



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

France
services

Livret de bonnes pratiques pour accueillir des personnes en situations de handicap



Introduction

Accueillir tous les usagers, c'est d'abord s'adapter à leurs réalités.

Ce livret a pour objectif de vous aider à **améliorer les conditions d'accueil et d'accompagnement des usagers en situation de handicap** au sein de votre France services.

Au-delà des aménagements réglementaires, pour bien accompagner ces usagers, il est important de **tenir compte de leurs difficultés à préparer une visite, s'orienter dans les espaces ou échanger avec d'autres personnes.**

Ces situations surviennent principalement au cours de la vie de manière soudaine ou progressive. La majorité des handicaps sont invisibles, les difficultés et besoins qui en découlent sont propres à chaque personne.

Ce livret se concentre volontairement sur **ce que vous pouvez faire au quotidien** : adapter votre posture et pratiques de communication avant la venue de l'utilisateur, dans les espaces France services et au cours de l'accompagnement.

Il s'appuie sur le ***Petit Mémento sur le handicap à l'attention des personnes présumées valides*** (ministères de l'Aménagement du Territoire et de la Transition Écologique, mai 2025), dont les contenus ont été interprétés et adaptés au contexte d'une France services.

Ce document ne se veut ni exhaustif, ni expert : il propose des repères simples et concrets pour mieux répondre aux besoins des principales situations de handicap.

Une règle demeure essentielle : la parole de l'utilisateur prime toujours. L'écoute de ses besoins et de ses difficultés reste le meilleur point de départ de tout accompagnement.



Handicaps sensoriels auditifs

Il s'agit d'une atteinte de l'ouïe, partielle (hypoacousie) ou profonde (surdité). Elle rend plus difficiles l'écoute, la compréhension et la communication au quotidien.

EN QUELQUES CHIFFRES

5,18 M

de personnes sont atteintes de déficience auditive

8%

de personnes atteintes profondément utilisent la langue des signes

+ de 30 000

jeunes présents des altérations graves du système auditif

Données issues du Petit Mémento sur le handicap (Ministères de l'Aménagement du Territoire et de la Transition Ecologique, mai 2025).

LES PRINCIPALES DIFFICULTÉS



Entendre et localiser des messages sonores



  changer avec l'ensemble de la population



Certaines personnes qui échangent en LSF ne savent pas lire et écrire

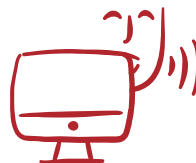
LES CHOSES ÉVITER



S'adresser aux usagers comme à des enfants



Crier, à moins que la personne ne le demande



Parler en machant ou en masquant sa bouche



Les bonnes pratiques en France services

EN AMONT | Avant d'arriver dans les locaux

- ☐ **Par mail** : utiliser des phrases courtes et un vocabulaire simple
- ☐ **Par téléphone** : parler dans un environnement calme, sans nuisance sonore
- ☐ **Sur le site web** : préciser les mesures mises en place pour adapter la prise en charge de ces usagers (ex : boucle magnétique, maîtrise de la langue des signes, rendez-vous en bureaux confidentiels, etc.)

EN AUTONOMIE | Au sein des locaux sans agent

- ☐ Mettre en place une signalétique **Facile À Lire et à Comprendre (FALC)** visuelles (pictogrammes, illustrations, photos, etc.)
- ☐ **Doubler les informations sonores** d'informations écrites et visuelles (pictogrammes, illustrations, photos, etc.)

EN ACCOMPAGNEMENT | Avec les agents France services

- ☐ Se mettre **face à la personne**, en évitant le contre-jour
- ☐ **Demander** par quel mode de communication la personne souhaite échanger
- ☐ **Mimer l'écrit** pour s'assurer que cette personne valide ce support de communication
- ☐ Faire attention à **maintenir le visage visible** et sans obstacle (ex : décaler l'écran si nécessaire)
- ☐ **Compléter l'expression orale** par la gestuelle pour faciliter les échanges
- ☐ Proposer des **rendez-vous en bureau confidentiel**, notamment pour rassurer les usagers qui auraient besoin de parler fort.



Handicaps moteurs

Ils concernent une atteinte partielle ou totale de la motricité, c'est-à-dire de la capacité à bouger ou à contrôler certains mouvements du corps. Ils peuvent être liés à des difficultés de communication (usage de la parole).

EN QUELQUES CHIFFRES

2,3 M

de personnes sont concernées en France

850 000

personnes sont atteintes de troubles moteurs isolés

4%

de la population est atteinte de plusieurs déficiences (dont moteur)

Données issues du Petit Mémento sur le handicap (Ministères de l'Aménagement du Territoire et de la Transition Ecologique, mai 2025).

LES PRINCIPALES DIFFICULTÉS



Visualiser des informations disposées trop en hauteur



Pouvoir se déplacer en toute autonomie

LES CHOSES À ÉVITER



S'adresser aux usagers comme à des enfants



Manipuler le fauteuil roulant sans consentement



Rester debout en discutant avec une personne en fauteuil



Les bonnes pratiques en France services

EN AMONT | Avant d'arriver dans les locaux

- ☐ **Sur le site web** : préciser les mesures mises en place pour adapter la prise en charge de ces usagers (ex : place de parking PMR, bureaux d'accompagnements accessibles, etc.)

EN AUTONOMIE | Au sein des locaux sans agent

- ☐ Avoir une **signalétique facilement lisible** par les usagers en fauteuil roulant, disposée à une hauteur entre 90 cm et 120 cm du sol

EN ACCOMPAGNEMENT | Avec les agents France services

- ☐ **Se mettre au niveau de la personne** pour échanger avec elle (et ne pas rester debout)



Handicaps sensoriels visuels

Ils concernent une atteinte de la fonction visuelle, partielle ou totale. Ces personnes peuvent se déplacer à l'aide d'une canne, d'un chien-guide ou à l'aide d'une personne.

EN QUELQUES CHIFFRES

1,3 M

de personnes seraient concernées en France

993 000

personnes ne peuvent ni reconnaître un visage à 4 mètres, ni lire, ni écrire

207 000

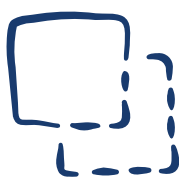
personnes ont une vision résiduelle limitée à la distinction de personnes

Données issues du Petit Mémento sur le handicap (Ministères de l'Aménagement du Territoire et de la Transition Ecologique, mai 2025).

LES PRINCIPALES DIFFICULTÉS



Pouvoir reconnaître des personnes sans se tromper



Voir de loin, lire distinctement et reconnaître les formes



Déchiffrer la signalisation (panneaux, messages, etc.)

LES CHOSES À ÉVITER



S'adresser aux usagers comme à des enfants



Prendre la personne par la main pour la guider



S'imposer à la personne ou lui imposer sa propre vision des choses



Les bonnes pratiques en France services

EN AMONT | Avant d'arriver dans les locaux

- ☐ **Sur le site web** : préciser les mesures mises en place pour adapter la prise en charge de ces usagers (ex : présence de pupitres de lecture, guide de signature, etc.)
- ☐ **Par mail** : Écrire des mails avec des caractères assez grands et avec des contrastes colorés accessibles.
- ☐ **Éviter d'inclure des images sans texte de description** lorsqu'elles contiennent des informations importantes (ex : un numéro de téléphone dans une image)

EN AUTONOMIE | Au sein des locaux sans agent

- ☐ Ajouter des **plans en relief des locaux** pour aider les usagers à s'approprier l'espace dès leur arrivée
- ☐ Mettre en place une **signalétique accessible**, avec des contrastes colorés importants
- ☐ Mettre en place des **balises sonores** pour relayer l'information aux personnes aveugles

EN ACCOMPAGNEMENT | Avec les agents France services

- ☐ Proposer d'accompagner la personne, si elle le souhaite, pour lui **décrire l'espace** (situation de l'entrée, des toilettes, des escaliers, de l'espace d'attente...).
- ☐ Privilégier les **rendez-vous en bureau confidentiel**, notamment pour communiquer des informations sensibles
- ☐ Si possible, **activer la synthèse vocale** des interfaces des partenaires pour offrir une meilleure autonomie aux usagers
- ☐ Prévoir un **réipient d'eau pour les chiens-guides** d'aveugles



Handicaps mentaux et psychiques

Les handicaps mentaux sont liés à un trouble du développement intellectuel et peuvent entraîner des difficultés de compréhension, de réflexion ou d'autonomie. Les handicaps psychiques peuvent affecter le comportement, la perception de la réalité et la relation aux autres.

EN QUELQUES CHIFFRES

20%

de la population souffre à des degrés divers de troubles psychiques

650 000

personnes, au moins, présentent une déficience intellectuelle

15%

des dépenses de santé sont liées aux soins des troubles psychiques

Données issues du Petit Mémento sur le handicap (Ministères Aménagement du Territoire et de la Transition Ecologique, mai 2025).

LES PRINCIPALES DIFFICULTÉS



Comprendre les concepts généraux et abstraits



Difficultés à entrer en relation avec autrui



Difficultés dans la recherche de l'autonomie

LES CHOSES À ÉVITER



S'adresser aux usagers comme à des enfants



Presser les usagers au cours des échanges



Les bonnes pratiques en France services

EN AMONT | Avant d'arriver dans les locaux

- ☐ **Par mail** : utiliser des phrases courtes et un vocabulaire simple
- ☐ **Par téléphone** : parler avec clarté et calme, être à l'écoute des usagers, les rassurer sur les conditions de rendez-vous
- ☐ **Sur le site web** : préciser les conditions d'accès à la France services avec un mode de rédaction Facile à Lire et à Comprendre (FALC)

EN AUTONOMIE | Au sein des locaux sans agent

- ☐ Mettre en place une **signalétique accessible**, en utilisant des pictogrammes et des codes couleurs standards (bleu = information, rouge = interdiction, jaune = danger)
- ☐ Privilégier des **communications illustrées** pour soutenir les propos textuels (pictogrammes, illustrations, etc.)
- ☐ Bien **distinguer les informations** afin qu'elles soient clairement compréhensibles et identifiables par les usagers

EN ACCOMPAGNEMENT | Avec les agents France services

- ☐ **Être à l'écoute, patient et attentif** aux besoins exprimés par les usagers
- ☐ **Rassurer les usagers** sur les démarches réalisées et leur déroulé
- ☐ **Observer et écouter attentivement** les usagers pour adapter votre posture et les rassurer en cas de besoin
- ☐ **Reformuler les échanges** pour s'assurer que les usagers comprennent bien les informations que vous leur transmettez
- ☐ **En situation de crise**, poser des questions fermées et aider l'utilisateur à se concentrer sur un élément autour de lui pour apaiser la situation



Pour une accessibilité universelle

La plupart des situations de handicap sont invisibles et une personne peut en vivre plusieurs à la fois. Il est donc important de proposer un accueil accessible à tous au sein de votre France services.

EN QUELQUES CHIFFRES

80%

des handicaps déclarés
sont invisibles

12 M

de personnes sont
touchées par un handicap
en France

2%

seulement de personnes
en situation de handicap
sont en fauteuil roulant

Données issues du Petit Mémento sur le handicap (Ministères de l'Aménagement du Territoire et de la Transition Ecologique, mai 2025).

LES PRINCIPALES DIFFICULTÉS



De nombreux handicaps
sont liés au vieillissement
de la population



La méconnaissance des
handicaps engendre des
difficultés relationnelles

LES CHOSES À ÉVITER



S'adresser aux usagers
comme à des enfants



Remettre en question les
difficultés exprimées par
les usagers



Les bonnes pratiques en France services

EN AMONT | Avant d'arriver dans les locaux

- ☐ **Communiquer** les mesures mises en place pour prendre en charge les publics en situations de handicap (sur le site web, les flyers, etc.)
- ☐ Utiliser un **mode de rédaction Facile à Lire et à Comprendre (FALC)** pour tous les supports de communications avec les usagers (mails, flyers, affiches, etc.)

EN AUTONOMIE | Au sein des locaux sans agent

- ☐ **Multiplier** les formats pour transmettre les informations afin qu'elles puissent être comprises par différents sens (audition, vision, toucher)
- ☐ **Distinguer les informations** d'orientation, utiliser du **vocabulaire FALC** et **illustrer les propos** écrits avec des images (pictogrammes, dessins, etc.)

EN ACCOMPAGNEMENT | Avec les agents France services

- ☐ Garder à l'esprit que **la majorité des situations de handicaps sont invisibles** et ne se repèrent pas toujours au premier regard
- ☐ **Écouter les besoins exprimés** par les usagers et demander les dispositions dont ils pourraient avoir besoin
- ☐ **Être rassurant, attentif et rester patient** face aux usagers, notamment en situation de crise

Quelques ressources pour aller plus loin



MON PARCOURS HANDICAP

Le site d'information officiel pour les personnes en situation de handicap et leurs aidants.

monparcourshandicap.gouv.fr

APF FRANCE HANDICAP AVEYRON

Association engagée pour les droits et l'inclusion des personnes en situations de handicap.

aveyron.apf-francehandicap.org

CDDS

Centre Départemental pour Déficients Sensoriels qui propose des services d'interprétations en langue des signes française.

cdds12.fr/contacts/

SIGNE DE SENS

Association engagée sur l'accessibilité, l'inclusion et la Langue des Signes Française (LSF). Elle organise des formations, des initiations et de la sensibilisation.

signesdesens.org

Ce livret vous aide à adapter vos accompagnements aux situations de handicap :

Aider les usagers à préparer leur venue.

Permettre aux usagers de s'orienter en autonomie.

Adapter les modalités d'échange aux diverses situations de handicap.

