Aide mémoire pour la gastronomie

Tuyaux pour un bon contact avec la clientèle aveugle et malvoyante

UCBA VEUGLES
Union centrale suisse pour le bien des aveugles

Tuyaux pour un bon contact avec la clientèle aveugle et malvoyante

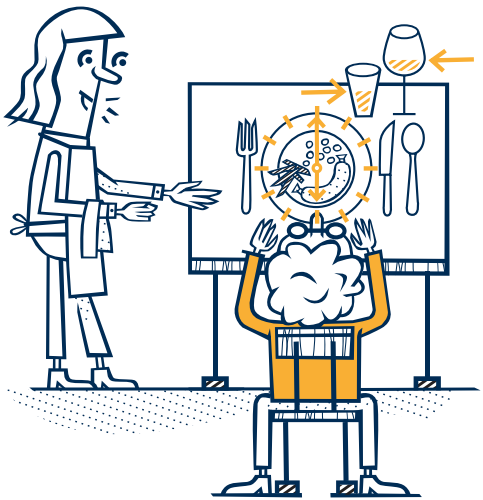
Nous ne savons pas toujours comment nous comporter avec la clientèle aveugle ou malvoyante. Nous voulons attirer votre attention sur quelques points importants qui nous ont été signalés par des personnes concernées.

Souhaitez-moi la bienvenue

- Saluez-moi et dites-moi qui vous êtes et quelle fonction vous avez.
- Demandez-moi si j'ai besoin de votre aide.
- Expliquez-moi exactement l'endroit où vous avez suspendu mon manteau, afin que je puisse le retrouver plus facilement.
- Offrez-moi votre bras et dirigez-moi en me précédant. Conduisez-moi à une table bien éclairée ou placée à la lumière du jour (dans le cas où il me reste un peu de vue).

Expliquez-moi le repas

- Dites-moi où vous posez le repas et les boissons.
- A la cuisine, demandez à ce que l'on mette mon repas dans une assiette avec un bord, plus grande que nécessaire.
- Ne remplissez pas mon verre jusqu'au bord.
- Enlevez toute décoration de mon assiette.
- Dites-moi ce qui se trouve dans mon assiette et à quel endroit (en visionnant l'assiette comme un cadran: en haut «12 heures», en bas «6 heures»).



Regardez-moi régulièrement

- Placez l’assiette devant moi de telle sorte que la viande se trouve à «6 heures», c’est-à-dire devant moi.
- Demandez-moi si vous pouvez me couper la viande.
- Enlevez de la table tout ce qui n’est pas utile.
- Regardez-moi souvent car je ne peux pas établir un contact visuel avec vous et demandez-moi si j’ai besoin de quelque chose.

L'addition s'il vous plaît

- Rendez-moi l’argent dans la main et expliquez-moi: «Vous m’avez donné CHF 20.–, je vous rends CHF 2.50».
- Conduisez-moi au porte-manteau et, devant la porte de votre établissement, décrivez-moi brièvement les alentours afin que je puisse à nouveau m’orienter.

Communiquer et aller à la rencontre de l’autre personne permet d’éviter des malentendus.

Indiquez-moi ma place

- Montrez-moi les chaises qui sont libres à la table.
- Posez simplement votre main sur le dossier de la chaise et attendez jusqu'à ce que je parvienne moi aussi à toucher le dossier en glissant ma main le long de votre bras. Je peux ainsi m'orienter et prendre place de manière autonome.

Prenez ma commande

- Adressez-vous toujours directement à moi, même si quelqu'un m'accompagne.
- Informez-moi sur les assiettes du jour, les actions particulières, les spécialités ou lisez-moi la carte des mets en m'indiquant les prix.

Union centrale suisse pour le bien des aveugles UCBA
Chemin des Trois-Rois 5bis, CH-1005 Lausanne

Téléphone 021 345 00 50
www.ucba.ch, information@ucba.ch

sags.ch

© UCBA, 2021