

Accueil public en situation de handicap

Nos permis et formations peuvent être organisées dans une salle accessible aux personnes à mobilité réduite.

Nos permis et formations peuvent être adaptées à différentes situations de handicap sur demande tout en tenant compte de nos capacités humaines et surtout technique pour l'apprentissage des personnes handicapées.

Chaque situation étant unique, nous vous demandons de préciser avant l'inscription votre handicap, au cours de notre entretien ou sur la fiche contact.

Nous pourrions ainsi vous confirmer l'ensemble des possibilités d'accueil pour vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions ou vous orienter vers les structures spécialisées.

AUTO ECOLE DU CANAL

MLLE PAMDIR Kéziban Gérante

1 AVENUE MARECHAL LECLERC 69700 GIVORS 04.78.73.04.98

SIRET 78987851900022 NDA 84 69 15137 69

www.auto-ecole-du-canal.fr aeducanal@outlook.fr Facebook ae du canal

Auto-ecole du Canal à Givors - Vroomvroom.fr

Procédure d'accueil des personnes en situation de handicap

Comment accueillir les personnes en situation de handicap ?

Comment communiquer avec elles ?

Comment peuvent-elles communiquer avec nous sur place ou à distance ?

Recommandations :

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 de handicap invisible. Si on rencontre des difficultés, on se renseigne auprès de notre supérieur hiérarchique. On peut bénéficier d'une formation à l'accueil des personnes en situation de handicap. Cette formation est désormais intégrée dans la formation des professionnels

Consignes pour l'accueil des 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 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.

2. 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

AUTO ECOLE DU CANAL

Mlle PAMDIR Kéziban Gérante

1 AVENUE MARECHAL LECLERC 69700 GIVORS 04.78.73.04.98

SIRET 78987851900022 NDA 84 69 15137 69

www.auto-ecole-du-canal.fr aeducanal@outlook.fr Facebook ae du canal

Auto-ecole du Canal à Givors - Vroomvroom.fr

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 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.

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.
- 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

5. 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 public.

AUTO ECOLE DU CANAL

MLLE PAMDIR Kéziban Gérante

1 AVENUE MARECHAL LECLERC 69700 GIVORS 04.78.73.04.98

SIRET 78987851900022 NDA 84 69 15137 69

www.auto-ecole-du-canal.fr aeducanal@outlook.fr Facebook ae du canal

Auto-ecole du Canal à Givors - Vroomvroom.fr