



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



# OBJECTIFS DE LA FORMATION

Connaître les 4 grandes formes de déficience.





# OBJECTIFS DE LA FORMATION

Connaître les 4 grandes formes de déficience.

Savoir s'adapter au handicap de votre interlocuteur.





# 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

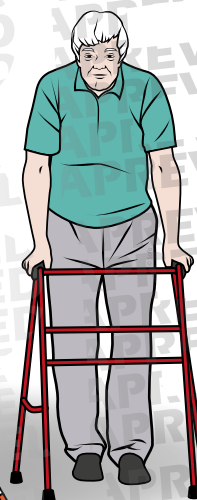
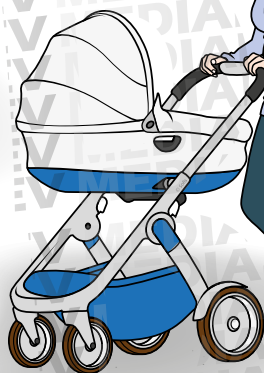
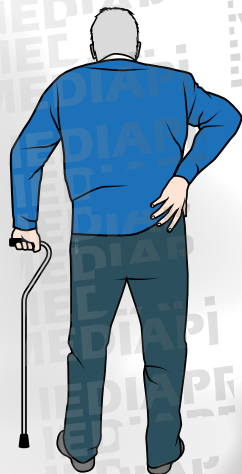
- 1 Définitions
- 2 Généralités
- 3 Déficience motrice
- 4 Déficience auditive
- 5 Déficience visuelle
- 6 Déficience intellectuelle
- 7 Gérer les situations de crise



# 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 :

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





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



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.



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

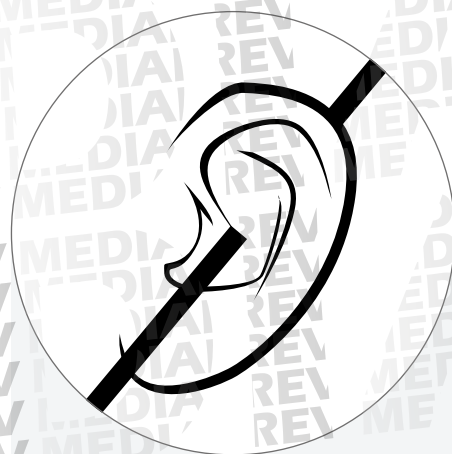


**Déficience  
motrice**

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



**Déficience  
motrice**



**Déficience  
auditive**

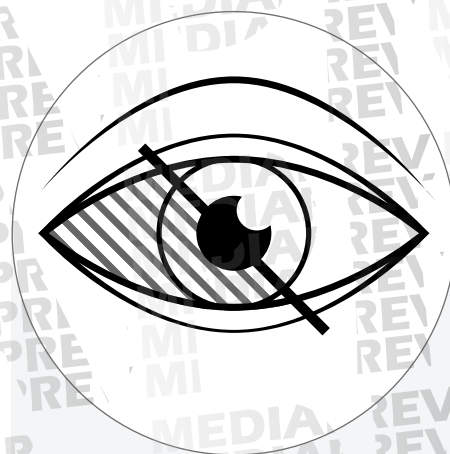
Il existe **4 grandes formes de déficience** qui peuvent être à l'origine d'une situation de handicap.



**Déficience  
motrice**



**Déficience  
auditive**



**Déficience  
visuelle**



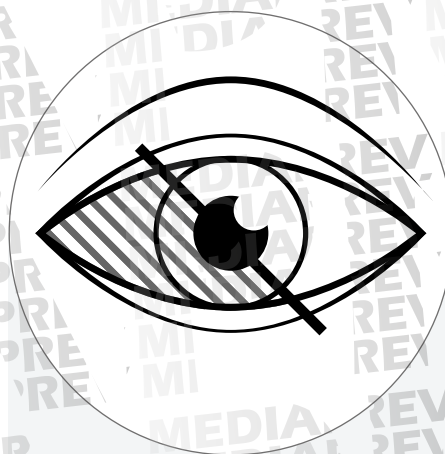
Il existe **4 grandes formes de déficience** qui peuvent être à l'origine d'une situation de handicap.



**Déficience  
motrice**



**Déficience  
auditive**



**Déficience  
visuelle**



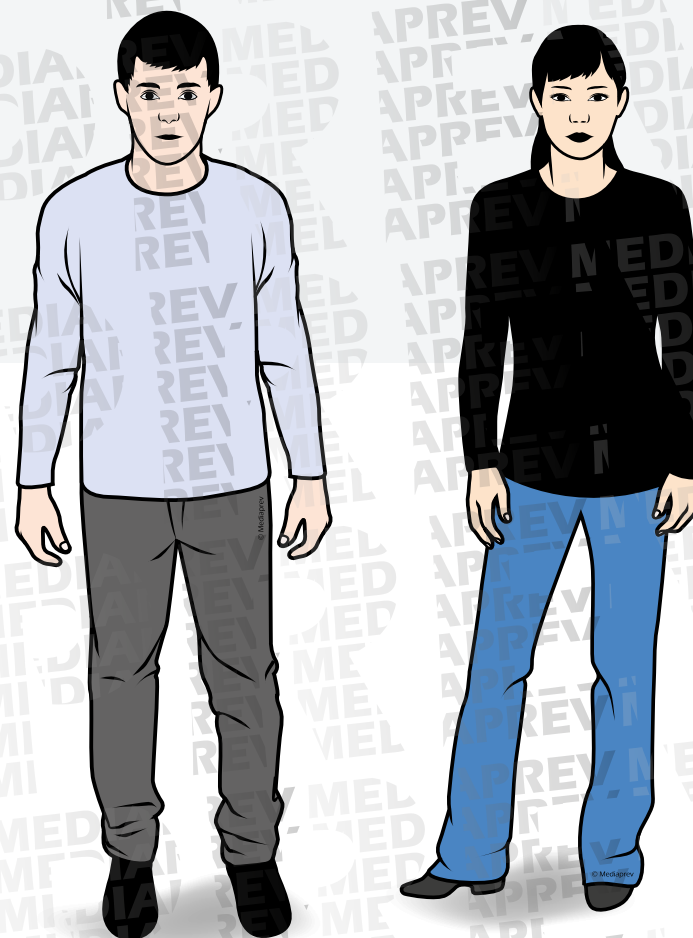
**Déficience  
intellectuelle**



# DÉFICIENCE MOTRICE

# DÉFICIENCE MOTRICE

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

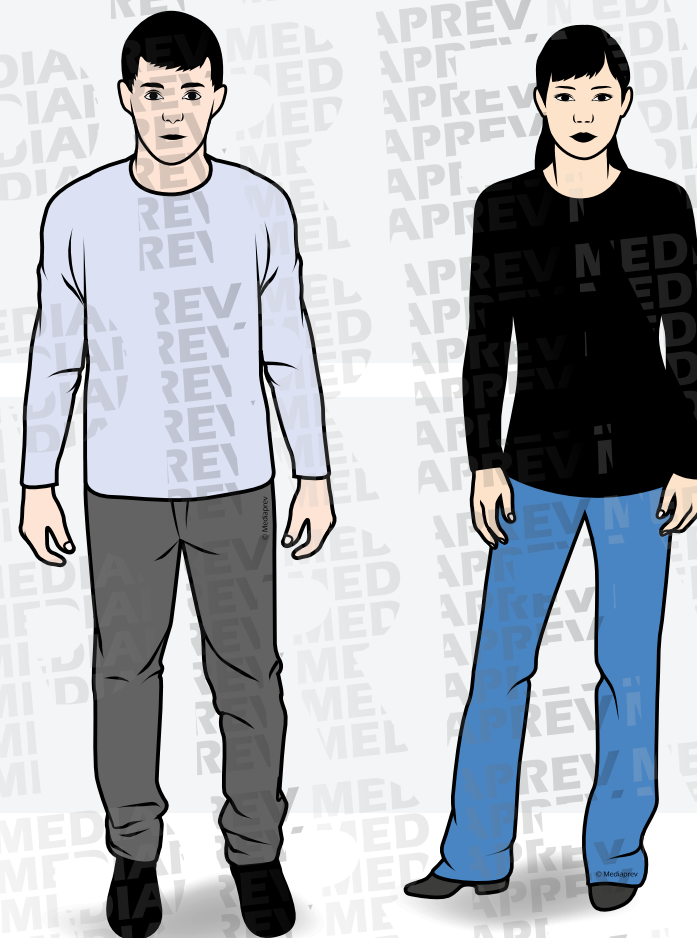




# DÉFICIENCE MOTRICE

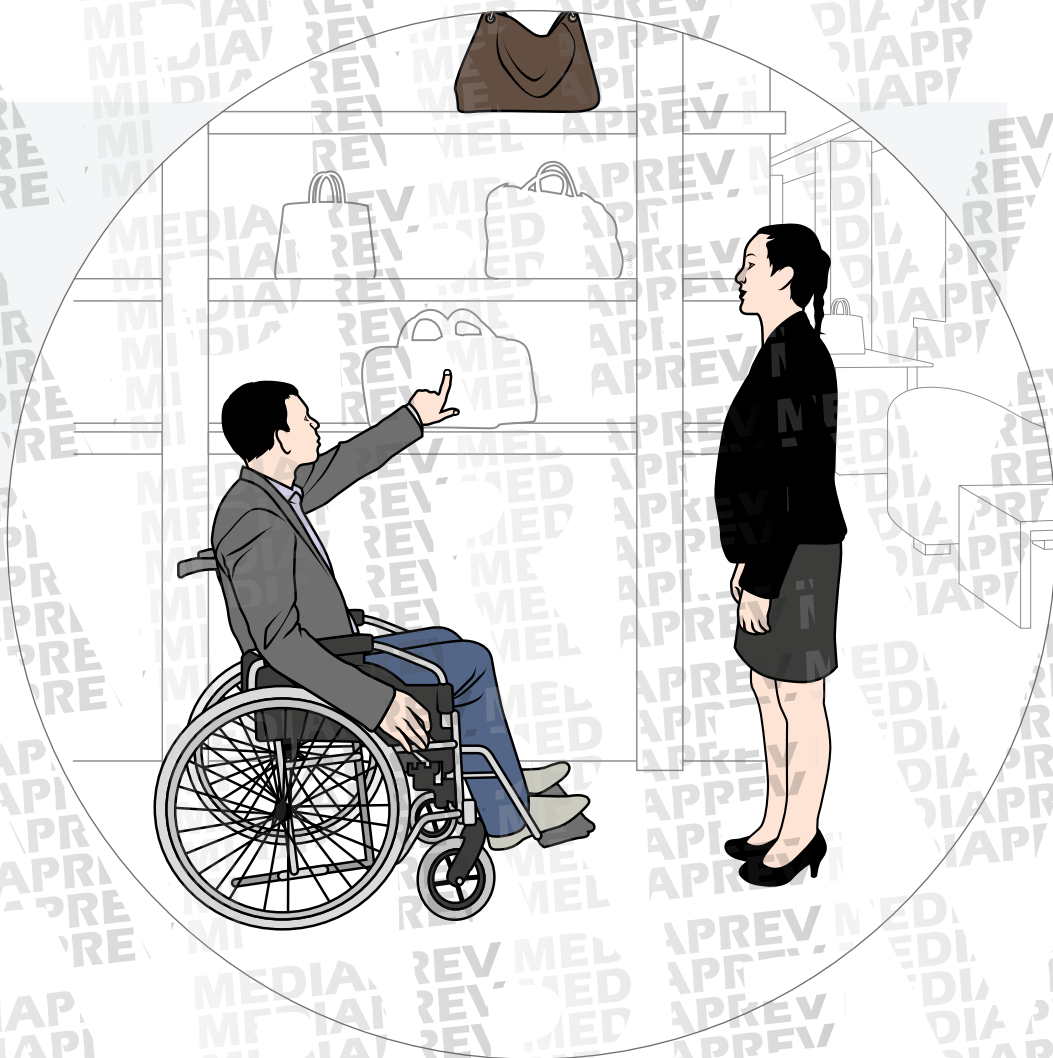
Certaines maladies ne sont pas toujours visibles et peuvent survenir à tout âge : diabète, arthrite...

Les personnes atteintes peuvent alors être en situation de handicap.



# DÉFICIENCE MOTRICE

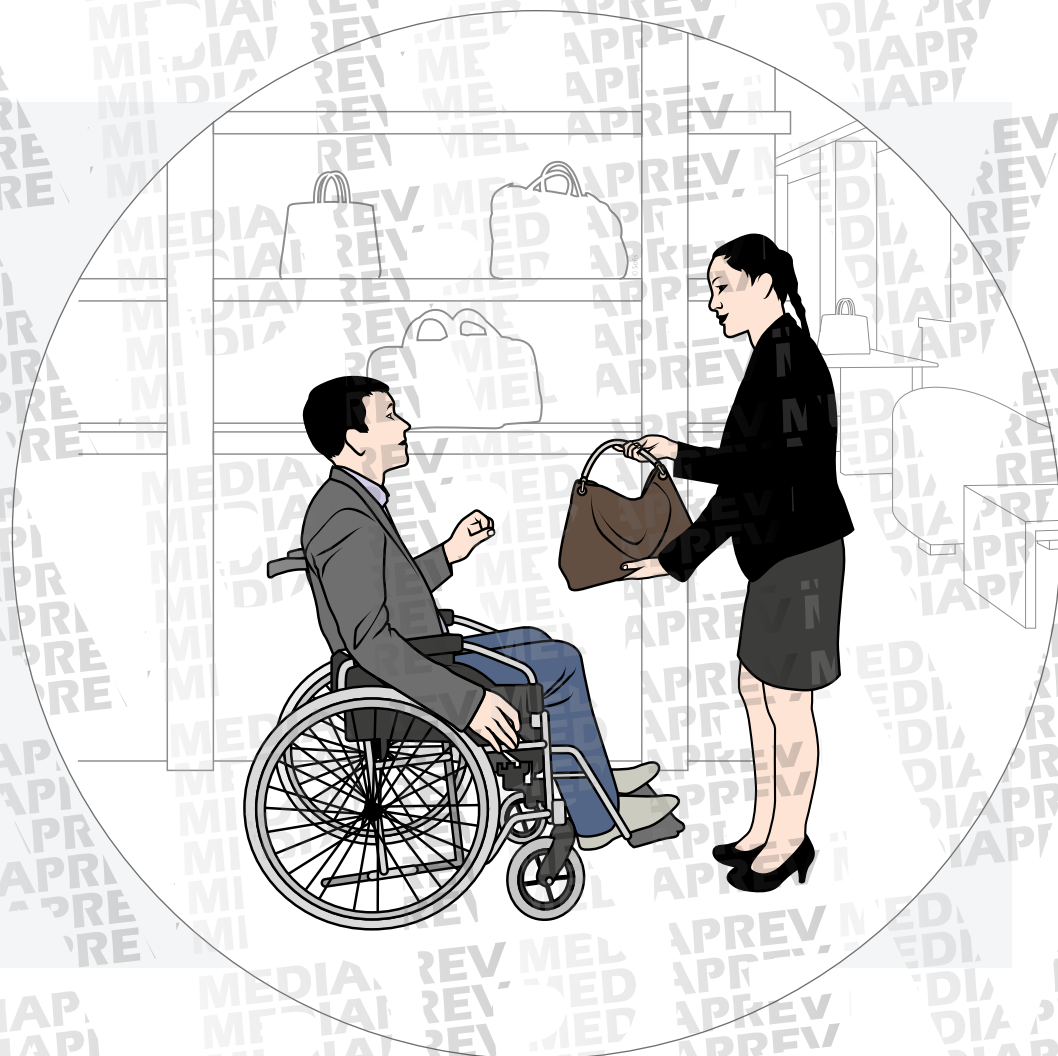
Certains produits sont hors d'atteinte des personnes en fauteuil roulant ou des personnes de petite taille.



# 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



# DÉFICIENCE VISUELLE

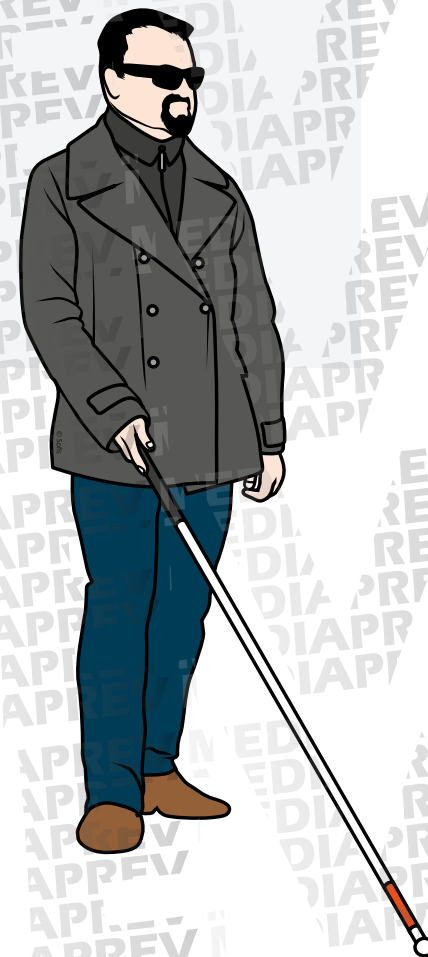
**Mal voyant**



# DÉFICIENCE VISUELLE

## Mal voyant

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



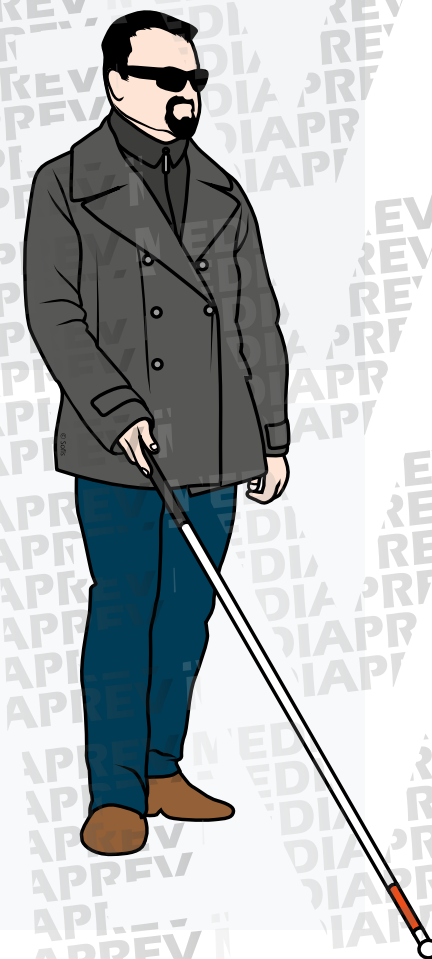


# DÉFICIENCE VISUELLE

**Mal voyant**

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

**Non voyant**



# 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





# DÉFICIENCE AUDITIVE

On distingue les personnes



# DÉFICIENCE AUDITIVE

On distingue les personnes

**Mal  
entendantes**



# DÉFICIENCE AUDITIVE

On distingue les personnes

**Mal  
entendantes**

**Non  
entendantes**



# DÉFICIENCE AUDITIVE

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



# DÉFICIENCE AUDITIVE

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

Elles peuvent percevoir uniquement des sons grave ou aigus.



# 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 entendant** ont une perte de l'audition de 90 décibels.



# 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



# DÉFICIENCE INTELLECTUELLE

**Les personnes déficientes intellectuelles peuvent connaître notamment des difficultés pour :**



## Les personnes déficientes intellectuelles peuvent connaître notamment des difficultés pour :

# Communiquer.



# DÉFICIENCE INTELLECTUELLE

**Les personnes déficientes intellectuelles peuvent connaître notamment des difficultés pour :**

Communiquer.

Prendre des décisions.





# DÉFICIENCE INTELLECTUELLE

**Les personnes déficientes intellectuelles peuvent connaître notamment des difficultés pour :**

Communiquer.

Prendre des décisions.

Se situer dans l'espace.



# 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.



## 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



# DÉFICIENCE INTELLECTUELLE

## Les formes de déficience intellectuelle

Bipolarité



# DÉFICIENCE INTELLECTUELLE

## Les formes de déficience intellectuelle

Bipolarité

TOC  
(Troubles  
Obsessionnels  
Compulsifs)

# DÉFICIENCE INTELLECTUELLE

## Les formes de déficience intellectuelle

Bipolarité

TOC  
(Troubles  
Obsessionnels  
Compulsifs)

Trisomie

# DÉFICIENCE INTELLECTUELLE

## Les formes de déficience intellectuelle

Bipolarité

TOC  
(Troubles  
Obsessionnels  
Compulsifs)

Trisomie

Autisme



# 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.**

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



**Déficience  
motrice**

(difficultés de  
déplacement et  
de mouvement)

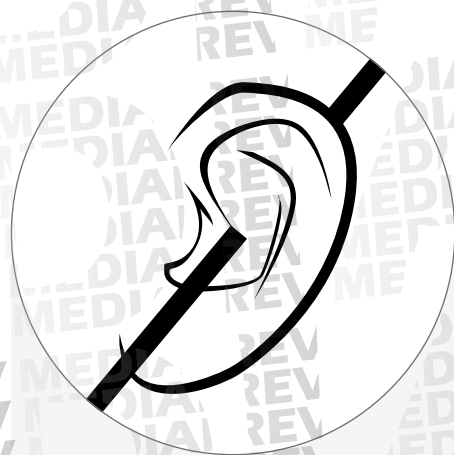


**Toutes les personnes en situation de handicap**  
peuvent rencontrer des difficultés.



**Déficience  
motrice**

(difficultés de  
déplacement et  
de mouvement)



**Déficience  
auditive**

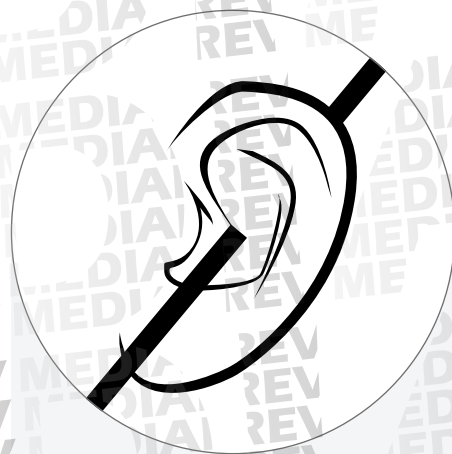
(difficultés de  
communication)

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



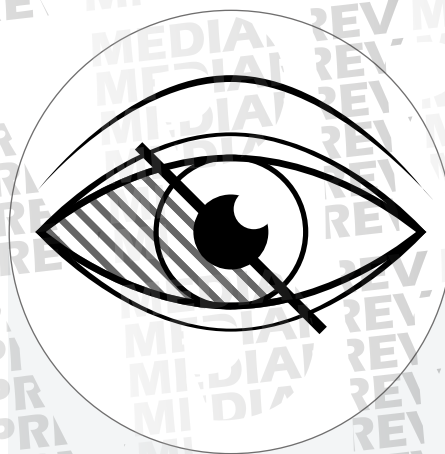
**Déficience  
motrice**

(difficultés de  
déplacement et  
de mouvement)



**Déficience  
auditive**

(difficultés de  
communication)



**Déficience  
visuelle**

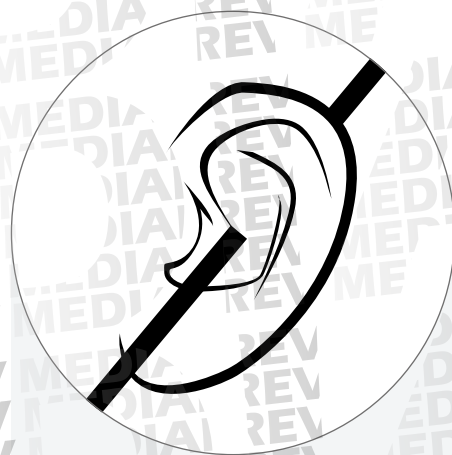
(difficultés de  
repérage et d'accès  
à l'information)

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



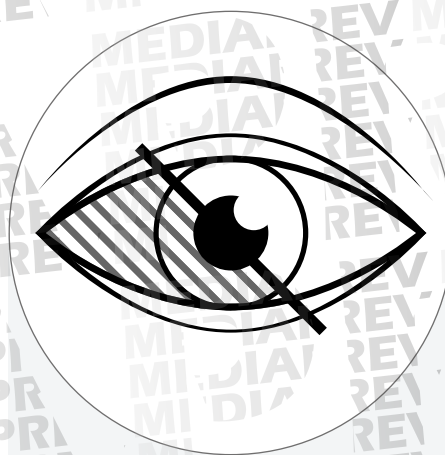
**Déficience motrice**

(difficultés de déplacement et de mouvement)



**Déficience auditive**

(difficultés de communication)



**Déficience visuelle**

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



**Déficience intellectuelle**

(difficultés de compréhension)

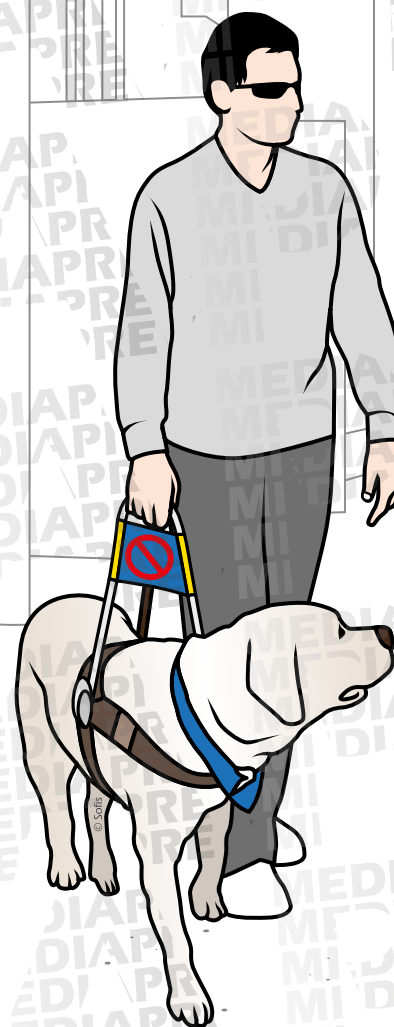




# GÉNÉRALITÉS

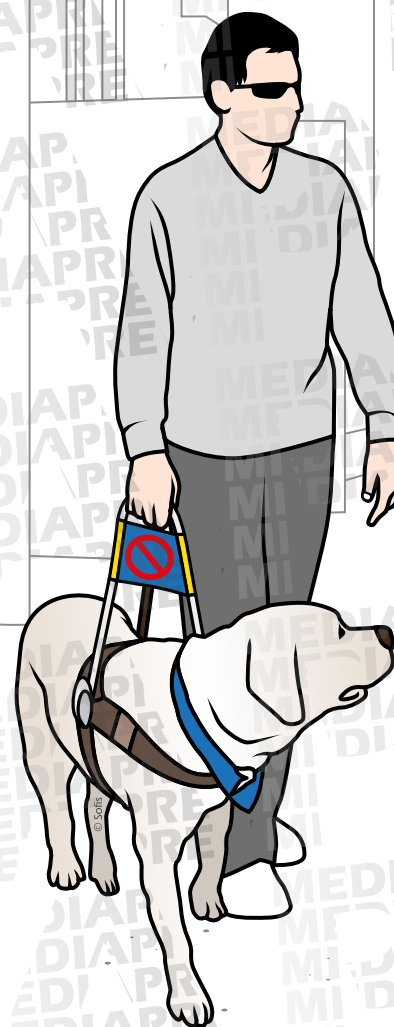


Toutes les personnes  
en situation de handicap  
n'ont pas nécessairement  
besoin d'aide.





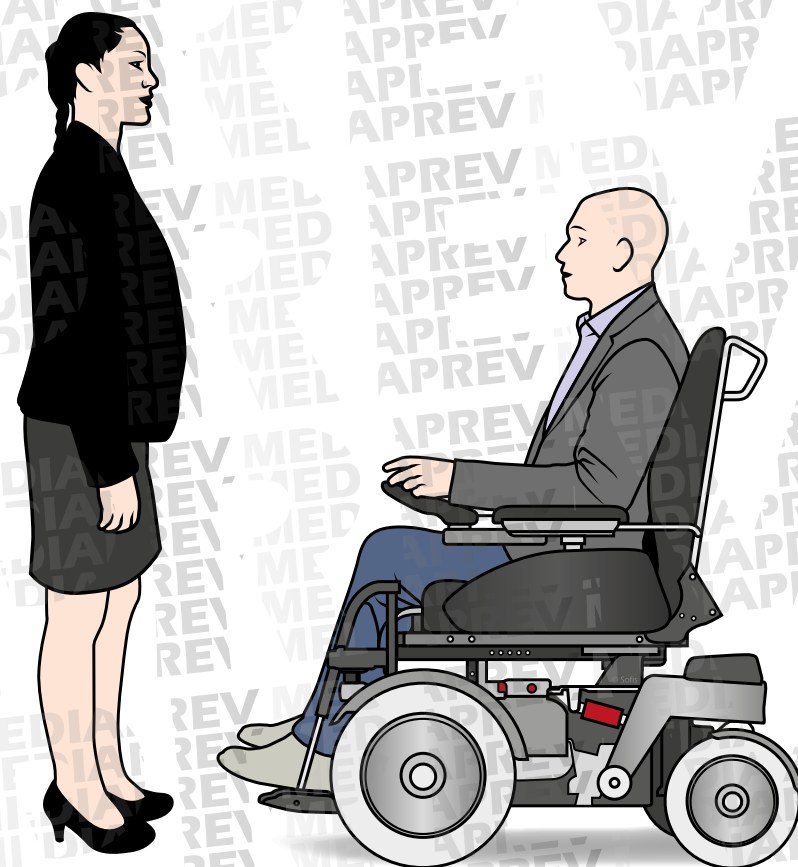
Proposer son aide  
sans l'imposer.





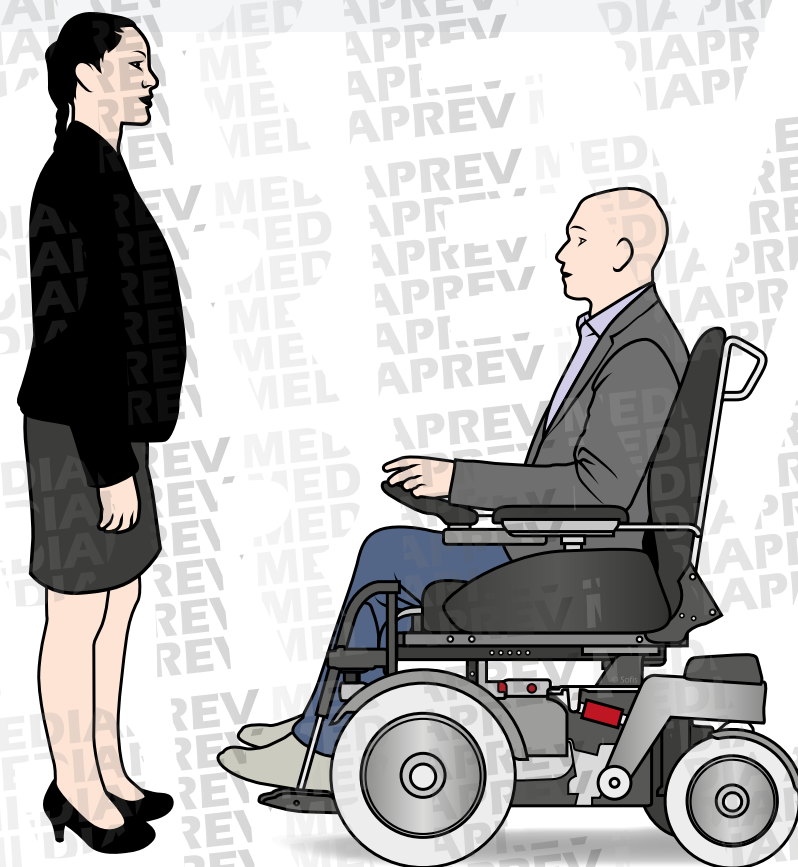


Être toujours naturel.



Être toujours naturel.

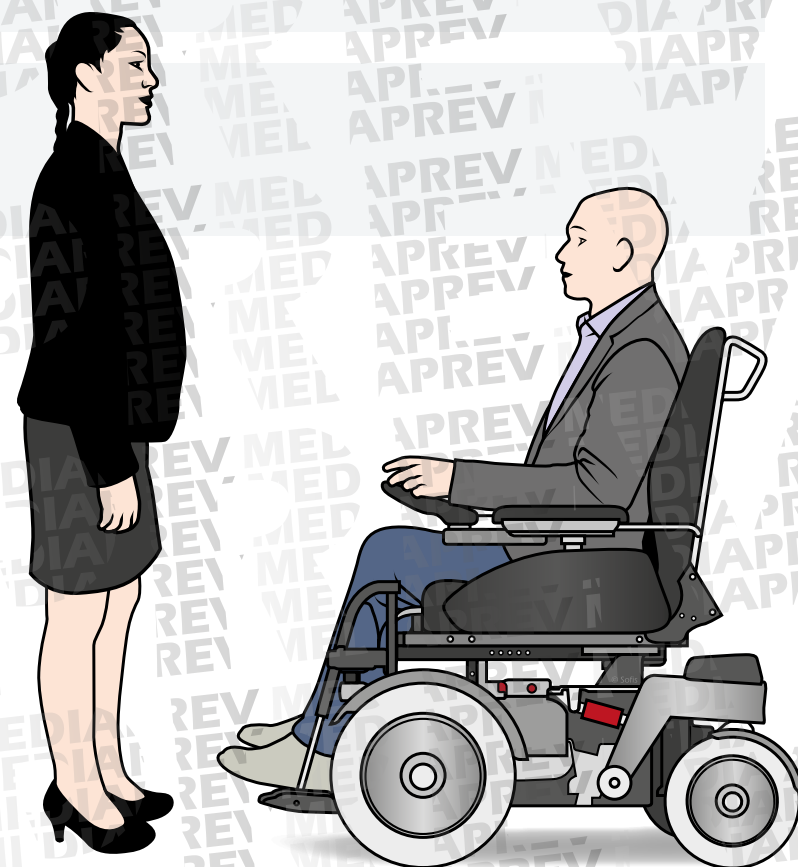
Ne pas prêter attention aux comportements qui peuvent paraître inhabituels.



Être toujours naturel.

Ne pas prêter attention aux comportements qui peuvent paraître inhabituels.

Ne pas dévisager les personnes.



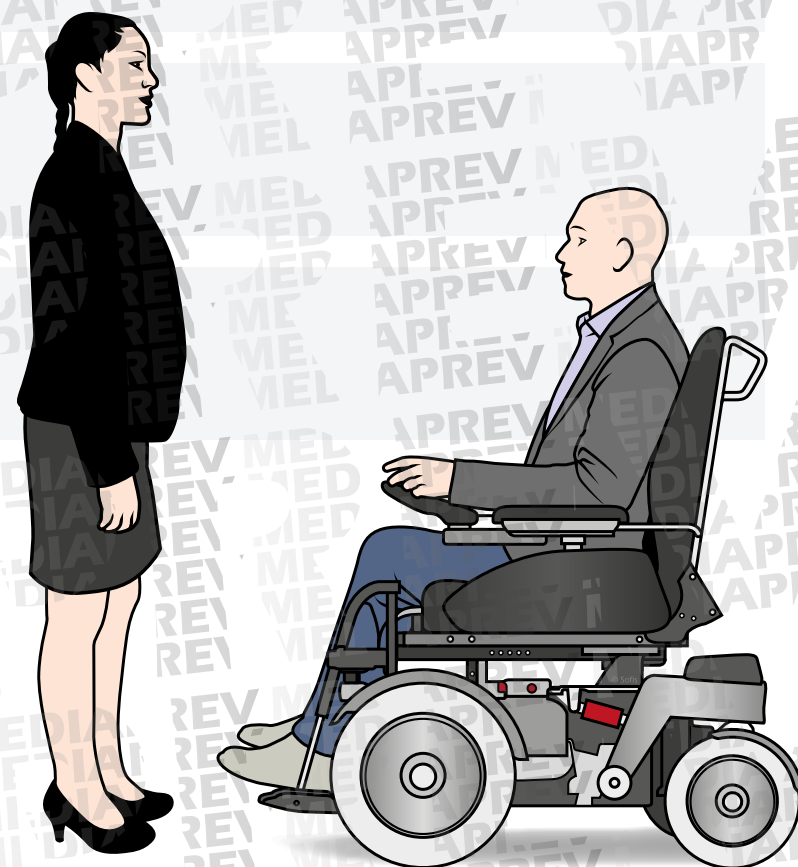


Être toujours naturel.

Ne pas prêter attention aux comportements qui peuvent paraître inhabituels.

Ne pas dévisager les personnes.

Faire attention à son langage.



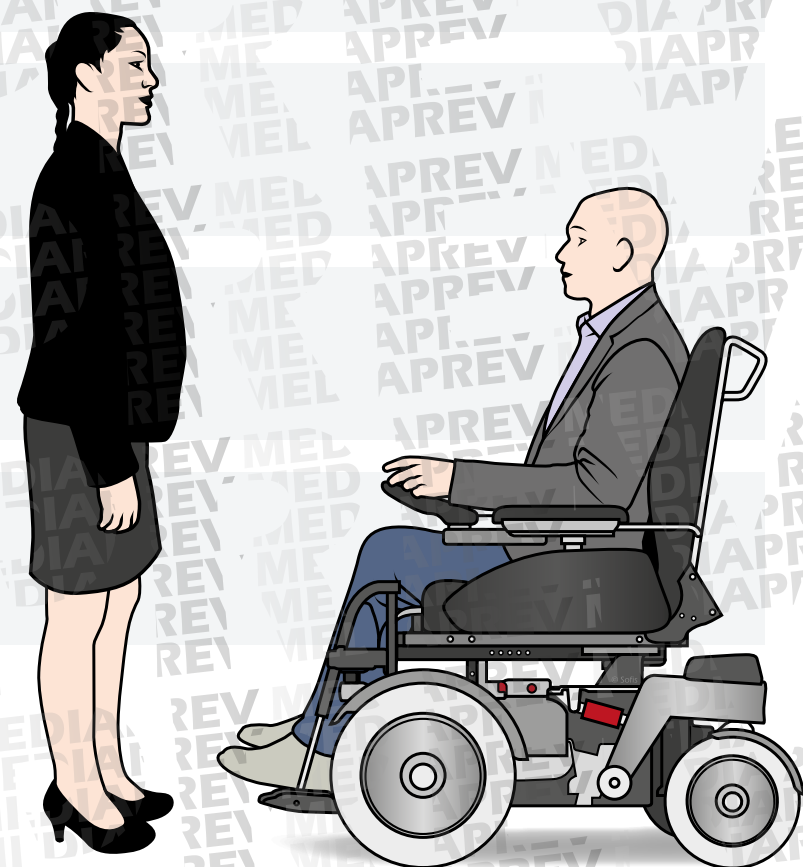
Être toujours naturel.

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 toujours naturel.

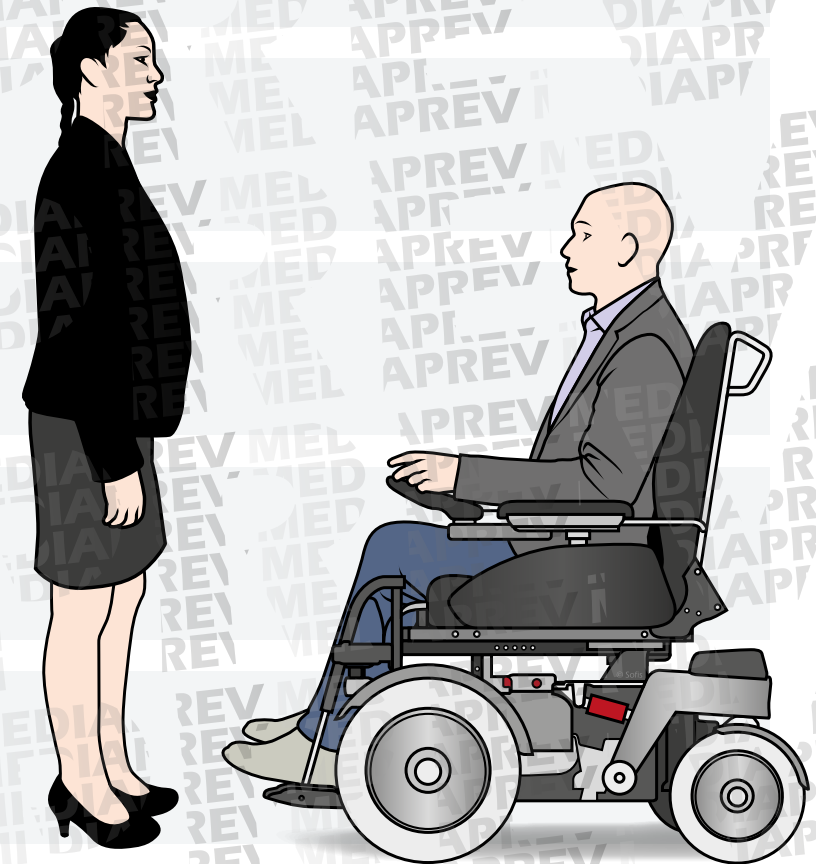
Ne pas prêter attention aux comportements qui peuvent paraître inhabituels.

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.**



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

Les inviter à s'asseoir.



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

Les inviter à s'asseoir.

**Mettre des sièges de  
repos à dispositions**



**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.



# UNE PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP PEUT-ÊTRE ACCOMPAGNÉE.

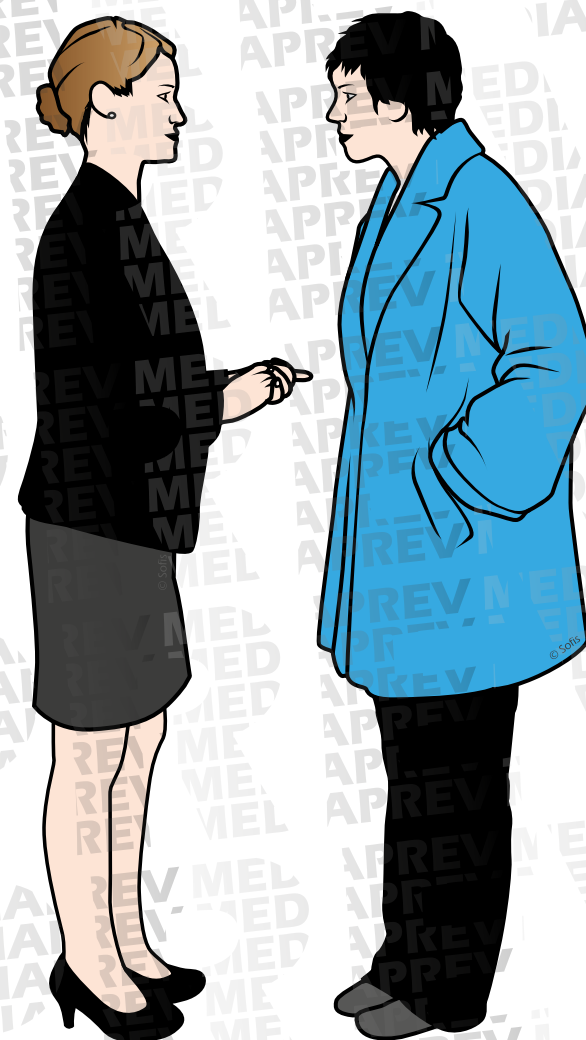
Si c'est elle le client,  
c'est à elle que l'on doit  
s'adresser et non à  
l'accompagnateur.





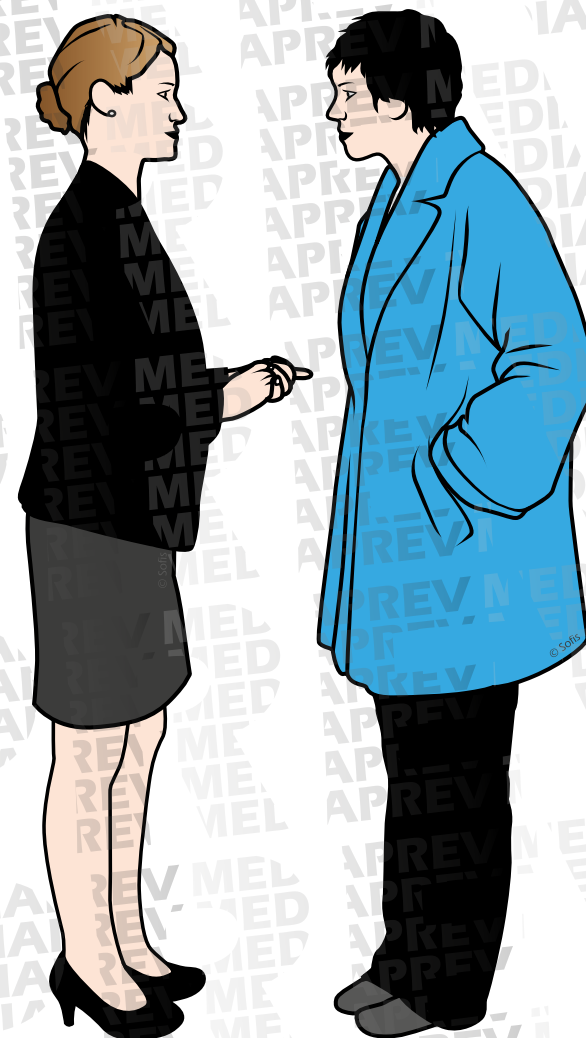


# SI UNE PERSONNE A DES DIFFICULTÉS D'ÉLOCUTION



# SI UNE PERSONNE A DES DIFFICULTÉS D'ÉLOCUTION

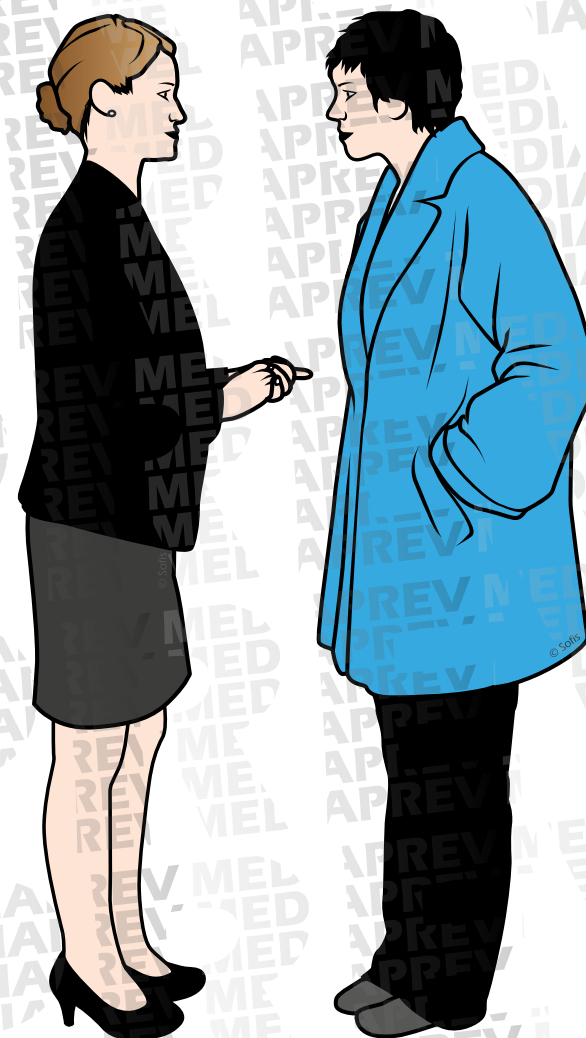
La laisser  
terminer ses  
phrases.



# SI UNE PERSONNE A DES DIFFICULTÉS D'ÉLOCUTION

La laisser  
terminer ses  
phrases.

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



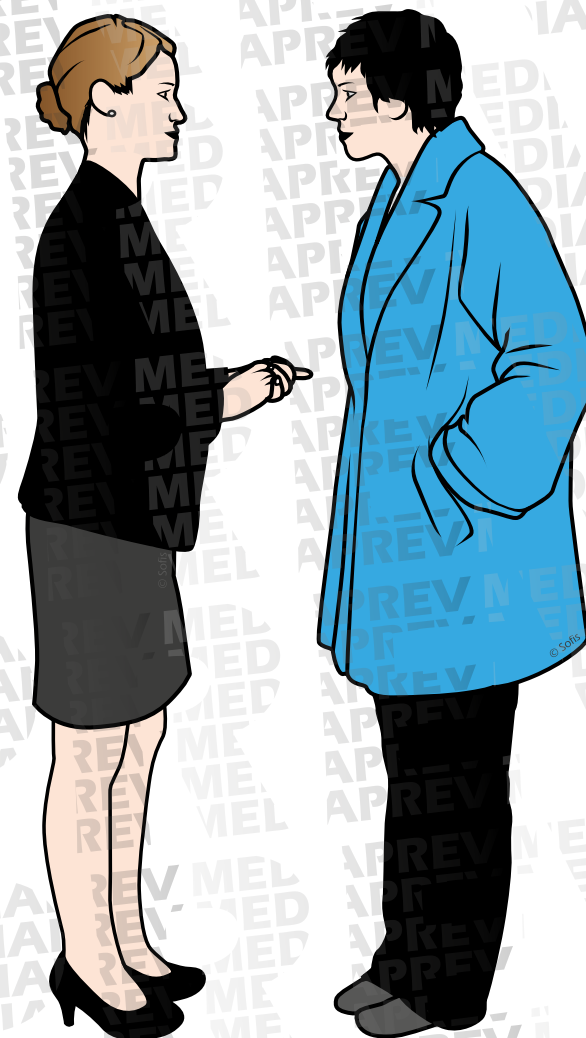


# SI UNE PERSONNE A DES DIFFICULTÉS D'ÉLOCUTION

La laisser  
terminer ses  
phrases.

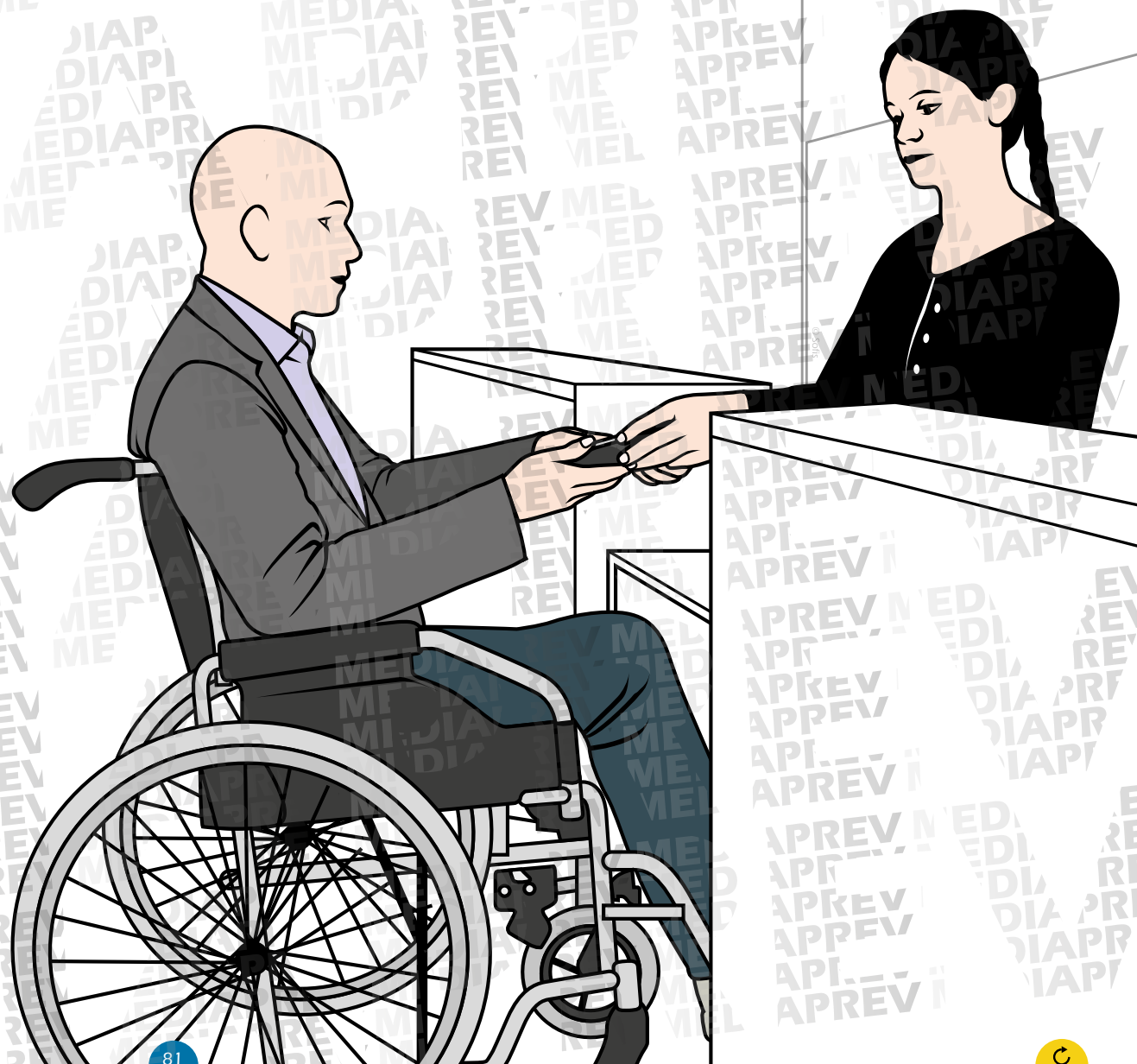
Lui demander  
de répéter si l'on  
n'a pas compris.

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





# ACTES PERSONNELS ET CONFIDENTIELS



# ACTES PERSONNELS ET CONFIDENTIELS

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





# 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 ».

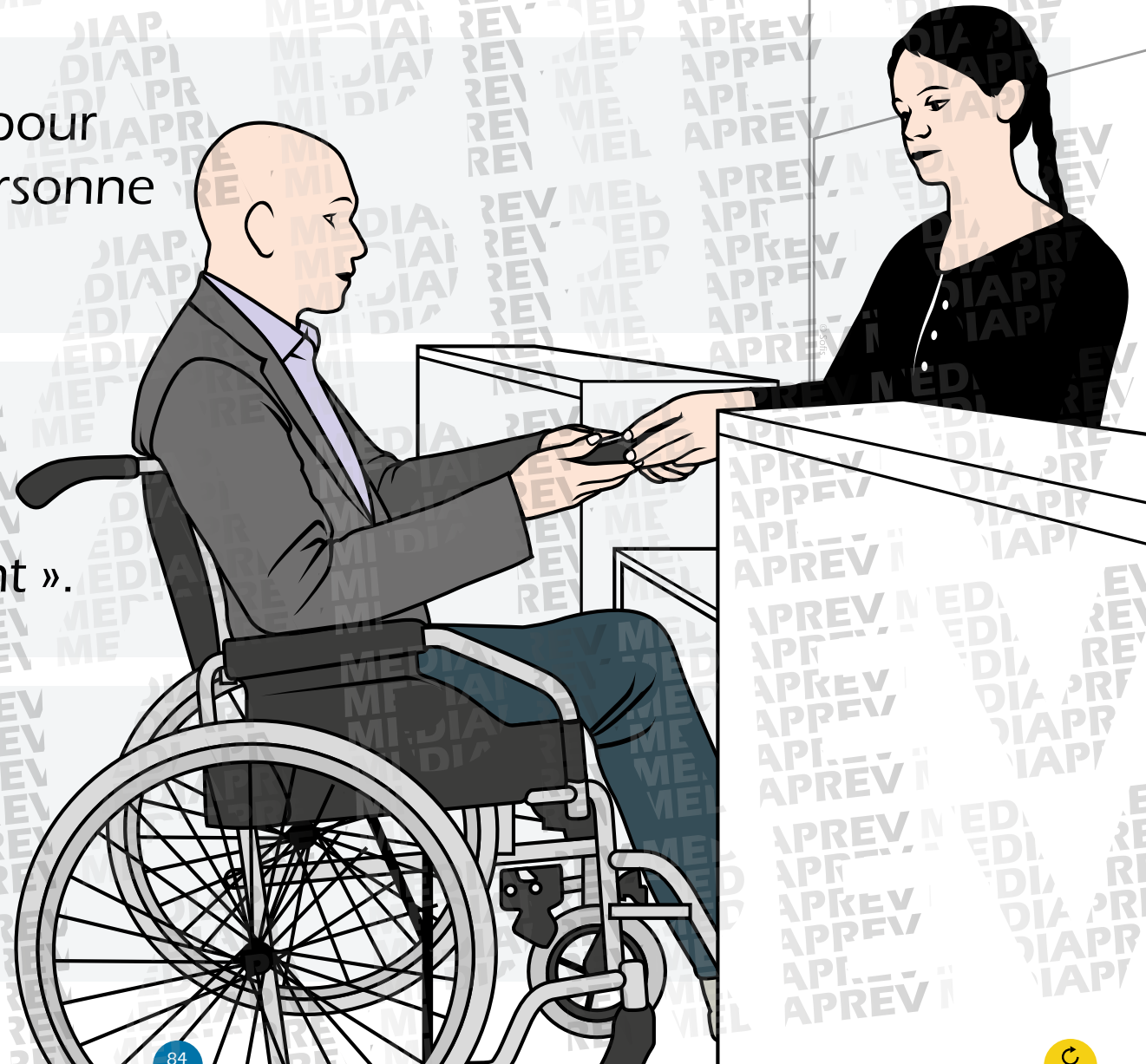


# ACTES PERSONNELS ET CONFIDENTIELS

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



# 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.





## LORS D'UN INCENDIE

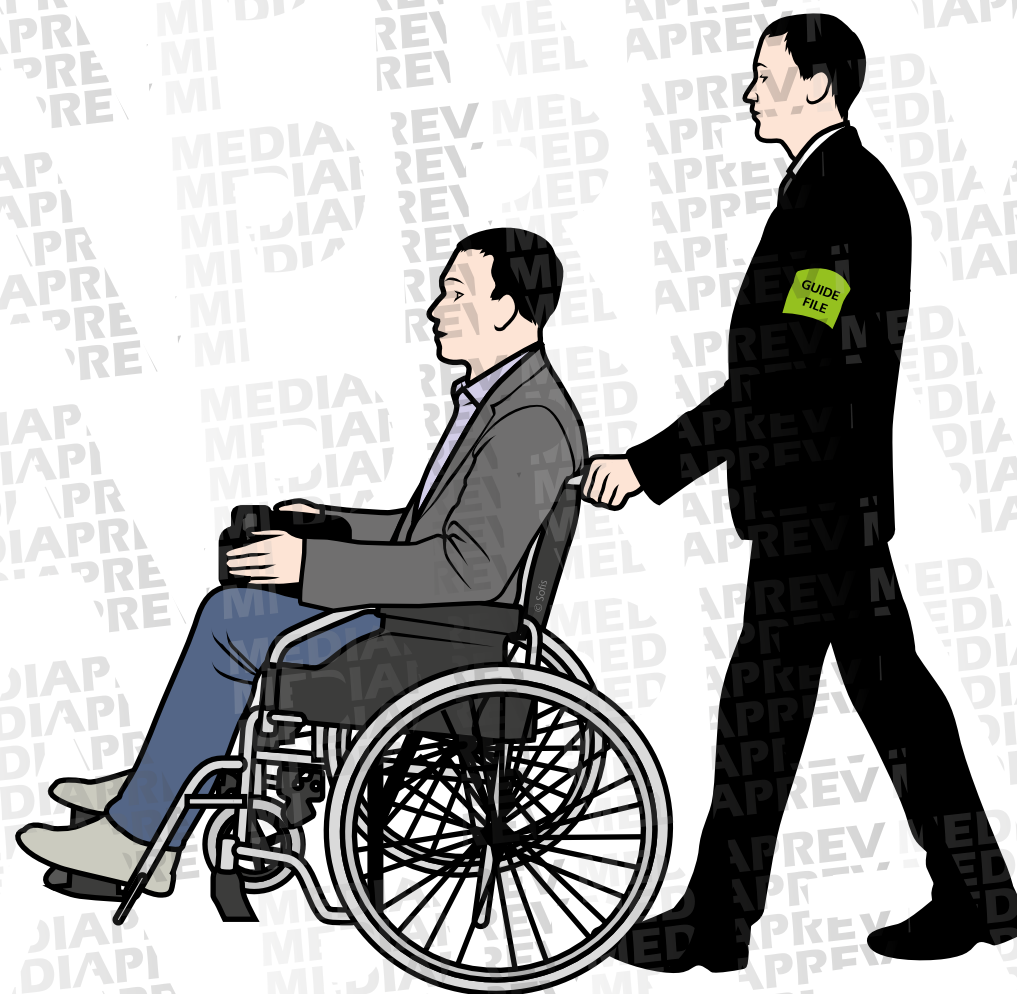
Ce type de réaction rend d'autant plus difficile l'évacuation des personnes en situation de handicap.

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



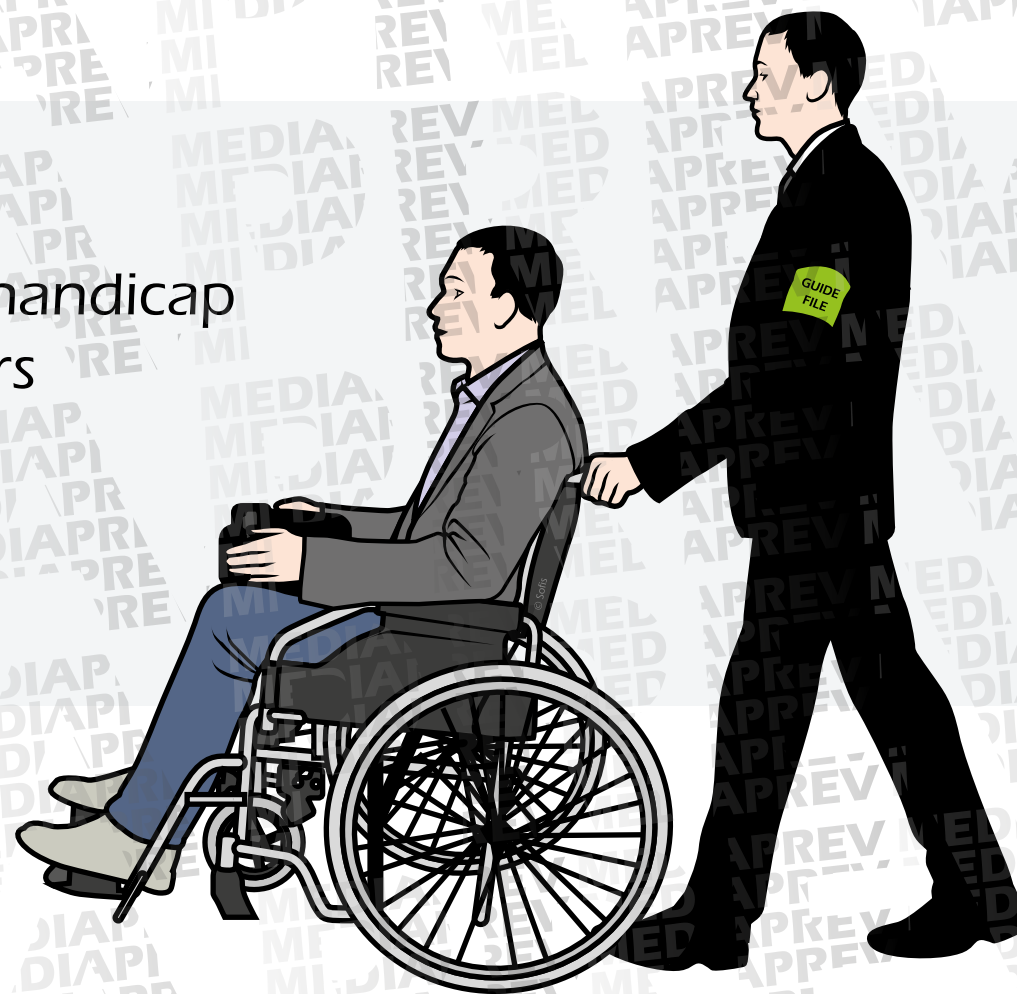


# LE GUIDE-FILE DOIT :



# 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:





## 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.



## 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 ?

## LE SAVIEZ-VOUS ?



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

## 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

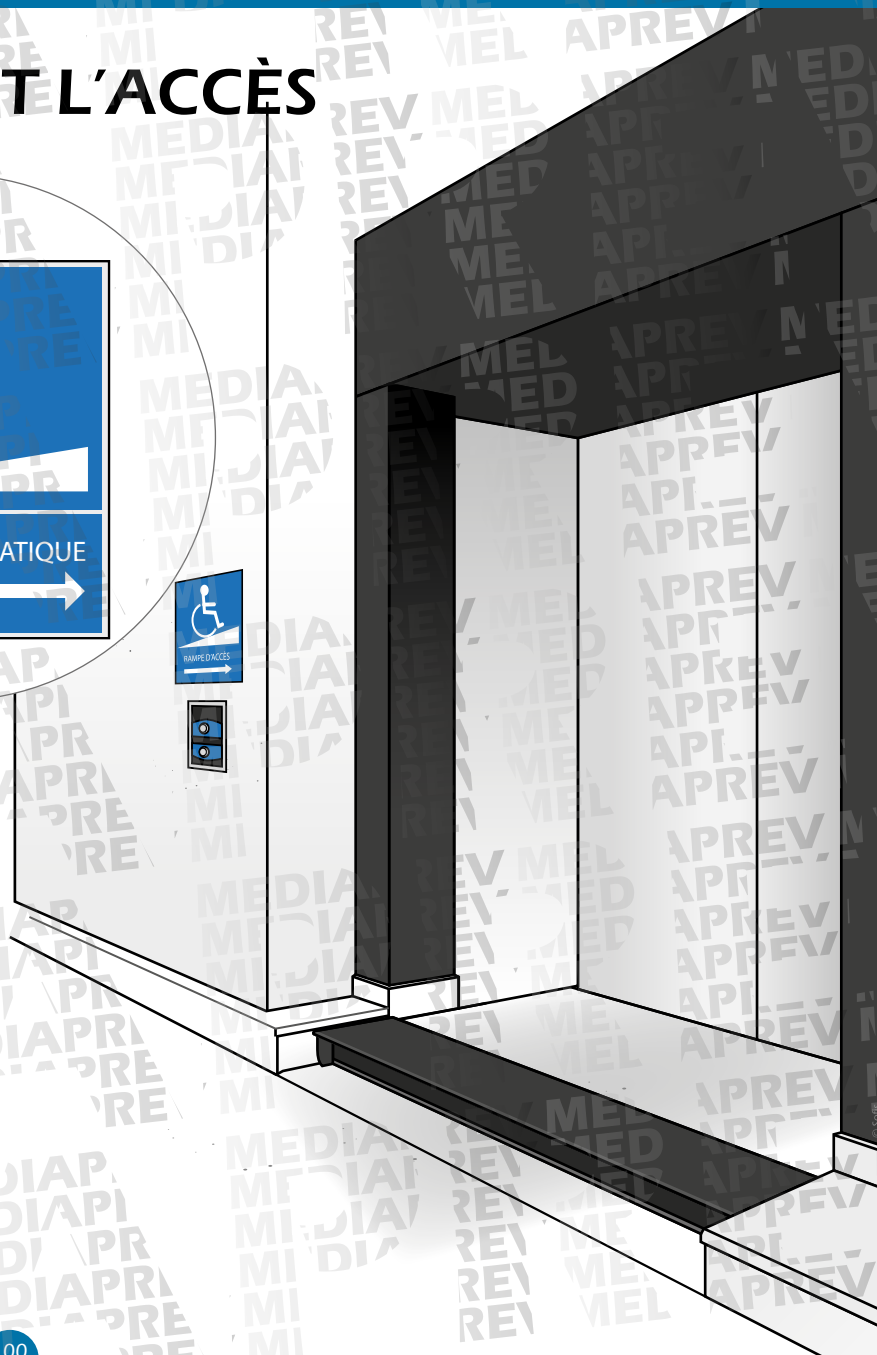
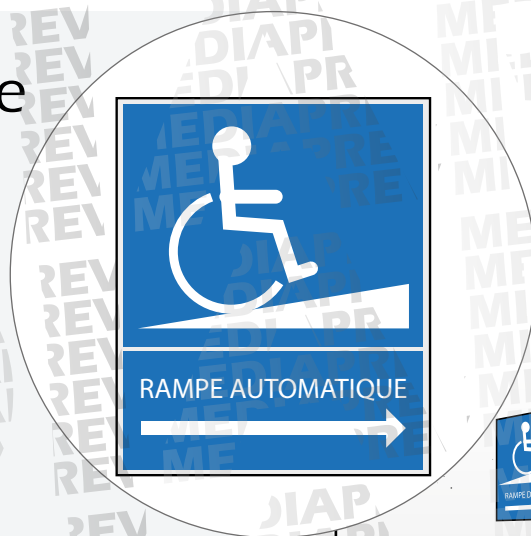
# MOYENS ADAPTÉS PERMETTANT L'ACCÈS

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.



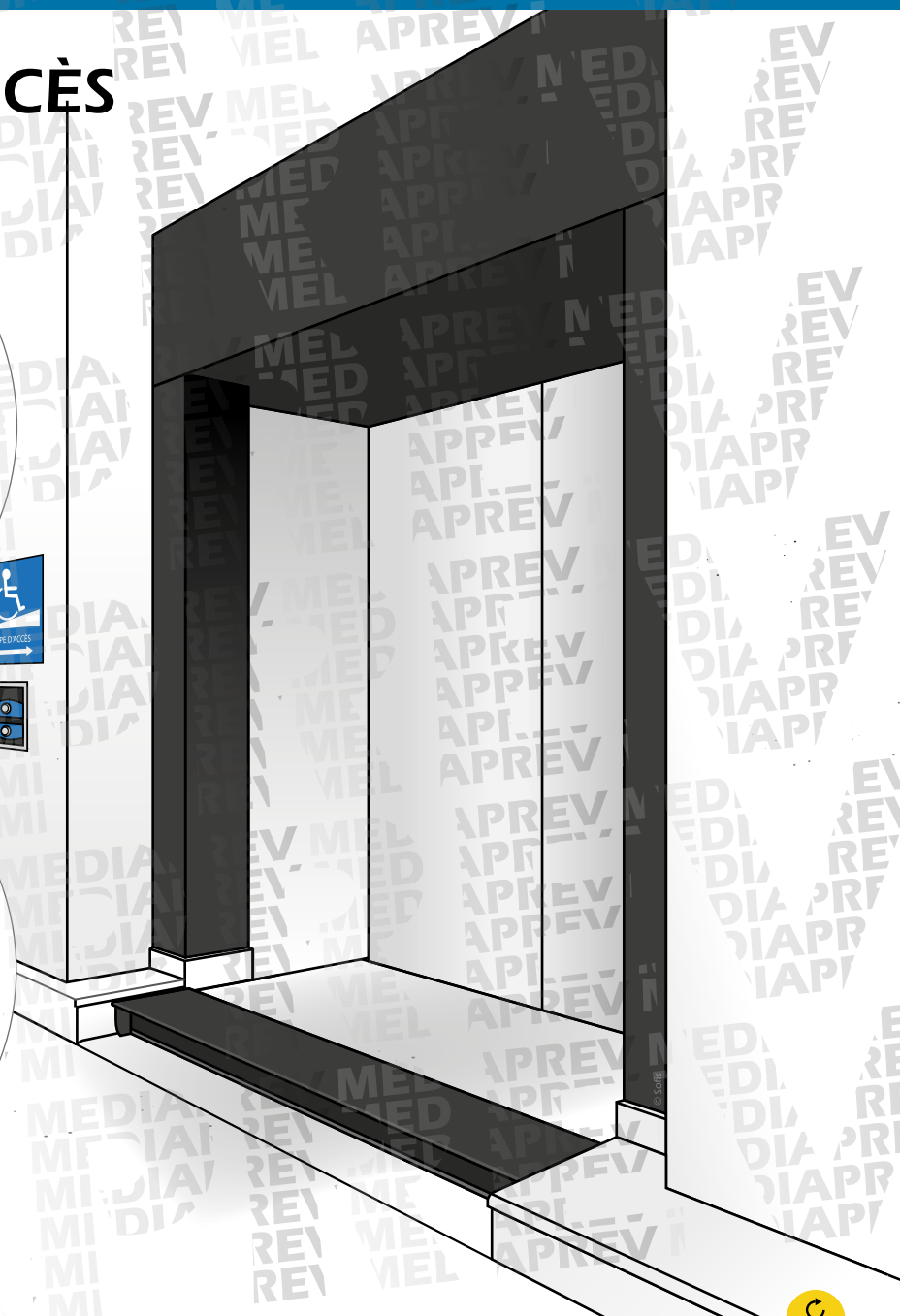
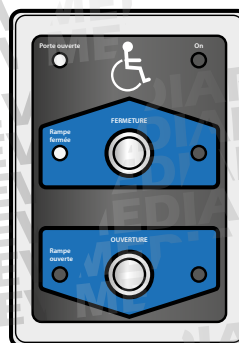


## MOYENS ADAPTÉS PERMETTANT L'ACCÈS

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

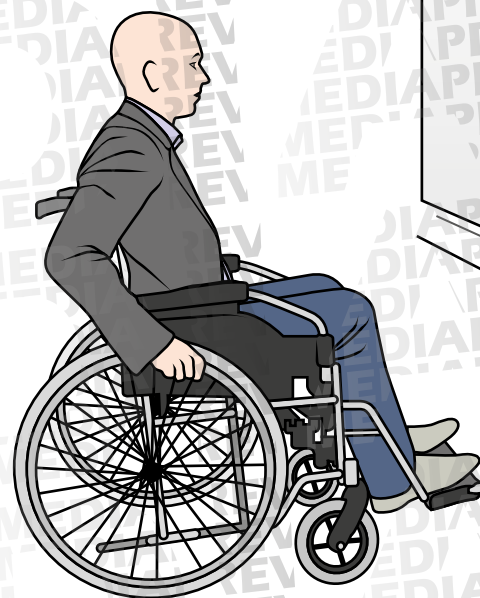


La commande d'appel permet de déplier, de façon automatique ou manuelle, une rampe d'accès.





# MOYENS ADAPTÉS PERMETTANT L'ACCÈS





# LES DIFFÉRENTS TYPES DE RAMPES D'ACCÈS



# LES DIFFÉRENTS TYPES DE RAMPES D'ACCÈS

## Rampe automatique



# LES DIFFÉRENTS TYPES DE RAMPES D'ACCÈS

## Rampe automatique



## Rampe manuelle





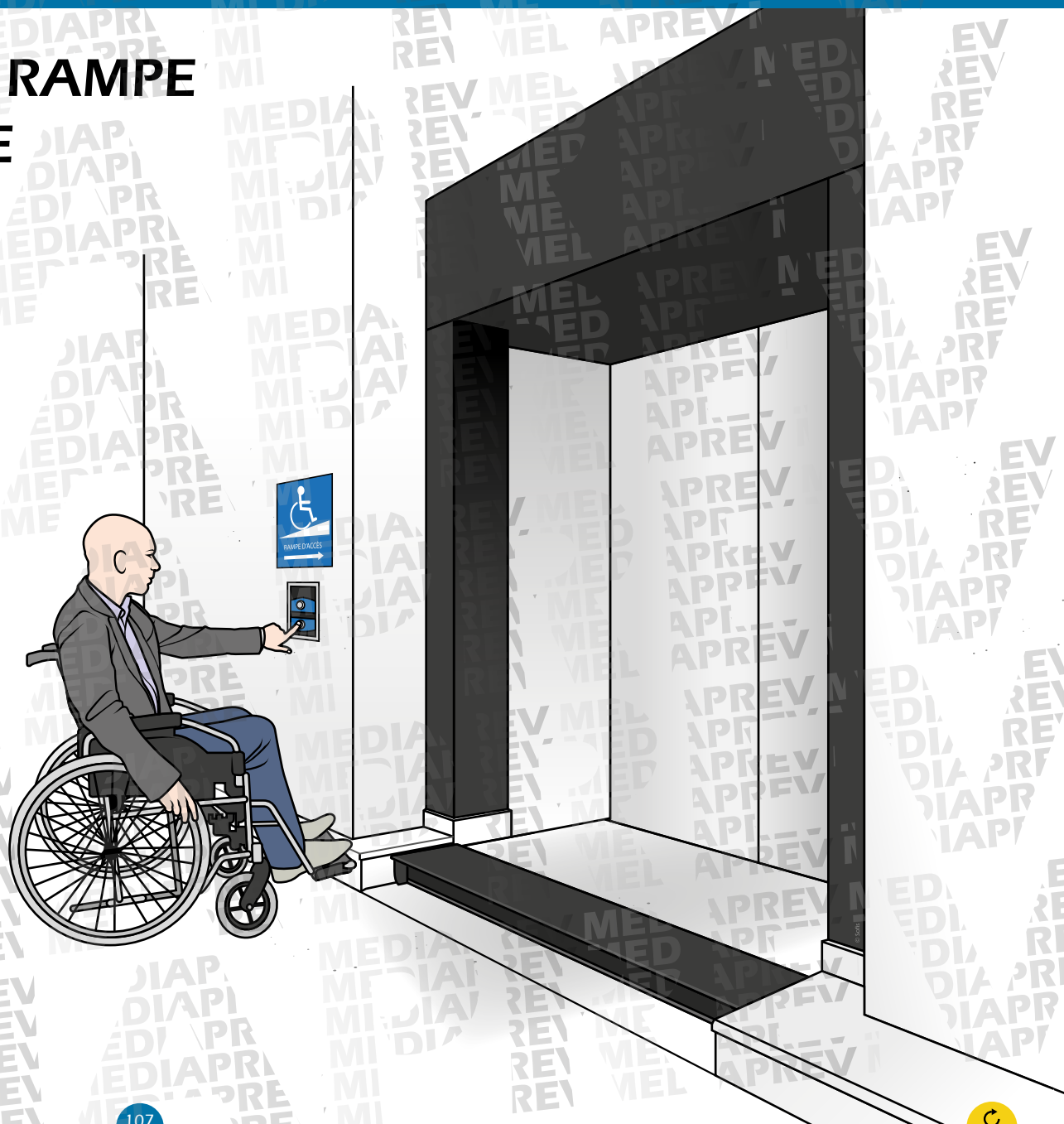
# FONCTIONNEMENT DE LA RAMPE AMOVIBLE AUTOMATIQUE





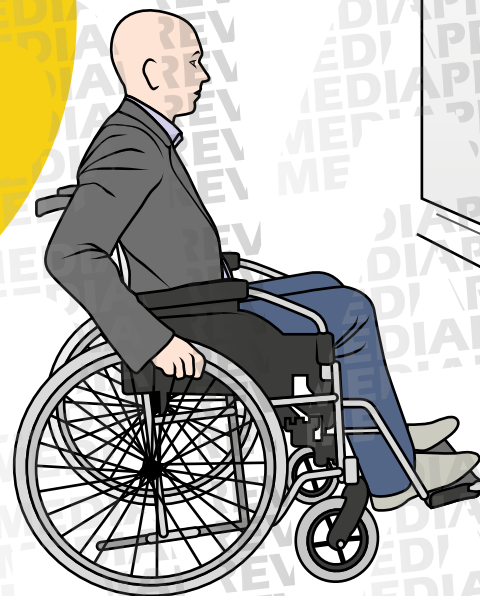
# FONCTIONNEMENT DE LA RAMPE AMOVIBLE AUTOMATIQUE

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



# FONCTIONNEMENT DE LA RAMPE AMOVIBLE AUTOMATIQUE

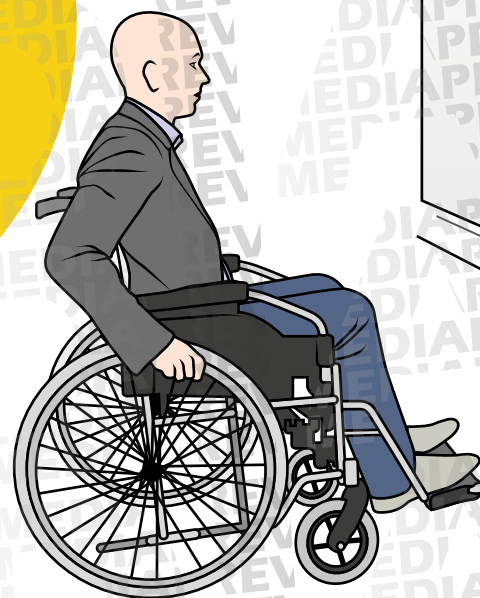
Déclenchement automatique de l'ouverture de la rampe.





# 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

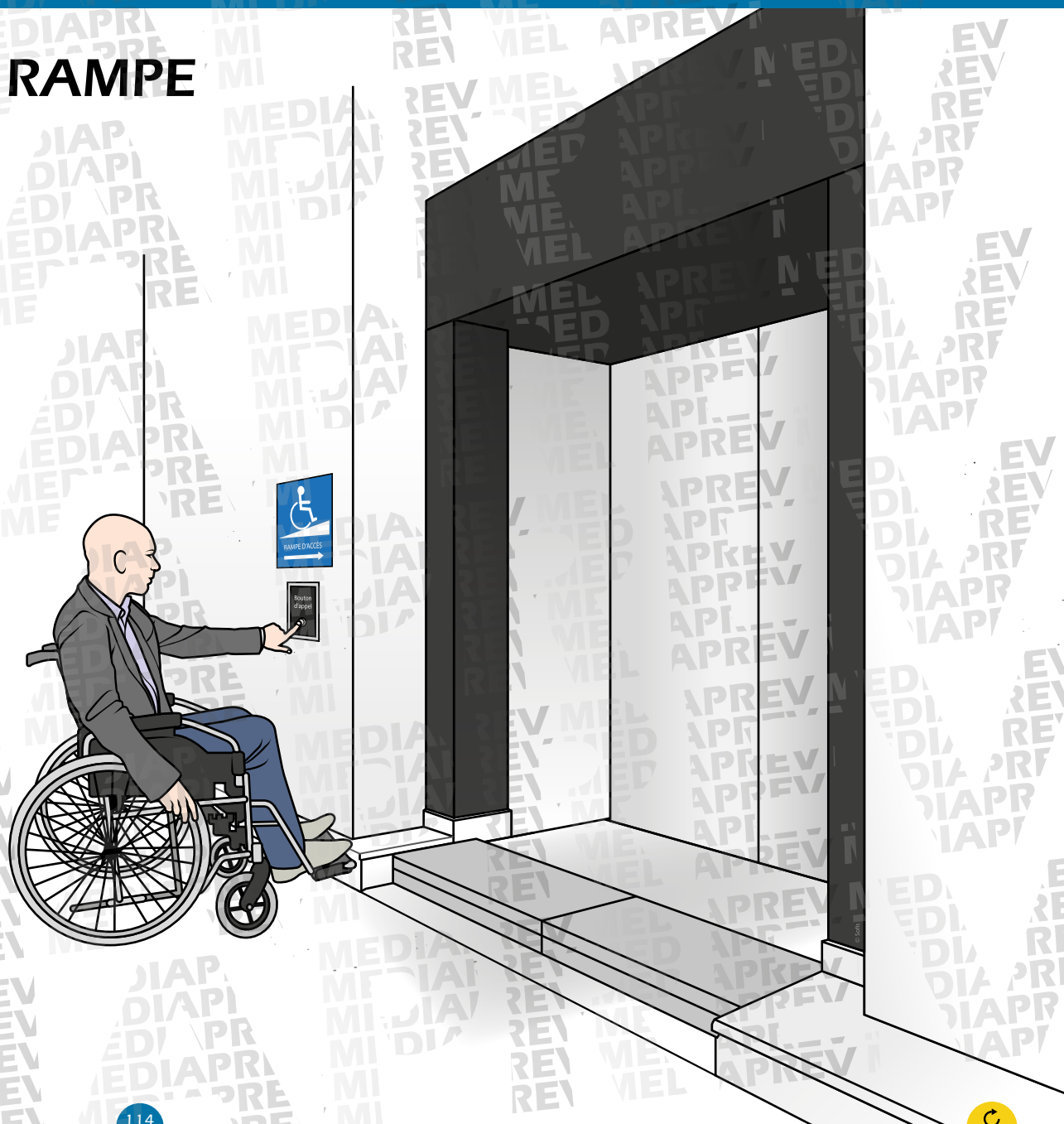
Ce type d'équipement n'est pas réservé aux personnes en fauteuil roulant.

**Toute personne en difficulté peut l'utiliser.**



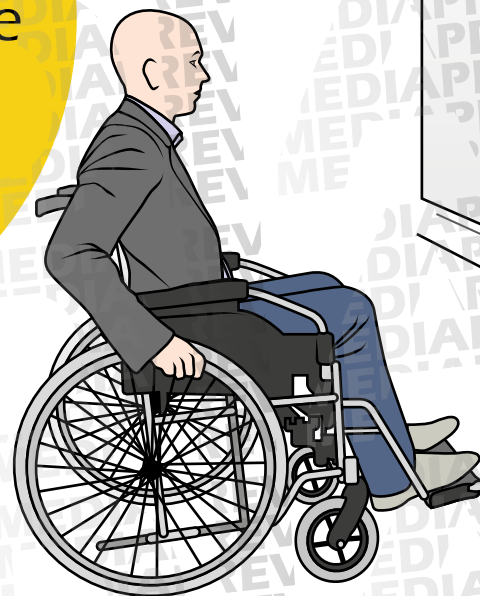
# FONCTIONNEMENT DE LA RAMPE AMOVIBLE MANUELLE

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



# FONCTIONNEMENT DE LA RAMPE AMOVIBLE MANUELLE

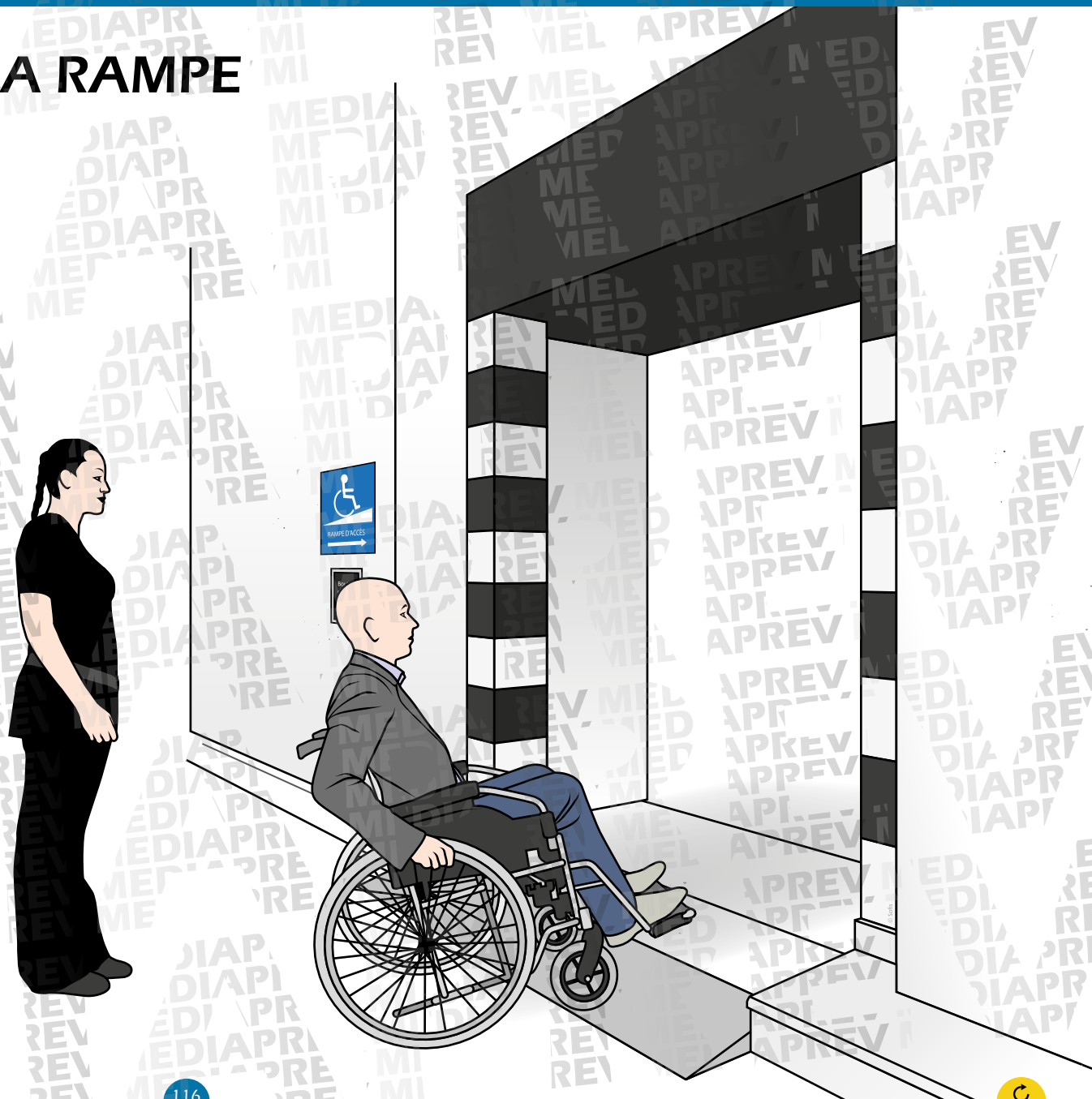
Un membre du personnel vient alors déplier la rampe d'accès sur la voirie.





# FONCTIONNEMENT DE LA RAMPE AMOVIBLE MANUELLE

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



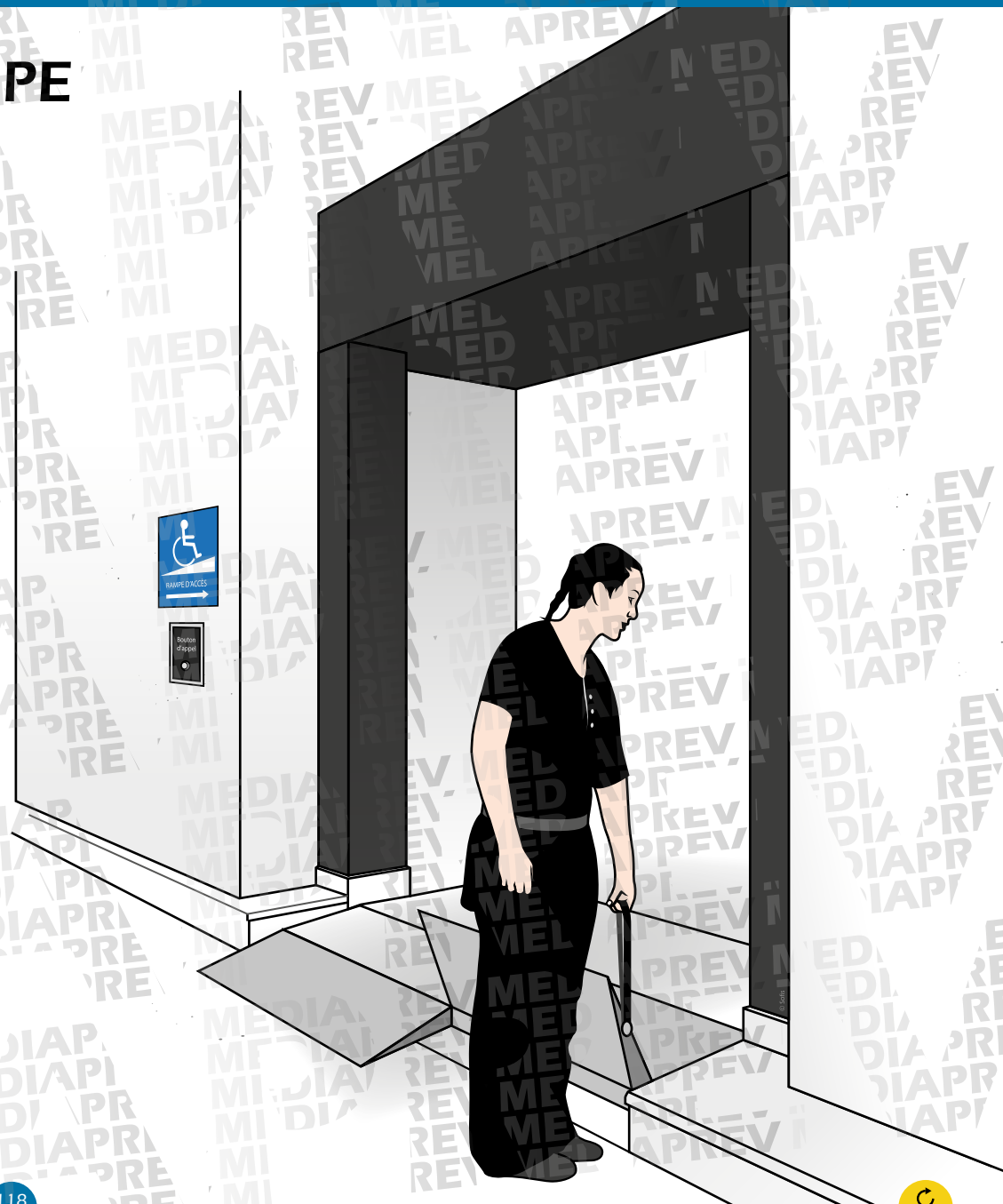
# FONCTIONNEMENT DE LA RAMPE AMOVIBLE MANUELLE

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.

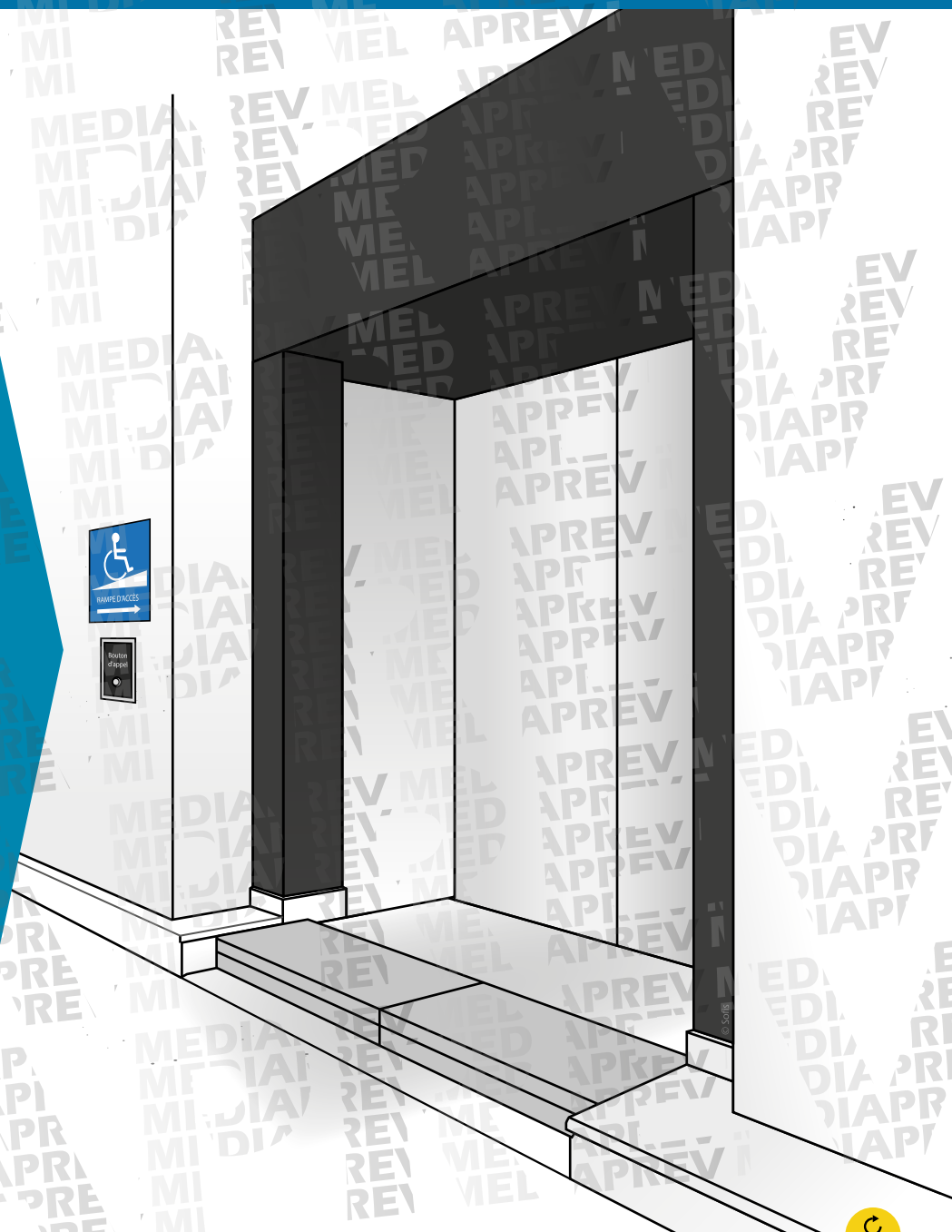




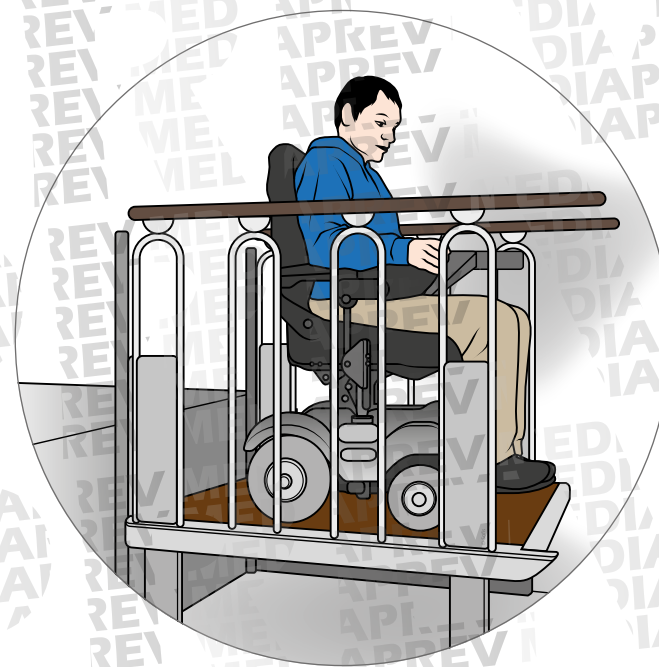
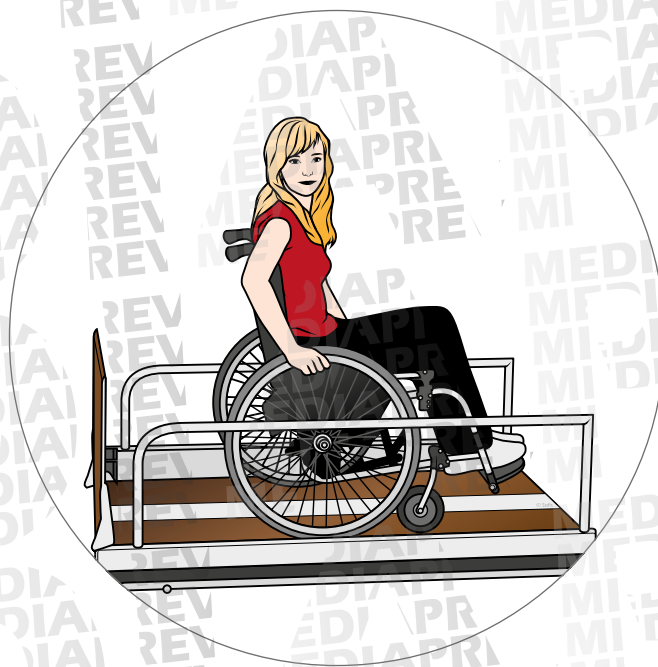
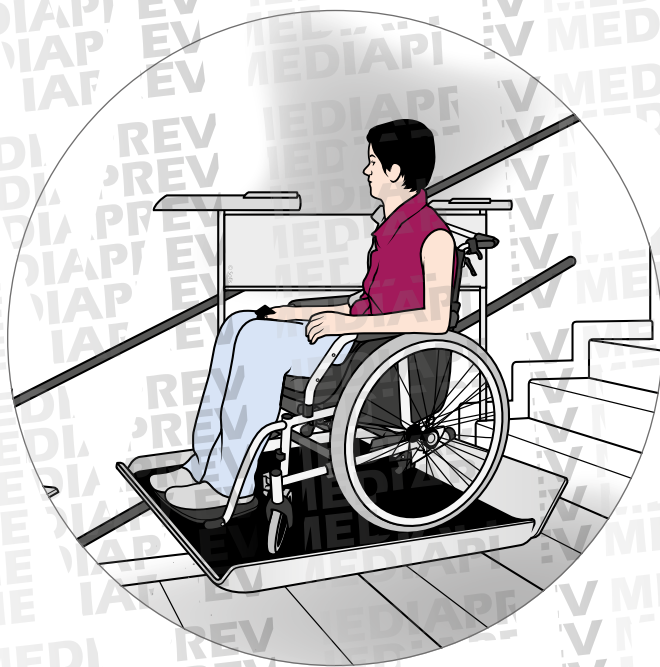
# FONCTIONNEMENT DE LA RAMPE AMOVIBLE MANUELLE

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

**Toute personne en difficulté peut l'utiliser.**

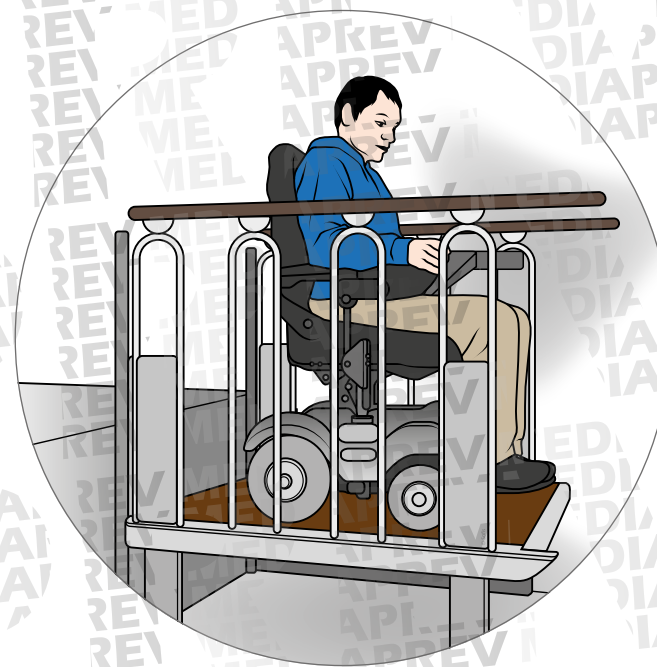
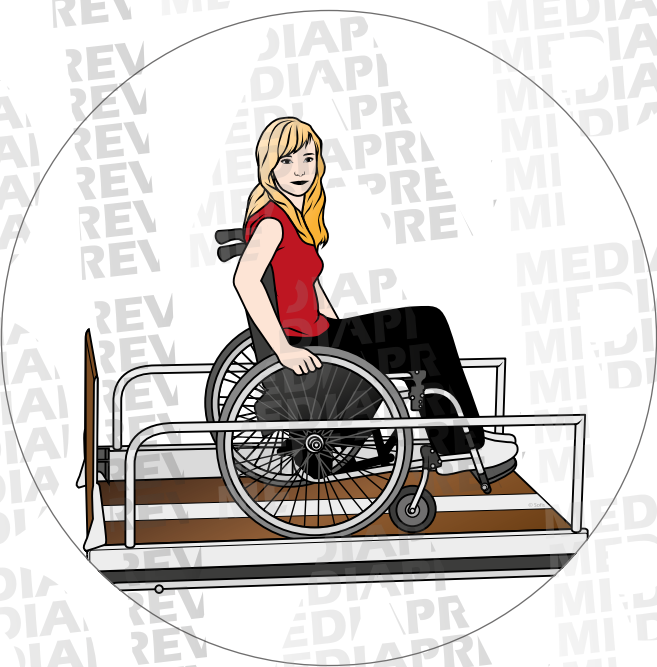
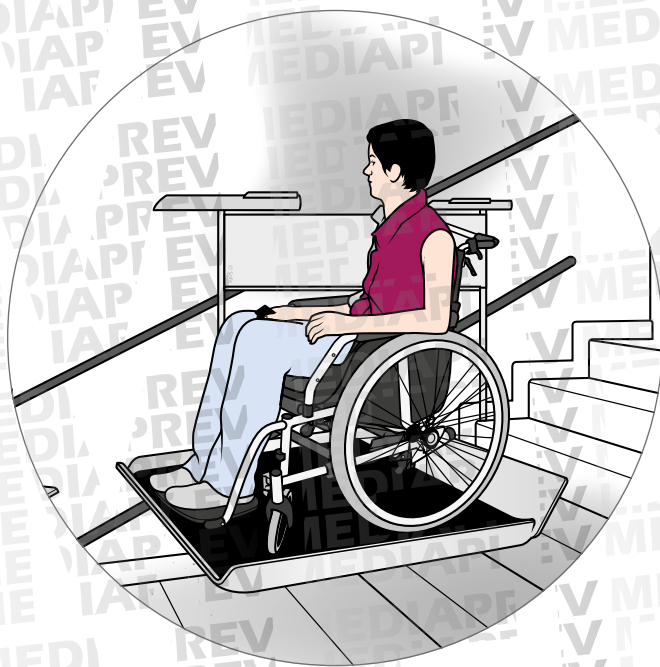


# ÉQUIPEMENTS POUR PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE (EPMR)



# ÉQUIPEMENTS POUR PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE (EPMR)

Certains lieux sont accessibles grâce à un EPMR.

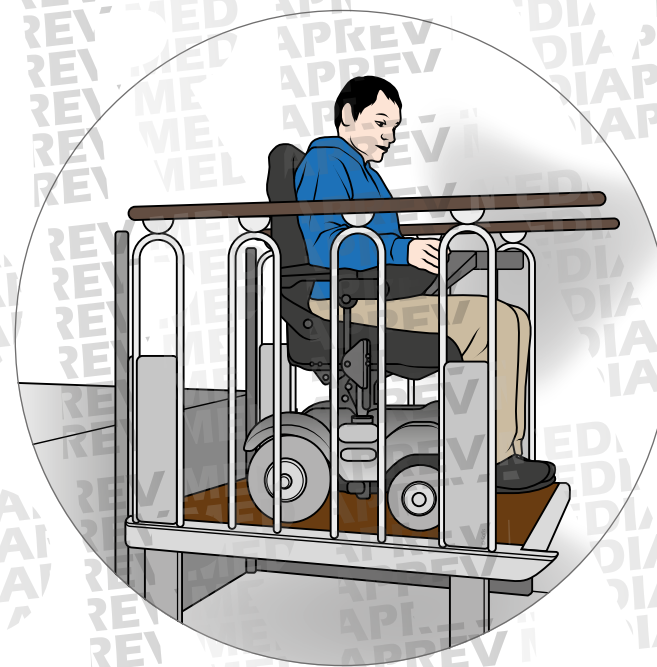
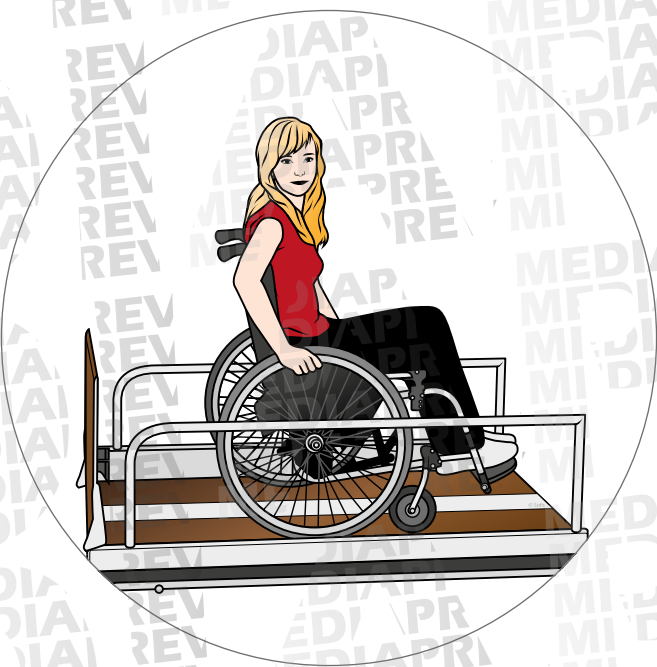
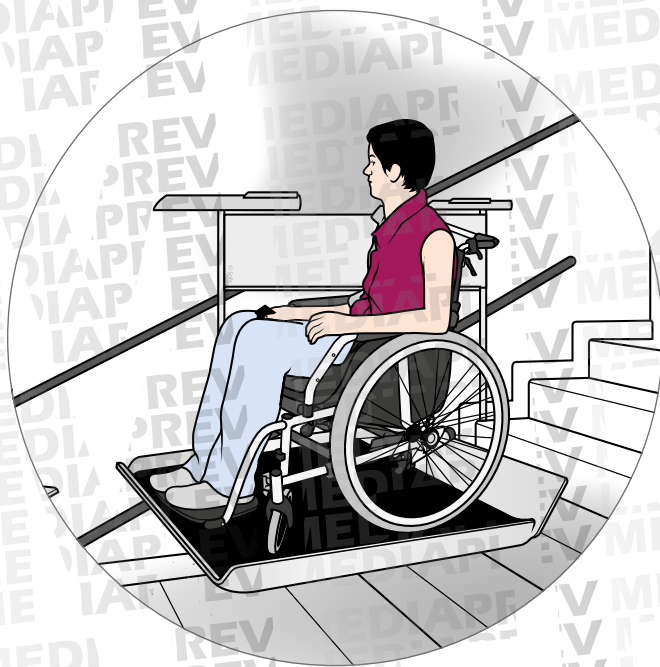




# ÉQUIPEMENTS POUR PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE (EPMR)

Certains lieux sont accessibles grâce à un EPMR.

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





# LARGEUR DE PORTE



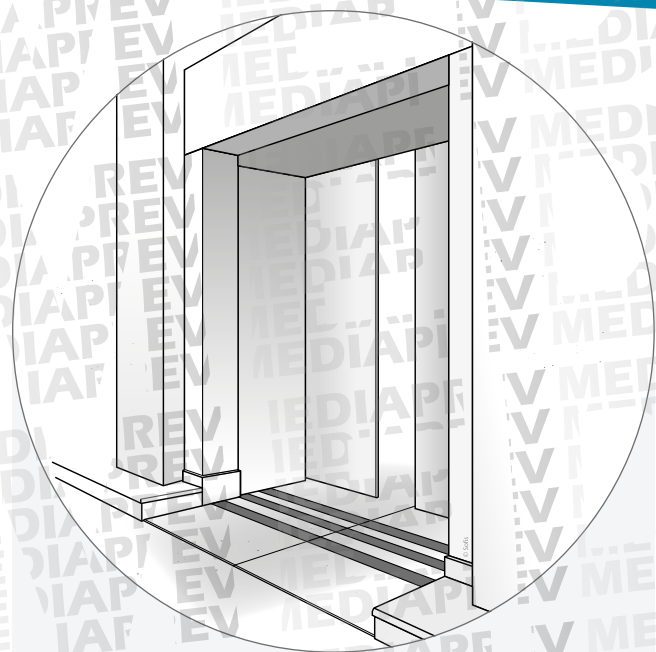
# LARGEUR DE PORTE

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



# LARGEUR DE PORTE

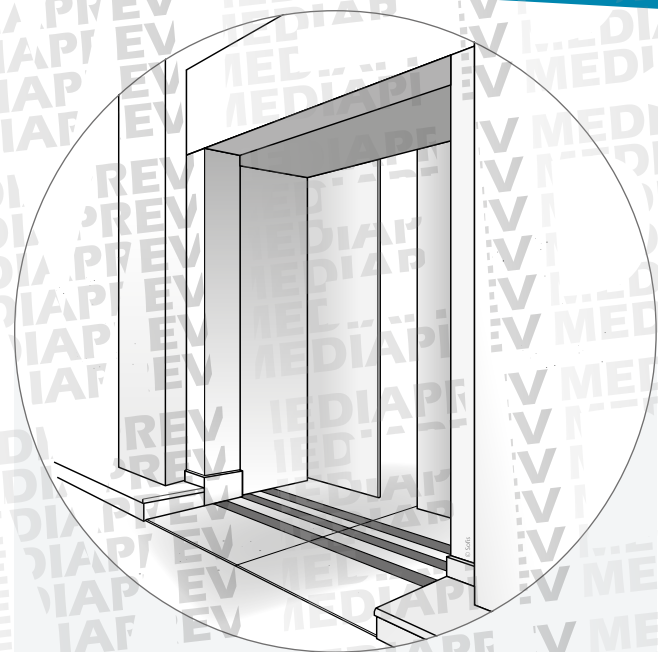
Largeur de porte adaptée au passage du fauteuil roulant (normes obligatoires)



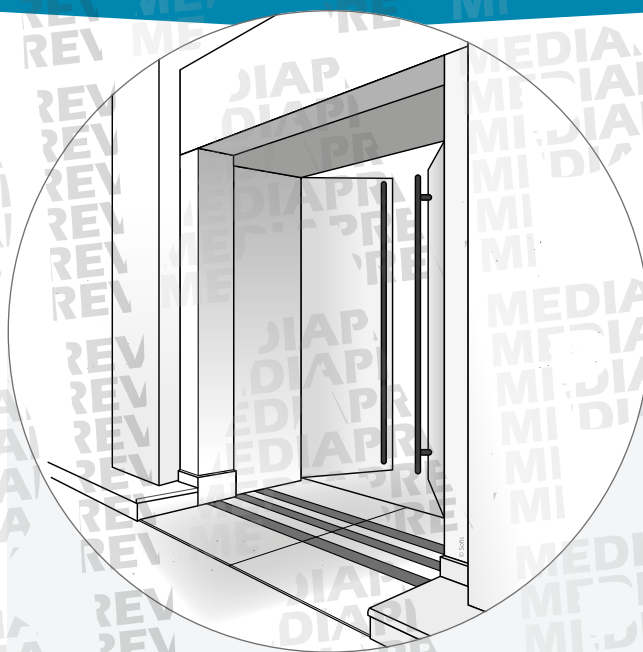
Portes  
automatiques

# LARGEUR DE PORTE

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



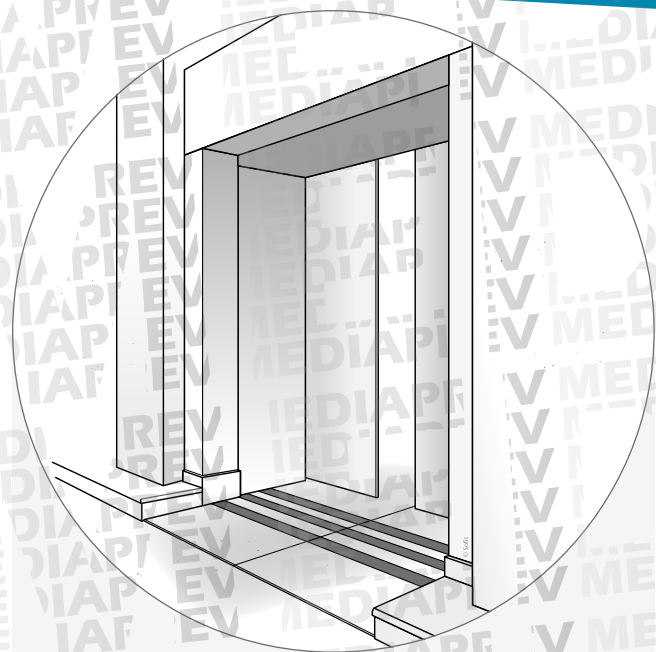
Portes  
automatiques



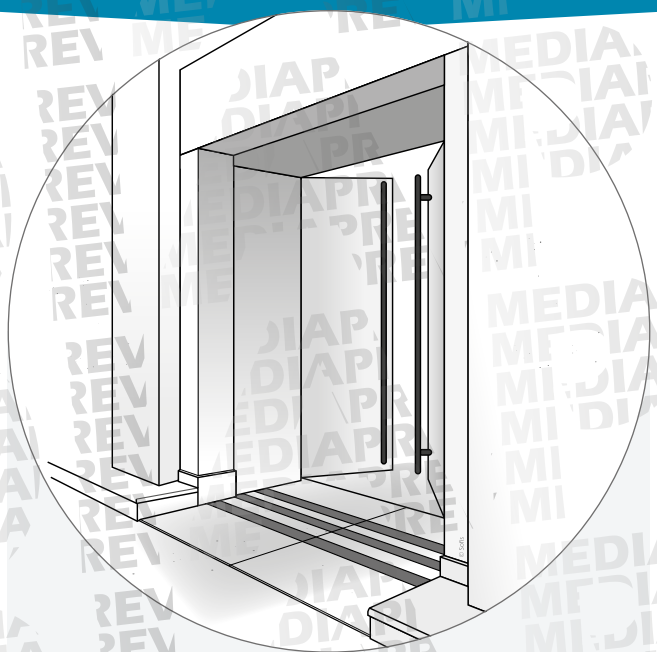
Portes à pousser  
vers l'intérieur

# LARGEUR DE PORTE

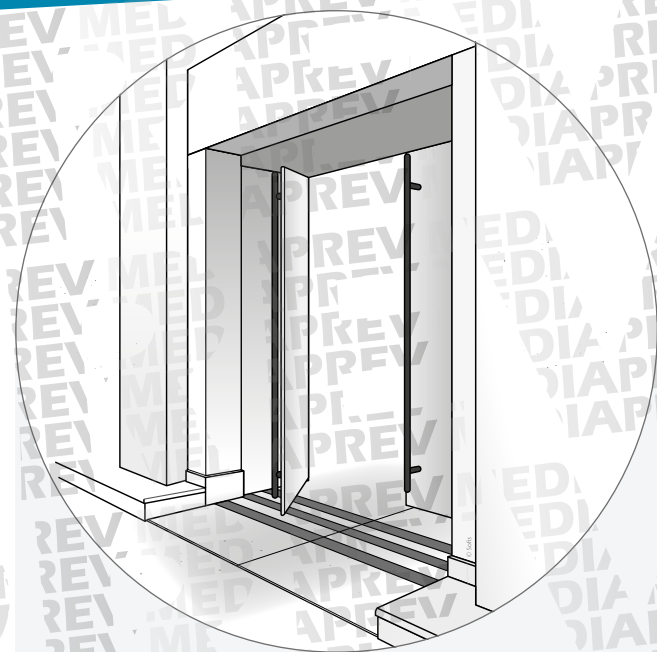
Largeur de porte adaptée au passage du fauteuil roulant (normes obligatoires)



Portes  
automatiques



Portes à pousser  
vers l'intérieur

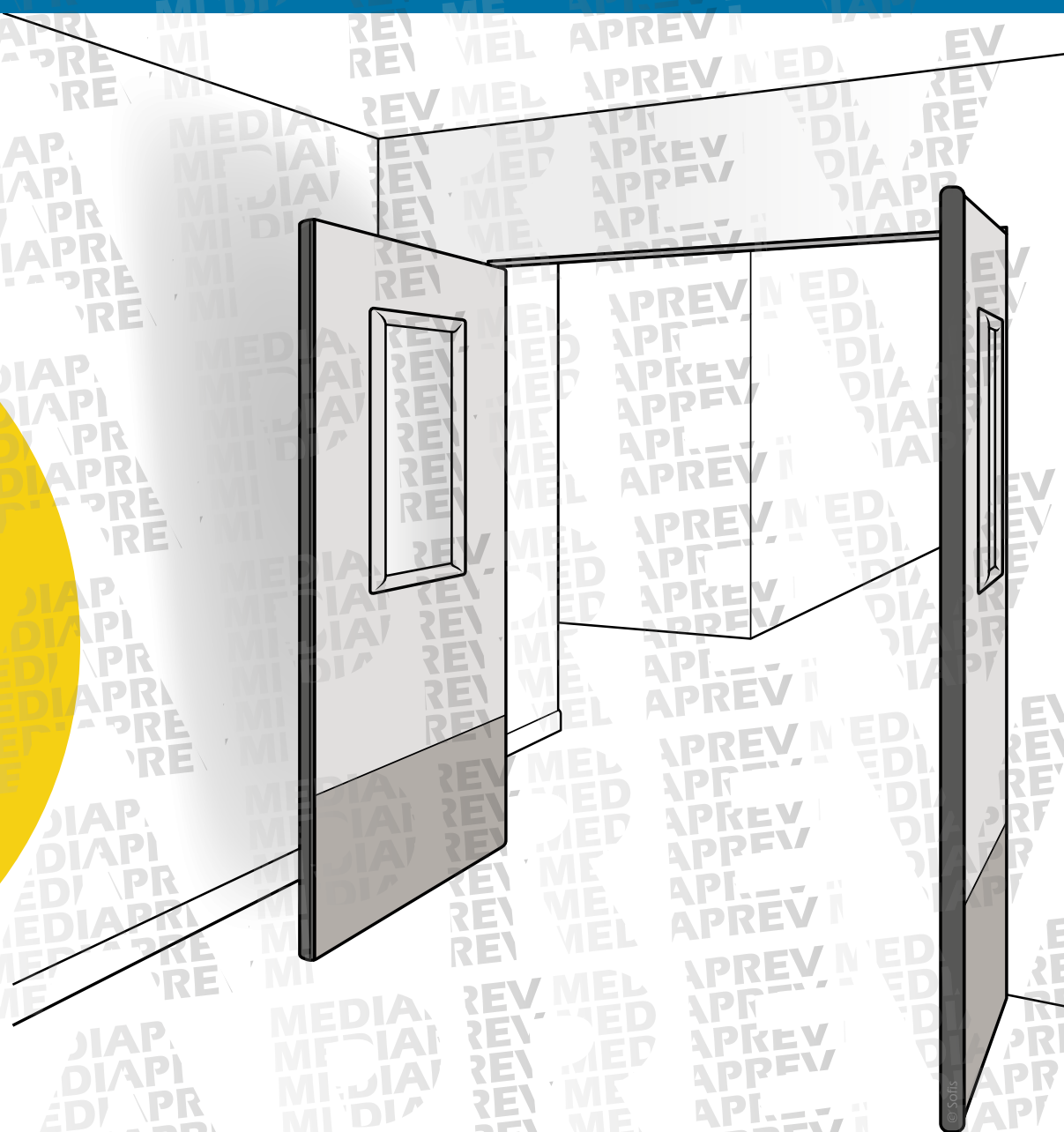


Portes à pousser  
vers l'extérieur  
(plus difficiles à ouvrir)



# 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

# PANNE

Un équipement motorisé peut tomber en panne.





# PANNE

Un équipement motorisé peut tomber en panne.

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



## 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.



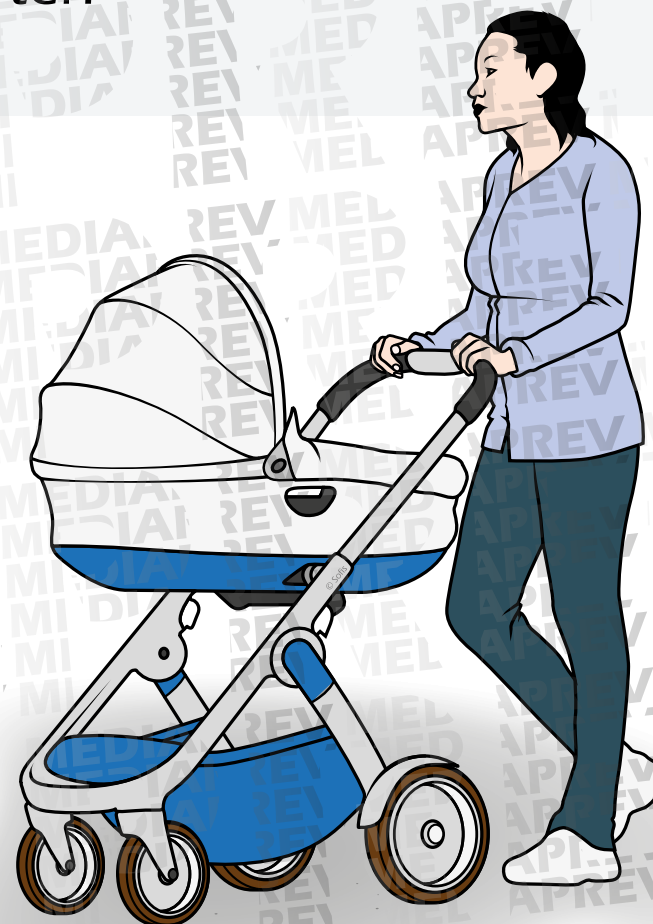


# AIDER UNE PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP



# AIDER UNE PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP

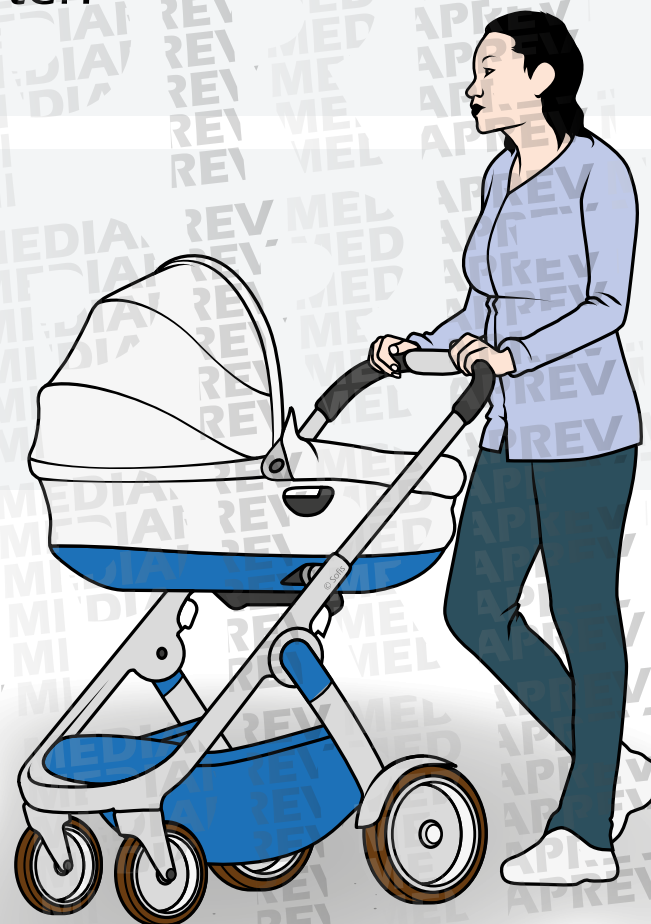
Certaines personnes en situation de handicap comme des personnes avec poussette vous demanderont de la porter.



# 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.



# 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.



# 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.



## 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.

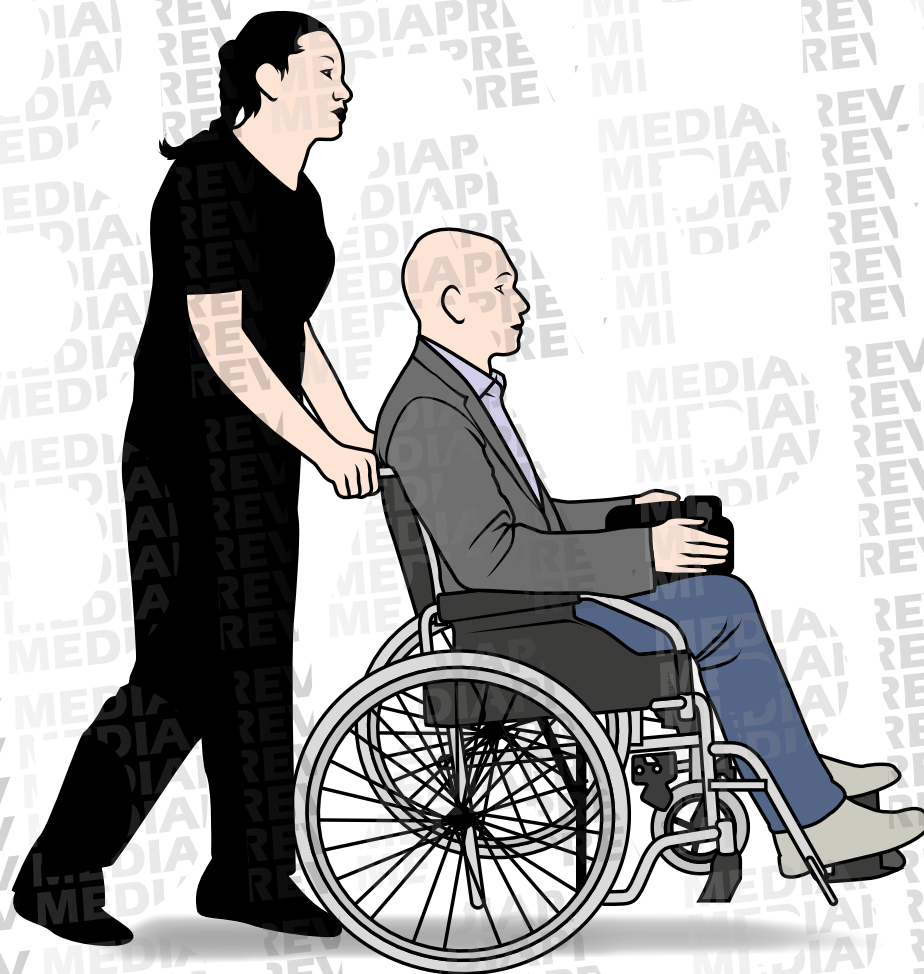
Vous pouvez également orienter la personne vers des moyens mécaniques adaptés (ascenseur, rampe, monte-charge...).





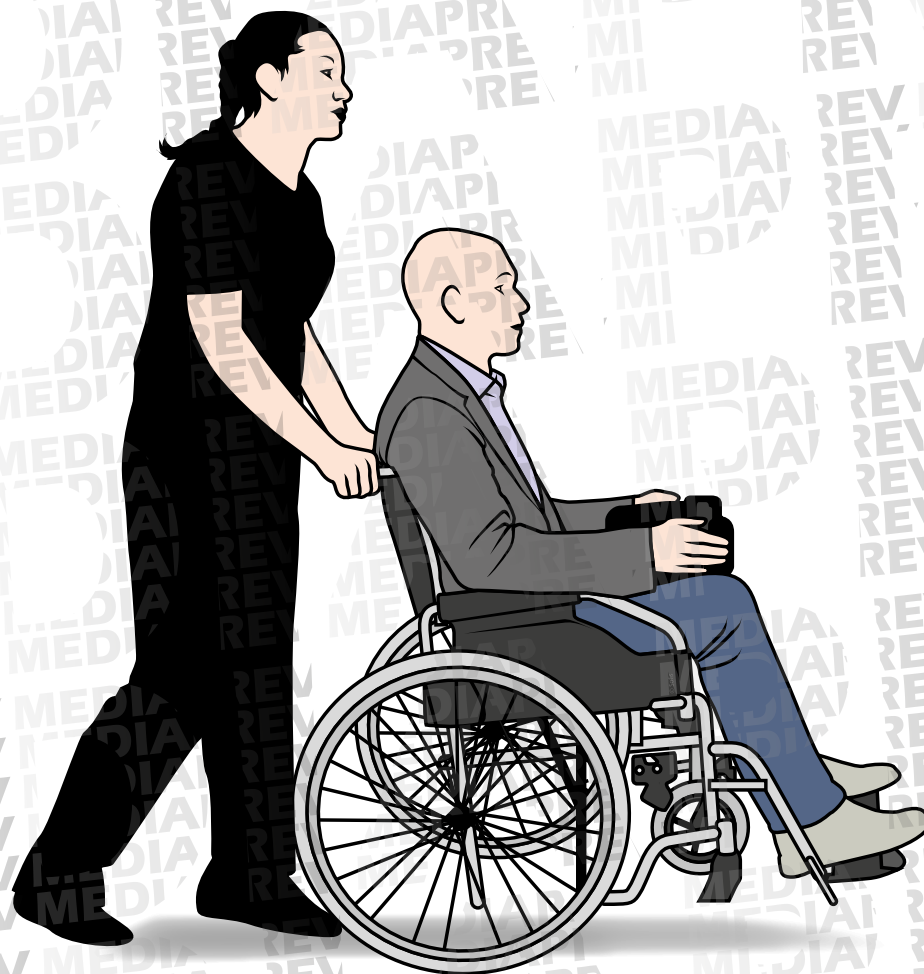


# AIDER UNE PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP



# AIDER UNE PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP

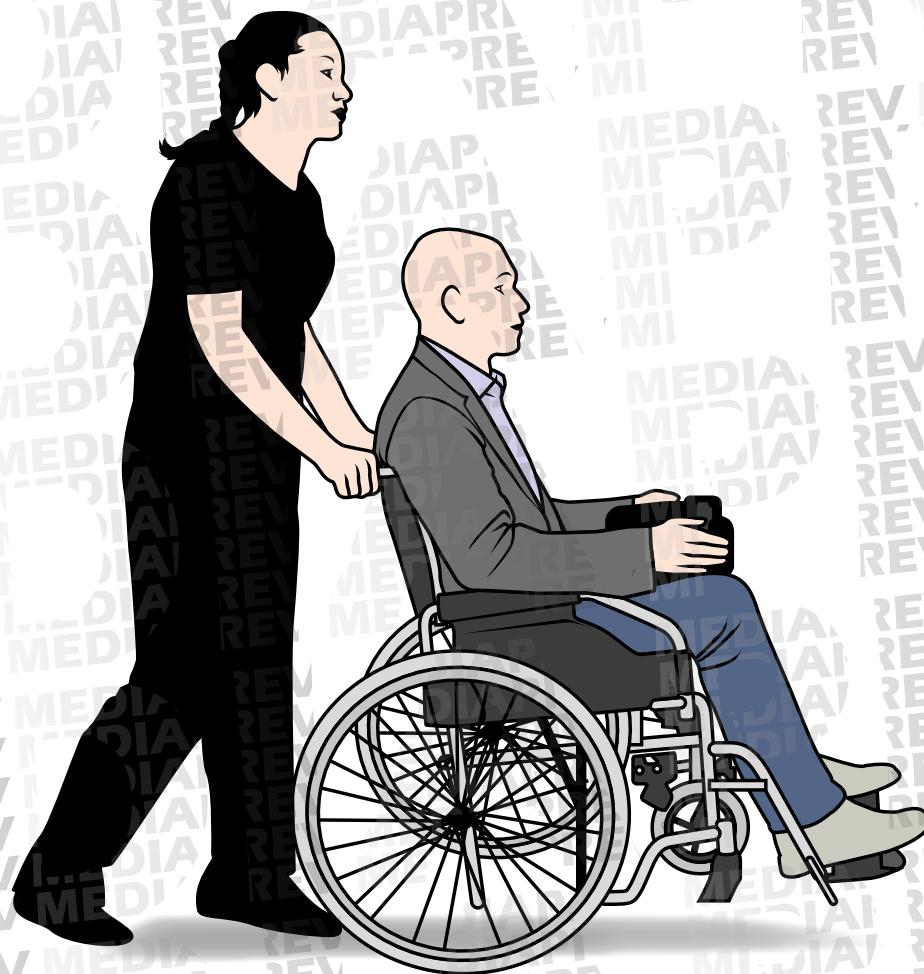
Si la personne  
en exprime le  
besoin, vous  
pouvez l'aider.



# 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.

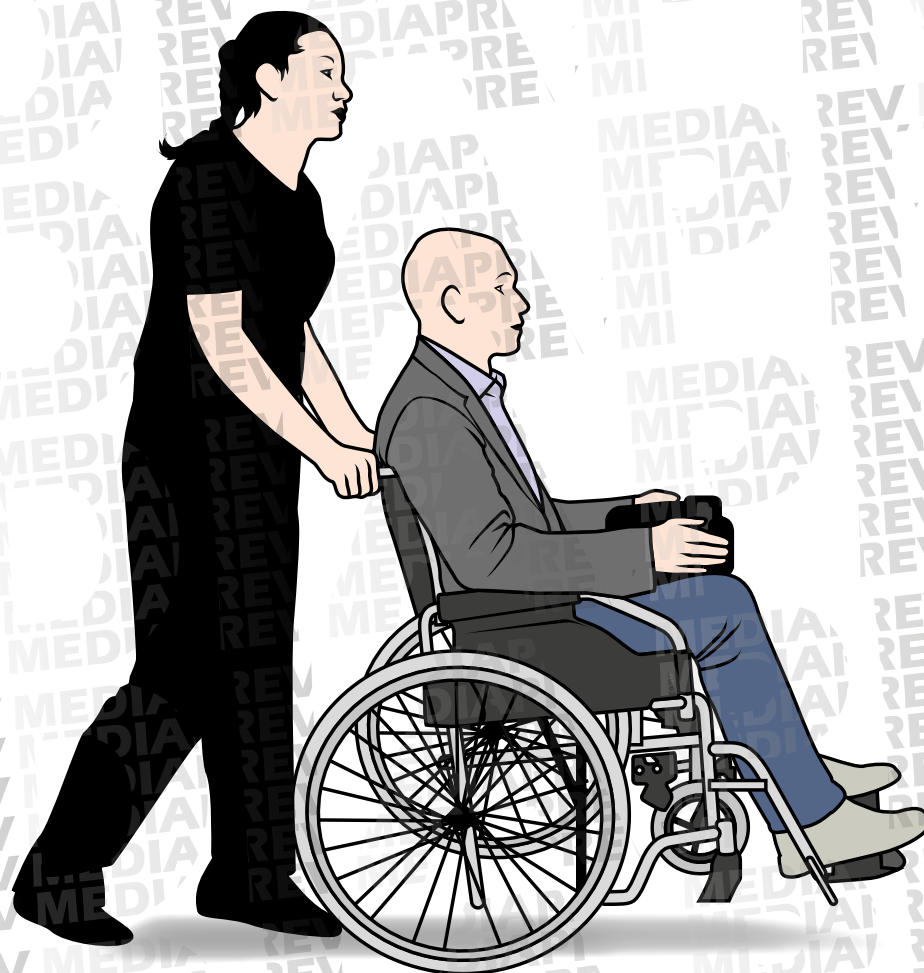




# AIDER UNE PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP

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.

# 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.

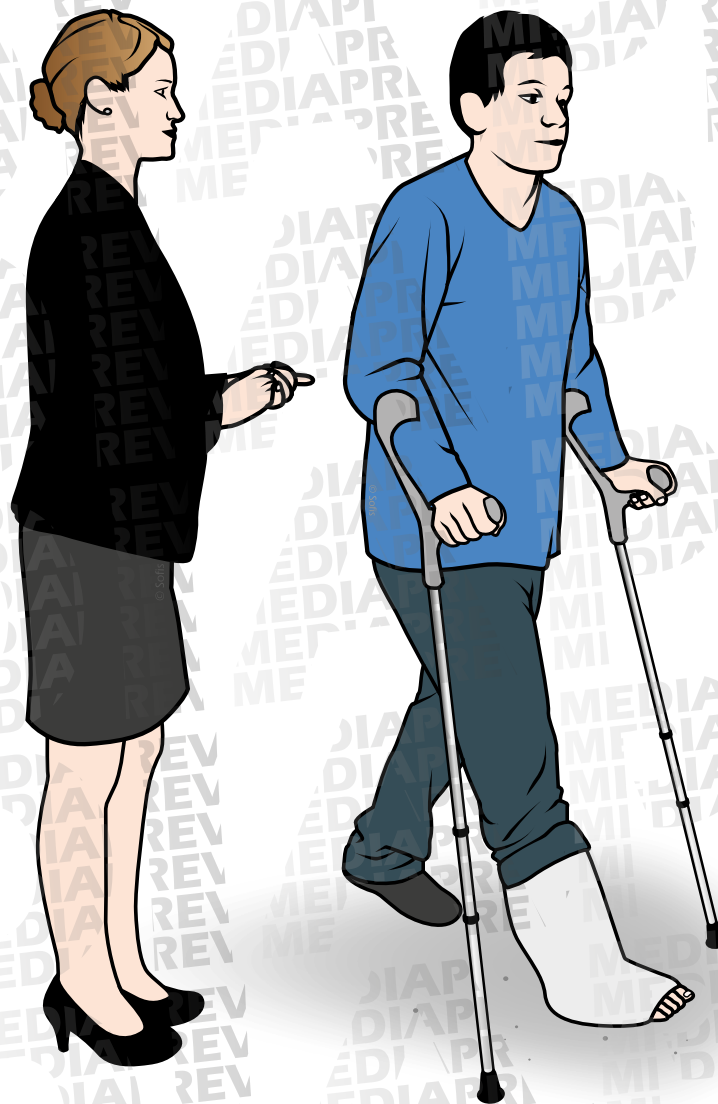


Indiquez à la personne que vous commencez à la pousser.

Annoncez-lui les changements de direction et les arrêts.

# AIDER UNE PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP

Si la personne souhaite se déplacer en autonomie.

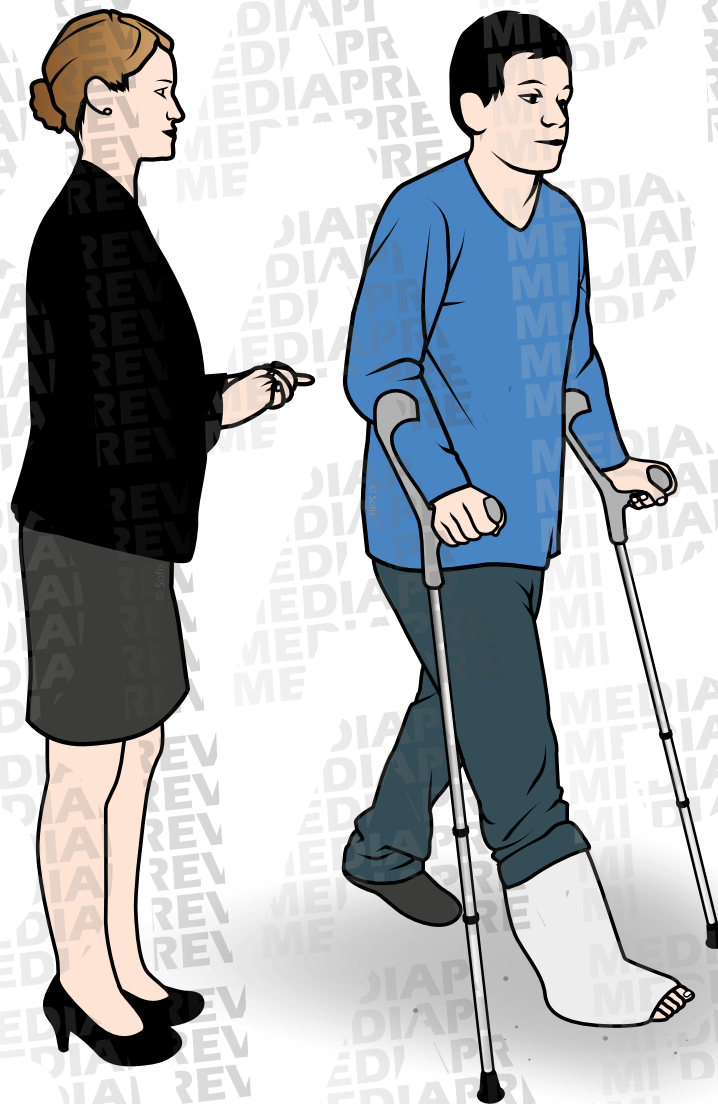




# AIDER UNE PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP

Si la personne souhaite se déplacer en autonomie.

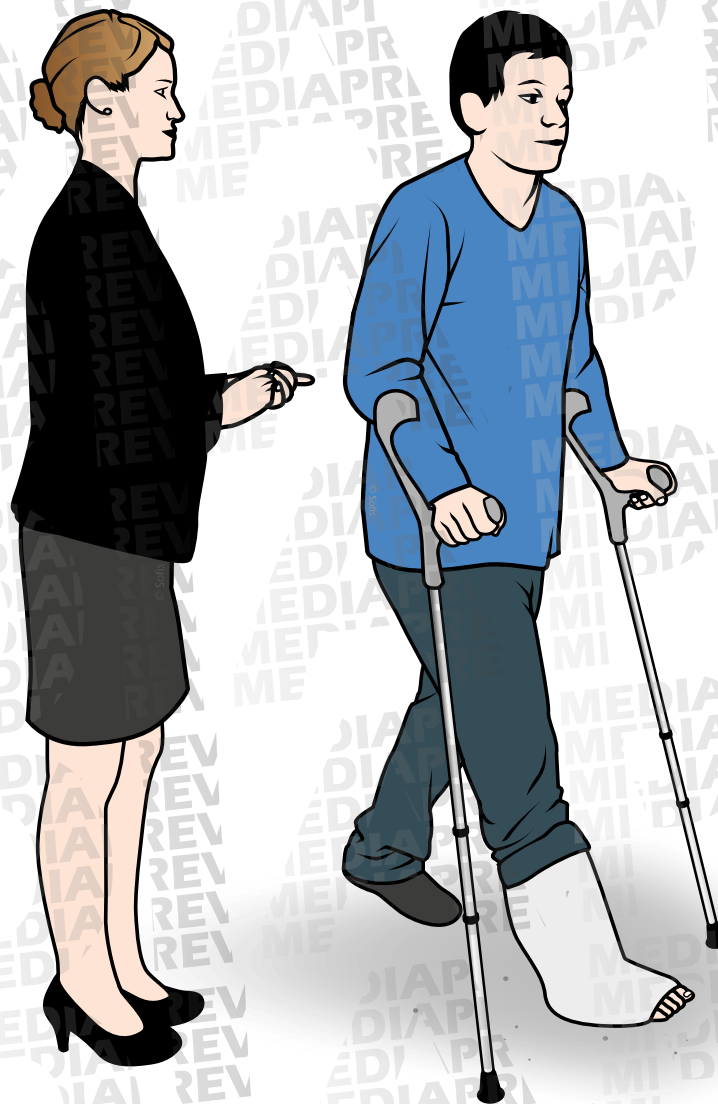
N'insistez pas et accompagnez-la comme toute autre personne.



# 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.

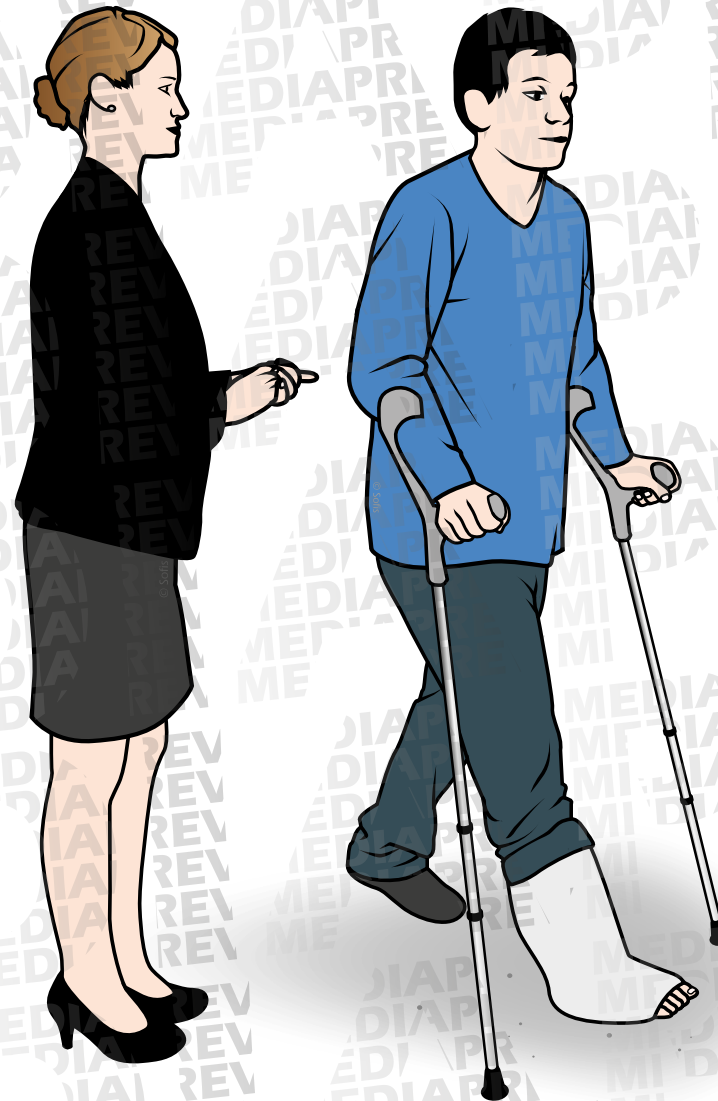


Dans ce cas, veuillez à respecter son rythme.

# 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.





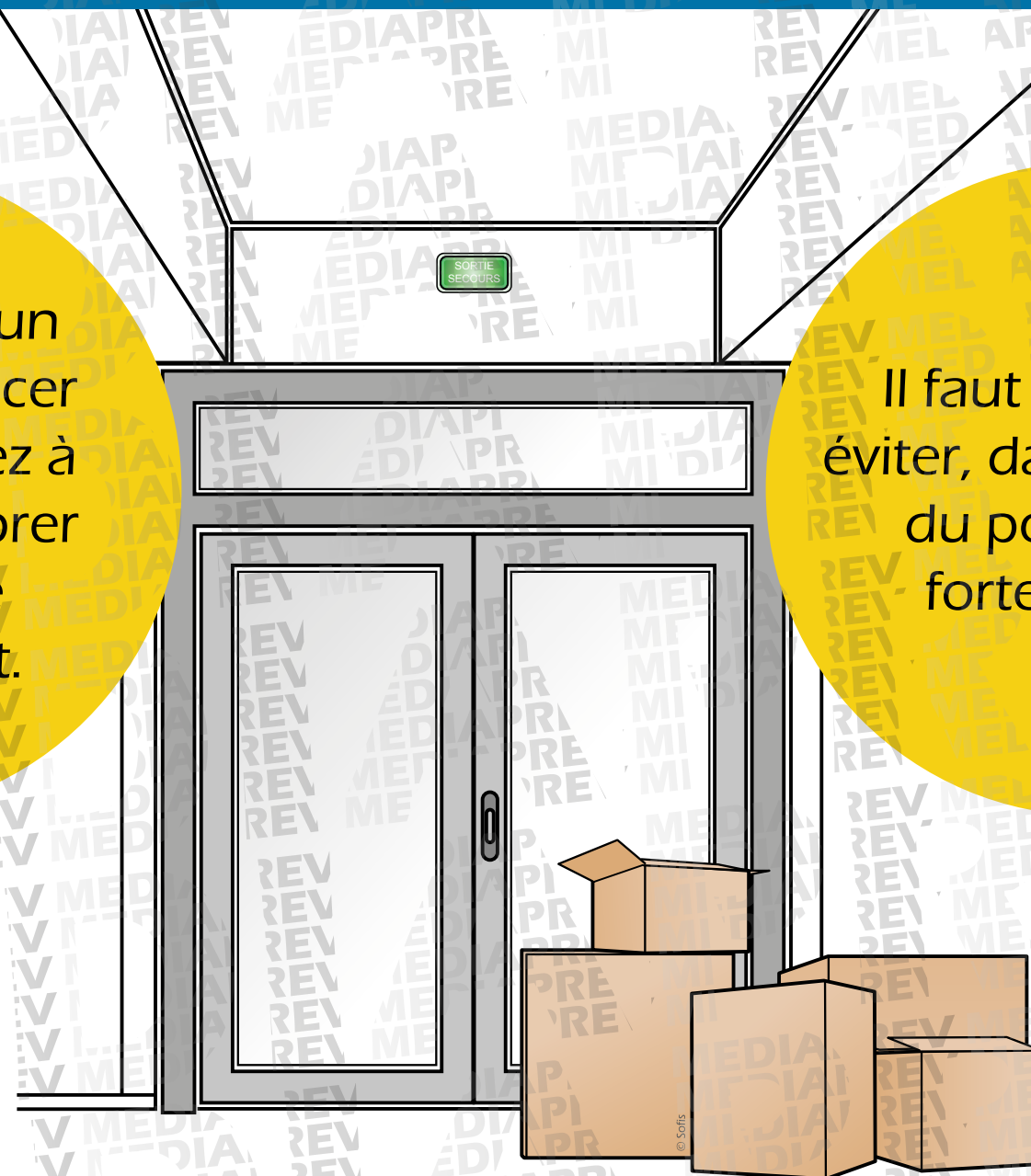
Afin que chacun puisse se déplacer aisément, veillez à ne pas encombrer les zones de déplacement.





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.





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

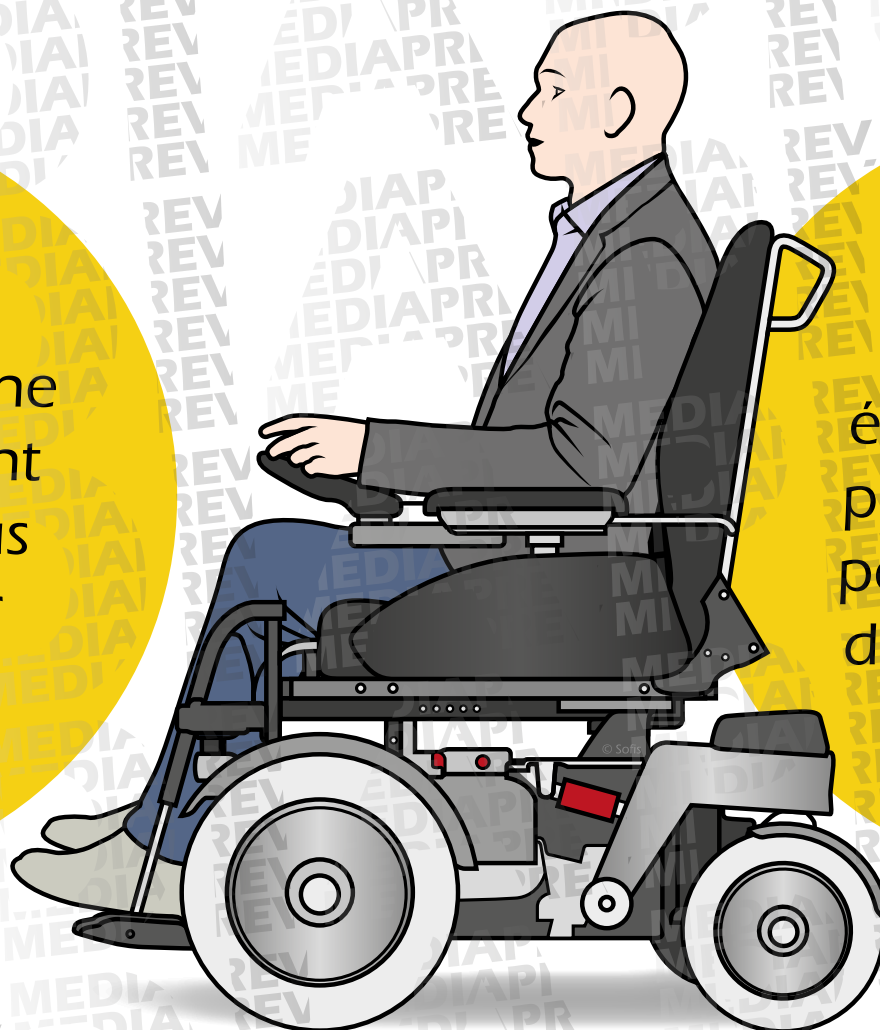


N'utilisez pas le terme « rouler ».

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



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.

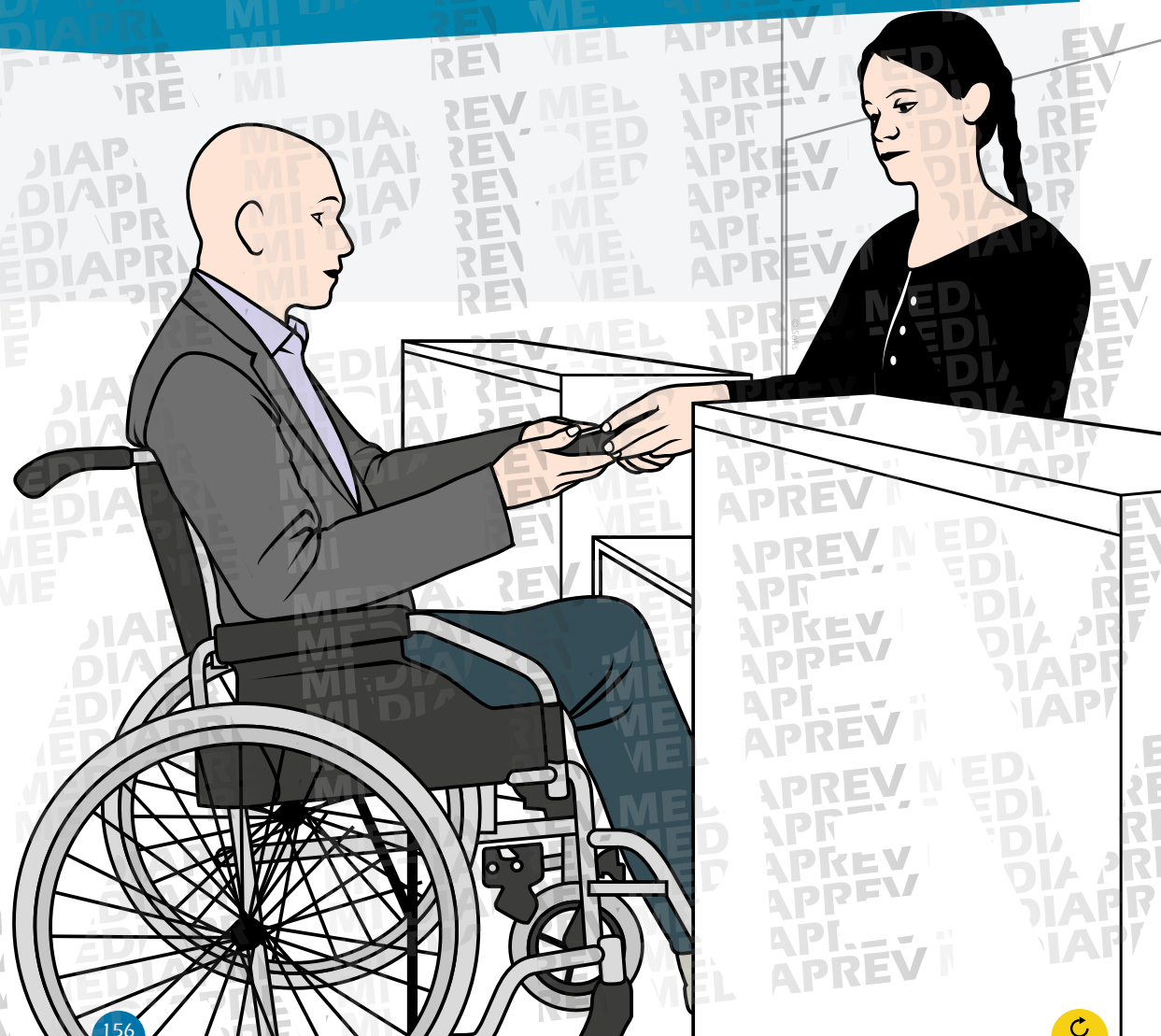


Tout doit être mis en œuvre pour faciliter les démarches de la personne en fauteuil roulant.



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

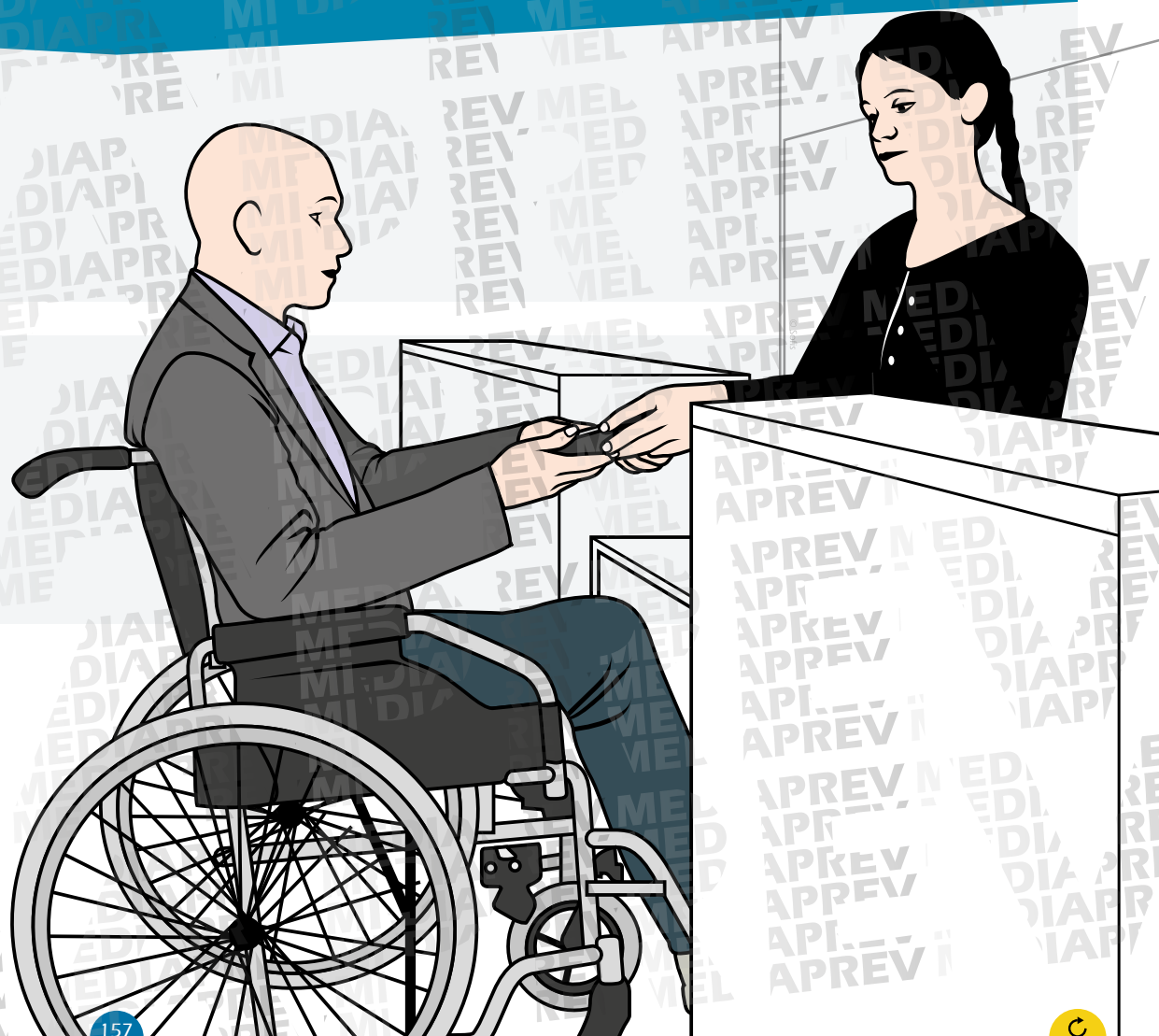
Privilégiez les espaces adaptés  
(hauteur adaptée à la personne).



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.



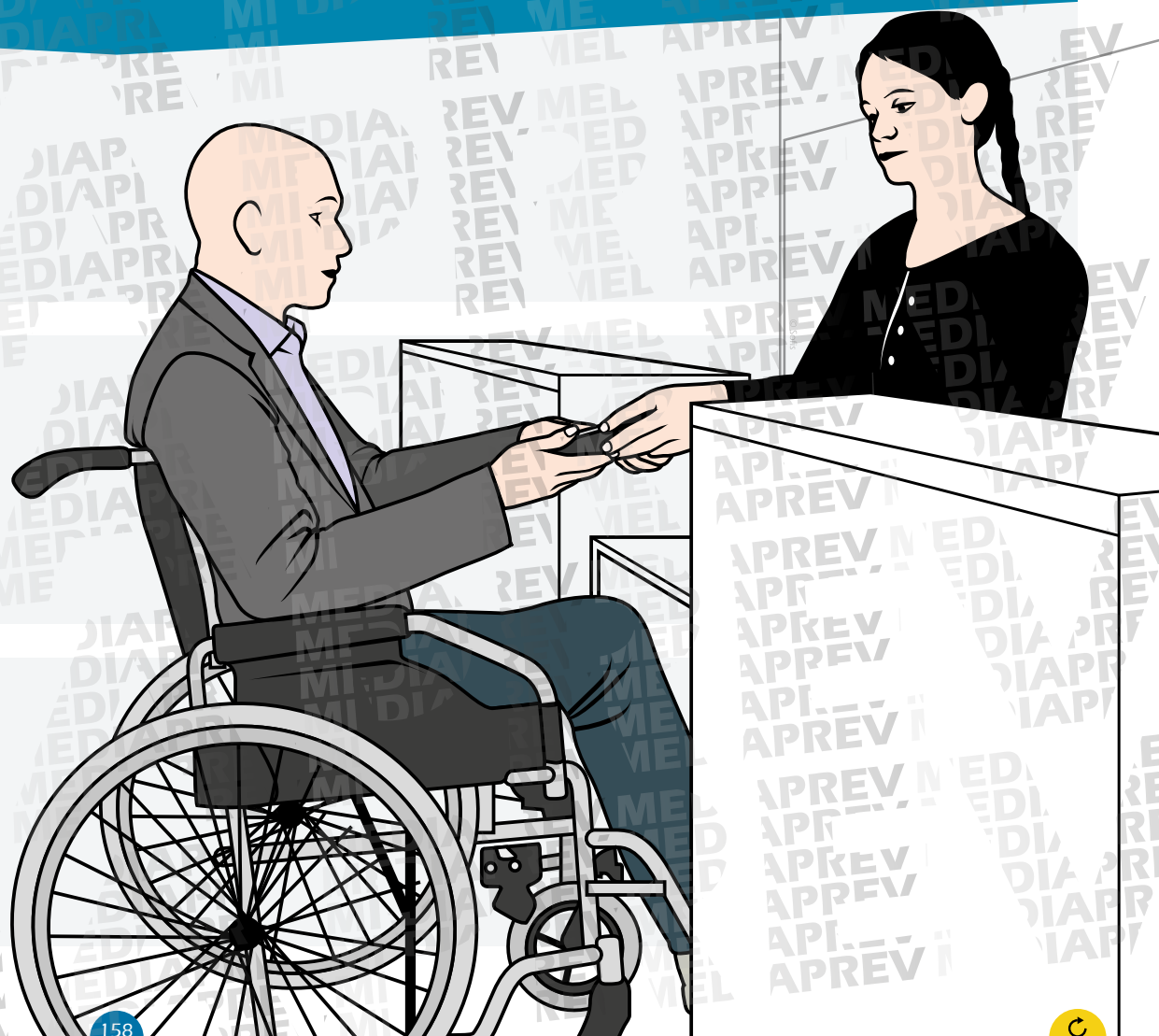


Tout doit être mis en œuvre pour faciliter les démarches de la personne en fauteuil roulant.

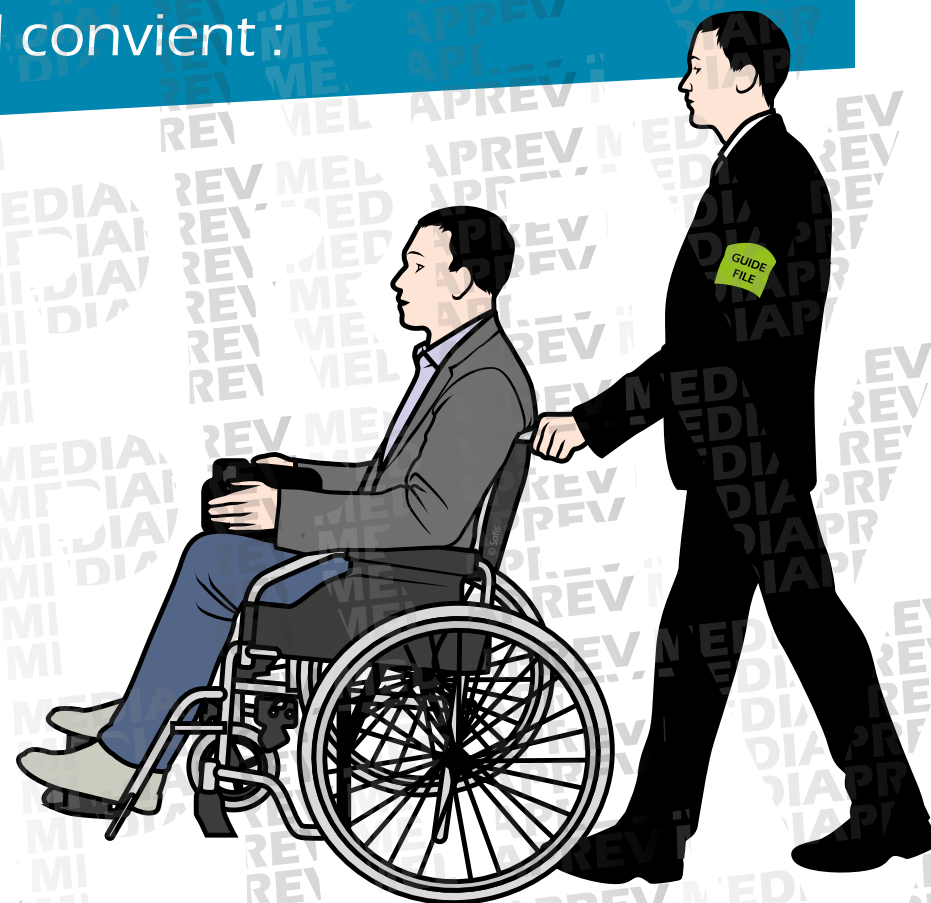
Privilégiez les espaces adaptés  
(hauteur adaptée à la personne).

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

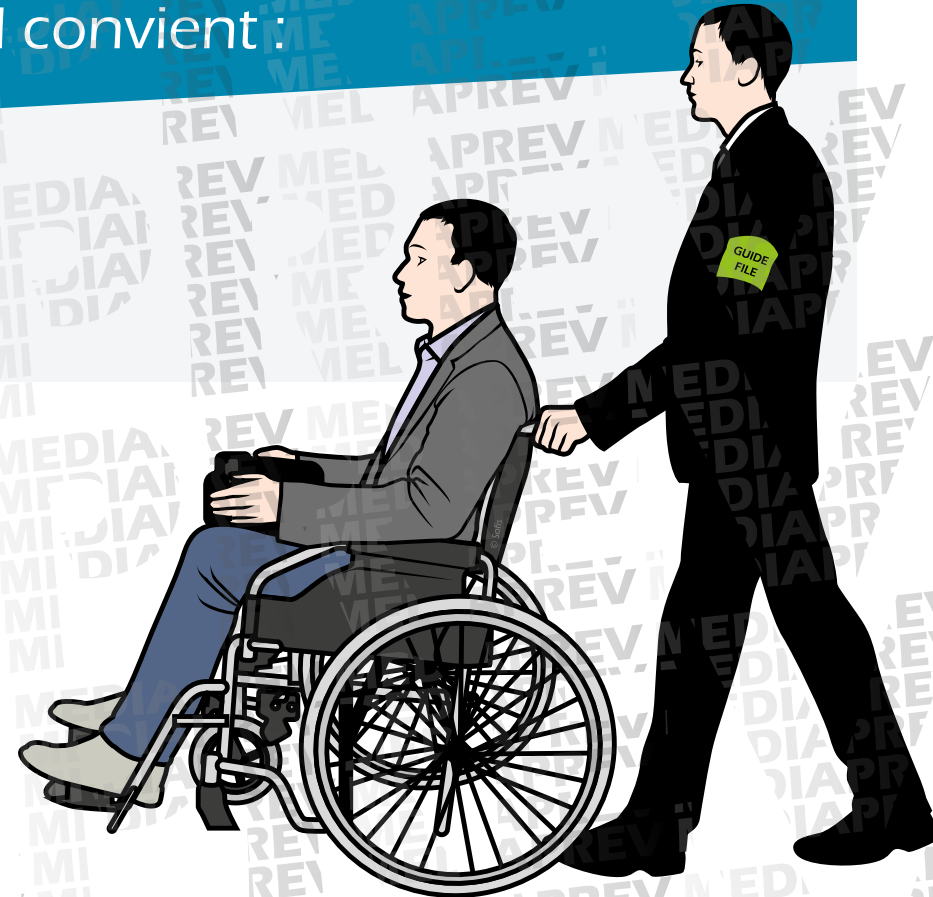
Approchez le terminal  
de paiement si besoin.



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 faciliter le cheminement dans la foule.

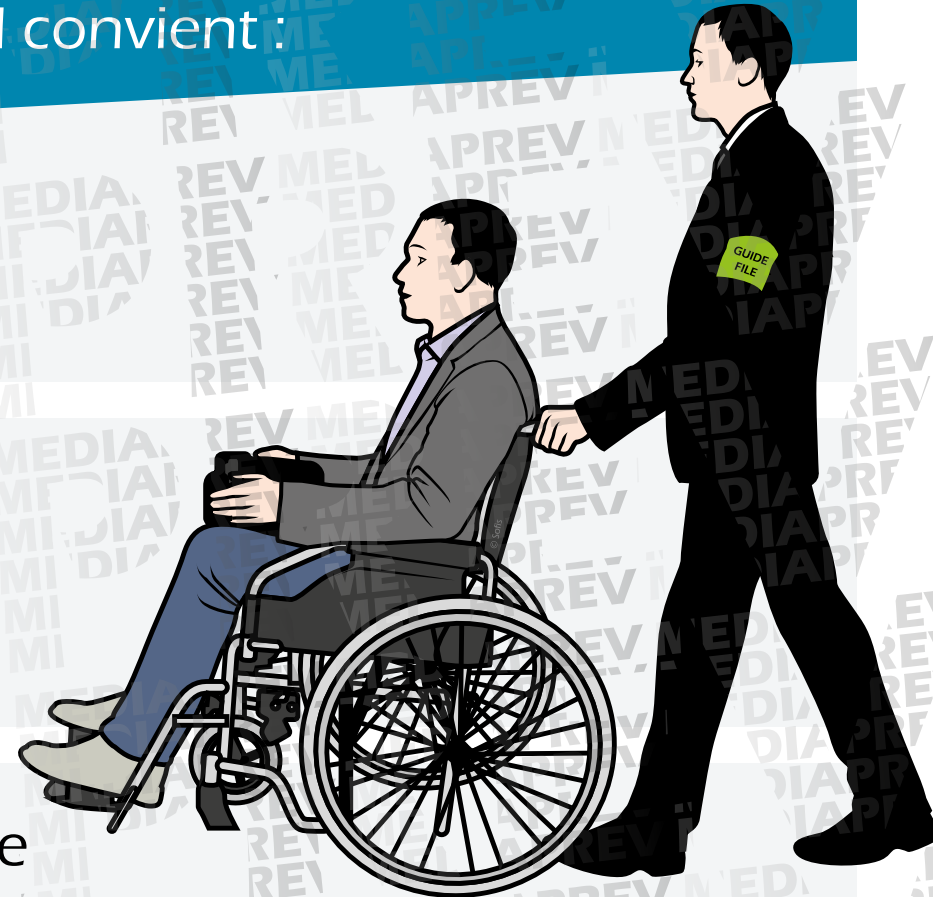
De mettre en œuvre l'élévateur si son fonctionnement est secouru.



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



# L'ESPACE D'ATTENTE SÉCURISÉ

Local  
à l'abri des  
flammes et de  
la fumée

Équipé  
d'un éclairage  
de sécurité



# 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.





# 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.



## 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.

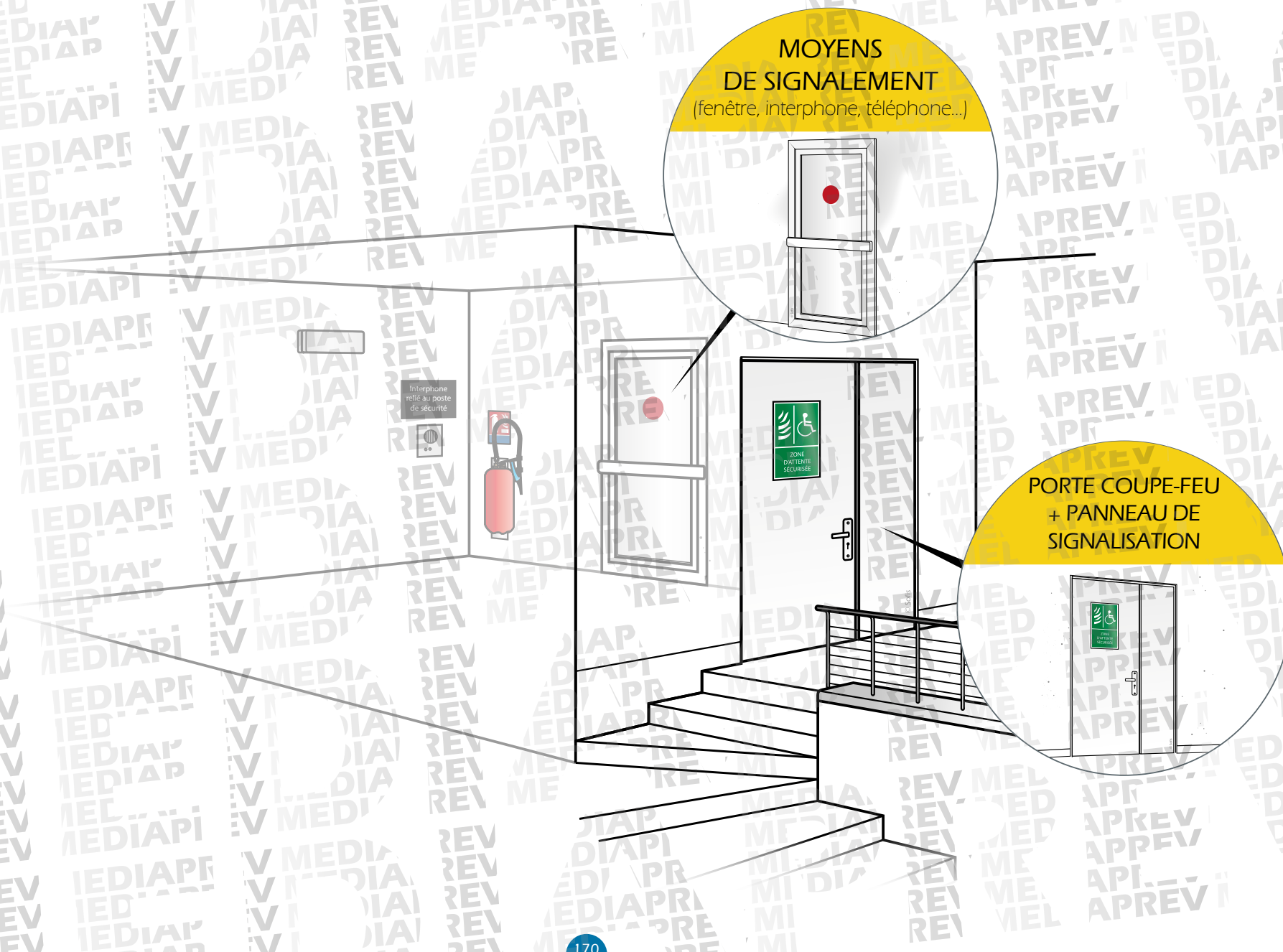
Espaces  
indiqués par des  
pictogrammes  
spécifiques.

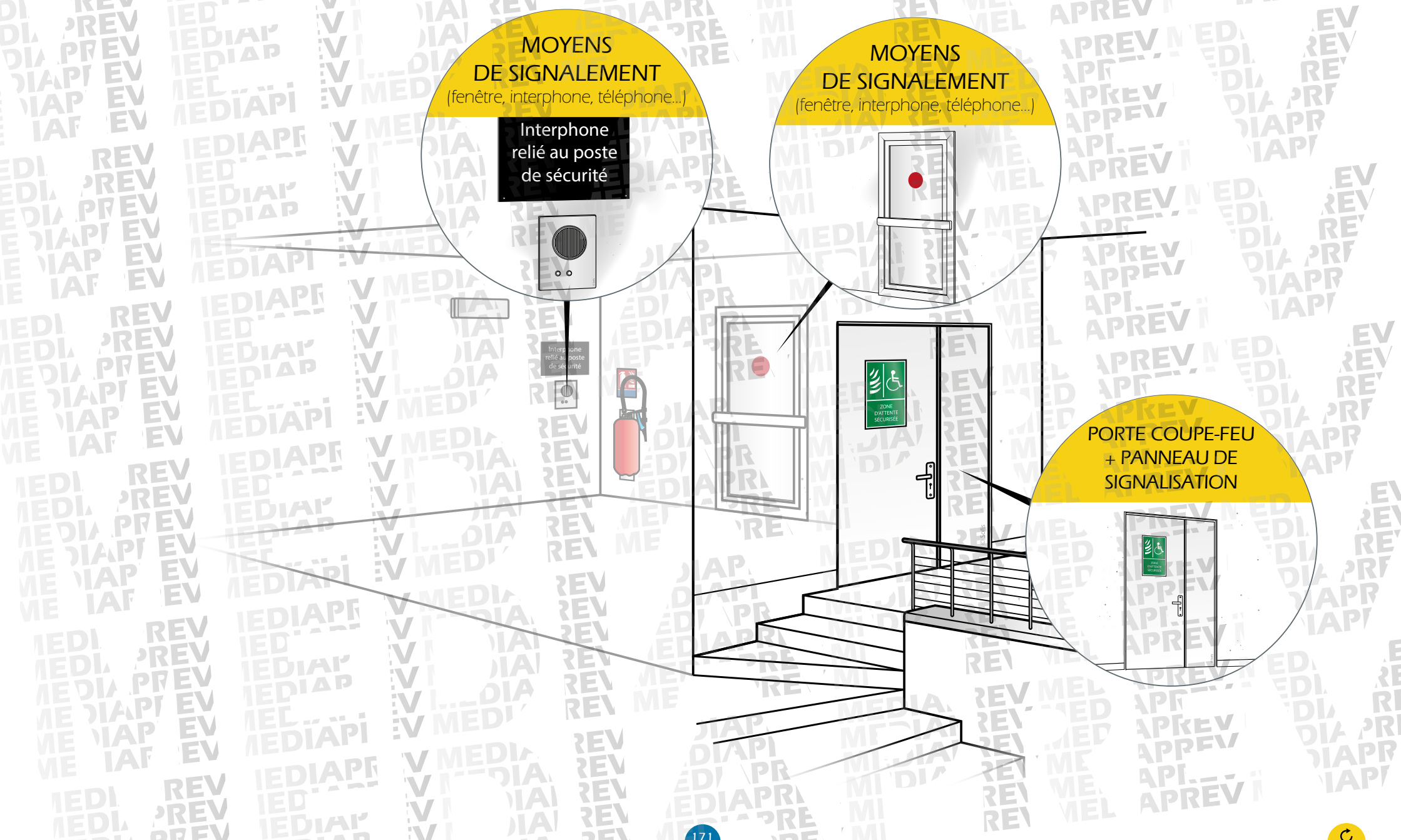
Leur accès  
et leur vacuité  
doivent être  
permanents.

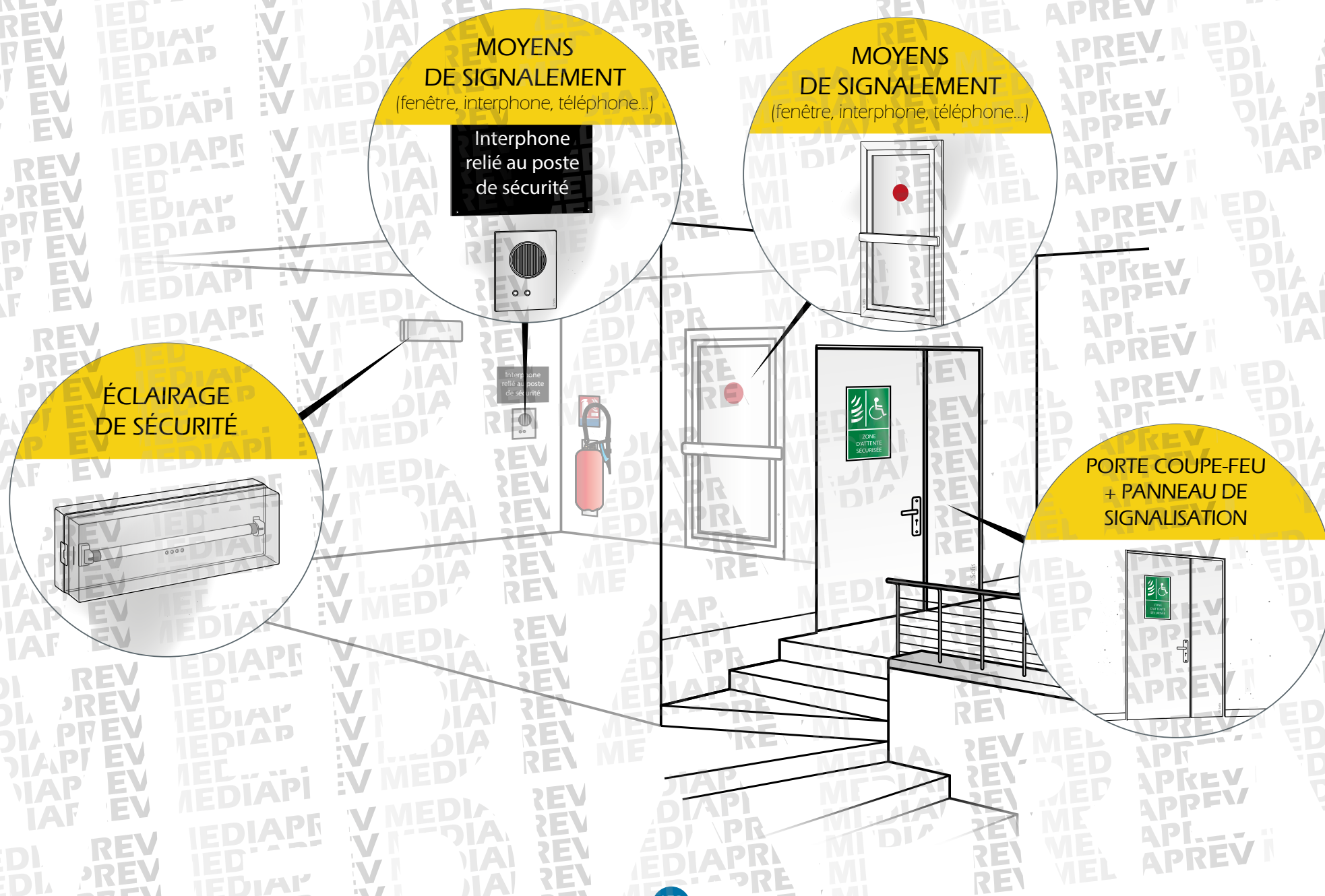




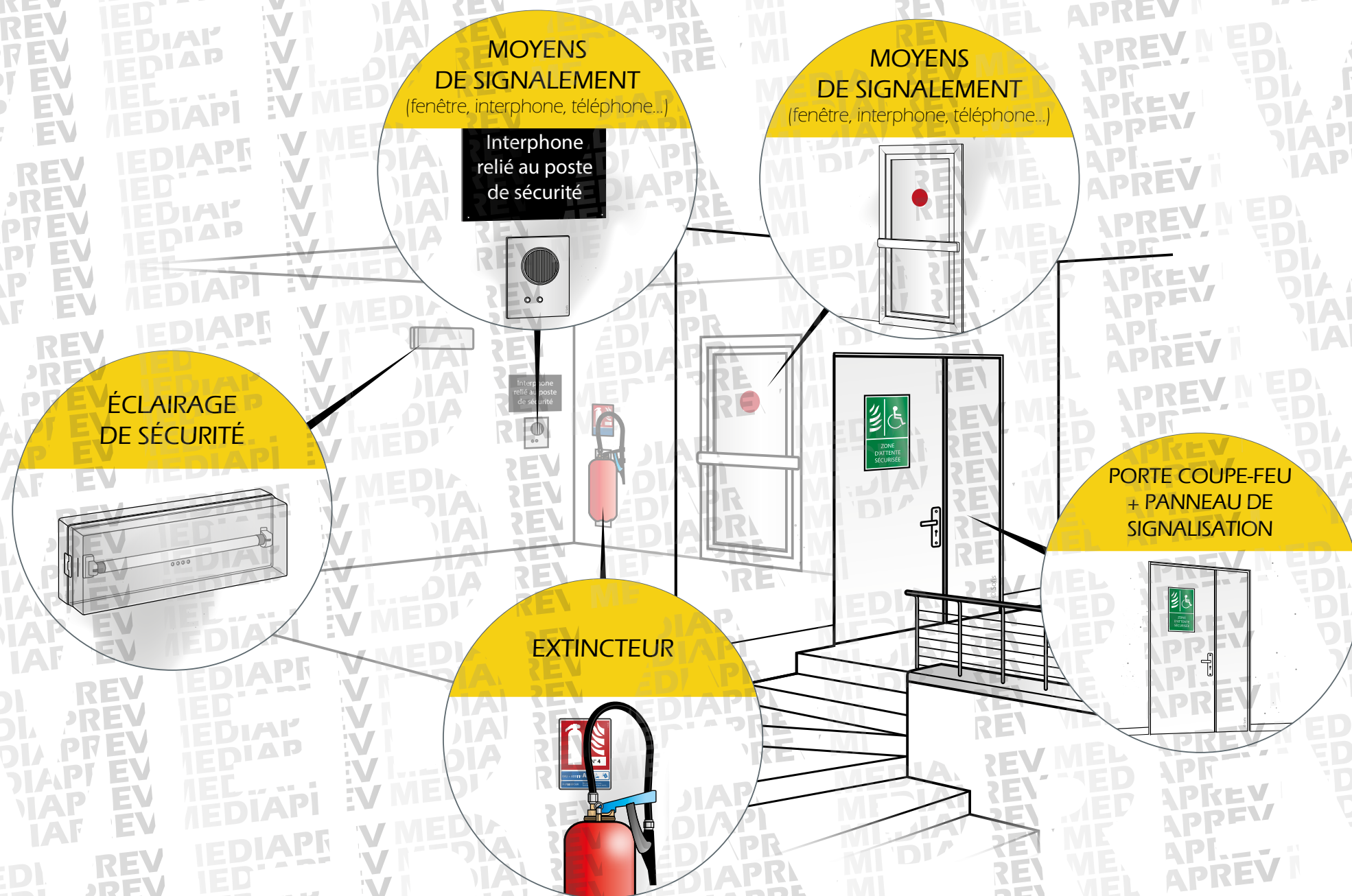














# DÉFICIENCE AUDITIVE



Faites toujours attention à la gestuelle de votre interlocuteur.





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...).



Faites toujours attention à la gestuelle de votre interlocuteur.

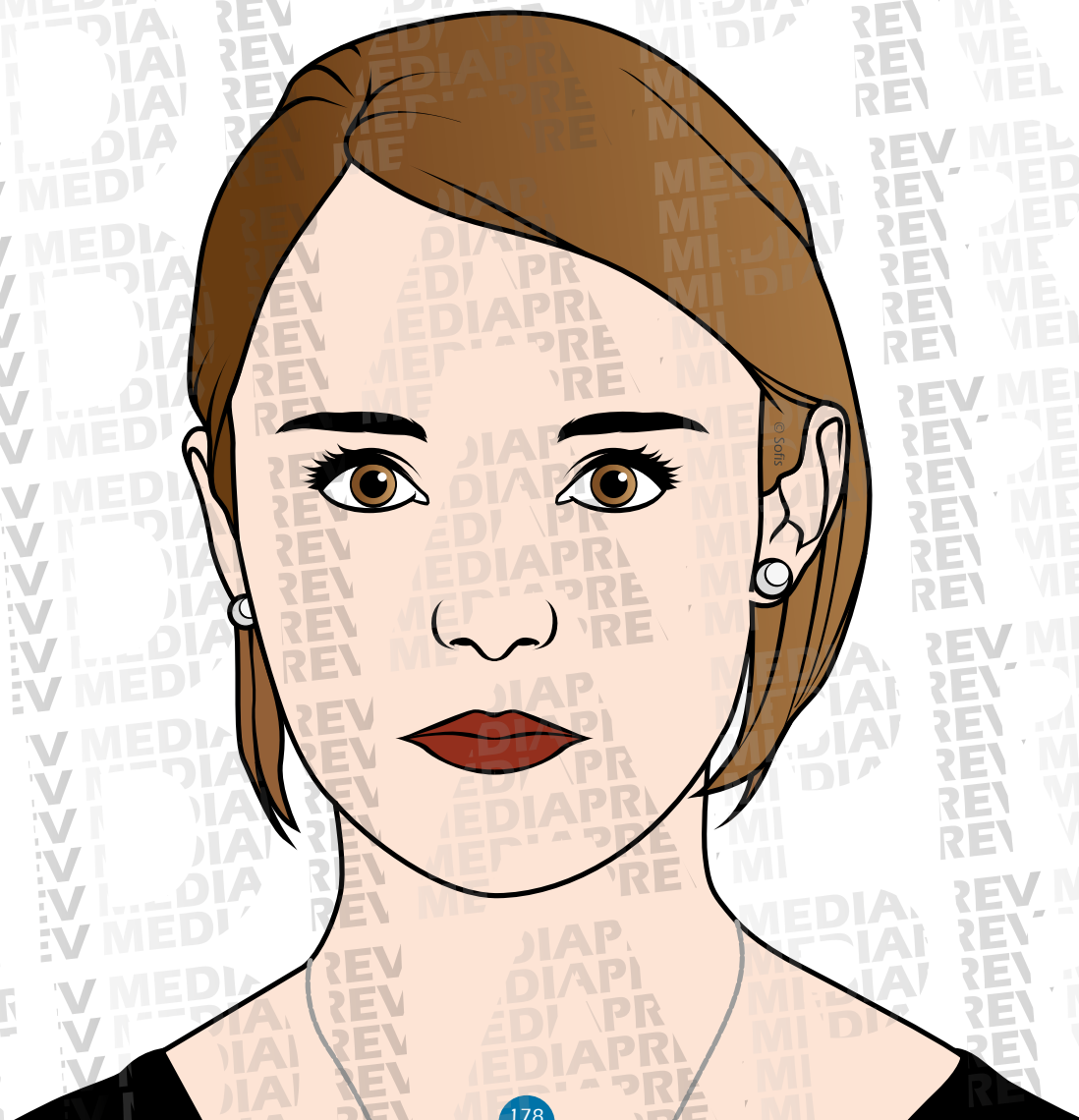
Vous pourrez ainsi repérer des signes de déficience auditive (la personne tend l'oreille, montre son oreille...).

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





# COMMUNIQUER AVEC UNE PERSONNE MAL ENTENDANTE





# COMMUNIQUER AVEC UNE PERSONNE MAL ENTENDANTE

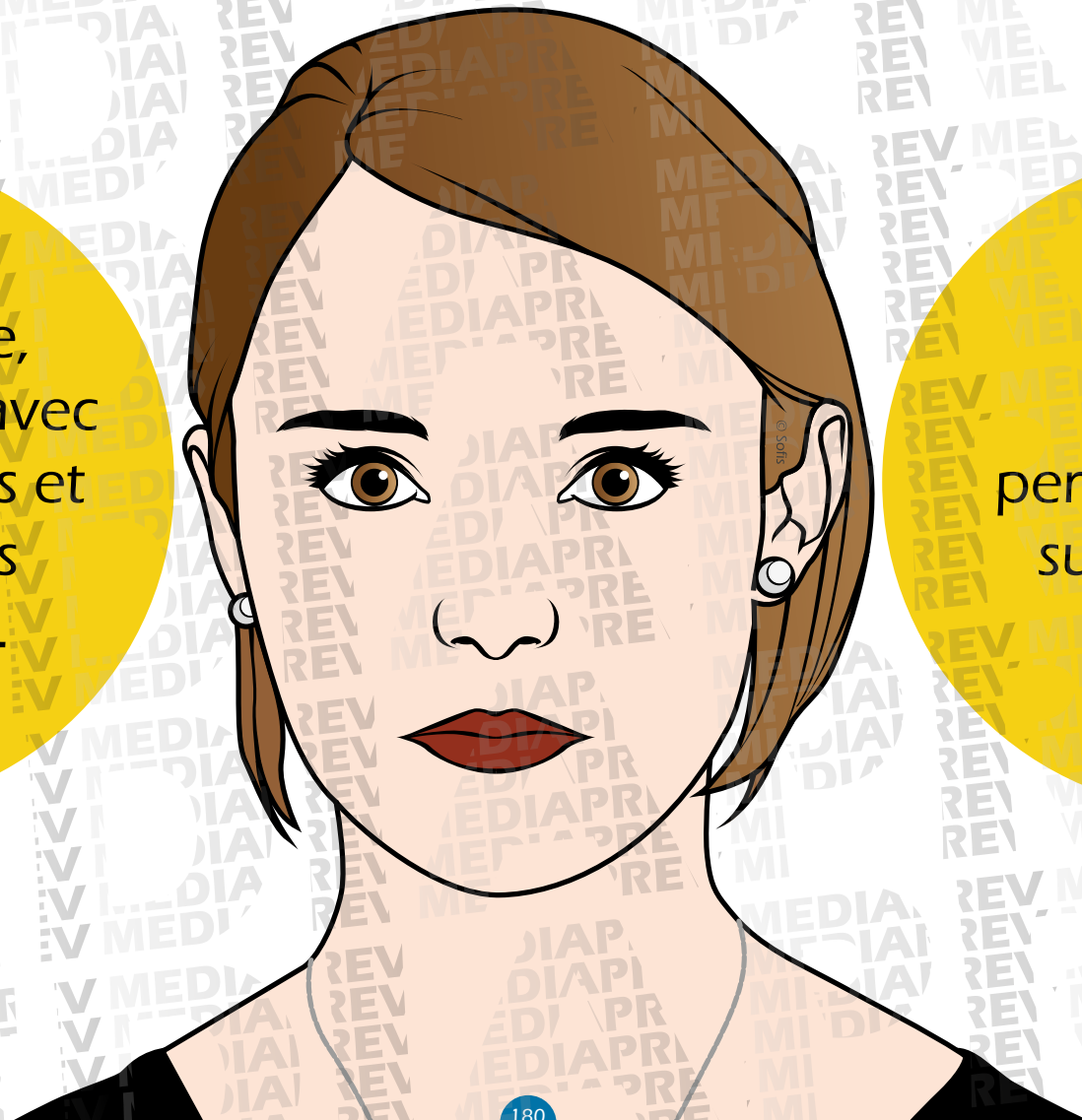
Parler de face,  
distinctement, avec  
des mots courts et  
articulés sans  
exagération.



# 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

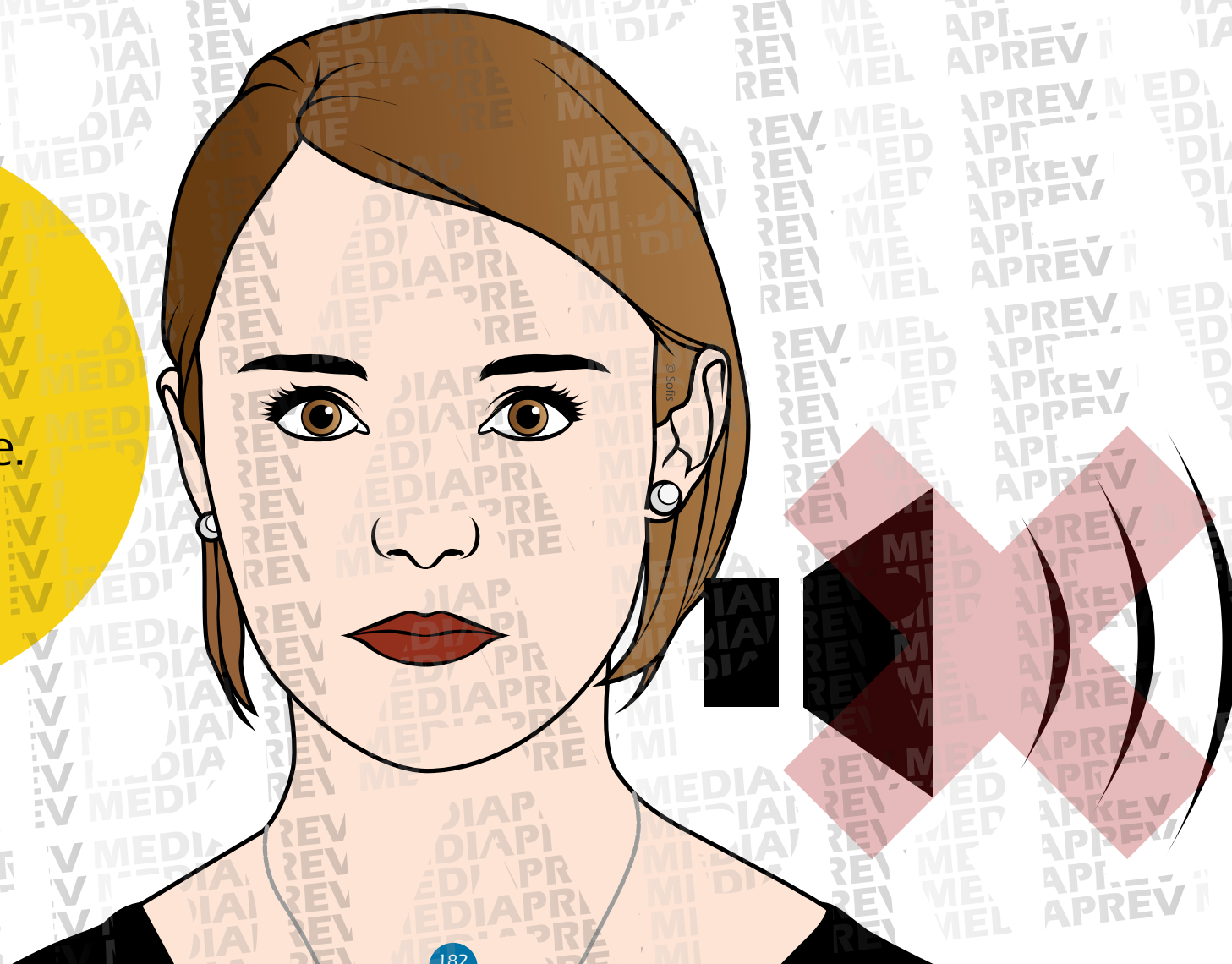
Ne pas  
se placer à  
contre-jour.





# COMMUNIQUER AVEC UNE PERSONNE MAL ENTENDANTE

Parler fort  
n'est pas utile.





## LE SAVIEZ-VOUS ?

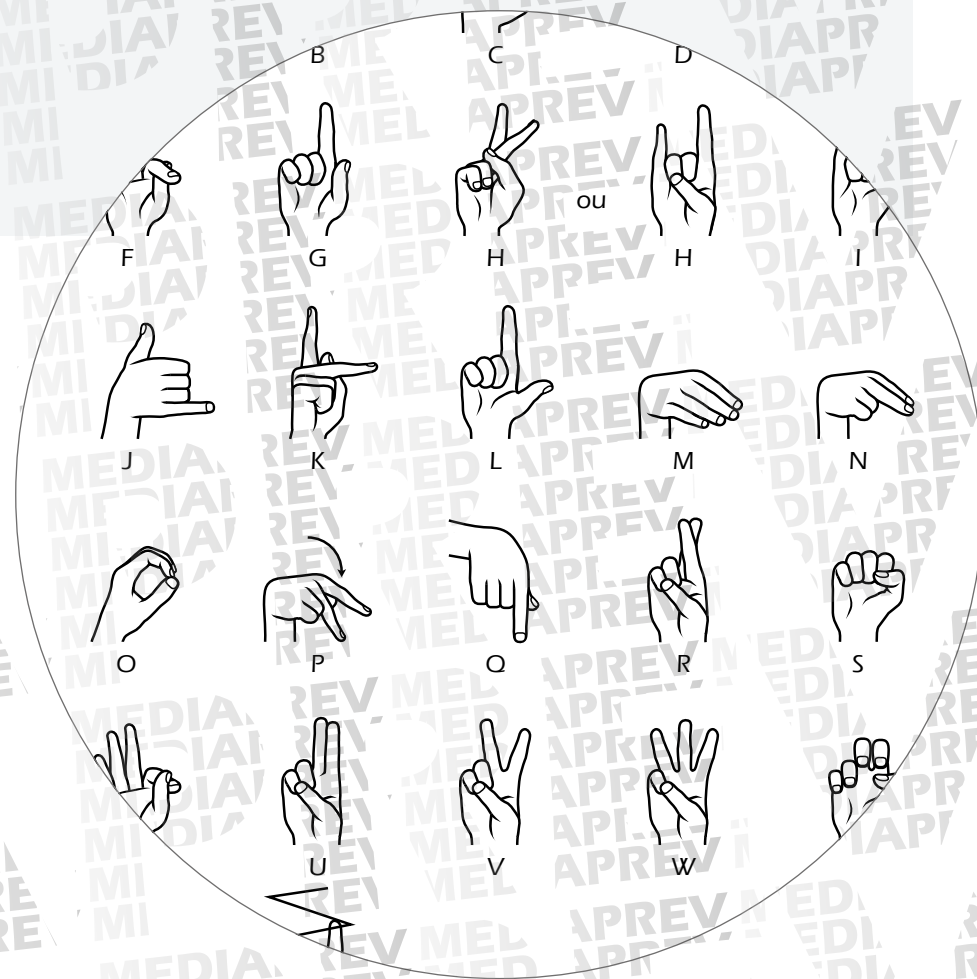


## LE SAVIEZ-VOUS ?

Une personne  
sourde n'est pas  
forcément muette.

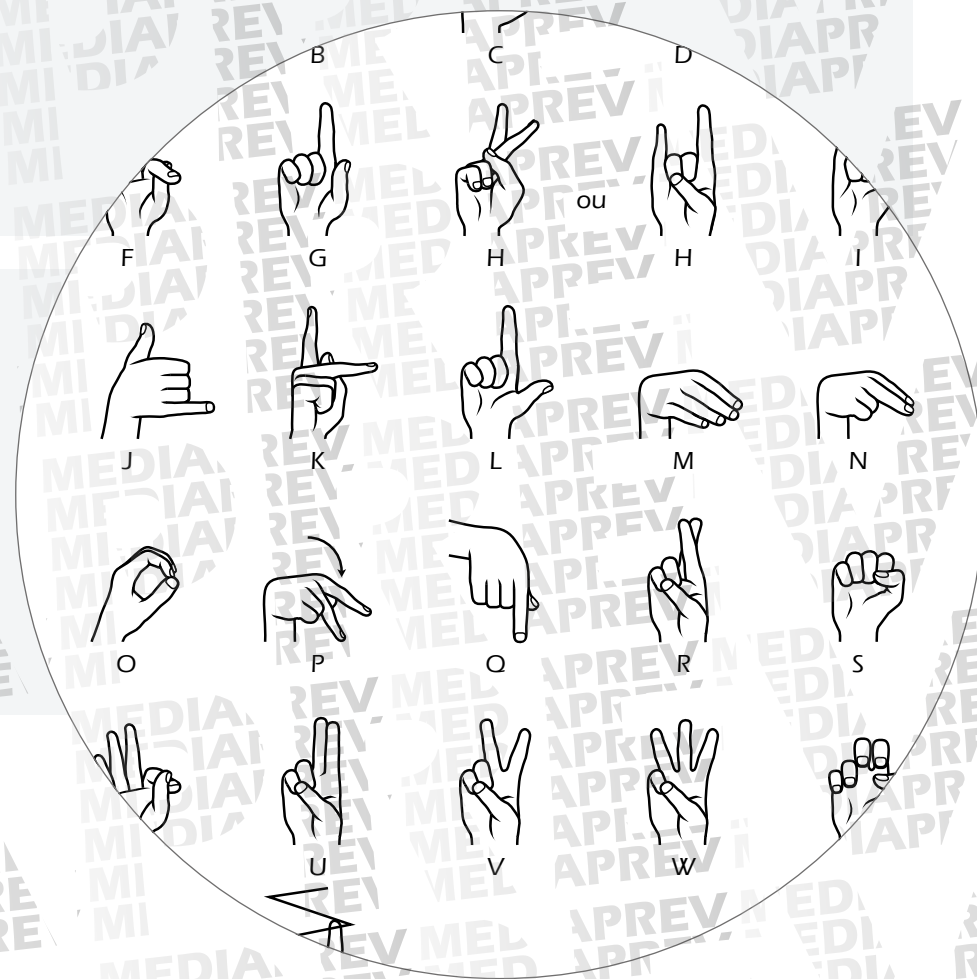


Pour communiquer avec une personne présentant une déficience auditive, vous pouvez utiliser la langue des signes.



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

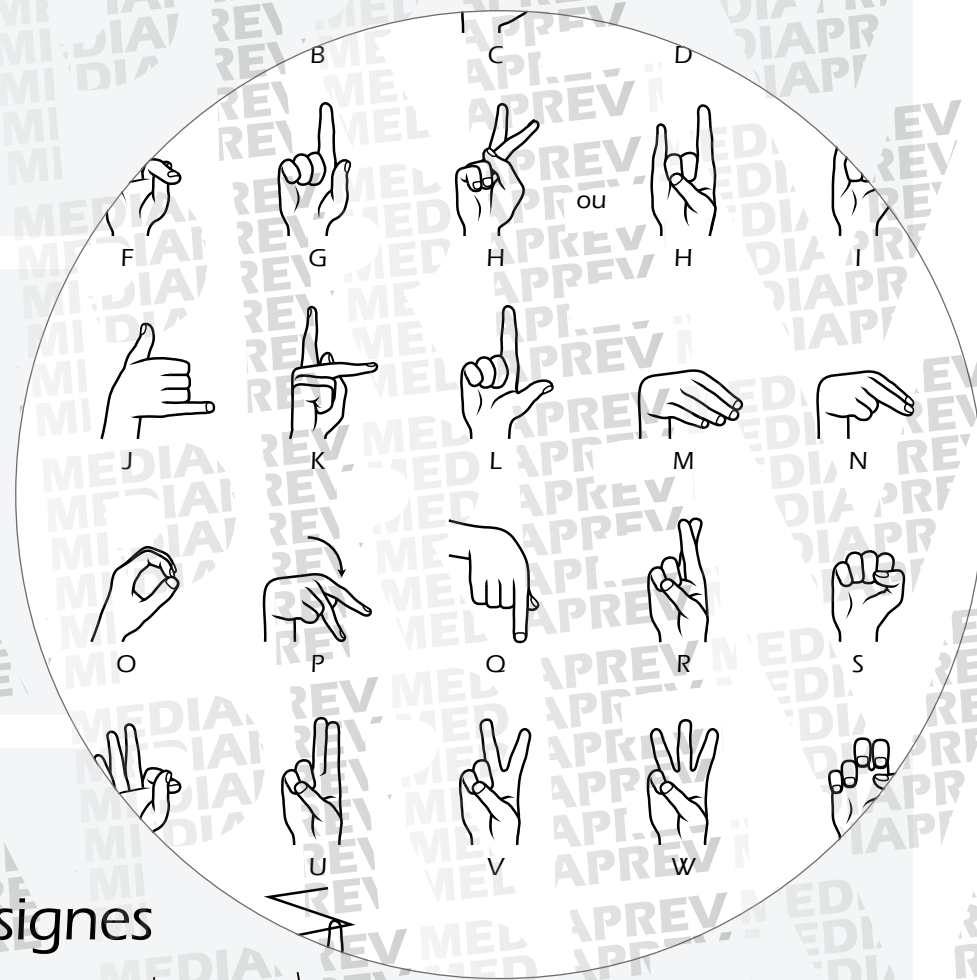
Vous pouvez par exemple apprendre quelques formules de politesse afin de souhaiter la bienvenue à une personne, la saluer, la remercier...



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](http://www.languedesignes.fr), [www.elix-lsf.fr](http://www.elix-lsf.fr), [www.sematos.eu](http://www.sematos.eu)).







# BOUCLE À INDUCTION MAGNÉTIQUE (BIM)



# 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.



## 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.

## 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.

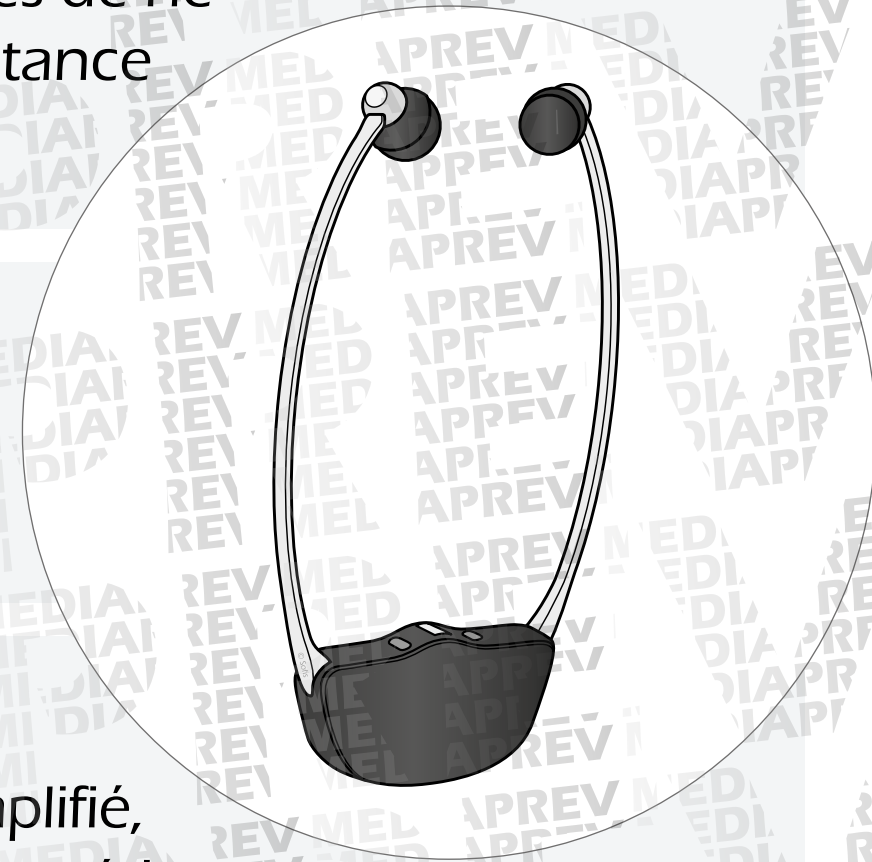


## BOUCLE À INDUCTION MAGNÉTIQUE (BIM)

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



## PERTE D'ÉQUILIBRE

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



## PERTE D'ÉQUILIBRE

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



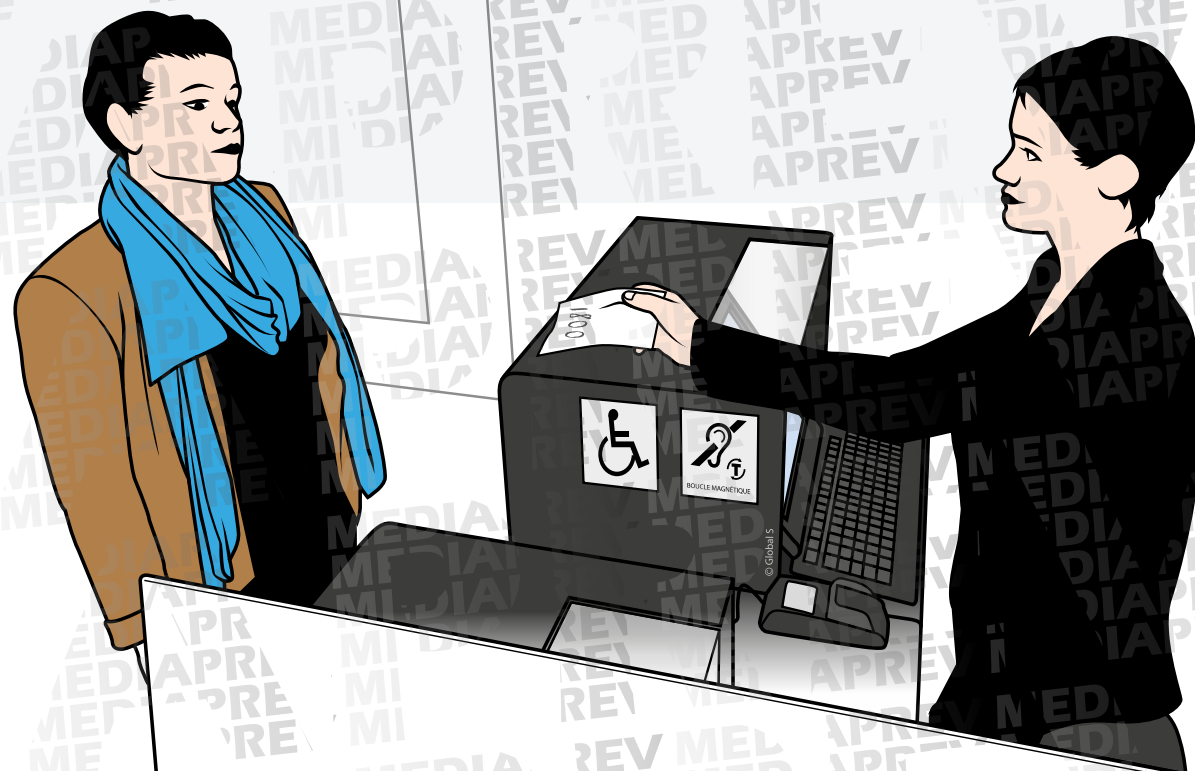
Restez vigilant pour prévenir une chute éventuelle.



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



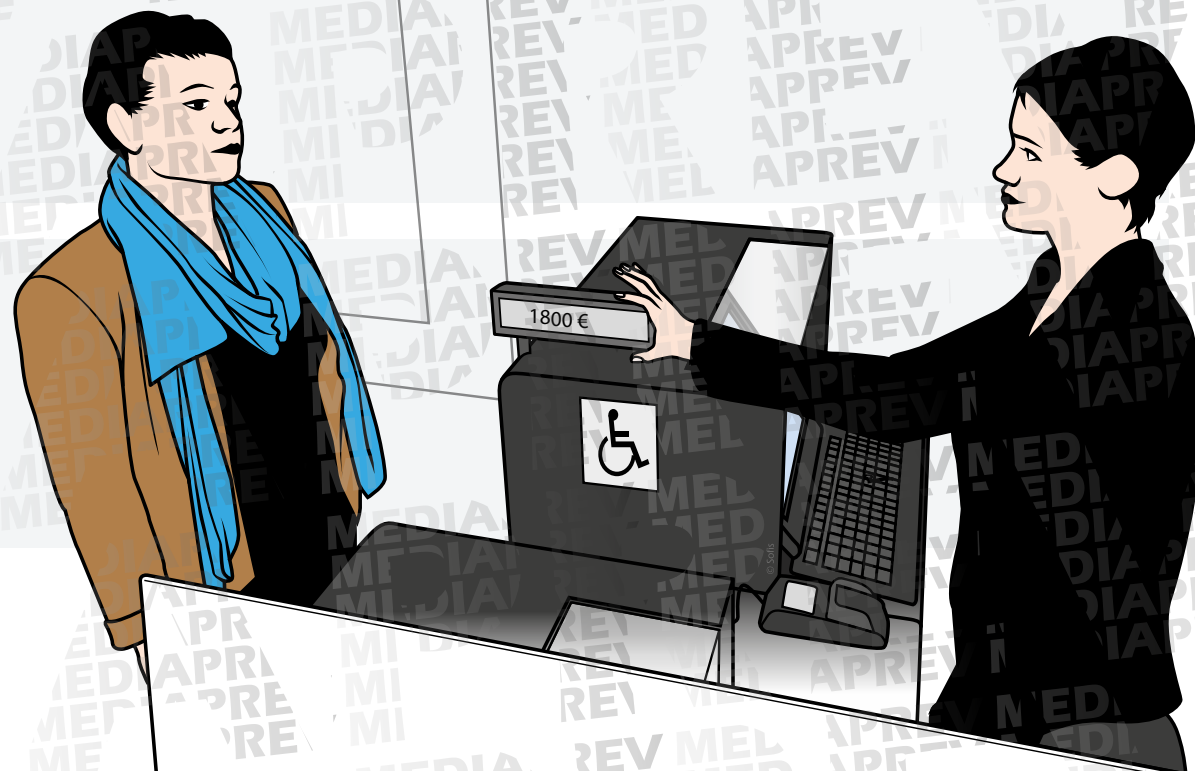
## Communiquer par écrit.



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

Communiquer par écrit.

Montrer le prix affiché.



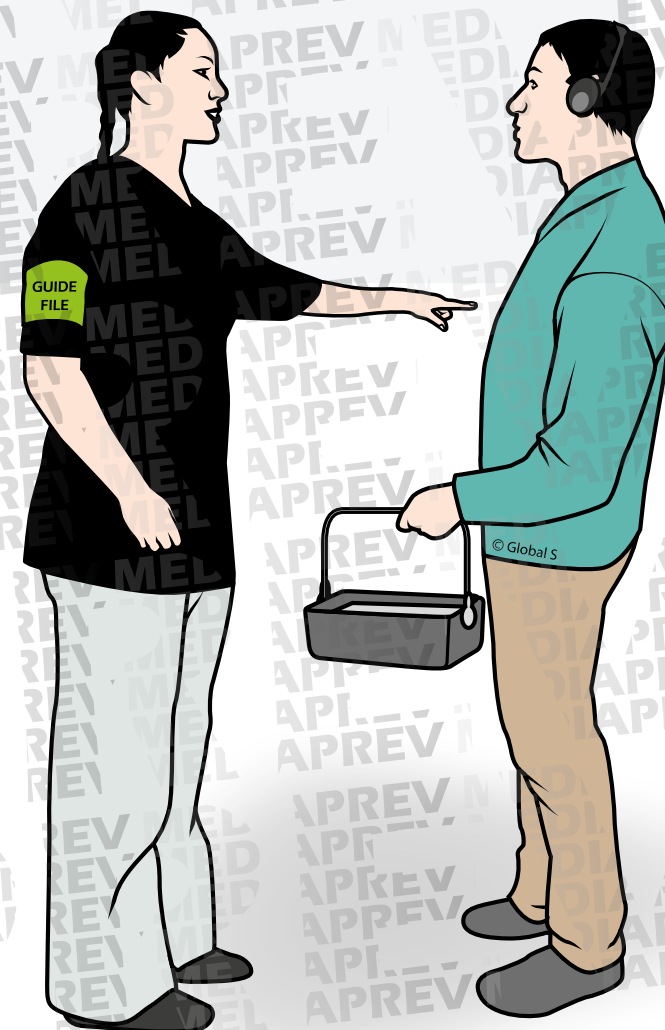




Pour assurer la prise en charge d'une personne déficiente auditive **lors d'une évacuation**, il convient :



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



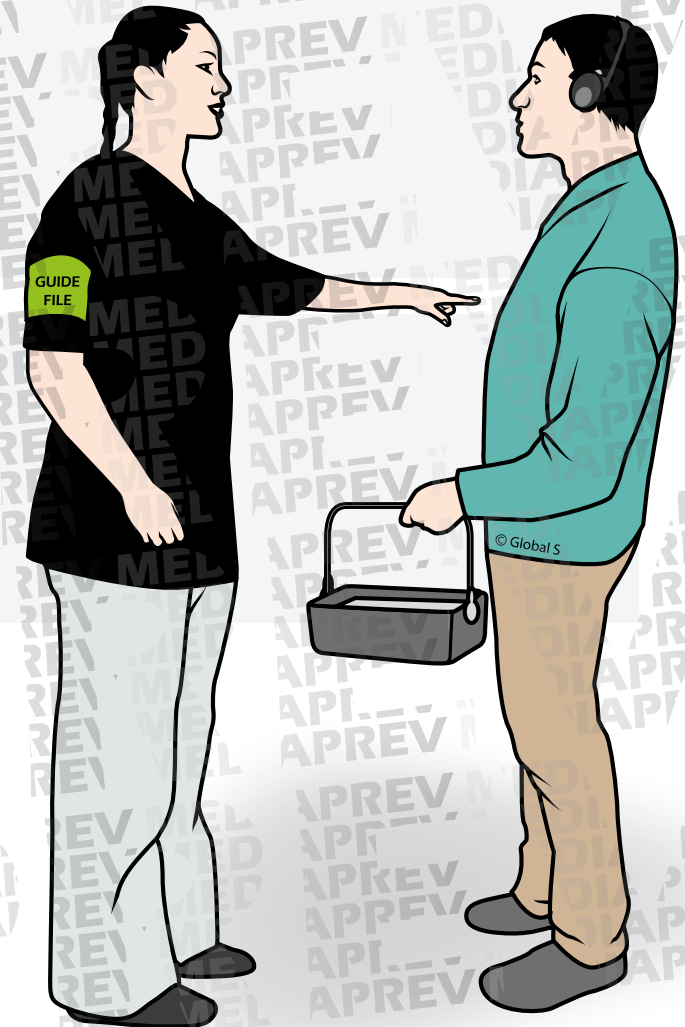
Pour assurer la prise en charge d'une personne déficiente auditive **lors d'une évacuation**, il convient :



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 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.



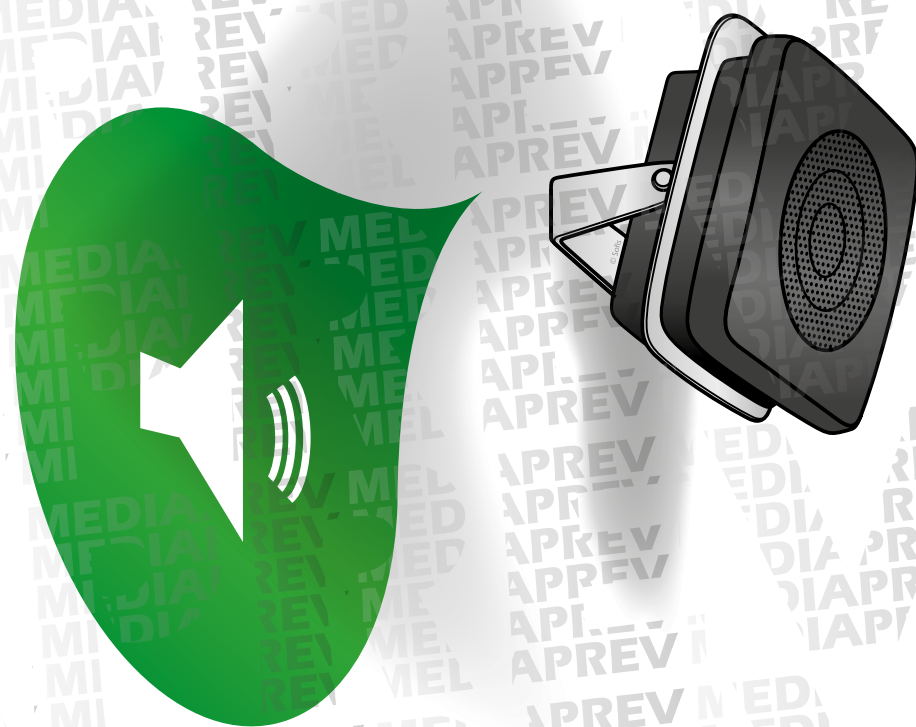




# DÉFICIENCE VISUELLE

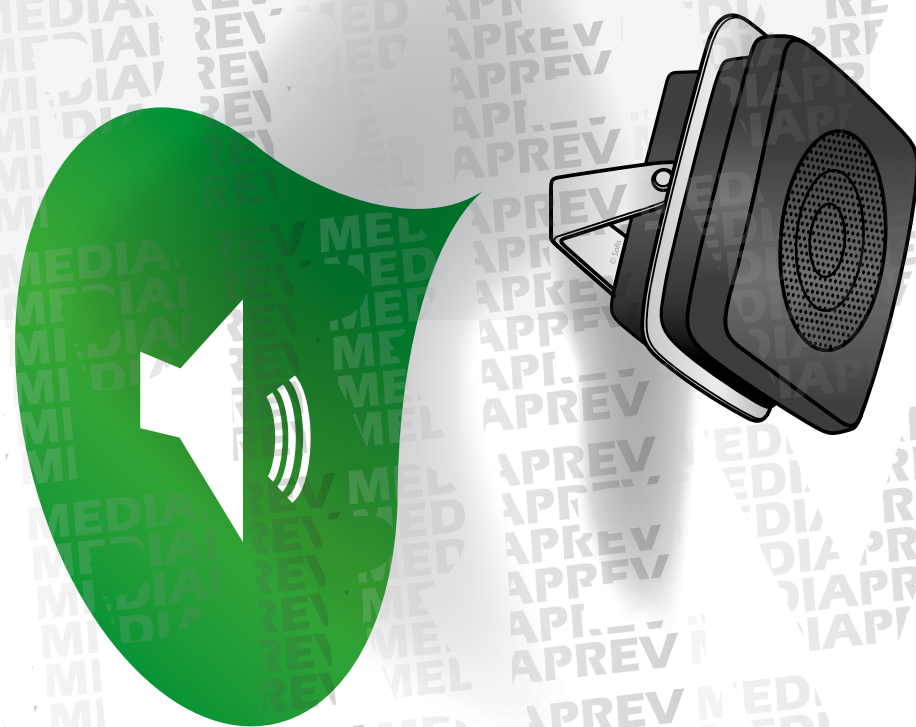


# BALISE SONORE



## BALISE SONORE

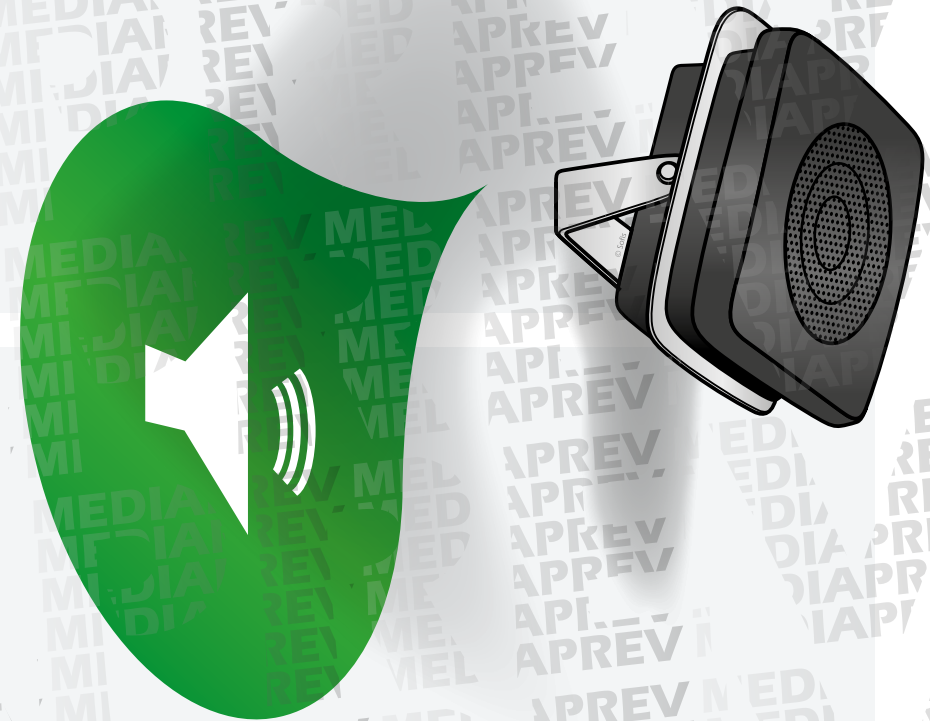
Installer des balises sonores à l'entrée de votre structure assure un meilleur accueil des personnes déficientes visuelles.



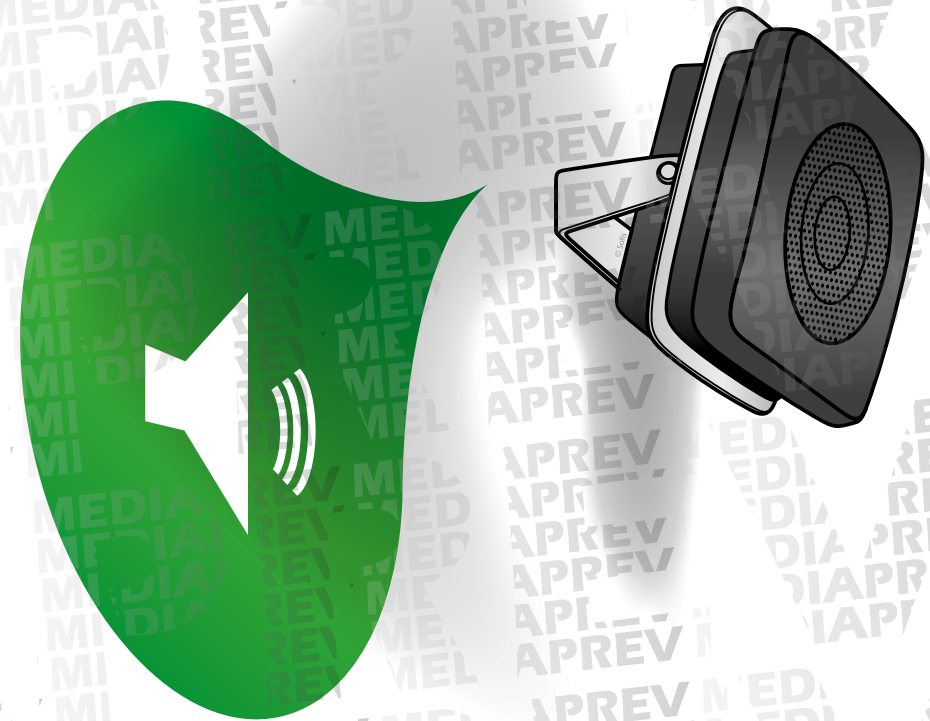


Installer des balises sonores à l'entrée de votre structure assure un meilleur accueil des personnes déficientes visuelles.

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



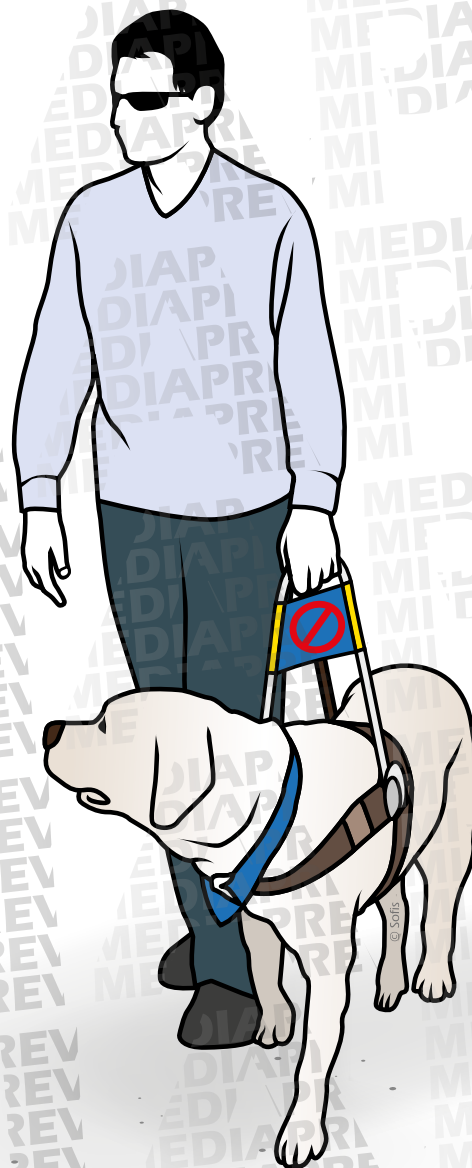
Elle se déclenche  
automatiquement à  
l'aide d'une télécommande  
universelle ou via une  
application sur  
smartphone.



## A cartoon illustration of a man with dark hair and sunglasses, wearing a light blue V-neck sweater and dark trousers. He is walking a large, fluffy white dog. The dog is wearing a blue collar and a brown harness. A red circle with a diagonal slash (prohibition sign) is superimposed over the dog's head area. The background is white with faint, repeating text patterns like "DIAPY", "MI", "MED", "REI", and "DI".

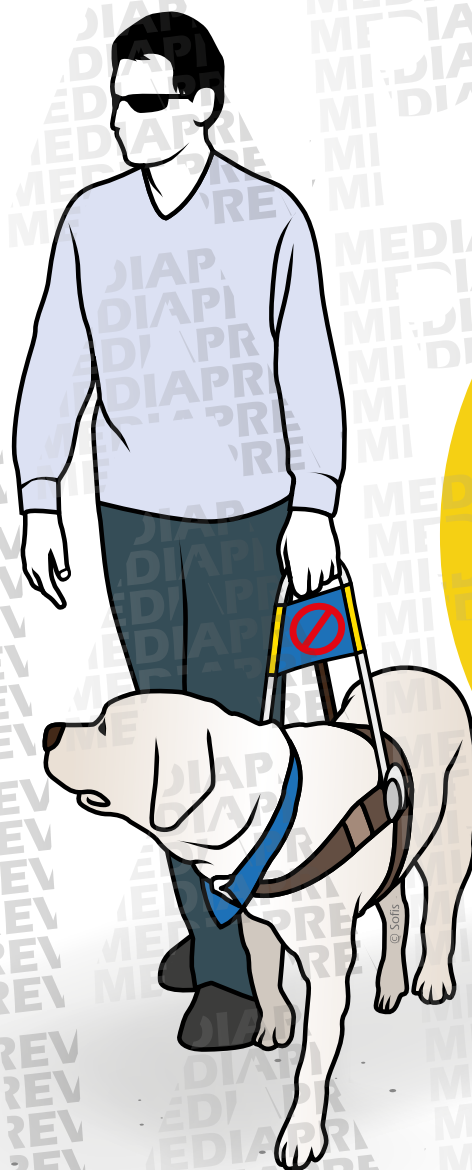


Les personnes  
déficientes visuelles  
peuvent être  
accompagnées d'un  
chien guide.



## CHIEN GUIDE D'AVEUGLE

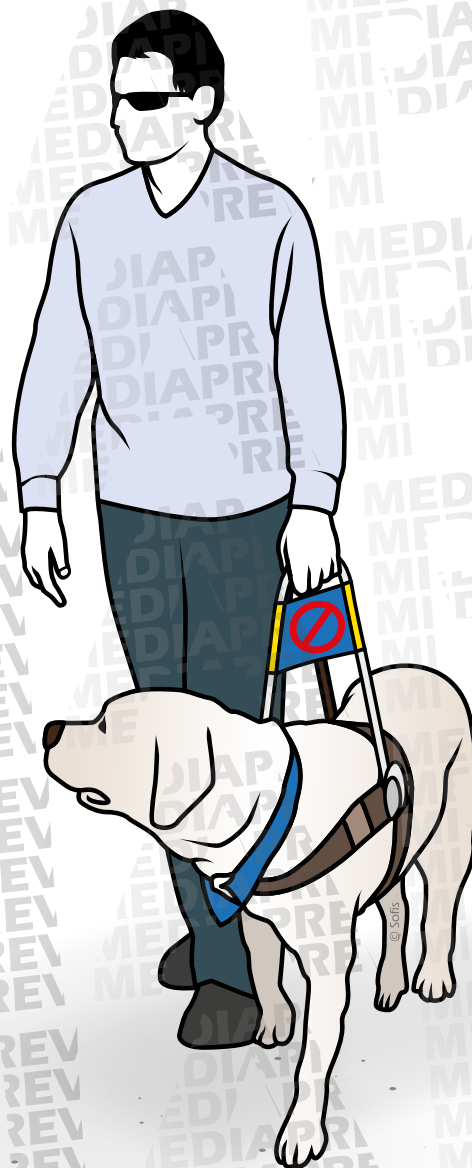
Les personnes  
déficientes visuelles  
peuvent être  
accompagnées d'un  
chien guide.



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

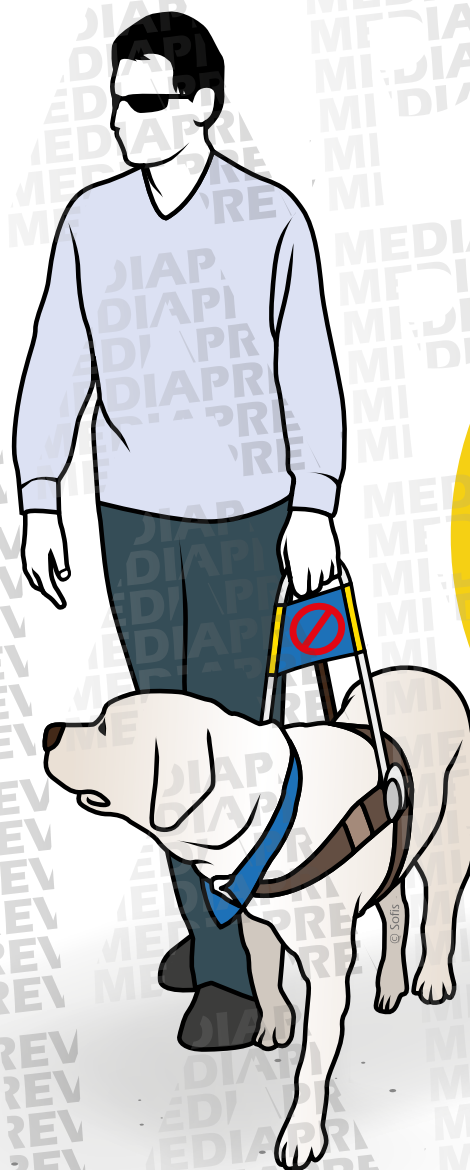
Adressez-vous  
directement à la  
personne, pas à  
son chien !





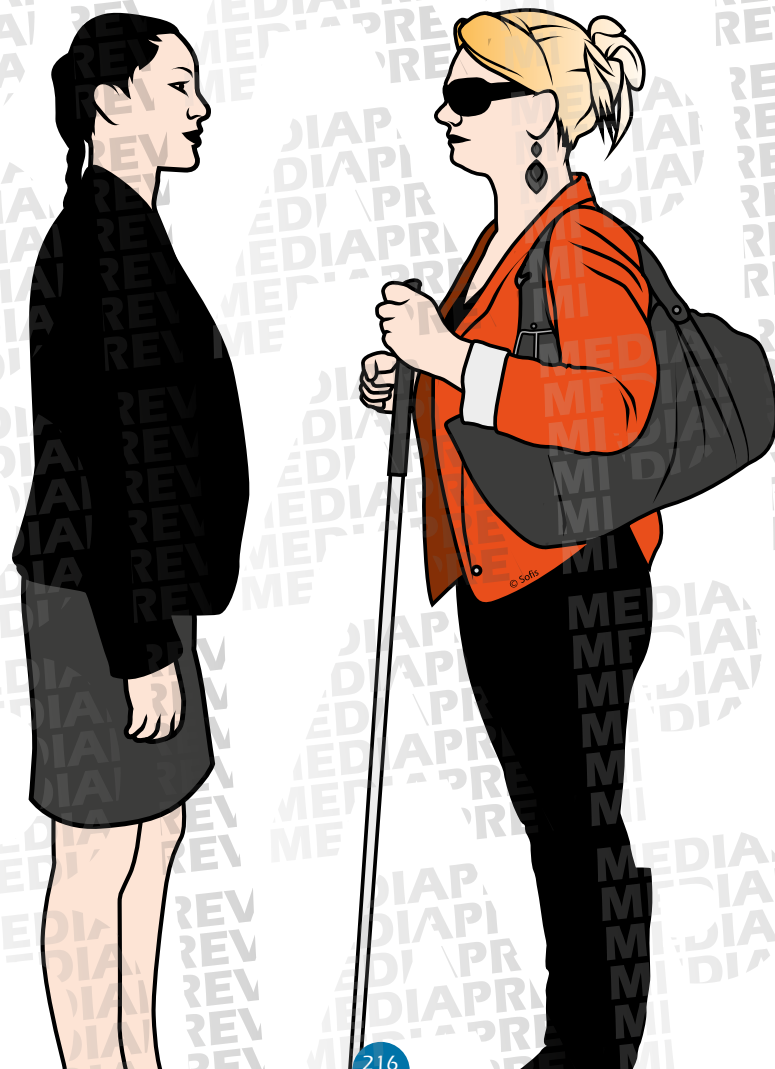
# CHIEN GUIDE D'AVEUGLE

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



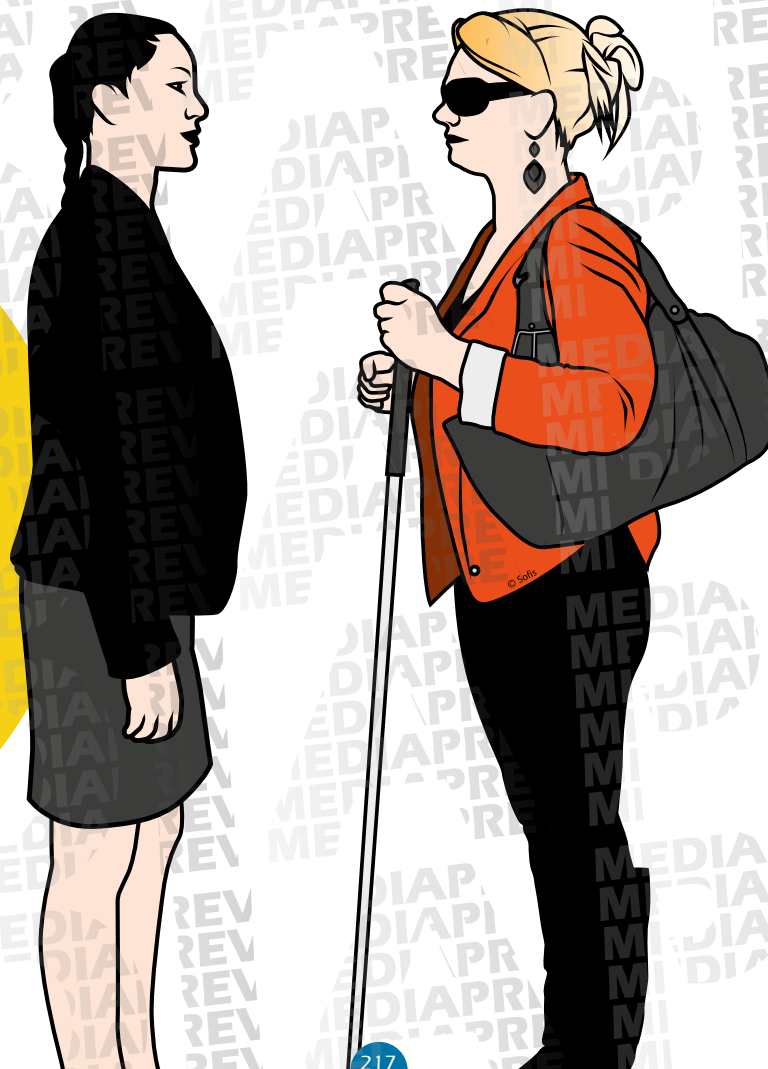
Ne carressez  
jamais le chien sans  
l'autorisation de  
son maître.

# FACE À UNE PERSONNE PRÉSENTANT UNE DÉFICIENCE VISUELLE :



# FACE À UNE PERSONNE PRÉSENTANT UNE DÉFICIENCE VISUELLE :

Présentez-vous  
oralement en  
indiquant votre  
fonction.





# 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



## AIDE

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





## 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.

## 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.



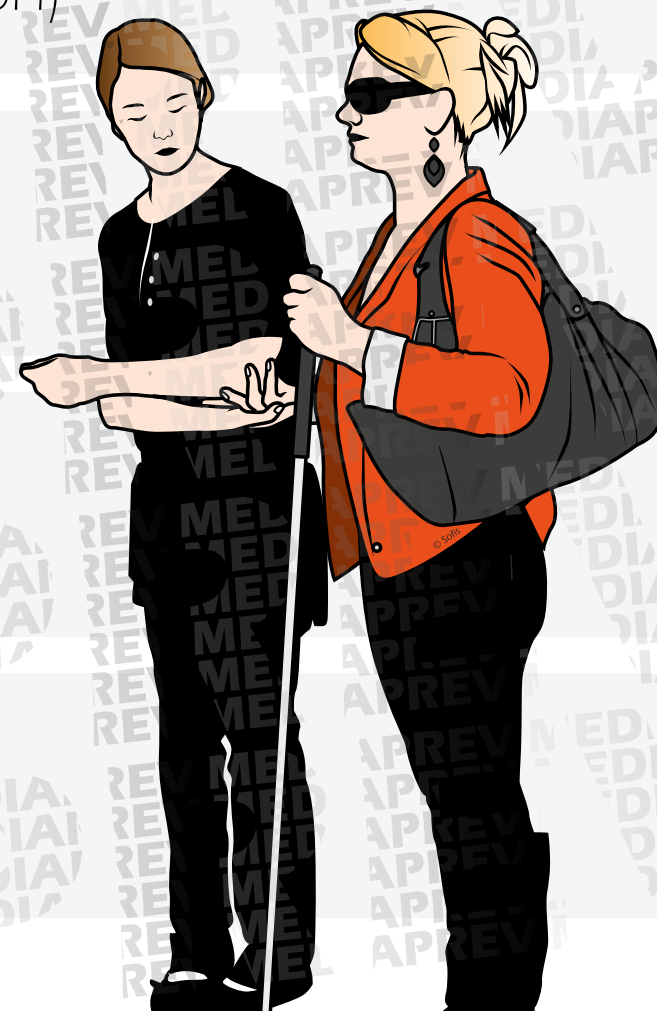
## AIDE

Si 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.



## 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.



## 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**.

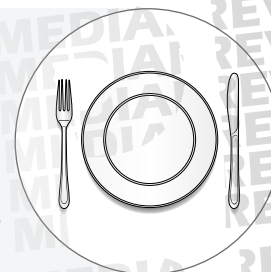


# AIDE

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

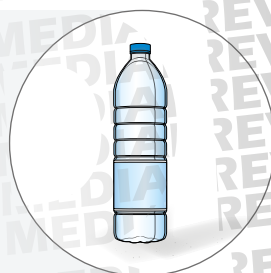
12 h

Assiette et  
couvert



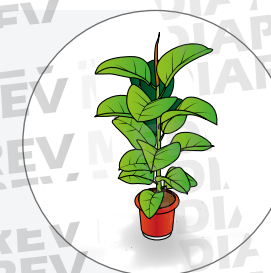
9 h

Bouteille  
d'eau



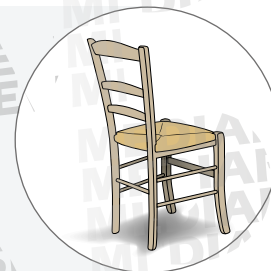
3 h

Plante verte



6 h

Chaise

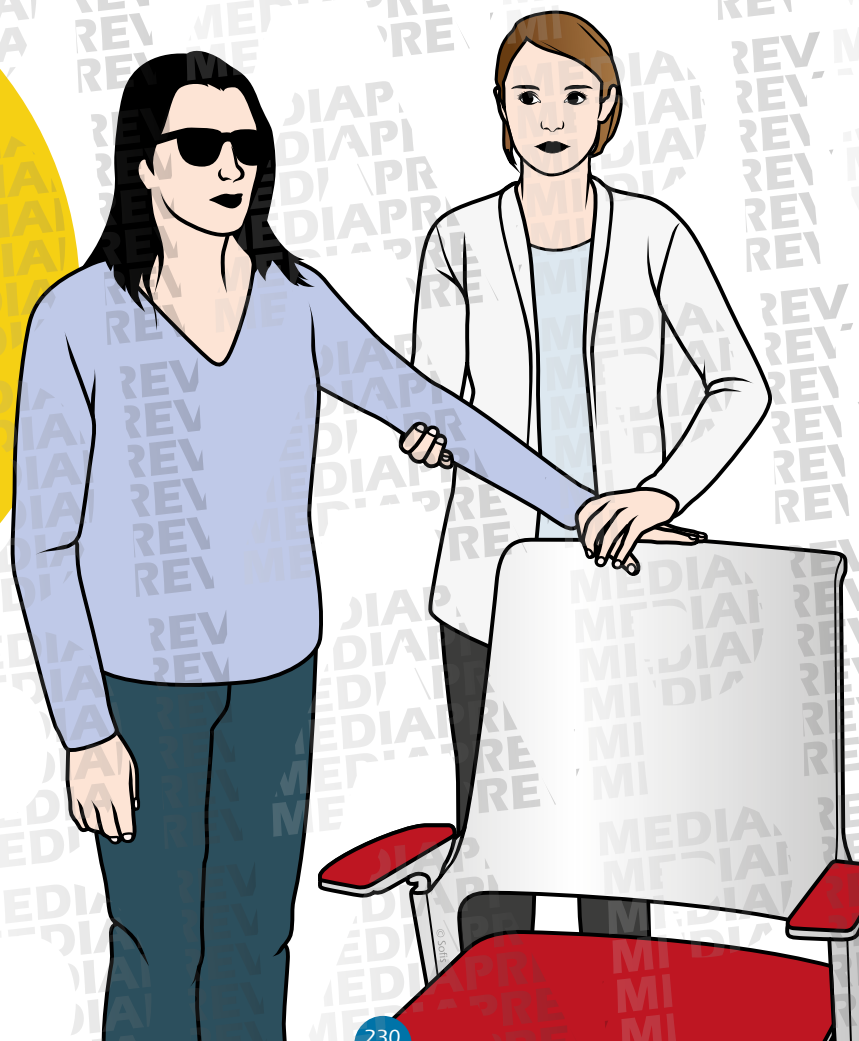






# AIDE

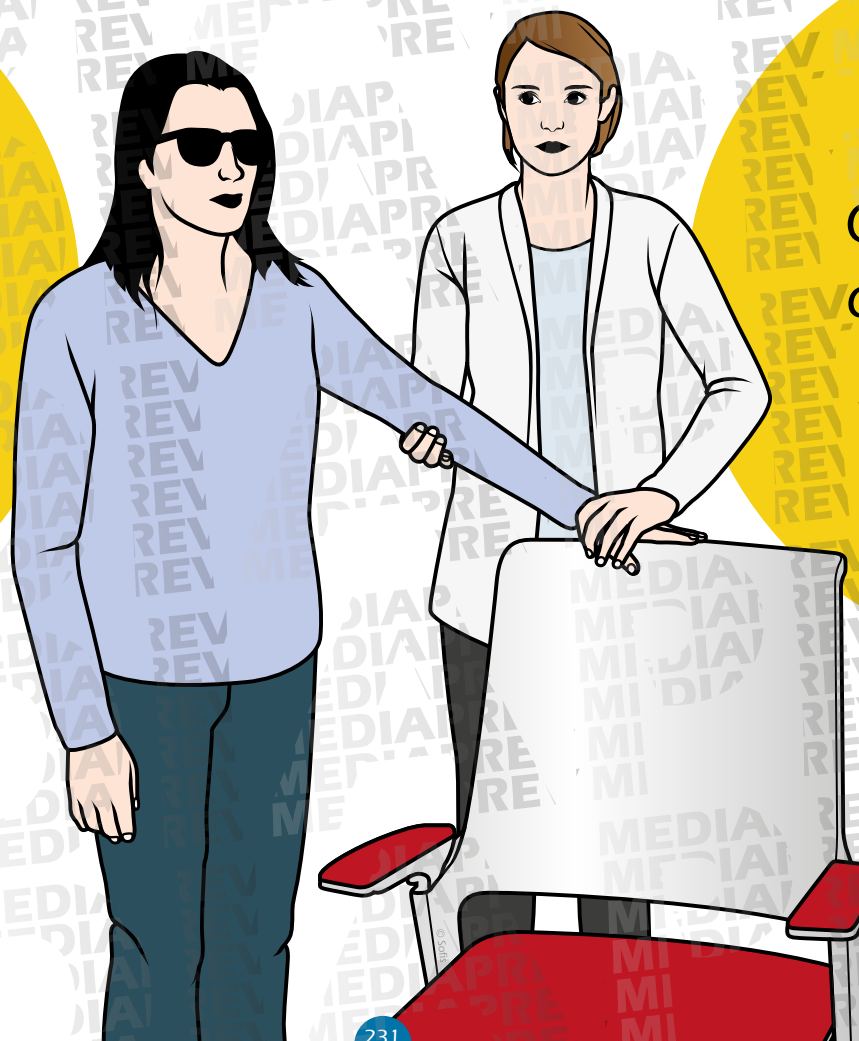
Pour aider  
une personne  
à s'asseoir.





## AIDE

Pour aider  
une personne  
à s'asseoir.



Guidez la main  
de la personne  
sur le dossier.



# AUDIO-DESCRIPTION





# AUDIO-DESCRIPTION

Si des écrans sont disponibles



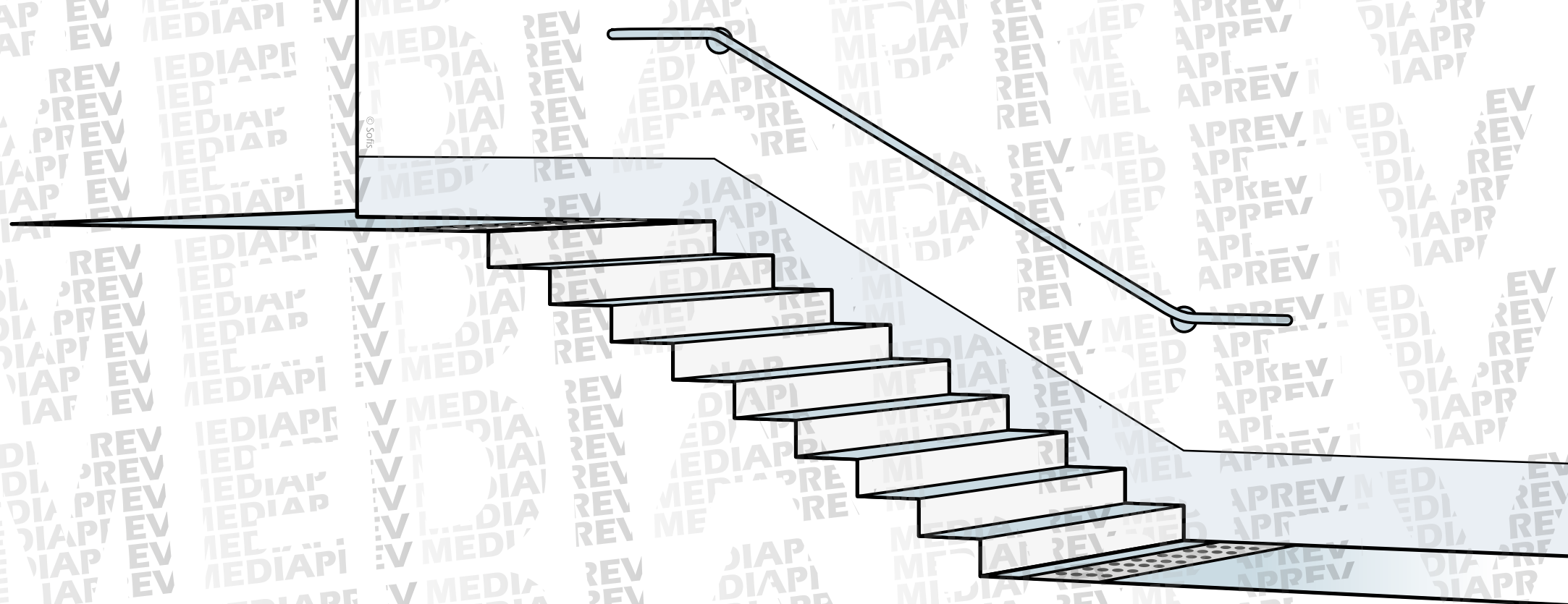
# AUDIO-DESCRIPTION

Si des écrans sont disponibles  
Veillez à activer l'**audio-description**.



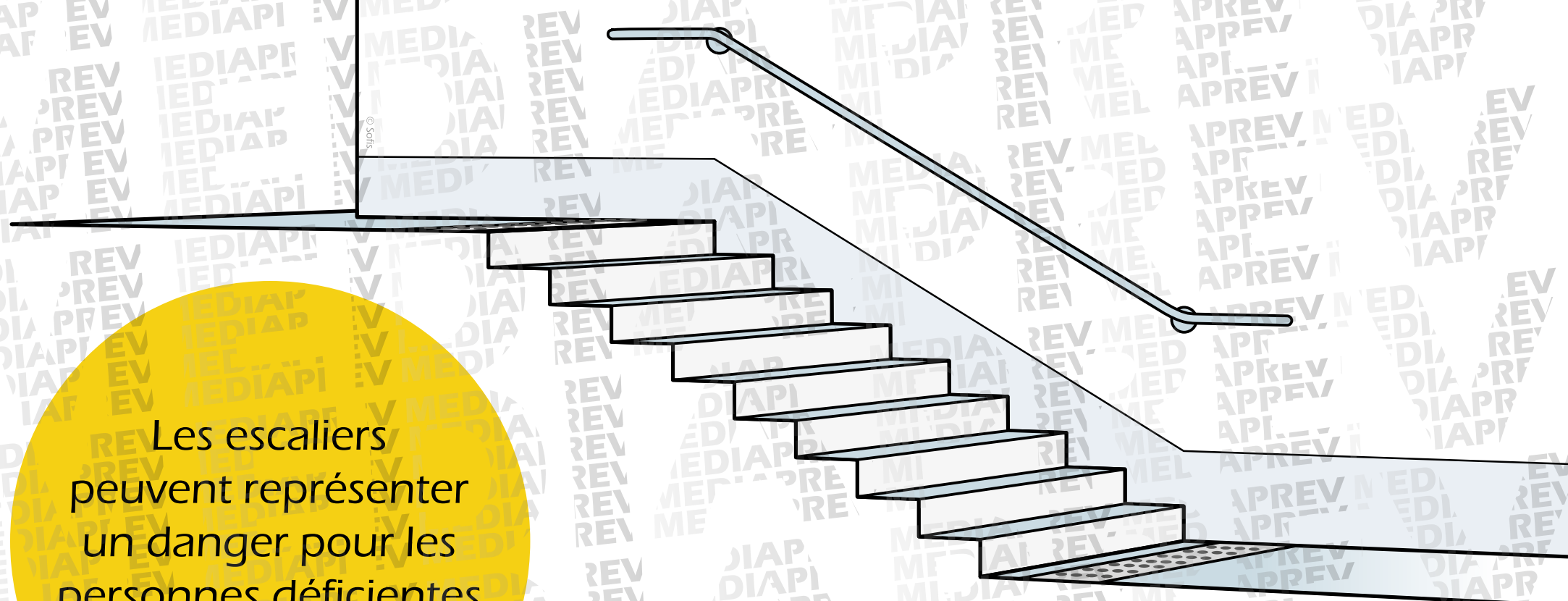


# ESCALIERS





# ESCALIERS



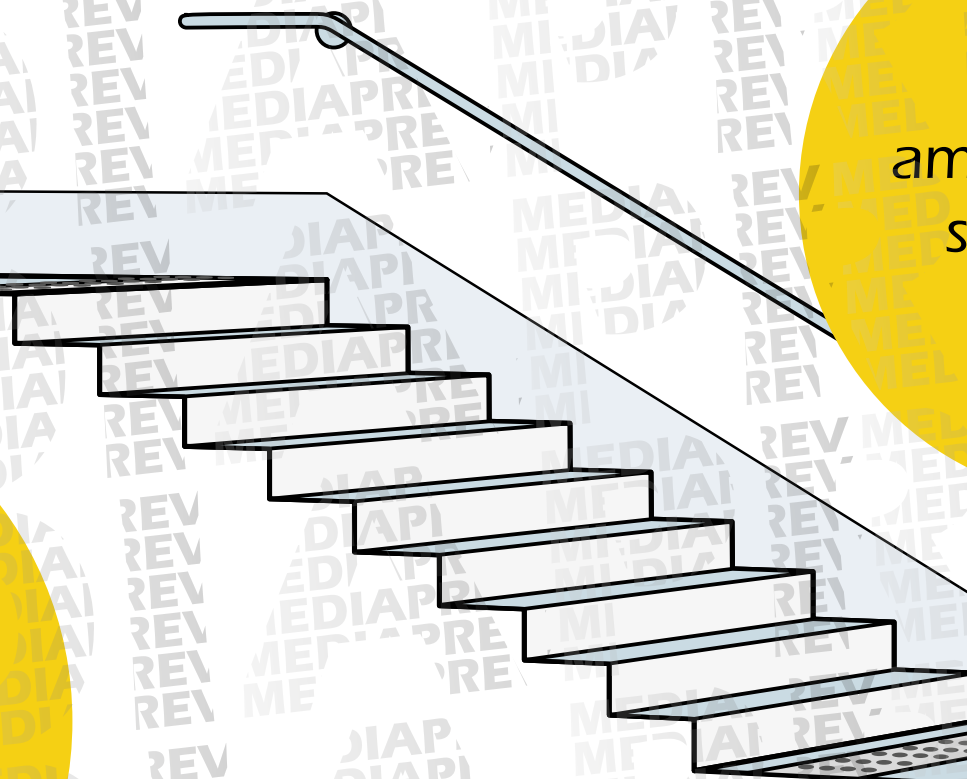
Les escaliers  
peuvent représenter  
un danger pour les  
personnes déficientes  
visuelles.



# ESCALIERS

Les escaliers peuvent représenter un danger pour les personnes déficientes visuelles.

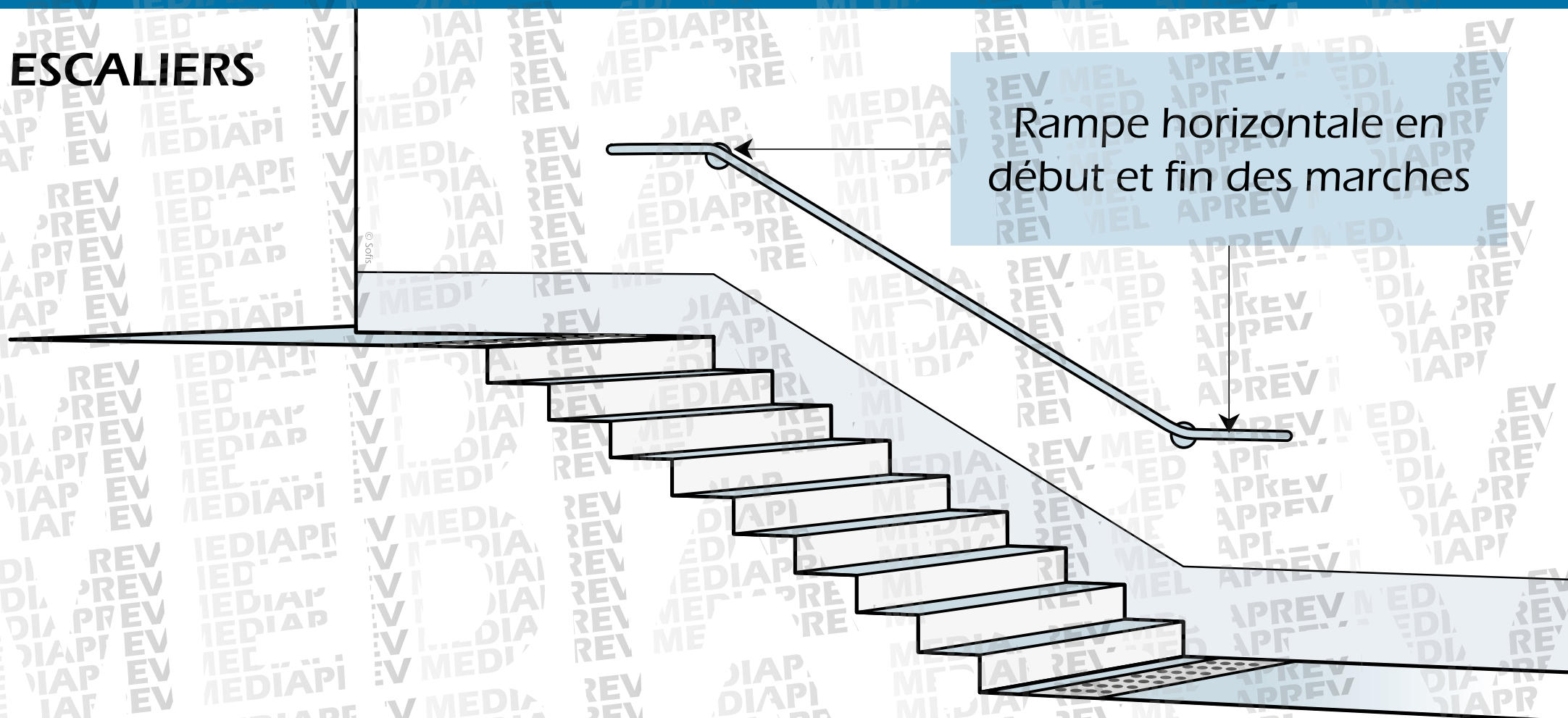
Des aménagements sont donc à prévoir.





# ESCALIERS

Rampe horizontale en  
début et fin des marches





# ESCALIERS

Rampe horizontale en  
début et fin des marches

Clous podotactiles  
signalant l'escalier



# 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



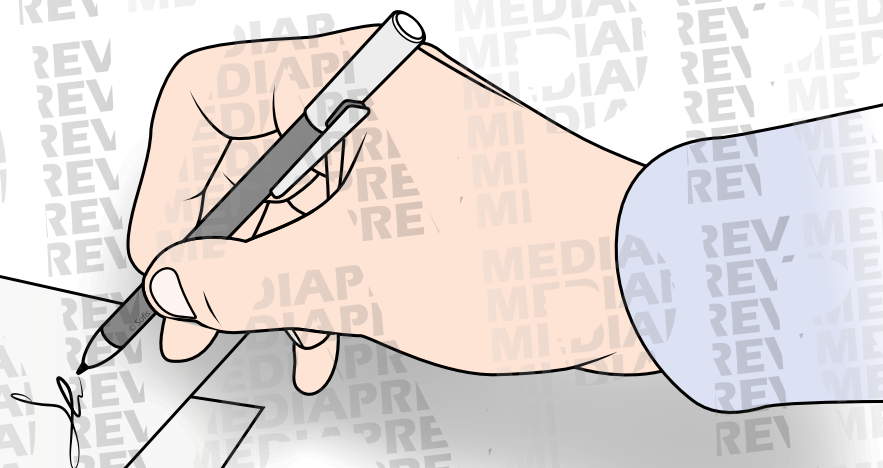


# POUR LA DOCUMENTATION



Proposez de lire  
ou de faire le résumé  
du document.

# POUR 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.





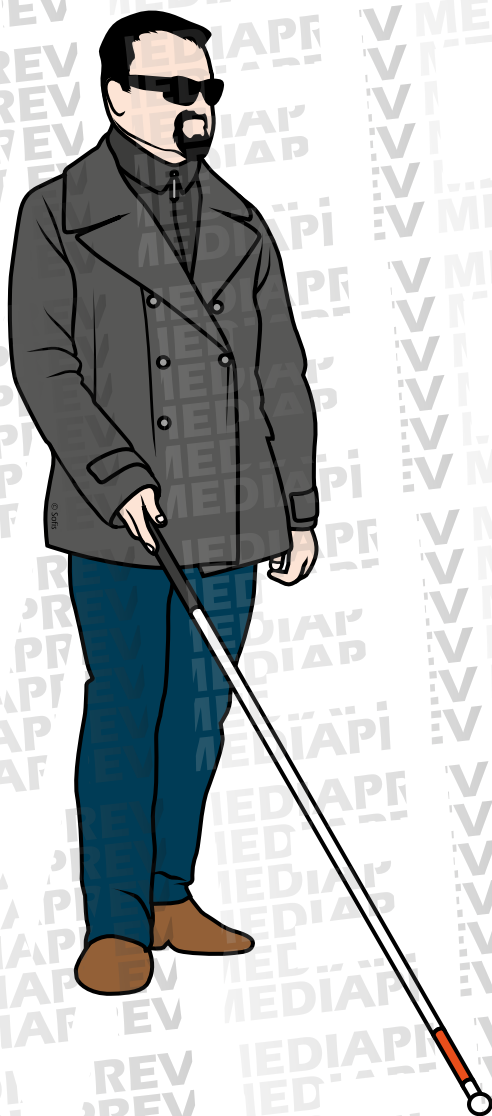
Selon le produit, vous pouvez proposer à la personne de toucher afin de lui faire découvrir.

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

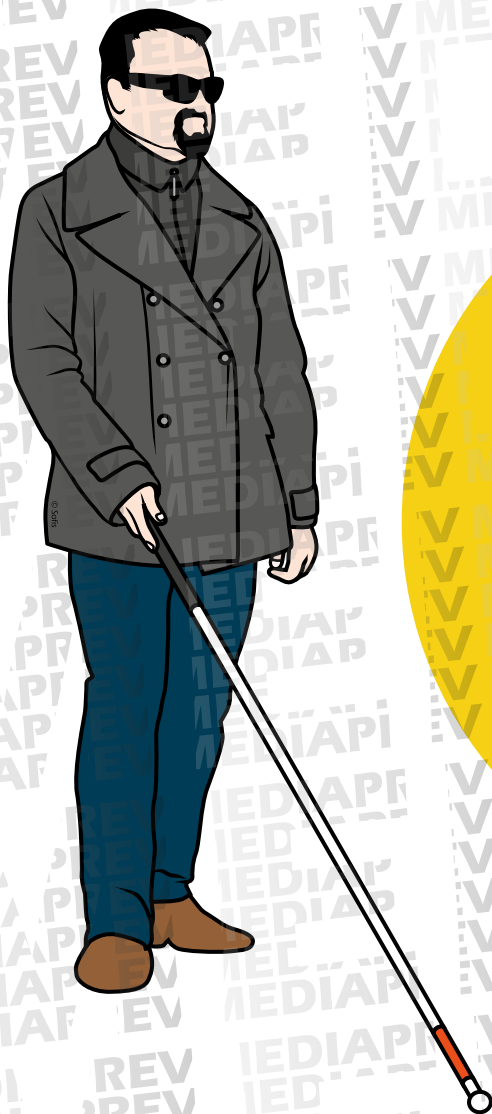




## LE SAVIEZ-VOUS ?



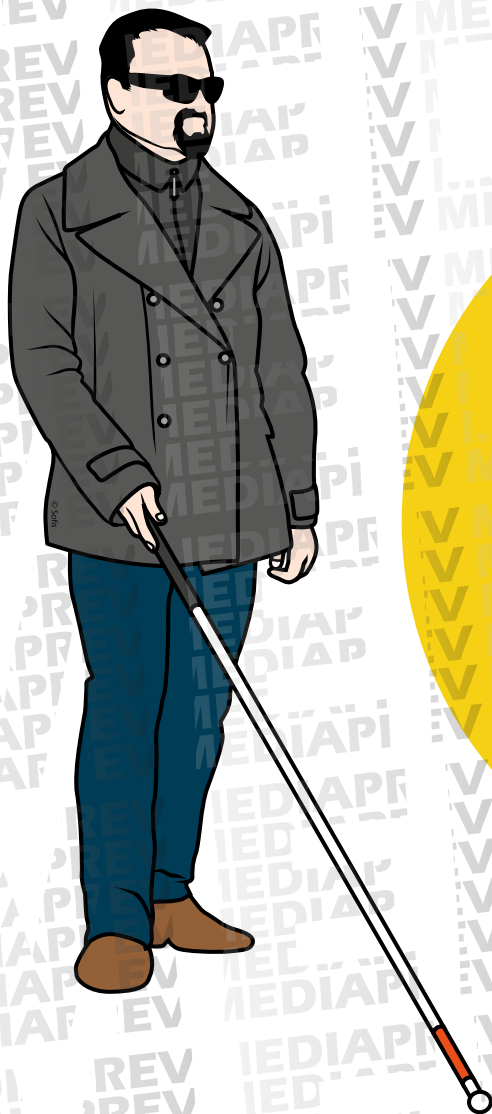
## LE SAVIEZ-VOUS ?



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



## LE SAVIEZ-VOUS ?

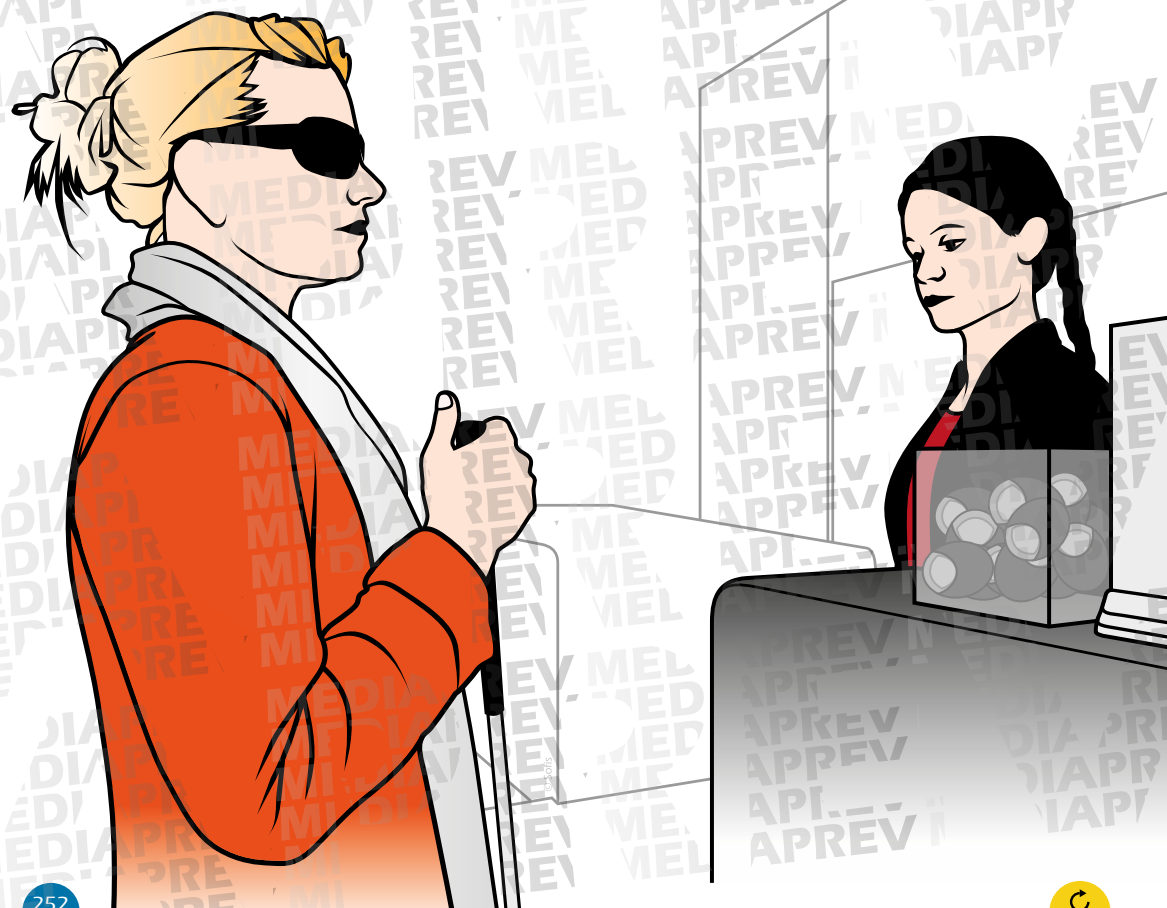


Lorsque vous êtes avec une personne déficient visuelle, vous pouvez utiliser le terme « voir ».

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

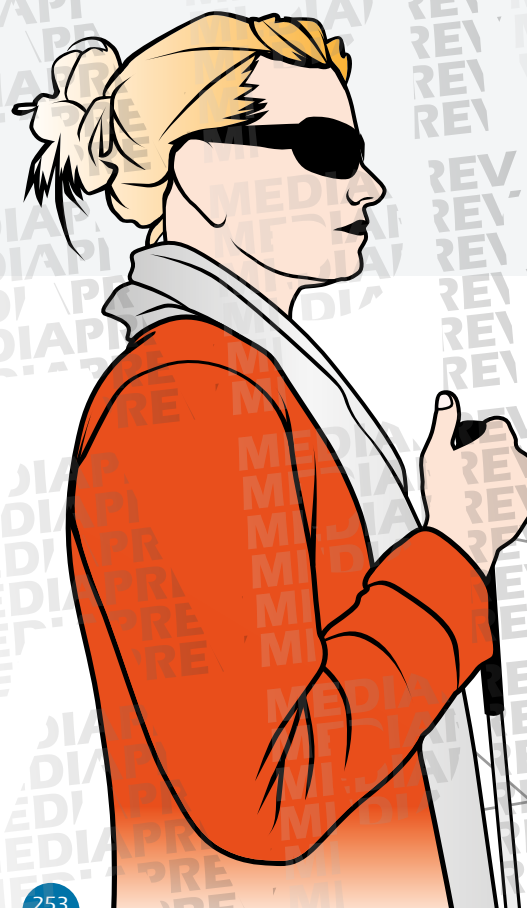


Tout doit être mis en œuvre pour faciliter les démarches de la personne déficiente visuelle



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.

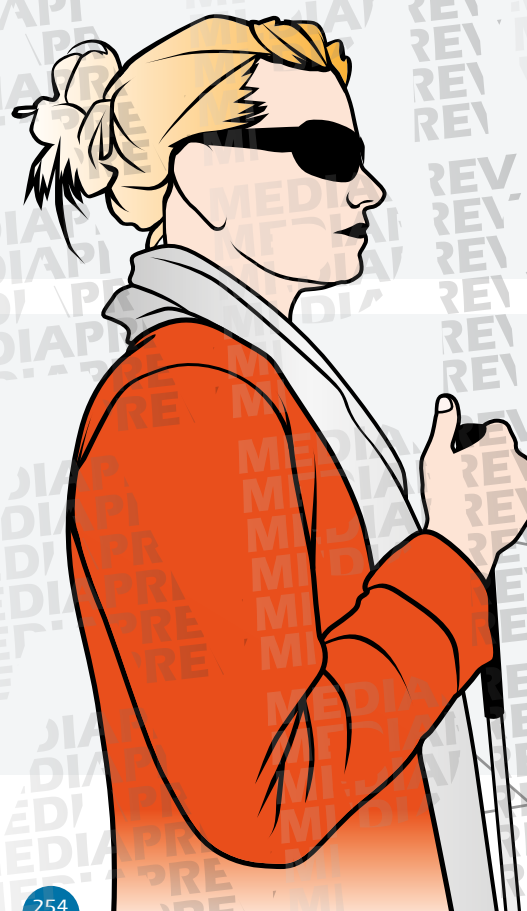




Tout doit être mis en œuvre pour faciliter les démarches de la personne déficiente visuelle

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.



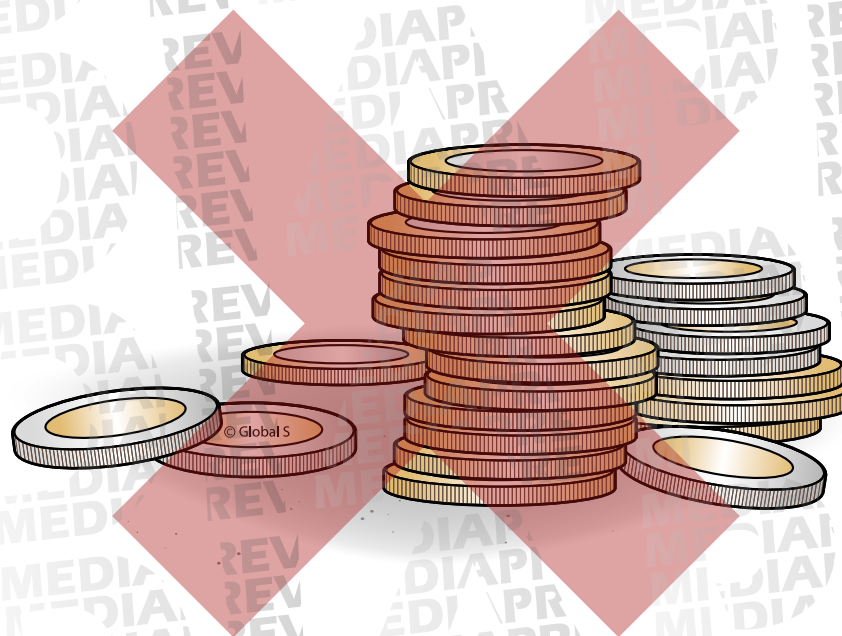
Tout doit être mis en œuvre pour faciliter les démarches de la personne déficiente visuelle

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



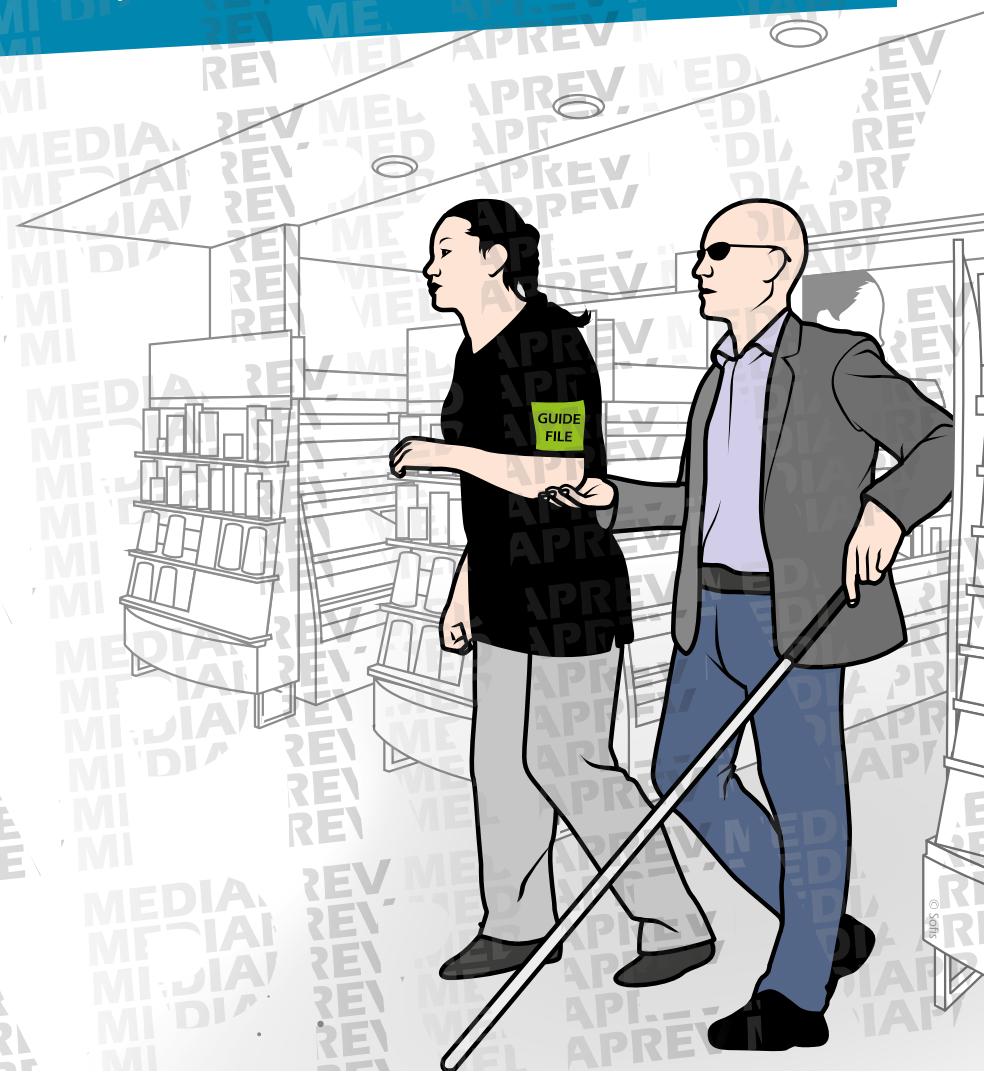
Tout doit être mis en œuvre pour faciliter les démarches de la personne déficiente visuelle

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 :



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.



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.





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.



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.

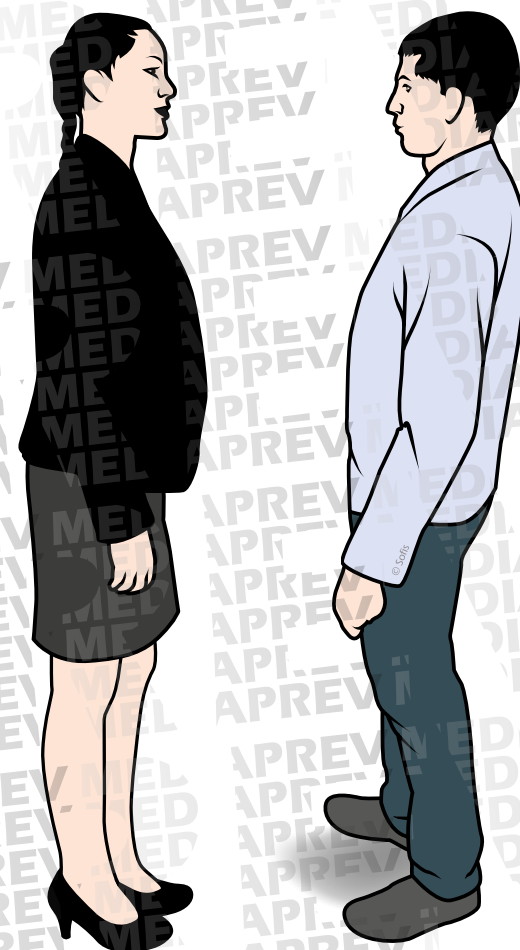




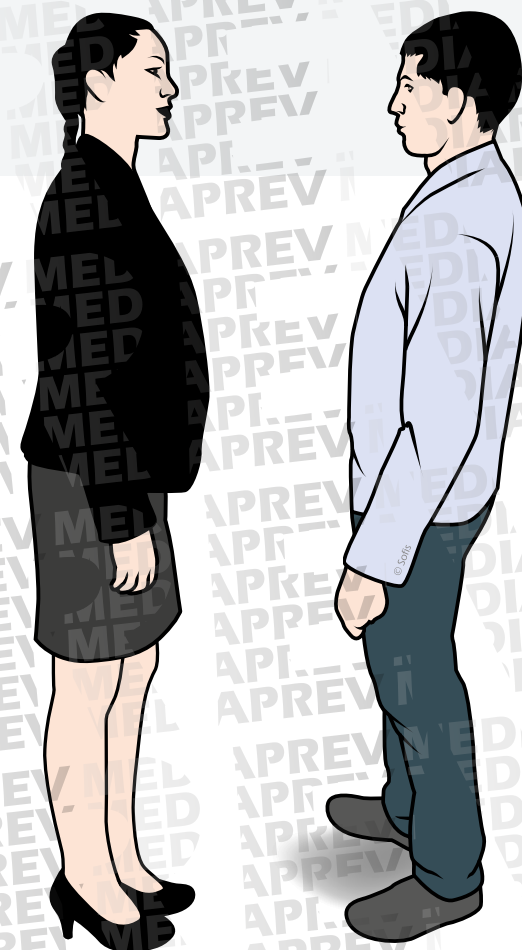
# DÉFICIENCE INTELLECTUELLE



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



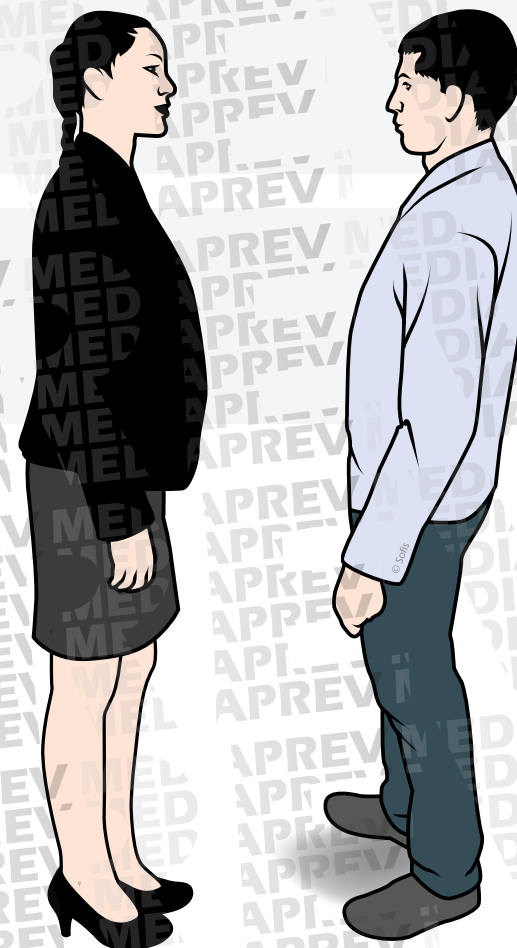
Parler clairement avec des mots simples et précis.



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.



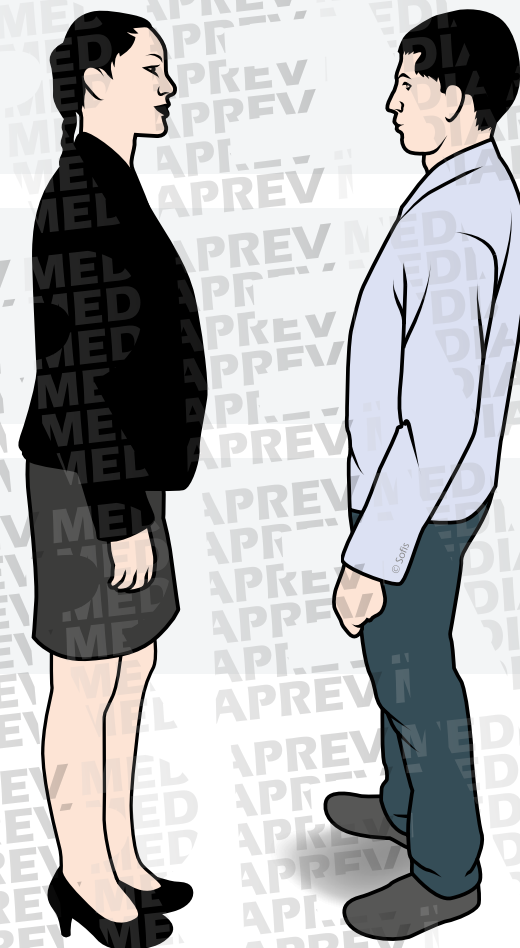


L'accompagnement d'une personne déficiente intellectuelle dépend du degré de difficulté rencontrée par la personne

Parler clairement avec des mots simples et précis.

Ne pas hésiter à reformuler.

Poser des questions courtes.



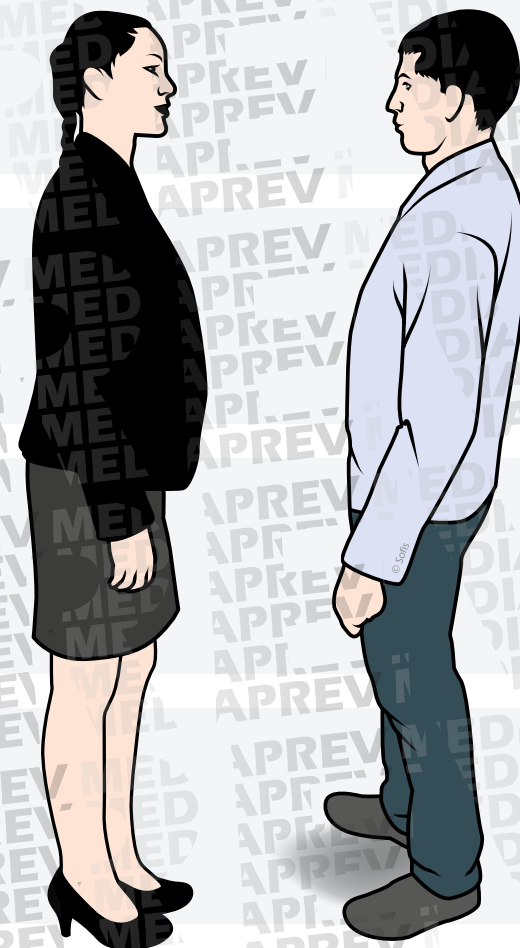
L'accompagnement d'une personne déficiente intellectuelle dépend du degré de difficulté rencontrée par la personne

Parler clairement avec des mots simples et précis.

Ne pas hésiter à reformuler.

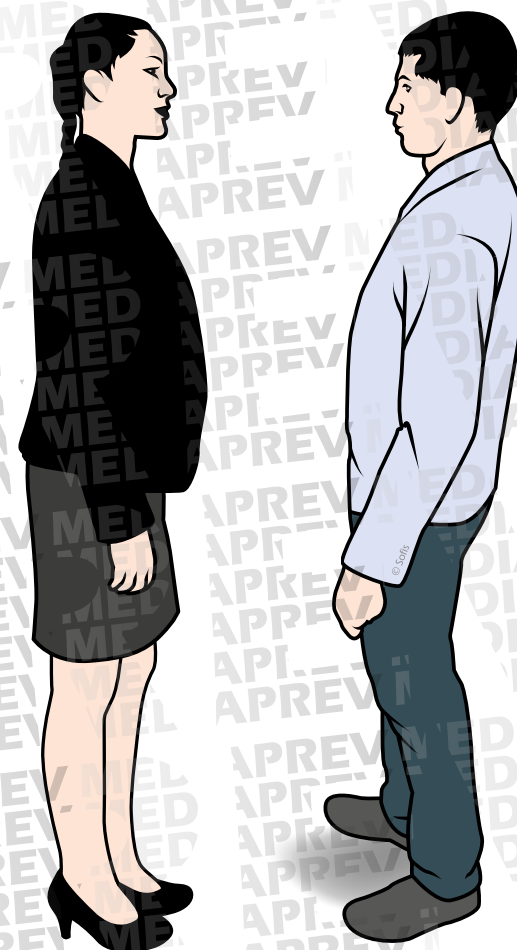
Poser des questions courtes.

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





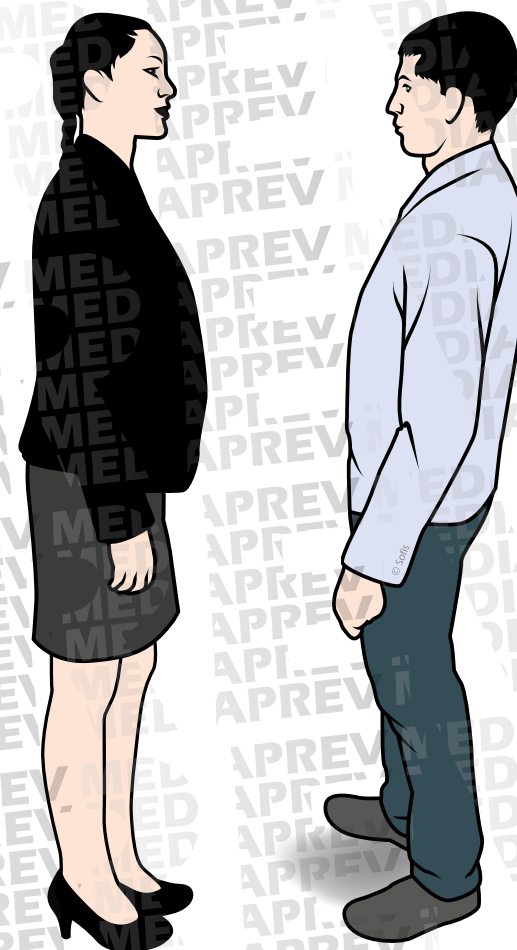
Soyez patient,  
à l'écoute et  
disponible.





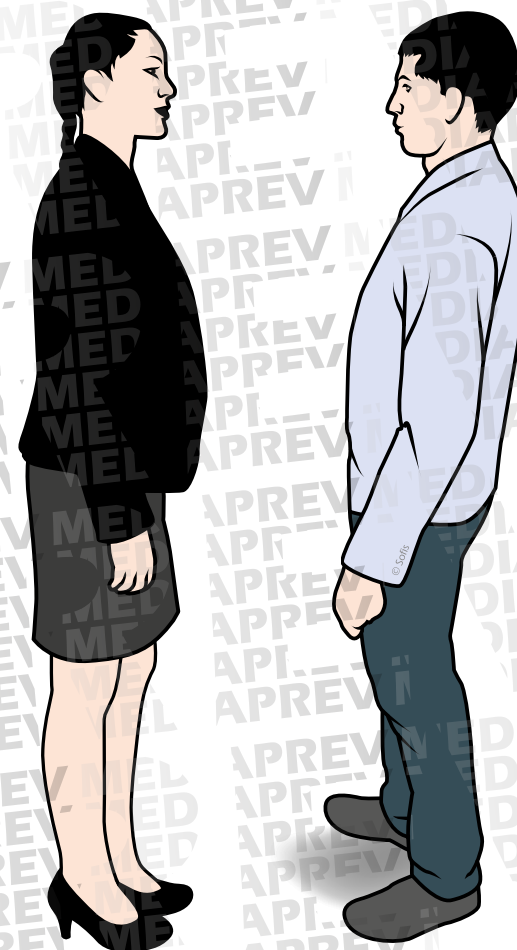
Soyez patient,  
à l'écoute et  
disponible.

Montrez-vous  
rassurant.



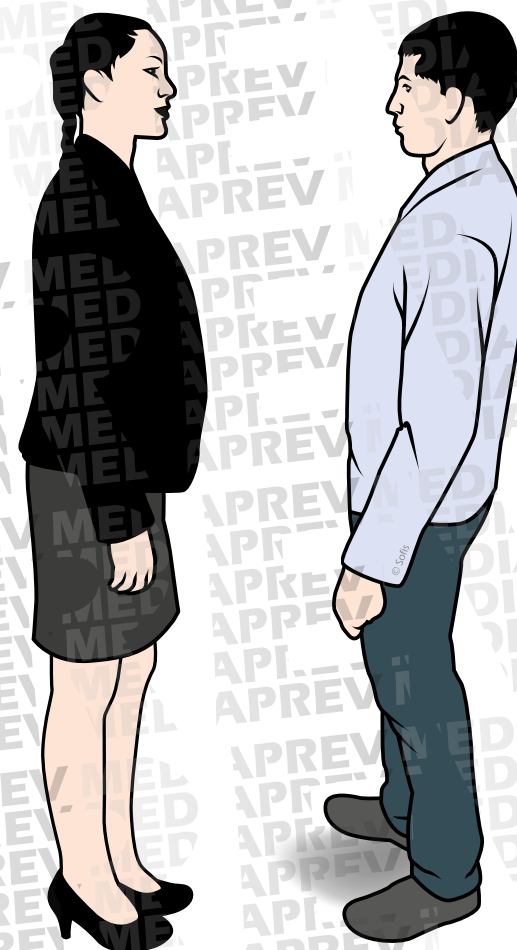


Expliquez  
tout ce qui va  
être fait.



Expliquez  
tout ce qui va  
être fait.

Ne laissez  
jamais la  
personne seule.

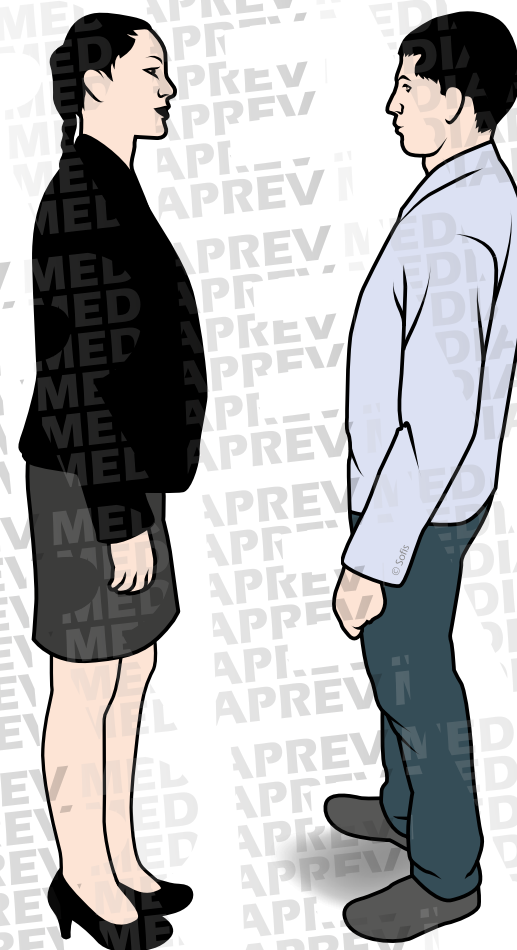




Expliquez  
tout ce qui va  
être fait.

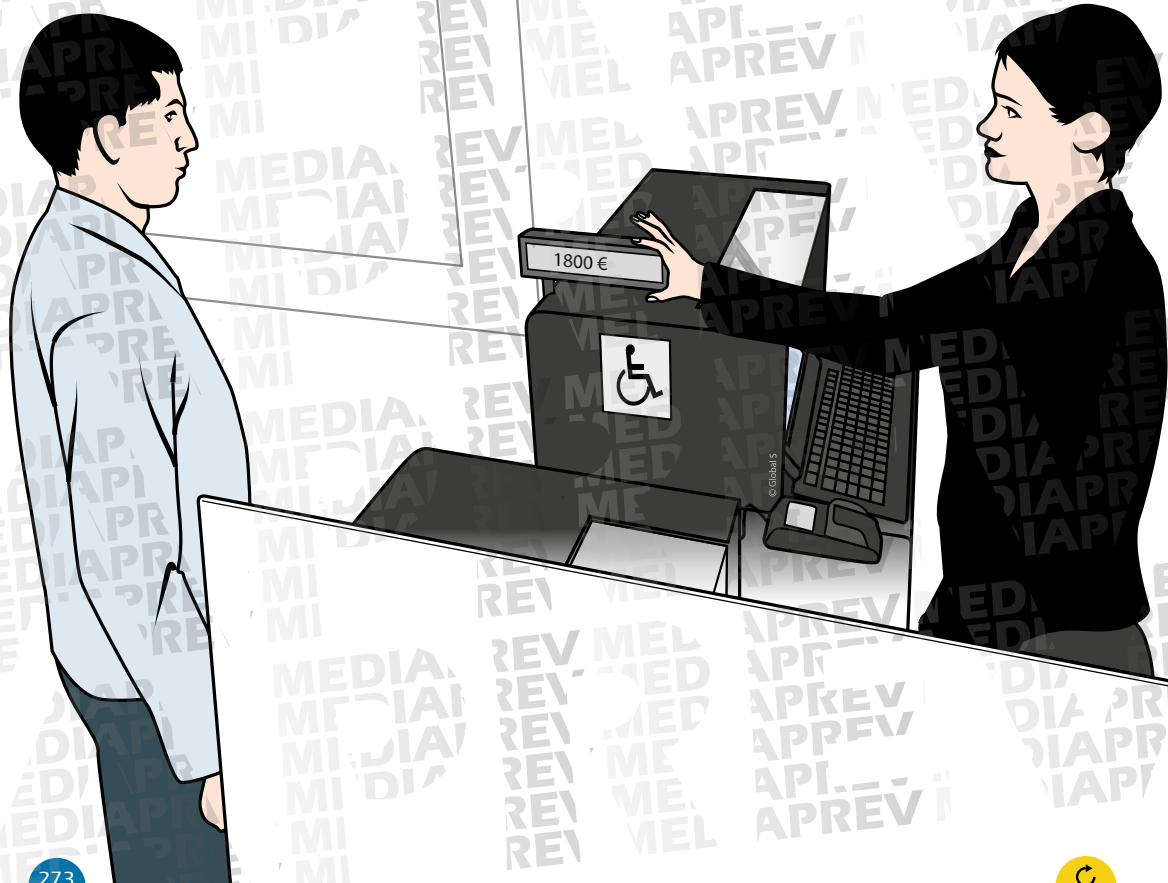
Ne laissez  
jamais la  
personne seule.

Ne parlez  
jamais le dos  
tourné.



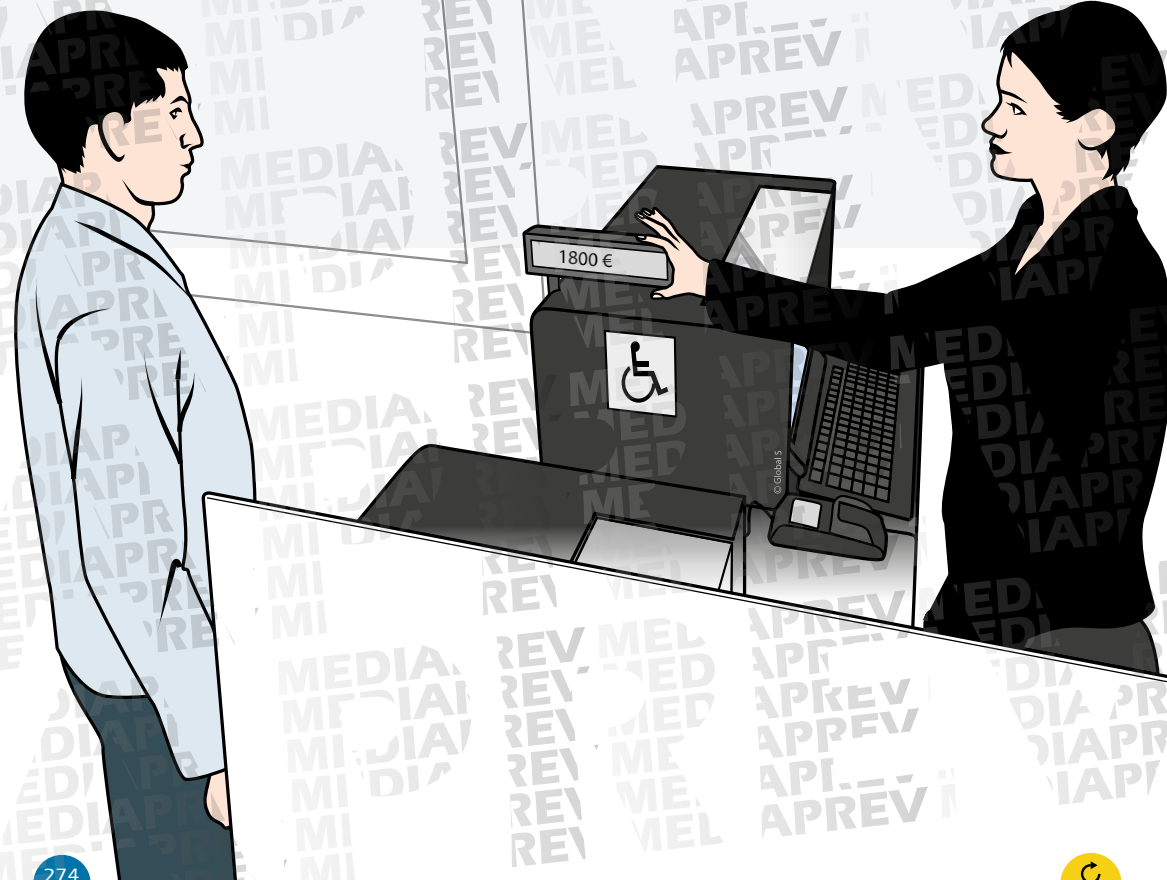


Tout doit être mis en œuvre pour faciliter les démarches de la personne déficiente intellectuelle



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

**Vous pouvez écrire le montant à payer en chiffres.**

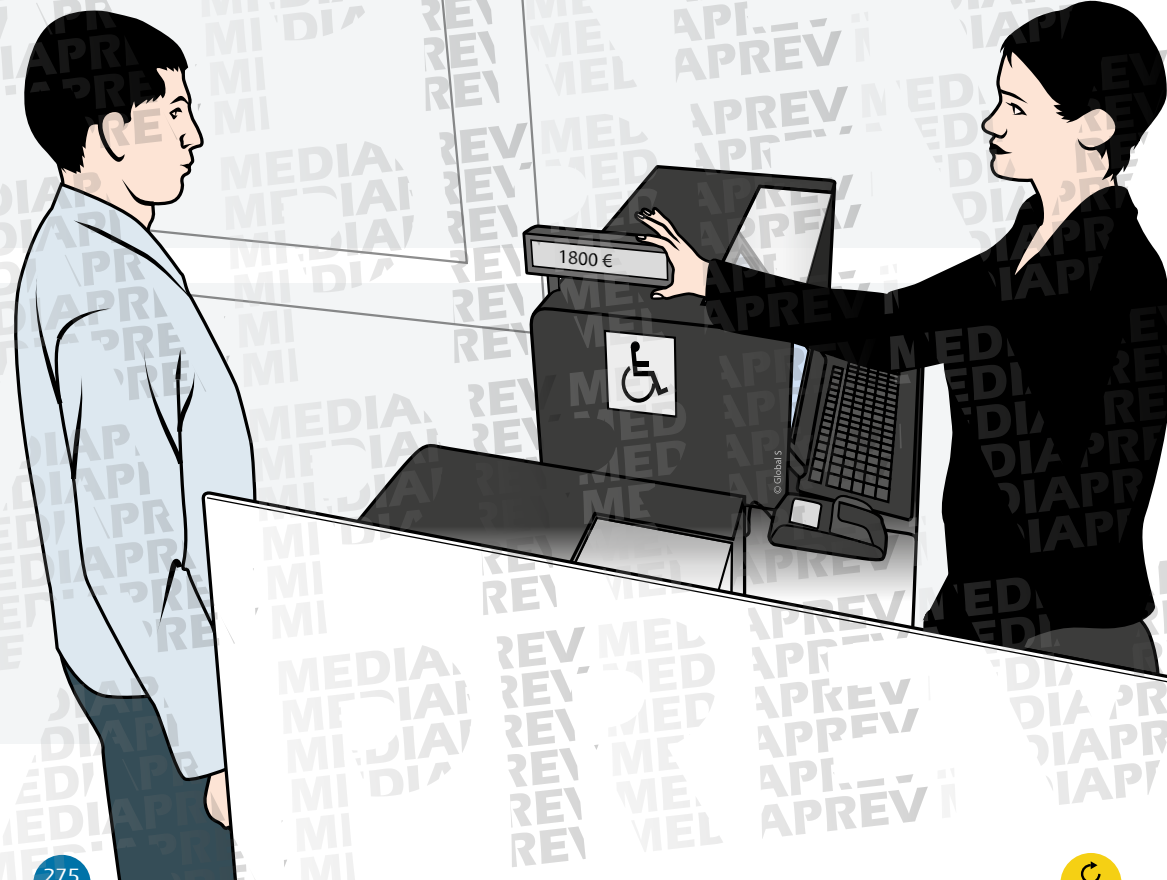




Tout doit être mis en œuvre pour faciliter les démarches de la personne déficiente intellectuelle

**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 :





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.



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.



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.





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.

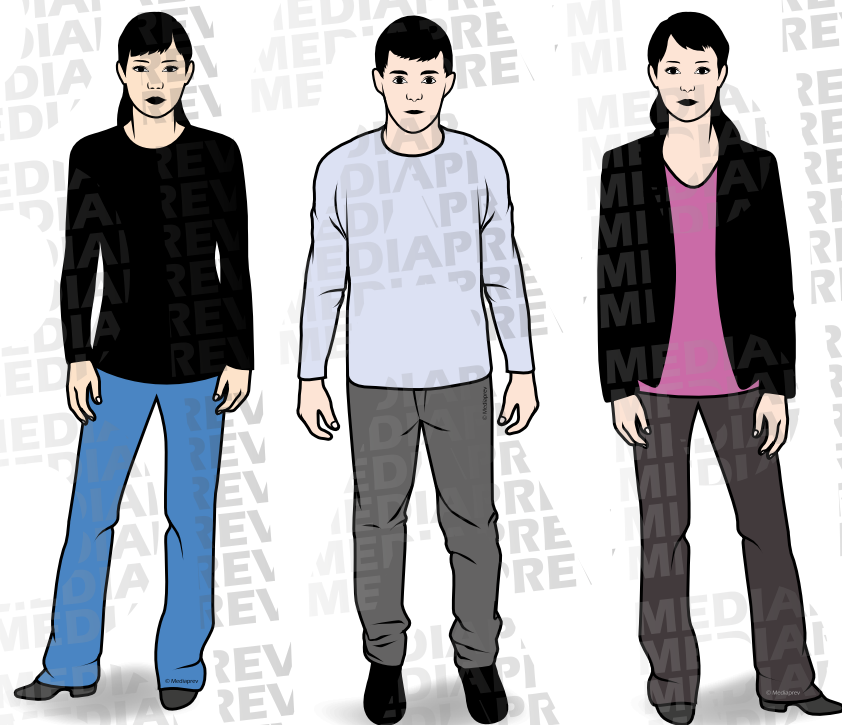




# GÉRER LES SITUATIONS DE CRISE



## Dans votre structure





## Dans votre structure

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



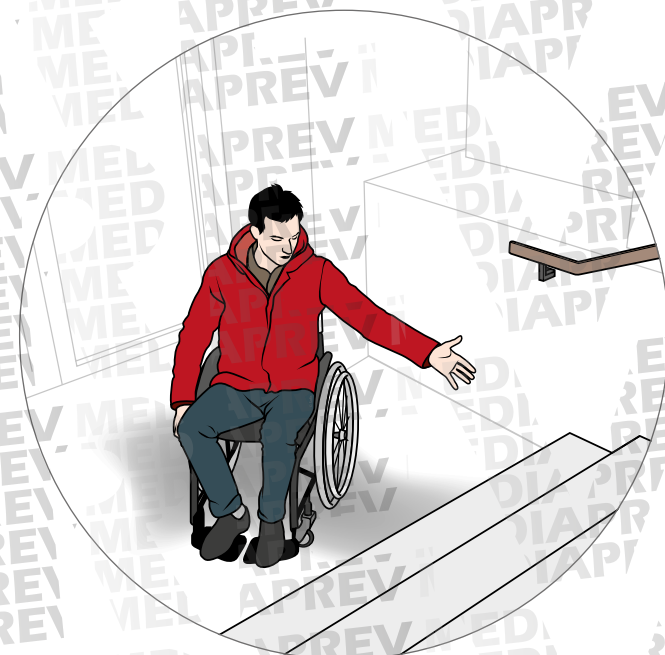
## Dans votre structure

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



Comment sont les personnes qui gèrent le mieux le conflit ?

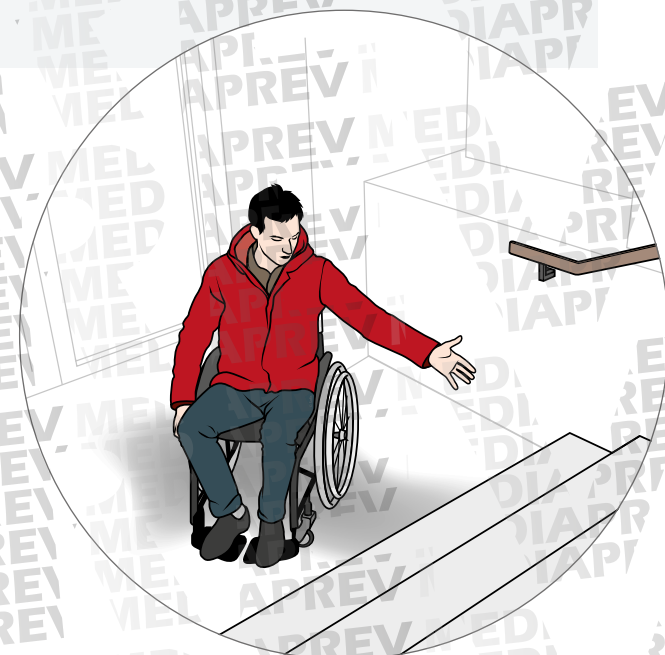
Face au mécontentement d'une personne en situation de handicap, il convient d'adopter la bonne attitude.





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

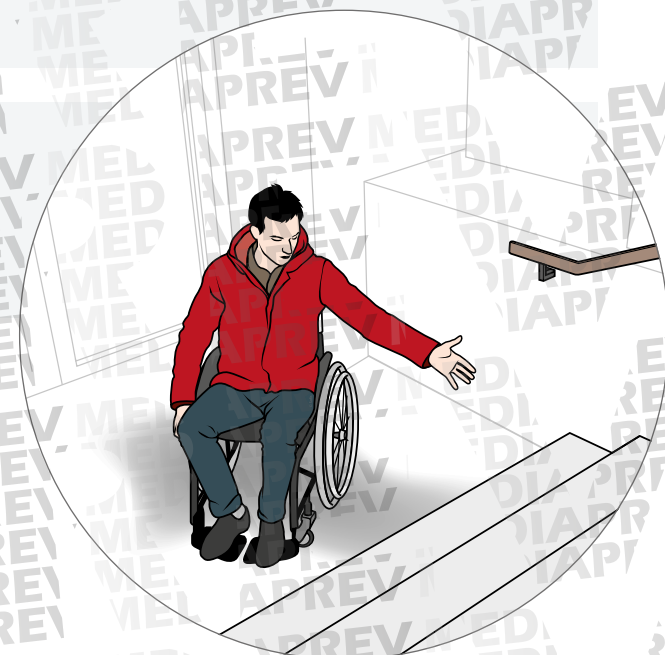
Selon le handicap, apportez immédiatement du confort.



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.

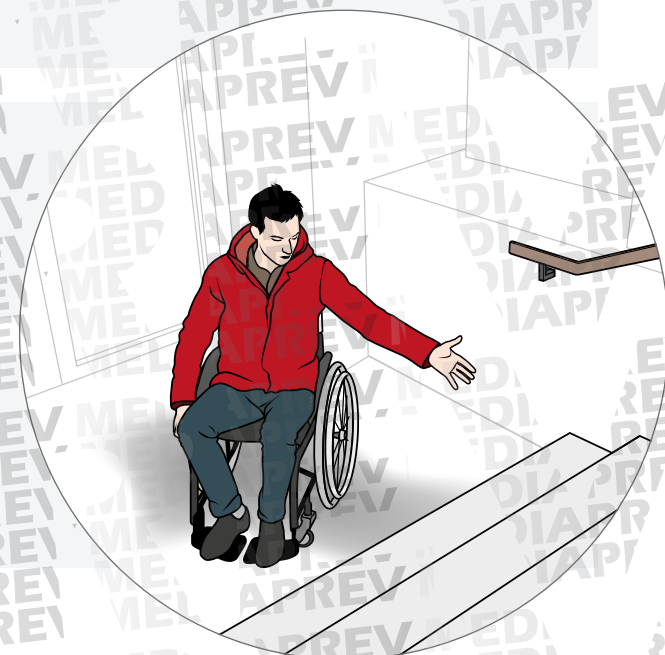


Face au mécontentement d'une personne en situation de handicap, il convient d'adopter la bonne attitude.

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.





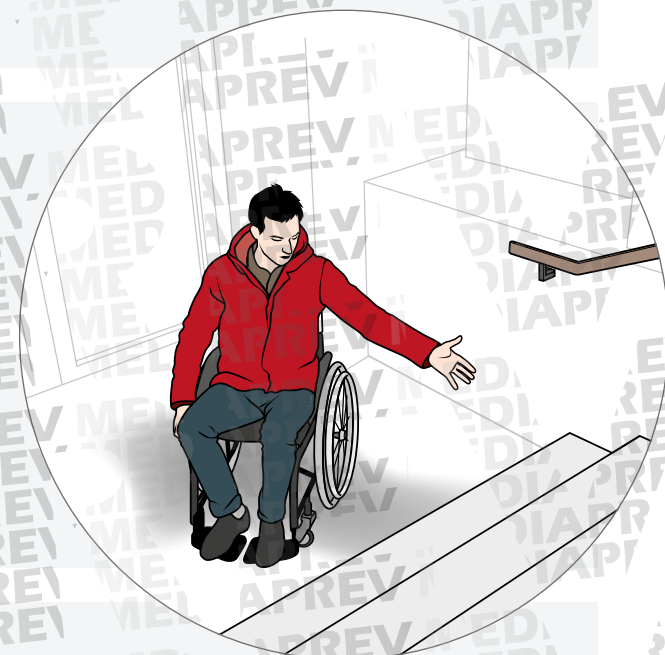
Face au mécontentement d'une personne en situation de handicap, il convient d'adopter la bonne attitude.

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.

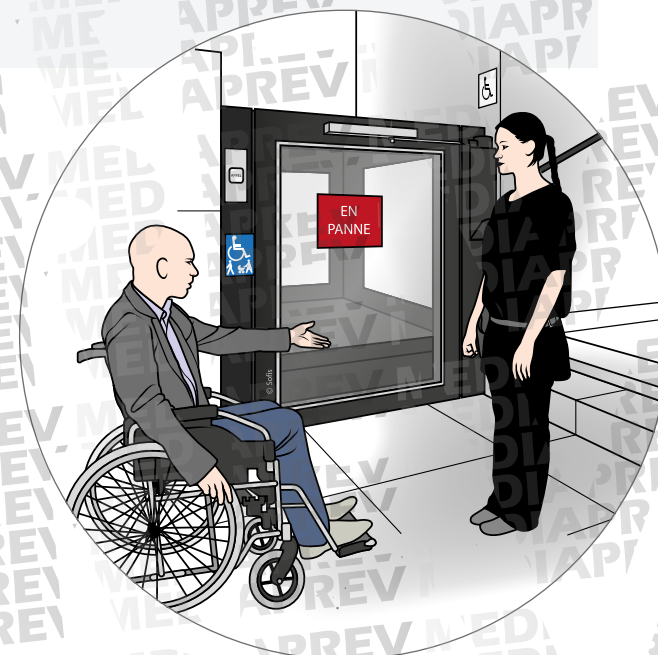


## En cas de conflit ou d'incident technique, comme la panne d'un ascenseur :



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

Dites à la personne que vous la comprenez.

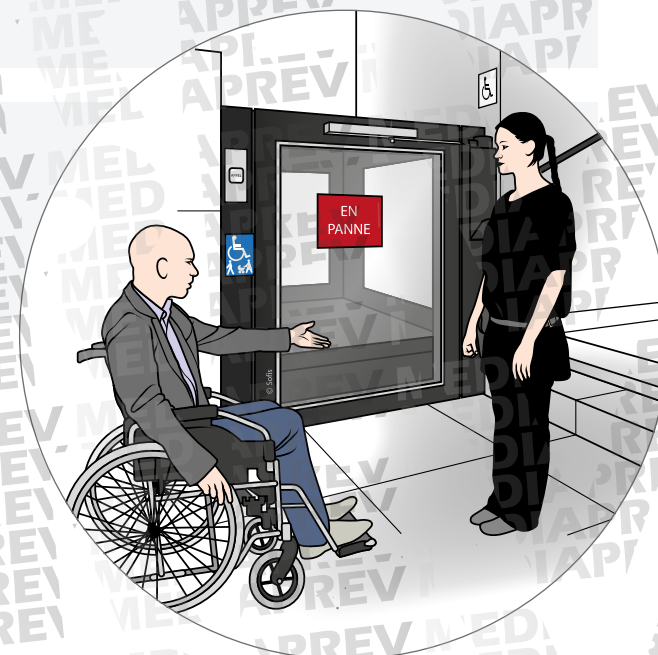




En cas de conflit ou d'incident technique, comme la panne d'un ascenseur :

Dites à la personne que vous la comprenez.

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

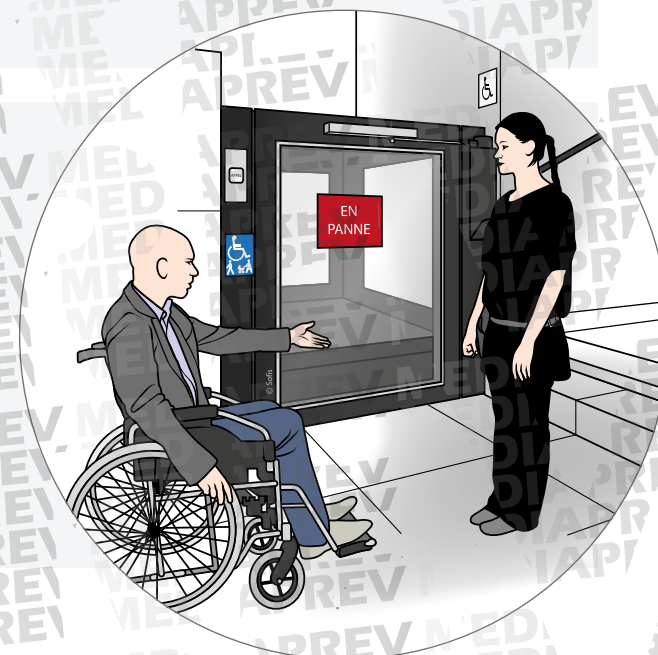


En cas de conflit ou d'incident technique, comme la panne d'un ascenseur :

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.



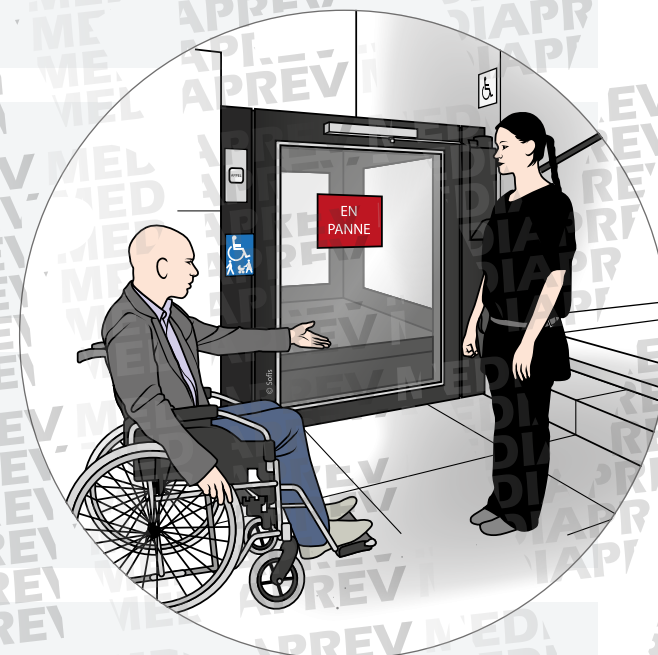
En cas de conflit ou d'incident technique, comme la panne d'un ascenseur :

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.



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).





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.



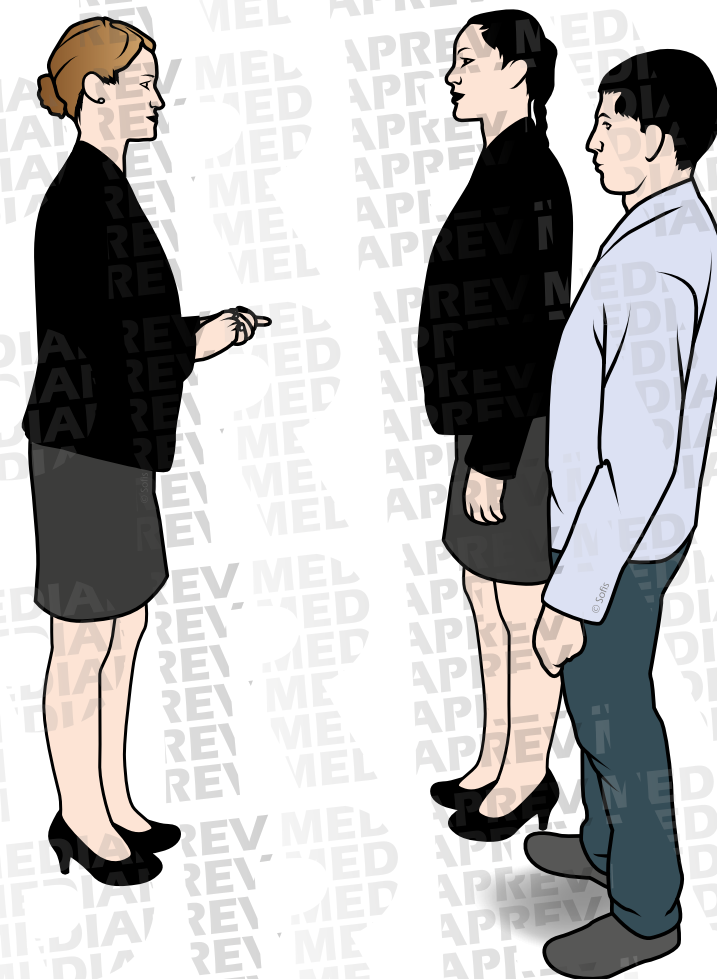
Ce registre doit notamment comporter une **attestation de l'employeur** sur la formation du personnel à l'accueil des personnes en situation de handicap avec les justificatifs (attestation de formation).

formation  
en présentiel  
ou par  
e-learning.



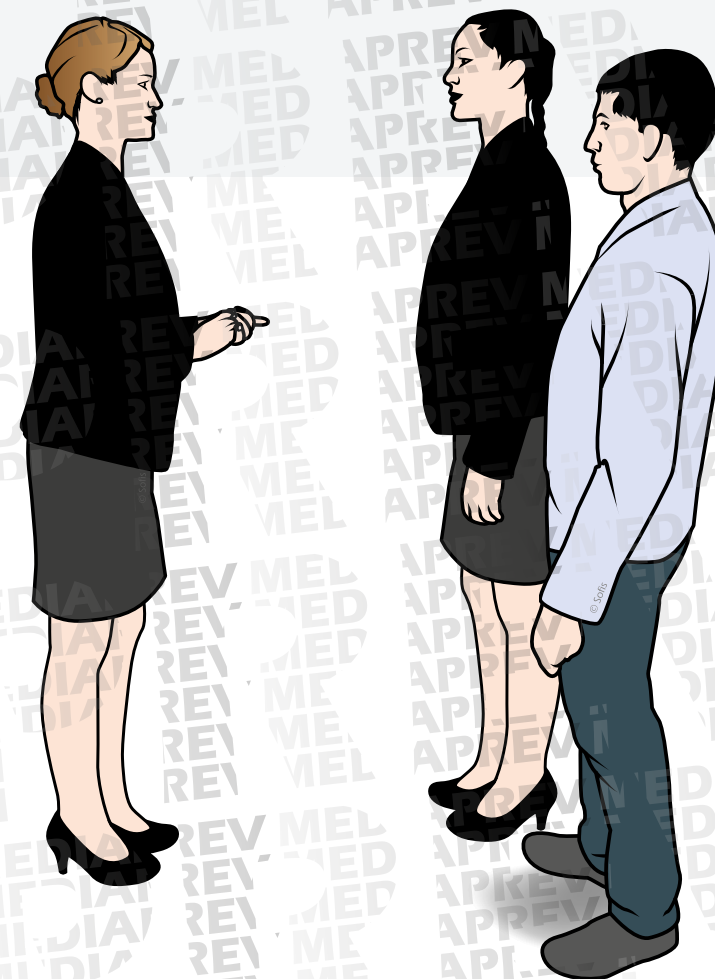
Attestation  
mise à jour  
annuellement

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



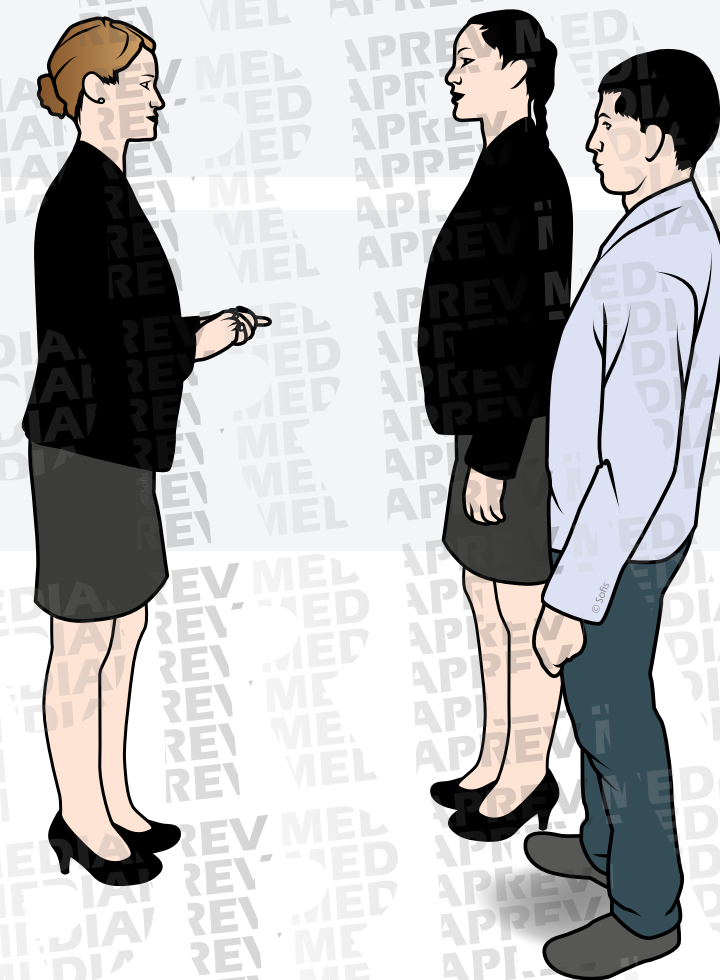


Si le vendeur qui suit la personne en situation de déficience se doit de la confier à un autre, il est nécessaire de ne pas la faire se répéter.



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.

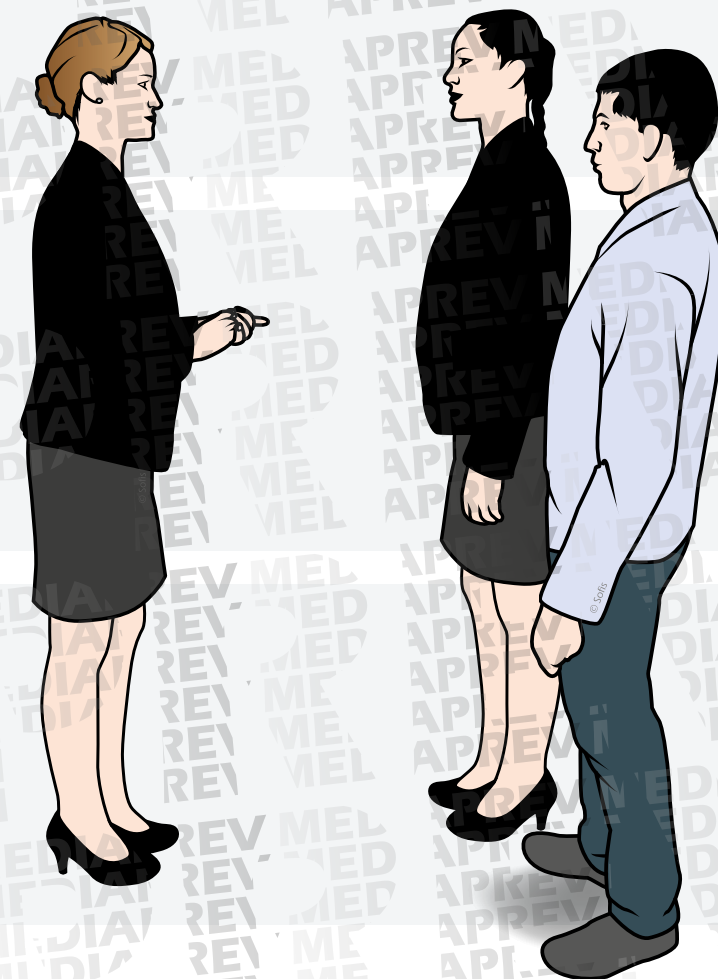
Ne parlez jamais le dos tourné.



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.

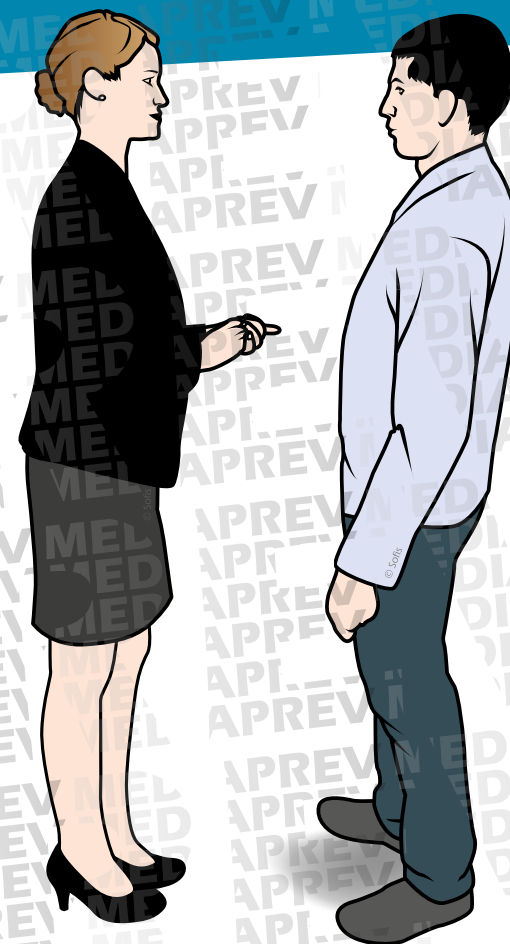
Ne parlez jamais le dos tourné.

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



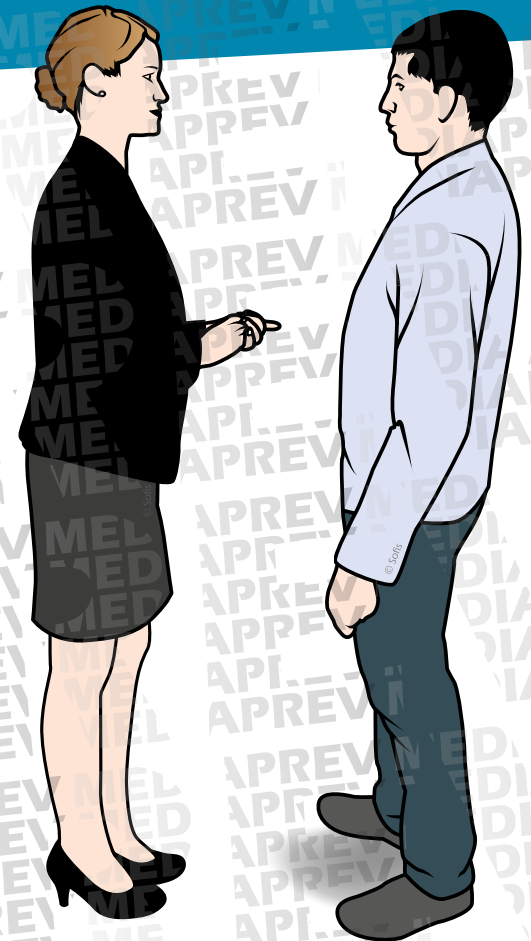


En cas de crise ou si vous en ressentez la nécessité,  
dirigez la personne **dans une pièce calme** afin de l'isoler.



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

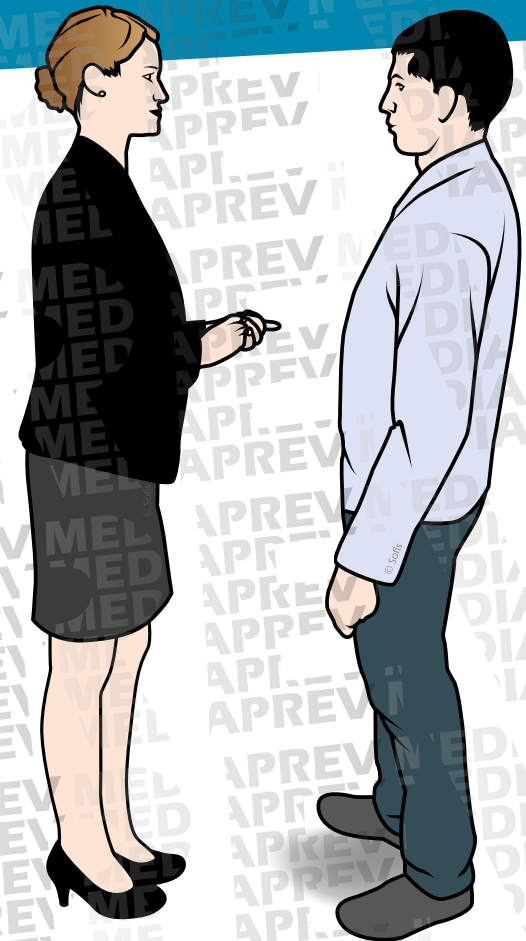
Informez-vous  
sur le lieu le plus  
adapté dans votre  
structure.



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.