PROCEDURE 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 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 rencontrent des difficultés à marcher peuvent facilement être déstabilisées dans leur mouvement, au moindre imprévu.
- Si la personne est accompagnée d'un chien d'assistance, son compagnon est autorisé à accéder aux lieux ouverts au public

ANNUAIRE HANDICAP

POUR S'INFORMER

l'Agefiph : Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion Professionnelle des Personnes Handicapées
le Ministère du Travail
la DIRECCTE : Direction Départementale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle
la MDPH : Maisons Départementales des Personnes Handicapées
l'ANACT: Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de travail
la CNSA : Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie
l'ADAPT : Association pour l'insertion sociale et professionnelle des personnes handicapées
l'APAJH : Association Pour Adultes et Jeunes Handicapés
l'ANPEDA : Association Nationale des Parents d'Enfants Déficients Auditifs
l'UNISDA : Union Nationale pour l'Insertion Sociale des Déficients Auditifs
l'association Valentin Haüy
le GIAA : Groupement des Intellectuels Aveugles ou Amblyopes
la FNATH : Fédération Nationale des Accidentés du Travail et Handicapés
l'APF : Association des Paralysés de France
le GIHP : Groupement pour l'Insertion des Personnes Handicapées
l'UNAPEI : Union Nationale des Associations de Parents et amis de personnes handicapées mentales et de leurs amis
Le site d'information Handicap.fr
Club Etre

CONTACTS & MISSIONS

Nous ne sommes pas une auto-école proposant des formations adaptées aux personnes en situation de handicap. De ce fait, voici une liste des auto-écoles Parisiennes pouvant accueillir les personnes en situation de handicap :

CEREMH (Centre de Ressources & d'Innovation Mobilité Handicap)

Le CEREMH propose des auto-écoles spécialisés
Les auto-écoles adaptées à Paris :

- **ECF Trinité**, 35 rue Notre Dame de Lorette 75009 PARIS : 01.48.74.85.81 / ecftrinite@gmail.com
- **CER Bobillot**, 41 Rue Bobillot 75013 PARIS : 01.45.80.51.37 / mail@cerbobillot.fr
- **Auto-école Mouton Duvernet**, 11 Rue Sophie Germain 75014 PARIS : 01.43.27.21.06 / autoecolemoutonduvernet@gmail.com
- **CER Porte des Lilas**, 2 Avenue de la Porte des Lilas 75020 PARIS : 01.43.64.99.99 / patrickohayon.sgfr@hotmail.fr
- **CER CM15**, 128 Rue Lecourbe 75015 PARIS : 01.45.32.18.71 ou 06.37.16.85.15 / christiane.goichon@cer-reseau.com

Bien accueillir les personnes handicapées

I. Accueillir les personnes handicapées

Voici quelques conseils généraux et communs à tous les types de handicap :

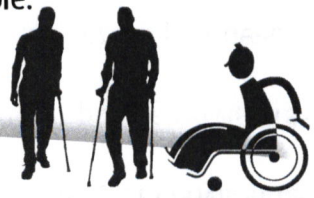
- ➦ Montrez-vous disponible, à l'écoute et faites preuve de patience.
- ➦ Ne dévisagez pas la personne, soyez naturel.
- ➦ Considérez la personne handicapée comme un client, un usager ou un patient ordinaire : adressez-vous à elle directement et non à son accompagnateur s'il y en a un, ne l'infantilisez pas et vouvoyez-la.
- ➦ Proposez, mais n'imposez jamais votre aide.

Attention : vous devez accepter dans votre établissement les chiens guides d'aveugles et les chiens d'assistance. Ne les dérangez pas en les caressant ou les distrayant : ils travaillent.

II. Accueillir des personnes avec une déficience motrice

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- ✦ Les déplacements ;
- ✦ Les obstacles dans les déplacements : marches et escaliers, les pentes ;
- ✦ La largeur des couloirs et des portes ;
- ✦ La station debout et les attentes prolongées ;
- ✦ Prendre ou saisir des objets et parfois la parole.



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET SOLIDAIRE
www.ecologique-solidaire.gouv.fr

MINISTÈRE DE LA COHÉSION DES TERRITOIRES
www.cohesion-territoires.gouv.fr

2) Comment les pallier ?

- ➦ Assurez-vous que les espaces de circulation sont suffisamment larges et dégagés.
- ➦ Mettez, si possible, à disposition des bancs et sièges de repos.
- ➦ Informez la personne du niveau d'accessibilité de l'environnement afin qu'elle puisse juger si elle a besoin d'aide ou pas.

III. Accueillir des personnes avec une déficience sensorielle

A/ Accueillir des personnes avec une déficience auditive

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- ✦ La communication orale ;
- ✦ L'accès aux informations sonores ;
- ✦ Le manque d'informations écrites.

2) Comment les pallier ?

- ➦ Vérifiez que la personne vous regarde pour commencer à parler.
- ➦ Parlez face à la personne, distinctement, en adoptant un débit normal, sans exagérer l'articulation et sans crier.
- ➦ Privilégiez les phrases courtes et un vocabulaire simple.
- ➦ Utilisez le langage corporel pour accompagner votre discours : pointer du doigt, expressions du visage...
- ➦ Proposez de quoi écrire.
- ➦ Veillez à afficher, de manière visible, lisible et bien contrastée, les prestations proposées, et leurs prix.

B/ Accueillir des personnes avec une déficience visuelle

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- ✦ Le repérage des lieux et des entrées ;
- ✦ Les déplacements et l'identification des obstacles ;
- ✦ L'usage de l'écriture et de la lecture.

2) Comment les pallier ?

➦ Présentez-vous oralement en donnant votre fonction. Si l'environnement est bruyant, parlez bien en face de la personne.

➦ Informez la personne des actions que vous réalisez pour la servir. Précisez si vous vous éloignez et si vous revenez.

➦ S'il faut se déplacer, proposez votre bras et marchez un peu devant pour guider, en adaptant votre rythme.

➦ Informez la personne handicapée sur l'environnement, en décrivant précisément et méthodiquement l'organisation spatiale du lieu, ou encore de la table, d'une assiette...

➦ Si la personne est amenée à s'asseoir, guidez sa main sur le dossier et laissez-la s'asseoir.

➦ Si de la documentation est remise (menu, catalogue...), proposez d'en faire la lecture ou le résumé.

➦ Veillez à concevoir une documentation adaptée en gros caractères (lettres bâton, taille de police minimum 4,5 mm) ou imagée, et bien contrastée.

➦ Certaines personnes peuvent signer des documents. Dans ce cas, il suffit de placer la pointe du stylo à l'endroit où elles vont apposer leur signature.

➦ N'hésitez pas à proposer votre aide si la personne semble perdue.

IV. Accueillir des personnes avec une déficience mentale

A/ Accueillir des personnes avec une déficience intellectuelle ou cognitive

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

✦ La communication (difficultés à s'exprimer et à comprendre) ;

✦ Le déchiffrage et la mémorisation des informations orales et sonores ;

✦ La maîtrise de la lecture, de l'écriture et du calcul ;

✦ Le repérage dans le temps et l'espace ;

✦ L'utilisation des appareils et automates.

2) Comment les pallier ?

➦ Parlez normalement avec des phrases simples en utilisant des mots faciles à comprendre. N'infantilisez pas la personne et vouvoyez-la.

➦ Laissez la personne réaliser seule certaines tâches, même si cela prend du temps.

➦ Faites appel à l'image, à la reformulation, à la gestuelle en cas d'incompréhension.

➦ Utilisez des écrits en « facile à lire et à comprendre » (FALC).

➦ Proposez d'accompagner la personne dans son achat et de l'aider pour le règlement.

B/ Accueillir des personnes avec une déficience psychique

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

✦ Un stress important ;

✦ Des réactions inadaptées au contexte ou des comportements incontrôlés ;

✦ La communication.

2) Comment les pallier ?

➦ Dialoguez dans le calme, sans appuyer le regard.

➦ Soyez précis dans vos propos, au besoin, répétez calmement.

➦ En cas de tension, ne la contredisez pas, ne faites pas de reproche et rassurez-la.

Pour en savoir plus sur la manière d'accueillir une personne handicapée :
http://www.developpement-durable.gouv.fr/Bien-accueillir-les-personnes.html

Conçu par la DMA en partenariat avec :
APAJH, CDCF, CFPSAA, CGAD, CGPME, FCD, SYNHORCAT, UMIH, UNAPEI.

Conception- Réalisation : MTES-MCT/SG/SPSSI/ATL2/Benoît Cudelou

LISTE DES MEDECINS CONSULTANT EN CABINET AGREES POUR LE PERMIS DE CONDUIRE

NOM	PRENOM	ADRESSE	TELEPHONE
BACRIE	Norbert	19 bis, rue Bargue PARIS 15ème	01.40.51.03.42
BOCCARA	Hector	17-25, rue de Clignancourt PARIS 18ème	01 42 55 98 25
CHEVANNE	Dominique	26, rue du Commandant Mouchotte PARIS 14ème	01 42 79 87 14
COURLAND	Joseph	13, avenue Secrétan PARIS 19ème	01.42.08.04.20
DONSIMONI	Marie Pierre	16, rue de la Paix PARIS 2ème	01 40 20 06 00 - 01 40 20 09 09
ERRIEAU	Gilles	135, rue d'Alésia PARIS 14ème	01 40 44 75 84
FITUSSI	Denis	151, boulevard Ney PARIS 18ème	01 42 28 08 99
GAMON	Hubert	20, rue Cler PARIS 7ème	01 45 55 79 91
GRILLET	Gérard	9, rue Sédillot PARIS 7ème	01.45.51.55.85
KESSOUS	Salomon	5 avenue de la Porte Montmartre PARIS 18ème	01.46.06.72.28
SULMAN	Micheline	62, avenue des Ternes PARIS 17ème	06.10.49.46.55
WAJNSZTOK	Jacques	Angle 131, avenue de Flandre et 89 rue de l'Ourcq Bat C1 PARIS 19ème	01.40.35.24.43

Ces professionnels sont uniquement habilités à examiner les usagers domiciliés à Paris.

PREFECTURE DE POLICE

TESTS A FAIRE APRES LE PASSAGE DE LA VISITE MEDICALE DANS LE CAS D'UNE ANNULATION, D'UNE INVALIDATION OU D'UNE SUSPENSION DU PERMIS DE CONDUIRE

CENTRES PSYCHOTECHNIQUES		
DESIGNATIONS	**ADRESSES**	**TELEPHONE**
A.C.C.A	SDM - 38 rue de Berry - 75008 PARIS	01 45 30 15 94
A.C.C.A	SDM - 8 rue du Faubourg Poissonnière - 75010 PARIS	01 45 30 15 94
A.C.C.A	Bureau Club - 75 avenue Parmentier - 75011 PARIS	01 45 30 15 94
A.C.C.A	SDM - 55 avenue Marceau - 75016 PARIS	01 45 30 15 94
A.C.C.A	SDM - 8 rue Lemercier - 75017 PARIS	01 45 30 15 94
AXONE	63 rue de Rivoli - 75001 PARIS	01 42 21 49 05
ASCUR Psychotechnies	34 avenue Reille - 75014 PARIS	01 47 45 54 46
CER BOBILLOT	41 rue Bobillot - 75013 PARIS	01 45 80 51 37
CONJONCTION OMEGA	3 rue Troyon - 75017 PARIS	06 84 13 37 68
ICARE FORMATIONS	57/59 rue Lacordaire - 75015 PARIS	01 45 58 25 31

Ces professionnels sont uniquement habilités à examiner les usagers domiciliés à Paris.

REPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté Egalité Fraternité
PREFECTURE DE POLICE - 9, boulevard du Palais - 75195 PARIS CEDEX 04 - Tél. : 01 53 71 53 71 ou 01 53 73 53 73
Serveur vocal : 08 91 01 22 22 *(0,225 € la minute)*
http://www.prefecture-police-paris.interieur.gouv.fr – mél : courriel.prefecturepoliceparis@interieur.gouv.fr