

1 - L'ensemble de notre site est accessible aux personnes à mobilité réduite

2 - Quelques conseils pour bien accueillir les personnes en situation de handicap

- Nous nous montrons disponible, à l'écoute et faisons preuve de patience.
- Nous considérons la personne handicapée comme un client, un usager ou un patient ordinaire : nous nous adressons à elle directement et non à son accompagnateur s'il y en a un, nous n'infantilisons pas.
- Nous proposons, mais n'imposons jamais notre aide.

Nous autorisons les chiens guides d'aveugles et les chiens d'assistance dans les locaux.

2.1) Accueillir des personnes avec une déficience auditive

Principales difficultés rencontrées par ces personnes :



- La communication orale,
 - L'accès aux informations sonores,
 - Le manque d'informations écrites.
-
- ✓ Nous vérifions que la personne nous regarde pour commencer à parler.
 - ✓ Nous parlons face à la personne, distinctement, en adoptant un débit normal, sans exagérer l'articulation et sans crier.
 - ✓ Nous privilégions les phrases courtes et un vocabulaire simple
 - ✓ Nous utilisons le langage corporel pour accompagner notre discours : pointer du doigt, expressions du visage.....
 - ✓ Nous proposons de quoi écrire.
 - ✓ Nous veillons à afficher, de manière visible, lisible et bien contrastée, les prestations proposées, et leurs prix.

2.2) Accueillir des personnes avec une déficience visuelle

Principales difficultés rencontrées par ces personnes :



- Le repérage des lieux et des entrées,
 - Les déplacements et l'identification des obstacles,
 - L'usage de l'écriture et de la lecture.
-
- ✓ Nous nous présentons oralement en donnant notre fonction. Si l'environnement est bruyant, nous parlons bien en face de la personne.
 - ✓ Nous informons la personne des actions que nous réalisons pour la servir. Nous précisons si nous nous éloignons et si nous revenons.
 - ✓ S'il faut se déplacer, nous proposons notre bras et marchons un peu devant pour guider, en adaptant notre rythme.
 - ✓ Nous informons la personne handicapée sur l'environnement, en décrivant précisément et méthodiquement l'organisation spatiale du lieu, ou encore de la table, d'une assiette....
 - ✓ Si la personne est amenée à s'asseoir, nous guidons sa main sur le dossier et nous la laissons s'asseoir.
 - ✓ Si de la documentation est remise (menu, catalogue...), nous nous proposons d'en faire la lecture ou le résumé.

2.3) Accueillir des personnes avec une déficience intellectuelle ou cognitive

Principales difficultés rencontrées par ces personnes :



- La communication (difficultés à s'exprimer et à comprendre),
 - Le déchiffrage et la mémorisation des informations orales et sonores,
 - La maîtrise de la lecture, de l'écriture et du calcul,
 - Le repérage dans le temps et l'espace,
 - L'utilisation des appareils et automates.
-
- ✓ Nous parlons normalement avec des phrases simples en utilisant des mots faciles à comprendre. Nous n'infantilisons pas la personne et nous la vouvoyons.
 - ✓ Nous laissons la personne réaliser seule certaines tâches, même si cela prend du temps.
 - ✓ Nous faisons appel à l'image, à la reformulation, à la gestuelle en cas d'incompréhension.

2.4) Accueillir des personnes avec une déficience psychique

Principales difficultés rencontrées par ces personnes :

- Un stress important,
 - Des réactions inadaptées au contexte ou des comportements incontrôlés,
 - La communication.
-
- ✓ Nous dialoguons dans le calme, sans appuyer le regard.
 - ✓ Nous sommes précis dans nos propos, au besoin, nous répétons calmement.
 - ✓ En cas de tension, nous ne la contredisons pas, ne faisons pas de reproche et nous la rassurons.