

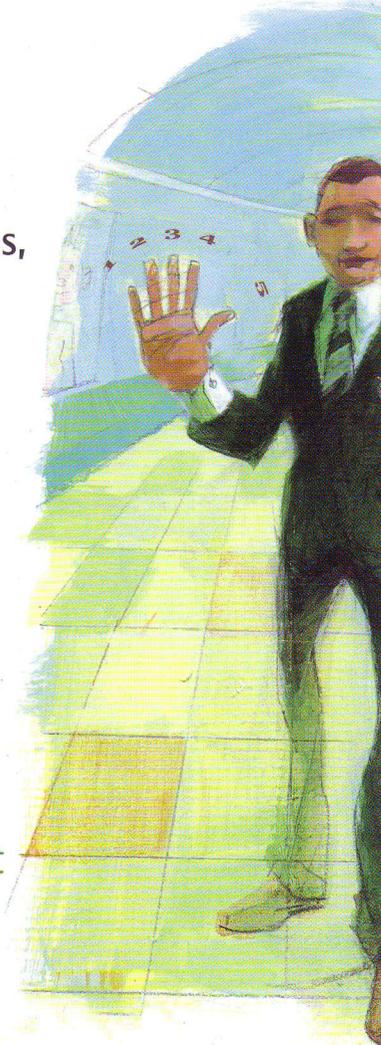
Mieux accueillir les Personnes à Besoins Spécifiques

Mission
Accessibilité



10 co

- Présentez-vous, identifiez-vous, faites face à la personne en la regardant.
- Soyez à l'écoute, prenez votre temps, soyez naturel, établissez une relation de confiance, rassurez.
- Proposez votre aide ou votre bras, ne l'imposez pas.
- Ne criez pas, parlez lentement et répondez simplement aux questions. Faites reformuler.
- En cas de renseignement écrit, privilégiez les schémas simples plutôt que l'écriture.



nseils



- Laissez le client décider de son itinéraire (ascenseur, escalier fixe ou mécanique).
- Ne marchez pas trop vite, respectez la vitesse de déplacement de la personne.
- En situation d'affluence, placez-vous en protection et ralentissez le pas.
- Dans le bus, vérifiez que la personne est bien installée avant de démarrer.
- Prévenez la personne lorsque vous la quittez.

Les aveugles et les malvoyants

Conseils de guidage

Proposez votre bras, la personne le tiendra au-dessus du coude. Le guide se place légèrement en avant, au côté de la personne guidée. Arrêtez-vous avant et après les escaliers. Annoncez et expliquez les changements de direction en vous plaçant dans le même axe que la personne afin d'éviter les confusions droite / gauche.

Si le client utilise une canne

Proposez votre bras de l'autre côté. N'attrapez pas la canne : elle sert à détecter les obstacles.

Si le client se déplace avec un chien-guide

Ne vous adressez pas au chien, mais à la personne. Evitez de distraire le chien qui doit rester concentré. Placez-vous du côté opposé au chien.

Certains malvoyants perçoivent des éléments de l'environnement : les guider à la voix en passant devant eux peut être suffisant. Ne pas hésiter à donner les explications avec des éléments visuels contrastés pouvant être perçus. Cependant, de fortes variations de luminosité peuvent nécessiter un temps d'arrêt. Les plans à "lecture confort" (Plan de Paris n°1) sont conçus pour ces personnes.



Les sourds et les malentendants

Les sourds et les malentendants lisent sur vos lèvres

Articulez. Ne haussez pas le ton mais privilégiez les endroits calmes. En cas de questions multiples, précisez sur quel point vous répondez. Ecrivez les nombres et les noms propres.

Pour indiquer une direction

Placez-vous à côté du client. Ne parlez pas en marchant, au besoin arrêtez-vous.

Dans les escaliers fixes ou mécaniques

Proposez votre bras, sinon placez-vous devant la personne à la descente et derrière elle à la montée.



Ces clients sont perturbés par les changements de tarifs. Ils font rarement l'appoint car ils comprennent difficilement les chiffres.

Les déficients mentaux

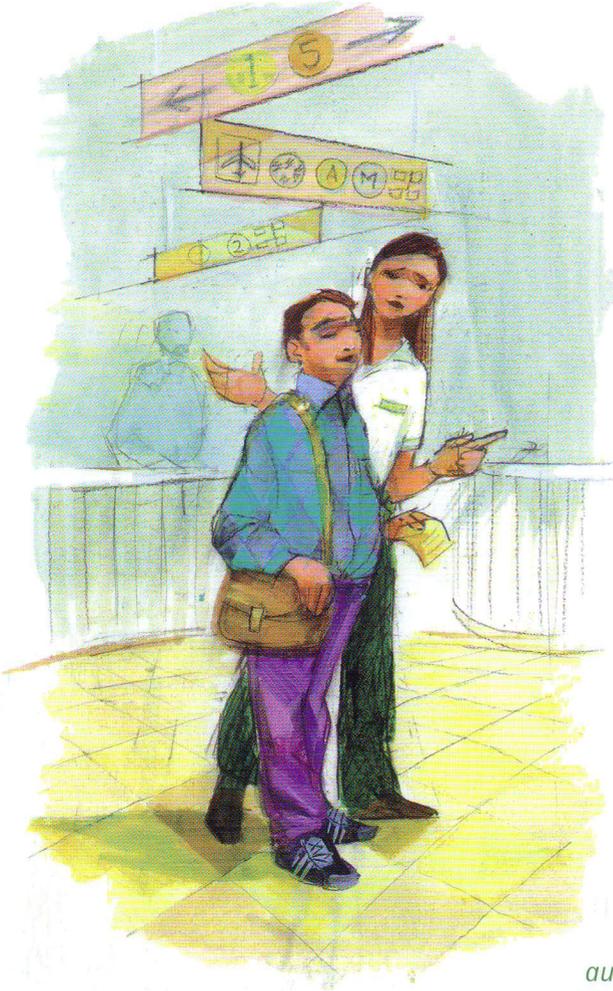
En cas de perturbation,

Ces personnes se troublent, elles ont tendance à suivre les mouvements de la foule puis à s'arrêter et rester sans bouger. Elles disposent le plus souvent du numéro de téléphone d'une personne à contacter.

Évitez de donner des renseignements écrits ; si vous accompagnez la personne, marchez à ses côtés en lui parlant lentement.

Les déficients mentaux sont imprévisibles, souvent familiers mais non agressifs ; ils utilisent les transports essentiellement aux heures d'affluence (trajets domicile - travail).

Les éducateurs spécialisés considèrent que l'utilisation en autonomie des transports en commun constitue pour eux un exercice majeur dans l'apprentissage de la vie sociale.



Les handicapés moteurs

Client en fauteuil autonome

Si vous êtes sollicité pour pousser le fauteuil, n'oubliez pas que l'encombrement au sol est plus important que celui d'une personne valide. Ne poussez pas trop vite et pour toute manœuvre à effectuer, suivez simplement les consignes données par l'intéressé. Attention, un fauteuil électrique peut peser plus de 250 kg.

Si vous n'avez pas à intervenir, vérifiez le bon déroulement du cheminement et tenez-vous prêt à aider la personne en cas d'obstacle ou de perturbation.

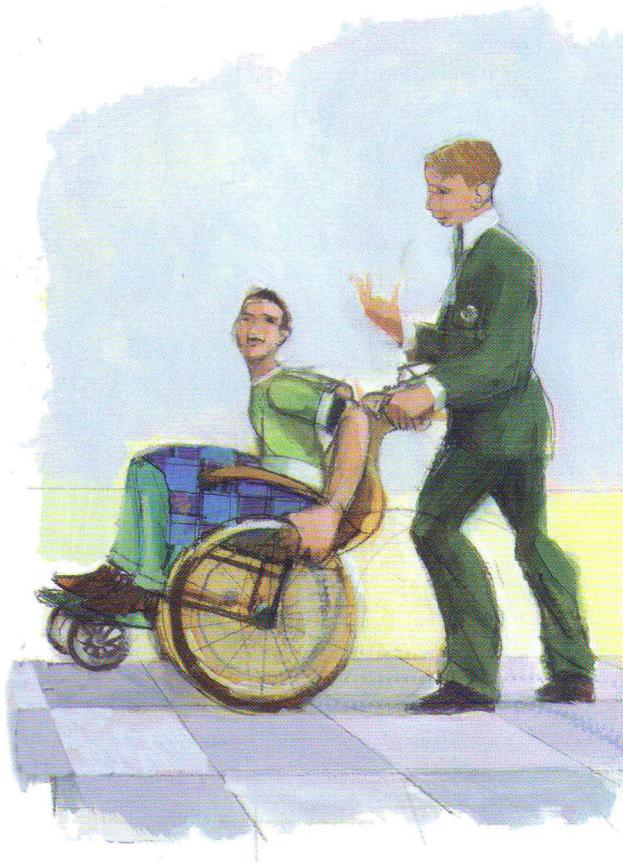
Client en fauteuil avec un accompagnateur

En cas de demande de renseignements, répondez à la personne qui se trouve dans le fauteuil. Ne prenez pas la place de l'accompagnateur.

Client avec cannes

Ne marchez pas trop près de la personne. Si vous l'accompagnez, pensez à respecter des temps de repos en fonction de la distance à parcourir. Face à un obstacle, suivez ses consignes.

Certains handicapés moteurs ont également des difficultés à s'exprimer.



Les personnes âgées

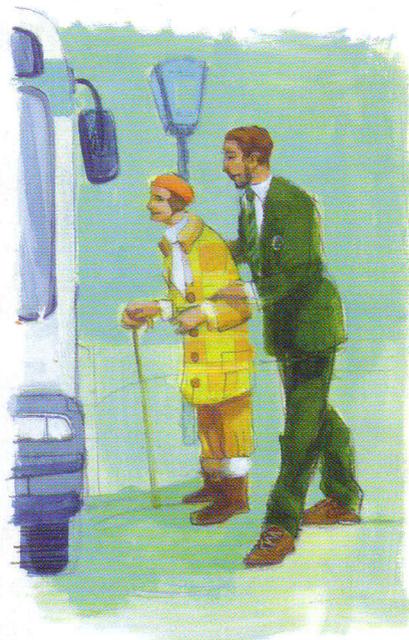
Lorsque ces personnes rencontrent un problème

Il est d'abord essentiel de les rassurer. N'hésitez pas à les accompagner. Pour celles qui utilisent une canne, vous pouvez les soutenir en leur prenant le bras opposé.

Dans les escaliers

(fixes ou mécaniques), les personnes âgées éprouvent plus de difficultés à la descente qu'à la montée.

Ces clients se déplacent peu aux heures d'affluence. D'une manière générale, ils privilégient l'utilisation du bus pour éviter les dénivelés répétés.



Pôle Commercial et définition des services

ETI - Mission Accessibilité. 19 Place Lachambeaudie 75570 Paris Cedex 12.

Tél : 01 49 28 18 80. E-mail : mission.accessibilite@ratp.fr