



Accueil pour tous



Les hôtels et les restaurants devraient être accessibles à tous sans exception. Dans ce contexte, nous pensons tout particulièrement aux personnes en situation de handicap.

Vous trouverez ci-dessous quelques conseils / idées qui permettront d'améliorer le confort de votre client au sein de votre établissement :

L'accueil commence déjà au parking. Il est donc indispensable de réserver au moins une place de parking, assez large, pour les personnes handicapées.	
Les trottoirs et les seuils devraient être abaissés. Cela coûte bien peu et profite à tout le monde.	
Si l'établissement n'est pas équipé d'un ascenseur, on peut toujours installer une plate-forme d'escalier pour fauteuil roulant.	
Un lit d'hôpital peut souvent apporter un soulagement à certaines personnes. Il est donc recommandé d'avoir à disposition un tel lit. Pour les personnes en situation de handicap qui sont accompagnées, on peut très bien placer un lit d'hôpital à côté d'un lit normal ou, si disponible, proposer une chambre avec porte communicante.	
L'espace disponible dans les chambres est souvent très limité, c'est pourquoi les chambres à disposition doivent être exploiter au maximum. Dans ce contexte, nous conseillons par ex. des armoires avec portes coulissantes.	
Pour les personnes en situation de handicap, certaines installations sanitaires sont indispensables.	
Tous les objets, tels que porte-parapluies, présentoirs à prospectus, colonnes d'information, objets de décoration comme pots de fleurs et arrangements floraux, meubles, etc., pouvant constituer un obstacle pour les malvoyants doivent être écartés.	
Une source de lumière directe et puissante peut constituer une gêne pour les malvoyants, il est donc conseillé de monter un éclairage puissant mais non éblouissant.	



Accueil pour tous



Les marches devraient toujours être équipées d'une rampe. Celle-ci sera également très appréciée des personnes âgées.	
Des contrastes de couleurs et des sols de différentes textures sont des aides à l'orientation pour les malvoyants.	
Les ascenseurs devraient être dotés de boutons de commande en relief et avoir une signalisation sonore claire afin que les malvoyants puissent se repérer.	
Les numéros des chambres devraient être écrits en grand.	
Des menus en braille feront de nombreux heureux parmi les malvoyants.	
Pour les clients sourds et pour les clients malentendants, une signalisation lumineuse en complément de la sonnerie du téléphone ou de la sonnette de la chambre est très importante.	
Un fax peut dans de nombreux cas très bien remplacer le téléphone. Dans ce contexte, il est intéressant de mentionner le télécrypt qui fait partie des équipements modernes.	

Le confort des personnes en situation de handicap peut être amélioré par des moyens simples. De plus, elles ne sont pas les seules à profiter de ce genre d'adaptations.

Le titre de ce document "**Accueil pour tous**" symbolise davantage un comportement qu'une réalité physique. La mentalité de la personne qui accueille le client handicapé joue également un rôle important. Il ne sert à rien de procéder à des adaptations dans l'établissement si vos collaborateurs ne se sentent pas prêts à accueillir un client handicapé. Si une personne en situation de handicap sent qu'elle n'est pas la bienvenue, vous pouvez être sûr qu'elle ne remettra pas les pieds chez vous. Il est donc important que chaque collaborateur puisse surmonter ses craintes lorsqu'il est en contact avec une personne handicapée.

Le plus important en bref sur la cassette vidéo "Accueil sans barrières" distribuée par la Fondation Nestlé Pro Gastronomica, Vevey, Suisse