

Clientèle aveugle ou malvoyante ?

Zéro stress, plaisir partagé !



Comment aimez-vous être accueilli-e au restaurant ?

Probablement avec cordialité, tact et attention pour vos propres attentes, différentes de celles de votre voisin-e de table, n'est-ce pas ?

Eh bien, il en va exactement de même pour les personnes aveugles et malvoyantes : chacune a des besoins distincts. Être flexible et à l'écoute est donc la meilleure façon de les recevoir !

Voici quelques pistes et réflexions qui vous aideront à offrir la meilleure expérience possible à vos hôtes :

Bienvenue !

Faites savoir à votre client-e que vous l'avez vu-e : saluez-le et mentionnez votre fonction. Certain-e-s apprécieront d'être accompagné-e-s jusqu'à leur table, d'autres préfèrent se déplacer seuls. Cela dépend de multiples facteurs : si le client jouit encore d'un résidu visuel (c'est-à-dire qu'il perçoit encore différents éléments) ou pas, s'il connaît bien le restaurant ou se trouve en terre inconnue.

Mais encore : Si votre client-e voit (encore) un peu, la luminosité et l'éclairage joueront un rôle très important. Proposez une table bien éclairée et sans reflets gênants qui pourraient l'éblouir.

Puis-je vous accompagner jusqu'à votre table ?

Vous n'aimez probablement pas être surpris-e par un contact physique inattendu : les personnes en situation de handicap visuel non plus. Proposez votre aide : « Souhaitez-vous que je vous accompagne à votre table ? ». Si votre client-e accepte, invitez-le à tenir votre coude ou à mettre sa main sur votre épaule – cette dernière technique étant préférable pour naviguer entre des tables serrées. Lorsque l'on guide une personne malvoyante ou aveugle, c'est elle qui nous tient, et pas l'inverse.

Mais encore : Mentionnez les obstacles éventuels (marches, seuils, meubles sur le passage...)

Souhaitez-vous que je vous lise la carte ?

Le plus simple est de proposer un QR code vers un site accessible : la fsa vous conseille volontiers à ce sujet. Vous pouvez également demander à la personne concernée si elle souhaite que vous lui lisiez la carte. Structurez l'information en donnant d'abord les grands thèmes : « Nous avons de la viande, du poisson, et des pâtes », puis seulement le détail et les prix.

Mais encore : N'oubliez pas le plat du jour ou vos spécialités de saison, ce serait dommage que votre client passe à côté de votre meilleure offre !

Aimeriez-vous que je décrive votre plat ?

Idéalement, la viande ou le poisson seront placés à 6h, soit en bas, près de la personne que vous servez. Proposez à votre hôte de lui décrire son plat ; il appréciera peut-être également que vous lui situiez son verre à eau ou son verre de vin, sa cuillère pour le dessert... Certaines personnes peuvent avoir besoin d'aide pour couper les aliments. Là aussi, proposez, mais ne vous imposez pas.

Mais encore : Une assiette légèrement creuse permet de mieux en percevoir les limites.

Les bons comptes font les bons amis

Si vous déposez la monnaie sur la table en silence, il sera difficile pour votre client-e aveugle de repérer l'argent, et de contrôler ce que vous lui avez rendu. Proposez de lui rendre l'argent dans la main en verbalisant : « Vous m'avez donné 40 francs, je vous rends 2.50 francs. »

Mais encore : Malheureusement, les terminaux de paiement à écran tactile ne sont pas accessibles aux personnes avec un handicap de la vue.

Bienveillance et flexibilité

En demandant systématiquement avant d'agir, vous serez certain de respecter les préférences de chaque personne. Des questions comme « Puis-je vous aider ? Avez-vous besoin d'un accompagnement ou préférez-vous vous débrouiller ? Comment puis-je vous être utile/rendre votre visite agréable ? » montrent que vous êtes disponible sans imposer votre aide. Pensez également à solliciter le retour de vos clients malvoyants : « Avez-vous trouvé notre accueil adapté ? Y a-t-il autre chose que nous pourrions faire pour améliorer votre prochaine visite ? »

Mais encore : Adressez-vous directement à la personne en situation de handicap plutôt qu'à son entourage.

Sensibilisez et formez votre personnel !

Formez votre personnel à l'accueil des personnes aveugles ou malvoyantes, en insistant sur la flexibilité, la patience et l'écoute. Les chiens-guides sont légalement autorisés dans tous les espaces publics, y compris les restaurants. Assurez-vous que votre équipe le sache et prévoie un espace confortable pour l'animal. Une écuelle d'eau sera appréciée !

Mais encore : Un chien-guide avec son harnais est au travail. Il est important de ne pas le déranger et de toujours demander la permission à son maître avant d'interagir avec lui.

Et si on inversait les rôles ?

De nombreux organismes organisent des repas dans le noir. C'est une expérience sensorielle étonnante, dont personne ne ressort tout à fait indemne. Les participants sont généralement très étonnés par les difficultés qu'ils ont rencontrées et qu'ils n'imaginaient pas – « Comment est-ce que je sais que mon verre d'eau est plein ? J'ai peur que ça déborde ! » –, et épatés par l'aisance avec laquelle les serveurs malvoyants les ont servis.

Pourquoi ne pas organiser un tel moment dans votre restaurant, avec tout votre personnel ?

Des questions ?

La fsa vous répond volontiers

**Fédération suisse des aveugles
et malvoyants fsa**

Défense des intérêts nationale

Könizstrasse 23, Case postale

3001 Berne

+41 31 390 88 33

defensedesinterets@sbv-fsa.ch

sbv-fsa.ch



La fsa est titulaire
du label de qualité ZEWO.

