

Description des modalités de prise en charge du handicap

Notre école de conduite n'étant pas spécialisée dans la prise en charge du handicap, nous orientons les personnes concernées vers le site de la CEREMH : <https://www.ceremh.org/conduite.html> qui recense les auto-écoles spécialisées par département.

Un lien sur notre site internet est également disponible.

Grille d'évaluation synthétisant les besoins de l'élève :

A noter que nous ne délivrons pas de formations professionnelles.

L'ensemble des documents liés à chacune des formations que nous proposons à nos élèves sont mis à leur disposition à l'entrée des bureaux, à l'accueil ainsi que sur notre site internet.

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

LISTE DE PARTENAIRES ET/OU D'ACTEURS HANDICAP

Date de création

13/09/2025

Date de mise à jour

13/09/2025

Version

1.0

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					www.agefiph.fr
Fiphf	X	X	X	X	X	X	X					www.fiphfp.fr
MDPH												
Mission locale												
CAP EMPLOI												
Association xxx												
CEREMH	X	X	X	X	X	X	X					https://www.automobile.ceremh.org/index.php?espace=2&ppPage=8



VOS CONTACTS EN REGION

11/03/2025

REGION		CONTACTS	TELEPHONE	ADRESSE MAIL
Auvergne Rhône-Alpes		Isabelle GRUYELLE Marie-Pierre BAROT	Contact Par mail uniquement	rhf-ara@agefiph.asso.fr
Antilles / Guyane :				
Martinique		Véronique ADONAI Marie-Alice KICHENIN	05 96 71 11 04 06 96 08 68 63	rhfmartinique@agefma.fr
Guyane		Cayenne : Mathieu MOREL Kourou : Nathalie LAMY Saint Laurent du Maroni : Sabrina BEN YOUNES	06 94 95 79 29	rhf-guyane@lvconsultants.fr
Guadeloupe		Gwladys FELER	06 90 65 05 15	rhf-guadeloupe@agefiph.asso.fr
Bourgogne Franche-Comté		Bruno STERLIN	Contact Par mail uniquement	rhf-bfc@agefiph.asso.fr
Bretagne		Apolline GIVAUDAN	Contact Par mail uniquement	rhf-bretagne@agefiph.asso.fr
Centre-Val de Loire		Marine BISCH Justine POIGET	Contact Par mail uniquement	rhf-cvl@agefiph.asso.fr
Corse	Haute-Corse	Nathalie MORDICONI	06 28 58 71 33	contact@rhf-corse.fr
	Corse-du-Sud	Alexandra CONSTANTINOS	06 72 79 24 43	Site : www.rhf-corse.fr
Grand Est		Estelle FLEUR Séverine MEON	06 76 57 21 68 07 85 22 70 99	rhf-grand-est@agefiph.asso.fr
Hauts-de-France		Chloé STELMASZAK	03 22 54 26 80 9h à 12h et 14h à 17h Sauf le mercredi	rhf-hdf@agefiph.asso.fr Site : www.rhf-hdf.fr
Ile-de-France		Elsa MAALOUF (75) Sylvie CIMENI (92) Emilie ROLO (77 & 94) François LAMBERT (78 & 91) Eléonore LE BARS (93 & 95)	Contact Par mail uniquement	rhf-idf@agefiph.asso.fr
La Réunion Mayotte		Julie ARGINTHE	06 93 99 41 64	rhf-lareunion-mayotte@agefiph.asso.fr
Normandie		Pascale LOBREAU Laure RENARD	02 31 93 64 86	accueil.rhf@rhf-normandie.fr
Nouvelle Aquitaine		Cathy DENDIEVEL Emmanuelle LAW-LEE	05 57 29 20 12	accueil@crfh-handicap.fr
Occitanie		Valérie BESANGER Valérie DELBREIL Cécile MARIN	05 62 47 88 38	rhf-occitanie@agefiph.asso.fr
Pays de la Loire		Isabelle VALEAU	02 40 48 30 66	rhf-pays-de-la-loire@agefiph.asso.fr
Provence-Alpes-Côte d'Azur		Delphine HAMEL Florence FRANCOIS Sabrina MUNSCH Éric TROUART	04 42 93 15 50	rhf-provence-alpes-cotedazur@agefiph.asso.fr Site : www.rhf-paca.fr/