

UNE RENCONTRE SPONTANÉE, SANS PRÉPARATION



Qu'est-ce qu'une rencontre spontanée ?

Une rencontre spontanée arrive sans que l'on y soit préparé. Il n'y a pas de rendez-vous préalable à cette rencontre.

La personne se présente sur place pour obtenir un service, au même titre que n'importe qui d'autre. Elle peut avoir des limitations fonctionnelles visibles, mais très souvent les limitations ne sont pas apparentes.

Même si l'on n'a pas eu la possibilité de planifier les accommodements, il est possible d'offrir un service et de satisfaire toute la clientèle. Voici quelques règles pratiques que vous pouvez explorer !



Stratégies d'accueil universel

- Souriez.
- Utilisez une formule de salutation pour toute votre clientèle, par exemple :
Bonjour, comment puis-je vous être utile aujourd'hui ?
Y a-t-il autre chose que je peux faire pour vous aujourd'hui ?
- Assurez-vous que la personne voit votre visage (surtout la bouche) quand vous lui parlez.
- Articulez bien.
- Parlez lentement.
- Parlez fort, surtout si vous êtes derrière une vitre ou que vous portez un masque.
- Utilisez un langage simple en évitant les termes spécialisés et complexes.
- Vérifiez que la personne a bien compris les points importants en lui demandant de répéter ou reformuler ce qu'elle a compris.
- Offrez-lui un aide-mémoire écrit des points importants.
- Adressez-vous directement à la personne et non à celle qui l'accompagne.
- Laissez toujours une chaise à proximité pour les personnes qui se fatiguent à rester debout.
- Évitez de toucher les personnes sans les aviser.
- Évitez d'infantiliser les adultes.



Stratégies d'accueil adaptées à une incapacité visible

Si la personne se déplace avec une aide à la mobilité (fauteuil roulant, marchette, canne, chien d'assistance, etc.) :

- Libérez les espaces pour qu'elle puisse manœuvrer aisément.
- Utilisez la partie basse de votre comptoir, sinon levez-vous pour faciliter le contact.
- Offrez-lui une chaise pour éviter qu'elle se fatigue.
- Offrez-lui votre aide simplement si elle en a besoin.
- Ne parlez pas et ne touchez pas à son chien d'assistance.

Si la personne a une incapacité visuelle :

- Regardez-la ; elle peut voir la lumière, des formes ou des couleurs.
- Si vous quittez la personne, même pour quelques minutes, avisez-la de votre absence pour éviter qu'elle poursuive la conversation seule.
- Assurez-vous que les couloirs sont dégagés au sol et sur les murs.
- Ne parlez pas et ne touchez pas à son chien guide.

Si la personne a une incapacité auditive :

- Utilisez des gestes naturels ou l'écriture pour communiquer avec la personne.
- Placez-vous devant la personne et assurez-vous qu'elle vous regarde.



Stratégies d'accueil adaptées à une incapacité invisible

Dans le cas où la personne semble avoir un trouble de la parole ou du langage, un trouble du spectre de l'autisme ou une déficience intellectuelle :

- Si vous ne comprenez pas ce qu'elle vous dit, demandez-lui gentiment de répéter.
- Vous ne comprenez toujours pas, demandez-lui de formuler autrement jusqu'à ce que vous compreniez.
- Résumez ce que vous avez compris, elle pourra ainsi compléter sa phrase.
- Utilisez des phrases simples et des questions courtes.
- Abordez un seul sujet à la fois. Donnez une explication à la fois.
- Posez vos questions en offrant un choix de réponses par « oui ou non ».
- Utilisez des supports visuels pour accompagner ce que vous dites (gestes naturels, affiches, pictogrammes, etc.).

Plusieurs personnes ayant des limitations vivent avec une fatigabilité plus grande que la moyenne. Ce handicap ne se voit pas, mais reste néanmoins gênant et demande des adaptations dans la vie courante.