

[Procédure 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 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 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 ont des difficultés à marcher peuvent facilement être déstabilisées dans leur mouvement, avec moindre imprévu.
- ➔ Si la personne est accompagnée d'un chien d'assistance, son compagnon est autorisé à accéder aux lieux ouverts au pub

DATE : _____ REMPLIE PAR : _____

Origine du contact (provenance) : Appel Visite Mail Autre _____

Formation demandée : _____

PROSPECT CLIENT

ÉTAT CIVIL

NOM : _____ Prénom : _____ Age : _____

Tél : / / / / Portable : .. / / / /

Email : _____ @ _____

Adresse : _____

DONNEES ENTREPRISE

Raison sociale _____ Contact : _____

Tel : ----/----/----/----/---- Email : _____ @ _____

Adresse : _____

Nombre de salariés à former : _____

Précisions : _____

SITUATION FACE A L'EMPLOI

BESOIN EN FORMATION EXPRIME

DATE EN FORMATION SOUHAITEE : Du / / Au / /

MOTIVATION PERSONNELLES ET PROFESSIONNELLES

PREREQUIS :

PROPOSITION FAITE LE : / / PAR :

CLASSE SANS SUITE

Tableau de gestion des personnes en situation de handicap

Nom du candidat	Prénom du candidat	Formation souhaitée	Besoins exprimés pour suivre la formation	Adaptations possibles (oui/non)	Aide pour l'adaptation à prévoir (financement matériel pour suivre la formation)	Organisme d'aide à la réorientation sollicité	Organisation d'un entretien entre le stagiaire et l'organisme (oui/non/date)	Adaptations à prévoir pour l'accueil du stagiaire dans l'OF	1 ère date de suivi de l'adaptation pour le stagiaire nouvellement intégré

OF : Organisme de Formation

TOUT SAVOIR SUR L'ÉVALUATION DE DÉPART

Durée :
45 min

LES OBJECTIFS

L'évaluation de départ permet d'**estimer** le **nombre d'heures** dont l'élève aura besoin pour obtenir son permis de conduire **A2 ou B** dans les meilleures conditions d'apprentissage, et ainsi qu'une proposition chiffrée

LE MOYEN UTILISÉ



ORDINATEUR

Évaluation **cognitive** effectuée à l'aide d'un logiciel

LES COMPÉTENCES EVALUÉES

- vos **prérequis** en matière de **connaissances des règles du code de la route** et en matière de conduite d'un véhicule ;
- vos expériences vécues en tant qu'usager de la route ;
- vos compétences **psychomotrices** ;
- vos **motivations**.

PLAN DE L'ÉVALUATION DE DÉPART

réalisée le 07/08/2021



LOUIS BUKURU

Né(e) le 31/07/1984

B - Tradi

	NIVEAU				POINTS	
	Tres bon	Satisfaisant	Fragile	Insuffisant	Acquis	Perdu
CAPACITÉS et CONNAISSANCES SENSORI-MOTRICES				☹️	2 / 22	
Habiletés					0 / 18	
Expérience de la conduite de véhicules à boîte de vitesses					0 / 1	
Possession de permis A ou annulé					0 / 12	
Connaissance de procédures (démarrer, s'arrêter, changer de vitesse)					2 / 4	
CAPACITÉS DE COMPREHENSION ET DE TRAITEMENT			☹️		4 / 14	
Compréhension et mémoire à long terme					0 / 3	
Conduite en circulation					0 / 2	
Expérience de la conduite de deux-roues motorisé					0 / 1	
Compréhension des situations					1 / 7	
Expérience en tant que passager avant de véhicules					0 / 1	
Connaissances de procédures de sécurité					0 / 1	
Auto-évaluation					3 / 3	
ASPECTS ÉMOTIONNELS ET AFFECTIFS	😊	😊	😊	😊	6 / 6	0 / 6
Intérêt pour la conduite et l'apprentissage					1 / 1	0 / 1
Plaisir de conduire et d'apprendre à conduire					3 / 3	0 / 3
Réaction à l'échec					1 / 1	0 / 1
Image de soi, facilité à apprendre					1 / 1	0 / 1
FACTEURS DE VOLONTÉ	😊	😊	😊	😊	5 / 6	0 / 1
Sentiment d'auto-efficacité					1 / 2	
Motivation pour la formation à la conduite					1 / 1	0 / 1
Persévérance					2 / 2	
Implication, Rythme d'apprentissage					1 / 1	
CAPACITÉS DE PERCEPTION, D'ÉVALUATION ET DE DÉCISION				☹️	12 / 24	8 / 24
Perception et sélection d'indices					1 / 4	1 / 4
Prise en compte des indices					2 / 4	0 / 4
Prévision et anticipation					4 / 4	0 / 4
Evaluation des distances et des vitesses					1 / 2	1 / 2
Prise de décision					0 / 2	2 / 2
Vision de l'espace					4 / 6	2 / 6
Temps de réaction et de traitement					0 / 2	2 / 2
CAPACITE D'ATTENTION ET DE MÉMOIRE DE TRAVAIL		😊	😊	😊	6 / 10	0 / 10
TOTAL					35 / 82	8 / 41

Volume horaire prévisionnel

32 à 37 heures

Nom de l'enseignant : Mohamed Hasan

Numéro d'autorisation d'enseigner : A13 095 00390

Fait le 07/08/2021 en deux exemplaires dont un pour l'élève

Cachet de l'auto-école



17 chemin des Cygnes 95800 COURDIMANCHE
Siret 815 121 710 00033 RCS PONTOISE
E 2009500200

Signature du formateur

Signature de l'élève

Signature des parents
(pour les mineurs)

CER COURDIMANCHE

17 chemin des Cygnes 95800 Courdimanche - Tél : 0983716257 - Email : cercourdimanche@gmail.com

Liste de partenaires et/ou d'acteurs Handicap

Trame à personnaliser selon le public cible, l'offre de formation et la localisation géographique du prestataire de formation.

Date de création :	02/05/2021
Date de mise à jour :	16/07/2021
Version :	V1,1

Organismes	Type d'handicap								Contact			
	Moteur	Mental	Psychique	Autisme	Hyperactivité	Visuel	Auditif	Autres (préciser)	NOM Prénom	Coordonnées	Mail	Site
Agefiph	x	x	x	x	x	x	x			0800 11 10 09		https://www.agefiph.fr/
Fiphf	x	x	x	x	x	x	x					http://www.fiphfp.fr/
MDPH	x	x	x	x	x	x	x			01 34 25 16 50	maisonduhandicap@valdoise.fr	http://www.mdpv.valdoise.fr
Mission locale								Insertion sociale et professionnelles 16/25 ans	Eliane CHOUCHENA	01 34 13 41 09		https://www.ville-sannois.f
CAP EMPLOI	x	x	x	x	x	x	x			09 72 75 12 13		https://www.capemploi-95.com
CEREMH	x	x	x	x	x	x	x			01 39 25 49 87	contact@cerem.org	https://www.automobile.ceremh.org