

**COMMENT ACCUEILLIR  
LA CLIENTÈLE EN SITUATION  
DE HANDICAP**

**SEPTEMBRE 2011**



---

## AVANT PROPOS

Aujourd'hui, la Loi du 11 février 2005 impose la mise en accessibilité des équipements hôteliers à tous les professionnels de l'hôtellerie et ce d'ici 2015.

Cette mise en accessibilité des hôtels aura pour répercussion une augmentation de la clientèle en situation de handicap dans les établissements hôteliers.

En effet, face à ce changement, ce document intitulé «Comment accueillir la clientèle en situation de handicap» a pour vocation d'aider les opérateurs touristiques dans l'accueil des personnes à besoins spécifiques.

Cet outil a pour but de mieux connaître les différents handicaps afin d'adopter les bons comportements, de proposer les bons services et de choisir les bonnes prestations face à cette clientèle.

Source :

Ce guide reprend le document «Comment accueillir la clientèle handicapée, élaboré en juin 2004 au sein de la Commission Tourisme et Handicap de RN2D.

---

---

## La déficience auditive

Le nombre de personnes déficientes auditives est estimé à 4 millions en France<sup>1</sup>.

On distingue les personnes sourdes profondes des personnes malentendantes. Une personne âgée sur trois est malentendante après 65 ans.

Il faut différencier également chez la personne sourde,

- celle chez qui la surdité est intervenue tôt au point d'altérer la voix mais qui a développé des modes de compensation (visuelle, olfactive.),
- de celle devenue sourde qui tente de potentialiser les restes auditifs et son bagage culturel (d'où l'importance des notes écrites, plans.).

La personne malentendante équipée d'une prothèse auditive est handicapée par le brouhaha, les bruits de fonds, le fait de se trouver au milieu d'un groupe... La personne malentendante dispose d'un reste auditif exploitable. Elle peut bénéficier d'aides sonores (appareils auditifs, boucle magnétique<sup>2</sup>.), et utiliser la technique de la lecture labiale<sup>3</sup>.

La perte de stéréophonie ne permet plus de localiser l'origine du bruit. La principale difficulté est de percevoir, d'entendre et de déchiffrer les messages sonores dont la parole.

Une bonne visibilité (éclairage, distance de communication) est nécessaire quel que soit le degré de surdité, le recours à l'écrit n'est jamais inutile.

### **À savoir :**

- Les personnes sourdes développent une compensation par la vue (yeux très mobiles) et sont donc très sensibles à l'expression du visage, savent lire les divers sentiments ressentis par leur interlocuteur (incompréhension, colère, gêne etc.).
- Compenser une déficience auditive demande à la personne concernée une concentration et une attention qui sont sources de fatigue.
- La personne sourde ou malentendante est susceptible d'être bruyante car elle est inconsciente des bruits qu'elle génère.
- La personne sourde perd ses repères habituels plus facilement qu'une autre, notamment lors de changements de lieu ou d'activité. Les situations inconnues ou d'exclusion peuvent entraîner des réactions d'agressivité.
- Les déficients auditifs ont des pratiques touristiques proches de celles des personnes valides.

---

<sup>1</sup> Source : Insee (HID), 1999 ; exploitation Ctnerhi, avril 2001

<sup>2</sup> Voir la définition dans le lexique du document 2

<sup>3</sup> Lecture sur les lèvres

---

Lorsque vous accueillez une personne déficiente auditive :

- w Présentez-vous et indiquez-lui votre fonction (n'hésitez pas à écrire votre nom car les noms propres sont difficiles à comprendre).
- w Lorsque vous vous adressez à une personne malentendante, parlez-lui de face, lentement sans élever le ton mais en veillant à articuler ce qui facilite la compréhension. Attention le message ne passera pas dans l'obscurité et il n'est pas possible d'attirer l'attention d'une personne malentendante en l'appelant. Dans tous les cas, il faut s'assurer que l'information est bien comprise. Dans le cas de difficultés de communication il peut être utile de proposer à la personne d'écrire ce qu'on veut lui dire. Veillez à toujours utiliser un vocabulaire simple et concret.
- w Afin que la personne sourde ou malentendante puisse s'exprimer, distribuez-lui systématiquement des programmes et plans (éventuellement annotés) et proposez-lui papier et crayon.
- w La personne sourde ou malentendante a droit à une information en temps réel, voire anticipée et, dans le cas de groupe, ne renvoyez pas à plus tard l'explication dont bénéficie le groupe (ne pas donner l'information en temps réel peut être perturbant par exemple l'annulation d'une visite, le fait de devoir emprunter un autre accès.).
- w Pour la partie « hébergement », prévoyez d'équiper certaines portes de chambres d'une sonnette provoquant le clignotement d'une lampe à l'intérieur de la chambre afin d'avertir le client que quelqu'un frappe à sa porte (par exemple : petit déjeuner servi en chambre).
- w Informez les personnes sourdes des horaires de fermeture (pour un hôtel par exemple). Si vous prévoyez un interphone, n'oubliez pas le retour d'image. Un système digicode convient parfaitement pour entrer.
- w Affichez les informations clés à l'aide d'un tableau papier ou d'un bandeau lumineux (en cas de panne d'électricité, indiquez où les personnes doivent se diriger).
- w Remettez deux clés de la chambre ou de l'équipement aux clients sourds qui voyagent accompagnés, afin de pallier les inconvénients générés par la surdité lorsque l'une des personnes est à l'extérieur de la chambre et ne peut manifester sa présence à l'autre.
- w Proposez à la personne sourde ou malentendante une chambre équipée d'un poste de télévision avec la fonction télétexte et d'un téléphone avec flash lumineux et amplification.
- w Au restaurant, chaque fois que cela est possible, proposez-leur une table ronde afin de faciliter leur communication.
- w La personne qui se trouve à la réception lors de l'arrivée d'un client présentant ce handicap informera ses collègues des éventuels besoins spécifiques de celui-ci afin d'assurer une continuité du service. En règle générale, veiller à ce que les personnels soient informés des conditions spécifiques à chaque type de handicap.

## La déficience mentale

Le nombre de personnes déficientes mentales est estimé à 2,3 millions en France<sup>4</sup>.

Le handicap mental est un handicap de la compréhension, de la communication et de la décision.

En règle générale, les personnes handicapées mentales ont des difficultés à se situer dans l'espace et dans le temps (d'où l'importance d'une signalétique adaptée), leur degré d'autonomie est plus ou moins grand. Aussi, elles sont à la recherche d'informations visuelles et sonores simplifiées. L'importance de la déficience est variable. Le handicap est qualifié de léger, moyen ou lourd selon le degré.

Dans le cas d'un handicap :

Léger, la personne est quasi autonome, elle peut s'adapter relativement bien au monde et n'a besoin que d'une attention un peu plus prévenante.

Moyen, son rythme est nettement plus lent, elle peut exécuter seule la plupart des actes courants de la vie quotidienne, mais elle doit être accompagnée dans ses activités de loisirs (stimulation, aide aux choix, aide à la réalisation).

Lourd, la personne bénéficie de l'aide d'une tierce personne et le réceptif doit s'assurer que l'établissement est aménagé pour l'accueillir correctement (circulation, sanitaires, chambre, restaurant.).

Certaines personnes ont des difficultés de communication ; cela ne veut pas dire qu'elles ont un problème de compréhension. Le recours à l'écriture peut être utile quand la communication verbale est difficile.

**crA savoir :**

- Il existe une distinction entre maladie mentale et handicap mental :

Une personne ayant une maladie mentale est marquée par une perturbation de ses facultés mentales susceptible d'être guérie ou réduite au moyen d'une thérapie adaptée,

Une personne présentant une déficience intellectuelle ou un handicap mental est marquée par une réduction de ses facultés intellectuelles résultant d'une anomalie génétique ou chromosomique, d'un accident ou des suites d'une maladie grave. Les traits principaux sont la lenteur de compréhension, le faible contrôle de l'affectivité. Le handicap est définitif. Aucune thérapie spécifique n'est nécessaire.

- Dans la plupart des cas, c'est une clientèle qui vient en groupe constitué. Toutefois il convient de privilégier l'accueil de petits groupes (7 à 8 personnes maximum) pour une meilleure gestion et intégration de l'ensemble de la clientèle.
- Les différents types de handicaps nécessitent souvent l'utilisation d'accessoires ou équipements (cane blanche, fauteuil roulant, appareil auditif etc.), la déficience mentale demande, dans la plupart des cas, la mise en œuvre d'une **prothèse humaine** qui est l'accompagnant.

<sup>4</sup> Source : Insee (HID), 1999 ; exploitation Ctnerhi, avril 2001

---

Lorsque vous accueillez une personne déficiente mentale :

- w Soyez attentif, disponible, exprimez-vous clairement, distinctement et simplement de préférence sur le mode affirmatif en évitant les longues explications verbales et en restant concret.
- w Dans le cas d'un groupe, il est conseillé d'identifier dans ce groupe une personne servant d'interface.
- w Il est important de pouvoir constituer une base de données concernant les personnes ressources ou organismes à contacter en cas de problèmes (par exemple en présence d'une crise d'épilepsie, le n° d'appel des pompiers).
- w Il est à noter que l'utilisation d'une signalétique adaptée basée sur une imagerie simple et compréhensible, sera un facteur essentiel d'adaptation, d'autant qu'elle est utilisable par tout le monde, notamment par les enfants ou la clientèle étrangère.
- w La personne qui se trouve à la réception lors de l'arrivée d'un client handicapé informera ses collègues des éventuels besoins spécifiques de celui-ci afin d'assurer une continuité du service. En règle générale, veiller à ce que les personnels soient informés des conditions spécifiques à chaque type de handicap.

## La déficience motrice

Le nombre de déficients moteurs est estimé à 7,4 millions en France<sup>5</sup>.

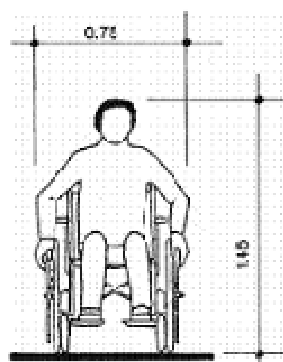
Les troubles de la motricité peuvent signifier une atteinte partielle ou totale de la mobilité et parfois des troubles de la communication. Certaines déficiences peuvent entraîner des difficultés à contrôler ses gestes et à s'exprimer. Elles n'altèrent pas pour autant les capacités intellectuelles.

Les personnes qui ont un handicap moteur peuvent être en fauteuil roulant (manuel ou électrique) ou se déplacer avec une canne, être mal marchantes.

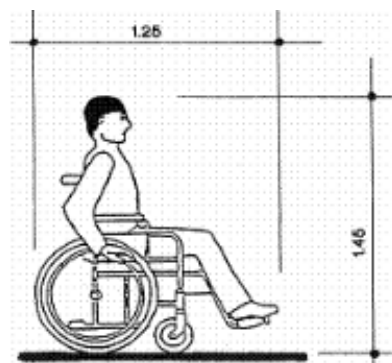
Les personnes en fauteuil roulant maîtrisent leurs déplacements dans la mesure où elles ne rencontrent pas d'obstacle ; il est donc très important que le site soit accessible, conformément à la réglementation existante (code de la construction et de l'habitat). Il convient également de vérifier que celui-ci est fonctionnel en se plaçant du point de vue de l'utilisateur.

L'information que recevra la personne sur l'accessibilité des produits ou services proposés est capitale, car elle lui permettra de juger si elle aura besoin d'aide ou non pour utiliser une structure ou un service.

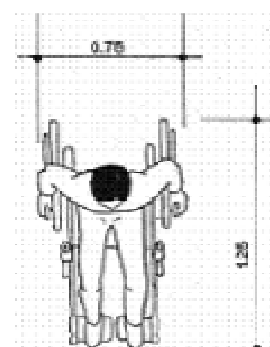
### Les dimensions minimales nécessaires pour un fauteuil roulant



Vue de face

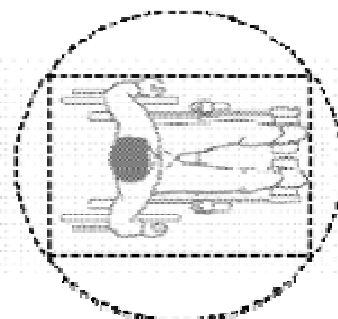


Vue de profil



Vue de dessus

Espace d'accès  
ou  
Emplacement  
aménagé  
pour  
fauteuil roulant  
0,00 m x 1,30 m

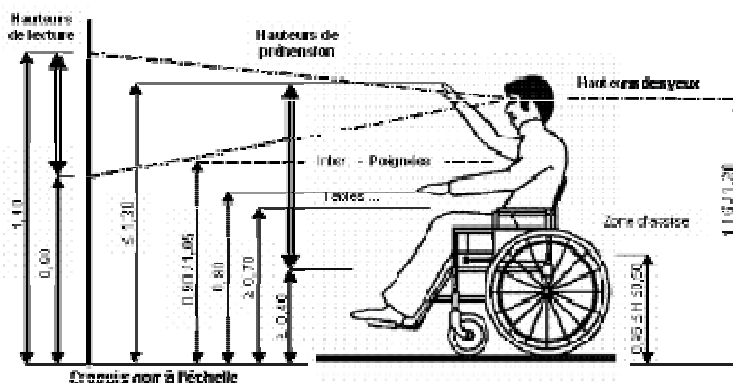


Pour la rotation d'un fauteuil roulant  
aire de  $\varnothing 1,50$  m intégrant l'espace d'accès

<sup>5</sup> Source : Insee (HID), 1999 ; exploitation Ctnerhi, avril 2001

## Les hauteurs de préhension en fauteuil roulant

Les contraintes dimensionnelles en hauteur sont issues de la position assise.



### crA savoir :

- Pour les personnes en fauteuil roulant manuel, les déclivités qui dépassent la valeur réglementaire sont dangereuses à la descente et pénibles à la montée. La distance pouvant être parcourue est fonction des capacités musculaires et de préhension de la personne. Une aide est toujours possible ce qui peut permettre le franchissement d'une marche isolée.
- Les personnes en fauteuil électrique peuvent franchir des déclivités importantes. Elles peuvent parcourir une distance beaucoup plus longue que les personnes en fauteuil manuel. Par contre, le franchissement d'une marche n'est pas possible. Il faut dans tous les cas un plan incliné.
- Les personnes handicapées physiques qui voyagent seules sont indépendantes pour les gestes de la vie quotidienne. Celles qui ont besoin d'aide sont accompagnées par une tierce personne, un ami ou un membre de la famille.

Lorsque vous accueillez une personne déficiente motrice :

- w Soyez attentif, disponible, patient et à l'écoute de la personne.
- w Donnez une information sur l'accessibilité fiable, précise, objective. En effet, elle doit permettre à la personne handicapée de juger si elle pourra utiliser une structure de façon indépendante ou si elle aura besoin d'aide. Il est préférable de préciser les conditions de l'accessibilité : indiquer le nombre de marches, la largeur des portes, la présence d'un plan incliné. D'autre part, certains meubles pourront être bougés pour faciliter les déplacements.
- w N'hésitez pas à avoir recours à l'écrit quand la communication verbale est difficile.
- w La personne qui se trouve à la réception lors de l'arrivée d'un client handicapé informera ses collègues des éventuels besoins spécifiques de celui-ci afin d'assurer une continuité du service. En règle générale, veiller à ce que les personnels soient informés des conditions spécifiques à chaque type de handicap.



## La déficience visuelle

Le nombre de personnes déficientes visuelles est estimé à 2,8 millions en France<sup>6</sup>.

Il convient de distinguer les personnes aveugles des personnes malvoyantes.

La personne aveugle utilise ses autres sens (toucher, ouïe, odorat). A travers le développement de ces sens, les non voyants se font une représentation mentale des lieux ou des trajets, ont une perception des masses et une conscience corporelle.

La personne malvoyante voit mal mais possède un reste de vision de près ou de loin, partielle ou floue selon les cas. Les atteintes prennent des formes multiples. Elle perçoit différemment les éléments de l'environnement en fonction de son type de vision.

**crA savoir :**

- La personne aveugle, même si elle ne vous voit pas, entend et sent la présence. Elle a besoin d'explications claires et de descriptions précises (devant vous, à votre gauche.) des personnes nouvelles et des lieux nouveaux.
- La personne malvoyante voit mal, mais c'est une personne voyante. Elle a besoin d'être proche des objets ou des personnes pour les reconnaître. Un éclairage de qualité et l'utilisation de contrastes visuels (l'écriture en gros caractères, couleur contrastée<sup>7</sup> des obstacles et des reliefs) favoriseront son autonomie. La lumière naturelle et un éclairage diffus et non éblouissant sont préférables. Certaines personnes malvoyantes se déplacent avec une canne (régulièrement ou ponctuellement) ou un chien guide, pour détecter les obstacles non perçus visuellement. Il pourra être utile de mettre à la disposition du client malvoyant une lampe d'appoint. Il est recommandé d'accepter les chiens guides.

Lorsque vous accueillez une personne déficiente visuelle :

- w Adressez-vous directement à la personne aveugle ou malvoyante.
- w Pour aborder une personne aveugle, présentez-vous de façon claire en précisant votre nom et votre fonction et avertissez-la quand vous la quittez.
- w Pour guider une personne aveugle, offrez-lui votre bras. Cette personne tiendra votre coude et ainsi vous serez placé légèrement en avant et pourrez anticiper les éventuels obstacles. Le jour de son arrivée, accompagnez-la jusqu'à sa chambre et montrez-lui où se trouvent le restaurant, le bar et tous les autres services dont elle peut avoir besoin. La personne va ainsi mémoriser ses trajets et pourra les exécuter de façon autonome les jours suivants. Il est important de lui donner des repères sonores et spatiaux. Utilisez le cadran d'une montre comme repère (exemple : « vous avez une chaise à dix heures devant vous », « la viande est à six heures dans votre assiette »).

<sup>6</sup> Source : Insee (HID), 1999 ; exploitation Ctnerhi, avril 2001

<sup>7</sup> Par contraste, on entend une différence d'intensité ou de luminosité entre plusieurs couleurs

- w Donnez aux personnes malvoyantes des repères de voyants en s'assurant qu'elles peuvent les voir. Ces repères peuvent être complétés par des indices faisant appel aux autres sens (odeurs de cuisine, bruits spécifiques...).
- w Pensez à signaler, aux personnes disposant d'une canne blanche utilisée dans leurs déplacements pour repérer les obstacles, les objets qui échapperaient au balayage de leur canne (obstacles aériens au niveau du visage : branches, rétroviseurs de camions en stationnement, bacs à fleurs, rubans de signalisations de travaux.).
- w Veillez à ce que le personnel d'entretien ne déplace pas les affaires du client.
- w Prévoyez un éclairage dans les placards et contrastez la tranche des étagères.
- w Préférez des interrupteurs avec des diodes lumineuses qui faciliteront la recherche quand il fait nuit.
- w Evitez les serviettes blanches sur des murs blancs dans les sanitaires.
- w Evitez les changements de configurations des chambres ou salles de bains.
- w Dans la salle d'eau, expliquez-lui les commandes d'eau froide et d'eau chaude (droite gauche).
- w Sur place, mettez à sa disposition des documents adaptés (en braille intégral, abrégé et en caractères agrandis, plan en relief) qui lui permettront de découvrir les lieux (thématique de la visite, inventaire pour un hébergement, plans lorsque la configuration des lieux est complexe.). D'autre part, afin de permettre aux personnes déficientes visuelles de pouvoir choisir votre site, proposez un dépliant d'appel adapté.
- w Essayez de prévoir des zones de livraison ou de déchargement à l'écart des zones d'accueil ou de circulation des visiteurs.
- w La personne qui se trouve à la réception lors de l'arrivée d'un client handicapé informera ses collègues des éventuels besoins spécifiques de celui-ci afin d'assurer une continuité du service. En règle générale, veiller à ce que les personnels soient informés des conditions spécifiques à chaque type de handicap.

