

REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITE









Établissement Recevant du Public

Date de création : Mai 2021

SOMMAIRE

-	Présentation de l'établissement	1
-	Prestations proposées par l'établissement	2
-	Informations sur l'accessibilité	3
-	Modalités de maintenance des équipements d'accessibilité	4
-	Formation du personnel	5
-	Pièces administratives	6
-	Plans des prestations d'accessibilités	7
-	Fiche de synthèse	8

1. Présentation de l'établissement

Nom de l'établissement : BADON BOUTIQUE HOTEL

Type de l'établissement : Type O

Catégorie de l'établissement : Vème Catégorie

Adresse : 8 Rue de la Porte Bouqueyre

33330 Saint-Emilion

Téléphone: +33.(0)5.35.37.16.60

Email: reception@badonboutiquehotel.com
Site internet: www.badonboutiquehotel.com

Nombre de Chambres : 7 (dont 1 accessible PMR)

Parking: Extérieur à l'hôtel et non soumis aux critères ERP. Pas de place

PMR.

2. Prestations proposées par l'établissement

L'établissement est un hôtel de 7 chambres (dont 1 accès PMR) réparties sur deux niveaux (rez-dechaussée et R+1). L'étage supérieur est accessible par escalier uniquement.

L'hôtel est équipé d'un patio intérieur accessible ainsi qu'un parking.

L'hôtel est équipé d'un espace salon au premier étage, accessible par des escaliers uniquement.

3. Informations sur l'accessibilité

L'accès à l'hôtel est accessible par l'entrée principale.

Une chambre est située au rez-de-chaussée permettant l'accessibilité aux PMR.

Le premier étage n'est pas accessible aux personnes en fauteuil roulant car il y a un escalier. Il n'est pas possible de prévoir l'installation d'un ascenseur.

Un espace salon/bibliothèque n'est pas accessible aux personnes en fauteuil roulant car il y a un escalier (pas de solutions d'accès sur le bâtiment).

4. Formation du personnel

Plusieurs collaborateurs à la création du document :

RODRIGUES Elisabete **BERGEARD** Laurent KLINKENBERG Hugo MARTIN Clément GIRON CHANG Milevdis GUIVIER Relziane

Sensibilisation effectuée auprès des agents chargés de l'accueil des personnes handicapées via la plaquette d'aide à l'accueil des personnes handicapées. (Cf. annexes).

Bien accueillir les personnes handicapées

I. Accueillir les personnes handicapées

Voici quelques conseils généraux et communs à tous les types de handicap :

- → Montrez-vous disponible, à l'écoute et faites preuve de patience.
- → Ne dévisagez pas la personne, soyez naturel.
- → Considérez la personne handicapée comme un client, un usager ou un patient ordinaire : adressez-vous à elle directement et non à son accompagnateur s'il y en a un, ne l'infantilisez pas et vouvoyez-la.
- → Proposez, mais n'imposez jamais votre aide.

Attention : vous devez accepter dans votre établissement les chiens quides d'aveugles et les chiens d'assistance. Ne les dérangez pas en les caressant ou les distrayant : ils travaillent.

II. Accueillir des personnes avec une déficience motrice

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes



- + Les déplacements :
- + Les obstacles dans les déplacements : marches et escaliers,
- + La largeur des couloirs et des portes ;
- + La station debout et les attentes prolongées ;
- + Prendre ou saisir des objets et parfois la parole



2) Comment les pallier?

- → Assurez-vous que les espaces de circulation sont suffisamment larges
- → Mettez, si possible, à disposition des bancs et sièges de repos.
- → Informez la personne du niveau d'accessibilité de l'environnement afin qu'elle puisse juger si elle a besoin d'aide ou pas

III. Accueillir des personnes avec une déficience sensorielle

A/ Accueillir des personnes avec une déficience auditive

- 1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes
- + La communication orale ;
- + L'accès aux informations sonores ;
- + Le manque d'informations écrites.

2) Comment les pallier?

- → Vérifiez que la personne vous regarde pour commencer à parler
- $\begin{tabular}{lll} \rightarrow Parlez face à la personne, distinctement, en adoptant un débit normal, sans exagérer l'articulation et sans crier.$
- → Privilégiez les phrases courtes et un vocabulaire simple
- → Utilisez le langage corporel pour accompagner votre discours : pointer du doigt, expressions du visage...
- → Proposez de quoi écrire.
- Veillez à afficher, de manière visible, lisible et bien contrastée, les prestations proposées, et leurs prix.

B/ Accueillir des personnes avec une déficience visuelle

- 1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes
 - + Le repérage des lieux et des entrées :
 - + Les déplacements et l'identification des obstacles :
 - + L'usage de l'écriture et de la lecture.







2) Comment les pallier?

- → Présentez-vous oralement en donnant votre fonction. Si l'environnement est bruyant, parlez bien en face de la personne.
- $\boldsymbol{\rightarrow}$ Informez la personne des actions que vous réalisez pour la servir. Précisez si vous vous éloignez et si vous revenez.
- $\boldsymbol{\rightarrow}$ S'il faut se déplacer, proposez votre bras et marchez un peu devant pour guider, en adaptant votre rythme.
- → Informez la personne handicapée sur l'environnement, en décrivant précisément et méthodiquement l'organisation spatiale du lieu, ou encore de la table, d'une assiette...
- → Si la personne est amenée à s'asseoir, guidez sa main sur le dossier et laissez-la s'asseoir.
- → Si de la documentation est remise (menu, catalogue...), proposez d'en faire la lecture ou le résumé.
- → Veillez à concevoir une documentation adaptée en gros caractères (lettres bâton, taille de police minimum 4,5 mm) ou imagée, et bien contrastée.
- → Certaines personnes peuvent signer des documents. Dans ce cas, il suffit de placer la pointe du stylo à l'endroit où elles vont apposer leur signature.
- → N'hésitez pas à proposer votre aide si la personne semble perdue.

IV. Accueillir des personnes avec une déficience

A/ Accueillir des personnes avec une déficience intellectuelle ou cognitive

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- + La communication (difficultés à s'exprimer et à comprendre);
- + Le déchiffrage et la mémorisation des informations orales et sonores ;
- + La maîtrise de la lecture, de l'écriture et du calcul ;
- ◆ Le repérage dans le temps et l'espace ;
- + L'utilisation des appareils et automates.

2) Comment les pallier ? Parlez normalement avec des

- ightharpoonup Parlez normalement avec des phrases simples en utilisant des mots faciles à comprendre. N'infantilisez pas la personne et vouvoyez-la.
- → Laissez la personne réaliser seule certaines tâches, même si cela prend du temps.
- $\boldsymbol{\rightarrow}$ Faites appel à l'image, à la reformulation, à la gestuelle en cas d'incompréhension.
- → Utilisez des écrits en « facile à lire et à comprendre » (FALC).
- → Proposez d'accompagner la personne dans son achat et de l'aider pour le règlement.

B/ Accueillir des personnes avec une déficience psychique

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- + Un stress important;
- Des réactions inadaptées au contexte ou des comportements incontrôlés :
- + La communication.

2) Comment les pallier?

- → Dialoguez dans le calme, sans appuyer le regard.
- → Soyez précis dans vos propos, au besoin, répétez calmement.
- $\boldsymbol{\rightleftarrows}$ En cas de tension, ne la contredisez pas, ne faites pas de reproche et rassurez-la.

Pour en savoir plus sur la manière d'accueillir une personne handicapée : http://www.developpement-durable.gouv.fr/Bien-accueillir-les-personnes.htm

> Conçu par la DMA en partenariat avec : APAJH, CDCF, CFPSAA, CGAD, CGPME, FCD, SYNHORCAT, UMIH, UNAPEI.

Operation - Dealisation - MTES-MCT/SG/SDSSI/ATL2/Bennit Oudelous



GUIDE DE SENSIBILISATION AUX HANDICAPS

Badon Boutique Hôtel

AVANT-PROPOS

Aujourd'hui, la Loi du 11 février 2005 impose la mise en accessibilité des équipements hôteliers dans la mise en place du label « Tourisme & Handicap » sur le territoire français à tous les professionnels de l'hôtellerie et ce d'ici 2015.

Cette mise en accessibilité des hôtels aura pour répercussion une augmentation de la clientèle en situation de handicap dans les établissement hôteliers.

En effet, face à ce changement, ce document intitulé « Comment accueillir la clientèle en situation de handicap » a pour vocation d'aider les collaborateurs dans l'accueil des personnes a besoins spécifiques.

Cet outil a pour but de mieux connaître les différents handicaps afin de les appréhender et d'adopter les bons comportements, de proposer les bons services et de choisir les bonnes prestations face à cette clientèle.

LA DEFICIENCE AUDITIVE



On distingue les personnes sourdes profondes des personnes malentendantes. Une personne âgée sur trois est malentendante après $65\,\rm ans.$

Il faut différencier également chez la personne sourde,

- $\bullet \ celle \ chez \ qui \ la surdité \ est \ intervenue \ tôt \ au \ point \ d'altérer \ la \ voix \ mais \ qui \ a \ développé \ des \ modes \ de \ compensation (visuelle, olfactive.),$
- de celle devenue sourde qui tente de potentialiser les restes auditifs et son bagage culturel (d'où l'importance des notes écrites, plans.).

La personne malentendante équipée d'une prothèse auditive est handicapée par le brouhaha, les bruits de fonds, le fait de se trouver au milieu d'un groupe... La personne malentendante dispose d'un reste auditif exploitable. Elle peut bénéficier d'aides sonores (appareils auditifs, boucle magnétique), et utiliser la technique de la lecture labital.

La perte de stéréophonie **ne permet plus** de localiser l'origine du bruit. La principale difficulté est de percevoir, d'entendre et de déchiffrer les messages sonores dont la parole.

Une bonne visibilité (éclairage, distance de communication) est nécessaire quel que soit le degré de surdité, le recours à l'écrit n'est jamais inutile.

LORSQUE VOUS ACCUEILLEZ UNE PERSONNE DÉFICIENTE AUDITIVE :

- Présentez-vous et indiquez-lui votre fonction (n'hésitez pas à écrire votre nom car les noms propres sont difficiles à comprendre).
- Lorsque vous vous adressez à une personne malentendante, parlez-lui de face, lentement sans élever le ton mais en veillant à articuler ce qui facilite la compréhension.
- Attention le message ne passera pas dans l'obscurité et il n'est pas possible d'attirer l'attention d'une personne malentendante en l'appelant. Dans tous les cas, il faut s'assurer que l'information est bien comprise. Dans le cas de difficultés de communication il peut être utile de proposer à la personne d'écrire ce qu'on veut lui dire. Veillez à toujours utiliser un vocabulaire simple et concret.

- Afin que la personne sourde ou malentendante puisse s'exprimer, distribuez-lui systématiquement des programmes et plans (éventuellement annotés) et proposez-lui papier et crayon.
- La personne sourde ou malentendante a droit à une information en temps réel, voire anticipée et, dans le cas de groupe, ne renvoyez pas à plus tard l'explication dont bénéficie le groupe (ne pas donner l'information en temps réel peut être perturbant par exemple l'annulation d'une visite, le fait de devoir emprunter un autre accès.)
- Pour la partie « hébergement », prévoyez d'équiper certaines portes de chambres d'une sonnette provoquant le clignotement d'une lampe à l'intérieur de la chambre afin d'avertir le client que quelqu'un frappe à sa porte (par exemple : petit déjeuner servi en chambre).
- Informez les personnes sourdes des horaires de fermeture
- Remettez deux clés de la chambre aux clients sourds qui voyagent accompagnés, afin de pallier les inconvénients générés par la surdité lorsque l'une des personnes est à l'extérieur de la chambre et ne peut manifester sa présence à l'autre.
- La personne qui se trouve à la réception lors de l'arrivée d'un client présentant ce handicap informera ses collègues des éventuels besoins spécifiques de celui-ci afin d'assurer une continuité du service.

A SAVOIR

- Les personnes sourdes développent une compensation par la vue (yeux très mobiles) et sont donc très sensibles à l'expression du visage, savent lire les divers sentiments ressentis par leur interlocuteur (incompréhension, colère, gêne etc.).
- Compenser une déficience auditive demande à la personne concernée une concentration et une attention qui sont sources de fatigue.
- La personne sourde ou malentendante est susceptible d'être bruyante car elle est inconsciente des bruits qu'elle génère.
- La personne sourde perd ses repères habituels plus facilement qu'une autre, notamment lors de changements de lieu ou d'activité. Les situations inconnues ou d'exclusion peuvent entraîner des réactions d'agressivité.
- Les déficients auditifs ont des pratiques touristiques proches de celles des personnes valides

LA DEFICIENCE MENTALE



Le nombre de personnes déficientes mentales est estimé à 2,3 millions en France.

Le handicap mental est un handicap de la compréhension, de la communication et de la

En règle générale, les personnes handicapées mentales ont des difficultés à se situer dans l'espace et dans le temps (d'où l'importance d'une signalétique adaptée), leur degré d'autonomie est plus ou moins grand. Aussi, elles sont à la recherche d'informations visuelles et sonores simplifiées. L'importance de la déficience est variable. Le handicap est qualifié de léger, moyen ou lourd selon le degré.

Dans le cas d'un handicap

Léger, la personne est quasi autonome, elle peut s'adapter relativement bien au monde et n'a besoin que d'une attention un peu plus prévenante.

Moyen, son rythme est nettement plus lent, elle peut exécuter seule la plupart des actes courants de la vie quotidienne, mais elle doit être accompagnée dans ses activités de loisirs (stimulation, aide aux choix, aide à la réalisation).

Lourd, la personne bénéficie de l'aide d'une tierce personne et le réceptif doit s'assurer que l'établissement est aménagé pour l'accueillir correctement (circulation, sanitaires, chambre, petit-déjeuner).

Certaines personnes ont des difficultés de communication ; cela ne veut pas dire qu'elles ont un problème de compréhension. Le recours à l'écriture peut être utile quand la communication verbale est difficile.

LA DEFICIENCE MOTRICE



Le nombre de déficients moteurs est estimé à 7,4 millions en France.

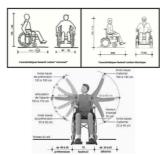
Les troubles de la motricité peuvent signifier une atteinte partielle ou totale de la mobilité et parfois des troubles de la communication. Certaines déficiences peuvent entraîner des difficultés à contrôler ses gestes et à s'exprimer. Elles n'altèrent pas pour autant les capacités intellermelles

Les personnes qui ont un handicap moteur peuvent être en fauteuil roulant (manuel ou électrique) ou se déplacer avec une canne, être mal marchantes.

Les personnes en fauteuil roulant maîtrisent leurs déplacements dans la mesure où elles ne rencontrent pas d'obstacle ; il est donc très important que le site soit accessible, conformément à la réglementation existante (code de la construction et de l'habitat). Il convient également de vérifier que celui-ci est fonctionnel en se plaçant du point de vue de l'utilisateur.

L'information que recevra la personne sur l'accessibilité des produits ou services proposés est capitale, car elle lui permettra de juger si elle aura besoin d'aide ou non pour utiliser une structure ou un service.

Les dimensions minimales nécessaires pour un fauteuil roulant



LA DEFICIENCE VISUELLE



Le nombre de personnes déficientes visuelles est estimé à 2,8 millions en France

Il convient de distinguer les personnes aveugles des personnes malvoyantes.

La personne aveugle utilise ses autres sens (toucher , ouïe, odorat). A travers le développement de ces sens, les non voyants se font une représentation mentale des lieux ou des trajets, ont une perception des masses et une conscience corporelle.

La personne malvoyante voit mal mais possède un reste de vision de près ou de loin, partielle ou floue selon les cas. Les atteintes prennent des formes multiples. Elle perçoit différemment les éléments de l'environnement en fonction de son type de vision.

LORSQUE VOUS ACCUEILLEZ UNE PERSONNE DÉFICIENTE MOTRICE :

- Adressez-vous directement à la personne aveugle ou malvoyante
- Pour aborder une personne aveugle, présentez-vous de façon claire en précisant votre nom et votre fonction et avertissez-la quand vous la quittez.
- Pour guider une personne aveugle, offrez-lui votre bras. Cette personne tiendra votre coude et ainsi vous serez placé légèrement en avant et pourrez anticiper les éventuels obstacles. Le jour de son arrivée, accompagnez-la jusqu'à sa chambre et montrez-lui où se trouvent la salle petit-déjeuner, le bar et tous les autres services dont elle peut avoir besoin. La personne va ainsi mémoriser ses trajets et pourra les exécuter de façon autonome les jours suivants. Il est important de lui donner des repères sonores et spatiaux. Utilisez le cadran d'une montre comme repère (exemple : « vous avez une chaise à dix heures devant vous », « la viande est à six heures dans votre assiette »).
- Donnez aux personnes malvoyantes des repères de voyants en s'assurant qu'elles peuvent les voir. Ces repères peuvent être complétés par des indices faisant appel aux autres sens (odeurs de cuisine, bruits spécifiques...).

LORSQUE VOUS ACCUEILLEZ UNE PERSONNE DÉFICIENTE MENTALE :

- Soyez attentif, disponible, exprimez-vous clairement, distinctement et simplement de préférence sur le mode affirmatif en évitant les longues explications verbales et en restant concert.
- Dans le cas d'un groupe, il est conseillé d'identifier dans ce groupe une personne servant d'interface.
- Îl est important de pouvoir constituer une base de données concernant les personnes ressources ou organismes à contacter en cas de problèmes (par exemple en présence d'une crise d'épilepsie, le n° d'appel des pompiers).
- La personne qui se trouve à la réception lors de l'arrivée d'un client handicapé informera ses collègues des éventuels besoins spécifiques de celui-ci afin d'assurer une continuité du service.

A SAVOIR

Il existe une distinction entre maladie mentale et handicap mental :

Une personne ayant une maladie mentale est marquée par une perturbation de ses facultés mentales susceptible d'être guérie ou réduite au moyen d'une thérapie adaptée,

Une personne présentant une déficience intellectuelle ou un handicap mental est marquée par un réduction de ses facultés intellectuelles résultant d'une anomalie génétique ou chromosomique, d'un accident ou des suites d'une maladie grave. Les traits principaux sont la lenteur de compréhension, le faible contrôle de l'affectivité. Le handicap est définité Aucune thérapie spécifique n'est

- Dans la plupart des cas, c'est une clientèle qui vient en groupe constitué. Toutefois il convient de privilégier l'accueil de petits groupes (7 à 8 personnes maximum) pour une meilleure gestion et intégration de l'ensemble de la clientèle.
- Les différents types de handicaps nécessitent souvent l'utilisation d'accessoires ou équipements (came blanche, fauteuil roulant, appareil auditif etc.), la déficience mental demande, dars la plupart des cas, la mise en œuvre d'une prothèse humaine qui est l'accompagnant.

LORSQUE VOUS ACCUEILLEZ UNE PERSONNE DÉFICIENTE MOTRICE :

- Soyez attentif, disponible, patient et à l'écoute de la personne
- Donnez une information sur l'accessibilité fiable, précise, objective. En effet, elle doit
 permettre à la personne handicapée de juger si elle pourra utiliser une structure de façon
 indépendante ou si elle aura besoin d'aide. Il est préférable de préciser les conditions de
 l'accessibilité : indiquer le nombre de marches, la largeur des portes, la présence d'un plan
 incliné. D'autre part, certains meubles pourront être bougés pour faciliter les
 déblacement.
- N'hésitez pas à avoir recours à l'écrit quand la communication verbale est difficile
- La personne qui se trouve à la réception lors de l'arrivée d'un client handicapé informers ses collègues des éventuels besoins spécifiques de celui-ci afin d'assurer une continuité du capitale.

A SAVOIR

- Pour les personnes en fauteuil roulant manuel, les déclivités qui dépassent la valeur réglementaire sont dangereuses à la déscente et pénibles à la montée. La distance pouvant étre parcourue est fonction des capacités musculaires et de préhension de la personne. Une aide est toujours possible ce qui peut permettre le franchissement d'une marche isolée.
- Les personnes en fauteuil électrique peuvent franchir des déclivités importantes. Elles
 peuvent parcourir une distance beaucoup plus longue que les personnes en fauteuil manuel.
 Par contre, le franchissement d'une marche n'est pas possible. Il faut dans tous les cas un plan
 incliné.
- Les personnes handicapées physiques qui voyagent seules sont indépendantes pour les gestes de la vie quotidienne. Celles qui ont besoin d'aide sont accompagnées par une tierce personne, un ami ou un membre de la famille.
- Pensez à signaler, aux personnes disposant d'une canne blanche utilisée dans leurs déplacements pour repérer les obstacles, les objets qui échapperaient au balayage de leur canne (obstacles aériens au niveau du visage : branches, rétroviseurs de camions en stationnement, bacs à fleurs, rubans de signalisations de travaux.).
- ${}^{\bullet}~$ Veillez à ce que le personnel d'entretien ne déplace pas les affaires du client.
- Evitez les serviettes blanches sur des murs blancs dans les sanitaires
- Evitez les changements de configurations des chambres ou salles de bains.
- Dans la salle d'eau, expliquez-lui les commandes d'eau froide et d'eau chaude (droite gauche).
- Sur place, mettez à sa disposition des documents adaptés (en braille intégral, abrégé et en caractères agrandis, plan en relief) qui lui permettront de découvrir les lieux (thématique de la visite, inveniare pour un hébergement, plans lorsque la configuration des lieux est complexe.). D'autre part, afin de permettre aux personnes déficientes visuelles de pouvoir choisir votre site, proposez un dépliant d'appel adapté.
- La personne qui se trouve à la réception lors de l'arrivée d'un client handicapé informera ses collègues des éventuels besoins spécifiques de celui-ci afin d'assurer une continuité du service.

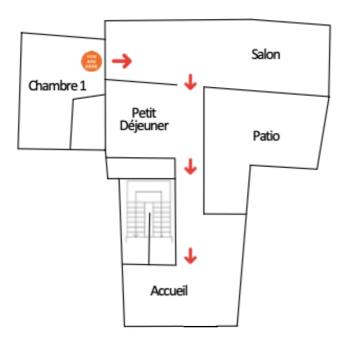
A SAVOIR

- La personne aveugle, même si elle ne vous voit pas, entend et sent la présence. Elle a besoin
 d'explications claires et de descriptions précises (devant vous, à votre gauche.) des personnes
 nouvelles et des lieux nouveaux.
- La personne malvoyante voit mal, mais c'est une personne voyante. Elle a besoin d'être proche des objets ou des personnes pour les reconnaître. Un échairage de qualifié et l'utilisation de contrastes visuels (l'écriture en gros caractères, couleur contrastée des obstacle et des reliefs) favoriseront son autonomie. La lumière naturelle et un échairage diffiu et non éblouissant sont préférables. Certaines personnes malvoyantes se déplacent avec une canne (régulièrement ou ponctuellement) ou un chies guide, pour détectre les obstacles non perçu visuellement. Il pourra être utile de mettre à la disposition du client malvoyant une lampe d'anopsir.

- Formations à prévoir dans l'exercice 2021-2022
- 6. Pièces administratives
- Établissement nouvellement construit : l'attestation d'achèvement des travaux
 - → publié après le passage de la Commission de Sécurité
 - Établissement conforme aux règles d'accessibilité au 31 décembre 2014 : l'attestation d'accessibilité Le document d'aide à l'accueil des personnes handicapées à destination du personnel en contact avec le public élaboré par le ministre en charge de la construction

7. Plans des prestations d'accessibilités

Le personnel d'accueil doit être en capacité d'informer l'usager des modalités d'accès aux différentes prestations de l'ERP.





Formation du personnel d'accueil aux différentes situations de handicap → Le personnel est sensibilisé. C'est-à-dire que le personnel est informé de la nécessité d'adapter son accueil aux différentes personnes en situation de handicap. → Le personnel est formé. C'est-à-dire que le personnel a suivi une formation pour un accueil des différentes personnes en situation de handicap. → Le personnel sera formé. Matériel adapté → Le matériel est entretenu et réparé ☑ oui ☐ non

☑ oui ☐ non → Le personnel connait le matériel Contact : Laurent BERGEARD Consultation du registre public d'accessibilité : 월 🛮 sur le site internet 🔬 🛭 à l'accueil

Adresse : 8 Rue de la Porte Bouqueyre - 33330 Saint-Emilion Relecteurs : ESAT Levallois-Perret - Fédération APAJH, ESAT Pierrelatte - Adapei 26



Certaines prestations Certaines pr ne sont pas accessibles

71	1. L'espace Mezzanine du Salon	
16	Ce service sera accessible le :	
4	Ce service ne sera pas accessible 🔥 (voir l'autorisation)	✓
1 and	Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation : u oui u non	