

## 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.**