

CER SOLURROUTE

12 rue Henri Gréber

98909955100016

03.44.12.28.11

Soluroute.formation@gmail.com

MODALITES DE PRISE EN COMPTE DU HANDICAP

Notre auto-école est engagée dans une démarche d'accueil et d'accompagnement des personnes en situation de handicap.

Référente handicap :

Madame LEROY Manon, gérante de l'établissement est désignée référente handicap. Elle est disponible pour répondre à vos demandes et vous réorienter vers des établissements spécialisés si nécessaire.

Accompagnement personnalisé :

Chaque demande est étudiée individuellement afin de proposer la formation adaptée aux besoins des candidats.

Réorientation :

L'établissement ne dispose pas de véhicule aménagé.

En cas de nécessité nous vous redirigerons vers des établissements spécialisés ou des acteurs pouvant vous mettre en relation avec des auto-écoles habilités à le proposer.

Nous restons à votre écoute afin de vous proposer une formation adaptée à vos besoins dans les meilleures conditions possibles.

Selon la situation :

- **Des adaptations pédagogiques peuvent être mise en place.**
- **Si une réorientation est nécessaire, nous serons amène de vous rediriger vers des établissements spécialisés.**

L'intégralité du personnel enseignant et du personnel administratif est sensibilisée à l'accueil du public en situation de handicap par la prise de connaissance d'une procédure d'accueil.

[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 moins de prévision.
- Si la personne est accompagnée d'un chien d'assistance, son compagnon est autorisé à accéder aux lieux ouverts au public

Liste de partenaires et/ou d'acteurs Handicap

Date de création :	09/01/2026
Date de mise à jour :	09/01/2026
Version :	V1.1

Organismes	Type d'handicap							Contact				
	Moteur	Mental	Psychique	Autisme	Hyperactivité	Visuel	Auditif	Autre.s (préciser)	NOM Prénom	Coordonnées	Mail	Site
Agefiph	x	x	x	x	x	x	x			0800 11 10 09	doeth@agefiph.asso.fr	https://www.agefiph.fr/
Fiphf	x	x	x	x	x	x	x					http://www.fiphfp.fr/
MDA BEAUVAIS										0 800 89 44 21		https://mda.oise.fr/
Mission locale										03 60 56 60 60		
CAP EMPLOI											sabodi@capemploi60.org	