



## Comment accueillir dans votre hôtel des clients ayant un handicap visuel

La majorité des personnes ayant un handicap sont atteintes d'une déficience visuelle. Si vous ajoutez à ce groupe les personnes âgées vous comprenez donc qu'il s'agit d'une problématique à ne pas négliger lors des prises de décisions concernant la signalétique, les menus, les plans de l'hôtel, les espaces publics et bien évidemment les chambres et salles de bain.

Les personnes malvoyantes et les personnes aveugles utilisent principalement une canne et/ou un chien d'assistance afin de les aider à trouver leur chemin. (Vous pouvez consulter notre fiche sur "Comment accueillir les chiens d'assistance"). Il est important que ces clients puissent facilement s'orienter dans les hôtels. Et pour cela toute aide est la bienvenue. Il y a de nombreux moyens pour les hôtels afin d'offrir et d'améliorer des services à destination des clients malvoyants.

### Au moment du Check-In

- Avant chaque action, dites ce que vous êtes sur le point de faire
- Demandez à votre client de vous expliquer ses besoins et présentez lui les services que vous pouvez lui offrir
- Demandez lui directement, n'attendez pas les réponses de l'entourage de votre client (compagnon, famille, ami)
- Ne vous contentez pas d'expliquer où se trouvent les différents équipements et installations, allez directement leur montrer. Les aveugles et les malvoyants sont des personnes qui ont besoin de se souvenir de tout. Il est très utile, car c'est sans doute la première fois qu'ils viennent dans votre hôtel, de leur faire le tour de votre établissement (restaurant, piscine, magasin, terrasse).
- Ne caressez pas le chien d'assistance car il travaille
- Expliquer le plan d'évacuation et montrer au client le chemin à suivre après le check-in.

## Nourriture et boissons

- Proposez une table près du buffet. Suggestion: réservez cette table pour ces clients
- Proposez de l'aide même si la personne est accompagnée ou si elle voyage avec son chien d'assistance
- Au moment de servir les repas, annoncez votre présence aux clients et décrivez-leur ce que vous leur servez. Dites leur également ce que vous faites (Ici c'est votre verre et ici il y a votre assiette et vos couverts)
- Ayez plusieurs menus disponibles avec une impression en police de grands caractères et en braille dans le restaurant, dans le bar et dans le hall d'entrée
- Proposez un bol d'eau fraîche pour le chien d'assistance.

## Dans la chambre

La plupart des clients d'hôtels atteints d'une déficience visuelle peuvent utiliser n'importe quelle chambre. Néanmoins nous recommandons fortement de leur proposer des chambres spécialement conçues pour les personnes atteintes d'un handicap visuel. Proposez une chambre adaptée pour les personnes à mobilité réduite n'est pas une bonne solution car tous les équipements sont plus bas ce qui peut les rendre plus difficiles à trouver et à utiliser:

Les choses les plus importantes à savoir :

- Il est important d'avoir des sources de lumière indirectes qui puissent être contrôlées et ajustées par le client
- La chambre doit également être équipée de rideaux. Il faut montrer au client comment s'en servir (afin qu'il puisse contrôler la luminosité durant la journée)
- Il faut créer des forts contrastes dans la chambre et dans la salle de bain en utilisant des couleurs. Une chambre toute blanche est très difficile à utiliser.
- Il ne doit pas y avoir d'objets ou de meubles tranchants. Suggestion: utiliser des matériaux doux ou mous
- Le café et le thé doivent être mis en évidence sur le bureau (et pas dans un placard)
- Il y doit y avoir un plan de l'étage en braille dans la chambre
- Il doit y avoir un plan d'évacuation en braille dans la chambre
- Le numéro de la chambre doit être indiqué clairement (sur la porte ou dans le couloir en braille, en police de caractère de grande taille et en fort contraste).

## A la piscine, à la salle de gym ou dans d'autres espaces

Le plus important pour les personnes aveugles ou malvoyantes est qu'il ne faut jamais d'obstacles proches des portes, dans les couloirs et près des escaliers et des ascenseurs.

- Les rampes d'escaliers doivent être identifiables par des marquages à leurs extrémités. Si possible, il doit en être de même pour chaque marche des escaliers
- Dans l'ascenseur il est recommandé d'avoir une traduction en braille ou un système vocal sur le tableau d'appel
- Toutes les portes et les fenêtres doivent avoir des marquages à une hauteur conseillée d'1m50
- La signalétique doit être en contraste fort dans tout l'hôtel
- Il y doit y avoir du marquage tactile à l'extérieur sur la chaussée
- (renseignez-vous auprès des autorités compétentes pour connaître les normes exactes)
- Les couleurs contrastées sont fortement recommandées dans les toilettes publics. Les murs doivent contraster avec l'évier, les toilettes et le distributeur de savon, etc.
- Les poignées et les signalétiques de portes doivent être clairementmarquées.

This Info Sheet is offered to you by  
**AccessibleTravel.Online**