CAR IN
AUTO MOTO-ECOLE

Critère 4.2:

Copie de la liste à jour des enseignants et de la ou des personne(s) chargé(es) des relations avec les élèves

LEVASSEUR Karine (B-BE) Référent Pédagogique B-BE : N° A 09 061 0003 0

GRATZ Steven (B-AM-A-A1-A2) Référent Pédagogique A : N° A09 072 0017 0

LEGENDRE Delphine (B) N°: A 02 061 0107 0

Critère 4.3:

Copie de la nomination des référents pédagogiques et expliquer comment cette information est mise à disposition des élèves.

Référent pédagogique catégorie B: LEVASSEUR Karine N° A 09 061 0003 0

Référent pédagogique catégorie A: GRATZ Steven N° A09 072 0017 0

Information disponible sur l'affiche murale « LABEL QUALITÉ » dans l'agence

Critère 4.4:

Copie de la nomination du ou des personnes chargées des relations avec les élèves et expliquer comment cette information est mise à disposition des élèves.

- LEVASSEUR Karine

- GRATZ Steven

Information disponible sur l'affiche murale « LABEL QUALITÉ » dans l'agence

Critère 4.5:

Copie de la nomination du ou des référents handicap et expliquer comment cette information est mise à disposition

- LEVASSEUR Karine

Information disponible sur l'affiche murale « LABEL QUALITÉ » dans l'agence

Comment se rendre compte qu'une personne est en situation de handicap ?

Le handicap est multiforme. Il peut être lié aux déficiences de la personne, à son état de santé, à son âge, à sa taille, à son poids… La situation de handicap peut être temporaire ou permanente, elle peut être visible ou invisible.
Le handicap peut être physique, psychique, mental, cognitif, visuel, auditif.
La personne peut être atteinte, à des degrés différents, d'une ou de plusieurs déficiences, elle peut être polyhandicapée .
Près de 80 % des situations de handicap sont invisibles, comme :

- ✓ certaines déficiences auditives ou visuelles ;
- ✓ le handicap mental léger ;
- ✓ le handicap psychique ;
- ✓ certaines situations de handicap liées à l'état de la santé (exemple : insuffisance respiratoire ou cardiaque)

Diversité des situations de handicap

Chaque famille de handicap représente une large catégorie de situations. Il est donc important de les connaître, car les besoins générés par chaque situation de handicap, notamment en matière d'accessibilité, sont différents.
Un accueil adapté et de qualité et le respect des règles d'accessibilité sont indispensables pour permettre aux personnes en situation de handicap d'accéder au service public et d'utiliser les moyens mis à disposition des usagers.

➢ Le handicap auditif

Le handicap auditif couvre de multiples situations qui peuvent aller d'une légère déficience auditive à la surdité totale. Il s'agit souvent d'un handicap invisible. Parmi les personnes qui ont un handicap auditif, on distingue les personnes malentendantes et les personnes sourdes de naissance ou devenues sourdes à l'âge adulte.

➢ Le handicap visuel

Le handicap visuel regroupe les cécités, les déficiences de l'acuité visuelle, ainsi que les troubles de la vision (champ visuel, couleur, poursuite oculaire).

➢ Les handicaps mentaux et cognitifs

Ils se caractérisent essentiellement par des difficultés plus ou moins importantes de réflexion, de conceptualisation, de communication et de décision.

➢ Le handicap psychique

Le handicap psychique est la conséquence d'une maladie qui se manifeste par des troubles psychiques graves et n'implique généralement pas de déficience intellectuelle. Il s'agit souvent d'un handicap invisible qui se traduit par une altération de la pensée, de l'humeur.

➢ Le handicap moteur

Le handicap moteur représente une limitation plus ou moins grave de la faculté de se mouvoir. En général, il s'agit d'un handicap visible.

➢ Les autres situations de handicap

Les troubles du langage et de la parole Il s'agit pour l'essentiel des troubles cognitifs appelés les « dys », comme la dyslexie, la dysphasie, la dyspraxie, la dyscalculie… C'est un handicap invisible qui concerne le déficit de l'attention avec ou sans hyperactivité (TDAH) et les symptômes associés, comme la perte de confiance en soi, l'anxiété, l'agressivité.

Les maladies invalidantes Ce sont des troubles de la santé qui peuvent rendre la personne handicapée. Elles peuvent entraîner des difficultés de déplacement, de mouvement des membres, de stationnement debout ou prolongé. Ces troubles créent des situations de handicap souvent invisibles, comme les insuffisants respiratoires ou cardiaques. Les personnes atteintes d'une maladie invalidante sont facilement fatigables, se déplacent difficilement et se trouvent en difficulté pour monter ou descendre les escaliers.

Les personnes désavantagées par leur taille Elles peuvent avoir des restrictions dans leur autonomie et se trouver par conséquent en situation de handicap dans un environnement non accessible. Accéder sereinement aux services publics peut en effet s'avérer difficile pour les personnes de petite taille ou de grande taille lorsque les équipements et les prestations ne sont pas adaptés à leur situation.

Guide d'accueil des Personnes en Situation de Handicap

Au-delà de l'accessibilité des locaux, les personnes en situation de handicap doivent pouvoir accéder et être accueillies, en toute autonomie et sans discrimination.

Ce guide est un document d'information sur les besoins spécifiques des personnes en situation de handicap, destiné au personnel de notre Moto École.

Son objectif est de faciliter l'accueil, l'échange et la communication entre notre équipe et les usagers en situation de handicap. Qu'il s'agisse de l'accueil sur place ou à distance, ce guide vise à apporter à ces usagers, quels que soient leurs situations, leurs déficiences ou leur âge, des garanties sur les conditions et la qualité de leur accueil.

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.
- Si les indications sont complexes, organisez l'accompagnement, et expliquez qu'une autre personne va prendre le relais.

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

Quelques conseils pour mieux accueillir les Personnes en Situation de Handicap



LISTE DES ACTEURS HANDICAP

Type de Handicap									Contacts			
	Moteur	Mental	Psychique	Autisme	Hyperactivité	Visuel	Auditif	Autres (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 Handicaps Motards Solidarité	X								BRUIN Marc	11 avenue du Maréchal Foch 91440 Bures sur Yvette 01.69.07.08.78	handicaps-motards-solidarite@wanadoo.fr	https://www.handicaps-motards-solidarite.com/
CEREMH	X	X	X	X	X	X	X	X				https://www.automobile.ceremh.org/

Nous nous engageons à rediriger les personnes en situation d'handicap, souhaitant bénéficier d'une prestation, vers un organisme susceptible de les accompagner dans leur démarche.

Date de Création	12/01/24
Date de Mise à jour	08/10/25