



Votre permis à la clé...

Sur boîte manuelle ou automatique



Procédure d'accueil des 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 la communication écrite,
- Reformulez votre phrase plutôt que de répéter sans cesse un mot qui n'est pas compris,
- Pour un maximum de compréhension réciproque avec les personnes sourdes et ne maîtrisant pas la lecture labiale, les échanges par écrit sont des plus efficaces,
- Si vous donnez des directions, faites-le de façon claire et précise et reformulez si nécessaire,
- Parlez face à la personne de manière visible, en évitant d'être en contre-jour et sans hausser le ton,
- En cas de questions multiples, précisez sur quel point vous répondez,
- Assurez-vous que la personne a bien compris.

Accueil d'un usager mal ou non voyant :

- Ne prenez jamais le bras d'une personne déficiente visuelle par surprise,
- En présence d'une personne déficiente visuelle présentez-vous et expliquez que vous êtes là pour l'aider,
- 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,
- Décrivez toujours ce que vous allez faire,
- Dans vos explications soyez toujours précis, dans le choix du vocabulaire et des indications,
- Utilisez les repères « droite », « gauche » ou « devant » et évitez les indications telles que « ici », « là-bas » « là »,
- Adressez-vous toujours à la personne mal voyante et non pas à son accompagnateur, si elle est accompagnée,
- Il n'est pas interdit d'utiliser les termes « voir » ou « regarder ».

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 informations 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,
- 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,
- 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,
- Evitez de contredire la personne ou de lui faire des reproches.

Accueil d'un usager handicapé « moteur » :

- Avant d'apporter votre aide, interrogez la personne. Proposez votre aide mais ne l'imposez pas,
- Si vous avez à orienter une personne en situation de handicap physique vers une direction, choisissez un acheminement accessible,
- Lorsque vous montrez un chemin ou une direction, renseignez la personne sur l'état de l'environnement, notamment au sol,
- Pour parler à une personne en fauteuil derrière un guichet, placez-vous à sa hauteur,
- 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 leurs mouvements, avec moindre imprévu,
- Si la personne est accompagnée d'un chien d'assistance, son compagnon est autorisé à accéder aux lieux ouverts au public.

Les locaux d'accueil et de formation sont accessibles aux personnes à mobilité réduite, le référent handicap est :
SABEG Géraldine

Liste des partenaires PSH

MDPH DE L'OISE

1 Rue des Filatures, 60000 Beauvais
mdph.contact@oise.fr

Numéro vert : 0800 89 44 21 

Pour l'accueil physique :

Lundi, mercredi, vendredi : 08h45 - 12h30
Mardi et jeudi : 8h45 - 12h30 / 14h - 17h30

Pour l'accueil téléphonique :

Du lundi au jeudi : 9h00 - 12h30 / 14h00 - 17h30
Le vendredi : 9h - 12h30 / 14h - 16h30

ATTENTION : l'accueil est fermé au public tous les lundis après-midi, mercredis après-midi et vendredis après-midi

CAP EMPLOI OISE

7 Rue des Tanneurs 1er étage, 60000 Beauvais
contact@ipsho.org

03 44 15 33 34 

AGEFIPH OISE

3 Rue Vincent Auriol, 80000 Amiens

Numéro vert : 0800 11 10 09 