

PROCÉDURE D'ACCUEIL & PARTENAIRES HANDICAP

1. PROCÉDURE D'ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Le personnel d'accueil est formé pour faciliter son travail et améliorer la qualité de l'accueil des usagers en situation de handicap visible ou invisible. Cette formation est intégrée dans le parcours des professionnels de la conduite et de la sécurité routière [cite: 27].

| Accueil d'un usager malentendant ou sourd

- Parler lentement en articulant, faire des phrases courtes et utiliser des mots simples [cite: 27].
- Privilégier la communication écrite (notamment pour les chiffres et noms propres, ou avec les sourds profonds ne maîtrisant pas la lecture labiale) [cite: 27].
- Reformuler la phrase plutôt que de répéter sans cesse un mot incompris [cite: 27].
- Parler face à la personne de manière visible, sans contre-jour et sans hausser le ton [cite: 27].

| Accueil d'un usager mal ou non voyant

- Se présenter et expliquer sa présence pour aider. Ne jamais prendre le bras par surprise [cite: 27].
- Si la personne demande à être guidée, lui offrir son bras et se placer en avant pour qu'elle sente les mouvements [cite: 27].
- Être précis dans le vocabulaire, décrire ses actions et utiliser les repères spatiaux précis (« droite, gauche, devant » en évitant « ici, là ») [cite: 27].
- S'adresser toujours directement à la personne malvoyante et non à son accompagnateur [cite: 27].

| Accueil d'un usager handicapé mental ou cognitif

- Rester naturel, chaleureux (sans pitié), utiliser le vouvoiement et s'adresser directement à la personne [cite: 27].
- Être calme, rassurant, patient, disponible et à l'écoute [cite: 27].
- Utiliser un langage simple et clair, sans termes techniques, sans parler trop lentement ni infantiliser [cite: 27].
- Proposer l'aide sans l'imposer et ne pas faire à la place de la personne [cite: 27].

| Accueil d'un usager handicapé psychique

- Être rassurant, patient, disponible et à l'écoute des angoisses de la personne [cite: 27].
- Être précis dans les propos et répéter calmement si besoin, en évitant de contredire ou de faire des reproches [cite: 27].
- Maintenir des échanges pacifiques et calmes, sans fixer la personne [cite: 27].

| Accueil d'un usager handicapé moteur

- Se placer à la hauteur d'une personne en fauteuil derrière un guichet [cite: 27].
- Interroger la personne avant d'agir et proposer l'aide sans l'imposer [cite: 27].
- Choisir un cheminement accessible et informer sur l'état du sol [cite: 27].
- Éviter les mouvements brusques avec un fauteuil roulant et annoncer les manœuvres [cite: 27]. Les chiens d'assistance sont autorisés [cite: 27].

2. LISTE DES PARTENAIRES ET ACTEURS HANDICAP

L'établissement s'appuie sur un réseau d'acteurs institutionnels et spécialisés pour accompagner au mieux les candidats en situation de handicap :

Organisme Partenaire	Types de Handicap / Domaines	Site Web / Contact
AGEFIPH	Moteur, Mental, Psychique, Autisme, Hyperactivité, Visuel, Auditif [cite: 26]	www.agefiph.fr [cite: 26]
FIPHFP	Moteur, Mental, Psychique, Autisme, Hyperactivité, Visuel, Auditif [cite: 26]	www.fiphfp.fr [cite: 26]
CEREMH	Mobilité et accessibilité / Handicap moteur et cognitif [cite: 26]	ceremh.org [cite: 26]
MDPH	Maison Départementale des Personnes Handicapées (Droits et orientation) [cite: 26]	Contact départemental
Mission Locale	Insertion professionnelle des jeunes de 16 à 25 ans [cite: 26]	Antenne locale
Cap Emploi	Accompagnement spécialisé vers l'emploi des personnes handicapées [cite: 26]	Organisme partenaire