

Notre métier nous amène chaque jour à accueillir, informer et guider nos clients, qui doivent bénéficier de la même qualité d'accueil quel que soit leur sexe, leur âge, leur nationalité, et leur handicap éventuel

L'information et l'accueil ont une importance capitale pour les personnes handicapées.

Vous pouvez chaque jour agir pour les accompagner ;

Quelques règles de base face à une personne handicapée :

Se présenter,

Se tenir face à la personne handicapée

S'adresser à elle directement, même si elle est accompagnée.

Lui **proposer son aide** sans l'imposer,

Lui **laisser le choix de son itinéraire** (ascenseur, escalier ...)

Privilégier les **schémas** à l'écriture

Se montrer **rassurant** et **rester naturel**.

Prendre le temps :

D'écouter

De parler

De rassurer

De fournir des informations claires et précises

De vérifier que l'on vous a bien compris

De se déplacer à son rythme si vous l'accompagnez

Les sourds et les malentendants
Comprendre et se faire
comprendre

Les sourds et malentendants lisent sur vos lèvres :

Se présenter visage dégagé

Parler **lentement**, **face** à la personne, **en articulant** et en vous accompagnant de **gestes simples**

Phrases courtes, mots **simples**, changer de mot en cas d'incompréhension.

Dialogue difficile ? **Proposer d'écrire.**

Ecrire les nombres et noms propres

Pour indiquer une direction :

Placez-vous à **côté de la personne**

Ne parlez pas en marchant

Dans un escalier :

En montant, passer derrière

En descendant, passer devant

Les aveugles et les malvoyants
Guider ...

Pensez que vos gestes guident et accompagnent votre voix.

Laisser la personne vous indiquer où elle souhaite aller et comment elle souhaite être guidée (tenir votre bras, marcher derrière vous, suivre le son de votre voix)

Prévenez : en cas de changement de direction ou de changement de nature de sol

Dans un escalier : la personne doit être **côté rampe** ; **indiquez lui** la première marche et la dernière

Pour s'asseoir, guidez la vers le siège, posez sa main sur le dossier et laissez la s'installer

Prévenez lorsque vous vous absentez ou vous éloignez pour qu'elle ne parle pas dans le vide

Si la personne est mal voyante :

Aidez-la à **remplir les documents**

Décrivez les directions **avec des mots et non avec des gestes**

Les handicaps mentaux et psychiques

Les troubles psychiques ne sont pas toujours visibles rapidement mais peuvent se manifester par quelques signes :

Attitude réservée ou rigide, doute, timidité et réticence des contacts proches, rigidité de raisonnement, impulsivité, angoisse ...

Comment accompagner cette personne ?

Soyez simple et accueillant

Soyez patient et attentif :

Ne pas leur couper la parole
Leur laisser le temps de comprendre ce que vous leur dite

Evitez les détails, soyez simple et concis dans votre discours

Répétez les consignes plusieurs fois si nécessaire

Ne vous offusquez pas si la personne vous tutoie ou vous parle comme un ami

En cas d'indication d'orientation complexe, **accompagnez la.**

Une tierce personne la connaissant bien **peut peut-être vous aider ;** n'hésitez pas à l'appeler

Les handicaps de la motricité

Laisser vous guider par la personne handicapée :

Elle saura vous expliquer l'aide dont elle a besoin :

Pour enlever ou remettre un vêtement

Pour franchir un obstacle

Pour pousser son fauteuil

Pour accéder aux toilettes

De votre côté vous avez la responsabilité de garantir une bonne indication et une bonne accessibilité :

Des ascenseurs

Des places de parking

Des toilettes

Merci de sensibiliser les autres clients au respect de ces règles de vie