



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.

* 1- Non acquis 2- Partiellement acquis 3- Acquis

PROPOSITION D'INDIVIDUALISATION DU PARCOURS DE FORMATION :

INTITULÉ DES MODULES / UNITÉS	Niveau d'acquisition * (1, 2 ou 3)	Durée prévue (textes officiels)		Durée proposée au bénéficiaire	
		Théorie	Pratique	Théorie	Pratique
Formation théorique	1				
Cours de code de la route	1				
Tests de préparation à l'examen théorique	1				
Formation Pratique	1				
Cours de conduite	1				
Test de préparation à l'examen pratique	1				

* 1- Non acquis 2- Partiellement acquis 3- Acquis

PROPOSITION DE MODIFICATION DE PARCOURS TYPE :

Argumentaire justifiant le parcours prévu pour le bénéficiaire :

Le candidat ne détient aucun élément lié à la pratique du déplacement mécanique et il doit parcourir la totalité de la formation Prévue par l'évaluation pronostique. (Voir contrat)

Fait à Lourdes

Le

Signature du candidat

Signature et cachet de l'organisme de formation

POSITIONNEMENT PEDAGOGIQUE

Bénéficiaire :
NOM / Prénom :

Formations/Diplômes en lien avec la formation visée	APPRENTISSAGE DE LA CONDUITE AUTOMOBILE	
Expériences professionnelles en lien avec la formation visée	Durée	Intitulé
	0	Phase Théorique
	0	Phase Pratique

Formation visée :
 Intitulé de la formation : **PERMIS DE CONDUIRE**
 Sanction : Diplôme Examen du Permis de Conduire
 Autre :
 Nom du référent pédagogique : **MANAN Jean Marc**
 Nom de l'évaluateur : **MANAN Jean Marc**
 N° de l'autorisation d'enseigner : **A 0206500570**
 Ligne directe : **05.62.42.36.01**
 Mail : **autocole.feuvr@orange.fr**

POSITIONNEMENT PEDAGOGIQUE :

	Formation initiale ou continue			Expérience professionnelle			Modalités d'évaluation			
	1	2	3	1	2	3	Entretien	Test	Mise en situation	Autre
Connaissances générales Théoriques	1	2	3	1	2	3		Test		Autre
Signalisation							Entretien			
Accidentologie										
Règles de priorités										
Prise de conscience des risques										
Compétences techniques	1	2	3	1	2	3	Entretien	Test	Mise en situation	Autre
Expérience de la conduite										
Connaissance du véhicule										
Compréhension et mémoire										

A L'ATTENTION DE L'AUDITRICE OU DE L'AUDITEUR

Les informations à destination du public sont affichées à l'intérieur du local et à la disposition de l'ensemble des personnes qui fréquentent l'Auto-école.

Les informations issues de la veille et concernant le personnel sont affichées à l'intérieur du local

Les candidats dont le handicap ne permet pas l'enseignement dans notre auto-école sont dirigés vers l'Auto-Ecole CONTACT à Tarbes

Les informations concernant les sous-critères 1.2, 1.3, 1.4, 1.6, 1.7, 2.2, 3.1, 7.4 ainsi que les différents modes de financement de la formation préparatoire aux examens du permis de conduire se situent sur le site Internet
