

# THE WESTIN

## NOVA SCOTIAN

### HALIFAX

## **Normes d'accessibilité des services aux invités**

Le Westin Nova Scotian vise à offrir aux personnes handicapées la même expérience client qui ravit tous nos invités.

## **Communiquer avec des personnes atteintes de divers types de handicap**

Les types et les niveaux de handicaps sont très variés. Faire preuve d'ouverture quand vous communiquez avec vos invités et que vous répondez à leurs besoins est toujours la clé de l'excellence dans le service à la clientèle. Si vous doutez de l'approche à adopter avec une personne handicapée, demandez-lui simplement quelle est la meilleure façon de communiquer avec elle.

Voici quelques conseils pour bien interagir avec des personnes atteintes de divers types de handicap.

### **Handicap physique**

Les personnes atteintes d'un handicap physique ne circulent pas toutes en fauteuil roulant. Une personne souffrant d'un traumatisme médullaire peut marcher à l'aide de béquilles, tandis qu'une personne atteinte d'arthrite grave ou de troubles cardiaques aura simplement de la difficulté à marcher longtemps.

- Pour tenir une conversation prolongée avec une personne en fauteuil roulant ou en scooter électrique, assoyez-vous si vous le pouvez, afin d'avoir le meilleur contact visuel possible.
- Demandez toujours l'autorisation de la personne avant de toucher à son aide à la mobilité (cane ou fauteuil roulant, par exemple).
- Si vous avez la permission de déplacer une personne dans son fauteuil roulant, ne la laissez jamais dans une position inconfortable, dangereuse ou humiliante (par exemple face à un mur ou dans l'ouverture d'une porte).

## **Perte de vision**

La perte de vision restreint la capacité de lire, de reconnaître des points de repère ou de voir les dangers. Certains invités atteints d'une perte de vision, mais pas tous, utilisent un chien guide ou une canne blanche.

- Si vous savez qu'une personne est atteinte d'une perte de vision, ne présumez pas qu'elle ne vous voit pas. On peut avoir une faible vision sans être aveugle.
- Identifiez-vous quand vous approchez de votre invité et adressez-vous directement à lui.
- Demandez à la personne si elle aimerait que vous lui lisiez un texte imprimé (un menu, par exemple).
- Quand vous donnez des indications ou des consignes, soyez précis et descriptif.
- Au besoin, offrez votre coude à la personne pour la guider.

## **Perte d'audition**

Une personne atteinte de perte d'audition peut être sourde, devenue sourde ou malentendante. Elle peut aussi être sourde oraliste, c'est-à-dire qu'elle est incapable d'entendre, mais qu'elle préfère s'exprimer oralement que par signes. Ces termes décrivent divers niveaux d'audition, ou encore l'origine de la perte d'audition partielle ou totale.

- Quand un invité vous signale une perte d'audition, assurez-vous d'avoir un bon éclairage, pour qu'il puisse voir votre visage et lire sur vos lèvres.
- Au besoin, attirez son attention avant de lui parler. Par exemple, touchez-lui doucement l'épaule ou faites un signe de la main.
- Si votre invité utilise une prothèse auditive, réduisez le niveau de bruit ambiant ou déplacez-vous vers une zone plus tranquille.
- Au besoin, demandez à la personne si un autre moyen de communication serait plus facile pour elle (un crayon et un bloc-notes, par exemple).

## **Personnes sourdes-aveugles**

Une personne sourde-aveugle a un certain degré de perte d'audition et de vision. Dans bien des cas, elle est accompagnée d'un intervenant, un professionnel qui l'aide à communiquer.

- Un invité sourd-aveugle vous expliquera probablement comment communiquer avec lui, par exemple à l'aide d'une carte d'assistance ou d'une note.
- Parlez directement à votre invité plutôt qu'à l'intervenant.

## **Troubles de l'élocution et du langage**

La paralysie cérébrale et la perte d'audition, entre autres affections, compromettent la capacité d'articuler les mots et causent des troubles d'élocution. Certaines personnes souffrant de troubles graves utilisent un tableau de communication.

- Ne tenez pas pour acquis qu'une personne ayant un trouble de l'élocution souffre aussi d'un autre handicap.
- Autant que possible, posez des questions auxquelles on peut répondre par oui ou non.
- Soyez patient. Abstenez-vous d'interrompre votre invité ou de terminer ses phrases.

## **Troubles d'apprentissage**

Le terme « troubles d'apprentissage » regroupe tout un éventail d'affections. Par exemple, la dyslexie affecte l'acquisition ou la rétention de l'information. Ce trouble peut devenir apparent quand la personne a de la difficulté à lire un document ou à comprendre les renseignements que vous lui donnez.

- Soyez patient : les personnes souffrant de troubles d'apprentissage prennent un peu plus de temps à traiter l'information, à comprendre et à répondre.
- Essayez de tenir compte du handicap de la personne dans votre façon de lui donner des renseignements. Par exemple, certaines personnes ayant des troubles d'apprentissage ont de la difficulté à comprendre l'écrit, tandis que pour d'autres, ce sont les chiffres et l'arithmétique qui posent problème.

## **Déficiences intellectuelles**

Les déficiences intellectuelles ou du développement, tel le syndrome de Down, limitent la capacité à apprendre, à communiquer, à faire des activités physiques quotidiennes et à mener une vie autonome. Ce handicap n'est pas toujours apparent, et on ne s'en aperçoit parfois que si quelqu'un nous en informe.

- Ne faites pas de suppositions quant à ce que la personne est capable de faire.
- Parlez en termes simples.
- Donnez un seul renseignement à la fois.

## **Déficiences mentales**

Les troubles de santé mentale peuvent affecter la réflexion, la concentration et la mémoire. La déficience mentale est une notion générale qui englobe une large gamme de troubles ayant des niveaux de gravité variés. Par exemple, certains invités peuvent souffrir d'anxiété causée par des hallucinations, des sautes d'humeur, une phobie ou un trouble panique.

- Si vous sentez ou savez qu'un invité a une déficience mentale, veillez à le traiter avec le même niveau de respect et de bienveillance que toute autre personne.
- Manifestez votre confiance en vous et votre calme; rassurez la personne.
- Si un invité semble être en crise, demandez-lui quelle est la meilleure façon de l'aider.

### **Interagir avec une personne utilisant un appareil fonctionnel**

Un appareil fonctionnel est un outil, une technologie ou tout autre mécanisme permettant à une personne handicapée d'effectuer ses tâches et activités quotidiennes : se déplacer, communiquer, soulever des objets. Les principaux types d'appareils fonctionnels sont le fauteuil roulant, la prothèse auditive, la canne blanche et les appareils pour amplification de la parole.

- Abstenez-vous de toucher ou de manipuler un appareil fonctionnel sans permission.
- Ne placez jamais un appareil fonctionnel tel qu'une canne ou un ambulateur hors de portée de votre invité.
- Informez vos invités des fonctionnalités appropriées à leurs besoins qui sont accessibles dans leur environnement immédiat (téléphone public avec service ATS, salle de bain accessible, etc.).
- Familiarisez-vous avec tous les équipements et appareils que nous mettons à la disposition des invités handicapés et assurez-vous de savoir vous en servir.

### **Interagir avec une personne accompagnée d'un animal d'assistance**

Plusieurs personnes atteintes de perte de vision utilisent un chien guide, mais il existe d'autres types d'animaux d'assistance. Certains sont entraînés à alerter les personnes sourdes, devenues sourdes ou malentendantes lorsqu'un signal sonore se fait entendre. D'autres sont capables d'alerter une personne de l'imminence d'une crise d'épilepsie.

Selon nos normes d'accessibilité, les animaux d'assistance sont autorisés dans les zones de notre établissement qui sont ouvertes au public. La loi interdit toutefois la présence d'animaux d'assistance dans certains secteurs (notre cuisine, par exemple).

- N'oubliez pas qu'un animal d'assistance n'est pas un animal de compagnie. Évitez de le toucher ou de lui parler.
- En cas de doute à savoir s'il s'agit d'un animal d'assistance, posez la question à votre invité.

### **Servir une personne accompagnée d'une personne de soutien**

Certaines personnes handicapées sont accompagnées d'un intervenant ou d'une autre personne de soutien, par exemple une préposée aux services de soutien à la personne, un bénévole, un membre de la famille ou une amie. Cette personne peut aider votre

invité à communiquer ou à se déplacer, ou encore lui prodiguer des soins personnels ou médicaux.

Les personnes de soutien sont les bienvenues dans notre hôtel. Leur présence est autorisée dans toutes les zones de l'établissement qui sont ouvertes au public. Assurez-vous d'informer la personne de soutien de tous les frais d'utilisation de nos services.

- Si vous ignorez laquelle des personnes est l'invité, adressez-vous d'abord à celle qui utilise nos services, ou posez simplement la question.
- Parlez directement à votre invité plutôt qu'à la personne de soutien.

### **Aider les personnes handicapées à accéder à nos services**

Si vous remarquez que votre invité a de la difficulté à avoir accès à nos services, un bon point de départ est de lui demander simplement : « Est-ce que je peux vous aider? »

Vos invités sont votre meilleure source d'information sur leurs besoins. Souvent, la solution est simple, et ils apprécieront votre attention et votre bienveillance.

### **Conseils à la réception**

- Assurez-vous d'avoir toujours à disposition des chambres accessibles aux personnes handicapées. Évitez d'assigner ces chambres à des invités qui n'ont pas besoin de fonctionnalités d'accessibilité.
- Veillez à inscrire une note dans notre système PMS, afin que les autres services soient informés de tout besoin particulier.
- Offrez aux invités souffrant d'un handicap visuel ou d'une déficience d'apprentissage de remplir leur formulaire pour eux.
- Expliquez les fonctionnalités d'accessibilité aux invités qui pourraient en avoir besoin.