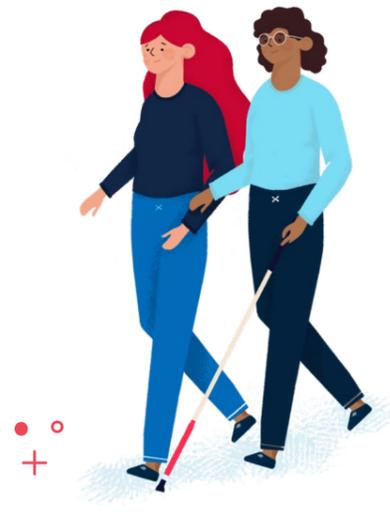


BIEN ACCUEILLIR LES CLIENTS EN SITUATION DE HANDICAP



Le saviez-vous ?

1 personne sur 10 a un handicap. 80% des handicaps sont invisibles !

Les cinq règles d'or



Proposez votre aide, mais ne l'imposez pas



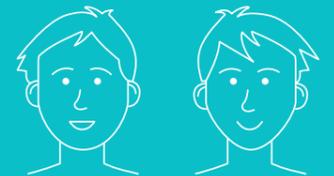
Adressez-vous directement à la personne déficiente comme à n'importe quel client et ne l'infantilisez pas



Pour offrir un service de qualité, soyez attentif, faites preuve de patience et d'écoute



Si vous ne savez pas comment faire, demandez tout simplement



Si un de vos collègues est plus à l'aise, confiez-lui le client

Bonnes pratiques pour l'accueil de tous



DÉFICIENCES MOTRICES

- Facilitez le déplacement ou la manipulation d'objets
- Évitez les obstacles si vous guidez une personne (publicités suspendues, passages étroits)



DÉFICIENCES VISUELLES

- Proposez une aide au déplacement
- Lisez les informations à un rythme normal
- En caisse, pensez à énoncer le prix et préciser la monnaie rendue



DÉFICIENCES AUDITIVES

- Positionnez-vous face à la personne
- Parlez-lui normalement
- Évitez d'être à contre-jour



DÉFICIENCES MENTALES

- Ne jugez pas
- Soyez bienveillant, patient et instaurez une relation apaisée
- Accordez-leur une attention particulière

3 points d'attention dans le magasin

ENTRÉE

Les chiens-guides et d'assistance doivent être acceptés



CABINES D'ESSAYAGE ADAPTÉES

Les personnes handicapées y sont prioritaires. Les cabines doivent rester libres d'utilisation (pas de stockage)

PASSAGE EN CAISSE

En caisse, priorité aux clients détenteurs d'une carte mobilité inclusion ou d'invalidité