

Livret pédagogique

Accueillir des personnes déficiences visuelles au restaurant et à l'hôtel



Sommaire

3

L'association SpeakYou

4

Qui sont les déficients visuels

5

Réglementation de l'accueil des
chiens guides

6

Accueillir au restaurant

7

Installer à table

8

Servir à table

9

Présentation et préparation des
plats

10-11

Accueil à l'hôtel

octobre 2022

2

L'association Speak You

Association sans but lucratif fondée en 2016 dans un triple objectif :

Insertion

Faciliter l'accueil des déficients visuels et des personnes en situation de handicap dans les restaurants et les hôtels, notamment à l'aide d'une carte sonore.

Solidarité

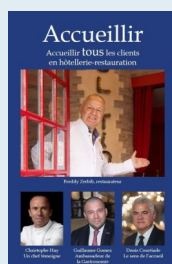
Financer l'éducation de chiens guides et d'assistance par l'organisation d'événements caritatifs et d'opérations de mécénat.

Pédagogie

Sensibiliser les futurs professionnels de l'hôtellerie-restauration aux attitudes et gestes adaptés au service des déficients visuels et personnes en situation de handicap.



La carte sonore



Le livre Accueillir

Qui sont les déficients visuels ?

En France, **3,1 millions** de personnes souffrent de troubles importants de la vision dont :

1 700 000 déficients visuels

Acuité visuelle inférieure à 3/10ème sur le meilleur œil. (2,9 % de la population) parmi lesquels :

207 000 aveugles

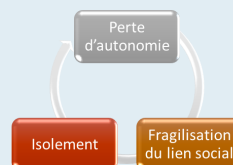
Absence de perception de la lumière ou malvoyants profonds (vision résiduelle limitée à la distinction de silhouettes)

932 000 malvoyants moyens

Incapacité à reconnaître un visage à quatre mètres en vision de loin. Grandes difficultés ou incapacité à lire, écrire ou dessiner

560 000 déficients visuels légers

Le cercle vicieux de l'isolement



Les déficients visuels renoncent souvent à se rendre au restaurant car cela nécessite pour eux d'être accompagnés

Accès des chiens guides aux lieux publics

« L'interdiction des lieux ouverts au public aux chiens guides d'aveugles et aux chiens d'assistance, qui accompagnent les personnes titulaires de la carte mobilité inclusion comportant les mentions : "invalidité" ou "priorité pour personnes handicapées" est punie de l'amende prévue pour les contraventions de la 3e classe. »

Article R.241-23 de la loi du 11 février 2005, Code pénal.

Sanctions encourues

Amende de 3ème classe :

48 euros si réglée sous 15 jours

68 euros après 15 jours

180 euros après 60 jours

450 euros après saisie de la justice

« Bien accueillir une personne en situation de handicap, c'est accueillir encore mieux tous les autres clients »

Accueillir au restaurant

Aller au devant.

Souhaiter la bienvenue



Proposer son aide :

« Est-ce que je peux vous accompagner ?

Prenez mon coude. »

Accompagner jusqu'à la table en guidant avec son coude (droit ou gauche selon la main libre du déficient visuel).

Installer à table

Espace dégagé

Emplacement pour le chien, écuelle.



Tirer la chaise en diagonale

Annoncer : « *je prends votre main pour vous indiquer le dossier de la chaise* »

Informez : « *Nous pouvons vous accompagner au vestiaire ou aux toilettes si vous le souhaitez* ».

Servir à table

Proposer la carte Speak You, si disponible

Annoncer le menu en sélectionnant
quelques plats

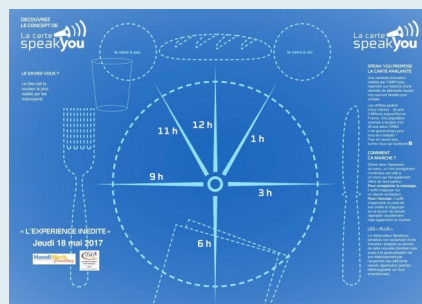


Servir le plat en l'annonçant
Main gauche sur l'épaule droite
Main sur l'épaule gauche pour le service
du vin
Mains sur l'épaule gauche pour desservir

Présentation et préparation des plats

Utiliser les indications géographiques des aviateurs :

- la garniture est à 10h
- la sauce à 2h
- etc.



Assiette sans rebords importants

Garniture à part dans un récipient stable

Pas d'éléments décoratifs non consommables

Adaptation en cuisine :

- Viande désossée et émincée
- Filets de poisson sans arrêtes
- Températures modérées

Accueillir à l'hôtel



Préconiser les chambres près de l'accueil ou chambre PMR si disponible.

Accompagner pour accès à la chambre ou à l'ascenseur.

Accueillir à l'hôtel



Procéder à une visite guidée de la chambre :

Localisation de la salle d'eau, des toilettes

Position des objets : serviettes, verre..etc.

Informez la femme de chambre :

Ne pas déplacer les objets personnels

Au besoin, prenez une photo de la disposition des objets.



www.lacartespeakyou.com
lacartespeakyou@orange.fr