PROCEDURE d'accueil des personnes en situation de handicap

Comment accueillez-vous les personnes en situation de handicap ?
Comment communiquez-vous avec elles ?
Comment peuvent-elles communiquer avec vous sur place ou à distance ?

Recommandations

Le personnel d'accueil doit être formé pour faciliter son travail et améliorer la qualité de l'accueil des usagers en situation de handicap visible ou de handicap invisible. Renseignez-vous auprès de votre supérieur hiérarchique pour bénéficier d'une formation à l'accueil des personnes en situation de handicap. Cette formation est désormais intégrée dans la formation des professionnels.

Quelques conseils pour mieux accueillir les personnes en situation de handicap

Accueil d'un usager 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 contre-jour, et sans hausser le ton.

Accueil d'un usager mal ou non voyant

- En présence d'une personne déficiente visuelle présentez-vous et expliquez que vous êtes là 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, de manière 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 usager 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 usager 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, 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 »

- Pour parler à une personne en fauteuil derrière un guichet, placez-vous à sa hauteur.
- 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 rencontrent 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

Label

QUALITÉ DES FORMATIONS AU SEIN DES ÉCOLES DE CONDUITE

AUTO ÉCOLE XXX

LISTE DE PARTENAIRES ET/OU D'ACTEURS HANDICAP

Date de création	
Date de mise à jour	
Version	

	TYPE D'HANDICAP								CONTACT			
	MOTEUR	MENTAL	PSYCHIQUE	AUTISME	HYPERACTIVITÉ	VISUEL	AUDITIF	AUTRE.S (PRÉCISER)	NOM PRÉNOM	COORDONNÉES	MAIL	SITE
Agefiph	X	X	X	X	X	X	X					www.agefiph.fr
Fiphf	X	X	X	X	X	X	X					www.fiphfp.fr
MDPH												
Mission locale												
CAP EMPLOI												
Association xxx												
CEREMH	X	X	X	X	X	X	X					https://www.automobile.ceremh.org/index.php?espace=2&ppPage=8

66 - PYRENEES ORIENTALES

Centre Bouffard Vercelli
Cap Peyrefite
66290 CERBÈRE
Tél. 04 68 88 75 00
Fax 04 68 88 75 88
Mél : Centre.Bouffard.Vercelli@wanadoo.fr

67 – BAS-RHIN

Centre de réadaptation fonctionnelle
45 bd. Clemenceau
67082 STRASBOURG Cedex 4
Tél. 03 88 21 15 15
Fax : 03 88 21 15 42

SIMCLO
1, quai du Général Koenig
67000 STRASBOURG
Tél. : 03 88 36 53 68

ECF AGENCE LLERENA
121, Grand Rue
BP 52
67500 HAGUENAU
Tél. : 03 88 73 30 29
Fax : 03 88 73 25 55

68 – HAUT-RHIN

Centre de réadaptation de Mulhouse
57 rue Albert Camus
68000 MULHOUSE
Tél. 03 89 34 30 44
Fax 03 89 32 73 20
Mél : conduire@arfp.asso.fr
www.arfp.asso.fr

Hôpital Émile Muller
20 rue du Dr Laënnec
BP 1370
68070 MULHOUSE Cedex
Tél. 03 89 64 64 64
Fax 03 89 64 66 46
Mél : secr-reeduc@ch-mulhouse.fr

69 – RHÔNE

Centre Médico-Chirurgical de Réadaptation des Massues
92 rue Edmond Locard
69 322 LYON Cedex 05
Tél. 04 72 38 48 38
Fax 04 72 38 48 10
Mél : ergo@cmcr-massues.com

Hôpital Henry Gabrielle
Service Ergothérapie
20, route de Vourles
69230 SAINT-GENIS-LAVAL
Tél. 04 78 86 51 85
Fax 04 78 86 52 86

CER VILLEURBANNAIS
Villefontaine
5, av. du Commandant Lherminier
69100 VILLEURBANNE
Tél. : 04 78 84 00 89

Auto-Ecole 250
250, Route de la Vallée
69380 CIVRIEUX D'AZERGUES
Tél : 04.72.29.11.72
Mél : autoecole250@gmail.com

ECF - CESR CHOMETTE
Aéroport de Bron
69500 BRON
Tél. : 04 72 14 98 98
Fax : 04 78 26 88 11

70 – HAUTE-SAÔNE

Centre de rééducation fonctionnelle E. Bretegnier
14 rue du Docteur Gaulier
BP 25
70400 HÉRICOURT
Tél. 03 84 46 56 56
Fax : 03 84 46 56 93

71 – SAÔNE-ET-LOIRE

Centre de rééducation fonctionnelle
Service Ergothérapie
71490 COUCHES
Tél. 03 85 87 52 52
Fax 03 85 87 52 50
Mél : ergotherapie@croix-rouge.fr

ÉCOLE DE CONDUITE DEGUISNE
339, rue Carnot
71000 MACON
Tél. : 03 85 38 02 57
Fax : 03 85 38 02 57

ÉCOLE DE CONDUITE LE CRENEAU
21, rue du 11 novembre 1918
71300 MONTCEAU-LES-MINES
Tél. : 03 85 57 34 36
Fax : 03 85 5712 57