

AUTO-MOTO ÉCOLE NEVERLAND

76 Avenue du 18 Juin 1940 92500 RUEIL MALMAISON – 01.47.77.09.08 Siret : 910 377

621 00016 – RCS : Nanterre – TVA : FR02910377621

Agrément : E23 09200200 – N° d'activité professionnelle (NDA) : 11922521692

Fiche bonnes pratiques – Accueil des usagers en situation de handicap

- **Sourd/malentendant** : parler lentement, articuler, phrases courtes et simples, privilégier l'écrit pour chiffres et noms propres, rester visible (pas à contre jour), ne pas crier, vérifier la compréhension, reformuler si besoin.
- **Déficiência visuelle** : se présenter, annoncer votre aide, ne pas toucher sans prévenir, proposer votre bras si guidage demandé et marcher devant, donner des repères clairs (droite/gauche/devant/derrière), décrire vos actions, s'adresser directement à la personne même si elle est accompagnée.
- **Handicap mental/cognitif** : ton naturel, chaleureux et rassurant, langage simple sans termes techniques, être patient et disponible, écouter sans presser, proposer l'aide sans l'imposer, ne pas infantiliser, organiser un relais si nécessaire.
- **Handicap psychique** : rester calme et à l'écoute, parler avec précision, éviter contradiction et reproches, maintenir un échange pacifique, en cas de crise créer de la distance avec le public sans isoler ni enfermer la personne.
- **Handicap moteur** : se mettre à hauteur (fauteuil/guichet), demander avant d'aider, proposer sans imposer, choisir un parcours accessible, informer sur l'environnement (sol, obstacles, pente), annoncer les manœuvres, éviter les mouvements brusques, accepter l'accès du chien d'assistance.