

Procédure d'accueil et d'accompagnement des personnes en situation de handicap

Référence	PRO-HAN · version 2	Indicateurs Qualiopi	26 (principal), 1, 4, 10, 20
Date d'application	Septembre 2026	Rédaction et validation	Romain ARTERO, dirigeant et référent handicap
Diffusion	Toute l'équipe (enseignants, accueil, administratif)	Révision	Annuelle, ou à chaque changement de référent, de locaux ou de moyens

1 OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Indicateur 26

Cette procédure décrit comment le CER Saint-Barthélemy **informe, identifie, accueille et accompagne** les personnes en situation de handicap, du premier contact jusqu'à la fin de leur formation. Elle s'applique à toutes nos formations : permis B et AAC, deux et trois roues, remorque, permis bateau, post-permis et actions de sensibilisation en entreprise.

Au sens de la loi du 11 février 2005, le handicap désigne toute limitation d'activité ou restriction de participation subie en raison d'une altération physique, sensorielle, mentale, cognitive ou psychique, durable ou définitive. **80 % des handicaps sont invisibles** : la question des besoins particuliers est donc posée à chaque personne, sans jamais exiger de justificatif ni de diagnostic.

2 LE RÉFÉRENT HANDICAP

Indicateur 26

Référent handicap : Romain ARTERO

contact@cer-nicenord.com · 04 93 84 74 85 · en agence sur rendez-vous

Formation du référent : _____ suivie le ____ / ____ / _____
(attestation classée dans le dossier qualité).

Ses missions :

- être l'interlocuteur unique de la personne, de sa famille et, le cas échéant, de son employeur ou prescripteur ;
- mener l'entretien individuel d'analyse des besoins et décider des aménagements avec la personne ;
- mobiliser les partenaires spécialisés et, si nécessaire, orienter vers une autre structure ;
- informer l'équipe pédagogique des adaptations à mettre en œuvre, avec l'accord de la personne ;
- tenir à jour le registre des demandes d'aménagement et l'annuaire des partenaires ;
- sensibiliser l'équipe et assurer sa propre veille (réglementation, ressources, formation continue).

3 ACCESSIBILITÉ DE NOS LOCAUX ET DE NOS MOYENS

Indicateurs 1 et 26

Moyen	Situation actuelle	Solution en cas de besoin
Agence (52 av. Cyrille Besset)	Porte d'accès adaptée aux personnes à mobilité réduite.	Accueil au rez-de-chaussée ; aide proposée à l'arrivée.
Sanitaires	Non adaptés aux fauteuils roulants.	Information donnée avant la venue ; séances organisées pour limiter la durée de présence.
Véhicule	Véhicule aménagé disponible pour les personnes en situation de handicap.	Vérification de la compatibilité avec les aménagements prescrits par le médecin agréé.
Formation théorique	En agence sur support multimédia, ou en ligne (code en ligne CER).	Travail à distance à son rythme ; poste de travail adapté en agence.
Plateau moto (Saint-Laurent-du-Var)	Terrain extérieur.	Étude au cas par cas avec le responsable pédagogique 2 roues.

4 DÉROULEMENT DE L'ACCOMPAGNEMENT

Indicateurs 4, 10 et 26

Étape	Quand	Ce qui est fait
1 Informer	Avant l'inscription	La brochure, le site et l'affichage en agence indiquent les conditions d'accessibilité et le contact du référent.
2 Identifier	Au premier contact	La question des besoins particuliers est posée à tous (procédé de positionnement, partie 7). La personne peut aussi s'adresser directement au référent.
3 Analyser	Sous 5 jours ouvrés	Entretien individuel avec le référent : besoins, contraintes, attentes, aménagements déjà connus. Compte rendu dans le registre.
4 Vérifier	Si nécessaire	Pour la conduite, certaines affections nécessitent un avis médical préalable d'un médecin agréé par la préfecture (arrêté du 28 mars 2022). Le référent en informe la personne et l'oriente.
5 Adapter	Avant l'entrée	Aménagements décidés avec la personne (voir partie 5) et formalisés au contrat. L'équipe concernée en est informée, avec son accord.
6 Suivre	Pendant la formation	Point d'étape avec la personne au moins à mi-parcours et avant l'examen ; ajustement des aménagements si besoin.
7 Évaluer	En fin de formation	Recueil de la satisfaction de la personne sur l'accompagnement ; bilan consigné dans le registre.

Si la formation ne peut pas être adaptée (incompatibilité médicale, aménagement technique impossible), le référent l'explique clairement à la personne et l'oriente vers une structure en mesure de l'accueillir (autre école équipée, partenaire spécialisé). Cette orientation est tracée dans le registre.

5 AMÉNAGEMENTS POSSIBLES

Indicateur 26

Ces exemples ne sont pas limitatifs : chaque aménagement est décidé **avec la personne**, à partir de ses besoins réels.

Situation	Exemples d'aménagements possibles
Moteur	Véhicule aménagé ; accueil au rez-de-chaussée ; séances plus courtes ou fractionnées ; temps de pause.
Auditif	Consignes écrites et visuelles ; enseignant face à la personne ; code convenu pour les consignes en circulation ; recours possible à un interprète en langue des signes ; information sur les conditions d'examen adaptées.
Visuel	Supports agrandis ou contrastés ; description orale des lieux et des consignes. L'aptitude visuelle à la conduite relève de l'avis médical.
Troubles « dys », attention, apprentissage	Rythme adapté ; consignes courtes et reformulées ; supports visuels ; entraînement au code en séances fractionnées ; information sur les conditions d'examen adaptées auprès de l'organisateur de l'épreuve.
Mental ou cognitif	Langage simple ; progression par petites étapes ; répétition ; même enseignant autant que possible.
Psychique	Cadre stable et prévisible ; même enseignant et mêmes créneaux ; séances courtes ; possibilité de faire une pause.
Maladie chronique	Planning souple ; report de séances sans pénalité en cas de traitement ou d'hospitalisation.

6 RÉSEAU DE PARTENAIRES

Indicateur 26

Les coordonnées à jour et le nom des interlocuteurs sont tenus dans l'annuaire des partenaires, conservé par le référent.

Partenaire	Pour quoi faire
Agefiph · Ressource Handicap Formation (RHF) PACA	Conseil sur les aménagements de formation ; aides financières pour les personnes reconnues travailleurs handicapés.
Cap emploi 06	Accompagnement vers l'emploi des personnes en situation de handicap ; financement de parcours.
MDPH des Alpes-Maritimes	Reconnaissance du handicap, prestation de compensation (dont aménagement de véhicule).
Médecins agréés (liste de la préfecture 06)	Avis médical d'aptitude à la conduite et aménagements prescrits.
France Travail · Missions locales	Prescription et financement du permis dans un projet d'insertion.
Écoles de conduite équipées du réseau CER	Orientation si l'aménagement nécessaire n'est pas disponible chez nous.

7 BONNES PRATIQUES D'ACCUEIL

Indicateur 26

Une règle commune : **demander à la personne ce dont elle a besoin**, proposer son aide sans l'imposer, et ne jamais faire à sa place.

Personne sourde ou malentendante

- Parlez face à elle, sans contre-jour, lentement et sans hausser le ton.
- Phrases courtes, mots simples ; reformulez plutôt que de répéter.
- Chiffres et noms propres : écrivez-les. L'écrit est souvent le plus efficace.
- En cas de questions multiples, précisez à laquelle vous répondez.

Personne aveugle ou malvoyante

- Présentez-vous et dites que vous êtes là pour l'aider.
- Ne la prenez jamais par le bras sans prévenir ; si elle le demande, offrez votre bras et marchez légèrement devant.
- Utilisez des repères précis (droite, gauche, devant) plutôt que « ici » ou « là-bas ».
- Décrivez ce que vous faites. Adressez-vous à elle, pas à son accompagnateur.

Personne à mobilité réduite

- Placez-vous à sa hauteur pour échanger.
- Proposez votre aide sans l'imposer ; demandez comment aider.
- Indiquez un cheminement accessible et signalez l'état du sol.
- Si vous poussez un fauteuil, annoncez les manœuvres et évitez les gestes brusques.

Personne avec un handicap mental ou cognitif

- Adressez-vous directement à elle, en la vouvoyant, sur un ton naturel.
- Langage simple et clair, sans infantiliser ni parler trop fort.
- Prenez le temps d'écouter, de reformuler et de vérifier la compréhension.
- Si les démarches sont complexes, organisez le relais avec un collègue et dites-le.

Personne avec un handicap psychique

- Restez calme, rassurant et disponible.
- Soyez précis ; répétez calmement si besoin ; évitez de contredire ou de faire des reproches.
- Gardez à l'esprit que la personne peut être stressée sans le montrer.
- En cas de réaction vive, éloignez les autres personnes sans isoler ni enfermer la personne concernée.

Chien guide ou d'assistance

- Il est autorisé dans l'agence et, dans le cadre de la formation, sans surcoût.
- Ne le caressez pas et ne le distrayez pas : il travaille.

8 CONFIDENTIALITÉ, TRAÇABILITÉ ET SENSIBILISATION DE L'ÉQUIPE

Indicateurs 20 et 26

- **Confidentialité.** Les informations de santé ne sont jamais demandées ; seuls les besoins d'aménagement sont recueillis. Ils ne sont partagés qu'avec les membres de l'équipe concernés, avec l'accord de la personne.
- **Registre.** Chaque demande est consignée dans le registre des demandes d'aménagement (annexe 1) : date, besoin exprimé, réponse apportée, suivi et bilan. Le registre est tenu en continu, même en l'absence de demande.
- **Équipe.** Chaque nouvel arrivant prend connaissance de cette procédure à son intégration (émargement). Un temps de sensibilisation est organisé chaque année pour l'ensemble de l'équipe.
- **Amélioration.** Chaque année, le référent fait le bilan : nombre de demandes, aménagements réalisés, orientations, satisfaction des personnes accompagnées, et propose des actions d'amélioration.

Documents associés : brochure descriptive · procédé de positionnement (PRO-POS, partie 7) · registre des demandes d'aménagement (annexe 1) · annuaire des partenaires · attestation de formation du référent · émargements de sensibilisation de l'équipe.

Annexe 1 • Registre des demandes d'aménagement

Registre ouvert le ____ / ____ / _____ par _____

N°	Date de la demande	Nom et prénom	Formation	Besoin exprimé	Aménagements décidés	Partenaire ou avis médical	Suivi (dates, ajustements)	Bilan / satisfaction	Visa référent