

Note d'information relative à l'accueil de personnes handicapées à l'attention des salariés du camping LE CASTELSEC

Modèle à adapter aux infrastructures du camping (voir passages en rouge) et diffuser auprès du personnel de l'établissement.

Ce modèle répond au critère n° 186 (obligatoire pour toutes les catégories) : Sensibilisation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap tableau de classement.

Pour satisfaire au critère n°185 (obligatoire pour toutes les catégories) : informations concernant l'accessibilité sur les supports d'information (guide, web...), vous devrez compléter vos brochures et mettre à jour votre site internet à l'attention de la clientèle du camping.

Cette note a pour but de réserver l'accueil le plus approprié à des personnes en situation de handicap. Nous vous demandons d'en prendre connaissance avec la plus grande attention et de mettre en application les conseils qui vous sont donnés.

Les déficients auditifs

Ont des pratiques proches de celles des personnes valides. Cette clientèle est très sensible à l'expression du visage et percevra les sentiments ressentis par ses interlocuteurs.

Parlez-lui de face, lentement, en articulant bien.

Ne pas hésiter à avoir recours à l'écriture pour se faire bien comprendre.

Donnez le maximum d'informations sur supports papier (plans, programmes des animations, etc.)

Les déficients mentaux

Préciser ici les conditions d'accueil par votre établissement : ex. Le plus souvent, nous les accueillons en groupes (7/8 personnes) sous la surveillance d'accompagnants qui le prennent en charge.

Le jour de l'arrivée du groupe :

- Demander aux accompagnants leur numéro de portable afin de pouvoir les contacter au moindre problème,
- Leur demander de décrire les événements qui pourraient éventuellement se produire et l'attitude à avoir dans certaines situations,
- Demander la liste des organismes et numéros utiles.

Présenter le camping dans les moindres détails de façon à ce que les accompagnants puissent évaluer les risques.

Les déficients moteurs

Les personnes en fauteuil roulant maîtrisent leurs déplacements dans la mesure où elles ne rencontrent pas d'obstacle.

A l'aide du plan, indiquer toutes les voies d'accès qui leurs seront dédiés et **vérifier qu'elles soient maintenues libres.**

De bonnes explications permettront à notre client d'évaluer la possibilité d'utiliser les structure seul ou s'il aura besoin d'une aide.

Proposez un accompagnement à l'emplacement si vous ressentez une inquiétude, même légère, de la part de la personne handicapée.

Dans le cas où la plupart des emplacements du campings sont « inaccessibles » (dans le sable ou les autres)

Préciser les numéros des emplacements accessibles (c'est obligatoire) que le personnel devra réserver aux personnes handicapées.

Et/ou préciser si vous avez des hébergements plus particulièrement adaptés aux déficients moteurs (mobil-homes spécifiques, etc.).

Détailler ici les possibilités d'accès aux infrastructures de l'établissement qui ne sont pas accessibles au premier abord et préciser où se trouve la voie de passage :

Ex : pour le restaurant s'il existe une entrée accessible par l'arrière du restaurant (issue de secours ou entré livraisons) ... idem pour : salle de réunion, piscine, etc.

Préciser pour les sanitaires : Ex. chaque sanitaire est équipé d'une cabine « handicapé » disposant d'une douche, d'un WC et d'un lavabo. Il conviendra de l'indiquer à l'aide du plan.

Le cas échéant, proposez les coordonnées du spécialiste local de location de matériel médical : Société XXXX, Tél. _____

Les déficients visuels

Ce sont des personnes malvoyantes ou aveugles.

Adressez-vous directement à la personne et présentez-vous de façon claire en précisant votre nom, votre fonction et avertissez-la quand vous la quittez.

Si nécessaire, guider une personne aveugle en lui offrant votre bras, indiquez-lui où se trouvent tous les services dont elle peut avoir besoin de façon à ce qu'elle puisse mémoriser ses trajets et les exécuter de façon autonome les jours suivants.

Les chiens guides sont admis.

N'oubliez pas d'informer vos collègues des besoins spécifiques de tout client handicapé que vous aurez accueilli.

Tous les services du camping sont concernés.