

<p>procédures accueil</p>	<p>accueil au comptoir personne à déficience auditive</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Fiche 1a/6</li> <li>❖ Création le : 21/04/2009</li> <li>❖ Version 2</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Responsable Qualité : Sabine Darrieutort</li> </ul>	<p>Objectif Qualité : Procurer un accueil de qualité adapté à la demande et aux types de prospects. Une personne doit toujours sortir de l'OT avec une information.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Pré requis</li> </ul>	<p>Présentation soignée (fp x) / badge accueil (fp x) / espace comptoir libre (fp x)</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ NB</li> </ul>	<p>&gt; Si la personne est étrangère, adapter notre accueil, réponse, si nécessaire transférer à un(e) collègue. &gt; Si nécessaire transférer à un(e) collègue ayant suivi la formation Tourisme et handicaps.</p>	

*Traitement de la demande d'information : se reporter à la procédure « accueil au comptoir »*

Se rendre disponible  
> Mettre en attente toute autre tâche.  
Se lever et dire « Bonjour, avez-vous besoin de renseignements ? ».  
Avoir une attitude avenante : sourire, regard.

Le visiteur est-il une personne sourde ou malentendante ?  
Si besoin, faire le tour du comptoir d'accueil pour attirer son attention et capter son regard

Toujours être debout face au visiteur.

**Personne malentendante**

**Personne sourde**

> Parler au visiteur de face, lentement sans élever le ton et en articulant.  
> Proposer d'employer la boucle magnétique pour faciliter la communication ou un papier et un crayon (ou l'ardoise blanche).

> Parler au visiteur de face, lentement sans élever le ton et en articulant (afin de faciliter la lecture labiale).  
> Proposer un papier et un crayon pour les informations qui doivent être conservées ou l'ardoise blanche pour la conversation.

L'ambiance sonore de l'OTFL est-elle adéquate pour communiquer avec le visiteur malentendant ?

O

N

> Proposer au visiteur de s'isoler dans un espace moins bruyant (boucle magnétique portable).

> Avoir à l'esprit les spécificités des personnes sourdes :  
- très sensibles à l'expression du visage,  
- susceptibles d'être bruyante car inconsciente des bruits générés,  
- possibilité de réactions d'agressivité si perte des repères.  
  
Garder une attitude rassurante et affable en toute circonstance.

> Traiter la demande d'information selon la procédure d'accueil « accueil au comptoir » en adaptant sa communication.

> Annoter si besoin les informations particulières sur les documents d'information (liste des sites avec accueil adapté à ce type de handicap)  
> Proposer systématiquement une aide à la réservation.

> Si réservation, informer le prestataire des besoins spécifiques du visiteur afin d'assurer une meilleure qualité d'accueil (ex. demander une table ronde dans un restaurant, une chambre équipée d'un téléviseur avec télétexte pour une réservation d'hébergement, faire attention aux horaires de fermeture d'un hébergement si interphone, etc...).