Améliorez les performances de votre personnel

Durant une journée, venez découvrir à travers des mises en situation et des jeux de rôle :

- les besoins des visiteurs en situation de handicap ;
- les attitudes, gestes et comportements à privilégier.

Des moments de structuration en groupe vous permettront de repartir avec une série d'actions concrètes à mettre en place dans votre infrastructure pour améliorer rapidement la qualité de l'accueil réservé à vos visiteurs en situation de handicap.

Pour qui ?

Toute personne susceptible d'être en contact avec des visiteurs : personnel d'accueil, gestionnaires, agents d'entretien, employés administratifs, propriétaires, etc.

Cette formation peut s'adapter à votre réalité professionnelle et se donner dans votre région.

Informations complémentaires sur cette formation : **www.atingo.be/formations**

Atingo

Bâtir un environnement accessible

Consultance

Conseil
Étude technique
Certification
Accompagnement

Formation

Plusieurs formules d'apprentissage :
par journée, par session, par secteur, à la carte...

Secteurs concernés

Bâtiments
Cheminements piétons, voiries & autres espaces extérieurs
Transports publics
Événements

Atingo est un bureau d'études reconnu en Région wallonne et en Région de Bruxelles-Capitale. Il est agréé par la Cocof et par Access-i.

Rue de la Pépinière, 23
5000 Namur (Belgique)

+32 (0)81 24 19 37
info@atingo.be

www.atingo.be

atingo.bureau
Bureau Atingo

Un accueil de qualité, pour tous, dans les lieux ouverts au public

Comportements à adopter pour accueillir avec respect les visiteurs en situation de handicap

Atingo
Bâtir un environnement accessible

Un environnement accessible sous toutes ses facettes !

Dans une infrastructure, la qualité de l'accueil repose sur 2 piliers :

- **l'environnement physique** : la configuration des lieux, l'architecture, la qualité des ambiances et des espaces, etc.
- **l'environnement humain** : le savoir, savoir-faire et savoir-être du personnel, leurs capacités d'adaptation, la communication, les procédures, etc.

Très souvent, la qualité de l'accessibilité des infrastructures peut être améliorée par des comportements, gestes et attitudes adéquats.

En effet, les particularités des visiteurs peuvent être facilement prises en compte pour que chacun se sente respecté et bienvenu.

En général

- Adressez-vous à la personne concernée (et non à son accompagnateur)
- Soyez patient, prenez le temps
- Soyez à l'écoute, restez naturel
- Proposez, sans imposer, votre aide

Sur votre site Internet et dans vos prospectus

- Présentez de manière détaillée les espaces adaptés : parking, WC…
- Informez qu'un accueil personnalisé est prévu pour les personnes en situation de handicap
- Citez le matériel disponible : documents en braille, boucle à induction…
- Signalez la présence de personnel formé à l'accueil, à la langue des signes…

Accueillir une personne déficiente visuelle

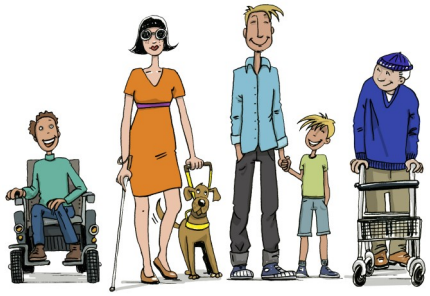
- Utilisez un vocabulaire précis (à gauche, à 3 mètres… plutôt que là-bas, par ici, etc.)
- Présentez-vous spontanément (nom, fonction)
- Appliquez les techniques de guidage : simples à utiliser, elles facilitent les déplacements des personnes déficientes visuelles et les mettent en confiance.
- …

Communiquer avec une personne déficiente auditive

- Installez-vous dans un endroit calme
- Évitez de vous placer à contre-jour
- Signez quelques mots en langue des signes
- Articulez, sans exagérer
- Parlez normalement, sans crier
- …

Parler avec une personne déficiente intellectuelle

- Adoptez un langage clair, simple et non technique
- Laissez le temps à la personne de vous répondre ou de réagir
- …



Accueillir une personne déficiente motrice

- Renseignez les itinéraires et les endroits les plus adaptés
- Signalez la présence et l'emplacement des toilettes adaptées
- …

D'autres attitudes sont à favoriser.
Participez à notre formation « accueil de personnes en situation de handicap » !