



18 rue Jacques Prevert  
69140 rillieux la pape  
Tel : 06.10.24.63.01  
Mail : [aemacadam69@gmail.com](mailto:aemacadam69@gmail.com)  
Agrément : E2206900080  
Siret :  
Enregistrer sous le numéro :

CRITERE  
2.2  
TER

## **(Procédure d'accueil des personnes en situation d'handicap)**

Comment accueillez-vous les personnes en situation de handicap ?

Comment communiquez-vous avec elle ?

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 d'handicap visible ou 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**

#### **1. 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 donner 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, le 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.

2. Accueil d'un usager mal ou non voyant

- En présence d'une personne déficiente visuelle présentez-vous et expliquez que vous êtes- la 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-bas/ la »
- Il n'est pas interdit d'utiliser les thèmes « voir » ou « regarder »
- Adressez-vous toujours à la personne mal voyante et pas à son accompagnateur, si elle est accompagnée.

3. 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 toujours à la personne, pas à son accompagnateur, si elle est accompagnée.
- 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 et laissez-lui le temps de s'exprimer.
- Utilisez un langage simple et clair, évitez les termes techniques et pointus.
- Ne parlez pas trop lentement, ni trop fort, 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

4. 4. 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.
- Evitez de contredire la personne ou de lui faire des reproches.
- Les échanges doivent se faire de façon pacifique, dans la 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.

## Liste des partenaires du territoire

partenaire	Mission	contact
AGEFIPH AUVERGNE RHONES ALPES	Au service des personnes handicapées et des entreprises privées, la mission de <b>l'Agefiph</b> est de favoriser l'insertion, le maintien et l'évolution professionnelle des personnes handicapées dans les entreprises du secteur privé.	<a href="https://www.agefiph.fr/">https://www.agefiph.fr/</a> Parc D'Affaires De Saint-Hubert 33 Rue Saint Théobald 38080 L'ISLE D'ABEAU 0 800 11 10 09 Appel gratuit
FIFPHFP	Le FIFPHFP est un catalyseur de l'action publique en matière d'emploi des personnes en situation de handicap. Sa mission : impulser une dynamique et inciter les employeurs publics à agir en favorisant le recrutement, l'accompagnement et le maintien dans l'emploi au sein des trois fonctions publiques.	<a href="http://www.fiphfp.fr/">http://www.fiphfp.fr/</a> Guillaume BONNEVILLE guillaume.bonneville@caissedesdepots.fr Établissement public FIFPHFP 12 avenue Pierre-Mendes France - 75914 Paris Cedex 13.
MDPH 69	Elle met en place et organise la Commission des Droits et de l'Autonomie (CDA). Elle évalue les besoins et ouvre les droits des personnes handicapées en s'appuyant sur l'analyse d'une équipe Pluridisciplinaire d'Évaluation.	<a href="https://mdmph.rhone.fr/">https://mdmph.rhone.fr/</a> 146 Rue Pierre Corneille, 69003 Lyon, France Téléphone : 0800 86 98 69

partenaire	Mission	contact
CAP EMPLOI 69	Sa mission est d'accompagner vers et dans l'emploi les personnes handicapées ou rencontrant des difficultés liées à leur état de santé et leurs employeurs.	<a href="https://www.capemploi-69.com">https://www.capemploi-69.com</a> Les Jardins d'Entreprises, 213 Rue de Gerland <a href="https://www.capemploi-69.com">https://www.capemploi-69.com</a> Les Jardins d'Entreprises, 213 Rue de Gerland Bâtiment F, 69007 Lyon, France Téléphone : 04 37 53 01 31
L'ADAPT Rhône Métropole de Lyon	Faire valoir les droits des personnes en situation de handicap · Soigner en médecine de rééducation et réadaptation les personnes de tous âges que sont les enfants et les adultes · Accompagner les personnes handicapées, prévenir et diminuer les situations de handicap dans la "vraie vie" · Continuer à éduquer et scolariser les enfants handicapés · Former les personnes handicapées tout au long de leur vie · Insérer socialement et professionnellement les personnes en situation de handicap · Élaborer de nouvelles réponses aux besoins des personnes handicapées	Tour Essor 14 rue Scandicci 93508 Pantin cedex  Tél : 01 48 10 12 45 – Fax : 01 48 10 12 44  Du lundi au jeudi de 9h à 17h30 et le vendredi de 9h à 16h30

**Auto école**

**MACADAM**

18 rue Jacques Prevert

69140 rillieux la pape

Tel : 06.10.24.63.01

Mail : [aemacadam69@gmail.com](mailto:aemacadam69@gmail.com)

Agrément : E2206900080

Siret :

Enregistrer sous le numéro :