



MINISTÈRES  
TRANSITION ÉCOLOGIQUE  
COHÉSION DES TERRITOIRES  
TRANSITION ÉNERGÉTIQUE  
MER

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



# Bien accueillir les personnes handicapées dans un hôtel ou un lieu d'hébergement



Édition 2023

**L'humain a toujours été au cœur des métiers de l'hôtellerie et de la restauration.**

*Faire preuve d'adaptabilité, de bienveillance, de disponibilité pour comprendre et satisfaire vos clients est une évidence pour vous.*

*Il en va de même pour les personnes en situation de handicap dont la qualité de vie dépend de l'environnement et du comportement de la collectivité à leur égard. Soyez d'emblée rassurant et faites savoir dès votre site internet que vous portez une attention particulière à tous vos clients, quels que soient leurs besoins ou leur handicap. N'oubliez pas que vous devez accepter dans vos établissements les chiens guides d'aveugles et les chiens d'assistance.*

**Faites que vos clients avec ou sans besoins spécifiques deviennent vos ambassadeurs auprès de leurs proches et de leur réseau.**





## I. Accueillir une personne avec une déficience auditive

### 1. Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- La communication orale.
- La compréhension des consignes et des informations.
- L'accès aux informations sonores.
- Le manque d'informations écrites.

### 2. Comment y répondre ?

→ Assurez-vous que la personne vous regarde pour commencer à parler. Parlez face à la personne, distinctement, en adoptant un débit normal, sans exagérer l'articulation et sans crier.

→ Privilégiez les phrases courtes et un vocabulaire simple, « facile à lire, facile à comprendre ».

→ Utilisez le langage corporel pour accompagner votre discours : pointer du doigt, expressions du visage...

→ Proposez de quoi écrire pour communiquer.

→ Affichez en chambre de manière visible les prestations proposées (service de restauration et ses horaires), le code wifi, les informations de sécurité, etc.).

→ Utilisez une signalétique claire et simple, peu stylisée.

→ Attribuez-lui une chambre équipée d'un système d'alerte visuel ou vibrant, fixe ou portable.



## II. Accueillir une personne avec déficience motrice

### 1. Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- Les déplacements.
- La station debout et les attentes prolongées.
- La préhension des objets et parfois la parole.

### 2. Comment y répondre ?

→ Priorisez l'octroi d'une chambre équipée d'une douche à l'italienne ou dont le bac est extra plat, et d'un siège de douche fixé au mur. Les personnes avec un handicap autre que moteur sont mieux installées dans une chambre classique.

→ Assurez-vous que les espaces de circulation sont suffisamment larges et dégagés, notamment dans la chambre et la salle de bain.

→ Informez la personne du niveau d'accessibilité de l'environnement afin qu'elle puisse juger si elle a besoin d'aide ou pas.

→ Assurez-vous que les équipements comme la TV sont en mode veille et que les télécommandes fonctionnent.

→ Pour échanger avec une personne en fauteuil, mettez-vous, dans la mesure du possible, à sa hauteur.



### III. Accueillir une personne avec une déficience intellectuelle ou cognitive

#### 1. Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- La concentration.
- Le déchiffrage des informations et de la signalisation.
- L'utilisation des appareils (télévision, machine à café, etc.).
- Le repérage dans l'espace.

#### 2. Comment y répondre ?

- Faites preuve de patience, d'écoute et de disponibilité, montrez-vous rassurant, tout en gardant une posture naturelle. Sourire peut aider à mettre en confiance.
- Adressez-vous directement à la personne et non à son accompagnateur, s'il y en a un. Faites des phrases simples,

sans négation. Évitez les longs raisonnements.

- Vérifiez la bonne compréhension en répétant les informations et/ou en invitant à la reformulation.
- N'infantilisez pas. Vouvoyez la personne (sauf demande contraire).
- Recourez à l'image et à la gestuelle, en utilisant un catalogue, un plan, un dessin.
- Posez une seule question à la fois et privilégiez les questions fermées (réponses par « oui » ou « non ») si la communication est compliquée.
- Proposez votre aide et ne faites pas à la place de la personne.
- Utilisez une signalétique adaptée « facile à lire, facile à comprendre ».
- Laissez faire, même si c'est long.



### IV. Accueillir une personne avec une déficience psychique

#### 1. Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- Un stress important.
- Des gestes incontrôlés ou des réactions inadaptées au contexte.
- La communication.

#### 2. Comment y répondre ?

- Montrez-vous disponible, à l'écoute et patient, tout en adoptant une posture rassurante.
- Dialoguez dans le calme, sans fixer la personne.
- Ne la contredites pas, ne faites pas de reproche et rassurez-la en cas de problème.
- Soyez précis dans vos propos, au besoin, répétez calmement.



## V. Accueillir une personne avec une déficience visuelle

### 1. Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- L'usage de l'écriture et de la lecture.
- Le repérage des lieux et des entrées.
- Les déplacements et l'identification des obstacles.

### 2. Comment y répondre ?

→ Présentez-vous oralement : nom et fonction, ainsi que tous les interlocuteurs qui vont échanger avec la personne. Si l'environnement est bruyant, parlez bien en face d'elle.

→ Adressez-vous à la personne et non à son accompagnateur, s'il y en a un.

→ Informez la personne des actions que vous réalisez. Précisez si vous vous éloignez et si vous revenez.

→ Proposez à la personne de l'accompagner jusqu'à sa chambre et de la visiter avec elle ainsi que la salle de bain et les toilettes le cas échéant, tout en la lui décrivant méthodiquement (le lit se trouve en face, il y a x fenêtres, les volets se ferment de telle manière, montrez les prises électriques, la TV, le système de chauffage/climatisation, le téléphone et donnez le numéro de l'accueil si la personne a besoin d'aide ou de renseignement).

→ S'il faut se déplacer, ne prenez pas le bras de la personne. Proposez votre coude et marchez un peu devant pour guider, en adaptant votre rythme. Si la personne a un chien guide ou une canne, placez-vous de l'autre côté. Prévenez de tout changement dans l'environnement.

→ Indiquez précisément et clairement les changements de direction.

→ Ne dérangez pas le chien guide en l'appelant, le caressant, le distrayant, en saisissant son harnais : il travaille.

→ Les personnes, malvoyantes comme aveugles, peuvent signer des documents. Dans ce cas, il suffit de placer leur doigt à l'endroit où elles vont apposer leur signature.

→ Si la personne est amenée à s'asseoir, guidez sa main sur le dossier et laissez la personne s'asseoir.

→ Si de la documentation est remise (menu, catalogue, ...), proposez d'en faire la lecture ou le résumé.

→ Concevoir une documentation adaptée en braille ou en gros caractères. Si vous disposez d'un site internet qui détaille ces informations, vous pouvez y renvoyer via un QR code.

→ N'hésitez pas à proposer votre aide si la personne semble perdue.

### Pour en savoir plus

[https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/guide\\_numerique\\_accueil\\_PH\\_3.pdf](https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/guide_numerique_accueil_PH_3.pdf)



Conçu par la délégation ministérielle à l'accessibilité avec :

- Accor Invest ● ADN Tourisme ● APF France Handicap ● CFPSAA ● GHR ● Office du Tourisme de Paris ● Tourisme et Handicap ● UMIH ● Unanimes ● UNAPEI

