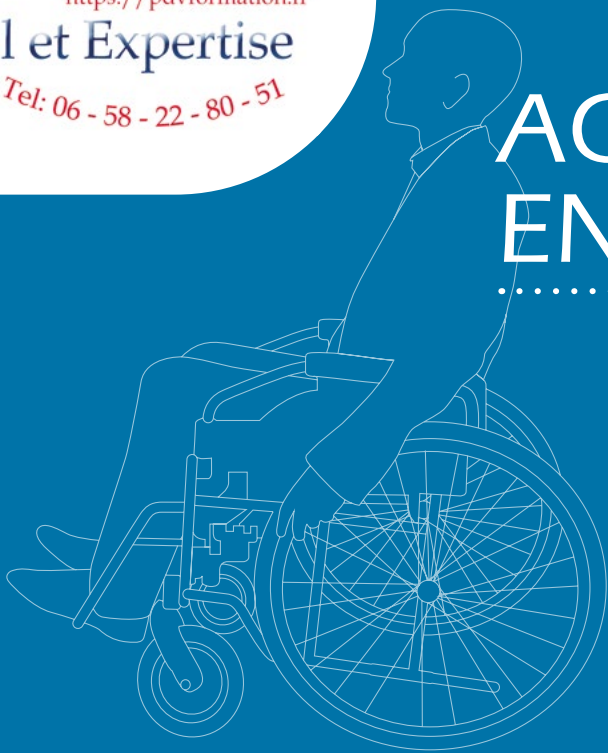




contact@pdvformation.fr
 **PDVFormation**
<https://pdvformation.fr>
Conseil et Expertise
Tel: 06 - 58 - 22 - 80 - 51

ACCESSIBILITÉ DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP





OBJECTIFS DE LA FORMATION

Connaître les 4 grandes formes de déficience.

Savoir s'adapter au handicap de votre interlocuteur.

Savoir réagir face à une situation de crise.



PROGRAMME

1 Définitions

2 Généralités

3 Déficience motrice

4 Déficience auditive

5 Déficience visuelle

6 Déficience intellectuelle

7 Gérer les situations de crise



DÉFINITIONS

Parmi ces personnes, lesquelles sont, selon vous,
dans **une situation de handicap** ?



Une personne **en situation de handicap** est une personne qui connaît un moment de sa vie **de façon permanente de temporaire** une incapacité à :

Communiquer

S'informer

Se déplacer



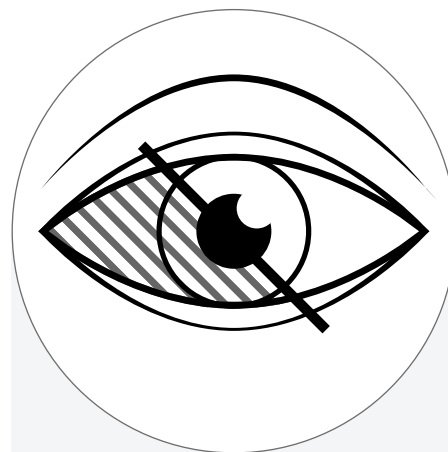
Il existe **4 grandes formes de déficience** qui peuvent être à l'origine d'une situation de handicap.



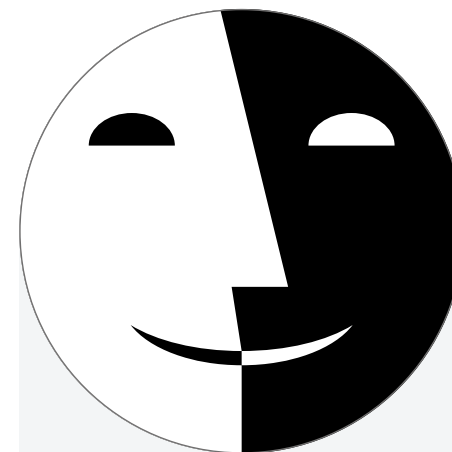
**Déficience
motrice**



**Déficience
auditive**



**Déficience
visuelle**

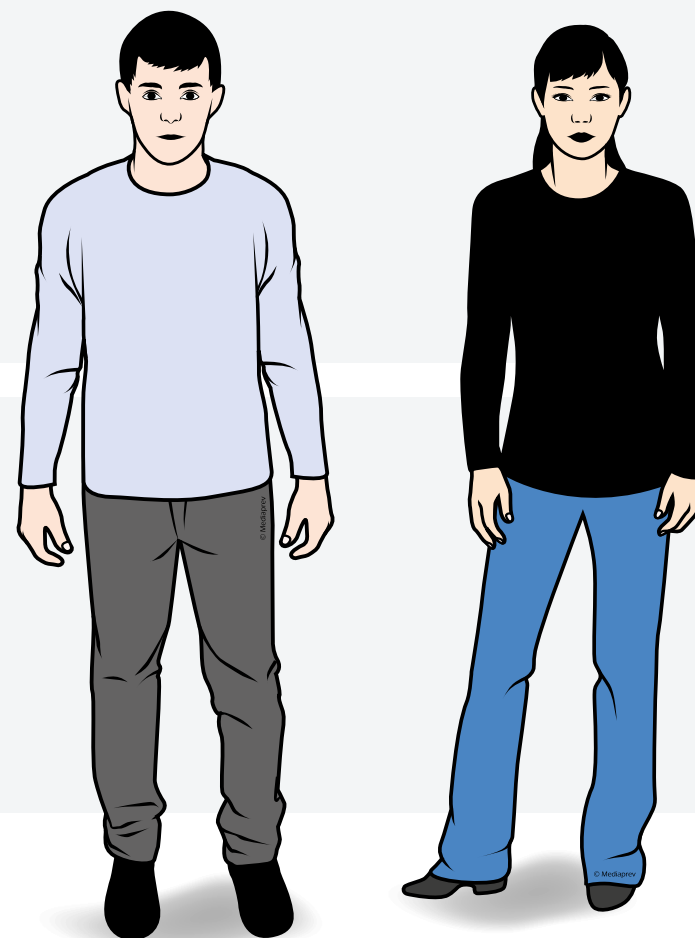


**Déficience
intellectuelle**

DÉFICIENCE MOTRICE

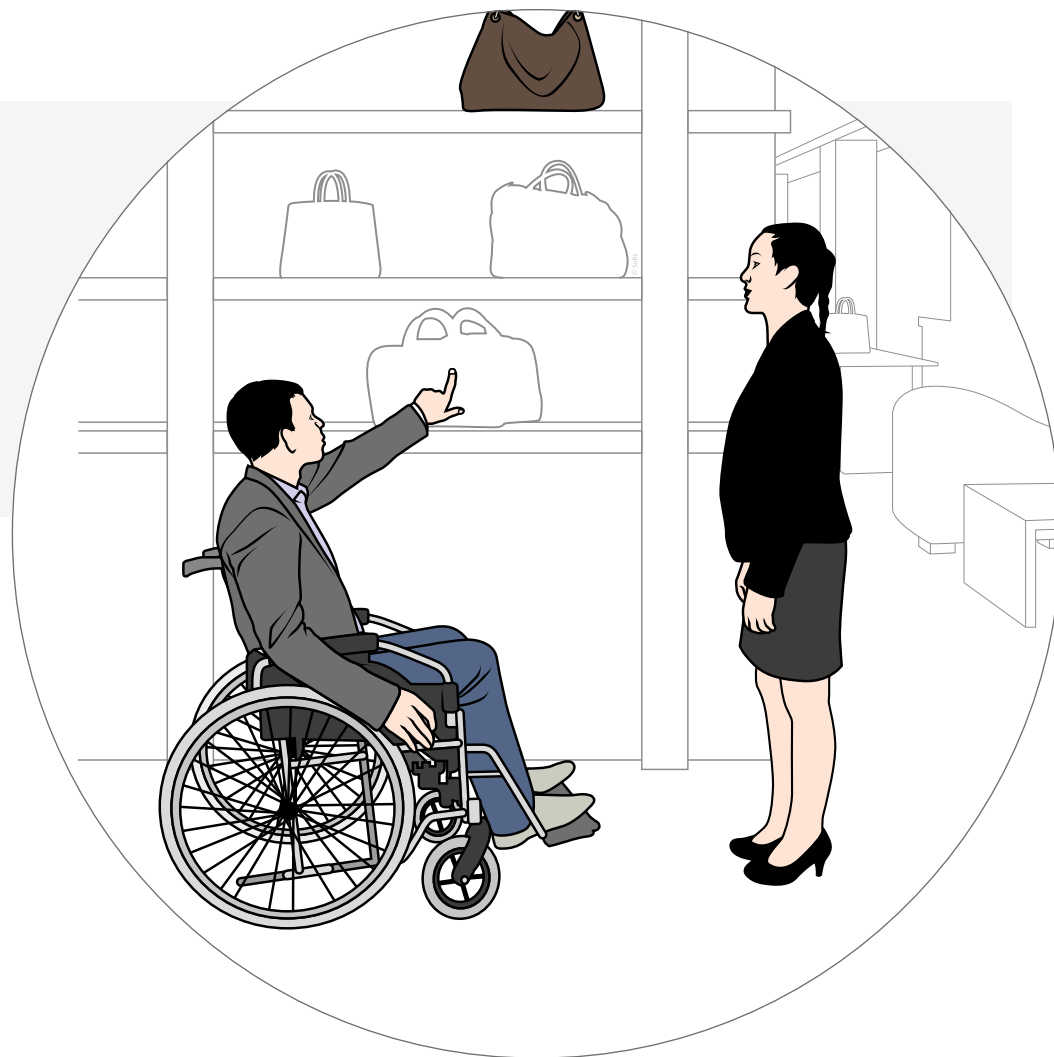
Certaines maladies ne sont pas toujours visibles et peuvent survenir à tout âge : diabète, arthrite...

Les personnes atteintes peuvent alors être en situation de handicap.



DÉFICIENCE MOTRICE

Certains produits sont hors d'atteinte des personnes en fauteuil roulant ou des personnes de petite taille.



DÉFICIENCE MOTRICE

Certains produits sont hors d'atteinte des personnes en fauteuil roulant ou des personnes de petite taille.

Proposer le produit demandé en le présentant à hauteur d'œil du client



DÉFICIENCE VISUELLE

Mal voyant

Il pourra appréhender des informations visuelles ou écrites, ou des obstacles avec des degrés de précision différents suivant la malvoyance.

Non voyant

Il ne pourra appréhender aucune information visuelle et éprouvera notamment des difficultés à se repérer dans l'espace.



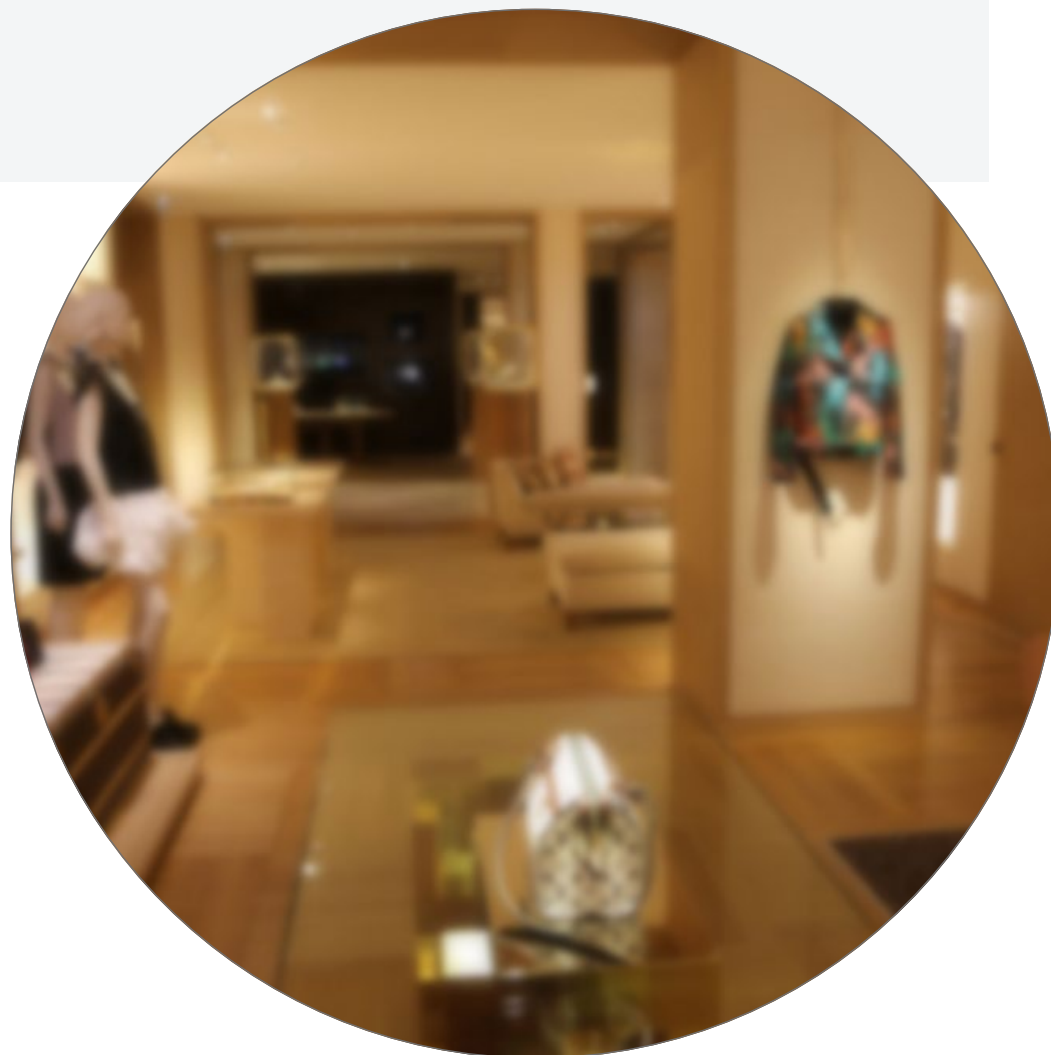


QUE VOIT UNE PERSONNE DÉFICIENTE VISUELLE ?



QUE VOIT UNE PERSONNE DÉFICIENTE VISUELLE ?

Vision floue



QUE VOIT UNE PERSONNE DÉFICIENTE VISUELLE ?

Vision floue

Perte des couleurs



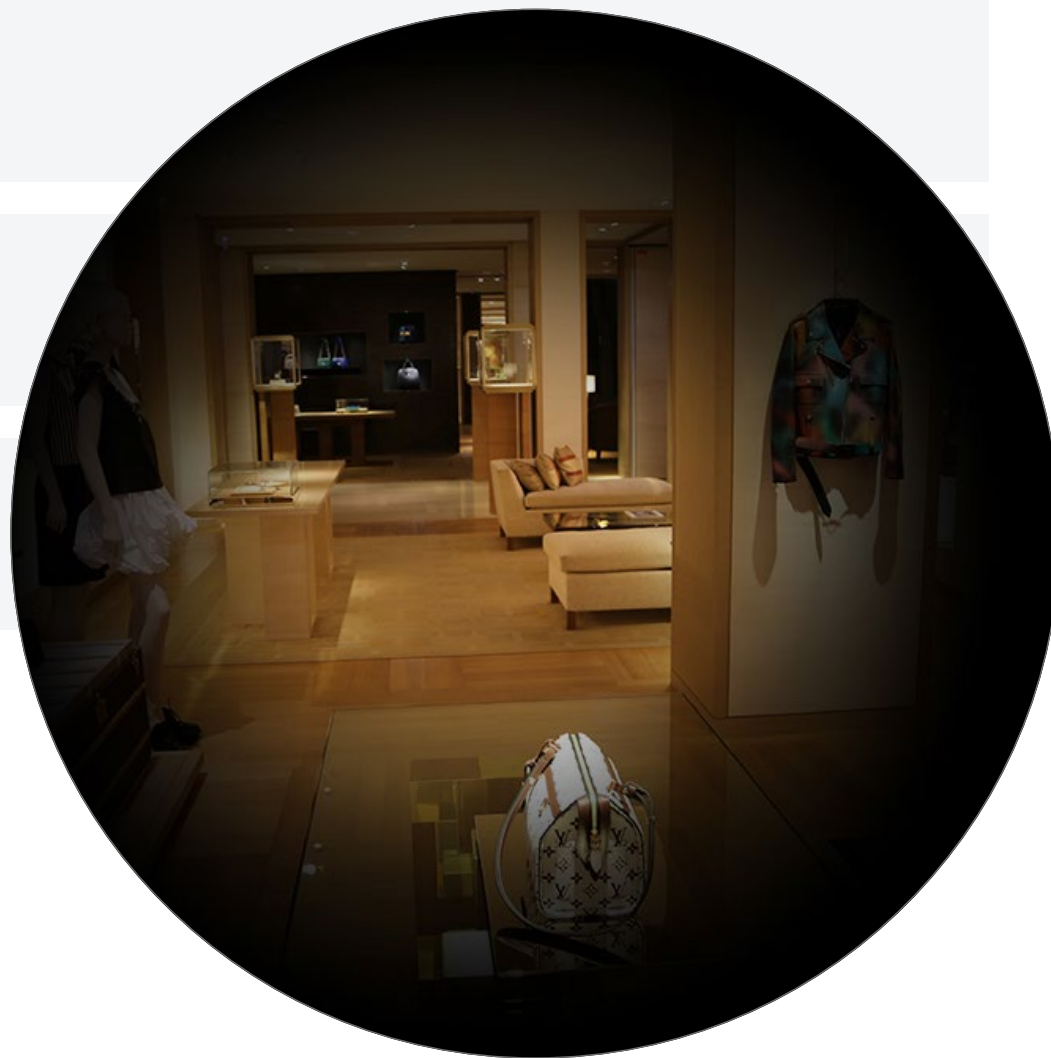


QUE VOIT UNE PERSONNE DÉFICIENTE VISUELLE ?

Vision floue

Perte des couleurs

Vision « tunnel »



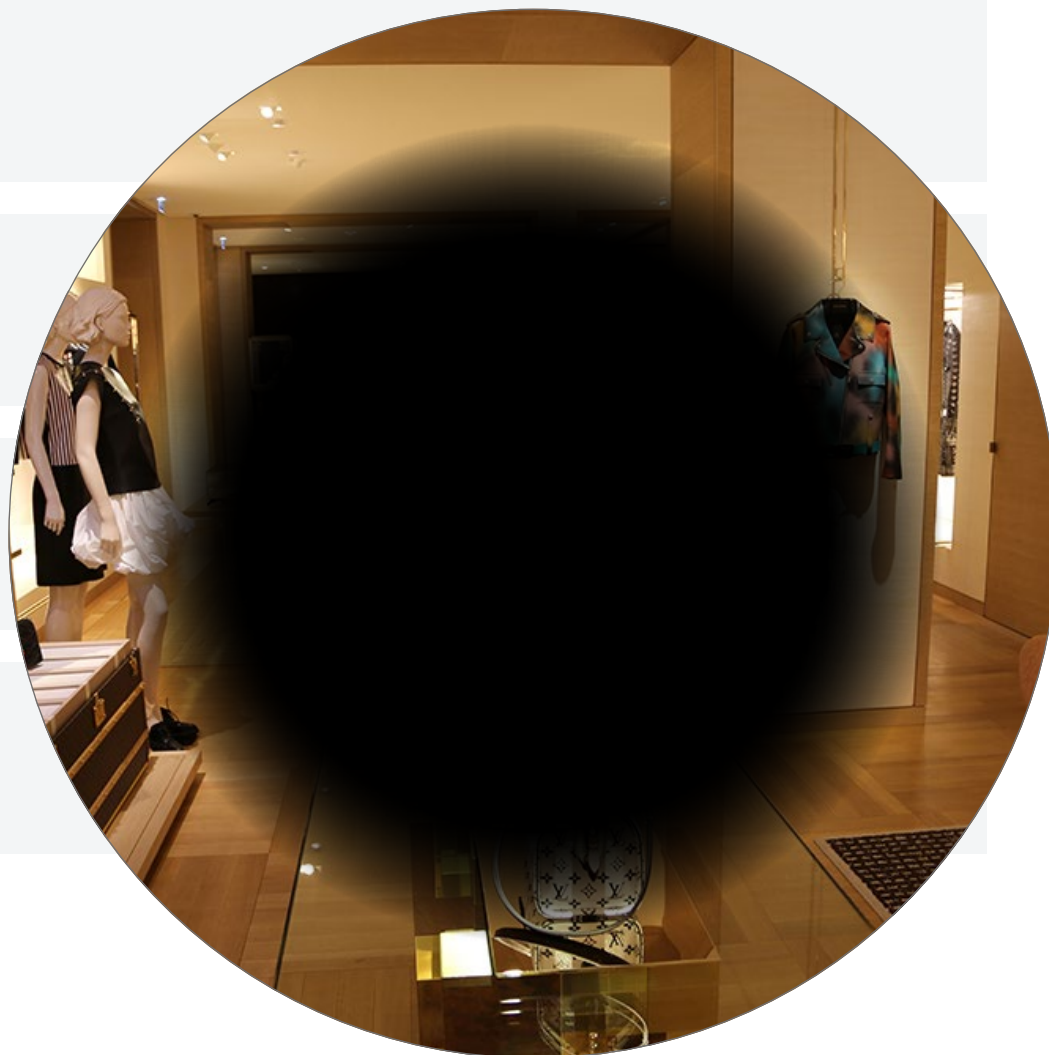
QUE VOIT UNE PERSONNE DÉFICIENTE VISUELLE ?

Vision floue

Perte des couleurs

Vision « tunnel »

Vision périphérique



QUE VOIT UNE PERSONNE DÉFICIENTE VISUELLE ?

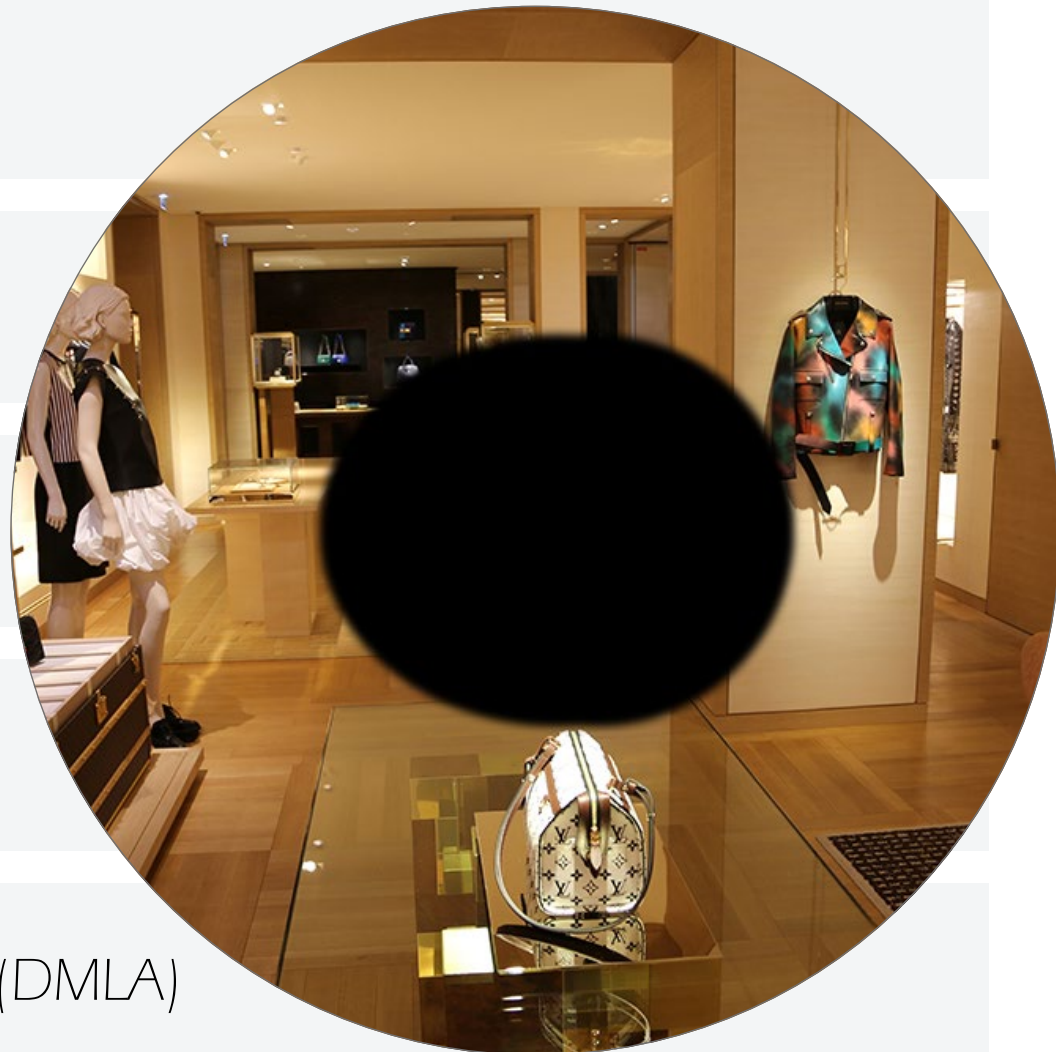
Vision floue

Perte des couleurs

Vision « tunnel »

Vision périphérique

Dégénérescence Maculaire Liée à l'Âge (DMLA)





DÉFICIENCE AUDITIVE

On distingue les personnes

Mal
entendantes

Non
entendantes

DÉFICIENCE AUDITIVE

Les **personnes mal entendantes** ont des degrés d'audition différents.

Elles peuvent percevoir uniquement des sons grave ou aigus.

Elles peuvent avoir une audition polluée (acouphènes, bourdonnements, sifflements, grésillements).



DÉFICIENCE AUDITIVE

Les **personnes non entendants** ont une perte de l'audition de 90 décibels.

Elles n'appréhendent pas les informations sonores et peuvent présenter des troubles d'équilibre.



DÉFICIENCE INTELLECTUELLE

Les personnes déficientes intellectuelles peuvent connaître notamment des difficultés pour :

Communiquer.

Prendre des décisions.

Se situer dans l'espace.

Se situer dans le temps.

Se concentrer.





DÉFICIENCE INTELLECTUELLE



Ce n'est pas pour
autant qu'elles
ne comprennent pas.



DÉFICIENCE INTELLECTUELLE

Les formes de déficience intellectuelle

Bipolarité

TOC
(Troubles
Obsessionnels
Compulsifs)

Trisomie

Autisme

Schizophrénie
...

Toutes les personnes en situation de handicap
peuvent rencontrer des difficultés.



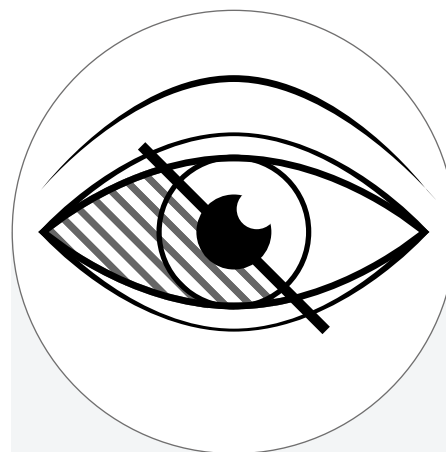
**Déficiência
motrice**

(difficultés de
déplacement et
de mouvement)



**Déficiência
auditive**

(difficultés de
communication)



**Déficiência
visuelle**

(difficultés de
repérage et d'accès
à l'information)



**Déficiência
intellectuelle**

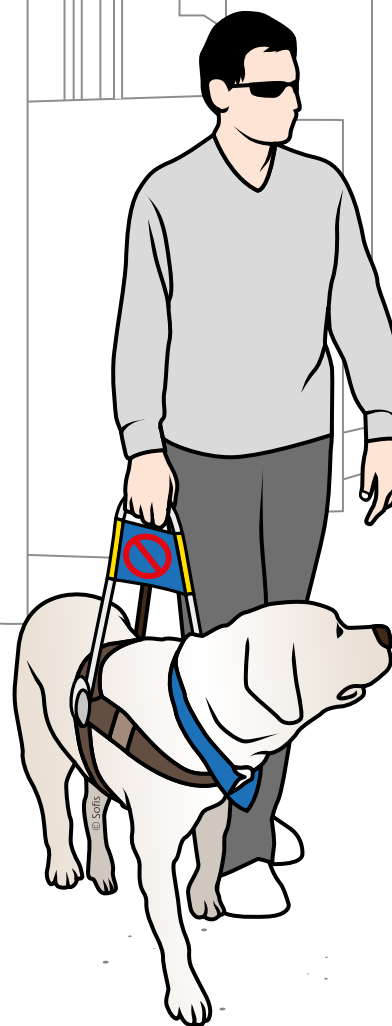
(difficultés de
compréhension)



GÉNÉRALITÉS



Proposer son aide
sans l'imposer.



Être toujours naturel.

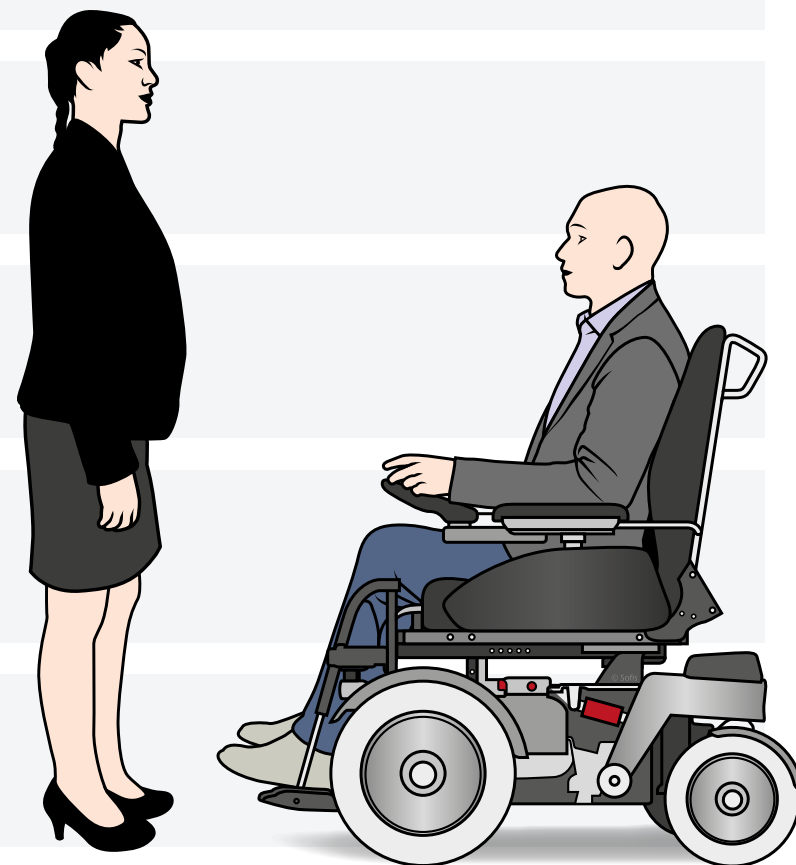
Ne pas prêter attention aux comportements qui peuvent paraître inhabituels.

Ne pas dévisager les personnes.

Faire attention à son langage.

Ne pas utiliser des termes irrespectueux ou discriminants.

Être souriant et patient.





**Certaines personnes
de difficulté à rester
debout.**

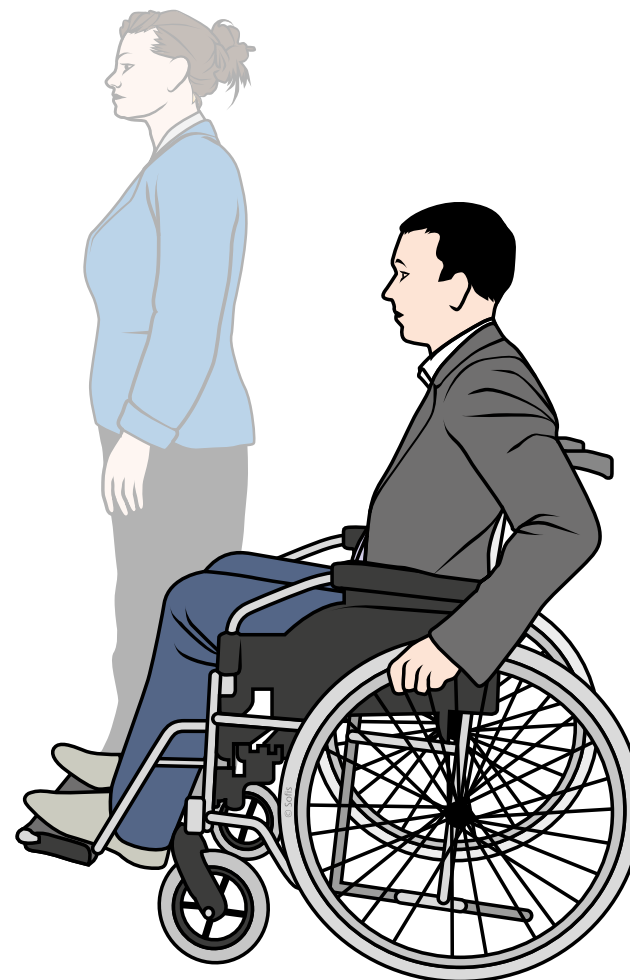
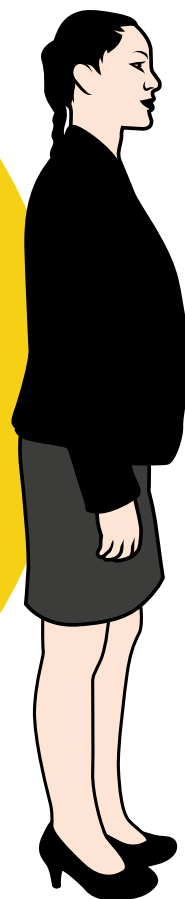
Les inviter à s'asseoir.

**Mettre des sièges de
repos à dispositions**

Avant les caisses, aux cabines
d'essayage, dans les salles d'attente...

UNE PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP PEUT-ÊTRE ACCOMPAGNÉE.

Si c'est elle le client,
c'est à elle que l'on doit
s'adresser et non à
l'accompagnateur.

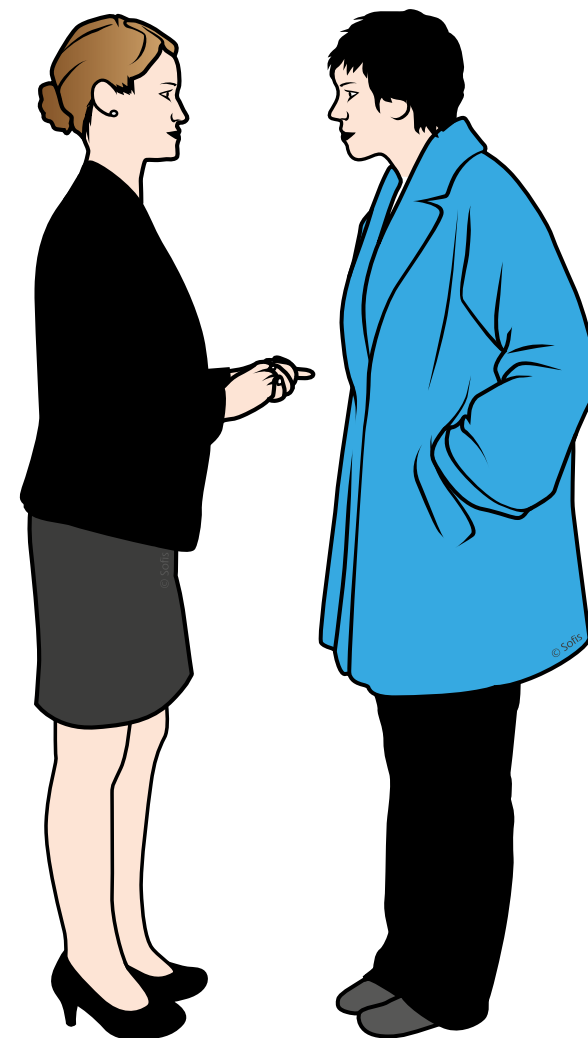


SI UNE PERSONNE A DES DIFFICULTÉS D'ÉLOCUTION

La laisser
terminer ses
phrases.

Lui demander
de répéter si l'on
n'a pas compris.

Ne pas lui faire
croire que l'on a
compris si ce n'est
pas le cas.



ACTES PERSONNELS ET CONFIDENTIELS

Tout doit être mis en œuvre pour faciliter la démarche de la personne en situation de handicap.

Ne jamais proposer de manipuler le moyen de paiement « à la place du client ».

Si la personne le souhaite, elle saura vous le demander !



LORS D'UN INCENDIE

Le comportement
des autres individus a une
influence importante :
la **panique** peut alors
se propager.



LORS D'UN INCENDIE

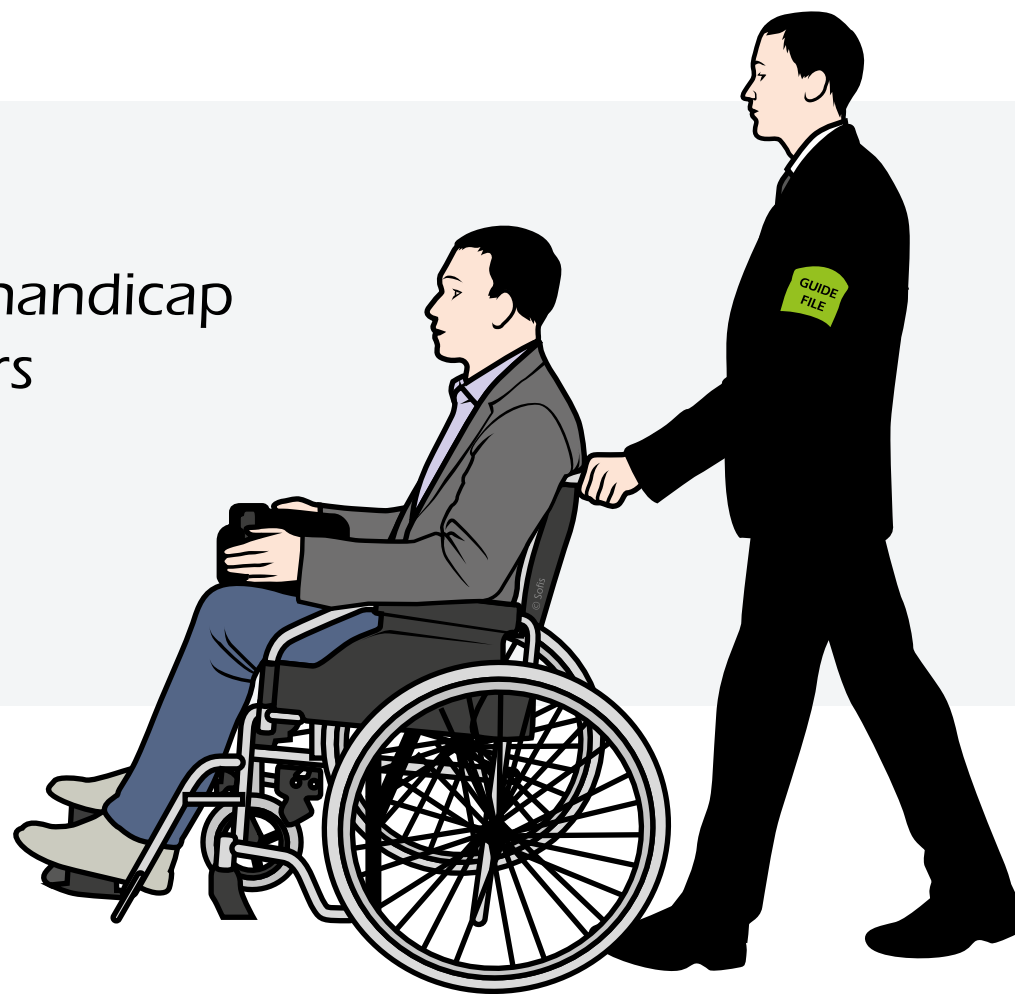
Ce type de réaction rend d'autant plus difficile l'évacuation des personnes en situation de handicap.

Il est donc primordial d'adopter une attitude calme et rassurante afin de ne pas amplifier le phénomène.



LE GUIDE-FILE DOIT :

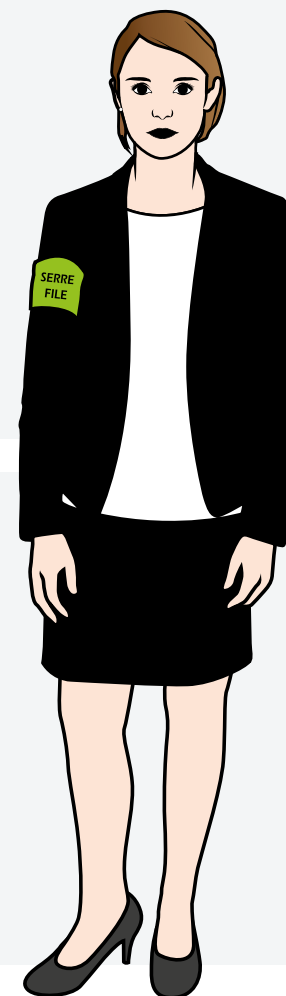
Aider les personnes présentant un handicap à s'orienter vers les issues de secours (personnes âgées, avec poussette, présentant un handicap physique...).



LE SERRE-FILE DOIT :

Vérifier que toutes les personnes ont compris la nécessité d'évacuer lors du signal d'alarme, notamment les personnes déficientes auditives.

Vérifier les lieux isolés (toilettes, cabines d'essayage...).





DÉFICIENCE MOTRICE



LE SAVIEZ-VOUS ?



Les personnes
en fauteuil roulant
ne peuvent pas passer
des marches **de plus
de 2 cm.**

Il faut donc
mettre en place
des **moyens adaptés**
permettant l'accès.

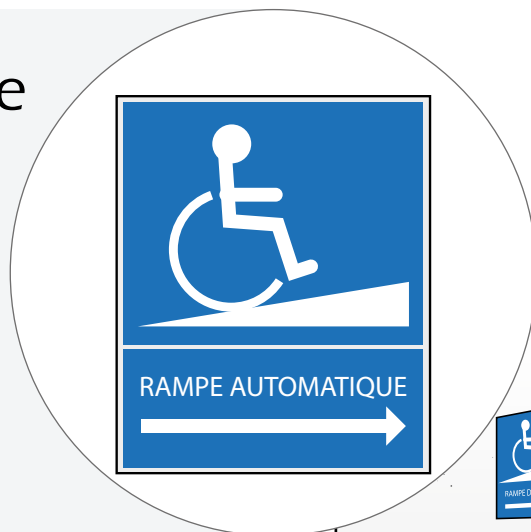
MOYENS ADAPTÉS PERMETTANT L'ACCÈS

Certains lieux
sont équipés de **rampes
amovibles ou manuelles**
pour franchir une
marche.

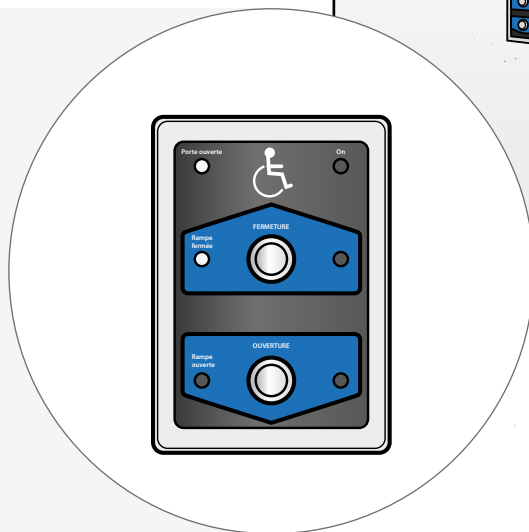


MOYENS ADAPTÉS PERMETTANT L'ACCÈS

Le repérage d'une entrée accessible pour une personne ayant une déficience motrice est possible grâce à une signalétique visible.

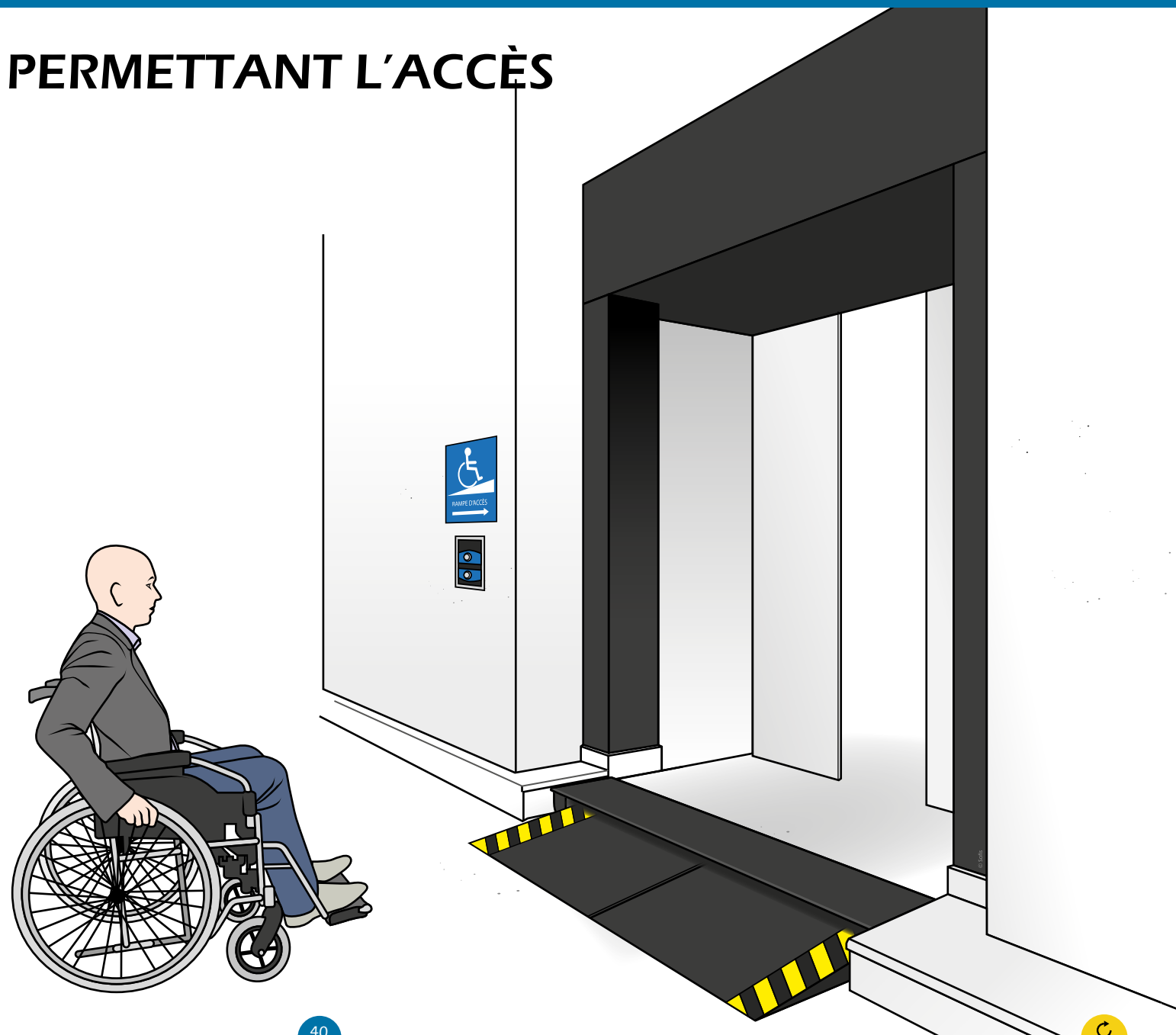


La commande d'appel permet de déplier, de façon automatique ou manuelle, une rampe d'accès.





MOYENS ADAPTÉS PERMETTANT L'ACCÈS



LES DIFFÉRENTS TYPES DE RAMPES D'ACCÈS

Rampe automatique



Rampe manuelle



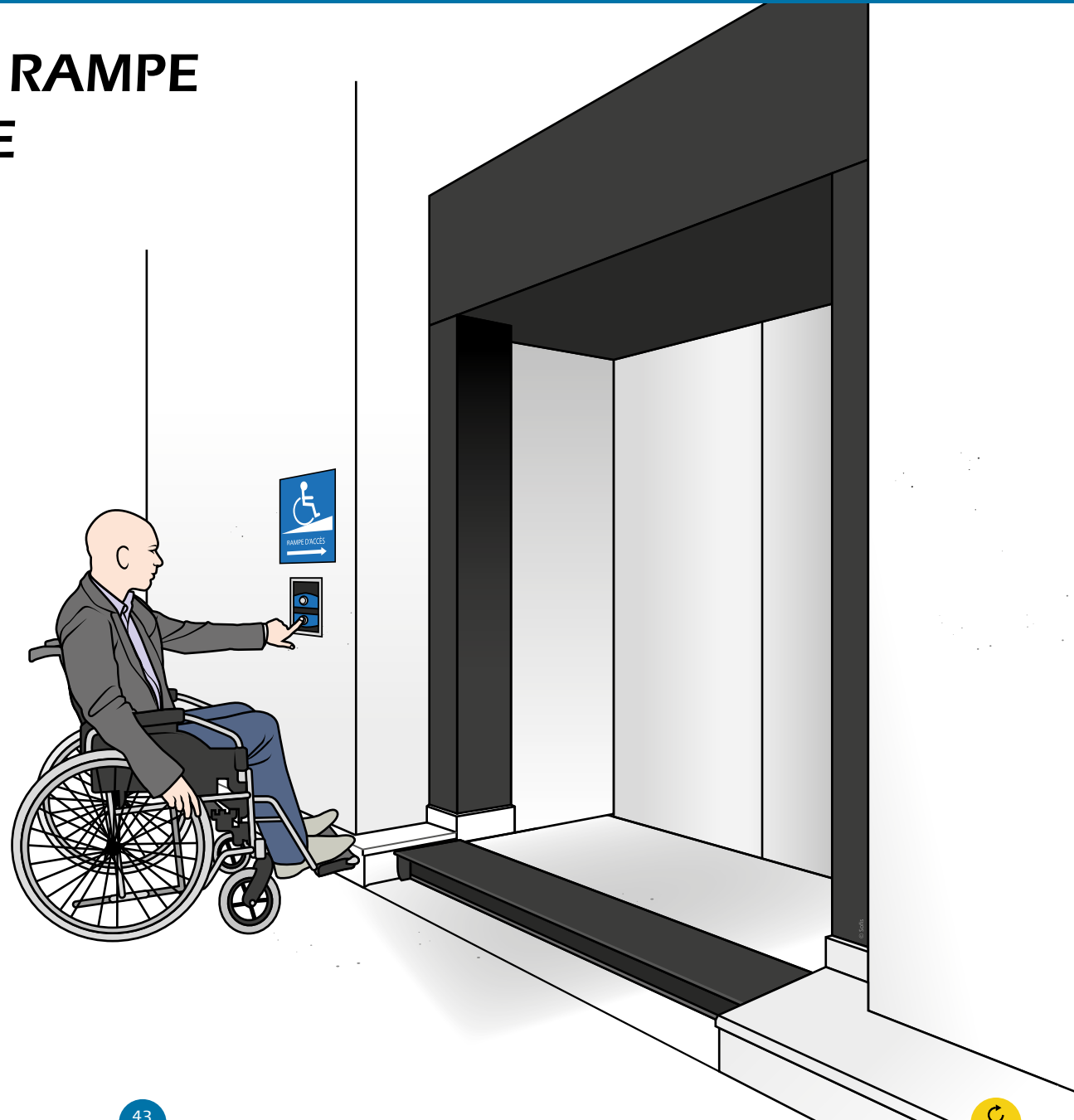


FONCTIONNEMENT DE LA RAMPE AMOVIBLE AUTOMATIQUE



FONCTIONNEMENT DE LA RAMPE AMOVIBLE AUTOMATIQUE

La personne à mobilité réduite appuie sur le bouton de commande.



FONCTIONNEMENT DE LA RAMPE AMOVIBLE AUTOMATIQUE

Déclenchement automatique de l'ouverture de la rampe.



FONCTIONNEMENT DE LA RAMPE AMOVIBLE AUTOMATIQUE

Déploiement
de la rampe sur
la voirie.



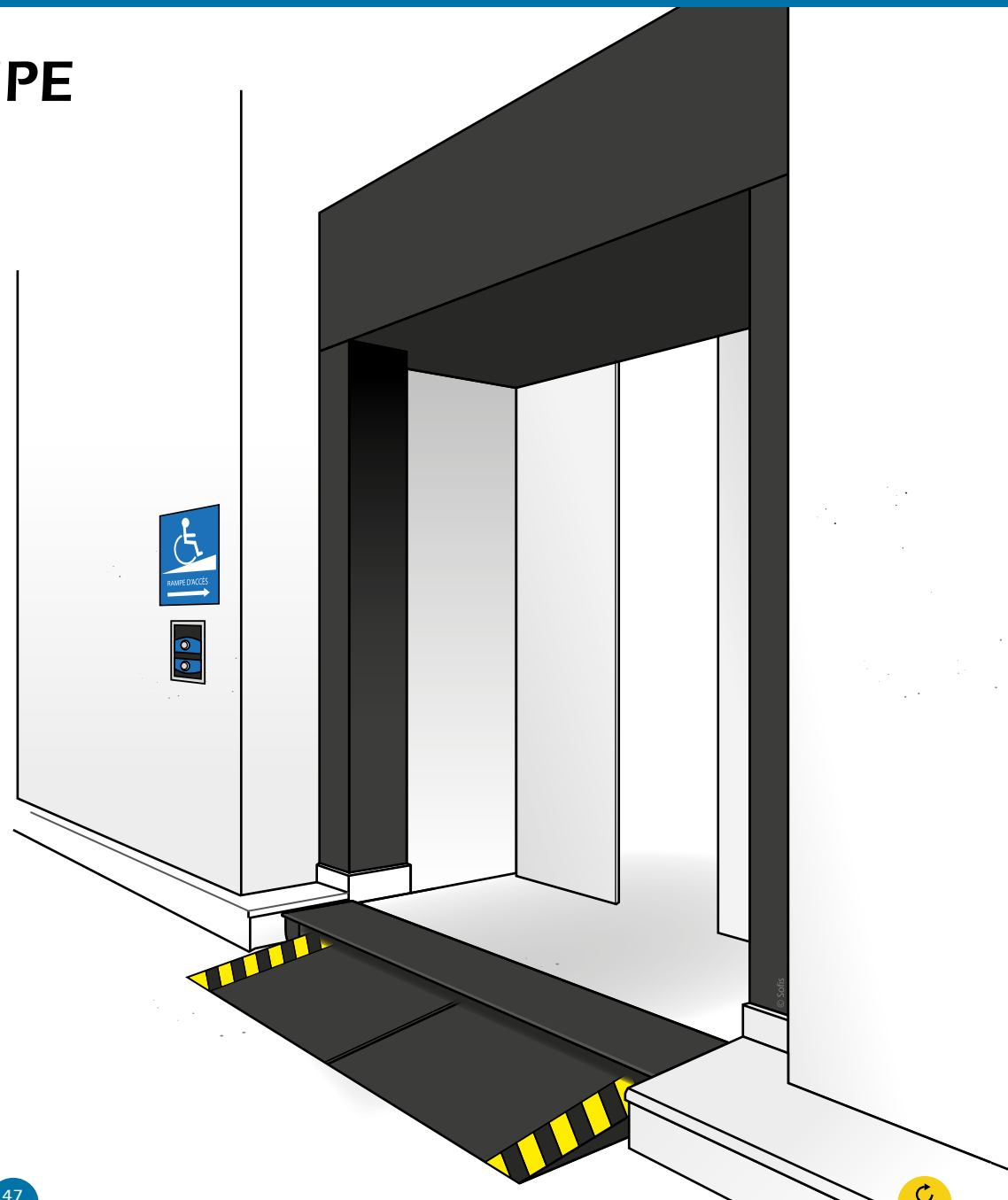
FONCTIONNEMENT DE LA RAMPE AMOVIBLE AUTOMATIQUE

Une fois la rampe dépliée, la personne peut entrer dans l'établissement.



FONCTIONNEMENT DE LA RAMPE AMOVIBLE AUTOMATIQUE

Dès que
la personne
est entrée dans
l'établissement, la
rampe se replie.



FONCTIONNEMENT DE LA RAMPE AMOVIBLE AUTOMATIQUE

La rampe s'encastre en laissant apparaître une marche.



FONCTIONNEMENT DE LA RAMPE AMOVIBLE AUTOMATIQUE

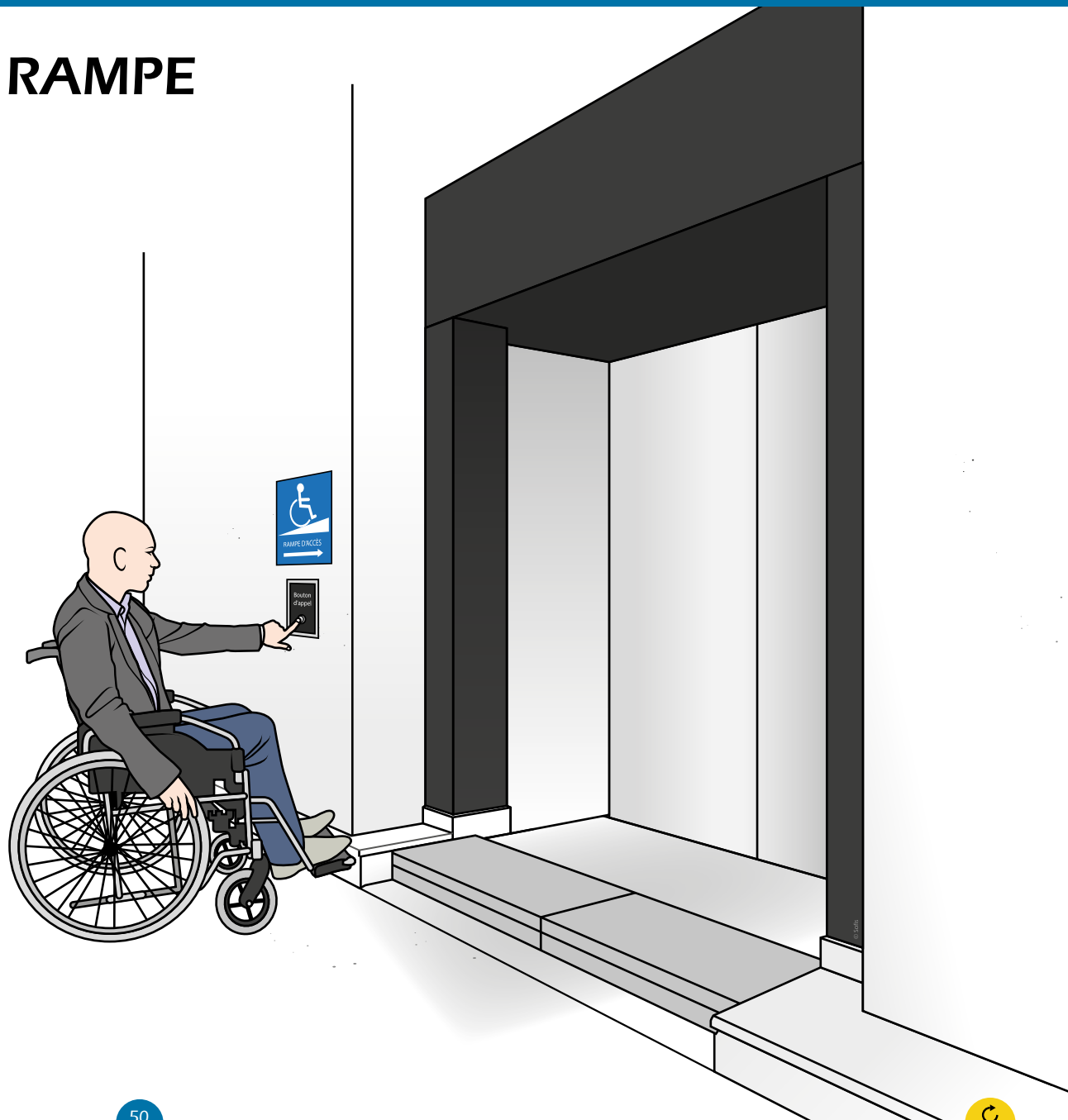
Ce type d'équipement n'est pas réservé aux personnes en fauteuil roulant.

Toute personne en difficulté peut l'utiliser.



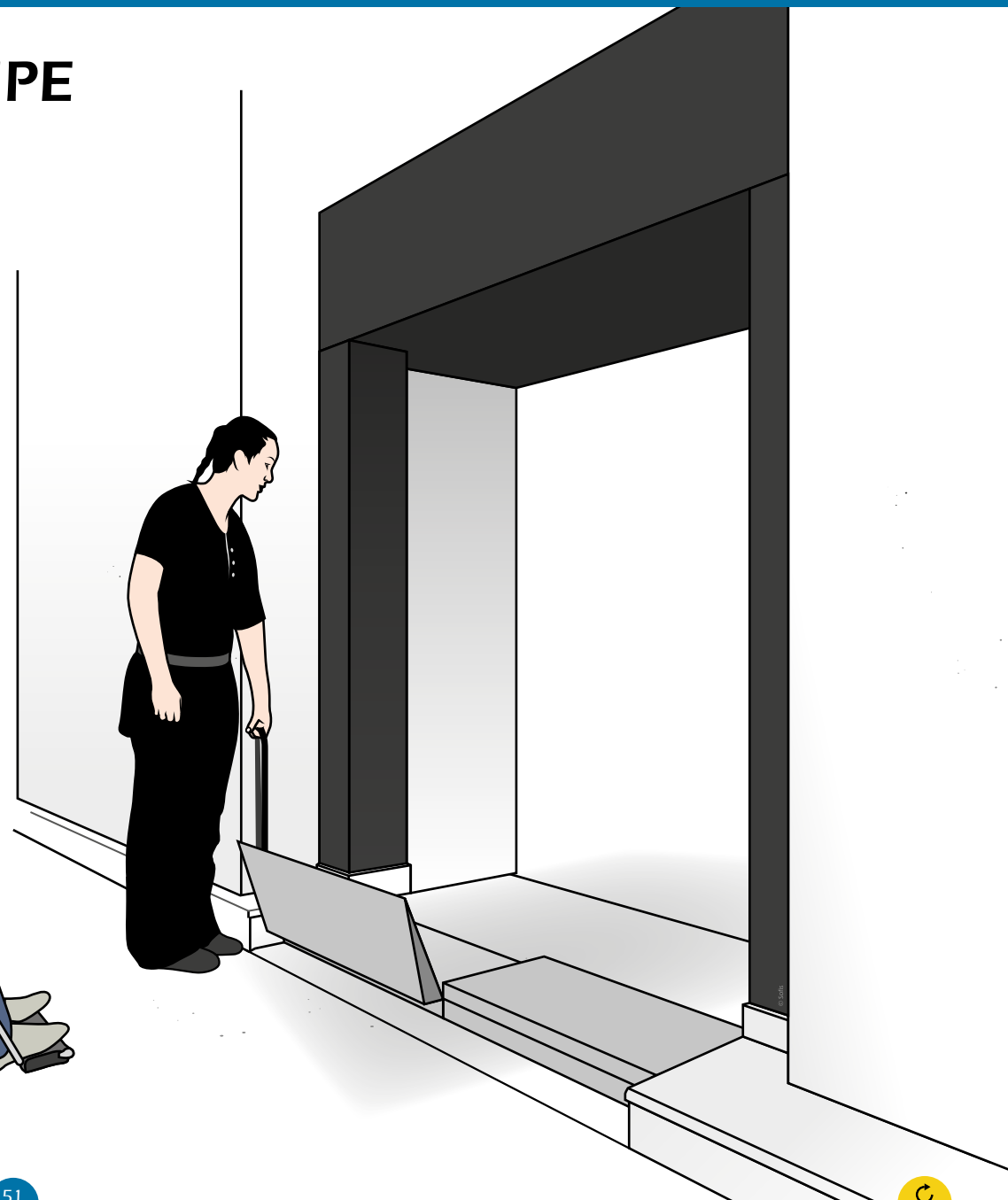
FONCTIONNEMENT DE LA RAMPE AMOVIBLE MANUELLE

La personne à mobilité réduite appuie sur le bouton de commande.



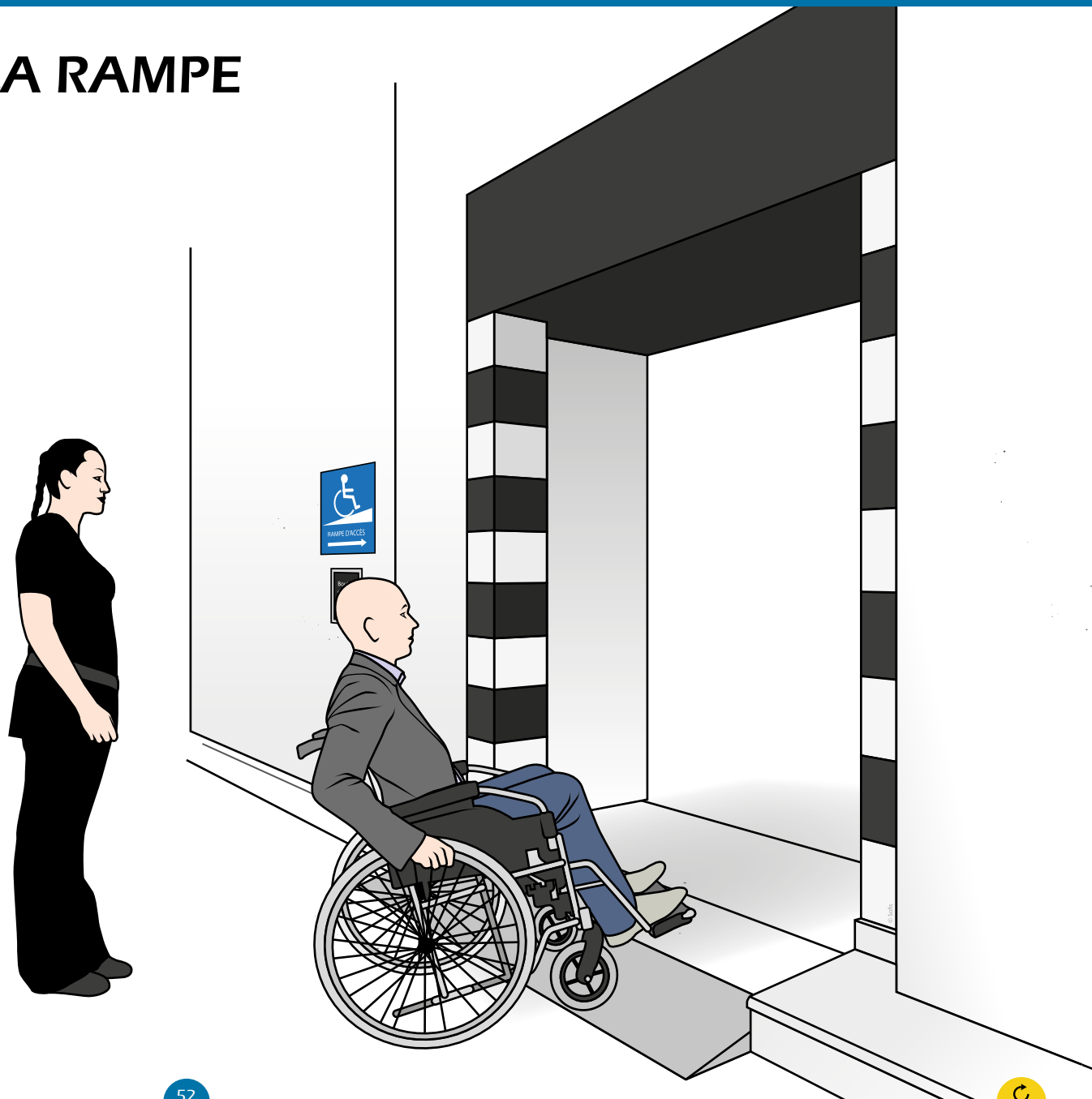
FONCTIONNEMENT DE LA RAMPE AMOVIBLE MANUELLE

Un membre du personnel vient alors déplier la rampe d'accès sur la voirie.



FONCTIONNEMENT DE LA RAMPE AMOVIBLE MANUELLE

Puis il peut se placer derrière la personne à mobilité réduite afin de sécuriser son déplacement.



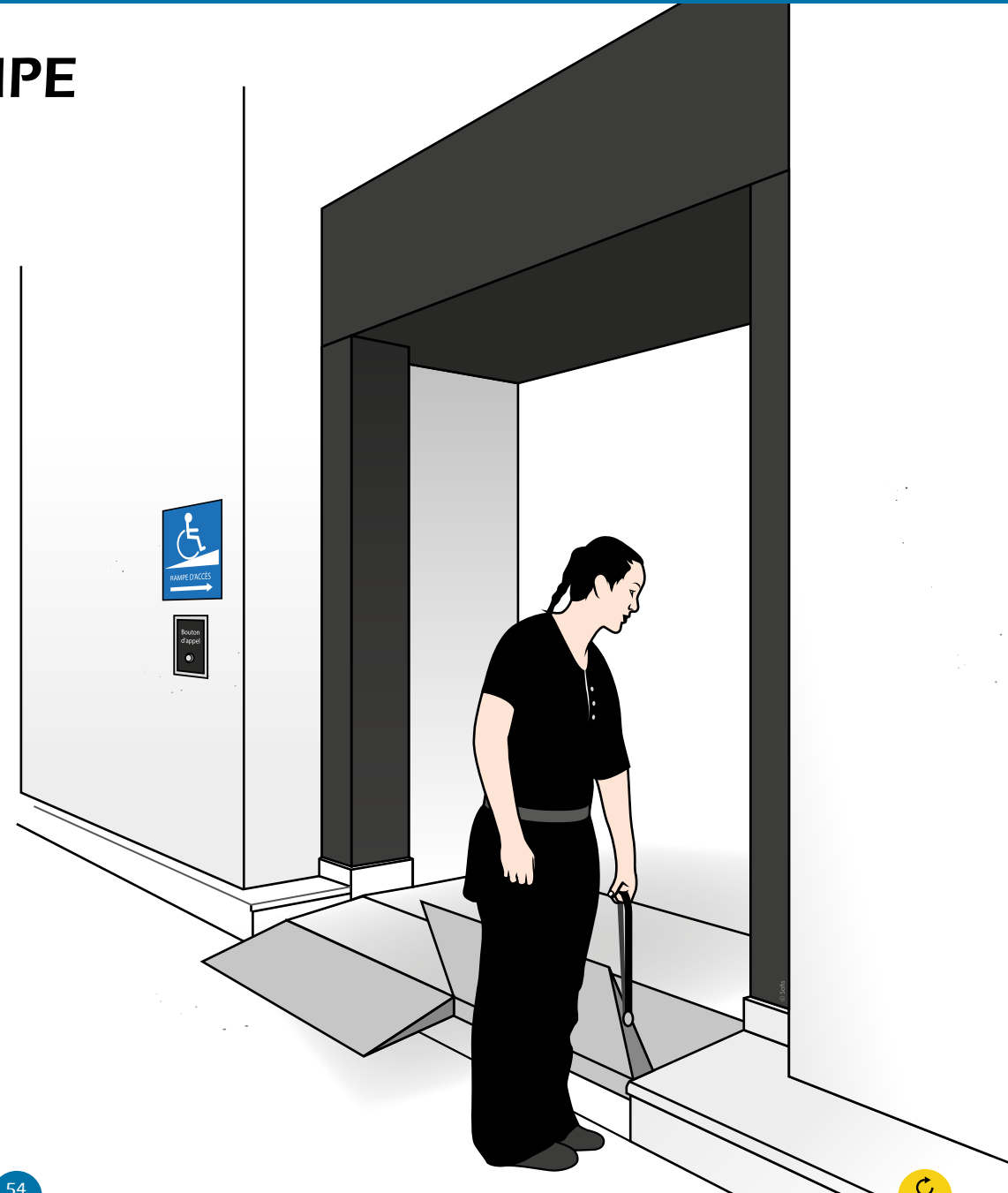
FONCTIONNEMENT DE LA RAMPE AMOVIBLE MANUELLE

La personne à mobilité réduite peut entrer dans l'établissement.



FONCTIONNEMENT DE LA RAMPE AMOVIBLE MANUELLE

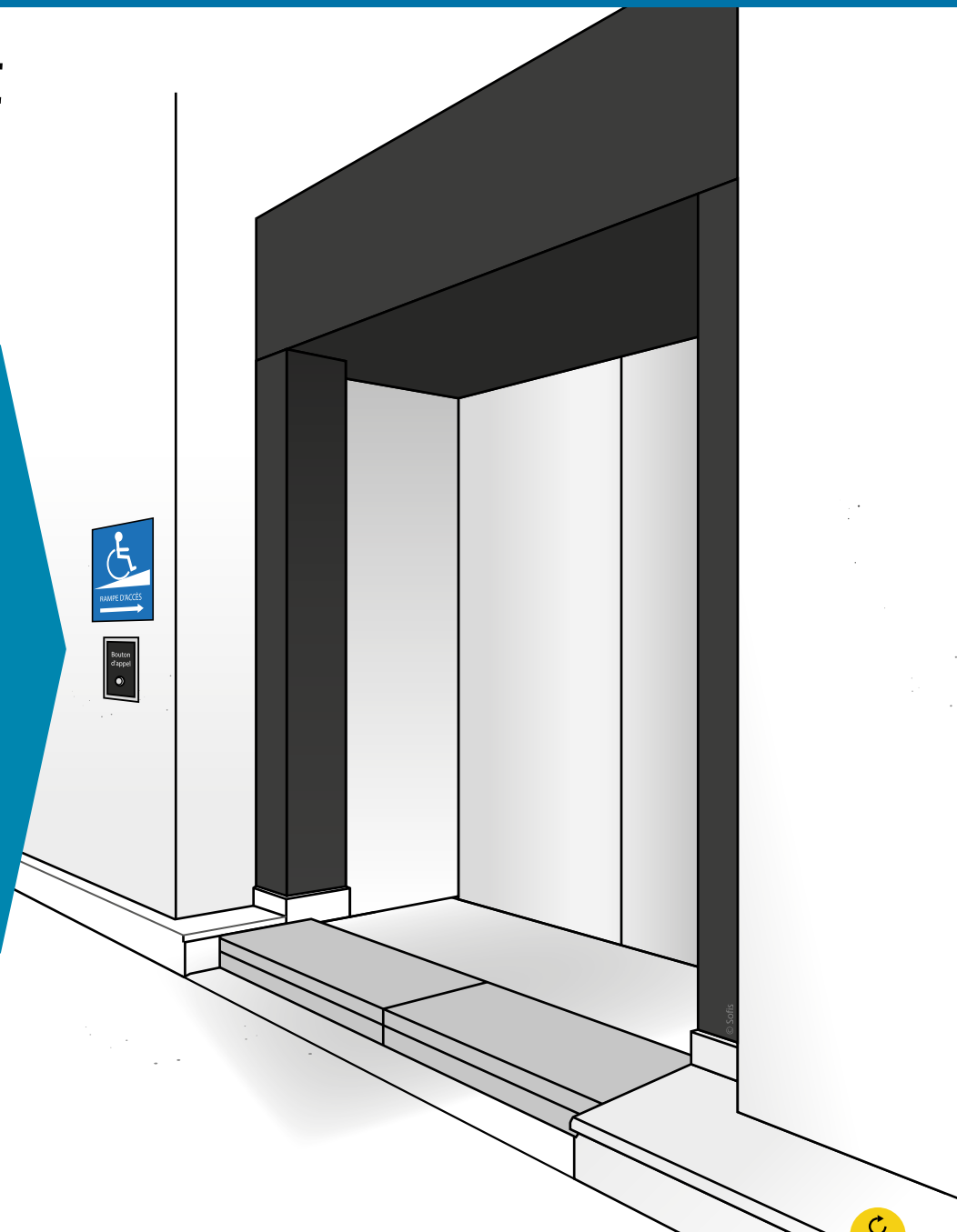
Un membre du personnel doit alors replier la rampe afin de ne pas créer d'obstacle sur la voirie.



FONCTIONNEMENT DE LA RAMPE AMOVIBLE MANUELLE

Ce type d'équipement n'est pas réservé aux personnes en fauteuil roulant.

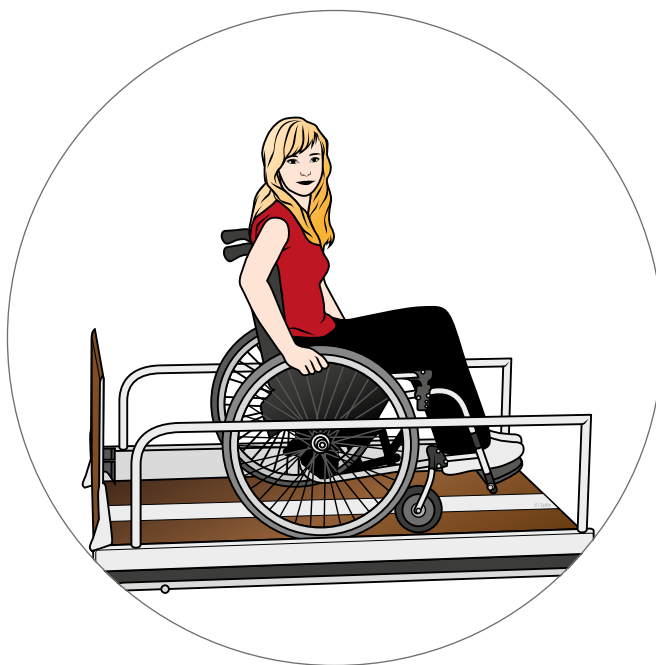
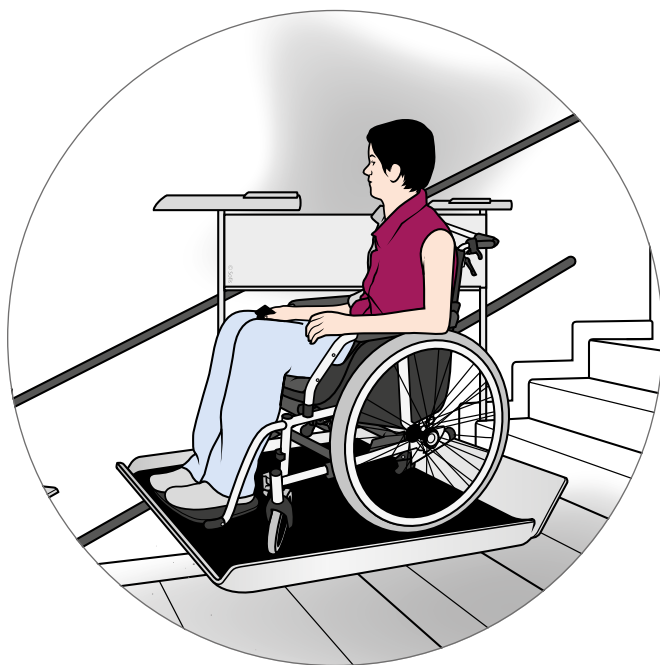
Toute personne en difficulté peut l'utiliser.



ÉQUIPEMENTS POUR PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE (EPMR)

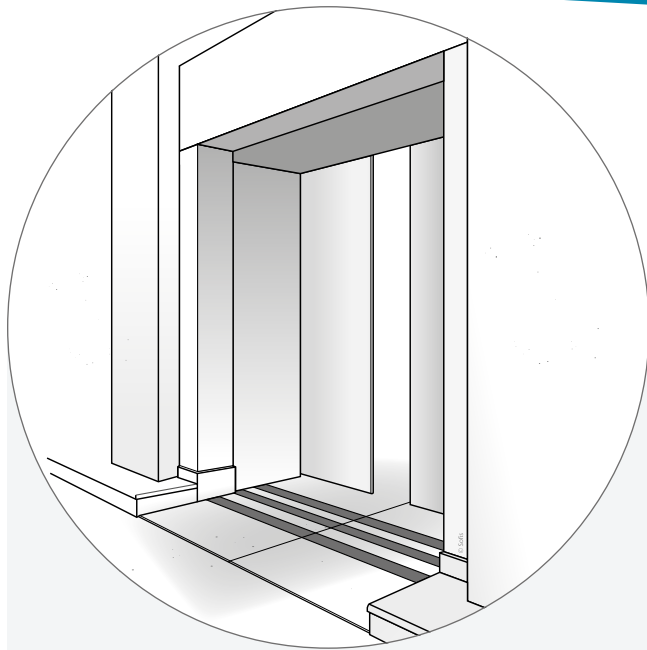
Certains lieux sont accessibles grâce à un EPMR.

Il peut s'agir d'un EPMR horizontal ou vertical



LARGEUR DE PORTE

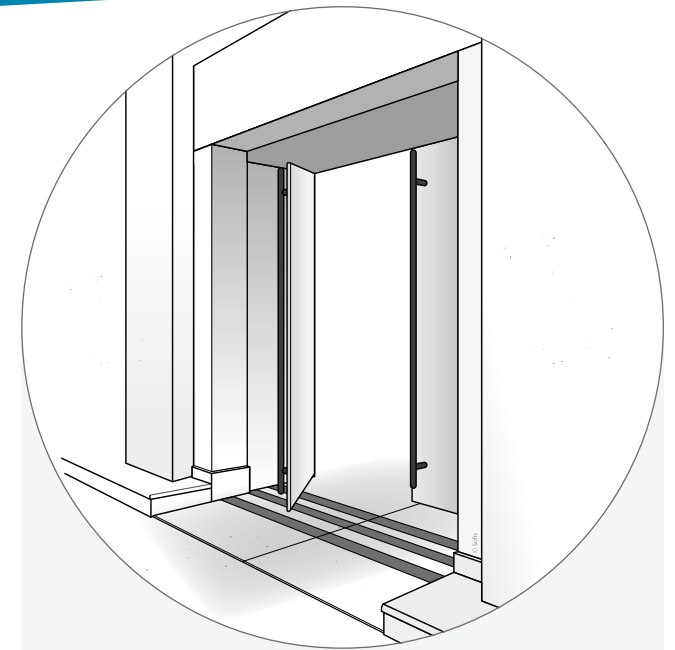
Largeur de porte adaptée au passage du fauteuil roulant (normes obligatoires)



Portes
automatiques



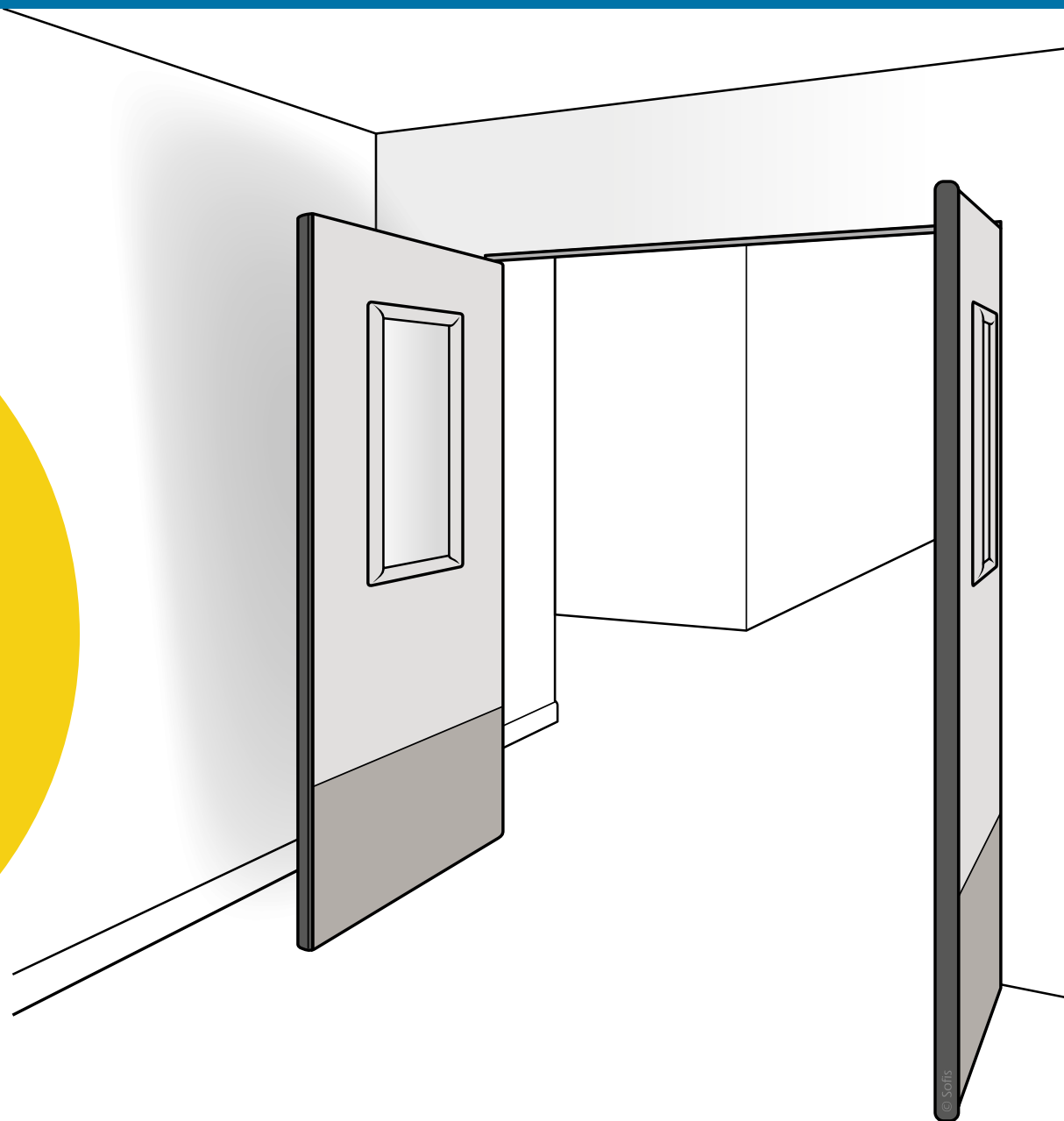
Portes à pousser
vers l'intérieur



Portes à pousser
vers l'extérieur
(plus difficiles à ouvrir)

LARGEUR DE PORTE

Le poids des **portes coupe-feu** empêche le plus souvent aux personnes en situation de handicap de se déplacer en autonomie.



PANNE

Un équipement motorisé peut tomber en panne.

Il convient alors de réagir afin de limiter la gêne occasionnée.

Prendre les coordonnées de la personne et la prévenir une fois que la réparation est effectuée.



AIDER UNE PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP

Certaines personnes en situation de handicap comme des personnes avec poussette vous demanderont de la porter.

Cela est strictement interdit si l'enfant est dans la poussette.

Votre responsabilité est engagée en cas de chute.



AIDER UNE PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP

Vous ne pouvez pas non plus porter directement l'enfant ou encore porter une personne qui est en fauteuil roulant par exemple.

Par contre, si le parent prend son enfant dans les bras, vous pouvez alors proposer de porter la poussette vide.

Vous pouvez également orienter la personne vers des moyens mécaniques adaptés (ascenseur, rampe, monte-charge...).



AIDER UNE PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP

Si la personne en exprime le besoin, vous pouvez l'aider.

Si elle le souhaite, vous pouvez pousser le fauteuil.



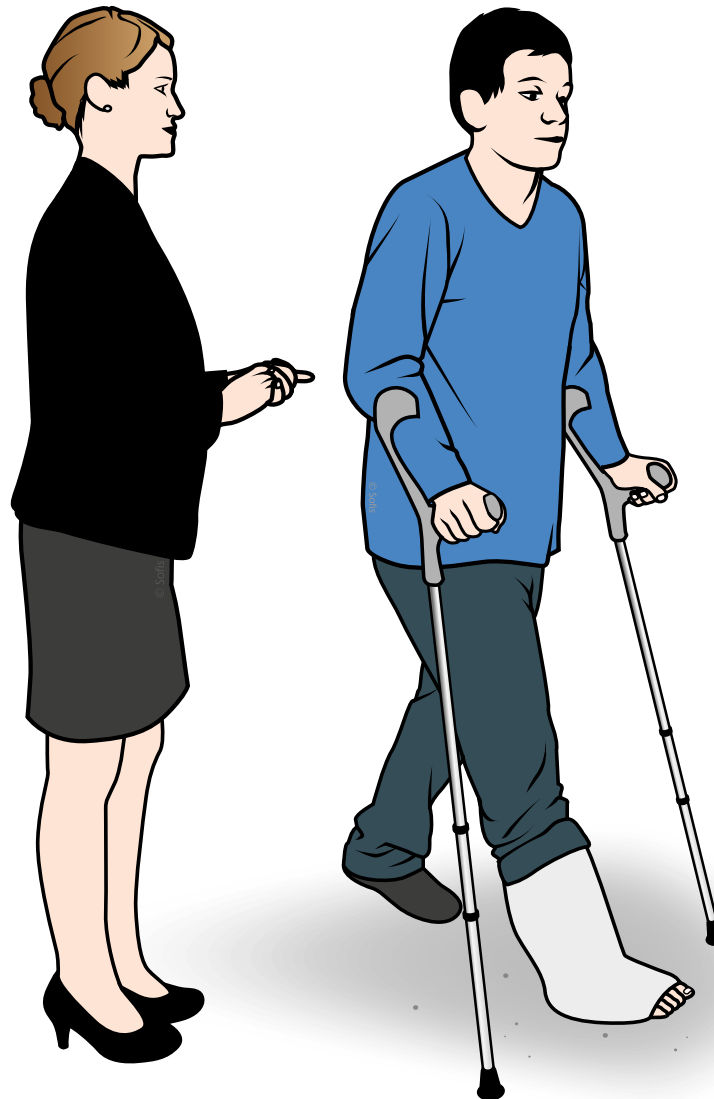
Indiquez à la personne que vous commencez à la pousser.

Annoncez-lui les changements de direction et les arrêts.

AIDER UNE PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP

Si la personne souhaite se déplacer en autonomie.

N'insistez pas et accompagnez-la comme toute autre personne.

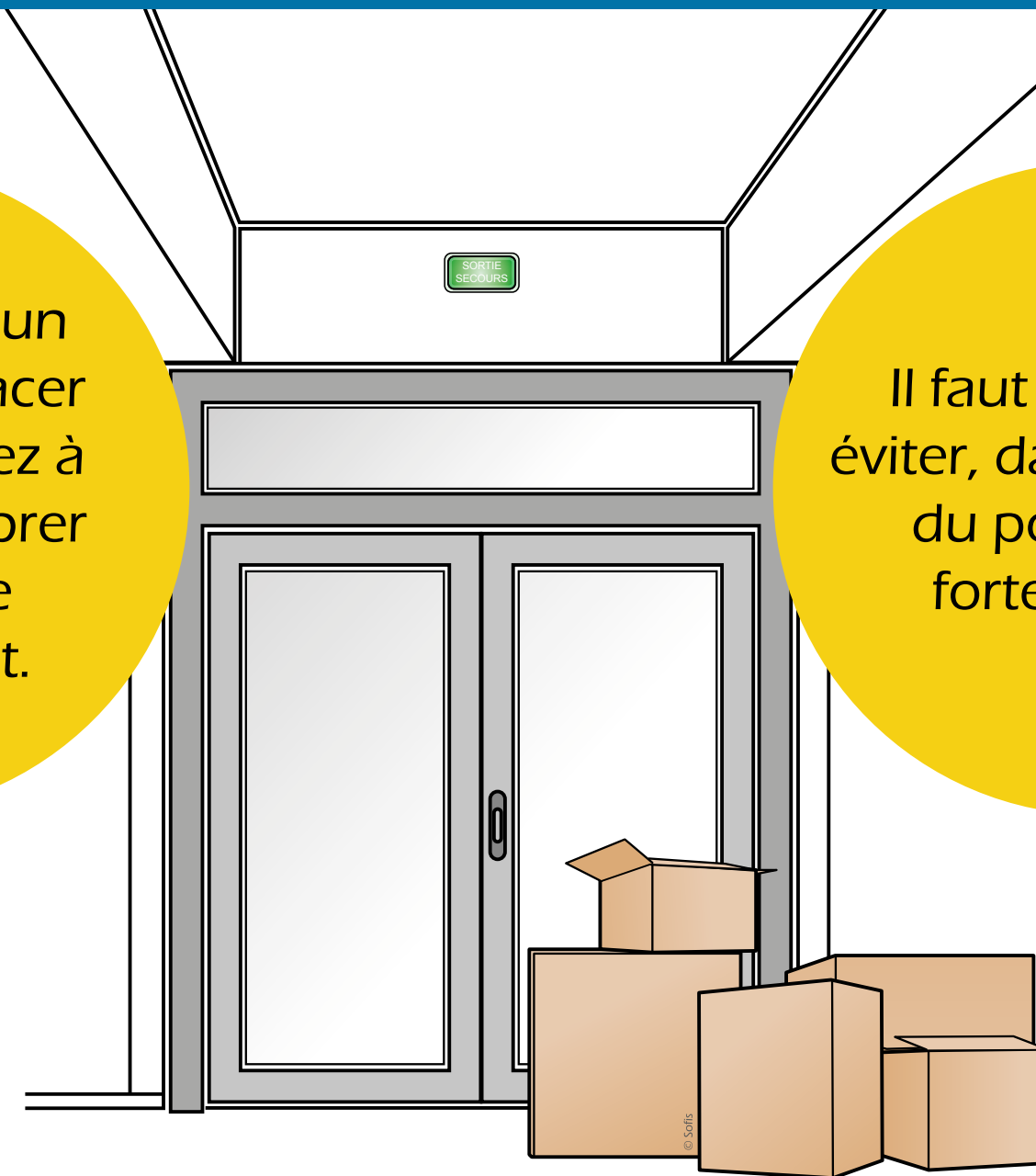


Dans ce cas, veuillez à respecter son rythme.

Et veuillez à ne pas la déséquilibrer.

Afin que chacun puisse se déplacer aisément, veillez à ne pas encombrer les zones de déplacement.

Il faut également éviter, dans la mesure du possible, les fortes pentes.

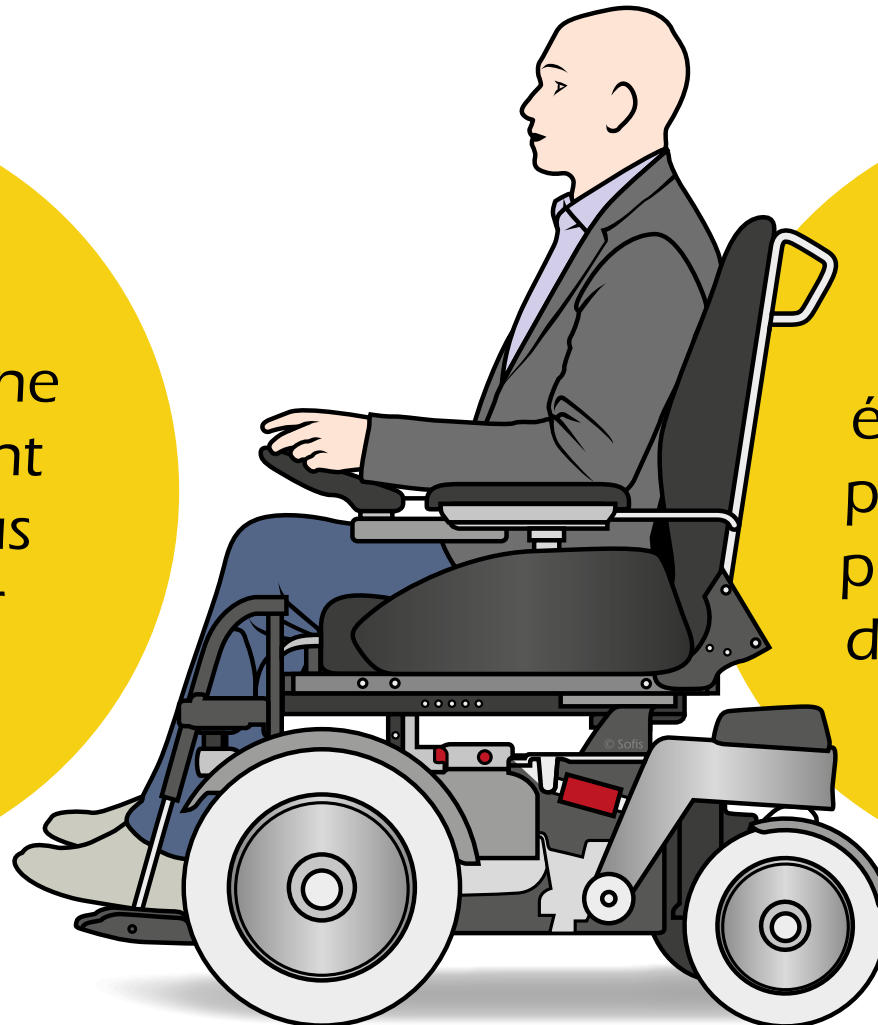


Lorsque vous êtes avec une personne en fauteuil roulant, elle ne s'offusquera pas si vous « marchez » à ses côtés.



N'utilisez pas le terme « rouler ».

Ne demandez pas à une personne en fauteuil roulant électrique si vous pouvez pousser son fauteuil !



Un fauteuil électrique pèse à peu près 80 kg et permet justement d'être autonome.

Tout doit être mis en œuvre pour faciliter les démarches de la personne en fauteuil roulant.

Privilégiez les espaces adaptés
(hauteur adaptée à la personne).

Orientez la personne vers
ces espaces mais ne l'obligez
pas à y aller.

Approchez le terminal
de paiement si besoin.

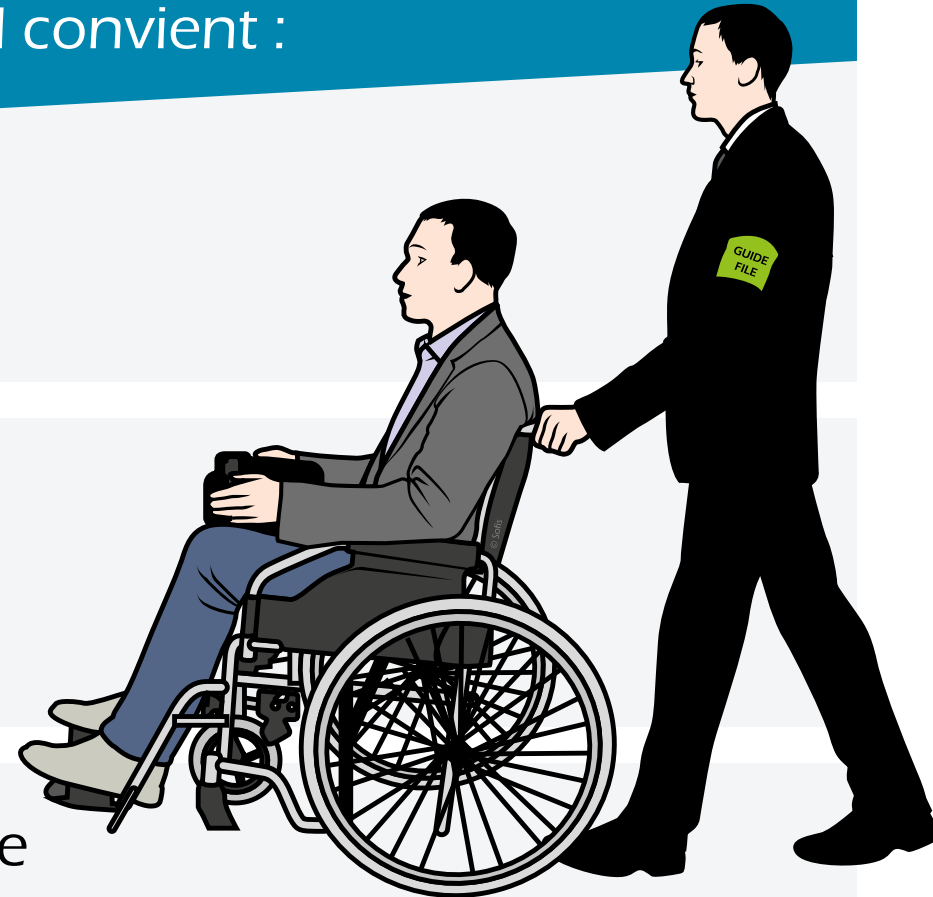


Pour assurer la prise en charge d'une personne à mobilité réduite lors d'une évacuation, il convient :

De faciliter le cheminement dans la foule.

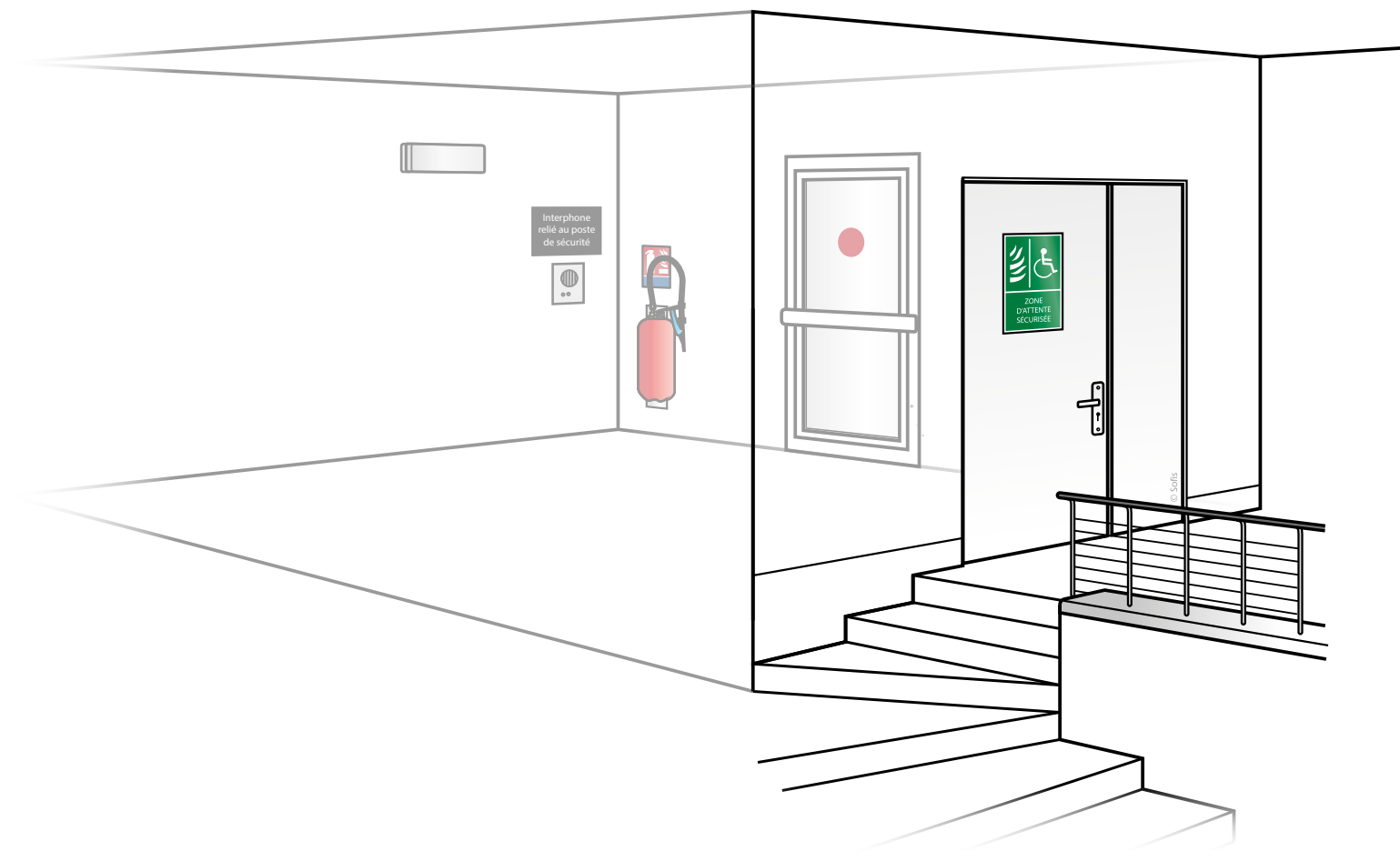
De mettre en œuvre l'élévateur si son fonctionnement est secouru.

De l'accompagner dans un espace d'attente sécurisé et de rendre compte de sa présence aux services de secours lorsque l'évacuation totale n'est pas possible.





L'ESPACE D'ATTENTE SÉCURISÉ



L'ESPACE D'ATTENTE SÉCURISÉ

Local
à l'abri des
flammes et de
la fumée

Équipé
d'un éclairage
de sécurité

Équipé
d'un moyen
de se signaler
aux secours.

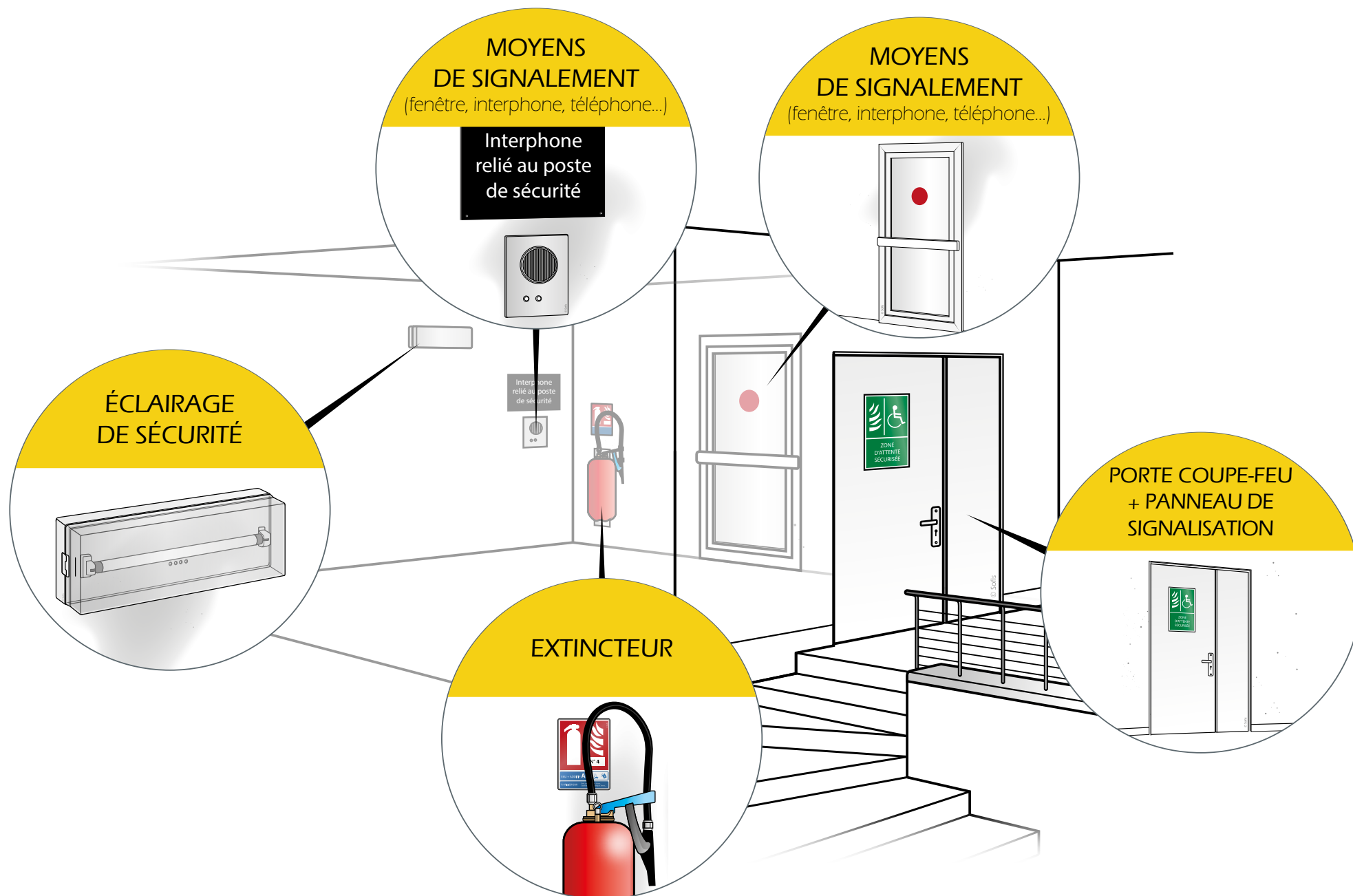
Espaces
indiqués par des
pictogrammes
spécifiques.

Leur accès
et leur vacuité
doivent être
permanents.





DÉFICIENCE MOTRICE





DÉFICIENCE AUDITIVE

Faites toujours attention à la gestuelle de votre interlocuteur.

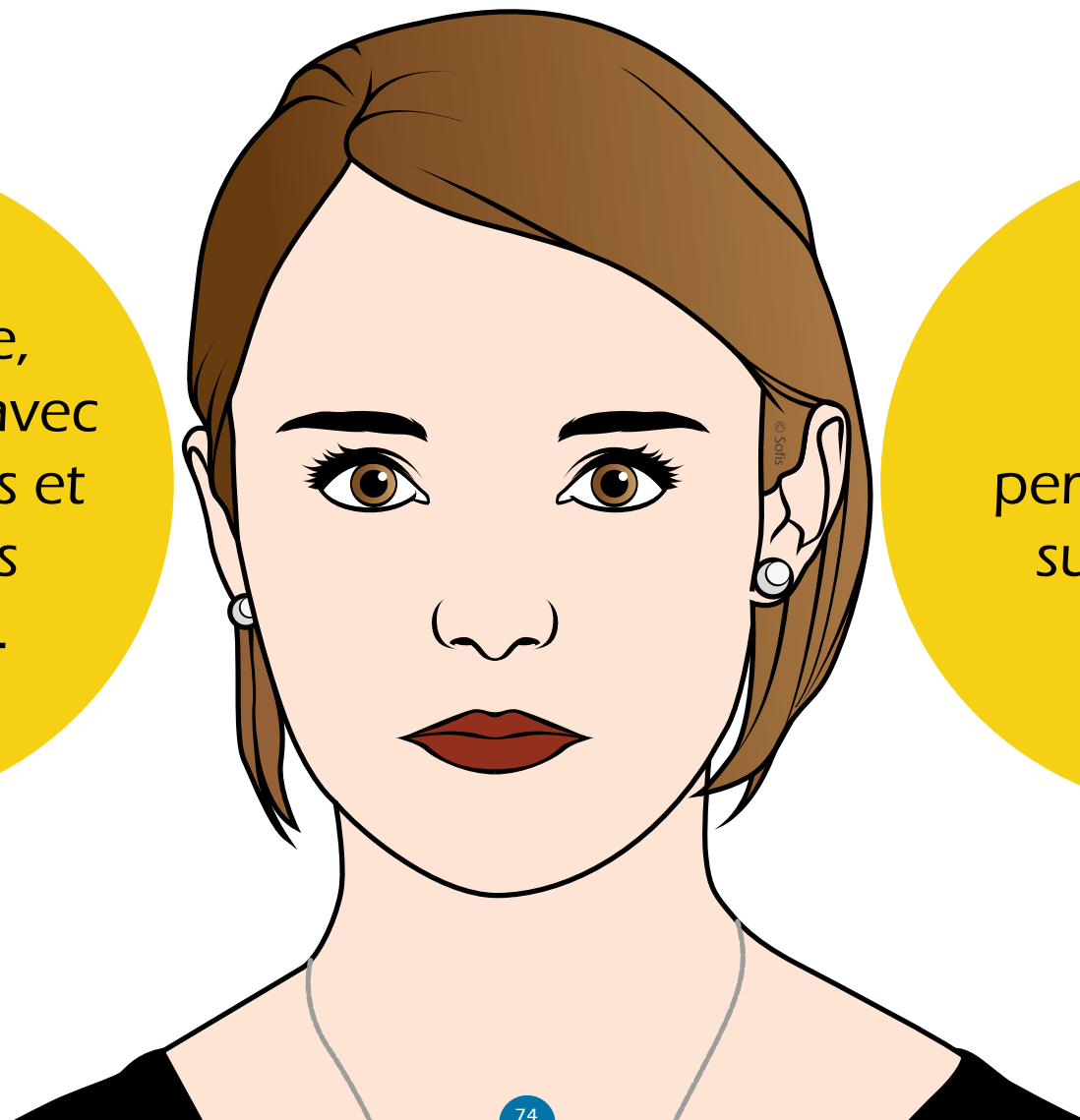
Vous pourrez ainsi repérer des signes de **déficience auditive** (la personne tend l'oreille, montre son oreille...).

Assurez-vous bien que la personne vous regarde avant de lui parler.



COMMUNIQUER AVEC UNE PERSONNE MAL ENTENDANTE

Parler de face,
distinctement, avec
des mots courts et
articulés sans
exagération.



Certaines
personnes lisent
sur les lèvres.



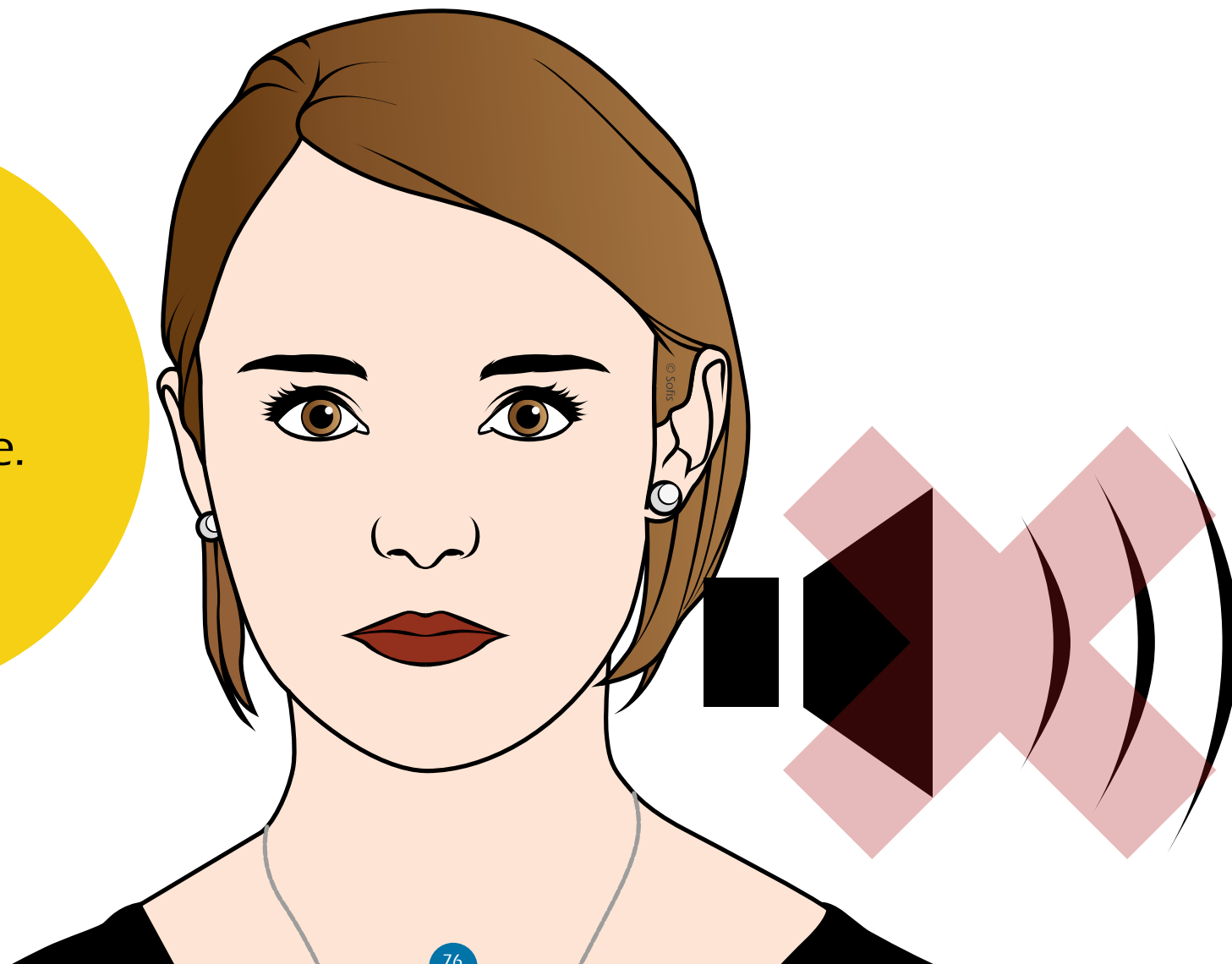
COMMUNIQUER AVEC UNE PERSONNE MAL ENTENDANTE

Ne pas
se placer à
contre-jour.



COMMUNIQUER AVEC UNE PERSONNE MAL ENTENDANTE

Parler fort
n'est pas utile.





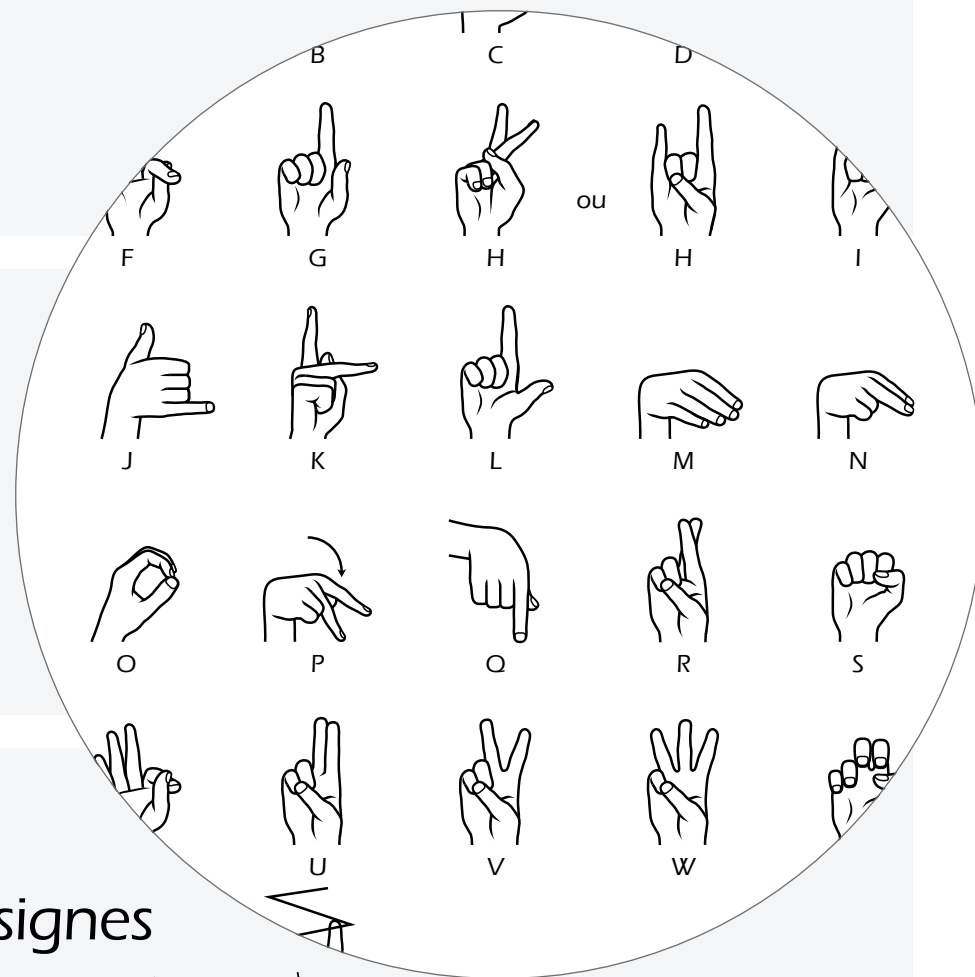
LE SAVIEZ-VOUS ?

Une personne
sourde n'est pas
forcément muette.

Pour communiquer avec une personne présentant une déficience auditive, vous pouvez utiliser la langue des signes.

Vous pouvez par exemple apprendre quelques formules de politesse afin de souhaiter la bienvenue à une personne, la saluer, la remercier...

Il existe de nombreux sites internet permettant de se former sur la langue des signes (www.languedesignes.fr, www.elix-lsf.fr, www.sematos.eu).



BOUCLE À INDUCTION MAGNÉTIQUE (BIM)

Pour mieux accompagner les personnes présentant une déficience auditive, vous pouvez faire installer une Boucle à Induction Magnétique dans votre structure.



BOUCLE À INDUCTION MAGNÉTIQUE (BIM)

Il s'agit d'un système d'aide à l'écoute pour les personnes malentendantes.

Il permet une transmission directe de la source sonore à l'appareil auditif de la personne via une onde magnétique.

La source sonore peut être par exemple un poste de télévision, le micro d'un orateur, ou encore un équipement de sonorisation.

BOUCLE À INDUCTION MAGNÉTIQUE (BIM)

La BIM permet aux personnes malentendantes de ne pas être gênées par le bruit ambiant ou la distance avec l'interlocuteur.



BOUCLE À INDUCTION MAGNÉTIQUE (BIM)

La BIM permet aux personnes malentendantes de ne pas être gênées par le bruit ambiant ou la distance avec l'interlocuteur.

La présence d'une boucle à induction magnétique est généralement signalée par le logo bleu ci-contre.



BOUCLE À INDUCTION MAGNÉTIQUE (BIM)

La BIM permet aux personnes malentendantes de ne pas être gênées par le bruit ambiant ou la distance avec l'interlocuteur.

La présence d'une boucle à induction magnétique est généralement signalée par le logo bleu ci-contre.

Pour les personnes qui n'ont pas d'appareil auditif mais qui veulent bénéficier d'un son amplifié, il existe des récepteurs portatifs de boucle magnétique.



PERTE D'ÉQUILIBRE

Les personnes présentant une déficience auditive peuvent connaître des troubles de l'équilibre.



Restez vigilant pour prévenir une chute éventuelle.

Tout doit être mis en œuvre pour faciliter les démarches de la personne déficiente auditive

Communiquer par écrit.

Montrer le prix affiché.



Pour assurer la prise en charge d'une personne déficiente auditive **lors d'une évacuation**, il convient :



De visiter tous les locaux où les personnes peuvent être isolées (toilettes...).



D'informer la personne de la nécessité d'évacuer (par geste ou par lecture sur les lèvres).



De favoriser la mise en place d'un système d'alarme visuelle.



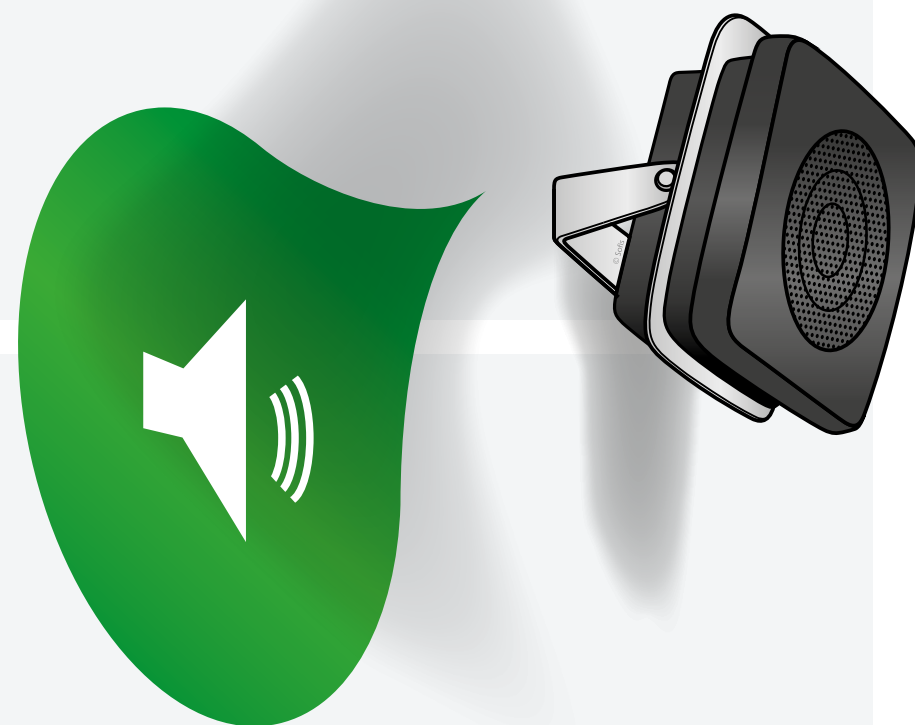


DÉFICIENCE VISUELLE

BALISE SONORE

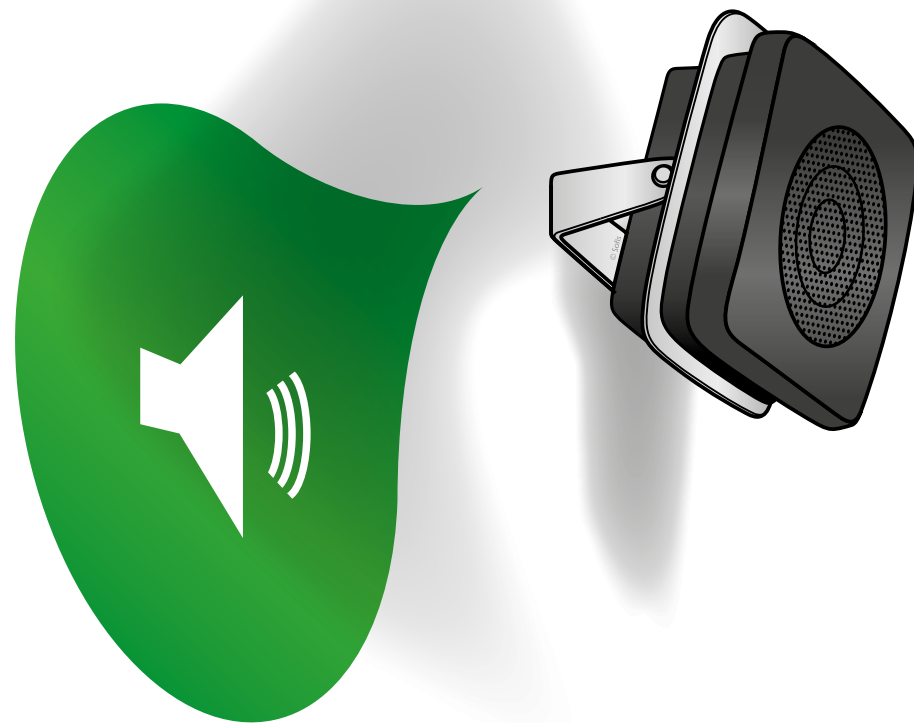
Installer des balises sonores à l'entrée de votre structure assure un meilleur accueil des personnes déficientes visuelles.

La balise sonore diffusera un message verbal indiquant précisément l'emplacement de la porte et aidera au déplacement dans la structure.



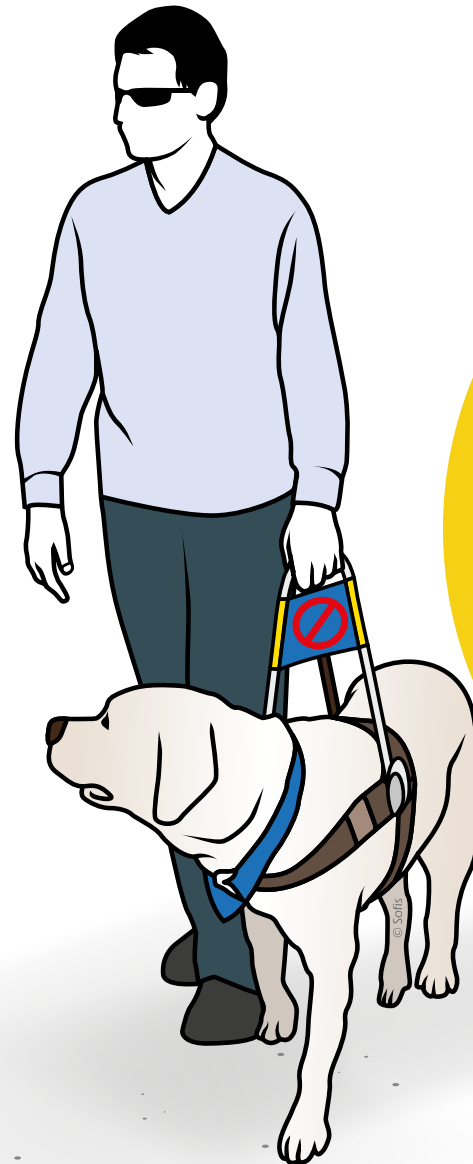
BALISE SONORE

Elle se déclenche automatiquement à l'aide d'une télécommande universelle ou via une application sur smartphone.



CHIEN GUIDE D'AVEUGLE

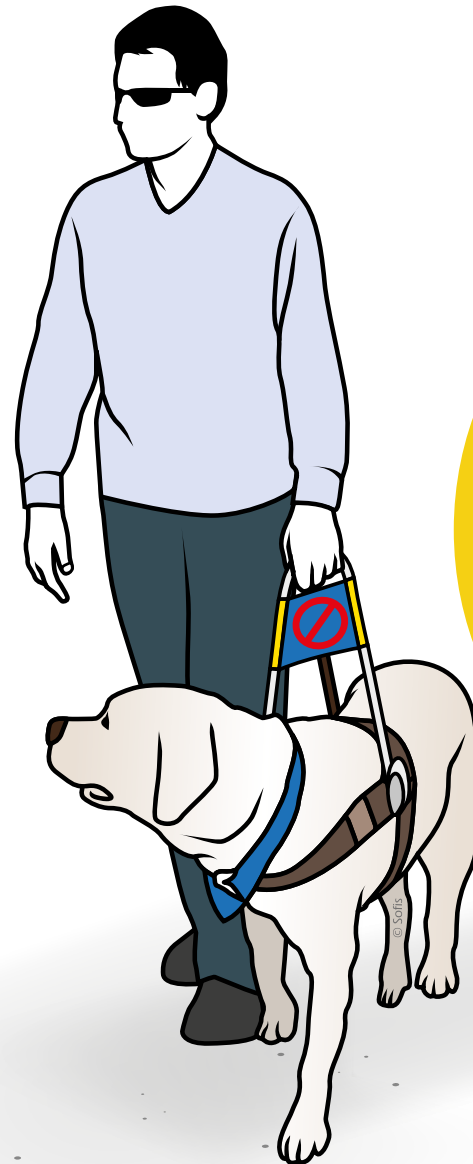
Les personnes déficientes visuelles peuvent être accompagnées d'un chien guide.



Les chiens guides d'aveugles ou d'assistance sont autorisés dans tous les établissements y compris dans ceux du secteur alimentaire.

CHIEN GUIDE D'AVEUGLE

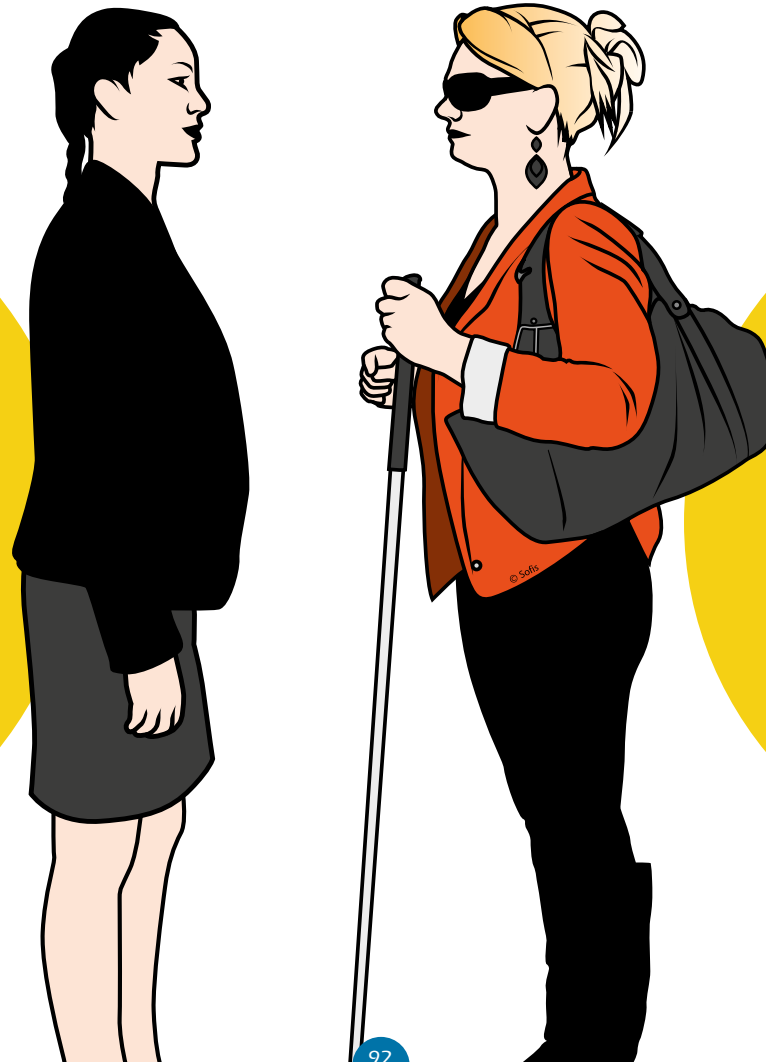
Adressez-vous
directement à la
personne, pas à
son chien !



Ne carressez
jamais le chien sans
l'autorisation de
son maître.

FACE À UNE PERSONNE PRÉSENTANT UNE DÉFICIENCE VISUELLE :

Présentez-vous
oralement en
indiquant votre
fonction.



Informez la
personne si vous
devez vous déplacer
(pour aller chercher
quelque chose
par exemple).

AIDE

Si une une personne présentant une déficience visuelle souhaite être aidée (difficulté de repérage et d'accès à l'information)

Proposez votre aide sans l'imposer.

Pliez votre coude à 90° et proposez-le à la personne.

Indiquez les directions et les arrêts.



AIDE

La personne
déficiente visuelle
se guidera en se
positionnant un pas
en arrière.



AIDE

Informez si besoin la personne sur l'environnement.

Décrivez le plus précisément possible et dans un ordre bien précis l'organisation spatiale des lieux.

Exemple dans un restaurant : position de la table, de l'assiette...

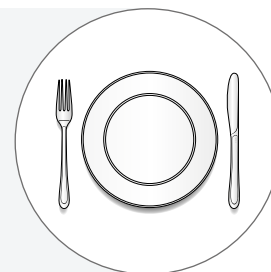


AIDE

Utilisez la technique du **cadran de l'horloge**.

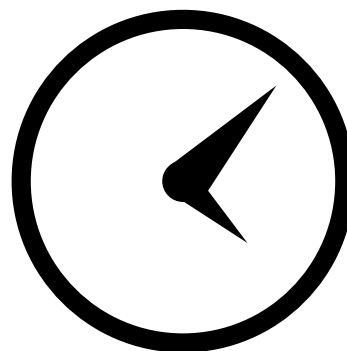
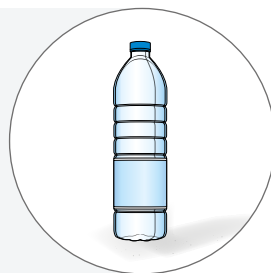
12 h

Assiette et
couvert



9 h

Bouteille
d'eau



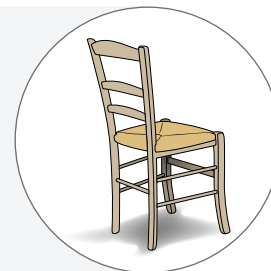
3 h

Plante verte



6 h

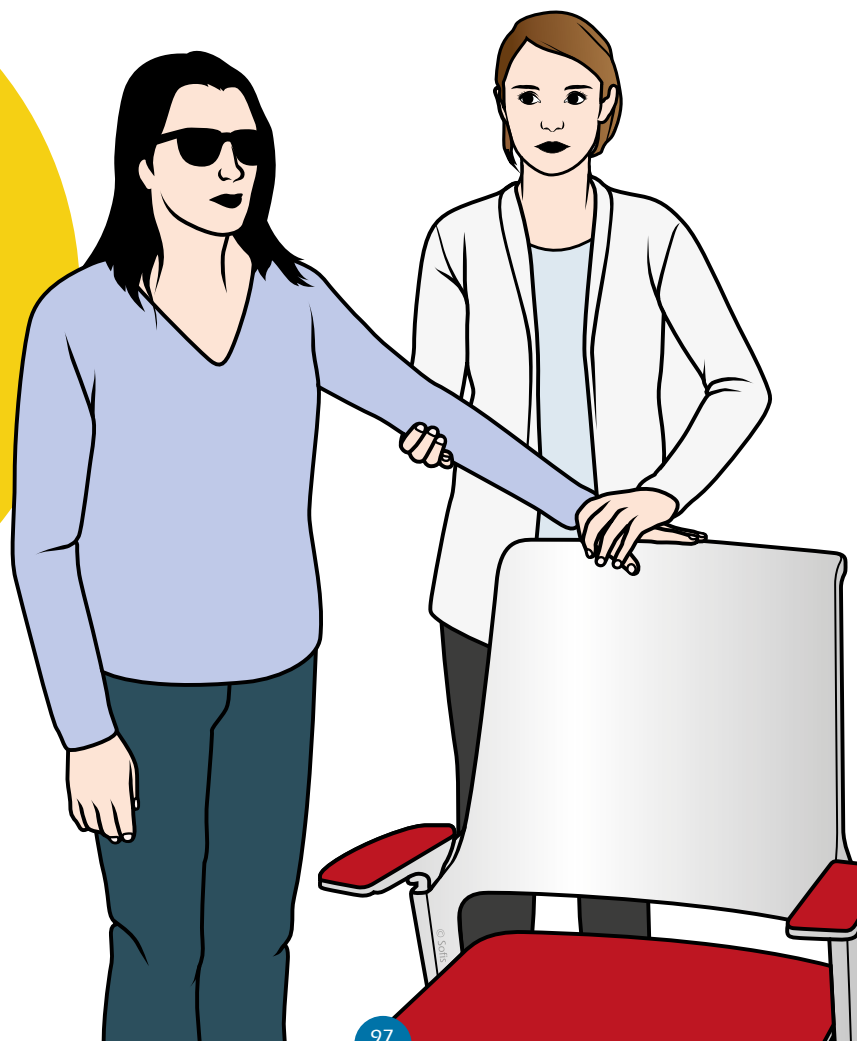
Chaise





AIDE

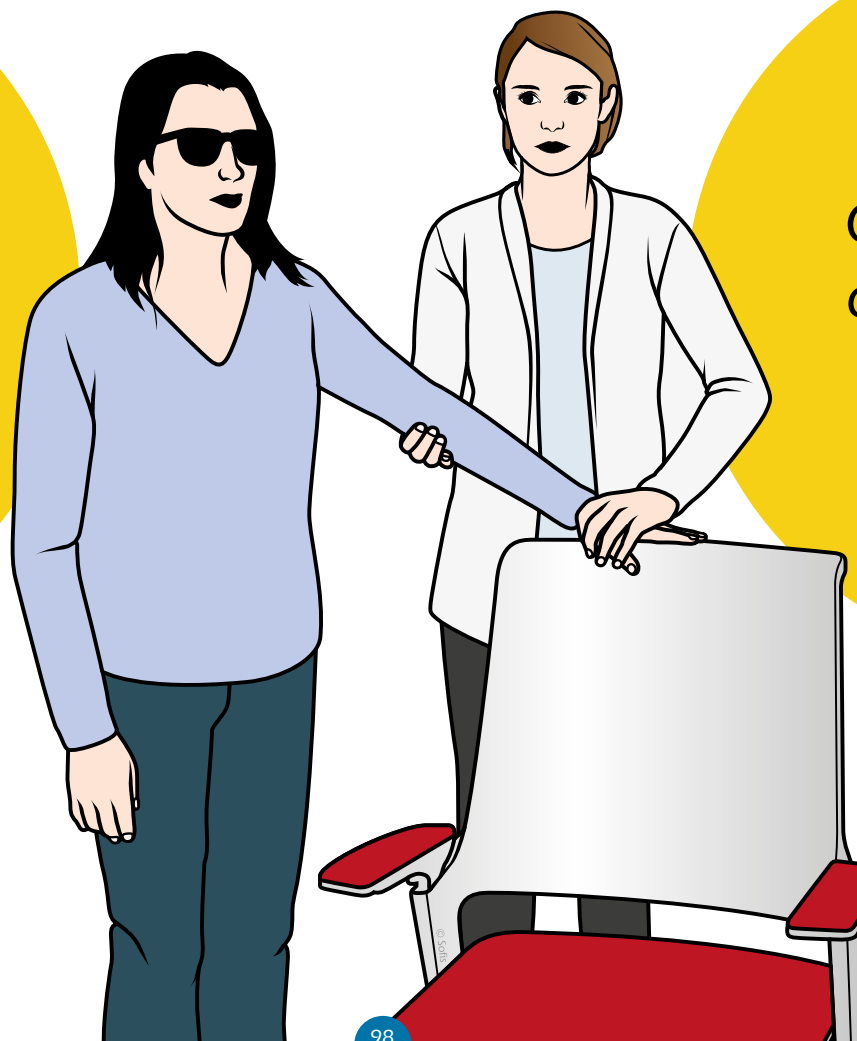
Pour aider
une personne
à s'asseoir.





AIDE

Pour aider
une personne
à s'asseoir.



Guidez la main
de la personne
sur le dossier.



AUDIO-DESCRIPTION

Si des écrans sont disponibles





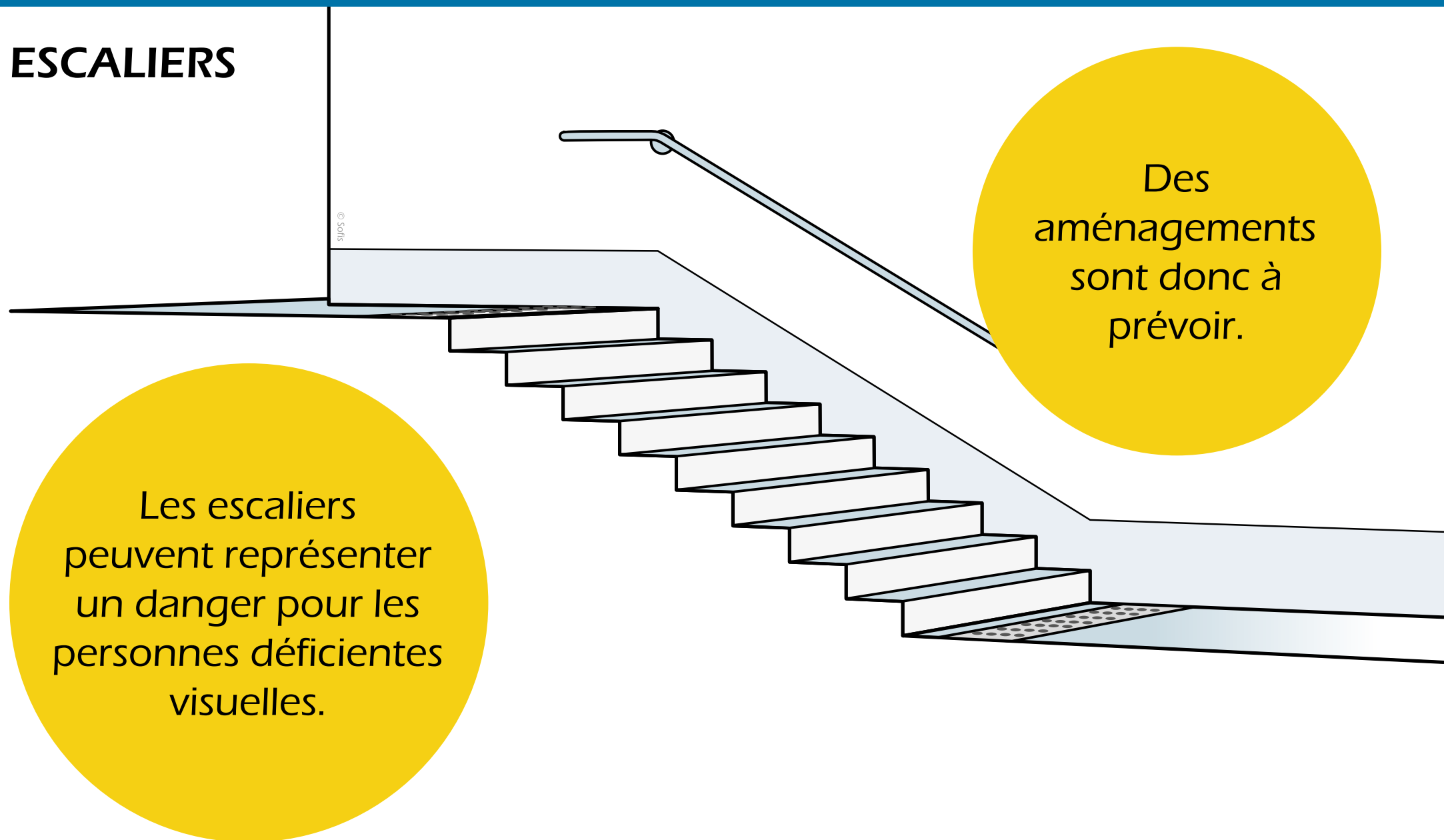
AUDIO-DESCRIPTION

Si des écrans sont disponibles

Veillez à activer l'**audio-description**.

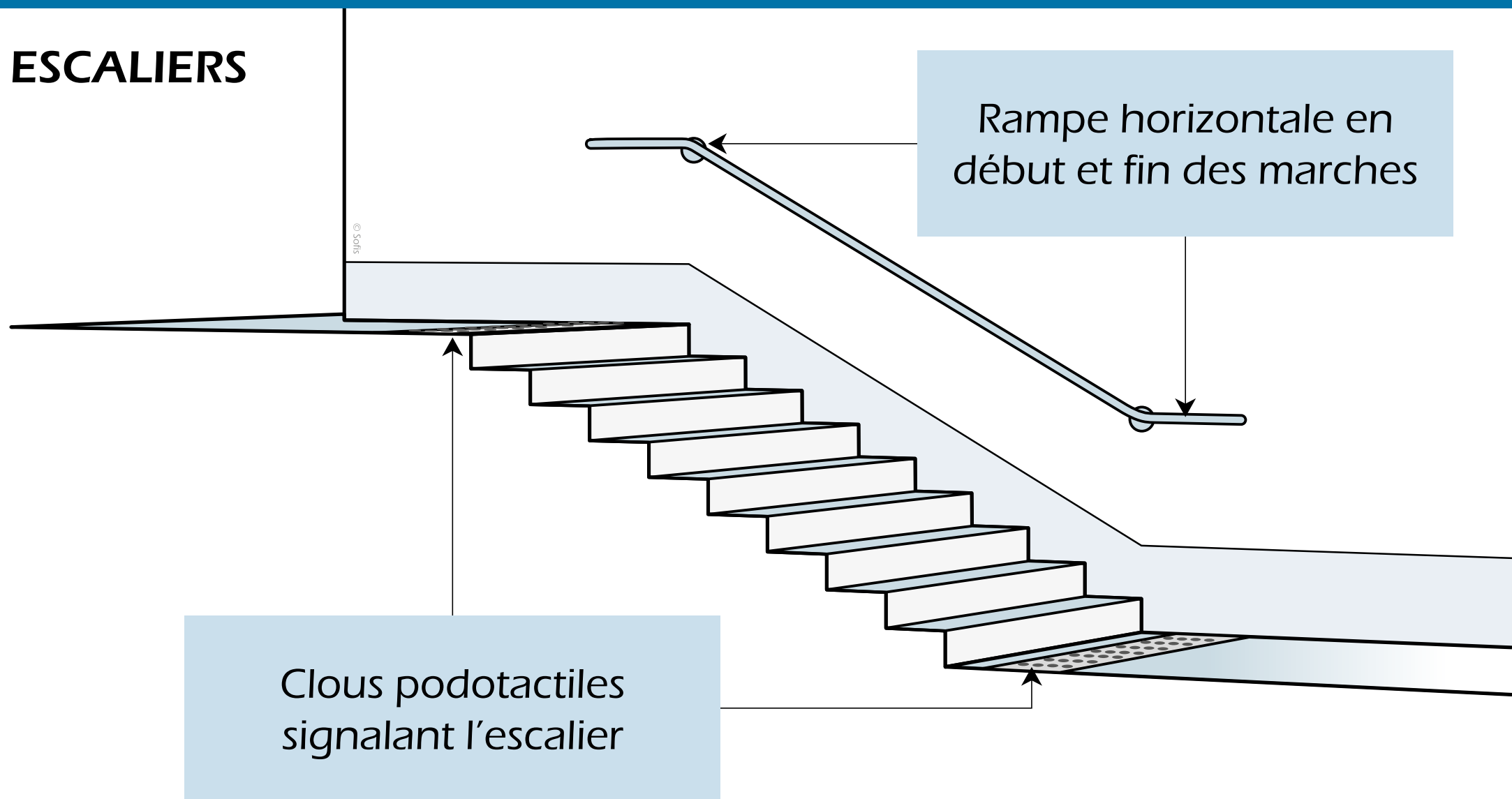


ESCALIERS





ESCALIERS





POUR LA DOCUMENTATION, IL FAUT FAIRE ATTENTION :



POUR LA DOCUMENTATION, IL FAUT FAIRE ATTENTION :

Au contraste

Exemple



POUR LA DOCUMENTATION, IL FAUT FAIRE ATTENTION :

Au contraste

À la taille d'écriture

Exemple

POUR LA DOCUMENTATION, IL FAUT FAIRE ATTENTION :

Au contraste

À la taille d'écriture

À la police d'écriture

Exemple

POUR LA DOCUMENTATION

Une écriture **sans sérif** est plus simple à lire car elle est dépourvue d'empattement, en effet les petites extensions à l'extrémité des caractères peuvent gêner la lecture.

Exemple

POUR LA DOCUMENTATION



Proposez de lire
ou de faire le résumé
du document.

Pour faire signer
un document,
placez la pointe
du stylo là où doit
être la signature.

Selon le produit, vous pouvez proposer à la personne de toucher afin de lui faire découvrir.

Prévenez de la main dans laquelle vous tendez l'article.



LE SAVIEZ-VOUS ?



Lorsque vous êtes avec une personne déficient visuelle, vous pouvez utiliser le terme « voir ».

Ne soyez pas mal à l'aise. Certaines personnes ont déjà vu et savent de quoi vous parlez.

Tout doit être mis en œuvre pour faciliter les démarches de la personne déficiente visuelle

Annoncez toujours la somme à payer à la personne avant de lui donner le terminal de paiement.

Prévenez la personne que vous lui tendez le terminal ou indiquez-lui où il se trouve sur le comptoir.



Tout doit être mis en œuvre pour faciliter les démarches de la personne déficiente visuelle

Expliquez toujours comment est constitué l'équipement de paiement : position de la fente, position du bouton de validation...



Tout doit être mis en œuvre pour faciliter les démarches de la personne déficiente visuelle

Faites le décompte en essayant de rendre le moins de monnaie possible.



Pour assurer la prise en charge d'une personne déficiente visuelle **lors d'une évacuation**, il convient :



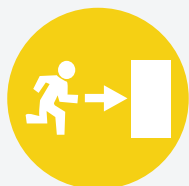
D'aborder la personne en se faisant entendre.



D'être rassurant.



De commenter le cheminement.



De l'accompagner jusqu'à une sortie.





DÉFICIENCE INTELLECTUELLE

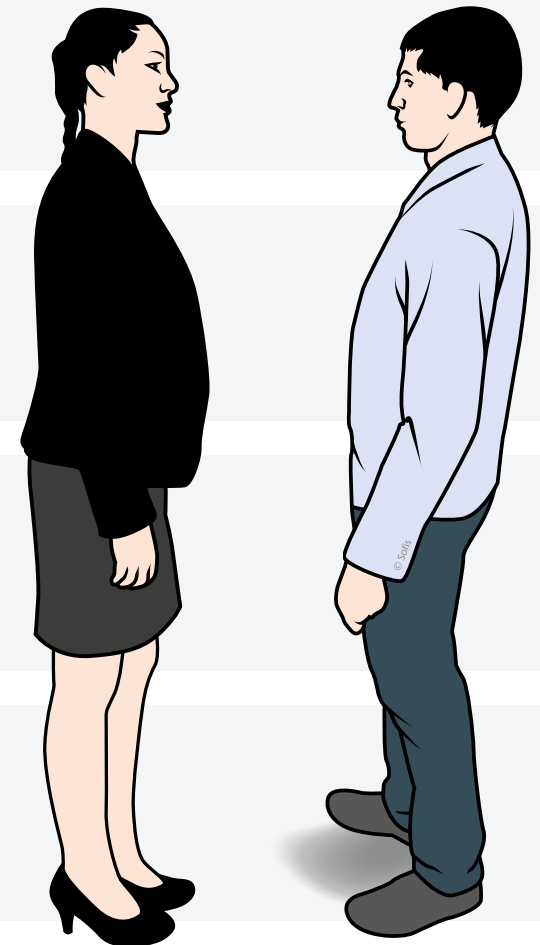
L'accompagnement d'une personne déficiente intellectuelle dépend du degré de difficulté rencontrée par la personne

Parler clairement avec des mots simples et précis.

Ne pas hésiter à reformuler.

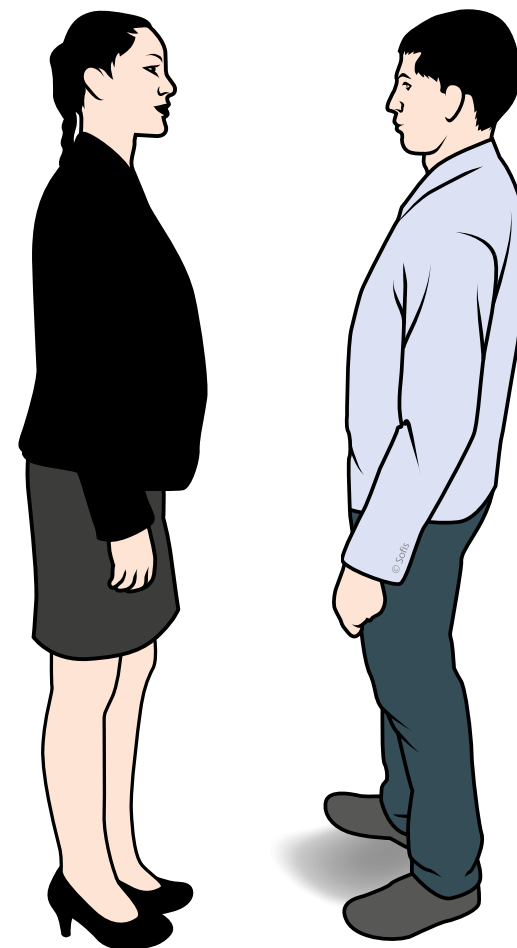
Poser des questions courtes.

Toujours prévenir la personne si l'on doit la toucher.



Soyez patient,
à l'écoute et
disponible.

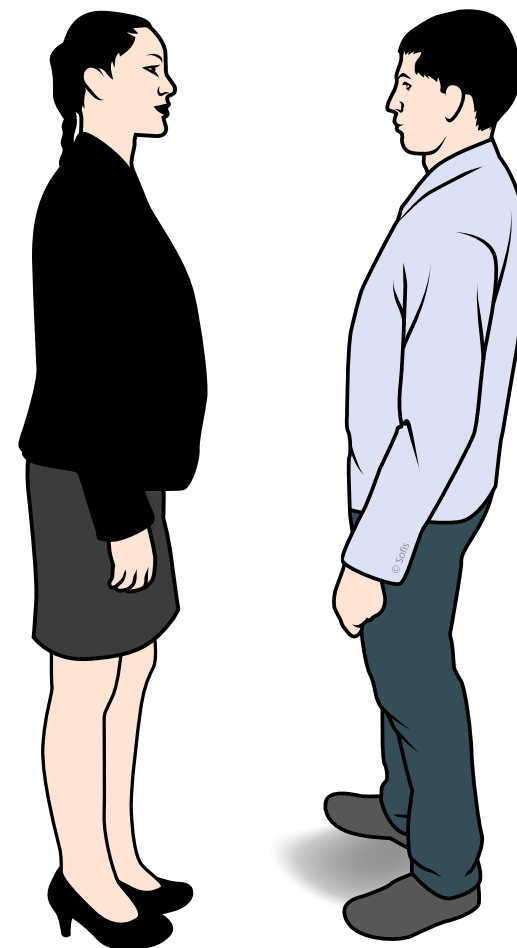
Montrez-vous
rassurant.



Expliquez
tout ce qui va
être fait.

Ne laissez
jamais la
personne seule.

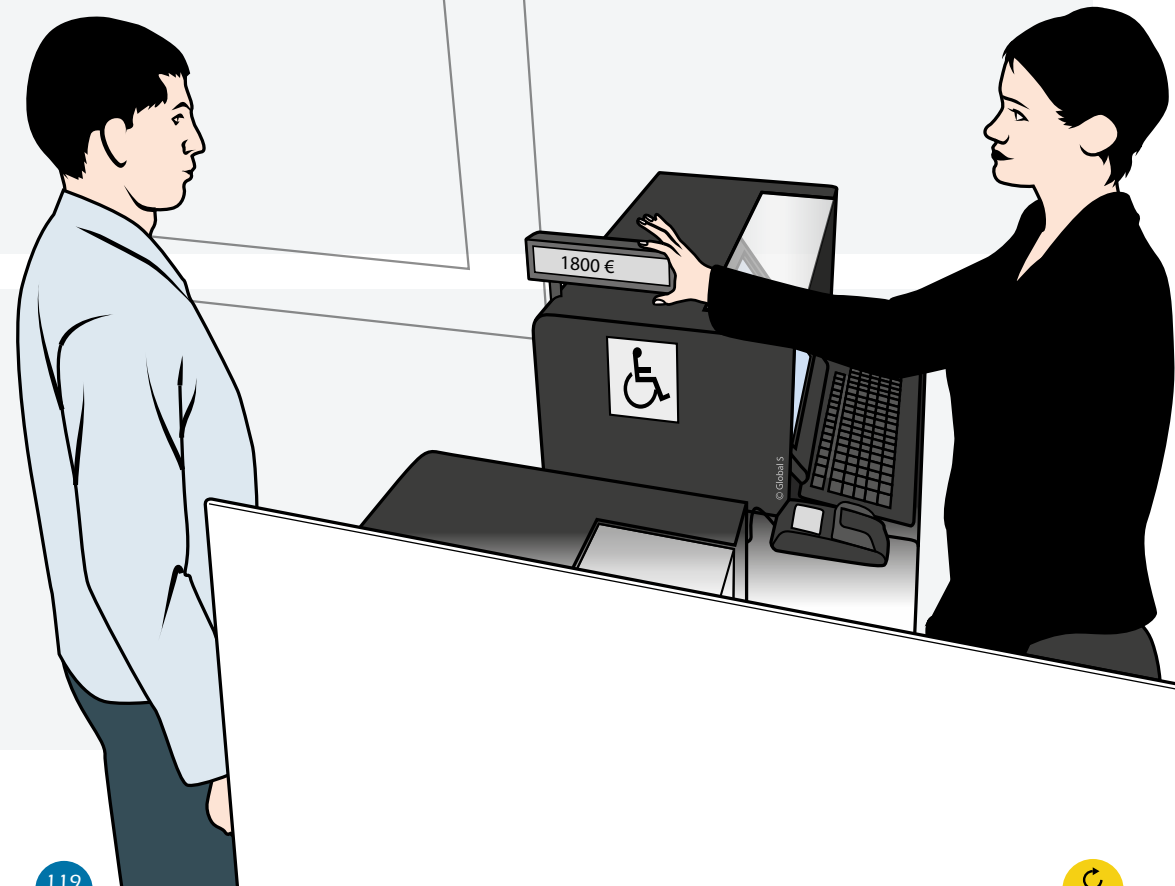
Ne parlez
jamais le dos
tourné.



Tout doit être mis en œuvre pour faciliter les démarches de la personne déficiente intellectuelle

Vous pouvez écrire le montant à payer en chiffres.

Il est parfois utile de montrer les billets et les pièces que la personne doit vous donner pour l'aider.



Tout doit être mis en œuvre pour faciliter les démarches de la personne déficiente intellectuelle

Dans le cas d'un paiement en espèces, essayez de rendre le moins de monnaie possible.



Pour assurer la prise en charge d'une personne déficiente intellectuelle **lors d'une évacuation**, il convient :



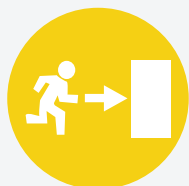
D'aborder la personne avec calme et fermeté.



De lui faire comprendre la nécessité d'évacuer.



De visiter les locaux où les personnes peuvent être isolées.



De l'accompagner jusqu'à une sortie.

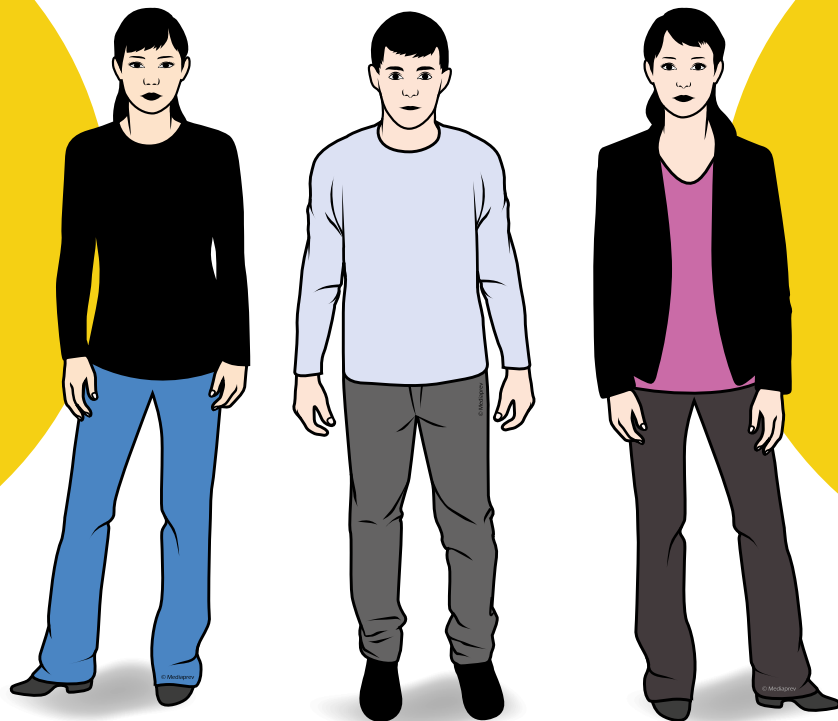




GÉRER LES SITUATIONS DE CRISE

Dans votre structure

Quelles sont
les personnes les
plus à l'aise avec le
handicap ?



Comment sont
les personnes qui
gèrent le mieux
le conflit ?

Face au mécontentement d'une personne en situation de handicap, il convient d'adopter la bonne attitude.

Selon le handicap, apportez immédiatement du confort.

Soyez attentifs au sujet du mécontentement pour être en mesure d'y apporter une solution.

Demandez à la personne quelle est la solution qui lui semble la plus adaptée.

Favorisez une solution qui vise à accompagner physiquement la personne au moins dans l'instant qui suit le mécontentement.



En cas de conflit ou d'incident technique, comme la panne d'un ascenseur :

Dites à la personne que vous la comprenez.

Indiquez les aménagements qui ont été fait dans vos locaux et ceux à venir.

Prenez les coordonnées de la personne et tenez-la informée.

Ne restez jamais sans réponse.



Informez-vous
sur les aménagements
de votre site ou sur
ceux à venir.

Un registre
d'accessibilité doit
être tenu à disposition
du public à l'accueil, ou
de façon dématérialisée
ou sur internet.



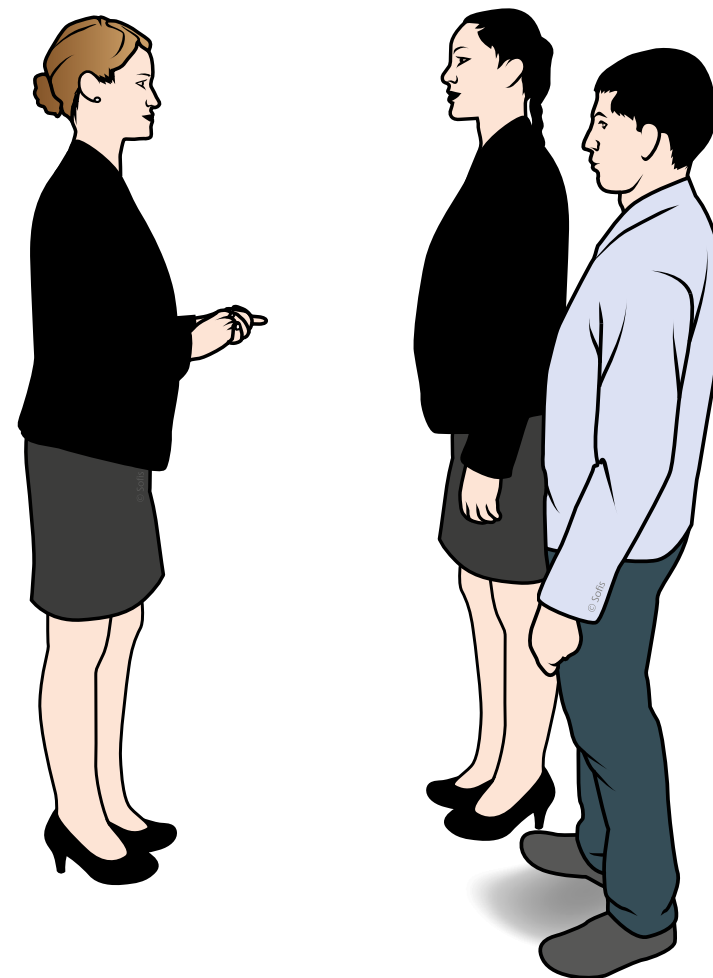
Ce registre doit notamment comporter une **attestation de l'employeur** sur la formation du personnel à l'accueil des personnes en situation de handicap avec les justificatifs (attestation de formation).

formation
en présentiel
ou par
e-learning.



Attestation
mise à jour
annuellement

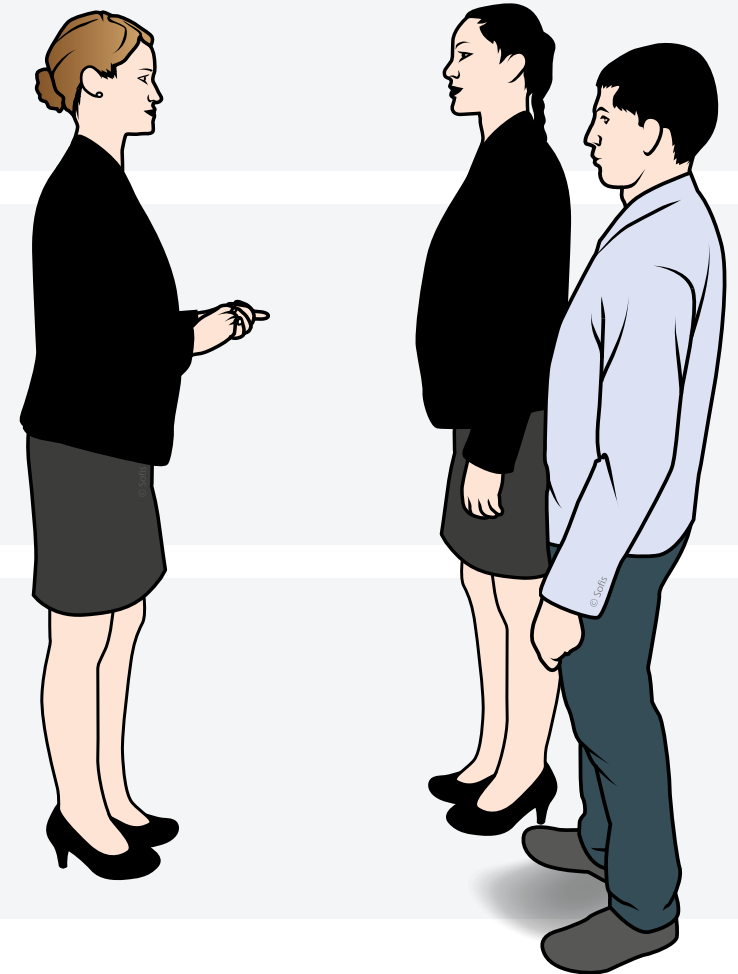
En cas de difficultés,
n'hésitez pas à **passer le
relai** à une autre personne
si vous en ressentez le
besoin.



Si le vendeur qui suit la personne en situation de déficience se doit de la confier à un autre, il est nécessaire de ne pas la faire se répéter.

Ne parlez jamais le dos tourné.

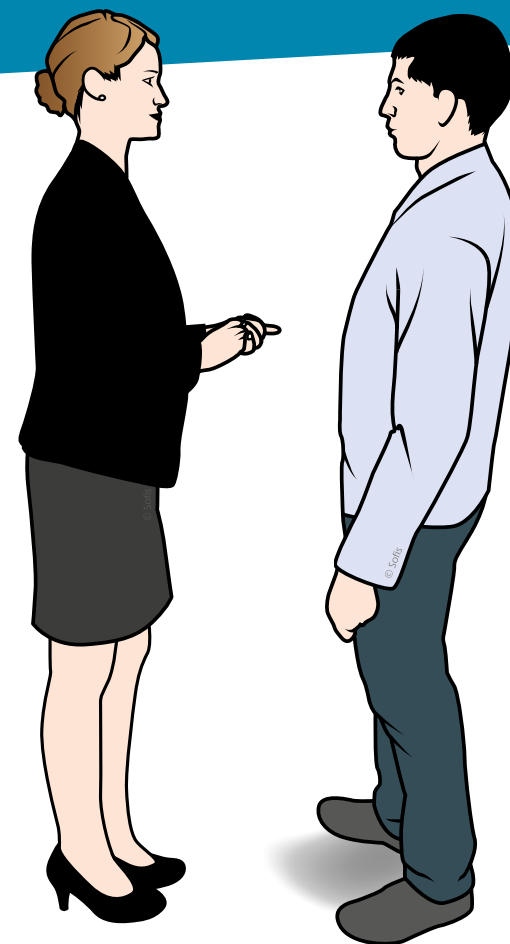
Transmettez les informations en présence du client concerné, ce dernier corrigera si besoin.



En cas de crise ou si vous en ressentez la nécessité, dirigez la personne **dans une pièce calme** afin de l'isoler.

Informez-vous
sur le lieu le plus
adapté dans votre
structure.

Soyez toujours
rassurant, parlez
calmement.





Conception, réalisation Mediaprev
Illustrations Global S



En vertu de l'article L335-2, toute utilisation frauduleuse et tout détenteur frauduleux seront systématiquement poursuivis, qu'ils soient privés, publics ou organismes public.

L'éditeur ainsi que tous les auteurs ne peuvent être tenus responsables de l'utilisation ou de l'application par les lecteurs des indications mentionnées dans cet ouvrage.