

## **PROCEDURE D'ACCUEIL DES 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.
- Ecoutez 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 HANDICAPE 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.
- Evitez 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 anxieux 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 HANDICAPE « 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

## LISTE DES PARTENAIRES ET ACTEURS HANDICAP

<b><u>AGEFIPH</u></b>	<a href="https://www.agefiph.fr">https://www.agefiph.fr</a>
<b><u>ECF</u></b>	<a href="https://www.ecf.asso.fr/Auto-ecole/CESR-69/Agence-ECF-LYON-8/Nos-Formations-Auto-Ecole/Voiture/Handi-conduite">https://www.ecf.asso.fr/Auto-ecole/CESR-69/Agence-ECF-LYON-8/Nos-Formations-Auto-Ecole/Voiture/Handi-conduite</a>
<b><u>MDPH</u></b>	<a href="https://mdphenligne.cnsa.fr/mdph/69M">https://mdphenligne.cnsa.fr/mdph/69M</a>
<b><u>HANDI-DRIVE</u></b>	<a href="https://www.handidrive.school/lyon+69+dans+le+rhone-alpes-y5">https://www.handidrive.school/lyon+69+dans+le+rhone-alpes-y5</a>

## **PROCÉDÉ D'ÉVALUATION PRÉALABLE À VOTRE FORMATION** **À LA CONDUITE ET À LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE**

Pour débiter votre formation, une évaluation de vos compétences, d'une durée de **50 minutes**, doit être réalisée.

Cette dernière permet de mettre en évidence, votre vigilance, votre concentration et vos capacités perceptives.

**Si vous êtes une personne en situation de handicap, nous vous invitons à nous le faire savoir dès notre premier rendez-vous. Selon la nature du handicap, nous étudierons ensemble les possibilités de suivre la formation dans notre établissement. Dans le cas où nous ne serons pas en mesure de répondre à vos besoins, nous nous attèlerons à trouver un établissement spécialisé qui sera parfaitement adapté pour vous accueillir et garantir une formation adaptée. Nous vous accompagnerons dans la démarche d'orientation et de mise en relation.**

### **I - Parcours de formation**

Cette évaluation vous permet de faire le point sur votre niveau, de voir si la pédagogie de l'auto-école vous convient, de disposer d'une estimation du volume de formation nécessaire et par conséquent d'avoir une idée du coût du permis.

### **II – Items évalués**

Concrètement, l'évaluation est constituée d'un test écrit dont les questions visent à évaluer vos compétences (mémorisation, logique, recherche d'information, observation, orientation, repère, analyse de situation, association, anticipation, ...) et d'un test pratique qui nécessite l'utilisation de la voiture et qui portera sur vos acquis et vos prédispositions à vous installer au volant, à manipuler les commandes avec ou sans explications et enfin à déterminer votre état de stress.

### **III – Le moyen utilisé**

Cette évaluation est réalisée dans le véhicule-école avec votre futur moniteur.

**Le procédé de l'évaluation est porté à la connaissance du public par un affichage dans les locaux de l'école de conduite.**