



Accueillir des personnes en situation de handicap dans le secteur HoReCa



**Info
Handicap**

Conseil national des
personnes handicapées



Impressum

Info-Handicap – Conseil national des personnes handicapées asbl

65, Avenue de la Gare

L-1611 Luxembourg

Téléphone: **+352 – 366 466**

E-mail: **info@iha.lu**

Page web: **www.info-handicap.lu**

Soutenez Info-Handicap par un don :

IBAN LU12 0019 7055 8532 8000

Avec le soutien de



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de la Famille, des Solidarités,
du Vivre ensemble et de l'Accueil

HORESCA
LUXEMBOURG



Des clefs pour un accueil qui fait la différence

Comprendre les **besoins des personnes en situation de handicap**, c'est bien plus qu'une obligation : c'est une opportunité d'offrir une expérience réellement **inclusive, chaleureuse et mémorable** à tous vos clients, que vous soyez en hôtellerie, restauration ou café.

De **simples gestes**, adapter sa communication, faciliter l'accès, créer une ambiance accueillante, peuvent transformer le quotidien et faire toute la différence.

S'engager dans une démarche inclusive, c'est aussi valoriser l'image de votre établissement, fidéliser votre clientèle et démontrer votre volonté d'offrir un **service de qualité à chacun**, sans exception.

Une démarche humaine, positive et accessible à tous.



Les règles de base de l'accueil inclusif

- **Présentez-vous** systématiquement.
- Adressez-vous **directement** à la personne concernée, pas à son accompagnant.
- **Proposez votre aide** avant d'agir, sans jamais imposer.
- **Ne touchez pas** la personne sans son accord.
- **Ne touchez pas** le matériel ou le chien d'assistance sans demander.
- Restez **calme, bienveillant·e et patient·e**.
- Assurez-vous que vos informations sont **bien comprises**.

**Adapter son
accueil selon
les besoins
spécifiques**



Comment accueillir des

Personnes à mobilité réduite

- Offrir un **accès facilité** (rampe, ascenseur, etc.).
- **Signalez clairement** la disponibilité de sanitaires accessibles (WC PMR) et indiquez leur accès.
- Positionnez-vous **à la hauteur de la personne** pour converser plus confortablement.
- **Adaptez votre rythme** : laissez la personne avancer à son propre tempo.
- Veillez à garder les **espaces dégagés et accessibles**.



Comment accueillir des

Personnes malvoyantes ou aveugles

- Présentez-vous **dès le début** de l'échange.
- Proposez un **guidage** verbal ou physique.
- **Décrivez** l'environnement, signalez les obstacles ou changements de niveau.
- Proposez de **lire les menus ou documents** à voix haute.
- Indiquez toujours **où vous posez objets et plats**.
Ne les déplacez pas sans prévenir.
- Informez la personne quand vous vous **éloignez** **ou terminez l'échange**.



Comment accueillir des

Personnes sourdes ou malentendantes

- **Identifiez la langue** ou le mode de communication préféré de la personne.
- Parlez en **regardant la personne en face**, sans exagération, en articulant distinctement.
- **Évitez de cacher votre bouche** (main, objet, masque opaque).
- **Ne criez pas** : gardez un ton clair et naturel.
- Utilisez un **carnet, une tablette ou votre téléphone** pour écrire si besoin.
- Utilisez des **gestes simples ou le langage corporel** pour renforcer la compréhension.



Comment accueillir des

Personnes avec une déficience intellectuelle

- **Restez naturel·le** et regardez la personne dans les yeux.
- Utilisez un **vocabulaire simple** et des phrases courtes.
- Faites preuve de **patience** : laissez le temps à la personne de comprendre et de répondre.
- Accompagnez vos explications de **gestes**, de pictogrammes ou de supports visuels.
- Gardez un ton **respectueux** : ne parlez jamais comme à un enfant.
- Donnez les informations ou les choix un par un pour **éviter la surcharge**.



Comment accueillir des

Personnes avec des handicaps invisibles

Troubles psychiques, autisme, maladies chroniques, etc.

- Communiquez avec **clarté et douceur**, en gardant un ton calme.
- **Expliquez les choses** une par une et proposez les options progressivement.
- Soyez patient·e, **sans jugement**, en restant souriant·e et bienveillant·e.
- **Laissez du temps** pour répondre ou poser des questions.
- **Réduisez les sources de stress** si possible (musique forte, éclairage agressif, foule).
- Accueillez les comportements atypiques avec **ouverture d'esprit**.



Chaque interaction est une occasion de créer un lien humain.

Un accueil inclusif est un accueil de qualité,
pour toutes et tous.

Votre attention fait la différence.



Pour plus d'informations,
visitez **www.info-handicap.lu**