

Hatha Coaching :

guide de l'accueil des personnes en situation de handicap

SOMMAIRE

LE HANDICAP	2
COMMENT SE RENDRE COMPTE QU'UNE PERSONNE EST EN SITUATION DE HANDICAP ?	3
DIVERSITÉ DES SITUATIONS DE HANDICAP	4
▶ <i>Le handicap auditif</i>	4
▶ <i>Le handicap visuel</i>	5
▶ <i>Les handicaps mentaux et cognitifs</i>	5
▶ <i>Le handicap psychique</i>	6
▶ <i>Le handicap moteur</i>	6
▶ <i>Les autres situations de handicap</i>	7
ÊTRE EN RELATION AVEC DES STAGIAIRES EN SITUATION DE HANDICAP	8
LES ÉCHANGES PRÉALABLES AVEC L'EMPLOYEUR	8
▶ <i>Accueil d'un stagiaire malentendant ou sourd</i>	8
▶ <i>Accueil d'un stagiaire mal ou non voyant</i>	9
▶ <i>Accueil d'un stagiaire handicapé mental ou cognitif</i>	9
▶ <i>Accueil d'un stagiaire handicapé psychique</i>	9
▶ <i>Accueil d'un usager handicapé « moteur »</i>	10
CONTACTS ET RESSOURCES	11

Le handicap

Certains de nos clients (stagiaires, coachés...) peuvent être en situation de handicap. Sommes-nous en position de pouvoir les accueillir ?

L'accès à la formation est un droit reconnu.

Au-delà de l'accessibilité des locaux, les personnes en situation de handicap doivent pouvoir accéder et être accueillies, en toute autonomie et sans discrimination, à nos accompagnements (formations, coachings, supervisions ...).

Ce guide est un document d'information sur les besoins spécifiques des personnes en situation de handicap, destiné à l'ensemble des intervenants Hatha Coaching réalisant des accompagnements. Son objectif est de faciliter l'accueil, l'échange et la communication entre les intervenants Hatha Coaching et les stagiaires / clients en situation de handicap. Ce guide vise à leur apporter des garanties sur les conditions et la qualité de leur accueil.

Certification nationale Qualiopi et Handicap

La certification nationale Qualiopi comprend un certain nombre d'indicateurs

visant l'accessibilité et l'inclusion en formation des personnes en situation de handicap, en particulier l'indicateur 26

Les déficiences, quelle que soit leur nature, sont à l'origine des dysfonctionnements des parties du corps ou/et du cerveau et se traduisent souvent par des restrictions et des difficultés à réaliser certaines activités de la vie courante. De ce fait, elles peuvent produire, à des degrés différents, des situations de handicap en milieu professionnel.

En fonction de leur forme, dans beaucoup de cas, les déficiences de la personne sont d'abord compensées par des mesures individuelles, comme des aides techniques ou des aides humaines. Toutefois, pour que ces différents moyens de compensation trouvent toute leur efficacité, la personne en situation de handicap doit pouvoir bénéficier d'un environnement physique et intellectuel adapté.

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

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

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

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

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

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

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

Chiffres clés

Trois séries d'enquêtes réalisées par l'Insee entre 1998 et 2008** permettent d'avoir un aperçu des chiffres du handicap. Selon ces enquêtes, parmi la population française, près de 23 millions de personnes se trouvent en situation de handicap avec une ou plusieurs limitations d'activité.

En 1998, une personne sur 10 considérait avoir un handicap permanent, ce taux est monté à près de 15 % de la population à l'occasion des enquêtes de 2007-2008 ; cette augmentation s'expliquant notamment par le vieillissement de la population. Dans les deux cas, les personnes qui déclarent être limitées dans leurs actes sont deux fois plus nombreuses.

Parmi la population (source : [enquête l'Insee](#)) :

- 35,5 % de la population ont des difficultés pour accomplir les actions les plus élémentaires de la vie courante, comme lire, parler, se concentrer, monter un escalier... ;
- 11,7 % ont beaucoup de difficultés ;
- 3,5 % ont une impossibilité totale d'accomplir ces actes

D'après d'autres enquêtes :

- 1,7 million de personnes sont atteintes d'une déficience visuelle (source : [Drees](#)) ;
- 7 millions ont une déficience auditive (source : [Drees](#)) ;
- 7,7 millions présentent un handicap moteur (source : [enquête HID](#)) ;
- 2,8 millions présentent un handicap psychique (source : [enquête HID](#)) ;
- 1,5 million présentent un handicap intellectuel (source : [enquête HID](#)).

Diversité des situations de handicap

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

Un accueil adapté et de qualité et le respect des règles d'accessibilité sont indispensables pour permettre aux personnes en situation de handicap d'accéder à nos accompagnements.

► Le handicap auditif

Le handicap auditif couvre de multiples situations qui peuvent aller d'une légère déficience auditive à la surdité totale. **Il s'agit souvent d'un handicap invisible**. Parmi les personnes qui ont un handicap auditif, on distingue les personnes malentendantes et les personnes sourdes de naissance ou devenues sourdes à l'âge adulte.

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

- les personnes sourdes de naissance utilisent, en particulier, la « langue des signes française, (LSF) » qu'elles ont apprise au cours de leur scolarité. La LSF est une langue à part entière ;
- les personnes devenues sourdes ou malentendantes ont communiqué normalement jusqu'au moment de la perte de leur audition, bien souvent au cours de l'âge adulte. Certaines utilisent

des appareils auditifs pour compenser leur handicap ;

- il y a aussi les personnes qui ont des troubles de l'audition, comme les acouphènes (bruit subjectif entendu par une personne) ou l'hyperacousie (sensibilité extrême de l'ouïe). Ces personnes peuvent avoir des problèmes de stress, de concentration et de fatigue, en particulier dans les environnements bruyants.

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

L'accueil et la dispense de la formation aux stagiaires sourds peuvent se faire sur place ou à distance par visioconférence en LSF (langue des signes française), en LPC (langue parlée complétée) ou avec transcription écrite selon le besoin exprimé par la personne. L'accueil et la dispense de la formation peut aussi se faire par transcription écrite selon le besoin exprimé par la personne. **La qualité acoustique des lieux est essentielle.**

► Le handicap visuel

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

La cécité est l'absence totale de possibilités visuelles, c'est-à-dire de ne pas, ou ne plus, avoir de potentiel visuel. En ce qui concerne la malvoyance, les situations sont multiples. Dans beaucoup de cas, souvent tout est aperçu par la personne, mais rien n'est vraiment distingué par elle. Les personnes qui ont un champ visuel rétréci ont beaucoup de difficulté, voire de

l'impossibilité pour distinguer ce qui n'est pas exactement dans le champ de vision, notamment centrale. Beaucoup cependant peuvent accomplir certaines tâches demandant de la précision, comme la lecture. À l'inverse, il y a les personnes qui n'ont pas de vision centrale.

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

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

L'accès d'une personne avec un handicap visuel peut être facilité grâce au respect des règles d'accessibilité, comme la mise en place de dispositifs de guidage, le doublement des annonces visuelles par des annonces sonores, l'éclairage normalisé des locaux... **La qualité acoustique des lieux est également très importante pour les personnes aveugles qui utilisent l'ouïe pour recueillir les informations.**

À noter !

L'accès des chiens guides et des chiens d'assistance est autorisé dans les lieux publics.

► Les handicaps mentaux et cognitifs

Ils se caractérisent essentiellement par des difficultés plus ou moins importantes de réflexion, de concep-

tualisation, de communication et de décision. Le handicap mental peut être accompagné d'une déficience motrice, sensorielle ou psychique plus ou moins sévère. La trisomie, l'autisme, le polyhandicap sont des exemples de handicaps mentaux. Le polyhandicap représente l'association d'une déficience motrice et d'une déficience intellectuelle sévère ou profonde qui entraîne une restriction extrême de l'autonomie et des possibilités de perception et d'expression. Les personnes handicapées mentales peuvent avoir des difficultés à se situer dans le temps et dans l'espace ainsi que de mémorisation. Certaines ont des difficultés à lire, à écrire, à maîtriser le calcul et le raisonnement logique, à retenir les informations, à fixer leur attention et à se concentrer, à utiliser des appareils, des automates... Elles ont besoin d'un accueil et d'un accompagnement adaptés par du personnel formé. Les moyens de communication aussi doivent être rendus accessibles.

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

► Le handicap psychique

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

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

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

addictions, dépressions, syndrome d'Asperger...

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

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

Pour des personnes atteintes d'un handicap psychique, l'intégration dans nos accompagnements repose principalement sur le contact relationnel. Il s'agit des personnes qui ont des difficultés de relation aux autres. Elles peuvent avoir des troubles du comportement, du jugement et de l'attention ou être dans une situation de repli sur soi. **Être attentif et à l'écoute est la règle d'or pour interagir sereinement avec ces personnes.** Le manque de connaissance et de compréhension des manifestations d'humeurs, liées au handicap psychique, peut conduire à des situations de tension qu'il convient d'éviter.

La clarté des informations, l'attention portée à la personne sont autant de mesures qui peuvent faciliter l'intégration dans nos accompagnements.

► Le handicap moteur

Le handicap moteur représente une limitation plus ou moins grave de la faculté de se mouvoir.

En général, il s'agit d'un handicap visible. La personne peut être paralysée des membres inférieurs ou des quatre membres, elle peut avoir des infirmités motrices cérébrales. Il y a aussi des personnes à mobilité réduite. Il s'agit des personnes qui se déplacent difficilement.

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

Certaines personnes avec un handicap moteur peuvent aussi avoir des difficultés d'élocution en raison d'un handicap moteur cérébral, de séquelles ou de traumatismes. **D'une manière générale, les personnes avec un handicap moteur peuvent être autonome à condition de se trouver dans un cadre accessible. C'est pourquoi, dans le cas de locations de salle, nous validons son accessibilité avec le loueur.**

La largeur des accès, le revêtement de sol, les marches et les pentes, le franchissement des obstacles sur le parcours, ... sont autant d'éléments qui peuvent être des facilitateurs ou au contraire des obstacles dans le parcours des personnes avec un handicap moteur. **L'accessibilité de la chaîne de déplacement tout au long du parcours est une condition essentielle pour permettre à ces personnes d'accéder à nos accompagnements.**

► Les autres situations de handicap

Les troubles du langage et de la parole

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

Les maladies invalidantes

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

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

Les personnes désavantagées par leur taille

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

Être en relation avec des stagiaires en situation de handicap

Les échanges préalables avec l'employeur

Lors des échanges préalables à la mise en œuvre de nos accompagnements, nous interrogeons l'employeur sur la présence de personnes en situation de handicap, afin de déterminer avec lui les adaptations éventuelles à prévoir. Le cas échéant, nous vous informerons de ces adaptations afin de permettre à chaque stagiaire ou client porteur d'un handicap de bénéficier de la même qualité de prestation que tout autre personne.

Quelques conseils pour mieux accueillir les personnes en situation de handicap

► Accueil d'un stagiaire malentendant ou sourd

- ▶ Parlez lentement en articulant, bien souvent il suffit de ne pas parler trop vite.
- ▶ Faites des phrases courtes et utilisez des mots simples.
- ▶ La lecture labiale des chiffres ou des noms propres est difficile. Privilégiez alors la communication écrite.
- ▶ Reformulez votre phrase plutôt que de répéter sans cesse un mot qui n'est pas compris.
- ▶ En cas de questions multiples, précisez sur quel point vous répondez.
- ▶ Si vous donnez des directions, faites-le de façon claire et précise et reformulez si besoin.
- ▶ Assurez-vous que la personne a bien compris.
- ▶ Pour un maximum de compréhension réciproque avec les personnes sourdes profondes et ne maîtrisant pas la lecture labiale, les échanges par écrit sont des plus efficaces.
- ▶ Parlez face à la personne de manière visible, en évitant d'être à contrejour, et sans hausser le ton.

► Accueil d'un stagiaire mal ou non voyant

- ▶ En présence d'une personne déficiente visuelle, présentez-vous et expliquez que vous êtes disponible pour l'aider.
- ▶ Ne prenez jamais le bras d'une personne déficiente visuelle par surprise.
- ▶ Si une personne déficiente visuelle vous demande de la guider, donnez-lui votre bras, mettez-vous toujours en avant, afin qu'elle sente tous vos mouvements.
- ▶ Dans vos explications soyez toujours précis, dans le choix du vocabulaire et des indications.
- ▶ Décrivez toujours ce que vous allez faire.
- ▶ Utilisez les repères « droite, gauche, devant » et évitez les indications telles « ici, là, là-bas ».
- ▶ Il n'est pas interdit d'utiliser les termes « voir » ou « regarder ».
- ▶ Adressez-vous toujours à la personne mal voyante et non pas à son accompagnateur, si elle est accompagnée.

► Accueil d'un stagiaire handicapé mental ou cognitif

- ▶ Restez naturel, regardez naturellement la personne et utilisez un ton chaleureux, non empreint de pitié.
- ▶ Adressez-vous à la personne directement (pas à son accompagnateur).
- ▶ Utilisez le vouvoiement.
- ▶ Montrez-vous calme et rassurant, patient, disponible, prenez le temps qu'il faut pour renseigner, orienter, et conseiller la personne.
- ▶ Écoutez attentivement la personne, laissez-lui le temps de s'exprimer.
- ▶ Utilisez un langage simple et clair, évitez les termes techniques, pointus.
- ▶ Ne parlez pas trop lentement, ni trop fort, n'infantilisez pas la personne.
- ▶ Proposez votre aide mais ne l'imposez pas : ne faites pas à sa place.
- ▶ Si les indications sont complexes, organisez l'accompagnement, et expliquez qu'une autre personne va prendre le relais.

► Accueil d'un stagiaire handicapé psychique

- ▶ Soyez rassurant avec votre interlocuteur.
- ▶ Faites preuve de patience et montrez-vous disponible et à l'écoute de la personne.
- ▶ Dans vos propos soyez précis et, au besoin, répétez calmement.
- ▶ Évitez de contredire la personne ou de lui faire des reproches.
- ▶ Les échanges doivent se faire de façon pacifique, dans le calme, sans fixer la personne.
- ▶ N'oubliez pas que votre interlocuteur peut être stressé et angoissé sans s'en rendre compte.
- ▶ Face à des réactions violentes, toujours involontaires, essayez de mettre de la distance avec les autres personnes présentes, mais veillez à ne pas enfermer la personne en crise.

► Accueil d'un usager handicapé « moteur »

- ▶ Avant d'apporter votre aide interrogez la personne. Proposez votre aide mais ne l'imposez pas.
- ▶ Si vous avez à orienter une personne handicapée en situation de handicap physique vers une direction, choisissez un cheminement accessible.
- ▶ Lorsque vous montrez un chemin ou une direction, renseignez la personne sur l'état de l'environnement, notamment au sol.
- ▶ Si vous devez aider une personne en fauteuil roulant, évitez les mouvements brusques et annoncez les manœuvres.
- ▶ Soyez prudent, certaines personnes qui ont des difficultés à marcher peuvent facilement être déstabilisées dans leur mouvement, au moindre imprévu.
- ▶ Si la personne est accompagnée d'un chien d'assistance, son compagnon est autorisé à accéder aux lieux ouverts au public.

Contacts et ressources

Votre interlocuteur

Hatha Coaching a désigné un référent handicap, chargé d'étudier avec vous les adaptations nécessaires à votre participation. Toute demande d'adaptation peut lui être adressée, avant ou pendant l'accompagnement, via le formulaire disponible sur hathacoaching.com. Une réponse vous est apportée sous 10 jours ouvrés.

AGEFIPH - Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion Professionnelle des personnes Handicapées

www.agefiph.fr

0 800 11 10 09

[Centre de ressources de l'AGEFIPH : Sensibiliser / Former / Communiquer sur le handicap](#)

CFPSAA – Confédération française pour la promotion sociale des aveugles et des amblyopes

www.cfpsaa.fr

UNISDA – Union nationale pour l'insertion sociale des déficients auditifs

www.unisda.org

Bucodes Surdifrance – Union d'associations de malentendants et devenus sourds

www.surdifrance.org

APF – Association des paralysés de France

<http://accessibilite-universelle.apf.asso.fr>

APAJH – Fédération des associations pour adultes et jeunes handicapés

www.apajh.org/

Accessibilité des supports pédagogiques — déficience visuelle

Une personne aveugle ou malvoyante peut lire — écouter — les documents Word ou PowerPoint grâce à son lecteur d'écran, à une condition : que le document soit structuré avec de vrais styles de titre (« Titre 1 », « Titre 2 »...), bien distincts les uns des autres, et non de simples mises en gras.

Bonnes pratiques pour tout support remis à un stagiaire déficient visuel : structurer le document avec les styles de titre ; renseigner un texte alternatif pour les images porteuses d'information ; transmettre le fichier natif (Word, PowerPoint) plutôt qu'un scan ou une image. Une formation à la création de documents accessibles peut être suivie auprès de la Fédération des aveugles de France ou de l'association Valentin Haüy.

Recommandations établies avec le Collectif du Handicap Visuel, partenaire consulté au titre de notre réseau d'experts du champ du handicap (juin 2026).