

Livret de sensibilisation des collaborateurs des hébergements touristiques

Contribuez à l'engagement
et à la qualité de service de l'entreprise !

A close-up photograph showing the front wheel and handlebars of a wheelchair on the left, and the front wheel and handlebars of a bicycle on the right. The wheelchair is silver and the bicycle is dark blue. The background is a blurred outdoor setting.

Accueil des personnes
en situation de handicap

A photograph of a lush green field under a clear sky. A single, large, leafy tree stands on the right side of the field. The field is vibrant green and appears to be a meadow or a park.

Les bonnes pratiques
environnementales

Accessibilité Environnement

La prise en compte des personnes en situation de handicap et des démarches environnementales prend une place de plus en plus importante dans notre société et dans la gestion au quotidien de nos établissements.

Afin de vous aider à adapter vos habitudes de travail pour répondre aux nouvelles attentes de vos clientèles et du classement des hébergements touristiques, la CCI met à votre disposition ce livret d'information.

Accueil des personnes en situation de handicap

L'accueil est un des éléments essentiels de la relation client mais il n'est pas toujours évident de savoir quelles sont les attitudes à avoir et comment prendre en charge certains publics spécifiques comme les personnes en situation de handicap.

Outre des équipements adaptés, la prise en charge de ces clientèles requiert une attention particulière. De plus, ces efforts sont encouragés par la réglementation accessibilité applicable dès le 1er janvier 2015 à tous les établissements recevant du public mais également par le nouveau classement des hébergements touristiques.



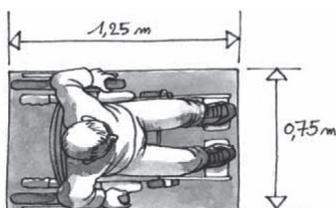
Les bonnes pratiques environnementales

Augmentation du prix des énergies, de l'eau, sensibilité accrue des clients à leur impact sur la nature... Acquérir de bonnes pratiques en matière de développement durable permet d'agir sur différents leviers : économie d'énergie, diminution des gaspillages, valorisation de l'image de l'établissement auprès des clientèles... Avoir une véritable démarche environnementale devient un enjeu pour l'entreprise mais c'est également une disposition du nouveau classement des hébergements touristiques.



Accessibilité : Mieux accueillir et prendre en charge les personnes en situation de handicap

Au 1^{er} janvier 2015, tous les établissements recevant du public devront être accessibles. La circulaire interministérielle n° DGUHC 2007-53 du 30/11/2007 détaille les éléments à mettre en place et l'arrêté du 21/03/2007 donne des précisions pour les établissements existants (permis de construire avant 2007).



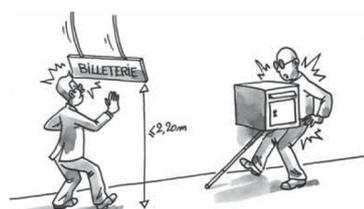
Déficiance motrice :

Le handicap moteur est un trouble de la motricité par lequel une personne perd tout ou partie de la capacité de mouvement. Cela peut parfois s'accompagner de trouble de la communication, de difficultés à contrôler ses gestes ou à s'exprimer. Elles n'altèrent pas pour autant les capacités intellectuelles. Les personnes ayant un handicap moteur peuvent être en fauteuil

roulant, se déplacer avec une canne, il peut s'agir de personnes âgées...

Quelques attentions à avoir :

- Eviter les obstacles dans les cheminements (pots de fleur...).
- Prendre en charge les bagages.
- Renseigner de manière précise les personnes sur l'accessibilité des services proposés au moment de la réservation et à l'accueil pour qu'elles puissent se rendre compte de la difficulté ou non de l'accès.



Déficiance visuelle :

Le handicap visuel peut être soit total, c'est-à-dire les personnes aveugles qui ont une cécité totale et qui utilisent leurs autres sens, ou partiel, c'est-à-dire les personnes malvoyantes dont la vue, même faible leur permet de distinguer leur environnement mais qui ont toutefois des perceptions différentes en fonction de leur type de vision (vision de près, de loin, floue,...).

Quelques attentions à avoir :

- Avoir des explications claires et précises (descriptions des cheminements, difficultés...) pour faciliter le guidage et le repérage des personnes - Attention notamment aux obstacles (en hauteur, au sol...) qui ne seraient pas perçus par leur canne.
- A l'arrivée, accompagner les personnes à leur chambre, leur table et à tous les autres services offerts par l'établissement pour que celles-ci puissent plus facilement se repérer et se déplacer une fois seules. Il est également important de leur indiquer les possibles difficultés (par exemple les installations de la salle de bain...).
- Faire attention à l'éclairage lors de l'accueil (non éblouissant mais permettant une clarté suffisante) pour les personnes ayant une cécité partielle.
- La signalétique de l'établissement doit être claire : écriture avec des caractères facilement lisibles et un contraste suffisant pour les panneaux d'affichage.
- Lors du nettoyage des chambres, faire attention à ne pas déplacer les affaires de la personne et bouleverser ses repères.
- Si l'établissement propose un restaurant, donner à l'oral le choix des menus.

Accessibilité

Accessibilité

Accessibilité



Déficience auditive :

Le handicap auditif peut être soit total, c'est-à-dire les personnes sourdes, soit partiel, c'est à dire les personnes malentendantes, équipées de prothèse auditive. Les personnes ayant un handicap auditif compensent souvent par la vue.

Quelques attentions à avoir :

- Faire attention à l'éclairage lors de l'accueil (non éblouissant mais permettant une clarté suffisante).
- Parler face à la personne, en essayant d'articuler pour faciliter la compréhension. S'assurer que la personne a bien compris.
- Le recours à de l'information au format papier est facilitateur : la personne aura toutes les informations nécessaires (plans, services disponibles...).
- Si besoin, écrire sur un papier sa question ou les informations nécessaires au client.
- Dans les hôtels, il est toujours agréable de remettre deux clés de chambre aux personnes lorsqu'elles sont deux. Cela permet d'éviter les inconvénients générés par la surdité lorsqu'une personne ne peut manifester sa présence à l'autre.
- Au restaurant, si possible, installer les personnes à une table ronde pour leur faciliter la communication.



Déficience mentale :

Le handicap mental est un handicap de la compréhension, de la communication et de la décision. Les degrés d'autonomie sont différents en fonction du handicap (léger, moyen et lourd).

Quelques attentions à avoir :

- Avoir des explications claires, simples et concrètes. Eviter les détails.
- Prendre le temps d'écouter et de comprendre sans manifester d'impatience.
- Avoir une signalétique avec des pictogrammes simples et compréhensibles est facilitateur.

Démarche environnementale :

Grâce à des gestes très simples, et souvent économiques, chacun peut agir au quotidien pour réduire son impact sur l'environnement.



La gestion des déchets

La gestion des déchets concerne tous les types de déchets et chacun possède sa filière spécifique de traitement.

Ce que je peux faire :

- J'identifie mes déchets : métal, verre, carton, papier, plastiques, huiles alimentaires... et je jette en fonction dans les poubelles dédiées au tri.
- Je participe au tri des déchets mis en place dans l'établissement en installant des poubelles spécifiques à chaque catégorie de déchets collectés séparément en fonction des collectes mises en place dans la commune.
- Je récupère les huiles de friture et les oriente vers une filière de valorisation.
- Je retourne les cartouches d'impression au fournisseur ou les oriente vers une filière de traitement adaptée : déchetterie, collecteur.
- Je récupère les journaux mis à la disposition des clients et je les oriente vers le système de recyclage.
- Je récupère les piles des clients grâce à un petit récipient visible à l'accueil par exemple.



Réduire la consommation d'énergie

Une bonne gestion de l'énergie est une série de mesures permettant d'économiser argent et environnement.

Ce que je peux faire :

- Lorsque je peux travailler confortablement à la lumière du jour et accueillir agréablement les clients, j'éteins la lumière.
- En hiver, 19°C est la température la plus raisonnable : il faut régler les thermostats en conséquence.
- En cas d'absence de plus de 30 minutes à mon poste informatique, j'éteins l'ordinateur et l'éclairage du bureau. Je configure les dispositifs d'économies d'énergie de mes ordinateurs, j'active la mise en veille automatique.
- Je mets en place des minuteurs avec détecteurs de présence.
- J'éteins les veilles des téléviseurs.
- En été, je ferme les rideaux pour éviter la surchauffe, maintenir une température plus confortable et réduire l'usage de climatisation - En hiver, je coupe le chauffage si je dois aérer une pièce ou les chambres.
- Je planifie le dégivrage des réfrigérateurs et congélateurs.
- J'utilise des ampoules basses consommation

Environnement

Environnement

Environnement



Réduire la consommation d'eau

L'eau est une ressource naturelle essentielle à la vie, mais le stock d'eau douce planétaire existant est petit : il faut donc y faire attention.

Ce que je peux faire :

- Je sensibilise les clients sur la non nécessité du nettoyage quotidien des serviettes de toilette dans les chambres (vérification de l'affichage dans les chambres).
- J'indique de manière claire et visible, à proximité des machines à laver, le juste dosage de produit. (Astuce : mettre à disposition une bouteille coupée au niveau recommandé).
- Je respecte les bons usages et bons dosages de chaque produit d'entretien (sol, salle de bains...) car le surplus génère des pollutions inutiles.
- Je suis attentif à la détection et au signalement des fuites, de manière à éviter toute surconsommation.
- A l'extérieur, je nettoie sans produit chimique (les eaux finissent dans la nature).
- Je lance les machines à laver les verres ou la vaisselle lorsque les paniers sont pleins.
- J'évite de laisser couler le robinet inutilement (par exemple lors du nettoyage des salles de bains).

Dans le cadre des nouvelles normes de classement des hébergements, gérées par **Atout France**, il est demandé de respecter un certain nombre de points obligatoires, dont notamment des critères sur la sensibilisation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap et à l'environnement. Pour valider ces critères, l'établissement peut utiliser, au choix : un livret d'information donné au personnel, de l'affichage sur les lieux de travail, sensibiliser oralement ses équipes (avec feuille de présence).

Pour aller plus loin :

Faites savoir à vos clients que votre établissement s'engage !

Informez vos clientèles de vos engagements environnementaux (par exemple dans votre livret d'accueil, par affichage, sur vos documents de promotion, votre site internet...)

Des labels existent. Par exemple, pour l'accessibilité : **Tourisme et Handicap**.
Et pour l'environnement : **EcoLabel européen**, **La Clef Verte**



Nom de l'établissement :

Collaborateurs sensibilisés :

Nom	Prénom	Date	Signature