



## Voici quelques bons réflexes à adopter pour accueillir au mieux les personnes en situation de handicap dans votre hôtel :

### 1) Le handicap auditif :

Cette forme de handicap se caractérise par une difficulté à percevoir, entendre et déchiffrer les messages sonores dont la parole et ne peut être aidée que par des techniques visuelles, telles que le langage des signes et lecture labiale

Il faut distinguer :

- les personnes sourdes de naissance, qui le plus souvent une grande difficulté d'acquisition d'oralité, d'acquisition de la lecture et écriture, à se situer dans le temps et l'espace
- les personnes malentendantes, qui souvent disposent d'un reste auditif exploitable et peuvent bénéficier d'appareils auditifs et utiliser la lecture sur les lèvres

#### *Les réflexes à adopter :*

- Regardez la personne en face lorsque vous parlez
- Ecrivez les informations principales sur un papier
- Articulez bien et parlez lentement, n'exagérez pas votre gestuelle
- Ayez toujours à disposition une feuille et un crayon pour communiquer
- Vérifiez que la signalétique est suffisante et bien à jour

### 2) Le handicap visuel :

Il faut distinguer :

- les personnes non-voyantes, qui ont une cécité totale et appréhendent leur environnement par les autres sens tels que l'ouïe, l'odorat, le toucher et le goût.
- les personnes malvoyantes, qui perçoivent les éléments de l'environnement en fonction du type de vision telle que floue, champ visuel réduit ...

Les personnes déficientes visuelles se déplacent le plus souvent avec une canne ou un chien guide pour détecter les obstacles non perçus visuellement à l'exception de tous les obstacles en hauteur

#### *Les réflexes à adopter :*

- Veillez à ce que les espaces communs ne soient pas encombrés (bagages...)
- Veillez à ce que des vitrophanies de sécurité soient apposées sur les portes vitrées
- Proposez votre aide pour lire les documents
- Aidez la personne à rejoindre l'ascenseur ou à s'asseoir au restaurant
- Aidez la personne à s'orienter dans l'hôtel
- Assurez-vous qu'il n'y a pas d'obstacle à hauteur de visage
- Ne déplacez pas les affaires du client dans sa chambre

### **3) Le handicap moteur :**

C'est un trouble de la motricité qui peut signifier une atteinte partielle ou totale de la mobilité, ou des difficultés à contrôler ses gestes, ou bien des difficultés à s'exprimer, mais sans altérer les capacités intellectuelles.

Ces personnes se déplacent soit en fauteuil roulant, avec un déambulateur, avec une canne ou des béquilles ... et ont des difficultés à bien marcher.

#### ***Les réflexes à adopter :***

- Passez devant le desk pour remettre les clés
- Veillez à ce que les espaces communs soient toujours dégagés (bagages, tapis ou autres obstacles...)
- Veillez à ce que les emplacements de parking réservés aux PMR soient laissés libres
- Accompagnez la personne jusqu'à sa chambre (dans la mesure du possible)
- Assurez-vous qu'elle n'a pas besoin d'aménagement spécifique
- Proposez-lui de l'aide pour son installation en chambre

### **4) Le handicap mental :**

L'importance de la déficience est variable et influe sur le degré d'autonomie.

Le handicap mental concerne les personnes ayant un problème de compréhension, de communication, de mémorisation, de décision.

Elles éprouvent des difficultés à se situer, dans l'espace, dans le temps et sont à la recherche d'informations visuelles, sonores, écrites simplifiées.

Dans le cas d'un handicap léger, la personne est quasi autonome, elle peut s'adapter relativement bien à l'environnement et n'a besoin que d'une attention un peu plus prévenante.

#### ***Les réflexes à adopter :***

- Parlez lentement
- Présentez les informations simplifiées avec des termes simples
- Reformulez
- Faites preuve de patience et d'écoute
- Soyez rassurant et apaisant