# Savoir accueillir une personne déficiente motrice



**Recevoir une personne déficiente motrice**

■ Au niveau humain, le handicap moteur ne suppose aucun réel changement d'attitude de la part de la réceptionniste. Pourtant la déficience motrice est celle qui engendre le plus de changements structurels. Les barrières environnementales ne sont pas rares dans les espaces publics et privés.

■ Les personnes touchées par cette déficience peuvent se déplacer en fauteuil roulant (manuel ou électrique) ou à l'aide d'une canne ou de béquilles.

■ Les personnes en fauteuil roulant maîtrisent leurs déplacements, dans la mesure où elles ne rencontrent pas d'obstacles (exemple : pas de marche).

Leur autonomie est facilitée par la présence de barres d'appui, de grandes largeurs de portes, d'aires de rotation...

■ Il est également souhaitable de ne pas mettre de tapis ou moquettes, qui ne facilitent pas le mouvement.

■ Pour permettre un accès complet à l'information et à la documentation, il est recommandé de mettre les présentoirs et les affichages à une hauteur inférieure à 1m30.

Hôtel des Saules - Favières - Somme

La moyenne d'âge de notre clientèle est d'environ 50 ans.
Récemment, une personne de 85 ans a réservé une chambre, elle a choisi une de celles qui sont spécialement aménagées pour les personnes à besoins spécifiques. Elle a apprécié la présence d'une douche sans bac receveur,
qui est plus facile d'accès qu'une baignoire. Le fait que tout le rez-de-chaussée soit de plain-pied a également facilité son séjour.

Alain BELPAUME
Hôtel les Saules Favières
Somme

# Informer et communiquer



- Si vous êtes conseiller en séjour, agent de comptoir, réceptionniste et que vous souhaitez donner des informations, prévoyez une banque d'accueil à la hauteur de votre client.

- Si ce n'est pas le cas, passez de l'autre côté du comptoir d'information afin de mieux voir votre visiteur.

- Pour communiquer avec votre client, asseyez-vous, si votre espace vous le permet (table et chaises à disposition), sinon accroupissez-vous de manière à ne pas vous donner une position de supériorité.

- Donnez à votre client des informations fiables. Inutile de lui donner toutes vos brochures.

« L'information est importante, les clients handicapés se renseignent souvent au préalable pour savoir quelles prestations adaptées à leurs attentes sont disponibles. »

Alain BELPAUME
Hôtel les Saules Favières - Somme