



**Conseils pour rendre les services accessibles aux personnes à mobilité réduite**  
*Réduisez au minimum la distance de marche et le temps passé debout sans soutien.*

1. **Adaptation élargie en matière de mobilité** : Assurez-vous que les mesures d'adaptation de mobilité incluent les personnes qui peuvent marcher, mais seulement sur de courtes distances (mobilité limitée), et pas seulement celles qui utilisent un appareil de mobilité à roues.
2. **Distance à parcourir** : Limitez les distances sans possibilité de se reposer à 15 mètres.
3. **S'asseoir pour se reposer** : Prévoyez des sièges le long de toute allée de plus de 15 mètres afin que le client puisse s'asseoir et se reposer avant de poursuivre son chemin.
4. **Stationnement accessible** : Veillez à ce qu'un stationnement accessible se trouve à moins de 15 mètres du service. Si cela n'est pas possible, fournissez au client un numéro de téléphone auquel il peut envoyer un message texte afin que le personnel puisse se rendre à la voiture du client pour le servir. Une signalisation claire est nécessaire pour expliquer cette option de service.
5. **Service assis** : Offrez à l'entrée un bureau ou un kiosque libre-service où le client peut s'asseoir et téléphoner pour qu'un membre du personnel vienne le servir. Une signalisation est nécessaire.
6. **Service aux clients** : Dans la mesure du possible, utilisez un chariot roulant pour apporter un ordinateur portable et le matériel de service nécessaire au client plutôt que d'obliger ce dernier à marcher jusqu'au service. Une signalisation est nécessaire.
7. **Soutien pour se tenir debout** : Lorsque les clients doivent se tenir debout pour attendre ou recevoir un service, offrez-leur la possibilité de prendre un numéro et de s'asseoir, ou une main courante sur laquelle s'appuyer.
8. **Soutien pour l'utilisation des ascenseurs** : Si les clients doivent utiliser un ascenseur, prévoyez des sièges devant l'ascenseur pour qu'ils puissent se reposer pendant l'attente, de même que des mains courantes à l'intérieur de l'ascenseur sur lesquelles ils pourront s'appuyer pendant qu'ils seront debout.
9. **Soutien pour l'utilisation des escaliers** : Si le client doit emprunter des escaliers pour accéder au service, prévoyez des mains courantes, de même que des paliers toutes les sept marches avec des sièges pour se reposer.
10. **Attitudes exprimées** : Formez les membres du personnel de façon à ce qu'ils s'attendent à servir les personnes à mobilité réduite de manière efficace et avec respect, dans le cadre d'un service à la clientèle normal.