



UNE AUTRE IDÉE DU SERVICE

un service



FICHE PRATIQUE / Tous professionnels

## Savoir accueillir en toute situation

# L'ACCUEIL DES CLIENTS EN SITUATION DE HANDICAP



L'accueil est un élément important de l'accessibilité où la qualité doit être un objectif prioritaire pour chaque professionnel au contact de personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite. Informer l'ensemble de son personnel des conditions spécifiques à leur réserver est la garantie d'un accueil réussi.

Handicap auditif, mental, moteur ou visuel, quel type de comportement adopter face à cette clientèle, quels sont les services, prestations qu'il convient de lui proposer afin de mieux répondre à ses attentes ?

## BON A SAVOIR

LE HANDICAP AFFECTE  
9,6 MILLIONS DE  
PERSONNES EN FRANCE  
ET 80 MILLIONS EN  
EUROPE



Plus d'infos

[www.accessibilite.gouv.fr](http://www.accessibilite.gouv.fr)

**Vous faites le plus beau métier du monde car vous êtes les premiers ambassadeurs de la destination France !**

*Votre CCI vous propose de suivre son nouveau programme High Hospitality.*

*Un programme fait pour vous...*

*Vous pourrez améliorer votre qualité d'accueil, renforcer vos compétences et celles de vos équipes, et ainsi mieux fidéliser votre clientèle et développer votre activité.*

*Bienvenue à la High Hospitality Academy !*



### **Qu'est-ce qu'un handicap moteur ?**

C'est un trouble qui peut entraîner une réduction partielle ou totale de la mobilité. La personne atteinte doit pouvoir aborder l'environnement à sa hauteur et peut avoir besoin d'une aide extérieure pour se déplacer.

### **Qu'est-ce qu'un handicap auditif ?**

Il faut distinguer les personnes sourdes, très réceptives à l'expression du visage, des personnes malentendantes équipées d'une prothèse auditive et très sensibles au bruit. Quel que soit le degré de surdité, une bonne visibilité est nécessaire.

### **Qu'est-ce qu'un handicap visuel ?**

La déficience visuelle peut être partielle ou totale. La personne malvoyante voit mal mais possède un reste de vision de près ou de loin, partielle ou floue. La personne aveugle utilise ses autres sens et se fait une représentation mentale des lieux ou des trajets.

### **Qu'est-ce qu'un handicap mental ?**

Il est caractérisé par une réduction des facultés de compréhension, de communication, de mémorisation et par des difficultés à se situer dans l'espace et le temps. Le degré d'autonomie est plus ou moins grand nécessitant des informations visuelles et sonores simplifiées.

## COMMENT ACCUEILLIR UN CLIENT À MOBILITÉ RÉDUITE ?

- Donnez-lui une information précise sur l'accessibilité.
- **Soyez attentif, disponible, patient et à son écoute.**
- Baissez-vous pour l'écouter ou lui parler.
- Favorisez l'accessibilité de votre établissement en maintenant les portes ouvertes.
- **Otez tout obstacle gênant son déplacement** ou aidez-le à le franchir en présentant le fauteuil par l'arrière (en le basculant légèrement et en le tirant vers vous en un mouvement continu).
- Evitez de pousser le fauteuil si la personne peut se déplacer toute seule.
- **Proposez votre aide** pour aborder un espace pentu.
- Envisagez un fauteuil roulant de prêt quand cela s'avère nécessaire.

### **Les principaux aménagements**

- Un **cheminement intérieur accessible** d'une largeur minimale de 1.20 m (rétrécissements ponctuels de 0.90 m) pour faciliter les croisements
- Une **signalétique** adaptée
- Un point d'accueil rendu accessible dans les mêmes conditions d'accès et d'utilisation que celles offertes aux personnes valides
- Des **espaces de manœuvre** avec possibilité de demi-tour pour une personne circulant en fauteuil roulant
- Des portes et ascenseurs permettant le passage du fauteuil roulant
- Des **toilettes accessibles aménagées**
- Des ou un lavabo(s) ainsi que miroir, distributeur de savon et sèche-mains accessible(s) à hauteur de fauteuil
- Un **escalier antidérapant**, des marches de 17 cm en hauteur pour 28 cm de profondeur
- Une **main courante** de chaque côté de l'escalier
- Des cheminements (revêtement, pente, ressaut...) et des équipements (poignées, boutons de commandes...) adaptés
- Le nombre minimal de chambres adaptées dans les hébergements de moins de 20 chambres est d' 1 chambre avec salle d'eau, douche, WC, de 2 pour les hébergements de 21 à 50 chambres

## COMMENT ACCUEILLIR UN CLIENT DÉFICIENT AUDITIF ?

- Supprimez tout ce qui peut gêner la qualité de la communication orale : mains devant la bouche, chewing gum...
- **Parlez le visage dégagé** en regardant la personne pour favoriser la communication visuelle.
- **Utilisez les gestes et l'expression du visage** ou proposez un papier et un crayon.
- Parlez simplement en utilisant des phrases courtes, en articulant sans exagérer, face à la personne.
- **Vérifiez la compréhension du message** en reformulant ou en posant des questions.



## La réglementation

- Décret 2014-1326 du 5 novembre 2014 modifiant les dispositions du code de la construction et de l'habitation relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des ERP
- Décret n° 2014-1327 du 5 novembre 2014 relatif à l'agenda d'accessibilité programmée pour la mise en accessibilité des ERP



## 2015 année de l'accessibilité

- Au 1er janvier 2015, les établissements recevant du public (ERP) doivent être conformes aux normes pour l'accessibilité des personnes handicapées. Les ERP non conformes devront réaliser les travaux dans un délai de 1 à 3 ans en déposant un agenda d'accessibilité programmée (Ad'AP) avant le 27 septembre 2015.
- Des dérogations sont possibles en cas de contrainte technique, classement au patrimoine architectural, pour motif financier ou de refus de copropriétaire.
- Suivez l'actualité réglementaire - Agenda d'Accessibilité Programmée - sur : [www.developpement-durable.gouv.fr](http://www.developpement-durable.gouv.fr)

## Les principaux aménagements

- Une bonne **signalétique** de chacun des espaces
- Un **bon éclairage** pour faciliter la communication visuelle
- Informez par écrit des horaires d'ouverture et de fermeture de votre établissement
- Affichez **les informations clés sur un tableau papier** ou sur un panneau lumineux
- Au restaurant, proposez une table ronde afin de faciliter la communication
- Dans les hébergements, lorsque la personne est accompagnée, remettez-lui deux clés
- Equipez 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
- Proposez une chambre équipée d'une télévision avec fonction télétexte et d'un téléphone avec flash lumineux et amplification
- Si vous prévoyez un interphone, n'oubliez pas le retour d'image; un système digicode convient parfaitement pour entrer.

## COMMENT ACCUEILLIR UN CLIENT DÉFICIENT VISUEL ?

- Présentez-vous, nommez toujours la personne afin qu'elle sache qu'elle est prise en charge et avertissez-la lorsque vous la quittez.
- Tentez d'identifier si la déficience est gênante ou non pour la communication.
- **Proposez votre aide sans l'imposer** ; si elle accepte, proposez-lui votre bras.
- **Lorsque vous l'accompagnez, décrivez les lieux et signalez des repères** pour qu'elle puisse se sentir en sécurité et se déplacer seule.
- Pour franchir une porte, passez toujours devant la personne, placez votre bras derrière son dos.
- Dans un escalier, prévenez la personne et indiquez si les marches sont montantes ou descendantes.
- Évitez les mots flous : « là-bas », « aller plus loin ».
- **Évitez de tirer la personne vers vous ou de la pousser** car elle peut prendre peur.
- Au restaurant, prenez le temps de décrire le contenu de son assiette et veillez au bon éclairage de la table.

## Les principaux aménagements

- Bonne qualité d'**éclairage**
- Supprimez les obstacles au niveau du visage
- **Les portes vitrées doivent être repérables**
- Préférez des interrupteurs avec des diodes lumineuses
- **Évitez les serviettes blanches** sur des murs blancs dans les sanitaires
- Mettez à sa disposition des documents adaptés : braille intégral, abrégé et en caractères agrandis, plans en relief...

Faites le point sur  
l'accessibilité de votre point  
de vente :

Prenez contact avec votre  
conseiller CCI !



#### Contacts

CCI La Rochelle  
Mickaël BRIAND :  
05.46.00.73.36  
[m.briand@larochelle.cci.fr](mailto:m.briand@larochelle.cci.fr)

CCI Rochefort et Saintonge  
Anaïs MERLE :  
05.46.84.11.80  
[a.merle@rochefort.cci.fr](mailto:a.merle@rochefort.cci.fr)

## COMMENT ACCUEILLIR UN CLIENT DÉFICIENT INTELLECTUEL ?

- Soyez à l'aise, **restez spontané et naturel** et parlez-lui directement sans l'infantiliser.
- **Adressez-vous directement à la personne** même si elle est accompagnée.
- **Exprimez-vous clairement et simplement** en ayant recours à des mots simples, des phrases courtes et si possible affirmatives (une consigne à la fois).
- **Laissez-lui le temps suffisant pour réagir et s'exprimer.**
- Si vous ne comprenez pas, n'hésitez pas à lui demander de reformuler sa question ou de faire appel à une tierce personne.
- Laissez-la s'exprimer librement et ne tentez pas de terminer ses phrases pour aller plus vite.
- **Attendez son accord sans décider à sa place.**
- Donnez un plan d'orientation simplifié pour favoriser son repérage dans l'espace.
- Proposez votre aide même si la personne est accompagnée et ne vous imposez pas.

### *Les principaux aménagements*

- Point d'accueil situé à proximité de l'une des entrées principales
- Qualité de la signalétique (lisible, visible, compréhensible et continue)
- **Ambiance chaleureuse et rassurante** (éclairage, acoustique...)
- Lisibilité des espaces
- Simplification des informations pour permettre une compréhension aisée (site internet, documentation écrite, ...)

#### Guides pratiques accessibilité

Pour connaître les obligations d'un ERP sur les questions d'accessibilité, découvrez le [guide pratique](#) réalisé par les CCI de Poitou-Charentes.

Pour savoir comment intégrer les points concernant l'accessibilité dans un dossier de demande de permis de construire (PC) ou d'autorisation de travaux (AT) déposé en Mairie, découvrez le [guide pratique](#) édité par les CCI de Charente-Maritime.

A télécharger :

[www.larochelle.cci.fr](http://www.larochelle.cci.fr)

[www.rochefort.cci.fr](http://www.rochefort.cci.fr)