
	Description	Personne portant deux cannes anglaises
	Signification	Personne en <ul style="list-style-type: none"> • Déambulateur à roulettes • Canne tripode, anglaise, siège • Canne bois, métal et/ou pliante • Béquilles
	Source graphique	Le Ministère de la fonction publique et de la Réforme de l'État
	Handicap(s)	Handicap moteur

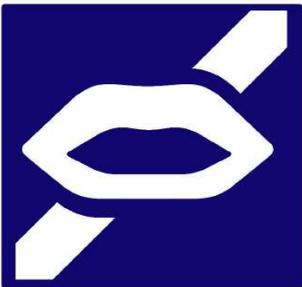
	Nom	PMR ou personne à mobilité réduite
	Description	Personne en fauteuil roulant
	Signification	<p>Elle représente :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les difficultés pour se déplacer, conserver une position ou en changer, prendre et manipuler certains objets, effectuer certains gestes et certains mouvements. La personne peut être accompagnée d'un chien social éduqué pour l'aider dans son quotidien. • Les GIC (Grand Invalide Civil) ou GIG (Grand Invalide de Guerre)
	Source graphique	Le Ministère de la Culture et de la Communication
	Handicap(s)	Handicap moteur
	Nom	La langue des signes tactiles
	Description	Deux mains ouvertes à l'horizontale touchent deux autres mains
	Signification	La langue des signes tactiles utilisées par les personnes ayant des déficiences auditives et visuelles
	Source graphique	Deafblind International
	Handicap(s)	Handicap auditif, d'élocution et visuel

	Nom	Entrée accessible au personne en fauteuil roulant
	Description	Rampe d'accessibilité pour personne en fauteuil roulant et porte
	Signification	Entrée accessible aux fauteuils roulants
	Source graphique	Mairie de La Rochelle
	Handicap(s)	Handicap moteur
	Nom	Ascenseur handicapé
	Description	Personne en fauteuil roulant dans un ascenseur
	Signification	Ascenseur accessible
	Source graphique	Mairie de La Rochelle
	Handicap(s)	Handicap moteur
	Nom	Toilettes handicapées
	Description	Personnage en fauteuil roulant suivie du sigle « WC »
	Signification	Toilettes accessibles avec rayon de giration
	Source graphique	Mairie de La Rochelle
	Handicap(s)	Handicap moteur

	Nom	Place de parking handicapée
	Description	La lettre « P » précédée d'une personne en fauteuil roulant
	Signification	Parking accessible avec place GIC : Grand invalide civil et GIG : Grand invalide de guerre
	Source graphique	Mairie de La Rochelle
	Handicap(s)	Handicap moteur
	Nom	Rampe handicapée
	Description	Personne en fauteuil roulant sur une pente
	Signification	Rampe d'accessibilité pour personne en fauteuil roulant
	Source graphique	Mairie de La Rochelle
	Handicap(s)	Handicap moteur
	Nom	Personne en déambulateur
	Description	Personne debout avec un déambulateur
	Signification	Accessible aux personnes à mobilité réduite
	Source graphique	Mairie de Marseille
	Handicap(s)	Handicap moteur

	Nom	Handicap visuel
	Description	Œil barré
	Signification	Personne souffrant de problème de vue
	Source graphique	Le Ministère de la Culture et de la Communication
	Handicap(s)	Handicap visuel
	Nom	Audioguide
	Description	Buste avec des écouteurs
	Signification	Destiné au public non-voyant et mal-voyant, il permet d'avoir la version oralisée d'un parcours (touristique, professionnel, culturel, ...)
	Source graphique	Polymorphe Design
	Handicap(s)	Handicap auditif
	Nom	Chien d'assistance ou chien d'éveil
	Description	Personnage sur un fauteuil roulant face à un chien
	Signification	Chien d'assistance ou chien d'éveil pour faciliter le quotidien d'une personne en situation de handicap moteur.
	Source graphique	HANDI'CHIENS – Association Nationale d'Éducation de Chiens d'Assistance pour Personnes Handicapées (ANECAH)
	Handicap(s)	Tous
	Nom	L'audiodescription
	Description	La lettre « A » et « D »
	Signification	Un procédé qui permet de rendre des œuvres et autres productions accessibles aux personnes en situation de handicap visuel.
	Source graphique	Le Ministère de la Culture et de la Communication
	Handicap(s)	Handicap visuel

	Nom	Traduction en langue des signes
	Description	Deux mains ouvertes à la verticale
	Signification	Ce pictogramme signifie qu'il y a la possibilité d'avoir une traduction simultanément en LSF (Langue des Signes Française).
	Source graphique	Fédération Nationale des Sourds de France (FNSF)
	Handicap(s)	Handicap auditif et/ou handicap d'élocution
	Nom	LPC ou Langue Parlée Complétée
	Description	Main ouverte avec l'auriculaire et l'annulaire fermés
	Signification	En cas de lecture labiale, la LPC ou Langue Parlée Complétée est une aide à la lecture sur les lèvres par un codage qui s'opère par la main près du visage pour indiquer la prononciation des mots.
	Source graphique	MDPH 37
	Handicap(s)	Handicap auditif et d'élocution
	Nom	Handicap cardiovasculaire
	Description	Personne avec un buste en forme de cœur vide mais avec une croix médicale.
	Signification	La maladie touche le cœur, le cerveau, les poumons, le rein et les artères des jambes. Aux origines diverses, elle peut être aggravée par l'hypertension, le tabac, le mode d'alimentation et autres pratiques agissant sur les vaisseaux sanguins.
	Source graphique	AGEFIPH
	Handicap(s)	Handicap cardiovasculaire

	Nom	Handicap d'élocution
	Description	Bouche barrée
	Signification	<p>Il représente les personnes ayant des difficultés de communication dues à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'illettrisme, l'incompréhension de la langue locale • des troubles d'articulation : difficultés de prononciation des groupes consonantiques, mots déformés • des troubles de la voix : anomalie de la hauteur, du timbre, de l'intensité, voix nasonnée • l'absence de voix (aphasie ou dysphasie)
	Source graphique	Secrétariat d'État aux Personnes Handicapées
	Handicap(s)	Handicap d'élocution
	Nom	Boucle d'induction magnétique
	Description	Oreille barrée avec « T »
	Signification	<p>Il indique la présence d'une BIM (boucle d'induction magnétique). Il permet la transmission de l'information directe tout en évitant l'effet d'arsen. Il invite les personnes déficientes auditives appareillées à se mettre sur « T ».</p>
	Source graphique	Le Ministère de la Culture et de la Communication
	Handicap(s)	Handicap auditif

LABELS SUR LE HANDICAP

Déposé à l'INPI, un label représente une marque appartenant à une autorité de référence. Les labels ci-dessous identifient les signataires qui s'engagent à mener une politique en faveur des personnes en situation de handicap.

Logo	Détail	
	Nom	Collectivité Handi Engagée ® ou Collectivité Handi-accueillante ®
	Description	Smiley avec le texte : collectivité Handi Engagée
	Signification	Ce label vise, à l'aide d'une charte, à faciliter le recrutement et l'intégration de personnes handicapées dans la fonction publique. Le label « collectivité Handi Engagée ® » est décerné par le Groupe Territorial aux collectivités ayant une politique volontariste d'emploi de salariés handicapés dans la fonction publique territoriale.
	Pour obtenir ce label (source graphique)	Groupe Territorial (Sis 58 cours Castelbon – BP 215 – 38506 Voiron Cedex) ou l'Association Hanploi-CED
	Handicap(s)	Tous

Logo	Détail	
 	Nom	Label Tourisme et handicap ou label « Handi-Vacances » et Label « DESTINATION POUR TOUS »
	Description	Représentation d'une maison avec quatre pictogrammes possibles : moteur, mental, auditif ou visuel
	Signification	Il identifie les sites touristiques accessibles aux personnes atteintes de handicaps moteur, mental, auditif ou visuel
	Pour obtenir ce label (source graphique)	Le Ministère de la Culture et de la Communication L'association « Tourisme et Handicaps » attribue le label et remet une charte d'engagement du labellisé, contrat d'obligations garantissant l'accueil et la préservation de l'accessibilité permanente du site.
	Handicap(s)	Selon les pictogrammes présents
	Nom	Sport et handicap
	Description	Quatre personnages ont sur leur dossard les pictogrammes du handicap : moteur, mental, auditif et visuel
	Signification	Ce label réunit les principaux acteurs départementaux du sport et du handicap d'un département.
	Pour obtenir ce label (source graphique)	Direction départementale de la Jeunesse et des Sports
	Handicap(s)	Tous

Logo	Détail	
	Nom	Démarche « S3A »
	Description	Double visage
	Signification	Service avec personnel sensibilisé à l'accueil des personnes handicapées mentales.
	Pour obtenir ce label (source graphique)	UNAPEI (Union Nationale des Associations de Parents et Amis de Personnes Handicapées Mentales)
	Handicap(s)	Handicap mental et intellectuelle
	Nom	La démarche HQU© (Haute Qualité d'usage)
	Description	Pas de pictogramme connu
	Signification	Démarche pour une mise en accessibilité du cadre bâti. Cette méthode de gestion de projet est centrée sur une « amélioration continue de la qualité d'usage pour tous les usagers, quelles que soient leurs différences ».
	Pour obtenir ce label (source graphique)	CRIDEV (Centre de Recherche pour l'Intégration des Différences dans les Espaces de Vie)
	Handicap(s)	Tous

APPRÉHENDER LE HANDICAP

Les fiches pratiques, qui suivent, proposent des solutions de façon non exhaustive pour optimiser l'accueil de la personne en situation de handicap, que cela soit sur un poste de travail, de formation, pour un entretien individuel ou une réunion en groupe.

Ces fiches ont été réalisées à partir de guides validés par des associations représentatives de personnes handicapées et différents ministères¹³⁶.

Les tableaux donnent les **indicateurs (colonne : « Besoins »)** pour évaluer l'accueil ainsi que les solutions pour améliorer cet accueil. Vous trouverez comme **constantes (colonne : « Solutions »)** le positionnement que vous devez toujours avoir et comme **variantes (colonne : « Détails »)** la famille de solutions mobilisables.

Ce guide propose des solutions de « communication » au sens de la Convention internationale relative aux droits des personnes handicapées du 30 mars 2007. On entend par « communication », entre autres, « les langues, l'affichage de texte, le braille, la communication tactile, les gros caractères, les supports multimédias accessibles ainsi que les modes, moyens et formes de communication améliorée et alternative à base de supports écrits, supports audio, langue simplifiée et lecteur humain, y compris les technologies de l'information et de la communication accessibles »¹³⁷.

Les principales aides dont peut bénéficier la personne dans le cadre de la **compensation du handicap** sont l'accompagnement par :

- la famille : parents ou réseau social;
- un tiers : un tuteur, un délégué, un représentant désigné par la loi, le chef d'entreprise ou autres;
- un animal : le chien et autres animaux domestiques éduqués pour l'autonomie de leur maître;
- les nouvelles technologies offrent une batterie d'aides techniques non négligeables.

136 Voir Bibliographie.

137 Annexe - Article 2 du Décret n° 2010-356 du 1er avril 2010 portant publication de la convention relative aux droits des personnes handicapées, signée à New York le 30 mars 2007

Selon la situation de handicap, vous pouvez :

- Mobiliser le FIPHFP (www.fiphfp.fr), la MDPH (www.cnsa.fr), l'AGEFIPH (www.agefiph.fr), un médecin ou l'ergonome, ils apportent des solutions pour compenser le handicap;
- Contacter le CNFPT et les associations représentatives pour sensibiliser les personnes qui vont être amenées à côtoyer la personne en situation de handicap;
- Vous rapprocher des associations représentatives, elles sont riches de conseil;
- Positionner la personne en situation de handicap comme un acteur de son inclusion sociale.

A contacter sur les problématiques d'emploi :

La MDPH

Créée le 1er janvier 2006, la Maison Départementale des Personnes Handicapées est un Groupement d'Intérêt Public (GIP) dont le Conseil Général assure la tutelle administrative et financière. La MDPH est désormais le seul lieu qui à la fois accueille, conseille et accompagne les personnes handicapées. La MDPH centralise ainsi les informations et simplifie vos démarches en vous offrant un accès unifié.

Le SAMETH

Service d'aide et d'appui au maintien dans l'emploi des personnes handicapées dans l'établissement

La mission du SAMETH est d'informer et de conseiller les entreprises sur les différentes possibilités de maintien ou de reclassement des personnes handicapées.

Le CAP EMPLOI

Membre du Service Public pour l'Emploi (SPE), le service ADIS/CAP EMPLOI est également financé par le Fonds d'Insertion pour les Personnes Handicapées dans la Fonction Publique (FIPHFP) afin de favoriser l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap

Le Pôle emploi

Dans le cadre de ses missions, le Pôle Emploi - Agence locale pour l'emploi de Clermont Ferrand la Pardieu intervient pour favoriser le reclassement ou la promotion professionnelle. Le Pôle Emploi s'est doté de correspondants et de référents travailleurs handicapés, chargés d'accompagner la personne en situation de handicap sur son projet professionnel.

LE HANDICAP EN CAS DE SECOURS OU D'ÉVACUATION DES LOCAUX

En cas de secours, d'évacuation des locaux, quelque soit le type de handicap :

- désigner au moins deux accompagnateurs distincts des « guides » et des « serrefiles »,
- prévoir un cheminement d'évacuation,
- veiller à ce que la sortie de secours soit adaptée,
- identifier les points de rassemblement accessibles,
- proposer des solutions techniques de mise en relation alternative avec les services de secours,
- multiplier les moyens d'alerte,
- s'assurer, en amont, que le lieu, du poste de travail, facilite l'évacuation,
- faire des simulations,
- sensibiliser les collègues et l'entourage.

LE 114 : NUMÉRO D'URGENCE POUR LES PERSONNES SOURDES OU MALENTENDANTES

Désormais toute personne sourde ou malentendante, victime ou témoin d'une situation d'urgence qui nécessite l'intervention des services de secours, pourra composer le « 114 ».

Un nouveau numéro d'urgence

Depuis le 14 septembre 2011, désormais toute personne sourde ou malentendante, victime ou témoin d'une situation d'urgence qui nécessite l'intervention des services de secours, pourra composer le « 114 ».

Ce nouveau numéro d'urgence national unique et gratuit est ouvert 7 jours sur 7, 24h/24. Il est accessible dans un premier temps exclusivement par FAX ou par SMS. Il ne reçoit pas les appels vocaux téléphoniques.

Pour des raisons techniques, le « 114 » concerne dans un premier temps **le territoire métropolitain**. Il sera ouvert dans une phase ultérieure aux départements et territoires d'Outre-Mer.

Le fonctionnement actuel du 114

Le « 114 » est accessible pour le moment par FAX ou SMS uniquement. Les appels émis vers le « 114 » arrivent dans le centre relais national implanté au Centre Hospitalier Universitaire de Grenoble chargé de son exploitation. Ce centre fonctionne selon un mode innovant : l'équipe est composée de professionnels sourds et entendants spécifiquement formés, qui se répartissent l'analyse et le traitement des appels. Ils communiquent avec la personne sourde ou malentendante et lui demandent si besoin des renseignements complémentaires afin de déterminer si la demande urgente concerne la santé (fracture, étouffement...), la sécurité (agression, disparition d'une personne...), ou un danger (feu, gaz, ...). Si ces professionnels constatent qu'il y a vraiment une urgence, ils transfèrent ensuite la demande au service d'urgence (SAMU, sapeurs-pompiers ou police/gendarmerie) le plus proche de la personne qui a contacté le « 114 ». Le service d'urgence local décide alors de l'action à entreprendre (intervention, conseil...), comme il le fait habituellement pour tout appel téléphonique.

LE HANDICAP AU QUOTIDIEN

D'une façon générale, quel que soit le type de handicap :

- Ayez en tête que chaque handicap a systématiquement une compensation mobilisable.
- Suivez et/ou organisez des journées de sensibilisation sur le handicap.
- Distinguez l'accueil individuel de l'accueil en groupe.
- Adressez-vous à la personne directement et non à son accompagnant (aidant, interprète, famille, ...).
- Si vous accompagnez une personne handicapée, invitez ses interlocuteurs à s'adresser directement à lui et non à vous.
- Proposez votre aide, ne l'imposez pas. Si la personne décline votre aide, ne vous sentez pas offusqué. Beaucoup de personnes en situation de handicap aime afficher leur autonomie malgré l'effort que ça peut leur coûter.
- Assurez-vous de la qualité de l'éclairage et de la signalétique.
- Adressez vous toujours tourné face à votre interlocuteur et non l'aidant ou l'interprète.
- Veillez au bon fonctionnement des ascenseurs, à l'affichage du lieu d'accueil.

En cas de handicap visuel

Personnes déficientes visuelles

Personnes non-voyantes

Personnes aveugles

Personnes malvoyantes (amblyopes)



Les personnes non-voyantes

Elles ont des difficultés de latéralisation et de repérage, de perception de l'espace et du mouvement à divers degrés.

Les personnes malvoyantes (amblyopes)

Après toutes corrections, elles ont un degré de vision (acuité visuelle ou champ visuel) inférieur à 4/10èmes.

Les personnes aveugles

Elles ont une perception des masses et une conscience corporelle grâce au développement des sens tels que l'ouïe, le toucher et l'odorat. A travers le développement de ces sens, elles peuvent appréhender leur écosystème avec une représentation des lieux ou des trajets. La personne aveugle peut être maître d'un chien qui va participer à son autonomie.

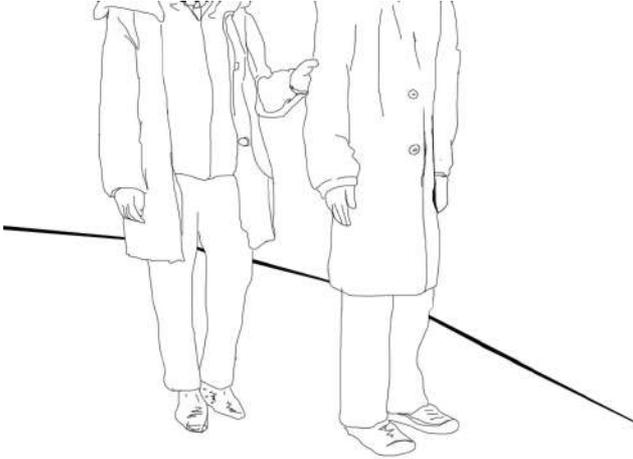
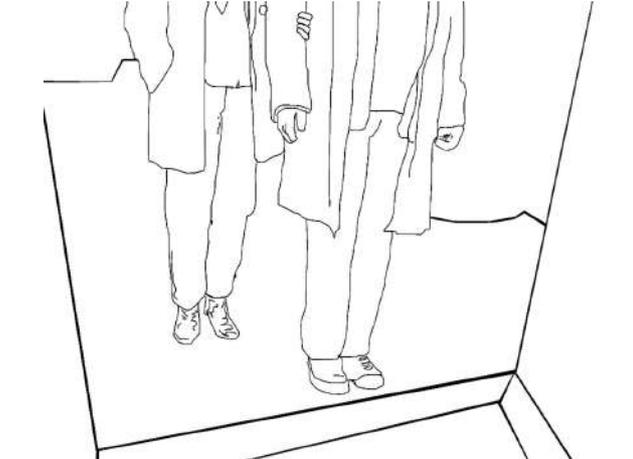
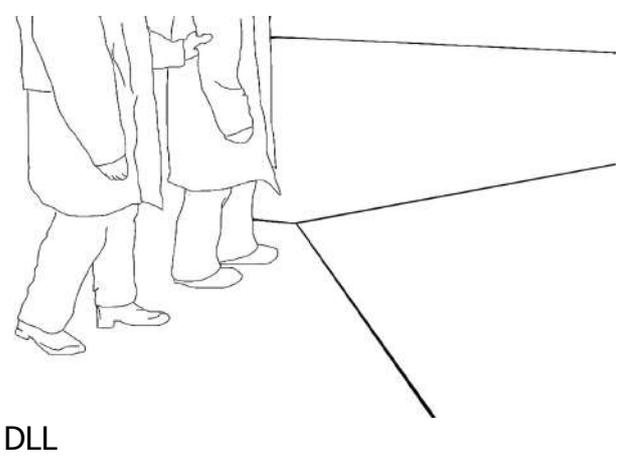
Conseils pratiques

Qu'elle soit liée à l'âge, à une maladie ou à une dégénérescence (Syndrome de Usher, Rétinite, DMLA...), la baisse de la vision (de faible à nulle) peut être compensée par de l'aide humaine, technique, organisationnelle ou animalière.

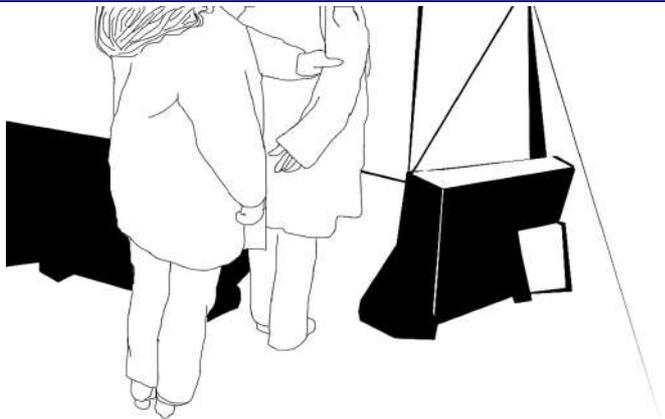
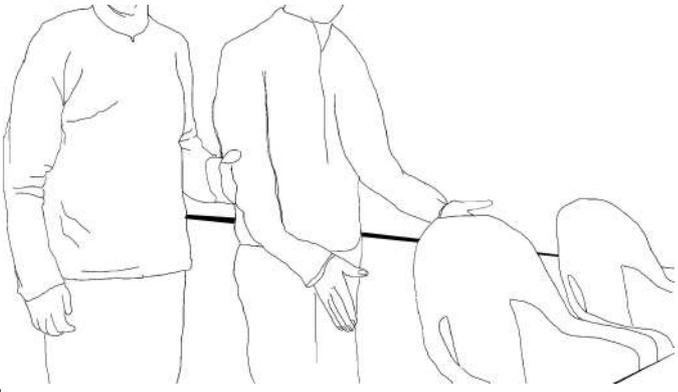
<p>Aide humaine</p> <p>Une personne peut être mise à disposition pour certains actes que la personne en situation de handicap aura à accomplir.</p>	<p>Aide technique</p> <p>De la synthèse vocale à la machine à lire, les solutions techniques, évoluent de façon exponentielle, dépassant notre imagination. Il convient de se rapprocher des associations représentatives, des ergonomes et des spécialistes du handicap pour avoir la vision globale d'un poste de travail par rapport à la personne en situation de handicap.</p>
<p>Aide animalière</p> <p>Les chiens guides ne sont pas des chiens comme les autres, ils mangent et font leur besoins sur commande. Répondant à plus de cinquante ordres ils sont un atout majeur et laudatif de la personne non ou mal voyante.</p>	<p>Aide organisationnelle</p> <p>Pour ne pas modifier l'activité d'un service, l'agent peut bénéficier de modulation horaire, de réorganisation de son poste de travail.</p>

- **Présentez-vous** afin que la personne déficiente visuelle connaisse votre voix.
- Pensez à l'**appeler par son nom** lorsque vous vous adressez à elle.
- Précisez **la place des objets ou les directions** : à droite, à gauche, devant, derrière.
- Veillez à la **qualité de l'éclairage et de la signalétique**.
- **Évitez de la toucher** pour l'interpeler ou sans la prévenir.
- **Ne soyez pas gêné** d'utiliser les expressions : « C'est à vous de voir », « Comme vous pouvez le voir » devant une personne ayant une déficience visuelle.
- **Évitez de changer de place** le matériel d'un collègue déficient visuel, dans tous les cas prévenez-le.

Technique d'accueil adapté en cas de handicap visuel

Actions	Illustration
<p>Pour guider une personne déficiente visuelle, en garantissant respect et sécurité, quelques gestes simples :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pensez d'abord à vous présenter et demander si la personne a besoin d'aide. • Le guide, tenu au-dessus du coude, se positionnera un pas devant. 	 <p>DLL</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Le guide s'arrête en présence d'un obstacle ou d'un danger potentiel (escalier, trottoir, ...) pour alerter la personne guidée. • Soyez précis quand vous donnez une direction, préférez « à votre droite » ou à « à votre gauche » à une indication visuelle tel que « par ici » ou même « par là-bas ». 	 <p>DLL</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Le guide ralentit le pas pour signaler une situation pouvant provoquer un effet de surprise. 	 <p>DLL</p>

(Suite)

Actions	Illustration
<ul style="list-style-type: none"> Le guide vient placer son bras dans son dos pour signaler un passage étroit et la personne guidée se positionne derrière lui. Signalez les objets susceptibles d'échapper au balayage de la canne blanche. 	 <p>DLL</p>
<ul style="list-style-type: none"> Pour lui indiquer un siège, placez sa main sur le dossier. Elle s'assiera ensuite toute seule. <p>Avant de la quitter, prévenez la personne pour qu'elle sache que vous êtes partie.</p>	 <p>DLL</p>

Vocabulaire

Cécité : état d'une personne privée de la vue

Amblyopie : baisse de l'acuité visuelle sans lésion de l'œil

Glaucome : maladie de l'œil entraînant une diminution de l'acuité visuelle pouvant aller jusqu'à une cécité totale

Blindisme : gestuelle propre aux aveugles de naissance qui peut faire penser à des tics

Braille : alphabet en points et relief à l'usage des aveugles

Ce qu'il faut savoir

INFORMATIONS JURIDIQUES

Accessibilité des sites Internet publics

Le décret de création n° 2009-546, publié au Journal officiel du 16 mai 2009, vise à aider les responsables de sites Internet publics à rendre les contenus et les services en ligne plus accessibles aux internautes en situation de handicap. Le référentiel général d'accessibilité pour les administrations (RGAA) a pour objectif de garantir qu'un site web pourra être vu, lu et compris par tous.

CENTRE DE RESSOURCES

Site Internet à visiter :

- Guide pour l'accessibilité web : <http://www.handicapzero.org/>
- Association Européenne de Formation et d'Échanges Culturels pour Aveugles et Malvoyants : <http://www.eurafecam.org>
- Guide des ressources en déficience visuelle : <http://typhlophile.com>
- Annuaire non exhaustif des fournisseurs d'aides techniques : http://www.ophtalmo.net/bv/GP/IndexGP/G/Aide-Tech/aide_tech.htm
- Technique-guide : <http://technique-guide.ideance.net>
- Clavier braille : <http://www.lexilogos.com/clavier/braille.htm>

Vidéos :

- Handicappedia, « Technique de guide », 2008
- Juraj Lehotský, Amours aveugles, 2008
- Taylor HACKFORD, « Ray », United International Pictures, 2004

Ils peuvent vous renseigner :

- Association Valentin Haüy (AVH)
- Association SESAME
- Centre de transcription et d'édition en Braille (Le CETEB)
- Union des aveugles et déficients visuels (UNADEV)
- Services d'aide à l'acquisition de l'autonomie et à l'intégration scolaire (S3AIS)
- Institut national des jeunes aveugles (INJA)
- Association professionnelle des instructeurs en locomotion (APAM)
- Brailletnet

Optimiser le poste en cas de handicap visuel

Besoins	Solutions	Détails
Traduire un texte alphabétique	<ul style="list-style-type: none"> • Le braille • La mise en relief 	<ul style="list-style-type: none"> • Le braille est une écriture en points saillants qui permet de traduire du texte en langage tactile accessible aux personnes aveugles. • La mise en relief passe par la représentation tactile de représentations graphiques (image tactile, feuilles microbulles, le thermoformage, la thermogravure).
Faire des calculs	<ul style="list-style-type: none"> • Calculatrice vocale 	<ul style="list-style-type: none"> • La calculatrice à synthèse vocale ou grand écran LCD permettant un affichage agrandi qui donne la possibilité de faire des calculs.
Transmettre vocalement du texte imprimé (lire du texte)	<ul style="list-style-type: none"> • Machine à lire • Numériseur 	<ul style="list-style-type: none"> • La reconnaissance optique de caractères en synthèse vocale pour lire des lettres, des brochures, des journaux, des livres et tout autre document imprimé.
Accéder vocalement au PC ou au Mac	<ul style="list-style-type: none"> • Revue d'écran 	<ul style="list-style-type: none"> • Avoir la version audio complète de l'environnement d'un PC ou Mac.
Prendre des notes	<ul style="list-style-type: none"> • Un clavier «Perkins » 	<ul style="list-style-type: none"> • Permet la prise de note en braille.
Prendre des notes (en audio)	<ul style="list-style-type: none"> • Enregistreurs • Magnet parlant 	<ul style="list-style-type: none"> • Dictaphone numérique avec lecteur MP3 éventuel • Enregistreur portable • Dictaphone numérique

(suite)

Besoins	Solutions	Détails
Reconnaissance de texte et reconnaissance de caractères	<ul style="list-style-type: none"> • Machine à lire • Logiciels de synthèse vocale 	<ul style="list-style-type: none"> • Permet la lecture d'étiquettes imprimées avec un code correspondant à un message enregistré avec le stylo numérique. • Stylo numérique
Grossir les caractères sur un PC	<ul style="list-style-type: none"> • Le logiciel de grossissement de caractères 	<ul style="list-style-type: none"> • Agrandir du texte ou une image pour un confort de lecture.
Grossir les caractères d'un support	<ul style="list-style-type: none"> • Télé-agrandisseur • Vidéo-agrandisseur • Loupe • Lampe/Loupes 	<ul style="list-style-type: none"> • Sans nécessité de connexion avec un ordinateur, il permet la lecture directe en caractères agrandis de documents : illustrations, cartes, livres, imprimés ou manuscrits, ...
Identifier des couleurs et du relief	<ul style="list-style-type: none"> • Identificateur de couleur • Publication Assisté par Ordinateur (Graph&Braille) 	<ul style="list-style-type: none"> • Placé sur n'importe quelle surface, l'identificateur vous en annonce la couleur et son intensité. • La PAO permet d'éditer des documents en relief.
Imprimer du Braille	<ul style="list-style-type: none"> • Embosseuse braille 	<ul style="list-style-type: none"> • Imprimante qui permet de transcrire du Braille à partir d'un fichier informatique.
Afficher des caractères braille	<ul style="list-style-type: none"> • Plage éphémère braille • Afficheur braille • Plage tactile 	<ul style="list-style-type: none"> • Boîtier muni d'une barrette et relié à l'ordinateur, il permet d'avoir la traduction tactile en braille.
Se déplacer seul sur de grandes distances	<ul style="list-style-type: none"> • Le guidage en mode piéton 	<ul style="list-style-type: none"> • GPS parlant • Chien guide • Boussole électronique

Optimiser l'accueil en cas de handicap visuel

Besoins	Solutions	Détails
Se déplacer sur de grandes distances	<ul style="list-style-type: none"> • Organisme de transport • Guide • Accompagnant • Tuteur 	<ul style="list-style-type: none"> • Organisme de transport sensibilisé. Transport adapté. • Services Accès Plus (SNCF)
Se déplacer sur de courtes distances	<ul style="list-style-type: none"> • Guide • Accompagnant • Tuteur 	<ul style="list-style-type: none"> • Bénéficiaire de l'aide d'une personne qui connaît la méthode de guide. • En extérieur, en intérieur, alterné...
Faciliter la communication avec l'oralisation	<ul style="list-style-type: none"> • Aides humaines à la communication • Auxiliaires professionnels • Audiodescription 	<ul style="list-style-type: none"> • Traduction du contenu du cours en braille ou en audio. • Oralisation : présentation auditive de données multidimensionnelles (décrire les décors, les costumes, les lumières, les mouvements d'un spectacle).
Être Orienté	<ul style="list-style-type: none"> • Guide • Accompagnant • Tuteur 	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer l'orientation dans le lieu de formation.

(suite)

Besoins	Solutions	Détails
Adapter le rythme de la rencontre	<ul style="list-style-type: none"> • Pauses • Aménagement horaire 	<ul style="list-style-type: none"> • Permet de vérifier si la personne a besoin de pauses et à quel moment.
Salle d'accueil	<ul style="list-style-type: none"> • Place près du tableau • Lampe 	<ul style="list-style-type: none"> • Aménagement de la salle de formation.
Tenir compte de la vision	<ul style="list-style-type: none"> • Précise, des couleurs, en relief 	<ul style="list-style-type: none"> • Précision autour des capacités visuelles permettant l'adaptation de supports de cours adaptés (police, fond, couleur, taille...)
Aménager les repas	<ul style="list-style-type: none"> • Menu en version audio • Menu en braille • Aidant 	<ul style="list-style-type: none"> • Permettre à la personne d'être autonome pendant la restauration.
Prévoir l'hébergement adapté	<ul style="list-style-type: none"> • Chambre domotique • Plan en relief • Aidant 	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilisation des personnes chargées de l'accueil.
Éviter un environnement bruyant	<ul style="list-style-type: none"> • Fermeture des fenêtres • Bonne acoustique 	<ul style="list-style-type: none"> • Éviter les salles de formation confinées, bruyantes, stressantes, ...

En cas de handicap auditif

**Personnes sourdes de naissance ou
devenues sourdes très jeunes**

Sourds

Personnes malentendantes

Personnes devenues sourdes



Personnes sourdes de naissance ou devenues sourdes très jeunes

Le français est pour les personnes sourdes de naissance (ou très jeunes) une langue étrangère. Le français écrit ou oral reste donc très difficile à maîtriser. Passer par l'écrit comme moyen de communication n'est pas toujours pertinent.

Personnes malentendantes

Elles parlent comme des entendants. Elles n'entendent pas très bien mais peuvent souvent récupérer le son avec une prothèse. Rarement, elles s'intéressent à la communauté sourde et à la LSF.

Personnes devenues sourdes

Familiarisées avec le français oral, elles peuvent être malentendantes, sourdes sévères ou sourdes profondes. Souvent, elles ont du mal à apprendre la LSF et à intégrer la communauté sourde.

Les degrés de la surdité

Échelle en décibel (db)	Correspond à
Entre 0 et 20 db	L'audition subnormale
Entre 20 et 40 db	La surdité légère
Entre 40 et 70 db	La surdité moyenne
Entre 70 et 90 db	La surdité sévère
Entre 90 et 120 db	La surdité profonde

Conseils pratiques

Qu'elle soit liée à l'âge, à une maladie ou à une dégénérescence, la perte de l'ouïe peut être compensée par de l'aide humaine, technique, organisationnelle ou animale.

Aide humaine Une personne peut être mise à disposition pour certains actes que la personne en situation de handicap aura à accomplir.	Aide technique Du son visuel aux supports de visualisation de la LSF, les solutions techniques, évoluent de façon exponentielle, dépassant notre imagination. Il convient de se rapprocher des associations représentatives, des ergonomes et des spécialistes du handicap pour avoir la vision globale d'un poste de travail par rapport à la personne en situation de handicap.
Aide organisationnelle Pour ne pas modifier l'activité d'un service, l'agent peut bénéficier de modulation horaire, de réorganisation de son poste de travail.	

Pour mieux entendre, la personne sourde peut porter un **appareil auditif ou un implant cochléaire**. Certaines personnes sourdes ne portent pas d'appareil ou d'implant cochléaire car elles n'en n'éprouve pas le besoin ou que cela n'a aucune efficacité pour elles. D'autres évoquent des problèmes de mal à la tête, ou d'acouphènes.

Pour communiquer sans la langue des signes et sans l'écrit : pensez à utiliser des pictogrammes, à mimer ou à montrer du doigt.

Vous l'interpeler et elle ne vous répond pas : vous pouvez lui toucher l'épaule ou lui faire « hou-hou » avec la main pour qu'elle vous regarde. Si le sol est en bois, vous pouvez frapper le sol, les personnes sourdes sont attentives aux vibrations.

Vocabulaire

Implant cochléaire : appareil électronique composé d'un implant interne et d'un implant externe permettant aux personnes souffrantes de surdité profonde de retrouver une perception auditive.

Surdité de transmission : elle touche l'oreille externe et se caractérise par une perte des sons graves.

Surdité de perception : elle touche l'oreille interne. Généralement, elle se corrige efficacement par des appareils auditifs. Elle peut être causée par des expositions à des sons très forts.

Dactylogogie : Alphabet gestuel

Lecture labiale : Lecture sur les lèvres

Sourds : Il existe une culture sourde riche de normes et de valeurs qui rassemblent plusieurs personnes qui privilégient la langue des signes comme mode de communication. Cette « communauté de sourds » a développé ses propres codes (par exemple : chaque membre de la communauté a un sur-nom en langue des signes) et revendique son identité.

La lecture labiale

Positions	Détails
Évitez	<ul style="list-style-type: none"> • De parler la bouche pleine (chewing-gum, un crayon, ...) pour ne pas déformer votre articulation; • De cacher vos lèvres en parlant (main, moustache, barbe, ...); • De parler très fort dans l'oreille d'un malentendant, • D'être à contre-jour • De parler trop vite • De rire ou de pleurer tout en parlant en même temps • De porter un masque
Essayez plutôt	<ul style="list-style-type: none"> • De répétez le mot non compris sans hausser le ton. • D'écrire le mot non compris puis de le répéter, ainsi la personne mémorisera l'image labiale du mot et le comprendra à l'avenir; • De fermez les fenêtres, et arrêtez les appareils bruyants car la prothèse auditive ou le casque stéthoscopique amplifie tous les sons, aussi bien la voix que le bruit d'une imprimante ou d'une voiture qui passe dans la rue. Donc, faites la chasse aux ambiances pour les personnes appareillées
Bon à savoir	<ul style="list-style-type: none"> • Pour que votre interlocuteur vous comprenne vous n'avez pas besoin d'exagérer l'articulation et de parler, c'est infantiliser. • Il ne faut parler ni trop doucement, ni trop rapidement • Il faut bien articuler et ne pas découper, ni avaler les mots • Il faut faire des phrases correctes et bien choisir les mots. • Si vous constatez que la personne vous comprend mieux au troisième entretien, c'est parce qu'il s'est habitué à votre façon de prononcer les mots.

Ce qu'il faut savoir

INFORMATIONS JURIDIQUES

Article 75 de la loi du 11 février 2005

« La langue des signes française est reconnue comme une langue à part entière. Tout élève concerné doit pouvoir recevoir un enseignement de la langue des signes française. Le Conseil supérieur de l'éducation veille à favoriser son enseignement. Il est tenu régulièrement informé des conditions de son évaluation. Elle peut être choisie comme épreuve optionnelle aux examens et concours, y compris ceux de la formation professionnelle. Sa diffusion dans l'administration est facilitée. »

CENTRE DE RESSOURCES

Sites Internet à visiter :

- La téléphonie avec les centres relais : viable.fr, VisiO 08 et guidecaro.com
- Mouvement Des Sourds de France: association nationale de défense des droits à une véritable citoyenneté pour les personnes sourdes et malentendantes : <http://surdite.lsf.free.fr/associations.htm>
- L'Association pour l'Accessibilité du cadre de vie aux personnes Sourdes, devenues sourdes ou malentendantes (2-AS) : <http://www.2-as.org/>
- Un site d'information en LSF : <http://www.websourd.org/>
- Tout sur la vélotypie : <http://www.systemerisp.com/>
- Un dictionnaire pour la Langue des Signes Française en ligne : <http://www.lsf dico-inj smetz.fr/>

Vidéos:

- Brigitte Lemaire, « Témoins sourds, témoins silencieux », 2007
- Stéphane Gatti, « Témoins sourds , témoins silencieux » , 2000
- Nicolas Philibert, « Le pays des sourds », 1992
- Randa Haines, « Les Enfants du silence », 1986
- François Truffaut, « L'Enfant sauvage », 1969
- Arthur Penn, « Miracle en Alabama », 1962

Ils peuvent vous renseigner :

- Fédération Nationale des Sourds de France
- Mouvement Des Sourds de France
- APES France
- Websourd

Optimiser le poste en cas de handicap auditif

Besoins	Solutions	Détails
Traduire un texte alphabétique	<ul style="list-style-type: none"> • Langue des Signes Française • Langue française Parlée Complétée 	<ul style="list-style-type: none"> • Interprètes de LSF • La LPC permet de lever les ambiguïtés induites par la lecture labiale quand des sons sont très proches.
Communication écrite	<ul style="list-style-type: none"> • Sous-titrages • Vélotypie 	<ul style="list-style-type: none"> • Téléphone portable : SMS, Internet : MSN, Chat, Courriel, Messagerie instantanée • Fax • Sous-titrage à la vitesse de la parole • Boîtier de sous-titrage
Communication visuelle	<ul style="list-style-type: none"> • Son virtuel • Visio-Interprétation • Avatar Signant • Visioguide LSF • Les pictogrammes • Webcam 	<ul style="list-style-type: none"> • Un interprète de LSF • La visio interprétation • L'alarme ou sonnerie visuelle • La téléphonie avec les centres relais (viable.fr, VisiO 08 et guidecaro.com) • Le téléphone portable 3G • Un personnage virtuel qui s'exprime en LSF • Un guide vidéo
Communication sonore	<ul style="list-style-type: none"> • Outil technique 	<ul style="list-style-type: none"> • Prothèses auditives • Amplificateurs de son • Boucle magnétique
Communication par vibration	<ul style="list-style-type: none"> • Outil technique 	<ul style="list-style-type: none"> • Son sur vibreur • Sol vibrant

Optimiser l'accueil en cas de handicap auditif

Besoins	Solutions	Détails
Se déplacer sur des grandes distances ou courtes distances	<ul style="list-style-type: none"> • Avatar Signant • Visio interprétation • Visioguide LSF • Pictogrammes • Affiche • Miroir 	<ul style="list-style-type: none"> • Un personnage virtuel qui s'exprime en LSF • L'interprète de LSF • L'interprète de LPC • La téléphonie avec les centres relais • Le mobile 3G • Un guide vidéo • Des afficheurs électroniques
Faciliter la communication	<ul style="list-style-type: none"> • Interprète LSF • Pratique de la langue des signes • Appareil auditif 	<ul style="list-style-type: none"> • Interprète LSF spécialisé dans le domaine du sujet à traduire • Dictionnaire de la langue des signes française • Appareil auditif avec contour d'oreille : l'appareil est placé derrière l'oreille alors que l'embout est dans le conduit auditif • Appareil auditif intra-auriculaire : l'appareil est placé dans les oreilles
Éviter les effets «larsen» (sifflement de l'appareil auditif)	<ul style="list-style-type: none"> • Boucle magnétique 	<ul style="list-style-type: none"> • Installer une boucle magnétique avec son pictogramme
Être Orienté	<ul style="list-style-type: none"> • Affiche • Afficheurs électroniques 	<ul style="list-style-type: none"> • Un personnage virtuel qui s'exprime en LSF • Un guide vidéo
Salle d'accueil	<ul style="list-style-type: none"> • Repérage de la salle 	<ul style="list-style-type: none"> • Nom de la salle • Flèche de directions
Tenir compte de la vision	<ul style="list-style-type: none"> • Visibilité des informations 	<ul style="list-style-type: none"> • Éviter les plantes devant les panneaux d'information • Veillez à un bon éclairage

En cas de handicap moteur

Personne atteinte de paralysie motrice et/ou sensitive

Personne présentant des troubles moteurs

Personnes de petite taille



La personne a **une atteinte partielle ou totale de la motricité**, notamment des membres supérieurs et/ou inférieurs qui peuvent réduire la mobilité de la personne.

La déficience motrice entraîne également des **difficultés pour changer ou conserver une position**, prendre, manipuler et effectuer certains gestes.

La personne de petite taille ou en fauteuil ne peut facilement accéder aux objets en hauteur ou au sol.

Conseils pratiques

Les personnes atteintes de handicap moteur se déplacent, soit debout en s'aidant d'une canne, soit en fauteuil roulant manuel ou électriques, les déficiences motrices engendrent une **gêne dans les déplacements**, la préhension d'objets et parfois la parole.

Deux personnes vous saluent. La première vous tend la main. La seconde n'a semble-t-il pas la possibilité de le faire. **Vous pouvez lui dire bonjour** en lui touchant l'épaule ou la main.

Les tables et guichets doivent être à la hauteur d'un fauteuil ou d'une personne de petite taille.

En cas de files d'attente, prévoir des sièges ou un système de **passage prioritaire** pour les titulaires de la carte d'invalidité.

Qu'elle soit liée à l'âge, à une maladie ou à une dégénérescence (myopathie, ...), la perte de sa capacité musculaire peut être compensée par de l'aide humaine, technique, organisationnelle ou animalière.

Aide humaine Une personne peut être mise à disposition pour certains actes que la personne en situation de handicap aura à accomplir.	Aide technique De la domotique à l'automatisation des interfaces de communication, les solutions techniques, évoluent de façon exponentielle, dépassant notre imagination. Il convient de se rapprocher des associations représentatives, des ergonomes et des spécialistes du handicap pour avoir la vision globale d'un poste de travail par rapport à la personne en situation de handicap.
Aide animalière Les chiens d'assistance ne sont pas des chiens comme les autres, ils mangent et font leur besoins sur commande. Répondant à plus de cinquante ordres ils sont un atout majeur et laudatif de la personne à mobilité réduite.	Aide organisationnelle Pour ne pas modifier l'activité d'un service, l'agent peut bénéficier de modulation horaire, de réorganisation de son poste de travail.

L'accueil de la personne présentant des difficultés motrices

Positions	Détails
Pour l'aider	<ul style="list-style-type: none">• Avant d'aider la personne, posez-lui la question puis suivez ses conseils que ce soit pour lever des obstacles, retirer ou mettre une veste, une écharpe, un vêtement, etc.
Pour optimiser l'accessibilité	<ul style="list-style-type: none">• Pensez à retirer les obstacles éventuels : chaise non rangée, corbeille à papier, cartons d'archives, ...• Laisser de la place pour les fauteuils en retirant des chaises.
Elle se tient de façon étrange	<ul style="list-style-type: none">• La personne avec des cannes est souvent en recherche d'équilibre, ne soyez pas surpris si elle adopte une posture étrange.
Pour l'accompagner	<ul style="list-style-type: none">• Marchez à côté de la personne en suivant son rythme. La personne en fauteuil roulant (ou électrique déchargé) saura vous expliquer comment la pousser ou franchir un seuil en toute sécurité.
Surveillez votre langage	<ul style="list-style-type: none">• Préférez « fauteuil roulant » à « chariot », « personne handicapée » à « infirme », « invalide », « boiteux », « nain », et autres termes réducteurs.

Vocabulaire

Accident Vasculaire Cérébral (AVC) : Il peut avoir pour origine soit un vaisseau qui se bouche (thrombose) ou bien qui se fissure (hémorragie).

Infirmité moteur cérébral (IMC) : personne présentant des troubles moteurs liés à une lésion cérébrale. L'intellect de la personne n'est pas touché.

Myopathie de Duchenne : maladie musculaire dégénérative qui réduit la mobilité de la personne selon son stade d'avancement.

Ce qu'il faut savoir

INFORMATIONS JURIDIQUES

Règlement (CE) n°1107 du 5 juillet 2006

Règlement du parlement européen et du Conseil sur les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens. Ce règlement interdit aux opérateurs de transport aérien de refuser la réservation ou l'embarquement d'une personne en raison de son handicap.

CENTRE DE RESSOURCES

Site Internet à visiter :

- L'Association des paralysés de France présente des informations sur l'association, des dossiers et des conseils pour la vie pratique : www.apf.asso.fr/
- L'Association Française contre les Myopathies (AFM) : <http://www.afm-telethon.fr/>

Vidéos :

- Luc Boland, « La Lettre à Lou – L'Histoire vraie d'un petit garçon aveugle », 2008
- Julian Schnabel, « Le Scaphandre et le papillon », 2007
- De Steve Suissa, « Cavalcade », 2005
- ALPA MEDIA, « Ces chiens au service de l'homme », 2003

Ils peuvent vous renseigner :

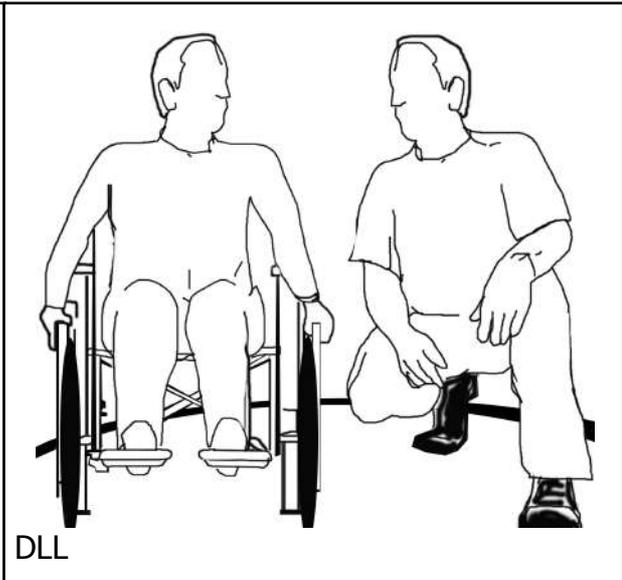
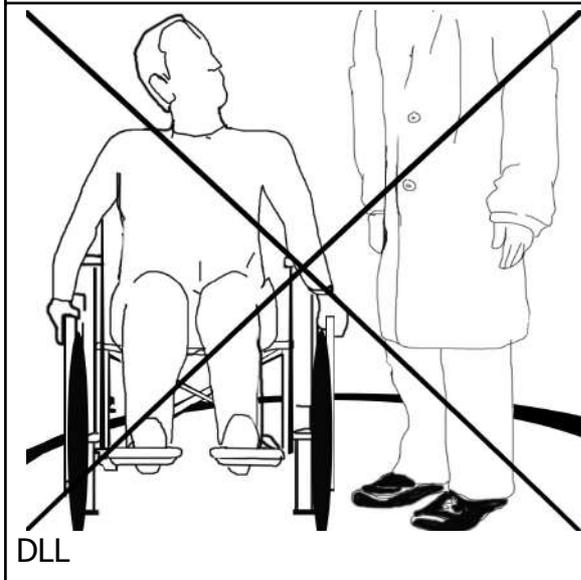
- L'Association des paralysés de France (APF)
- L'Association Française contre les Myopathies (AFM)
- Groupement d'Insertion des Personnes Handicapées (GIHP)
- Association Nationale pour l'Intégration des Handicapés Moteurs (ANPIHM)

Optimiser le poste en cas de handicap moteur

Besoins	Solutions	Détails
Bureau adapté	<ul style="list-style-type: none"> • Siège adapté • Aide automatisée • Commande par capteur • Commande vocale • Poids optimisé 	<ul style="list-style-type: none"> • Coussin optimair • Siège ergonomique • Déclenchement de la lumière à la voix • Appareil pouvant résister à un choc / une chute • Tables réglables en hauteur et en inclinaison • Chaises ergonomiques
Poste de travail ou de formation adapté	<ul style="list-style-type: none"> • Domotique • Commande vocale • Solidité des appareils 	<ul style="list-style-type: none"> • Clavier externe, joystick, kit oreillette. • Logiciel de souris vibration • Appareil mono bloc (sans clapet) • Logiciel pour taper les textes dictés • Règle lestée avec un anti-dérapant • Styb-pointe adapté

Pour établir une relation d'égalité en cas de handicap moteur

Mettez vous à la hauteur de votre interlocuteur en fauteuil.
Vous pouvez vous asseoir sur une chaise ou vous accroupir à côté.



Optimiser l'accueil en cas de handicap moteur

Besoins	Solutions	Détails
Se déplacer sur de grandes distances	<ul style="list-style-type: none"> • Transport adapté • Place de parking réservé • Véhicule équipé • Accompagnant 	<ul style="list-style-type: none"> • Véhicule pouvant accueillir des fauteuils • Place GIG/GIC • Organisme de transport sensibilisé. Transport adapté. • Services Accès Plus (SNCF)
Se déplacer sur des courtes distances	<ul style="list-style-type: none"> • Moyen de locomotion sur courte distance 	<ul style="list-style-type: none"> • Fauteuil roulant • Scooters électriques • Vélos, tricycle ou rollator
Être Orienté	<ul style="list-style-type: none"> • Signalétique • Accompagnant 	<ul style="list-style-type: none"> • Affiche, pictogrammes, ... • Hôtesse d'accueil
Adapter le rythme de la formation ou du travail ou de travail	<ul style="list-style-type: none"> • Temps aménagé 	<ul style="list-style-type: none"> • Pour les repas • Pour les déplacements
Salle d'accueil	<ul style="list-style-type: none"> • Prévoir des outils sans fil • Domotique • Autonomie 	<ul style="list-style-type: none"> • Micro, ordinateur portable, wifi, télécommande, sans fil. • Prévoir un espace pour recharger le fauteuil électrique.
Prévoir l'hébergement adapté	<ul style="list-style-type: none"> • Aide automatisée 	<ul style="list-style-type: none"> • Commande électrique des volets, des lumières, • Détecteur de mouvements

En cas de handicap psychique



Voir

1/ « L'accueil et l'accompagnement des personnes en situation de handicap psychique, dans le cadre de l'application de la loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées », UNAFAM 2008

2/ "L'INDISPENSABLE" : L'indispensable est un guide pour aider l'entourage d'une personne atteinte de troubles psychiatriques, UNAFAM 2012

3/ « Conseils pour l'accompagnement des personnes en situation de handicap psychique en milieu sportif », Ligue du Sport Adapté Midi-Pyrénées 2013

• **Le handicap mental est la conséquence de limitations des facultés cognitives et en particulier de l'efficacité intellectuelle.** Il se définit par l'existence d'un quotient intellectuel (QI) inférieur à 70 et de troubles de l'adaptation sociale. Il se manifeste à tous les âges mais dans bien des cas dès l'enfance. Les causes en sont multiples ; on retiendra en particulier le rôle des affections génétiques, congénitales, périnatales, des traumatismes, infections, intoxications, accidents circulatoires, et des maladies psychiatriques....

• **Sous le terme de handicap psychique, on entend** les conséquences de troubles relationnels de l'individu vis-à-vis de lui-même et de son entourage. Il peut être consécutif à certains troubles cognitifs d'origine neurologique mais, le plus souvent, est la conséquence d'une maladie psychiatrique du domaine de la névrose grave ou de la psychose. Le handicap psychique génère le plus souvent des troubles du comportement et des troubles affectifs, perturbant l'adaptation sociale. Il s'agit d'un état durable ou épisodique avec périodes de rémission, avec ou sans altérations des facultés mentales. Il peut apparaître à tous les âges de la vie (tableau I).

• **Handicap mental et handicap psychique peuvent être isolés** mais ils sont en fait souvent imbriqués entre eux. Ils peuvent s'ajouter et s'aggraver ; les frontières peuvent être floues, notamment chez l'enfant, dans un contexte de dysharmonie évolutive. Il existe donc des zones de recouvrement pour la prise en charge des personnes entre les secteurs sanitaire (dont psychiatrique), social, voire judiciaire.

Optimiser l'accueil en cas de handicap psychique

Besoins	Solutions	Détails
Se déplacer sur de grandes distances	<ul style="list-style-type: none"> • Organisme de transport • Guide • Accompagnant 	<ul style="list-style-type: none"> • Organisme de transport sensibilisé. Transport adapté. • Services Accès Plus (SNCF)
Se déplacer sur de courtes distances	<ul style="list-style-type: none"> • Guide • Accompagnant 	<ul style="list-style-type: none"> • Bénéficier de l'aide d'une personne qui connaît la méthode de guide. • En extérieur, en intérieur, alterné...
Être Orienté	<ul style="list-style-type: none"> • Guide • Accompagnant 	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer l'orientation dans le lieu de formation.
Adapter le rythme de la rencontre	<ul style="list-style-type: none"> • Pauses • Aménagement horaire • Rencontre individuelle/groupe 	<ul style="list-style-type: none"> • Permet de vérifier si la personne a besoin de pauses et à quel moment.
Éviter un environnement bruyant	<ul style="list-style-type: none"> • Fermeture des fenêtres • Bonne acoustique 	<ul style="list-style-type: none"> • Éviter les salles de formation confinées, bruyantes, stressantes...
Sensibilisation	<ul style="list-style-type: none"> • Guide • Accompagnant • Formation 	<ul style="list-style-type: none"> • Formateur formé à l'accueil de personne en situation de handicap psychique. • Guide de l'UNAFAM

Optimiser le poste en cas de handicap psychique

Besoins	Solutions
Environnement sensibilisé	Parler du handicap et proposer des guides : <ul style="list-style-type: none">• Guide de l'UNA FAM : « L'accueil et l'accompagnement des personnes en situation de handicap psychique, dans le cadre de l'application de la loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées », février 2008.
Poste aménagé	Adapter l'organisation du travail : <ul style="list-style-type: none">• Les horaires de travail• Le temps de travail• La répartition des horaires• L'organisation du travail• La planification du travail• Un accompagnement par l'encadrement• Accompagner l'équipe de travail à tous les niveaux pour éviter une souffrance psychique liée à l'incompréhension de la manifestation des troubles et créer un espace d'écoute et de parole• En cas de crise susciter une démarche de soins (si la personne n'est pas déjà suivie en psychiatrie) ou l'inciter à se faire suivre avec l'aide du médecin du travail, de l'assistante sociale ou de son entourage

Ce qu'il faut savoir

INFORMATIONS JURIDIQUES

Article 1er de la loi du 11 février 2005

« Constitue un handicap (...) toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un poly-handicap ou d'un trouble de santé invalidant.»

CENTRE DE RESSOURCES

Site Internet à visiter :

- Le Centre d'Évaluation et de Placement Professionnel Espoir Morbihan (**CEPPEM**) à Lorient, qui a pour mission de mesurer l'impact des troubles psychiques sur l'insertion et le maintien en emploi de personnes en situation de handicap psychique avec l'appui d'un outil original : le Test d'Aptitude et de Compétences au Travail et à l'Insertion Sociale (**TACTIS**) : http://ccas.lorient.fr/Association_Espoir_Mor.1662.0.html
- CEPPEM (centre de pré-orientation travaillant avec les Maisons Départementales des Personnes Handicapées du Puy-de-Dôme : <http://www.mdph63.fr/>
- Réseau de structures spécialisées dans l'accompagnement vers l'insertion professionnelle des personnes handicapées psychiques : <http://www.reseau-galaxie.fr/>
- Site officiel de la Fédération d'Aide à la Santé Mentale – Croix Marine : <http://www.croixmarine.com/>
- **UNAFAM** – Union Nationale des Amis et Familles de Malades Psychiques
- Conseil, écoute, soutien, entraide et information pour les familles et amis de malades psychiques : <http://www.unafam.org/>

Vidéo :

- De Ron Howard, « Un Homme d'exception », 2001
- Marina De Van, « Ne te retourne pas », 2009
- Fédération régionale Croix Marine Midi Pyrénées, « Rencontres et paroles croisées d'employeurs », 2006

Ils peuvent vous renseigner :

- L'Union Nationale des Amis et Familles de Maladies psychiques (UNAFAM)
- Le Centre médico-psychologique (CMP)
- Les Samsah (Services d'accompagnement médicosocial pour adultes handicapés)
- Les Centres d'accueil thérapeutiques à temps partiel (CATTP)
- Les Centres d'accueil et de crise (CAC)
- Les centres médico-psychologiques (CMP)

En cas de handicap mental

Voir guide UNAPEI :
<http://www.unapei.org/>



Voir

Union nationale des associations de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis, « **Guide pratique de L'ACCESSIBILITÉ, Pour vous accompagner dans vos démarches en matière d'accessibilité en faveur des personnes en situation de handicap mental** », 2010.

Le double visage « Pictogramme relatif aux personnes atteintes de troubles mentaux ou psychiques vise à identifier des services et produits accessibles à toute personne présentant des difficultés de repérage spatio-temporel et d'apprentissage de la lecture, personne pour laquelle l'accessibilité doit dépasser les aspects architecturaux pour s'inscrire dans une démarche d'accompagnement »¹³⁸.

Des conseils de l'UNAPEI :

- Éviter la pitié ou la commisération
- Formuler des idées et des réponses claires
- Ne pas hésiter à reformuler
- Ne pas laisser de place au «peut-être»
- Ne parler pas trop lentement
- Ne pas infantiliser
- Rapprochez vous des associations spécialisées

¹³⁸Assemblée nationale, « Réponse à la question écrite Assemblée nationale n° 2995 du 14 août 2007 de Madame Bérengère POLETTI : Handicapés (transports – pictogrammes – harmonisation) », 14 août 2007

Optimiser l'accueil en cas de handicap mental

Besoins	Solutions
Se déplacer sur de grandes distances	<ul style="list-style-type: none"> • Organisme de transport • Guide • Accompagnant
Se déplacer sur de courtes distances	<ul style="list-style-type: none"> • Guide • Proposer une signalétique adaptée avec des pictogrammes • Faciliter le repérage et l'orientation avec des Flèches de suivi • Appliquer le même code couleur et un grand corps de police
Être Orienté	<ul style="list-style-type: none"> • Aider pour se repérer, s'orienter et circuler par un accompagnant, un guide, ...
Maîtriser la lecture et/ou l'écriture et prendre conscience des conventions	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre les consignes de sécurité : proposer une signalétique adaptée, ...
Comprendre son environnement et se repérer dans l'espace	<ul style="list-style-type: none"> • Localiser et utiliser les espaces communs : utiliser une signalétique adaptée pour orienter la personne dans son cheminement *, ...
Comprendre les concepts généraux et traiter et mémoriser les informations	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre les informations à destination des personnes accueillies : fournir un livret d'accueil adapté, ...
S'adapter aux changements imprévus	<ul style="list-style-type: none"> • Bénéficier d'un suivi individualisé • Assurer une correspondance entre les acteurs

Optimiser le poste en cas de handicap mental

Besoins	Solutions
Environnement sensibilisé	<p>Parler du handicap et proposer des guides :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guide sur la Démarche « S3A » de l'UNAPEI (Union Nationale des Associations de Parents et Amis de Personnes Handicapées Mentales) pour Service avec personnel sensibilisé à l'accueil des personnes handicapées mentales. • Sensibiliser le personnel au handicap mental
Poste aménagé	<p>Réduire les difficultés liées à sa déficience intellectuelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> • s'orienter et se repérer dans l'espace • évaluer l'écoulement du temps • s'exprimer clairement et maîtriser les règles de communication • accéder à la lecture et à l'écriture • mémoriser des informations et fixer son attention • avoir à sa disposition de l'information simplifiée
Moyens de communication adaptés	<p>Multiplier les moyens d'accès à l'information :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Donner des illustrations concrètes écrites et/ou imagées • Répéter les informations importantes • N'employer pas d'image sans texte • Préférer les dessins aux symboles dont il faut apprendre la signification • Une synthèse vocale avec des commentaires audio lents
Organisation de travail	<p>Adapter le rythme de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avoir recours à un ergonome en associant des personnes handicapées mentales • Favoriser la manipulation et les approches sensorielles • Prévoir une durée du travail ajustable et des espaces de repos

Ce qu'il faut savoir

INFORMATIONS JURIDIQUES

La loi n° 2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs place la personne au centre des dispositifs de protection de la personne vulnérable, quelles que soit ses capacités physiques ou intellectuelles.

CENTRE DE RESSOURCES

Site Internet à visiter :

- Handicap mental, comprendre, savoir. Présentation de l'association, des activités. Conseils aux parents et familles : <http://www.unapei.org/>
- Centre de ressource, documentation sur l'autisme, liste des associations partenaires d'Autisme France, les centres de diagnostic Autisme : <http://www.autisme.fr>
- Trisomie21 France – fédération des associations pour l'insertion sociale des personnes porteuses d'une trisomie 21 : <http://www.trisomie21-france.org>

Vidéos :

- Sandrine Bonnaire, « Elle s'appelle Sabine », 2007
- Frédéric Philibert, « Mon petit frère de la lune », 2007
- Xavier Bermúdez, « Léon et Olvido », 2005
- Jaco van Dormaelle, « Le huitième jour », 1996
- Barry Levinson, « Rain Man », 1988

Ils peuvent vous renseigner :

- Associations de Parents et d'Amis de Personnes handicapées mentales (URAPEI (régional) et ADAPEI (départemental))
- Sésame Autisme France
- Autisme France

En cas de handicap d'élocution

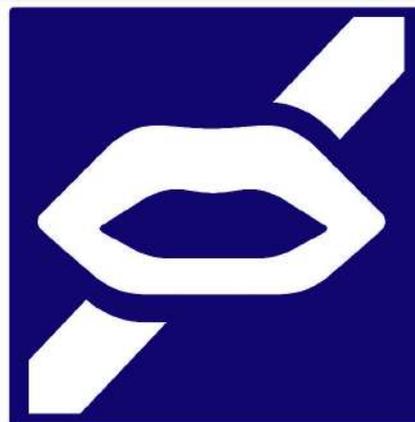
Trouble de la parole

Trouble de la communication

Mutisme

Surdimutité

Muet



Handicap caractérisé par :

- **troubles d'articulation : difficultés de prononciation des groupes consonantiques, mots déformés**
- **troubles de la voix : anomalie de la hauteur, du timbre, de l'intensité, voix nasonnée**
- **muets**

Il est important d'accorder plus de temps aux personnes dont la capacité de communication a été altérée.

D'origines diverses, la personne peut être privée de la parole ou avoir une élocution difficile. Dans tous les cas, la technique d'accueil adaptée doit se baser sur la communication non verbale.

Être muet n'implique pas forcément d'être sourd.

Les nouvelles technologies mettent à disposition des appareils de communication à voix synthétique avec accès, via l'écran tactile, à des claviers alphabétiques, phonétique ou à pictogrammes.

Quelles que soient les difficultés d'élocution, **la personne peut utiliser le téléphone** à l'aide du SMS. Les messages vocaux pré-enregistrés et les appareils de synthèse vocale peuvent permettre d'envoyer quelques messages vocaux.

Le trouble de la communication intervient dès qu'il y a un contact avec l'autre. Par exemple une personne peut bégayer mais pas quand elle chante ou qu'elle joue un rôle.

Conseils pratiques

Votre interlocuteur peut avoir une ébcution difficile du fait d'un handicap moteur cérébral ou de séquelles d'un traumatisme crânien. Son intelligence n'en est pas altérée. Ne confondez pas le trouble. N'hésitez pas à lui faire répéter, tout en lui laissant le temps de vous répondre. Ne changez pas votre façon de parler.

N'ayez pas peur de lui faire répéter ou de lui demander si l'on peut utiliser un autre mode de communication (synthèse vocale, écrit, symbole, ...)

Adressez vous directement à votre interlocuteur, face à face tout en vous efforçant d'occuter les difficultés que vous pouvez avoir en essayant de la décoder.

Évitez d'infantiliser, de tutoyer ou même de vous tourner vers l'accompagnant au lieu de votre interlocuteur en situation de handicap.

Votre interlocuteur peut avoir des mouvements incontrôlés du visage, des rictus faciaux comme la crispation, n'y prêtez pas garde.

VOCABULAIRE

La surdimutité : se dit des personnes sourdes et muettes suite à des lésions organiques.

La dysphasie : anomalie du développement du langage qui entraîne l'échec d'une acquisition normale du langage.

Le problème de langage : votre interlocuteur éprouve des difficultés à choisir ses mots, à les combiner pour faire des phrases ou même à comprendre leur sens.

Le trouble de la parole : votre interlocuteur a des difficultés d'articulation et de prononciation.

Le mutisme : La personne est privée de la parole pour des causes psychologiques (exemple : **le mutisme sélectif** où l'incapacité de parler est liée à des situations où il est inconfortable)

Ce qu'il faut savoir

INFORMATIONS JURIDIQUES

Article 75 de la loi du 11 février 2005

« La langue des signes française est reconnue comme une langue à part entière. Tout élève concerné doit pouvoir recevoir un enseignement de la langue des signes française. Le Conseil supérieur de l'éducation veille à favoriser son enseignement. Il est tenu régulièrement informé des conditions de son évaluation. Elle peut être choisie comme épreuve optionnelle aux examens et concours, y compris ceux de la formation professionnelle. Sa diffusion dans l'administration est facilitée. »

Article 76 de la loi du 11 février 2005

« Les personnes aphasiques peuvent se faire accompagner devant les juridictions par une personne de leur choix ou un professionnel, compte tenu de leurs difficultés de communication liées à une perte totale ou partielle du langage ».

CENTRE DE RESSOURCES

Site Internet à visiter :

- Dysphasie, site d'informations pour les enseignants sur la Dysphasie : <http://www.dysphasie.org>
- Dyslexie – Association des parents d'enfants dyslexiques, association de soutien des dyslexiques. Documentation pour parents et enseignants, contacts régionaux et forum de discussion. France : <http://www.apedys.org>
- Association Parole–Bégaiement – Liste de discussion, faqs, documentation, plan de traitement, grille d'évaluation et tests : <http://www.begaiement.org>

Vidéo :

- François TRUFFAUT, « L'Enfant sauvage », 1969
- Arthur PENN, « Miracle en Alabama », 1962
- Randa HAINES, « Les Enfants du silence », 1986

Ils peuvent vous renseigner :

- Association Avenir Dysphasique
- Association des Parents d'Enfants Dyslexiques (APEDYS)

Optimiser l'accueil & le poste en cas de handicap d'élocution

Besoins	Solutions	Détails
Faciliter la communication	<ul style="list-style-type: none">• Les images	<ul style="list-style-type: none">• Elles représentent des personnes, des lieux, des actions, des idées, ou des mots
	<ul style="list-style-type: none">• L'accompagnant	<ul style="list-style-type: none">• Aidant ou interprète
	<ul style="list-style-type: none">• Le code imagé ou symbolique	<ul style="list-style-type: none">• Les pictogrammes et les classeurs d'images
	<ul style="list-style-type: none">• L'aide technique	<ul style="list-style-type: none">• L'ordinateur et la machine à écrire, synthèses vocales
	<ul style="list-style-type: none">• L'alphabet	<ul style="list-style-type: none">• Il se présente sous forme de tablettes, de feuillets plastifiés, etc.
	<ul style="list-style-type: none">• Autres	<ul style="list-style-type: none">• Outils ou techniques de communication non verbale

En cas de handicap non visible

Maladies invalidantes

Maladies cardiovasculaires

Maladies évolutives

Les origines sont diverses (congénitale, psychologique, psychiatrique, accident, ...) mais nécessite, selon les cas :

- des aménagements des horaires de travail : pauses, horaires allégés
- un absentéisme lié aux soins ou à la fatigue
- une limitation des déplacements intérieurs et extérieurs
- une contre-indication à certains environnements de travail: bruyants, poussiéreux

Dans les autres cas, il est nécessaire d'apporter la réponse la plus en adéquation possible avec la réponse à la déficience qui engendre la situation de handicap.

Vocabulaire

Le plurihandicap ou multihandicap, représente l'association de plusieurs déficiences ayant approximativement le même degré de gravité. Nous avons par exemple le cas de personnes touchées par le Syndrome de Usher (personnes sourdes-aveugles).

Le surhandicap correspond à l'aggravation d'un handicap existant du fait des problèmes relationnels qu'il provoque. Par exemple quand ils surviennent chez l'enfant, des handicaps intellectuels ou sensoriels peuvent entraîner des troubles du développement psychique de l'enfant.

Ne pas appeler les personnes : « sourd-muet ».

Vocabulaire & pictogramme

Pictogrammes	Définition	Exemple
 <p>Handicap invalidant</p>	<p>Les personnes souffrant d'une maladie invalidante (digestive, respiratoire, parasitaire, infectieuse, momentanée, permanente ou évolutive) se retrouvent en situation de handicap de part les contraintes que leur impose leur maladie, chacune entraîne une situation de handicap particulière.</p>	<p>Le diabète, l'hémophilie , le VIH, le cancer, l'asthme, ...</p>
 <p>Handicap cardiovasculaire</p>	<p>La maladie touche le cœur, le cerveau, les poumons, le rein et les artères des jambes. Aux origines diverses, elle peut être aggravée par l'hypertension, le tabac , le mode d'alimentation et autres pratiques agissant sur les vaisseaux sanguins.</p>	<p>L'endocardite, l'hypertension artérielle, l'anévrisme, l'infarctus du myocarde, l'angine de poitrine, ...</p>
 <p>Handicap visuel et auditif</p>	<p>Maladie génétique caractérisée par une cécité progressive associée à une surdité congénitale. Les personnes communiquent avec la langue des signes tactiles.</p>	<p>La surdité, la cécité, le mutisme ou la surdi-mutité</p>
<p>Autres</p>	<p>La personne peut cumuler des déficiences suite à des accidents de la vie.</p>	<p>Ostéogénèse imparfaite (os de verre), ...</p>

Ce qu'il faut savoir

INFORMATIONS JURIDIQUES

Journal Officiel n° 0072 du 26 mars 2009, texte n° 17

Le décret relatif aux obligations des établissements et services accueillant ou accompagnant des personnes adultes handicapées n'ayant pu acquérir un minimum d'autonomie

Décret n° 89–798 du 27 octobre 1989

« Handicap grave à expressions multiples avec déficience motrice et déficience mentale sévère ou profonde, entraînant une restriction extrême de l'autonomie et des possibilités de perception, d'expression et de relation »

CENTRE DE RESSOURCES

Site Internet à visiter :

- Comité d'études et de soins aux polyhandicapés : <http://www.cesap.asso.fr>
- Le Groupe Polyhandicap France rassemble des parents, des professionnels et des associations, gestionnaires ou non d'établissements. Il est représentatif d'une énergie commune mise au service de la reconnaissance de la personne en situation de handicap lourd. : <http://www.qpf.asso.fr>

Vidéo :

- De Julian Schnabel, « Le Scaphandre et le papillon », 2007
- De Steve Suissa, « Cavalcade », 2005
- Jonathan Demme, « Philadelphia », 1994
- Caroline SWYSEN, « Handicap, fragments d'un discours », 2008

Ils peuvent vous renseigner :

- Groupe Polyhandicap France
- Association Française des sclérosés en plaques (NAFSEP)
- Comité d'études et de soins aux polyhandicapés
- Alliance maladies rares
- AIDES – Association de lutte contre le VIH–sida et les hépatites

Optimiser l'accueil de groupe

Pour les grandes manifestations ou les réunions, il est important de mettre à disposition avec l'invitation un carton-réponse pour adapter au mieux la rencontre.

Besoins	Solutions	Détails
Se déplacer et être orienté	<ul style="list-style-type: none"> • Affichage • Signalétique hors et dans les locaux • Marquages pour malvoyants • Panneau sonore 	<ul style="list-style-type: none"> • Pictogramme, idéogramme et affiches illustrées • Signalétique adaptée et basée sur une imagerie simple et compréhensible • Veillez à ce que l'entrée principale soit facilement repérable • Protégez les endroits présentant un danger (ex : lieux en travaux) • Bande podotactile
Faciliter la communication	<ul style="list-style-type: none"> • Support visuel • Oralisation 	<ul style="list-style-type: none"> • Associez l'information écrite à une image (photographie, pictogramme simple, bande dessinée, ...) • Sous-titre
	<ul style="list-style-type: none"> • Accompagnant 	<ul style="list-style-type: none"> • Hôtesse d'accueil ou guide • Aidant ou tuteur • Interprète (LSF ou LPC)
Assurer le confort	<ul style="list-style-type: none"> • Son • Éclairage • Température • Acoustique optimisée 	<ul style="list-style-type: none"> • Boucle magnétique • Micro sans fil • Casque sans fil • Évitez les lumières trop fortes ou tamisées. Évitez également les lumières qui clignotent
	<ul style="list-style-type: none"> • Aménagement horaire et organisationnel 	<ul style="list-style-type: none"> • Choix de l'heure, du temps et du rythme de la rencontre
Gérer l'espace	<ul style="list-style-type: none"> • Espace dédié 	<ul style="list-style-type: none"> • Espace vide pour fauteuil roulant • Partie isolée (Ex. pour personne agoraphobe)

En cas d'accompagnement par un chien social

Aide animalière

Chien guide

Chien d'Assistance

Chien d'éveil



Chien social

La personne peut être accompagnée d'un chien social, éduqué pour répondre à environ 50 ordres vocaux de base pour augmenter l'autonomie de la personne. Ils font partie de l'aide animalière sous le nom de : chien d'éveil, chien d'assistance et chien guide.

Le rôle du chien d'éveil

Les chiens d'éveil sont des chiens d'assistance d'enfants souffrant, par exemple, de troubles autistiques, atteints de la maladie de Rett, de trisomie 21 ou d'enfants polyhandicapés. Le rôle du chien est de stimuler l'enfant dans des activités d'éveil, éducatives ou, lors de séances de kinésithérapie. Ces chiens répondent à une cinquantaine de commande. Certaines commandes et aptitudes seront encouragées : ramper, travailler au sol, multiplier les activités de jeu font alors partie du quotidien et de la mission du chien social.

Le rôle du chien d'assistance pour personnes en fauteuil roulant

Cette aide animalière est capable d'ouvrir un placard, un tiroir, une porte, allumer la lumière, ramasser un objet. Certains chiens d'aide ont même appris à déshabiller leur maître en tirant sur son pantalon ou ses chaussettes. Pour éviter tout « accident » dans les lieux publics, le chien est même capable d'uriner et de faire ses besoins sur commande.

Le rôle du chien guide

Les chiens guides accompagnent les personnes ayant des déficiences visuelles.

Conseils pratiques

Le chien social est autorisé dans l'avion et les transports en commun (bus, métro, train), dans les taxis, il ne paye pas sa place. Il est également autorisé dans les hôtels et centres et lieux de vacances. Sa présence ne doit pas entraîner de surcoût pour son maître titulaire d'une carte d'invalidité.

Comment réagir face au chien social ?

- On ne parle pas de chien dressé mais éduqué
- Veiller à saluer le maître handicapé avant l'animal
- Garder en tête que l'animal (le chien social) travaille
- Pour aborder la personne, présentez-vous du côté opposé au chien.
- Ne tirez surtout pas le harnais ou la laisse car le maître handicapé doit garder le contrôle de son chien.
- Pensez à prévoir de l'eau pour le chien : gamelle, seau, fontaine, ...
- Il faut expliquer aux passants qu'ils ne doivent pas distraire un chien guide qui travaille dans la rue.
- Pour approcher le maître, faite le du côté opposé au chien
- Laisser au maître handicapé le privilège de la récompense dont la caresse fait partie.
- Demander au maître l'autorisation de caresser le chien.

Ce qu'il faut savoir

INFORMATIONS JURIDIQUES

Autorisation d'accès et gratuité du Chien social

Article 54 de la loi n°2005-102 du 11 février 2005 qui a modifié les dispositions de la loi n°87-588 du 30 juillet 1987 portant diverses dispositions d'ordre social

« L'accès aux transports, aux lieux ouverts au public, ainsi qu'à ceux permettant une activité professionnelle, formatrice ou éducative est autorisé aux chiens guides d'aveugle ou d'assistance accompagnant les personnes titulaires de la carte d'invalidité prévue à l'article L. 241-3 du code de l'action sociale et des familles. La présence du chien guide d'aveugle ou d'assistance aux côtés de la personne handicapée ne doit pas entraîner de facturation supplémentaire dans l'accès aux services et prestations auxquels celle-ci peut prétendre ».

Article R 241–22 du code de l'action sociale et des familles, modifié par le décret n°2005–1714 du 29 décembre 2005

« L'interdiction des lieux ouverts au public aux chiens guides d'aveugles et aux chiens d'assistance mentionnés au 5° de l'article L. 245–3, qui accompagnent les personnes titulaires de la carte d'invalidité mentionnée à l'article L. 241–3, est punie de l'amende prévue pour les contraventions de la 3e classe ».

Dispense de muselière pour le Chien social

Loi n°2005–102 du 11 février 2005, Article 53 – Art. L. 211–30.

« Les chiens accompagnant les personnes handicapées, quel que soit le type de handicap, moteur, sensoriel ou mental, et dont les propriétaires justifient de l'éducation de l'animal sont dispensés du port de la muselière dans les transports, les lieux publics, les locaux ouverts au public ainsi que ceux permettant une activité professionnelle, formatrice ou éducative. »

Les animaux éduqués accompagnant des personnes handicapées

Loi n°2005–102 du 11 février 2005, Article 53 – Art. L. 211–30.

« Les chiens accompagnant les personnes handicapées, quel que soit le type de handicap, moteur, sensoriel ou mental, et dont les propriétaires justifient de l'éducation de l'animal sont dispensés du port de la muselière dans les transports, les lieux publics, les locaux ouverts au public ainsi que ceux permettant une activité professionnelle, formatrice ou éducative. »

CENTRE DE RESSOURCES

Site Internet à visiter :

- Présentation du chien guide d'aveugle, de la Fédération et du métier d'éducateur : www.chiensguides.fr/
- Association chiens guides d'aveugles – Centre Paul Corteville, reconnue d'utilité publique, remet gratuitement des chiens guides : www.chien-guide.org/

Vidéo :

- Luc Boland, « La Lettre à Lou – L'Histoire vraie d'un petit garçon aveugle », 2008
- Apa media, « Ces chiens au service de l'homme », 2003

Ils peuvent vous renseigner :

- Les structures labellisées
- Handi-Chiens : C'est une association qui offre gratuitement des chiens éduqués à des personnes à mobilité réduite.

SIGLES ET ACRONYMES

2	
2CA-SH	Certificat complémentaire pour les enseignements adaptés et la scolarisation des élèves en situation de handicap (second degré)
A	
AAH	Allocation Adulte Handicapé
AAJI	Antenne Action Jeunes Information
ACFP	Allocation Compensatrice pour Frais Professionnels
ACTP	Allocation Compensatrice pour l'aide d'une Tierce Personne
ADAPEI	Association Départementale de Parents et amis de Personnes handicapées mentales (affilié à l'UNAPEI)
ADAPT	Association pour l'insertion sociale et professionnelle des personnes handicapées
ADF	Assemblée des Départements de France
AEEH	Allocation d'Éducation de l'Enfant Handicapé (remplace l'AES)
AES	Allocation d'Éducation Spéciale (est remplacé par l'AEEH)
AFFECT	Association Française de Formation et d'Étude des Curatelles et des Tutelles
AFLM	Association Française de Lutte contre la Mucoviscidose
AFCAT	Association Française contre les Abus Tutélaires
AFM	Association Française contre les Myopathies
AFNOR	Agence française de normalisation
AFPA	Association pour la Formation Professionnelle des Adultes
AFR	Allocation de Formation Reclassement
AFRDV	Association Française pour la Réadaptation des Déficients Visuels
AGEFIPH	Association pour la Gestion du Fonds pour l'Insertion Professionnelle des Personnes Handicapées
AILDV	Association des Instructeurs de Locomotion pour Déficients Visuels
AIS	Adaptation et Intégration Scolaires
ALE	Agence Locale pour l'Emploi
ALS	Allocation de Logement Social
AMF	Association des maires de France
AMP	Aide Médico-Psychologique
APAM	Association pour les personnes aveugles ou malvoyantes
ANAH	Agence Nationale pour l'Amélioration de l'Habitat

ANCE	Association Nationale des Communautés Éducatives
ANFH	ANFH, Association Nationale pour la Formation permanente du personnel Hospitalier
ANGT	Association Nationale des Gérants de Tutelle
ANJI	Association Nationale des Juges d'Instances
AOT	Autorités organisatrices de transport
ANPE	Agence Nationale Pour l'Emploi
ANPEDA	Association Nationale de Parents d'Enfants Déficiants Auditifs
ANPSA	Association Nationale Pour les Sourds-Aveugles
AP	Atelier Protégé
APA	Allocation Personnalisée d'Autonomie (remplace la PSD)
APEI	Association de Parents et Amis de Personnes handicapées mentales (affilié à l'UNAPEI)
APF	Association des Paralysés de France
APAJH	Association Pour Adultes et Jeunes Handicapés
APEC	Agence pour l'Emploi des Cadres
APF	Association des Paralysés de France
API	Allocation de Parent Isolé
APP	Allocation de Présence Parentale
APPEL	Association des Parents d'élèves de l'enseignement libre
ARE	Allocation d'aide au Retour à l'Emploi
ASATAF	Association des Standardistes et Agents Techniques Aveugles de France
ASE	Aide Sociale à l'Enfance
ASEI	Agir Soigner Éduquer Insérer
ASEM	Agent Spécialisé d'École Maternelle
ASH	Adaptation et scolarisation des élèves handicapés
ASS	Allocation Spécifique de Solidarité
ASSEDIC	Association pour l'Emploi Dans l'Industrie et le Commerce
AVH	Association Valentin Haüy
ATHAREP	Association travail et handicap dans la recherche publique
AVS	Auxiliaire de Vie Scolaire

B	
BAPU	Bureau d'Aide Psychologique Universitaire
BEP	Brevet d'Enseignement Professionnel
BP	Brevet Professionnel

BT	Brevet de Technicien
----	----------------------

C	
CAAPSAIS	Certificat d'Aptitude aux Actions Pédagogiques d'Adaptation et d'Intégration Scolaires
CADA	Commission d'Accès aux documents Administratifs
CAEGADV	Certificat d'Aptitude à l'Enseignement Général des Aveugles et Déficients Visuels
CAEMADV	Certificat d'Aptitude à l'Enseignement Musical des Aveugles et Déficients visuels
CAF	Caisse d'Allocations Familiales
CAMSP	Centre d'Action Médico-Sociale Précoce
CAPA-SH	Certificat d'aptitude professionnelle pour les aides spécialisées, les enseignements adaptés et la scolarisation des élèves en situation de handicap (premier degré) (remplace le CAPSAIS)
CAPAH	Association Conseils et Aides aux Personnes Âgées et Handicapées
CAPEB	Confédération de l'artisanat et des petites entreprises du bâtiment
CAPSAIS	Certificat d'aptitude aux actions pédagogiques spécialisées de l'adaptation et de l'intégration scolaires (remplacé par le CAPA-SH)
CARIF	Centre d'Animations et de Ressources de l'Information sur la Formation
CASF	Code de l'Action Sociale et des Familles
CAT	Centre d'Aide par le Travail (remplacé par l'ESAT)
CAUE	Conseil en Architecture, Urbanisme et Environnement
CCAH	Comité National de Coordination de l'Action en Faveur des Personnes Handicapées
CCAS	Centre Communal d'Action Sociale
CCE	Comité Central d'Entreprise
CCEC	Commission Consultative sur l'Évaluation des Charges
CCNE	Comité Consultatif National d'Éthique
CCPE	Commission de Circonscription de l'Enseignement pré-élémentaire et élémentaire
CCSD	Commission de Circonscription pour l'Enseignement du second degré
CDAPH	Commission Départementale des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées
CDCPH	Conseil Départemental Consultatif des Personnes Handicapées
CDCSA	Commission Départementale Consultative de la Sécurité et de l'Accessibilité
CDES	Commission Départementale de l'Éducation Spéciale
CDI	Centre de Documentation et d'Information
CDTD	Centre de Distribution de Travail à Domicile
CE	Comité d'Entreprise
CEC	Contrat Emploi Consolidé

CEMEA	Centre d'Entraînement aux Méthodes Éducatives Actives
CEP	Certificat d'Études Primaires
CERPS	Centre d'Évaluation et de Recherche en Politique Sociale
CERTU	Centre d'Étude pour les Réseaux, les Transports, l'Urbanisme et les constructions publiques
CES	Contrat Emploi Solidarité
CESAP	Comité d'Étude et de Soins aux Polyhandicapés
CESF	Conseillère en Économie Familiale et Sociale
CFA	Centre de Formation des Apprentis
CFAS	Centre de Formation des Apprentis Spécialisé
CFHE	Conseil Français des Personnes Handicapées pour les Questions Européennes
CGI	Code Général des Impôts
CIAS	Centre Inter-communal d'Action Sociale
CICAT	Centre d'Information et de Conseil sur les Aides Techniques
CIDJ	Centre d'Information et de Documentation de la Jeunesse
CIE	Contrat Initiative Emploi
CIF	Classification Internationale du Fonctionnement, du handicap et de la santé (remplace la CIH)
CIH	Classification Internationale du Handicap (remplacée par la CIF)
CIO	Centre d'Information et d'orientation
CLAPEAHA	Comité de Liaison de Liaison et d'Action des Parents d'Enfants et d'Adultes Atteints de Handicaps Associés
CLIC	Centre Local d'Information et de Coordination
CLIS	Classe d'Intégration Scolaire
CLIS 1	Classe d'intégration scolaire pour les élèves ayant des troubles des fonctions cognitives
CLIS 2	Classe d'intégration scolaire pour les élèves déficients auditifs
CLIS 3	Classe d'intégration scolaire pour les élèves déficients visuels
CLIS 4	Classe d'intégration scolaire pour les élèves déficients moteurs
CMP	Centre Médico-Psychologique
CMPP	Centre Médico-Psycho Pédagogique
CMSA	Caisse de Mutualité Sociale Agricole
CNAVA	Centre National d'Aide à la vie Associative
CNCPH	Conseil National Consultatif des Personnes Handicapées
CNED	Centre National d'Enseignement à Distance
CNEFEI	Centre National d'Études et de Formation pour l'Enfance Inadaptée (remplacé par l'INS HEA)
CNFEDS	Centre national de formation des enseignants pour les déficients sensoriels

CNIL	Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés
CNOSS	Commission Nationale d'Organisation Sanitaire et Sociale
CNPSAA	Comité National pour la Promotion Sociale des Aveugles et des Amblyopes
CNSA	Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie
COLIAC	Comité de Liaison pour l'accès des Transports et du cadre bâti
COTOREP	Commission Technique d'Orientaton et de Reclassement Professionnel pour les Personnes Handicapées
CPAM	Caisse Primaire d'Assurance Maladie
CRDP	Centre Régional de Documentation Pédagogique
CRF	Centre de Rééducation et de Réadaptation Fonctionnelles
CREAI	Centre Régional pour l'Enfance et l'Adolescence Inadaptées
CRIJ	Centre Régional d'Information Jeunesse
CROSM	Comité Régional de l'Organisation Sociale et Médico-sociale
CROSS	Commission Régionale de l'Orientation Sanitaire et Sociale
CRP	Centre de Rééducation Professionnelle
CRP	Centre Régional de Productivité
CSP	Code de la Santé Publique
CRIPH	La Cellule de recrutement et d'insertion des personnes handicapées au sein du ministère de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi, du Budget, des Comptes publics et de la Fonction publique.
CSRPTH	Conseil Supérieur pour le Reclassement Professionnel et Social des Travailleurs Handicapés
CSS	Code de la Sécurité Sociale
CTEB	Centre de Transcription et d'Édition en Braille
CTMBI	Centre de Transcription Musicale Braille Indépendant
CTNERHI	Centre Technique National d'Études et de Recherches sur les Handicaps et les Inadaptations
CTRDV	Centre Technique Régional pour Déficients Visuels

D	
DDASS	Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales
DIRECCTE	Direction régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (Direction Départementale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle)
DGAFP	Direction Générale de l'Administration et de la Fonction Publique
DGAS	Direction Générale de l'Action Sociale
DGEFP	Délégation Générale à l'Emploi et à la Formation Professionnelle

DGME	Direction générale de la modernisation de l'État
DGS	Direction générale de la santé
DGCL	Direction générale des collectivités locales
DIJEN	Dispositif d'Insertion des Jeunes de l'Éducation Nationale
DICOM	Direction de la communication
DIPH	Délégation interministérielle aux personnes handicapées
DSS	Direction de la sécurité sociale
DRASS	Direction Régionale des Affaires Sanitaires et Sociales
DREES	Direction de la Recherche, des Études, de l'Évaluation et des Statistiques
DDM	Direction du développement des médias
DRTEFP	Direction Régionale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle

E	
EBREC	Édition en Braille, Recherche, Emploi, Communication
ECCP	Valuation des Compétences et des Capacités Professionnelles
EEP	Établissement pour Enfants Polyhandicapés
EMT	Évaluation en Milieu de Travail
EHPAD	Anoblissement hébergeant des personnes âgées dépendantes
EPE	Équipe pluridisciplinaire d'évaluation
EPLÉ	Établissement public local d'enseignement
EPSR	Équipe de Préparation et de Suite du Reclassement
EREA	Établissement Régional d'Enseignement Adapté
EREADV	Établissement Régional d'Enseignement Adapté pour les Déficients Visuels
ERG	Electrorétinogramme
ERP	Établissement Recevant du Public
ESAT	Établissements et services d'aide par le travail (remplacent le CAT)
ESS	Équipe de suivi de la scolarisation
ETP	Équivalent Temps Plein
EVS	Emploi vie scolaire

F	
FAF	Fédération des Aveugles de France
FAGERH	Fédération des Associations Gestionnaires et des Établissements de Réadaptation

	pour Handicapés
FAM	Foyer d'Accueil Médicalisé (remplace le FDT)
FCPE	Fédération des Conseils de Parents d'Élevés
FDT	Foyer à Double Tarification (remplacé par le FAM)
FEHAP	Fédération des Établissements Hospitaliers et d'Assistance Privée à but non lucratif
FEMDH	Fédération pour l'Enseignement des Malades à Domicile et à l'Hôpital
FENCICAT	Fédération Nationale des Centres d'Information et de Conseil sur les Aides Techniques
FISAF	Fédération pour l'insertion des personnes sourdes et des personnes aveugles en France
FFB	Fédération française du bâtiment
FIAH	Fonds Inter ministériel pour l'Accessibilité aux personnes Handicapées des locaux recevant du public
FIPHFP	Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées dans la Fonction Publique
FISAF	Fédération Nationale pour l'Insertion des Jeunes Sourds et aveugles en France
FNAGPT	Fédération Nationale des Associations de Gérants de Tutelle privée
FNAPEDV	Fédération Nationale des Associations de Parents d'enfants Déficients Visuels
FNASEPH	Fédération Nationale pour l'Accompagnement Scolaire des Élèves Présentant un Handicap
FNATH	Fédération Nationale des Associations Tutélares
FNATH	Fédération Nationale des Accidentés du travail et Handicapés
FONGECIF	Fonds de Gestion des Congés Individuels de Formation
FPE	Fonction Publique d'Etat
FPH	Fonction Publique Hospitalière
FPT	Fonction Publique Territoriale
FSEF	Fondation Santé des Étudiants de France

G	
GFPH	Groupement Français des Personnes Handicapées
GEPA	Groupement pour l'éducation permanente des architectes
GIAA	Groupement des Intellectuels Aveugles et Amblyopes
GIC	Grand Invalide Civil
GIG	Grand Invalide de Guerre
GIHP	Groupement pour l'Insertion des Handicapés Physiques
GIP	Groupement d'Intérêt Public
GIPAA	Groupement pour une Information Progressiste des Aveugles et des Amblyopes

GIRPEH	Groupement Interprofessionnel Régional pour la Promotion de l'Emploi des Personnes Handicapées
GPEAA	Groupement des Professeurs et Éducateurs d'Aveugles et d'Amblyopes
GRETA	Groupement d'Établissements de l'Éducation nationale
GRTH	Garantie de Ressources des Travailleurs Handicapés

H	
HALDE	Haute Autorité de Lutte contre les Discriminations et pour l'Égalité
HJ	Hôpital de jour
HAS	Haute autorité de santé
HLM	Habitation à Loyer Modéré

I	
IA	Inspecteur d'Académie
IDES	Institut d'Éducation Sensorielle
IEM	Institut d'Éducation Motrice
IEN	Inspecteur de l'Éducation Nationale
IEN-AIS	Inspecteur de l'Éducation Nationale chargé de l'Adaptation et de l'Intégration Scolaires
IES	Institut d'Éducation Sensorielle
IESDV	Institut d'Éducation Spécialisée pour Déficiants Visuels
IJ	Indemnité Journalière
IMC	Infirmité Motrice Cérébrale
IME	Institut Médico Éducatif
IMP	Institut Médico Pédagogique
IMPRO	Institut Médico Professionnel
INJA	Institut National des Jeunes Aveugles
INS HEA	Institut national supérieur de formation et de recherche pour l'éducation des jeunes handicapés et les enseignements adaptés (remplace le CNEFEI)
INSERM	Institut National de la Santé Et de la Recherche Médicale
IOP	Installations Ouvertes au Public
IPP	Invalidité Permanente Partielle
IPT	Invalidité Permanente Totale
IR	Institut de Rééducation (remplacé par l'ITEP)
IRTS	Institut Régional des Travailleurs sociaux

ITEP	Institut Thérapeutique, Éducatif et Pédagogique (remplace l'IR)
ITT	Incapacité Temporaire Totale (appelée communément arrêt de travail)

J	
JO	Journal Officiel
L	
LATRA	Laboratoire de Transcription et de recherche pour aveugles et amblyopes
LEA	Lycée d'Enseignement Adapté
LEP	Lycée d'Enseignement Professionnel
LPC	Langage Parlé Complété
LPPR	Liste des Produits et Prestations Remboursables
LSF	Langue des Signes Française

M	
MAJ	Mesure d'Assistance Judiciaire
MAPAD	Maison d'Accueil pour Personnes Âgées Dépendantes
MAS	Maison d'Accueil Spécialisée
MASS	Mesure d'Accompagnement Social Spécifique
MDPH	Maison Départementale des Personnes Handicapées
MSA	Mutualité Sociale Agricole
MTP	Majoration pour Tierce Personne
MV	Minimum Vieillesse
MVA	Majoration pour la vie autonome

N	
NCPC	Nouveau Code de Procédure Civile
O	
OETH	Obligation d'Emploi des Travailleurs Handicapés
OHE	Opération Handicapé et Emploi
OIP	Organisme d'Insertion et de Placement
OMS	Organisation Mondiale de la Santé
ONISEP	Office National d'Information Sur les Enseignements et les Professions

OPEPS	Office Parlementaire d'Évaluation des Politiques de Santé
ORS	Observatoire Régional de la Santé

P	
PAI	Projet d'Accueil Individualisé
PAIO	Permanence d'Accueil et d'Information sur l'Orientation
PALULOS	Prime à l'amélioration des logements à usage locatif à occupation sociale
PARE	Plan d'Aide au Retour à l'Emploi
PAM	Personne aveugle et mal voyante
PCH	Prestation de Compensation du Handicap
PDITH	Programme Départemental d'Insertion des Travailleurs Handicapés
PEEP	Fédération des parents d'élèves de l'enseignement public
PEP	Pupilles de l'Enseignement Public
PIIS	Projet individuel d'intégration scolaire
PIJ	Point Information Jeunesse
PMI	Protection Maternelle et Infantile
PPS	Projet personnalisé de scolarisation
PPTH	Prospecteur Placier Travailleurs Handicapés
PRIAC	Programme interdépartemental d'accompagnement des handicaps et de la perte d'autonomie
PSD	Prestation Spécifique Dépendance (remplacée par l'APA)

R	
RASED	Réseau d'Aide Spécialisée aux Élèves en Difficulté
RATP	Régie autonome des transports parisiens
RFF	Réseau ferré de France
RMA	Revenu Minimum d'Activité
RMI	Revenu Minimum Insertion
ROME	Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois
RQTH	Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé

S	
SAAAIS	Service d'Aide à l'Acquisition de l'Autonomie et à l'Intégration Scolaire
SAE	Stage d'Accès en Entreprise

SAFEP	Service d'Accompagnement Familial et d'Éducation Précoce
SAMETH	Services d'Appui au maintien dans l'emploi des Travailleurs Handicapés
SAPAD	Service d'assistance pédagogique à domicile
SARADV	Soins et Accompagnement en Région Rhône-Alpes pour Déficients Visuels
SCUIO	Service Commun Universitaire d'Information et d'Orientation
SDOSMS	Schéma Départemental d'Organisation Sociale et Médico-Sociale
SEGPA	Section d'Enseignement Général et Professionnel Adapté
SEES	Section d'Éducation et d'Enseignement Spécialisés
SEHA	Section d'Éducation pour déficients visuels avec Handicaps Associés
SESSAD	Service d'Éducation Spécialisée et de Soins à Domicile
SIADV	Service Inter régional d'Appui aux adultes Déficients Visuels
SIAM	Service d'Intégration pour Aveugles et Malvoyants
SIFAS	Service d'insertion, de formation et d'apprentissage spécialisé
SIFE	Stage d'Insertion et de Formation à l'Emploi
SISES	Service d'insertion scolaire et sociale
SISU	Service d'Intégration Scolaire et Universitaire
SIUMPPS	Service Inter-Universitaire de Médecine Préventive et de Promotion de la Santé
SMIC	Salaire Minimum Interprofessionnel de Croissance
SNCF	Société nationale des chemins de fer français
SRAI	Service Régional d'Aide à l'Information
SSEFIS	Service de Soutien à l'Éducation Familiale et à l'Intégration Scolaire
SSIAD	Service de Soins Infirmiers à Domicile

T	
TCI	Tribunal du Contentieux de l'Incapacité
TE	Tutelle d'Etat
TIPS	Tarif Interministériel des Prestations Sanitaires
TPSa	Tutelle aux Prestations Sociales

U	
UCAAT	Union Centrale des Associations d'Aveugles et Typhlophiles
UDAF	Union Départementale des Associations Familiales
UDAPEI	Union Départementale des Associations de Parents et d'amis de Personnes handicapées mentales (affilié à l'UNAPEI)
UEROS	Unité Expérimentale d'Évaluation, de Réentraînement et d'Orientation Sociale et

	Professionnelle
UFCV	Union Française des Centres de Vacances
UMKA	Union des Masseurs Kinésithérapeutes Aveugles
UNAF	Union Nationale des Associations Familiales
UNAFAM	Union Nationale des Amis et Familles de malades mentaux
UNAPEI	Union Nationale des Associations de Parents et des Amis des Personnes handicapées mentales
UPI	Unité Pédagogique d'Intégration
URPEP	Union Régionale des Pupilles de l'Enseignement Public

V	
VAE	Validation des Acquis de l'Expérience
VSL	Véhicule Sanitaire Léger

Z	
ZIL	Zone d'Intervention Localisée

Guide du handicap

POUR LA GESTION DES RICHESSES HUMAINES DANS LA FONCTION PUBLIQUE



Avec la loi du 11 février 2005, « pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées », un autre regard est porté sur le handicap. Avec cette nouvelle loi, le handicap devient situationnel. Les déficiences entraînent autant de situations de handicap sur lesquelles nous pouvons désormais agir et ceci quel que soit le domaine. Ce n'est plus à la personne de s'adapter à son écosystème mais à l'environnement de tenir compte de la singularité des citoyens. A partir de cette nouvelle approche le handicap n'appartient plus uniquement à la politique sociale mais devient sociétale.

Pour participer à ce changement sociétal, David LELA LUZOLO, Expert, depuis plusieurs années dans la mise en place de politiques publiques, propose ce guide pratique.

Loin d'être un « recueil de recettes toutes faites pour réussir sa politique du handicap », cet ouvrage veut donner des pistes pour ouvrir le champ des possibles. Les solutions qu'il renferme ont été recensées ou imaginées dans le cadre de missions auprès des Collectivités innovantes sur le handicap. Ainsi l'ensemble des exemples choisis ont porté sur des missions d'ingénierie de formation, d'études, de conseil et d'audit. Les projets exposés ont nécessité une prise en compte des dimensions techniques, culturelles, politiques, organisationnelles et juridiques.

Au sein de Directions de Collectivités, les missions de David LELA LUZOLO, consistent à assister les décideurs dans l'élaboration de projets complexes. Il a également proposé des outils méthodologiques à destination des responsables et acteurs de terrain, chargés de la réalisation de la nouvelle loi handicap. Ces outils ont participé à la mise en place de politiques communales, départementales et régionales du handicap. Fort de leur succès, ils sont rassemblés afin de les exposer dans le détail pour qu'ils outillent les Pouvoirs publics engagés.