

Accueillir les visiteurs porteurs de handicaps invisibles

*Co-construite avec les agents des offices
de tourisme de Savoie*

80 %

des handicaps sont invisibles
12 millions de personnes concernées en France

Daltonisme, malentendance, dyslexie, déficience visuelle, arthrose... Autant de réalités quotidiennes que vos visiteurs vivent sans toujours le dire. Cette fiche rassemble les bonnes pratiques co-construites lors de l'atelier immersif animé par Bénéthik avec les équipes des offices de tourisme de Savoie.

Ce qui fait la différence

1 L'AIDE HUMAINE — Posture & communication

L'idée arrivée en tête à la quasi-unanimité.

- **Garder son calme**
Quoi qu'il arrive, ne jamais montrer d'agacement ou de précipitation.
- **Être patient**
Le temps que vous donnez est le premier acte d'accueil.
- **Adapter son débit**
Parler avec un débit modéré, articuler, sans exagérer.
- **Valider la compréhension**
Demander systématiquement : « Avez-vous bien compris ? Voulez-vous que je reformule ? »
- **Proposer une assistance**
« Souhaitez-vous que je vous aide autrement ? » — sans imposer.

2 DES SUPPORTS ACCESSIBLES

Repenser la forme pour ouvrir l'accès à tous.

- **Méthode FALC**
Facile À Lire et à Comprendre : phrases courtes, mots simples, illustrations.
- **Polices accessibles**
Privilégier les polices sans serif (Arial, Verdana, Open Sans).
- **Taille de caractère**
Minimum 12 pt, idéalement 14 pt pour les supports d'accueil.
- **Contraste élevé**
Texte foncé sur fond clair — éviter les couleurs vives qui fatiguent.
- **Pictogrammes**
Compléter le texte par des icônes universelles.

L'accessibilité universelle

Au-delà des spécificités propres à chaque handicap, ce sont souvent les gestes les plus simples qui changent tout — pour les personnes en situation de handicap, mais aussi pour tous les autres visiteurs.

— PENSER POUR TOUS

Une signalétique plus lisible aide une personne malvoyante, mais aussi un visiteur âgé, fatigué, ou qui maîtrise peu le français. Un débit de parole modéré aide une personne malentendante, mais aussi un visiteur stressé ou pressé. C'est cela, l'accessibilité universelle : adapter ses pratiques pour tous, sans cibler personne.

— NE PAS PRÉSUMER, NE PAS SUPPOSER

Les handicaps invisibles le sont par définition. Certaines personnes ne souhaitent pas partager leur situation — c'est leur droit le plus strict, et il n'a pas à être justifié. Votre rôle n'est pas de deviner ce que vit la personne en face de vous, mais d'adapter naturellement votre posture, en restant à l'écoute.

— VOUS ÊTES DÉJÀ ACTEURS

Les bonnes pratiques rassemblées dans cette fiche, vous les avez co-construites lors de l'atelier. Elles sont votre matière première pour faire de votre office un lieu d'accueil pour tous — sans condition, sans étiquette, sans question gênante.

Ce qu'il faut retenir

LES 3 RÉFLEXES CLÉS

1

Observer

Le handicap ne se voit pas toujours. Ne jamais présumer.

2

Adapter

Modifier sa posture, son débit, son support — sans le faire remarquer.

3

Vérifier

Toujours demander si la personne a compris, si elle souhaite autre chose.

“

Le plus beau geste d'accueil, c'est souvent le plus simple : prendre le temps, regarder la personne, et lui demander comment vous pouvez l'aider.

Bénéthik

Inclusion & accompagnement social en entreprise

Sensibilisation • Formation • Accompagnement RQTH

Diagnostic handicap • Outplacement

benethik.fr