



MODALITÉS D'ACCOMPAGNEMENT

des personnes en situation de handicap

École de conduite non spécialisée

NOTRE APPROCHE D'ACCOMPAGNEMENT

Une école de conduite non spécialisée comme la nôtre s'engage à accompagner toutes les personnes en situation de handicap vers la solution la mieux adaptée à leurs besoins.

Nous accueillons tous les candidats et trouvons ensemble la meilleure solution !

NOS MODALITÉS D'ACCOMPAGNEMENT

1. Accueil et évaluation personnalisés

Première étape : L'accueil adapté

Quand une personne en situation de handicap nous contacte :

- Nous l'accueillons avec les techniques adaptées à son handicap
- Nous prenons le temps d'écouter ses besoins
- Nous évaluons ensemble les possibilités

Notre guide d'accueil nous permet de :

- Bien communiquer selon le type de handicap
- Identifier les adaptations nécessaires
- Proposer la solution la plus adaptée

2. Deux solutions d'accompagnement

Solution A : Formation directe chez nous

Quand les adaptations nécessaires correspondent à nos capacités :

- Formation dans notre auto-école
- Avec tous les aménagements nécessaires

Solution B : Orientation spécialisée

Quand une expertise spécialisée est plus adaptée :

- Orientation vers une école spécialisée
- Accompagnement dans la recherche

NOTRE RÉSEAU DE PARTENAIRES

Organismes de financement :

- AGEFIPH (salariés du privé)
- FIPHFP (agents publics)

Structures d'accompagnement :

- MDPH
- Mission locale (16-25 ans)
- Cap Emploi

Spécialistes conduite adaptée :

- CEREMH
- Centres de rééducation



NOTRE ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

Étape 1 : Analyse des besoins

- Identification du type de handicap
- Évaluation des adaptations nécessaires
- Prise en compte du budget et de la zone

Étape 2 : Recherche de structure

- Consultation de notre liste de partenaires
- Contact pour vérifier la disponibilité
- Comparaison des solutions

Étape 3 : Mise en relation

- Facilitation du premier contact
- Transmission des informations utiles
- Suivi de la prise en charge

EXEMPLES CONCRETS DE SITUATIONS

Cas 1 : Handicap moteur léger

Personne avec prothèse de jambe → Formation chez nous avec adaptations simples

Cas 2 : Handicap visuel partiel

Personne malvoyante → Évaluation spécialisée puis formation adaptée

Cas 3 : Handicap moteur lourd

Personne en fauteuil → Orientation CEREMH puis auto-école spécialisée

Cas 4 : Handicap auditif

Personne sourde → Formation chez nous avec communication adaptée

NOS ENGAGEMENTS

- ✓ **Accueil bienveillant** : Toute personne est reçue et écoutée
- ✓ **Orientation personnalisée** : Nous cherchons la meilleure solution
- ✓ **Accompagnement dans les démarches** : Aide aux contacts

- ✓ **Suivi** : Vérification de la bonne prise en charge
- ✓ **Formation directe** : Quand nous avons les moyens adaptés
- ✓ **Réseau de partenaires** : Pour toutes les situations spécialisées

DOCUMENTATION ET TRAÇABILITÉ

Nos outils :

- Guide d'accueil handicap
- Liste des partenaires
- Procédures d'accompagnement

Amélioration continue :

- Mise à jour des coordonnées
- Actualisation des informations
- Perfectionnement des procédures

EN RÉSUMÉ - NOTRE MISSION

1. Accueillir toutes les personnes en situation de handicap
2. Évaluer leurs besoins spécifiques
3. Former directement quand nous avons les moyens adaptés
4. Orienter vers des spécialistes pour une expertise particulière
5. Accompagner dans toutes les démarches

L'objectif : Que chaque personne trouve la solution parfaitement adaptée à sa situation.



Guide pour l'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 malvoyant 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 à ce 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 malvoyante et non pas à son accompagnateur, si elle est accompagnée.

Accueil d'un usager avec un handicap 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 avec un handicap 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 avec un handicap 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 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, avec le moindre imprévu.
- Si la personne est accompagnée d'un chien d'assistance, son compagnon est autorisé à accéder aux lieux ouverts au public.

