

Accessibilité dans l'hôtellerie

Un guide pour les hôteliers et restaurateurs



Publication de la Fondation Claire & George et hotelleriesuisse en collaboration avec l'association Sensability et des partenaires spécialisés.

Sommaire

Voyager c'est vivre 5

L'évolution démographique offre de nouvelles opportunités 6

Qui sont les clients de l'hôtellerie sans obstacles ? 11

Exemples à suivre, conseils et astuces tirés de la pratique 15

Le processus de réservation et le choix de l'offre hôtelière appropriée 18

L'arrivée 22

Check-in et mobilité autonome dans le bâtiment en général 26

La chambre d'hôte et la salle de bain 32

Salle à manger et salons 40

Piscine et espaces wellness 44

Toilettes publiques 46

Jardins et aménagements extérieurs 47

Check-out et retour à la maison 48

Communication et commercialisation des offres 49

Informations complémentaires sur les produits, les services et les organisations 52

Voyager c'est vivre

«Voyager c'est vivre» aimait à dire Hans-Christian Andersen. Cet état d'esprit est indissociablement lié au sentiment d'un «chez-soi loin de la maison». C'est là un des principes de la philosophie de l'hôtellerie, qui aimerait que chaque hôte éprouve un tel sentiment lorsqu'il voyage. Les personnes handicapées ou avec des limitations dues à l'âge comptent parmi ces hôtes. Ces derniers représentent environ 20% de l'ensemble de la population suisse. Pour que ces personnes puissent se sentir à l'hôtel comme «à la maison», elles sont tributaires d'hébergements sans obstacles. Hoteleriesuisse est donc fière d'apporter sa contribution au développement de l'accessibilité dans la branche de l'hébergement, grâce à la coopération instaurée avec la Fondation Claire & George. Le projet «Accessibilité de l'hôtellerie suisse», présenté en commun, a bénéficié du soutien décisif d'Innotour, le programme d'encouragement du Secrétariat d'Etat à l'économie.

Le projet a pu être mené à bien avec succès uniquement grâce à l'engagement d'autres partenaires. L'aide de Pro Infirmis a permis de définir des critères uniformisés sur l'accessibilité des hôtels et de saisir les données correspondantes. Ces informations seront maintenant intégrées sur les plateformes touristiques de la même manière que le sont les autres informations hôtelières. Ces standards ont été contrôlés par des auditeurs dans le cadre d'un projet dans environ 500 établissements. Une centaine d'hôteliers ont, en outre, saisi ces données dans le cadre d'une auto-déclaration. Ces informations sont mises à la disposition de tous les partenaires touristiques d'hotelleriesuisse via la banque suisse de données hôtelières. Grâce à ces renseignements additionnels, les hôtes trouveront facilement l'offre qu'ils recherchent et ils pourront la réserver sans difficulté.

Le projet réalisé en commun présente aussi un atout supplémentaire pour les hôtels et autres établissements. Les résultats résumés dans cet ouvrage permettent, en effet, non seulement de sensibiliser les hôteliers à la thématique de l'accessibilité mais ils fournissent aussi des mesures concrètes. Compte tenu de l'évolution démographique en Suisse, le thème de l'accessibilité est d'une grande pertinence, en particulier dans la branche de l'hébergement, tant pour répondre aux besoins des hôtes que pour accroître durablement ses chances sur le marché. Et grâce à la gestion centralisée des données, l'offre «sans obstacles» peut être largement communiquée en toute transparence. Le contrôle de l'application des normes et la saisie de ces informations apportent aussi des avantages en termes de prospection du marché aux hôtels qui ne veulent pas se positionner spécifiquement comme établissement «sans obstacles».

Cette étape cruciale vers un tourisme accessible à tous en Suisse n'a pu être réalisée que grâce à l'excellente collaboration établie entre tous les partenaires ayant participé au projet, dont Suisse Tourisme, l'Association suisse des paraplégiques et Mobility International Suisse. Tous ont contribué à ce que les hébergements en Suisse procurent à leurs hôtes le sentiment de se sentir «chez soi loin de la maison».

Claude Meier
Directeur hotelleriesuisse

La démographie offre de nouvelles opportunités

En Suisse aujourd'hui, plus de 20 % de l'ensemble de la population est tributaire de l'accessibilité sous une forme ou sous une autre. On entend par là tout groupe de population qui est restreint dans ses activités, temporairement ou de manière permanente, physiquement ou psychiquement, à la suite d'un accident, d'une maladie ou en raison de l'âge. Nous sommes habitués, dans de tels cas de figure, à parler alors de personnes handicapées. Cette dénomination nous porte toutefois à considérer à tort le handicap comme le problème. Or si nous adoptons une autre approche et voyons ces personnes comme des clients et des hôtes comme les autres, nous devons admettre que, plus nous supprimons d'obstacles, moins il y a de personnes handicapées. Cela correspond à l'image que nous nous faisons de notre rôle de prestataire de service : le problème généralement, ce ne sont jamais les hôtes, ce sont les obstacles qui les empêchent de profiter de nos offres.

de 65 ans correspond à près de 20 % de la population. En 2035, cette part passera probablement à 35 %, ce qui représente une population de trois à quatre millions de personnes. L'augmentation des hôtes potentiels qui ont besoin ou souhaitent des offres sans obstacles s'explique principalement par la forte croissance de la population de personnes âgées (Office fédéral de la statistique 2015).

Créer des offres et exploiter les potentiels du marché

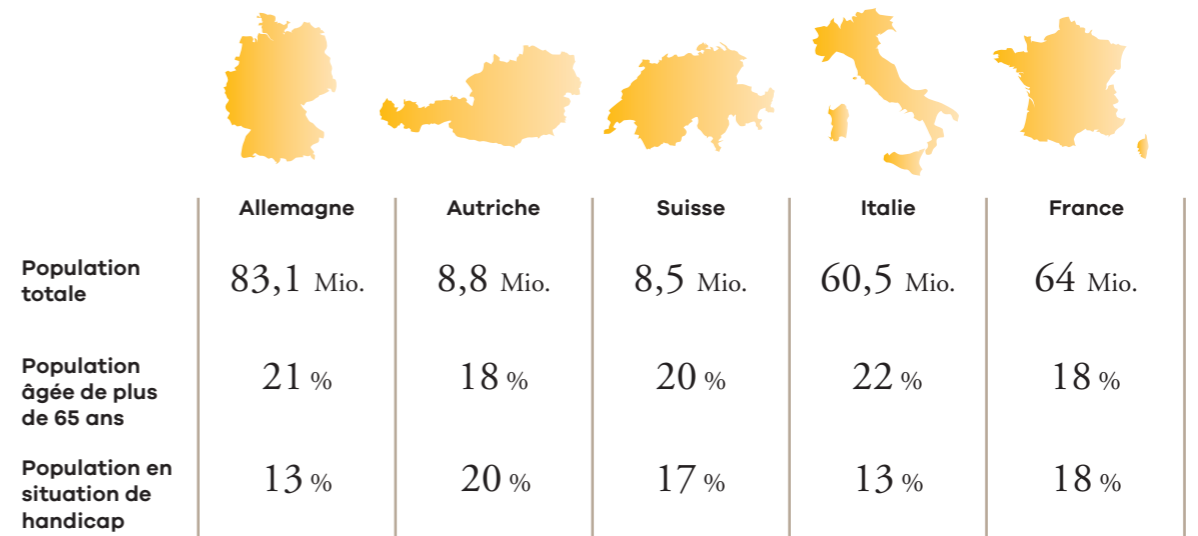
Comme le révèlent des études réalisées dans l'UE, le potentiel du marché n'est pas, et de loin, épuisé. Dans l'UE, durant la période étudiée (2012-2013), plus de la moitié des personnes en situation de handicap, entre 15 et 64 ans, a voyagé à des fins touristiques. Chacune de ces personnes a réservé, durant cette période, près de sept nuitées, ce qui représente un total de 170 millions de nuitées. Durant la même période, la moitié de tous les touristes avait plus de 65 ans et ce groupe a réservé plus de 200 millions de nuitées. Globalement, le groupe de voyageurs qui pourrait profiter d'offres sans obstacles a effectué près de 800 millions d'excursions journalières ou de voyages. Les études démontrent en outre que ces chiffres pourraient croître de 50 % si le tourisme et l'hôtellerie misaient systématiquement sur l'accessibilité. (Source : Economic impact and travel patterns of accessible tourism in Europe, 2014)

A l'évolution démographique des groupes de population qui recherchent l'accessibilité, s'ajoutent les tendances des habitudes de consommation. D'une part, c'est un fait que dans une vie toujours plus longue, on consomme aussi davantage.

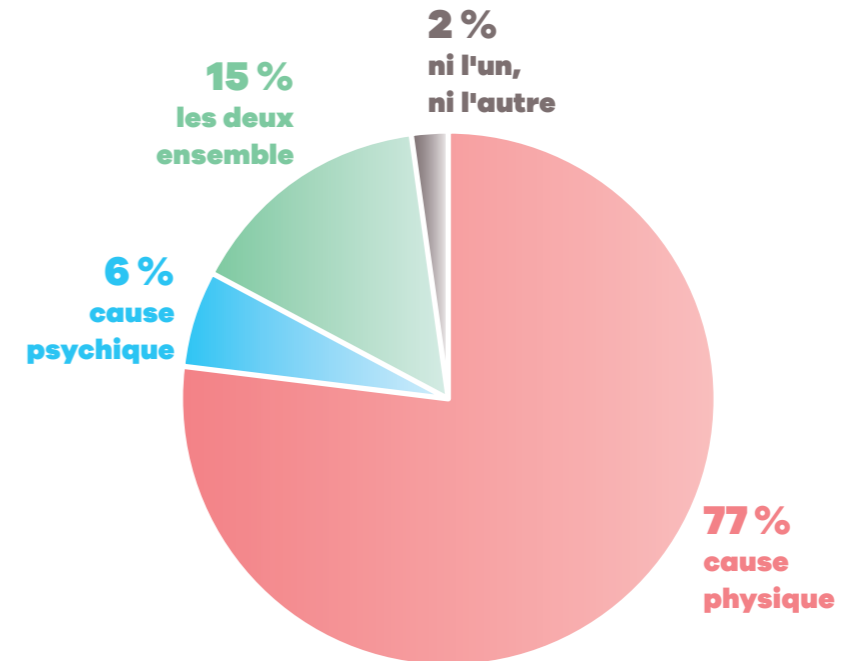
” Plus nous supprimons d'obstacles, moins il y a de personnes handicapées. ”

Dans les pays occidentaux industrialisés, ces groupes forment une part importante de la population, et celle-ci est encore appelée à croître compte tenu du vieillissement des sociétés occidentales. Aussi estime-t-on que dans quinze ans, un tiers de la clientèle potentielle dans le tourisme et l'hôtellerie recherchera des offres sans obstacles. En Suisse, l'espérance de vie moyenne s'établit aujourd'hui à 83 ans. La part des personnes de plus

Les besoins en termes d'accessibilité sont élevés en Europe



Selon des études démographiques réalisées en Europe, la proportion de personnes handicapées se situe entre un cinquième et un sixième de la population globale. Les personnes âgées de plus de 65 ans étant fortement concernées par le handicap, la taille de ce groupe d'individus grandit continuellement.



Types de handicap en Suisse, source : Office fédéral de la statistique, Enquête suisse sur la santé 2012

D'autre part, ces hôtes ont des besoins de consommation spécifiques qui intéressent en particulier le tourisme et l'hôtellerie.

”
Si le tourisme et l'hôtellerie misaient sur l'accessibilité, le nombre de réservations par des personnes handicapées pourrait croître de 50 %.”

Les personnes ayant des limitations dues à l'âge expriment en effet souvent une envie intense de voyager, car elles disposent de davantage de temps, une fois à la retraite. Et avec l'âge et des limitations toujours plus nombreuses, les destinations qui se trouvent à proximité deviennent plus attrayantes. Il en va de même pour les personnes handicapées devenues âgées. Si ces personnes partaient à l'étranger quand elles étaient jeunes, avec l'âge elles privilégient plutôt la Suisse. Pour tous ces groupes d'hôtes, l'accessibilité constitue une véritable incitation à réaliser ses plans de voyages.

Les personnes sont aussi toujours plus nombreuses à disposer de moyens financiers suffisants pour voyager. Cela tient en premier lieu au fait que le pouvoir d'achat des segments de la société vieillissante s'accroît. Mais cela relève aussi surtout du fait que la durée de vie après 65 ans n'est pas seulement objectivement plus longue, elle est aussi perçue comme telle par les personnes dans cette tranche d'âge. Les plans de vie s'établissent encore après 65 ans ! Les retraités se définissent eux-mêmes de plus en plus, et pendant une période toujours plus longue, comme des consommateurs normaux. L'hôtelier qui parvient aujourd'hui à enthousiasmer un hôte entre 50 et 65 ans peut s'attendre à le recevoir pendant les 20 à 30 prochaines années. Les personnes plus jeunes en situation de handicap réunissent elles aussi de plus en plus les conditions leur permettant de profiter des offres touristiques. L'égalité de traitement qui gagne du terrain favorise une vie toujours plus autonome et, par là, une plus grande indépendance dans les voyages. Cela implique aussi une meilleure intégration professionnelle, qui permet d'acquérir des moyens financiers suffisants pour réaliser des projets de voyages.

Les personnes handicapées et les hôtes plus âgés apprécient en outre de rester plus longtemps dans la destination de leur choix et ils voyagent fréquemment avec leur conjoint, un partenaire, des membres de leur famille, une personne accompagnante ou assistante. L'hôte en fauteuil roulant déterminera, la plupart du temps, le comportement de voyage du groupe. Ce sont là d'autres aspects du potentiel de croissance du secteur touristique.

Acquérir une nouvelle clientèle

L'étude de l'UE révèle un autre résultat intéressant, à savoir la part élevée d'hôtes fidèles parmi les voyageurs ayant des besoins particuliers en termes d'accessibilité. Plus de 80 % des personnes interrogées ont exprimé leur souhait de retourner dans la destination dont ils ont particulièrement apprécié l'accessibilité.

Plus le marché proposera des offres sans obstacles, mieux ce potentiel pourra être exploité, car outre les facteurs publicitaires classiques comme les curiosités ou les facilités d'accès, l'accessibilité tient lieu de critère déterminant dans le choix des offres touristiques pour un nombre grandissant de personnes.

L'évolution vers des offres sans obstacles toujours plus nombreuses constitue en même temps un développement vers plus d'égalité. La recherche ou la réalisation du principe d'un accès universel devrait devenir la norme d'ici peu. Et cela pas seulement en faveur des personnes qui en dépendent absolument. Les concepts actuels du design de l'accessibilité apporteront, à l'avenir, plus d'espace, de confort et de qualité pour tous les groupes d'hôtes.

Supprimer d'abord les obstacles dans nos têtes



Susanne Gäumann, initiatrice et directrice de la Fondation Claire & George. En 2017, Claire & George a remporté le Design Leadership Prize : Focus Ageing Society et en 2018 le Milestone Tourism Award.

”

Nous avons tous besoin de vacances pour quitter un peu non seulement le travail mais aussi le quotidien. Avec l'âge, cependant, les besoins changent quand il s'agit de se ressourcer pendant les vacances. Cela vaut pour tout le monde – avec ou sans handicap. Les offres et les services proposant des vacances reposantes pour des clients avec handicaps liés à l'âge, à un accident ou une maladie deviennent de plus en plus importants. Il peut s'agir de services de soins (services d'aide et de soins pour un séjour hôtelier), mais aussi de moyens auxiliaires, d'une assistance ou d'un taxi accessible aux fauteuils roulants, ou bien encore de tous ces services à la fois.

Pour nous, prestataire et plateforme de réservation pour des vacances et voyages sans barrière en Suisse, cela signifie que nous devons également effacer les barrières dans nos têtes. Nous ne pouvons gagner la confiance d'une clientèle de plus en plus nombreuse et hétérogène que si nous l'accueillons avec ses besoins individuels, préférences de consommation, valeurs culturelles et esthétiques, en nous adressant à elle comme à d'autres vacanciers et non pas comme à des « personnes handicapées » ou des « seniors ». Il est alors important de tenir compte des particularités du marché : les personnes ayant des besoins spéciaux voyagent généralement accompagnées, leurs séjours sont souvent plus longs, et elles font partie de la clientèle la plus fidèle si nous savons répondre à leurs souhaits.

Le concept de « design universel » ou « design pour tous » résume ces valeurs. Construire, rénover, concevoir, communiquer et organiser sans barrière : ce n'est pas faire un « détour », c'est aller droit au but. Les groupes cibles sont bien là, et en pleine croissance : nous pouvons exploiter ce potentiel en prenant davantage conscience des barrières visibles et invisibles et en trouvant les moyens de les éliminer : du processus de réservation au séjour à l'hôtel en passant par l'accès aux services sur le lieu de vacances. Et le succès est là si nous considérons les clients d'un tourisme sans barrière exactement comme les autres : des clients dont nous voulons satisfaire les souhaits.

”

Il existe de multiples formes de handicap

Christoph Ammann (60) est responsable de la rubrique Voyages à la rédaction du « SonntagsZeitung », Tamedia. Il a perdu la vue il y a huit ans.



Une chambre d'hôtel praticable en fauteuil roulant profitera aussi aux personnes malvoyantes, car elles courront moins de risques de trébucher sur des seuils ou des marches. Sinon les besoins ne sont pas les mêmes. Nous, aveugles et malvoyants, apprécions que les choses soient simples : pas d'écran tactile pour la climatisation, un éclairage facile à régler (rien ne vaut un bon vieil interrupteur), un téléphone à touches et un agencement sobre de la salle de bain avec une robinetterie sans fioritures et suffisamment de place pour poser sa trousse de toilette, etc. Des fenêtres et des portes de balcon faciles à ouvrir et des rideaux pas compliqués sont aussi une bénédiction. Et point toujours plus important de nos jours : un accès sans obstacles à Internet. Quelle torture de devoir entrer chaque matin le mot de passe et cliquer x fois sur des cases de confirmation.

Et même si nous ne sommes pas des visuels, nous zappons volontiers à travers le programme TV. Mais cela n'est possible que si la télécommande est facile à utiliser.

Je recommande à chaque grand hôtel d'aménager deux ou trois chambres pour des personnes malvoyantes ou aveugles. Idéalement près de l'ascenseur. Toutefois, il est important de savoir qu'un aménagement optimal ne servira pas à grand-chose si les collaborateurs n'ont pas appris à offrir spontanément leur aide et à aider les personnes aveugles ou malvoyantes à prendre possession de leur chambre en toute sérénité.



Qui sont les clients de l'hôtellerie sans obstacles ?

Qui sont les groupes de clients recherchant des offres sans obstacles ? D'une part, ce sont des personnes qui se déplacent provisoirement ou de manière permanente en fauteuil roulant en raison d'une maladie, d'un accident ou de l'âge, ou des personnes malvoyantes ou malentendantes. D'autre part, ce sont des personnes qui sont de moins en moins mobiles, qui ont besoin d'un moyen auxiliaire pour se déplacer, par exemple un déambulateur, une canne ou un fauteuil roulant, ou des personnes dont la vue ou l'ouïe ont diminué.

Les besoins de ces groupes de personnes sont pour nous au cœur des offres sans obstacles. Mais aussi les besoins des groupes de clients souffrant d'un handicap psychique ou cognitif. Ces besoins sont pris en considération dans les conseils pratiques fournis dans le troisième chapitre.



Moins d'obstacles, c'est plus de mobilité, une utilisation plus fréquente des offres, une meilleure satisfaction des clients.

De nombreuses personnes dont la mobilité, la vue ou l'ouïe sont réduites parviennent sans peine à s'adapter à la configuration des lieux et elles développent diverses stratégies pour contourner les obstacles. Mais les obstacles ne peuvent pas tous être surmontés par des stratagèmes originaux et pour les personnes âgées en particulier, les efforts d'adaptation sont souvent plus exigeants. L'objectif d'une architecture sans obstacles et d'un aménagement dans le sens d'un design universel

doit être d'éviter totalement les obstacles, déjà au moment de la planification ou de permettre de les contourner aisément.

Il ne faut pas oublier non plus que les personnes handicapées peuvent être davantage exposées à un risque d'accident si l'environnement construit ainsi que les équipements et installations n'ont pas été prévus sans obstacles.

Quatre catégories d'obstacles

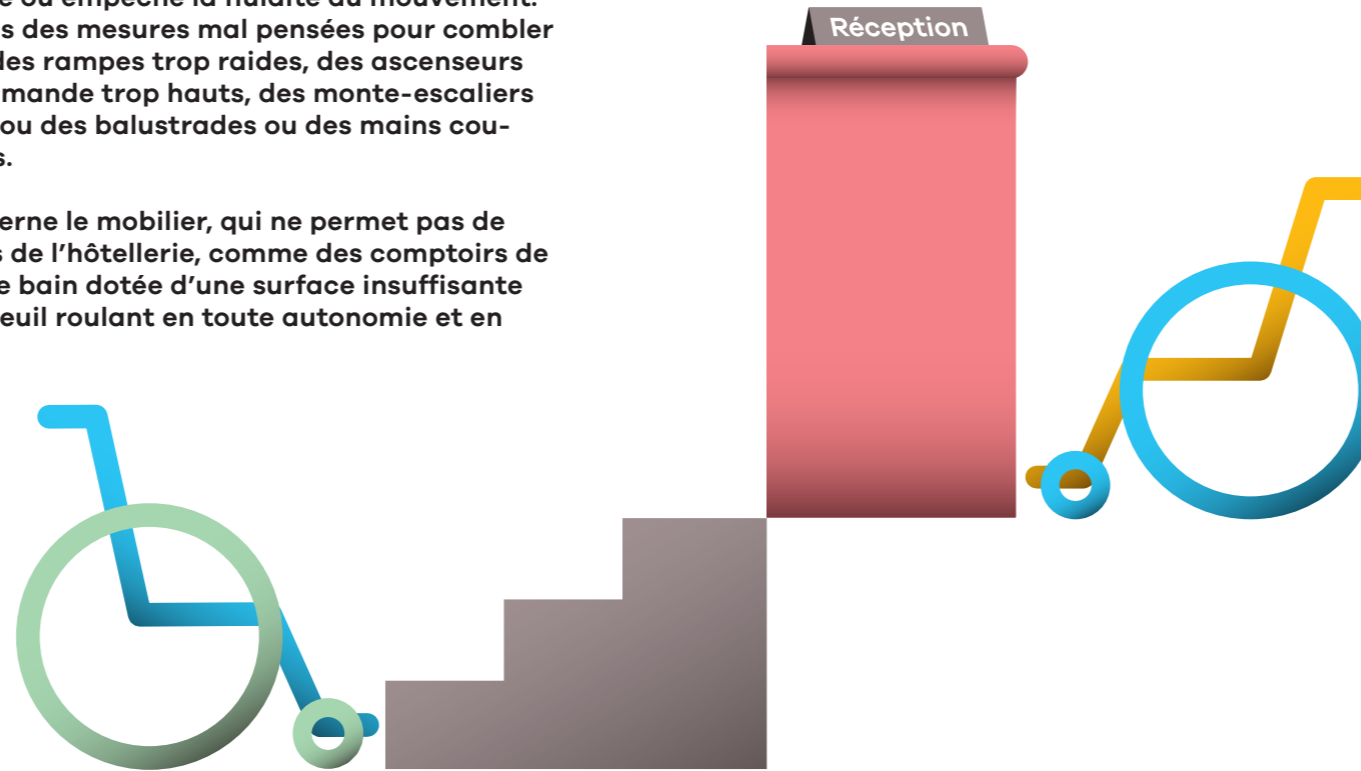
Aussi nous n'allons pas parler de catégories de handicaps dans le chapitre qui suit, mais de catégories d'obstacles. Nous distinguons quatre catégories d'obstacles selon les groupes cibles sur lesquels nous nous concentrons : **1. Obstacles de mobilité**, **2. Obstacles visuels** pour les personnes malvoyantes ou avec handicap psychique ou cognitif, **3. Obstacles auditifs** pour les personnes malentendantes ou avec handicap psychique ou cognitif, et **4. Obstacles professionnels** qui concernent surtout les rapports avec les hôtes. Si les obstacles de mobilité et les obstacles visuels et auditifs concernent en premier lieu l'infrastructure et des aspects organisationnels fixes dans l'hôtellerie, les obstacles professionnels touchent eux des facteurs dits « softs » pour lesquels la sensibilisation et la formation du personnel viennent au premier plan.

La suppression ou le contournement des obstacles architecturaux et professionnels dans l'hôtellerie profitent à tous les hôtes. Moins d'obstacles, c'est plus de mobilité, une utilisation plus fréquente des offres, une meilleure satisfaction clients, des durées de séjour prolongées. Et cela pas seulement pour les personnes handicapées.

1. Obstacles de mobilité

Dans le domaine de la mobilité, il existe deux types fondamentaux d'obstacles : le premier concerne les différences de niveaux, comme les marches d'escaliers, les bords, les paliers et les pentes, mais aussi des portes ou des passages trop étroits ainsi qu'une surface de manœuvre insuffisante pour les fauteuils roulants, qui complique ou empêche la fluidité du mouvement. Dans ce type d'obstacles sont inclus des mesures mal pensées pour combler les différences de niveaux comme des rampes trop raides, des ascenseurs trop petits ou aux tableaux de commande trop hauts, des monte-escaliers inutilisables de manière autonome ou des balustrades ou des mains courantes mal fixées ou dimensionnées.

Le deuxième type d'obstacles concerne le mobilier, qui ne permet pas de profiter des principales prestations de l'hôtellerie, comme des comptoirs de réception trop hauts ou une salle de bain dotée d'une surface insuffisante pour manœuvrer ou quitter un fauteuil roulant en toute autonomie et en toute sécurité.



2. Obstacles visuels

Lorsque la capacité visuelle est réduite ou fait totalement défaut, l'absence d'informations tactiles et d'aides à l'orientation constituent d'importants obstacles. Lorsque les offres de prestations de services, les itinéraires, les signalisations, les panneaux d'affichage, les sites web, les signalisations de danger ne sont pas ou mal vus, ils ne sont d'aucune utilité pour l'hôte. Ils peuvent même représenter un danger, dans les cas extrêmes.

De même, un mauvais éclairage, des couleurs mal choisies ou des contrastes mal ajustés créent des obstacles visuels potentiels. Et souvent, ces obstacles ne plaisent guère aux autres groupes d'hôtes.

3. Obstacles auditifs

Des obstacles indésirables ou dangereux peuvent se présenter dans de nombreuses situations de la vie quotidienne avec une capacité auditive ou de langage réduite ou totalement absente. D'une part, les informations strictement auditives et non accessibles visuellement représentent un obstacle majeur. D'autre part, une acoustique défavorable avec quantité de bruits de fond ou parasites peut rendre la communication très difficile avec des hôtes malentendants, quand elle ne l'empêche pas totalement.

4. Obstacles professionnels

L'opinion largement répandue veut qu'en respectant les normes techniques d'accessibilité dans les chambres d'hôtes et les locaux sanitaires, l'essentiel est fait. Or une part significative des mesures favorisant l'accessibilité est ainsi négligée dans la pratique. Et cette part est de plus la moins coûteuse. Il existe en effet de nombreux obstacles professionnels qui peuvent être évités par une formation adéquate du personnel. Par exemple, s'occuper correctement des hôtes malvoyants ou malentendants lors du check-in et lors du service au restaurant. Tout comme de nombreux obstacles architecturaux peuvent être évités ou supprimés par des mesures simples et des petits moyens auxiliaires.

Il convient de ne pas oublier, dans cette catégorie d'obstacles, les services externes et le personnel externe, par exemple pour les soins et le transport, ainsi que les plateformes d'information et de mise en relation avec des services spécialisés (par exemple Claire & George, Hotelpitex).

Handicaps psychiques et cognitifs

Les handicaps psychiques ou cognitifs ont des effets qui devraient être pris en compte dans les rapports avec les hôtes concernés. Dans de nombreux cas, ils ne sont pas reconnaissables extérieurement.

Les handicaps cognitifs et mentaux ont pour conséquence une diminution des facultés intellectuelles ou perceptives. Les difficultés d'apprentissage, une faible capacité de concentration ou des problèmes de mémorisation en sont quelques exemples. Les personnes concernées peuvent avoir des difficultés à suivre une conversation ou à se souvenir de certains points.

Les troubles ou handicaps psychiques s'expriment par exemple par des dépressions, des phobies ou des troubles autistiques. Ils peuvent notamment conduire certaines personnes concernées à certes comprendre une discussion mais à ne pas pouvoir suivre de longues explications. D'autres sont particulièrement sensibles au bruit ou à d'autres facteurs environnementaux.

Lors de contacts avec de telles personnes, il s'agit de développer la communication avec elles et de l'adapter à leur sensibilité. Au final, le but ici aussi, comme avec tous les hôtes, est de garantir le bien-être et la sécurité de l'hôte pendant la durée de son séjour.

Hôtels pour hôtes à mobilité réduite

Joe A. Manser, architecte, Architecture sans obstacles Le centre spécialisé suisse, architecturesansobstacles.ch



Hôtels pour hôtes à mobilité réduite

Tous les hôtels, pensions et auberges qui offrent publiquement de loger des hôtes doivent pouvoir héberger des hôtes handicapés. C'est ce que prévoient la législation fédérale sur l'égalité et les prescriptions cantonales en matière de construction. Les exigences imposées sont précisées dans la norme SIA 500 «Constructions sans obstacles».

Les hôtes à mobilité réduite et les hôtes âgés ont des besoins divers. Il n'y a pas que les obstacles architecturaux comme les marches ou des portes trop étroites qui peuvent restreindre leur mobilité, mais aussi des défauts dans l'agencement, tels que mauvais éclairages, réflexions intenses de la lumière, orientation imprécise, risques de trébuchement ou mauvaise acoustique. Pour ces hôtes, il est très utile de pouvoir obtenir les principales informations sur l'accessibilité d'un hôtel de manière détaillée sur le site web, par exemple au moyen de photos ou de mesures.

Une chambre accessible en fauteuil roulant est aussi une chambre qui gagne en confort

Dans le cadre des transformations ou des nouvelles constructions soumises à autorisation, la norme SIA 500 distingue deux types de chambres d'hôtels accessibles en fauteuil roulant. Le type 1 est une chambre entièrement praticable en fauteuil roulant, y compris la salle de bain. L'établissement doit disposer d'une telle chambre pour 33 chambres. Le type 2 est une chambre avec exigences réduites, pour les hôtes dont la mobilité n'est que partiellement restreinte, par exemple des hôtes qui se déplacent en déambulateur ou à l'aide d'une canne ou qui peuvent se lever de leur fauteuil roulant ou dont le transfert se fait facilement. L'hôtel doit disposer de 20 % de chambres de type 2. Avec une planification bien pensée, les chambres de type 2 peuvent être réalisées sans suppléments de coûts particuliers. Dans les nouveaux hôtels, ce type de chambre devient de plus en plus souvent la norme pour toutes les chambres – pour plus de confort et d'espace pour tous les groupes d'hôtes.

Adapter et rénover en faisant preuve de créativité

Lorsque les conditions empêchent de satisfaire à la norme prescrite ou requièrent des dépenses disproportionnées, des dérogations sont admises. L'expérience montre qu'il est toujours possible de réaliser des améliorations en termes d'accessibilité lors de rénovations et de transformations. Le but doit être de trouver des solutions fonctionnelles et attrayantes pour tous les hôtes.



Exemples à suivre, conseils et astuces tirés de la pratique

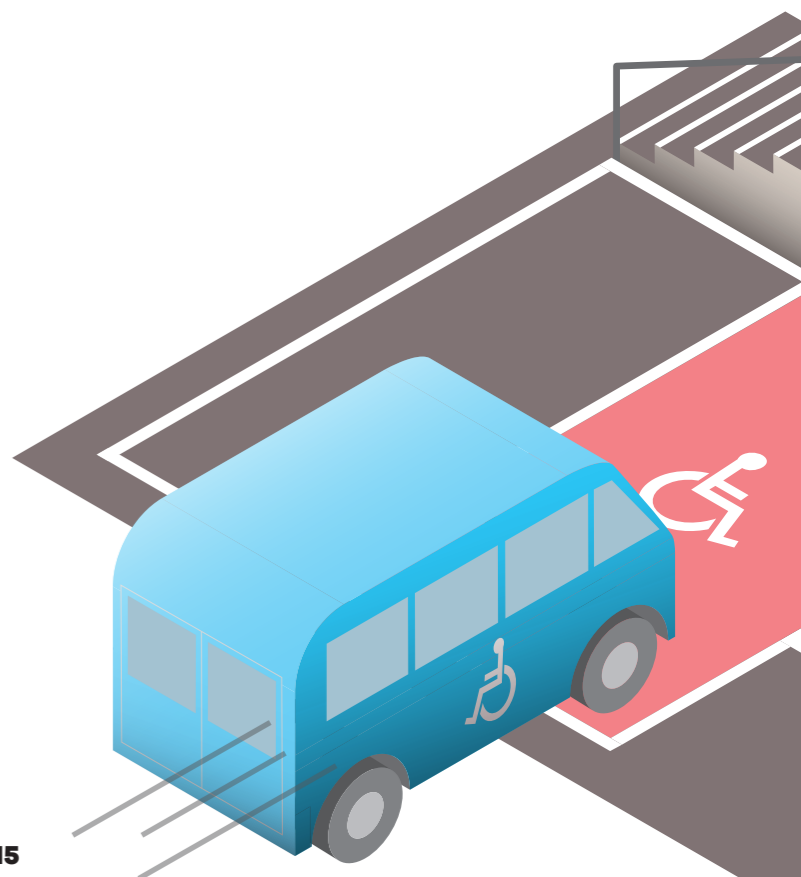
Que faut-il entendre par accessibilité ? Le terme se définit tout d'abord à travers des normes qui fixent des règles détaillées précisant où, quand et comment construire sans obstacles. Il s'agit ensuite d'observer ces normes et de les intégrer dans la planification quotidienne et le développement de l'établissement hôtelier. Les personnes vivant sans handicap perçoivent rarement les obstacles dans l'environnement construit et dans les rapports avec les hôtes. Les hôteliers, les planificateurs, les architectes et les architectes d'intérieur devraient donc tenir compte des directives en matière d'accessibilité lors des travaux de rénovation ou de nouvelles constructions.

Dans de nombreux cas toutefois, il n'existe aucun moyen d'éviter, de supprimer ou de contourner les obstacles. Une telle situation peut se présenter dans des vieilles bâtisses ou lorsque la situation topographique est particulière. Il n'est par exemple pas toujours possible de rendre l'entrée principale du bâtiment totalement exempte d'obstacles. Une entrée à l'arrière en passant par le garage ou le jardin d'hiver peut, dans certains cas, constituer une alternative acceptable. Néanmoins, les hôtes ne devraient généralement pas être accueillis à l'arrière du bâtiment et une telle solution ne peut être que provisoire, en attendant de pouvoir remédier au problème. L'exemple illustre qu'il est indispensable de savoir détecter les obstacles et de développer des alternatives à travers une réflexion sur l'accessibilité. Il en résultera des solutions fonctionnelles et durables pour tous les hôtes.

Visite guidée à travers l'hôtellerie sans obstacles

Nous vous invitons à accompagner des hôtes en situation de handicap dans leur voyage à travers l'hôtel. Le parcours commence déjà avant l'arrivée à proprement parler, donc lors du processus de réservation, il se poursuit avec l'arrivée à l'hôtel, le check-in, l'utilisation des prestations de l'hôtel et il s'achève par le check-out et le retour à la maison.

Les conseils et astuces à chacune des étapes sont livrés par des touristes en situation de handicap, qui ont parcouru le monde au fil d'innombrables voyages et qui, sachant de quoi ils parlent, ont œuvré en tant qu'experts dans le cadre de l'élaboration de la présente publication.



Parcours à travers l'hôtellerie sans obstacles



Que signifie « accessible » et « partiellement accessible »

Le concept « accessible » se base sur les exigences architecturales imposées par la norme SIA 500 aux hôtels afin qu'ils soient accessibles en fauteuil roulant. Le concept « partiellement accessible » fait référence à une chambre avec exigences réduites, pour les hôtes dont la mobilité n'est que partiellement restreinte, par exemple des hôtes qui se déplacent en déambulateur ou à l'aide d'une canne ou qui peuvent se lever de leur fauteuil roulant ou dont le transfert se fait facilement.

Place de parking adaptée aux fauteuils roulants

- Stationnement le long de la chaussée : 800 cm de long, stationnement perpendiculaire ou en épi : 500 cm de long, 350 cm de large, sol sans marche ni seuil jusqu'à l'entrée du bâtiment.

Espaces publics

- Accessibles en fauteuil roulant : accès de l'entrée principale à la chambre : sans marche ni seuil (ressaut de max. 2,5 cm), largeur utile des portes min. 80 cm, largeur du couloir min. 120 cm, pente max. 6 %.
- Partiellement accessibles en fauteuil roulant : accès de l'entrée principale à la chambre : sans marche ni seuil (ressaut de max. 5 cm), largeur utile des portes min. 75 cm, largeur du couloir min. 100 cm, pente max. 12 %.

Ascenseur

- Accessible en fauteuil roulant : largeur des portes min. 80 cm, cabine min. 110 cm de largeur / 140 cm de profondeur, panneau de commande à max. 120 cm de hauteur, couloir devant l'ascenseur min. 140 x 140 cm.
- Partiellement accessible en fauteuil roulant : largeur des portes min. 75 cm, cabine min. 100 cm de largeur / 125 cm de profondeur, couloir devant l'ascenseur largeur min. 120 cm.

Toilettes accessibles au public

- Accessibles aux fauteuils roulants : largeur utile des portes min. 80 cm, sol entièrement sans marche ni seuil, dimensions de la pièce min. 180 x 165 cm (portes s'ouvrant vers l'extérieur), hauteur des WC 44-46 cm, espace devant les WC min. 120 cm, à côté des WC min. 85 cm.
- Partiellement accessibles aux fauteuils roulants : largeur utile des portes min. 75 cm, sol entièrement sans marche ni seuil, dimensions de la pièce min. 170 x 155 cm (portes s'ouvrant vers l'extérieur), espace devant les WC min. 110 cm, à côté des WC min. 80 cm.

Espace petit-déjeuner accessible en fauteuil roulant

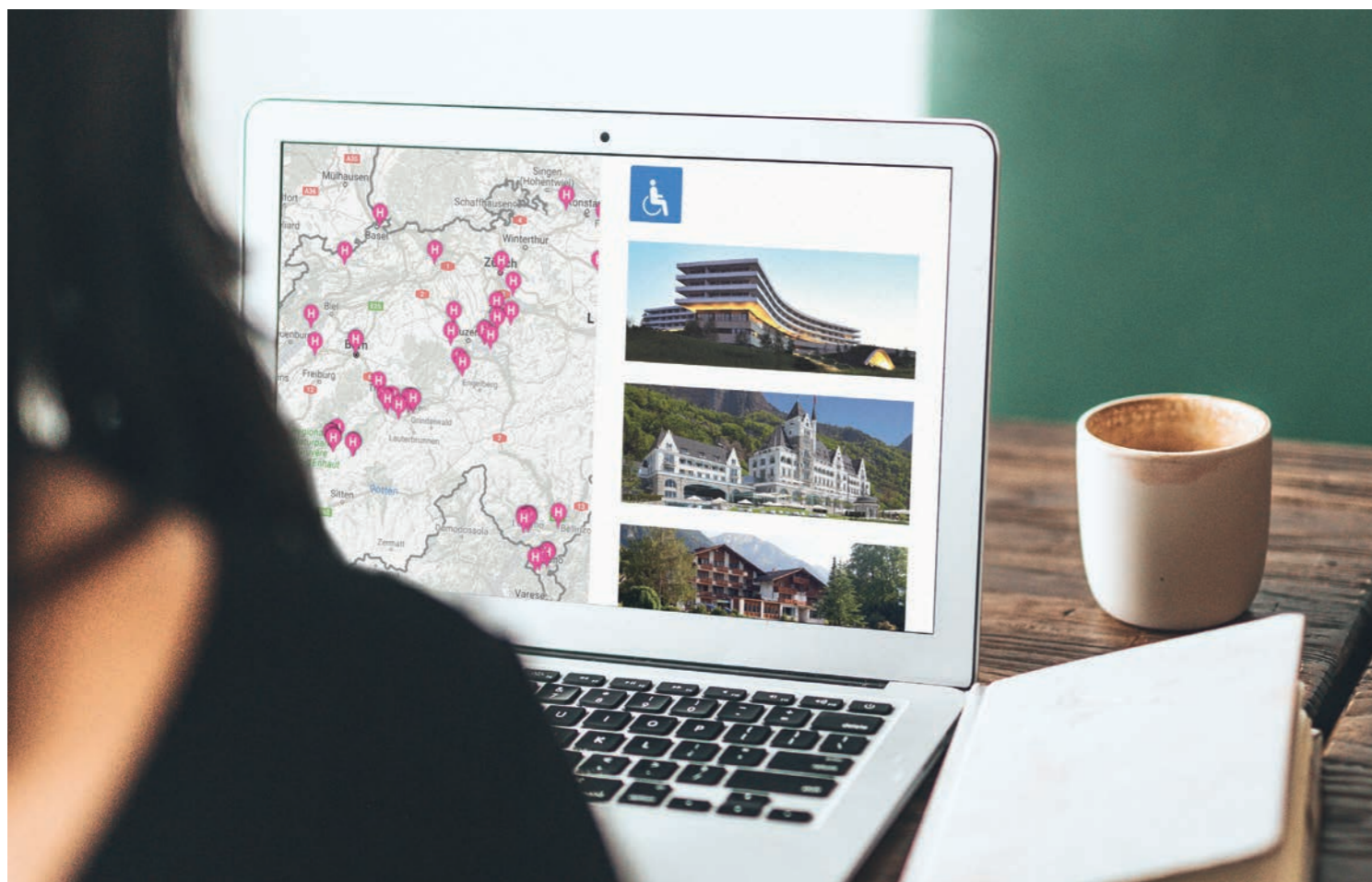
- Sans marche ni seuil (ressaut de max. 2,5 cm), il est possible de s'asseoir aux tables en fauteuil roulant (min. 70 cm de hauteur / 80 cm de largeur).

Piscine extérieure / intérieure accessibles aux fauteuils roulants

- Accessible en fauteuil roulant avec élévateur de piscine ou bord du bassin surélevé (hauteur 45-50 cm, largeur min. 45 cm, différence de hauteur par rapport au niveau de l'eau max. 15 cm).

Chambre et salle de bain accessibles aux fauteuils roulants

- Accessible : Sol sans marche ni seuil, largeur utile des portes min. 80 cm, espace libre min. 140 x 140 cm pour les changements de direction, sinon 100 cm, largeur à côté du lit min. 140 cm ; hauteur du lit 45-50 cm ; salle de bain avec douche à l'italienne, espace sous le lavabo adapté aux fauteuils roulants (min. 70 cm), hauteur des WC 44-46 cm, dimensions de la pièce min. 180 x 180 cm (portes s'ouvrant vers l'extérieur).
- Partiellement accessible : Sol sans marche ni seuil (ressaut de max. 5 cm), largeur utile des portes min. 75 cm, espace libre suffisant / aménageable, baignoire ou douche.



Le processus de réservation et le choix de l'offre hôtelière appropriée

Bien avant d'arriver dans la destination choisie, les personnes handicapées doivent absolument trouver un hôtel qui réponde à leurs besoins d'accessibilité et de soutien. A noter qu'il existe aussi des offres externes sans obstacles, par exemple en matière de transport, d'accompagnement, de divertissement culturel, d'activités sportives et de prestations de services. Les informations concernant de telles offres doivent être facilement disponibles. L'accessibilité, c'est donc aussi la possibilité d'effectuer une réservation sans obstacles. Pour que l'hôte puisse comparer les offres, les données sur l'accessibilité doivent être saisies de manière uniforme.

Les personnes malentendantes et malvoyantes sont tributaires de moyens différents pour se procurer des informations et effectuer leur réservation. Leurs besoins sont couverts lorsque vous proposez plusieurs façons d'effectuer une réservation, par exemple si vous offrez aussi la possibilité d'une prise de contact personnelle.

Conseils généraux

TOP Faites enregistrer vos offres sans obstacles par le service d'audit hôtelier ou faites une auto-déclaration. Les données uniformisées et les photos sont ensuite mises à votre disposition et à celle de tous les partenaires touristiques à des fins promotionnelles via la banque suisse de données hôtelières (Voir page 51).

TOP Affichez visiblement vos offres sans obstacles sur votre site web, de préférence dans une rubrique spécifique. Assurez-vous que ces offres puissent être trouvées facilement lors de la navigation.

—
Veillez à ce que vos offres sans obstacles soient visibles et présentées de manière compréhensible sur les plateformes de réservation externes.

—
Pensez aussi à donner des informations sur des offres sans obstacles, des prestations ou des soins disponibles en dehors de l'hôtel.

Lors de la prochaine refonte de votre site web, chargez l'agence de réaliser une conception et une programmation sans obstacles. Cela peut par exemple se traduire par des informations audibles sur l'accessibilité. Ou des textes et des photos soigneusement sélectionnés et traités de sorte à ce que les principales informations soient d'emblée identifiables.

—
Utilisez des formulaires de réservation et des confirmations de réservation en ligne sans obstacles. Les documents PDF sont par exemple souvent plus difficiles à utiliser que les documents Word (Voir pages 51/52).

—
Indiquez toujours un numéro de téléphone et une adresse e-mail, afin que les personnes intéressées puissent directement demander des compléments d'information lorsqu'elles ne sont pas sûres de l'accessibilité. Formez votre personnel en conséquence.

Obstacles visuels

Les chiens guides doivent toujours être admis dans tous les secteurs, y compris dans le restaurant, sans surcoût pour le client, car ils représentent un moyen auxiliaire indispensable pour les hôtes malvoyants. Communiquez-le sur votre site web. Les interdictions à titre exceptionnel, par exemple dans les hôtels pour personnes allergiques ou dans les centres médicaux, peuvent être indiquées sur le site web.

Obstacles auditifs

Les hôtes avec un handicap auditif ne peuvent souvent pas communiquer par téléphone. Aussi il leur est très précieux de pouvoir consulter la disponibilité des chambres et effectuer une réservation en ligne. Il faudrait en plus prévoir un moyen de communication écrit simple (e-mail, SMS, messagerie instantanée) en cas de problème lors de la réservation.



Les WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) sont des normes techniques aidant à concevoir un site web de manière à être sans obstacles, perceptible et compréhensible.

Obstacles de mobilité

Illustrez la chambre d'hôte sans obstacles au moyen de photos (important : salle de bain), faites de même pour l'ascenseur de l'hôtel, l'accès à l'hôtel, les espaces extérieurs, les centres de wellness et les places de stationnement pour handicapés. De nombreux hôtes en fauteuil roulant pourront ainsi juger si la chambre correspond à leurs besoins. Vous éviterez aussi de devoir donner des explications détaillées et des compléments d'information à de multiples reprises aux clients intéressés.

Les fauteuils roulants utilisés par les hôtes à mobilité réduite varient d'un modèle à l'autre tout comme les besoins de ces hôtes. Relevez les principaux détails techniques et les mesures de l'infrastructure hôtelière, affichez ensuite visiblement les données sur votre site.



Chiens guides et chiens d'assistance

Certaines personnes nécessitent une aide dans leur quotidien. Parfois, l'engagement d'un quadrupède formé spécifiquement pour l'assistance est donc nécessaire.

Les personnes malvoyantes sont souvent accompagnées d'un chien guide. Les personnes à mobilité réduite utilisent parfois l'aide d'un chien d'assistance. Les chiens guides entraînés spécialement pendant de longues années remplacent dans une large mesure les yeux d'une personne malvoyante, ils savent reconnaître les dangers et ils sont des partenaires de vie pour leurs détenteurs, qui développent envers eux une relation affective.

Dans le tourisme et l'hôtellerie, la règle veut que les personnes accompagnées de chiens guides ou de chiens d'assistance puissent avoir leur animal auprès d'eux et que des mesures appropriées soient mises en place pour ces chiens. Les chiens guides et les chiens d'assistance ne représentent jamais un danger pour des tiers et ils s'adaptent très vite à leur environnement où que ce soit.

Conseils :

- Les chiens guides doivent toujours être admis, sans surcoût pour leur détenteur. Ils sont un moyen auxiliaire indispensable pour les hôtes malvoyants. Communiquez-le clairement sur votre site web. Des interdictions à titre exceptionnel dans des hôtels pour personnes allergiques ou dans des centres médicaux peuvent être affichées sur le site web.
- Aussi longtemps que le chien guide est doté d'un harnais, il est en service et ne doit pas être dérangé. Il ne faut ni le caresser ni lui parler. Cela évite de distraire le chien qui est responsable de la sécurité de son maître.
- Demandez à votre hôte si son chien a besoin de quelque chose et n'entrez rien sans son consentement.
- L'aménagement d'une place dans la chambre avec une couverture et un coussin est un geste apprécié de l'hôte pour son chien.
- Les chiens guides doivent être admis sans restriction dans tous les lieux publics, donc y compris dans le restaurant et les autres secteurs de l'hôtel, même si ceux-ci sont d'ordinaire interdits aux chiens.
- Prenez des dispositions nécessaires relatives aux chiens d'assistance et à leur maître et informez-les-en sur votre site web.



L'arrivée

Pour les personnes handicapées, les possibilités d'accès sans obstacles sont extrêmement importantes. De nombreux hôtes choisissent de voyager avec les transports publics. Certains arrivent avec leur propre voiture, d'autres en taxi spécialisé pour le transport de personnes en fauteuil roulant. Des places de parc pour handicapés à proximité de l'entrée de l'hôtel sont alors indispensables.

Conseils généraux

TOP

Décrivez le moyen d'accéder à votre hôtel à l'aide des transports publics de la manière la plus détaillée possible. Si le trajet de la gare ou de l'arrêt de bus jusqu'à votre hôtel est difficile, offrez un service de navette sans obstacles ou informez l'hôte sur la possibilité de prendre un taxi adapté aux fauteuils roulants.

—

Les personnes handicapées disposent aujourd'hui d'outils de navigation hautement sophistiqués (smartphone, systèmes de navigation). Il est par conséquent utile de fournir les coordonnées GPS des principales stations et de l'entrée de l'hôtel sur le site web ou lors de la confirmation de réservation. Veillez à ce que ces informations se trouvent facilement.

—

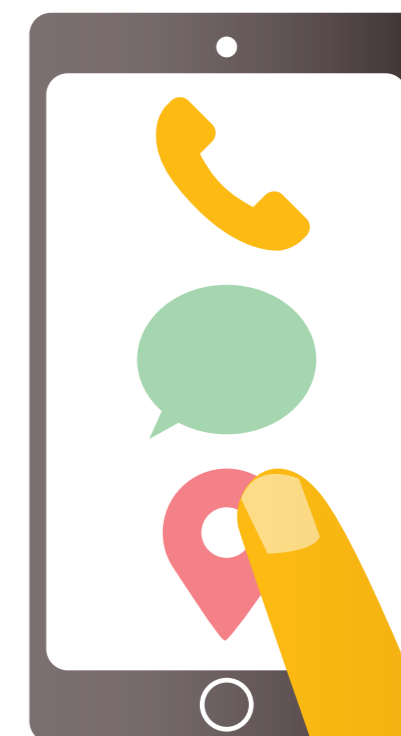
Si votre hôtel dispose d'une réception ouverte 24 heures sur 24, communiquez-le. Une porte d'entrée fermée ou qui s'ouvre uniquement en s'annonçant par interphone peut représenter un obstacle insurmontable pour les hôtes malvoyants.

Obstacles visuels

Attirez l'attention de vos collaborateurs sur le fait que les hôtes malvoyants ne conduisent généralement pas de voiture et qu'ils dépendent par conséquent des transports publics. Le parcours depuis la dernière halte des transports publics jusqu'à l'hôtel peut représenter un grand obstacle. Etablissez par conséquent une description écrite et détaillée du trajet, que vous mettez à la disposition de vos collaborateurs. Donnez la description au préalable à lire à une personne malvoyante à titre de test afin de vous assurer qu'elle sera comprise.

—

Proposez à l'hôte de le guider par téléphone. Cela peut être une bonne option pour les personnes malvoyantes disposant d'un téléphone mobile. Le trajet doit être décrit dans ce cas au moyen d'indications tactiles.



Vieillir selon sa propre identité

Dr. Antonia Jann,
directrice d'Age Stiftung,
www.age-stiftung.ch



En Suisse, 1,5 million de personnes ont aujourd'hui plus de 65 ans, et dans 15 ans, elles seront environ 2,2 millions. Il est faux de parler d'un marché grandissant des « personnes âgées ». Il n'est pas plus juste de parler de la croissance du groupe des seniors, des Best Agers, de la Golden Generation ou de Silver Customers. Ce qui est vrai : le groupe des personnes ayant atteint l'âge de la retraite n'est pas seulement grand mais est aussi extrêmement hétérogène. La phase de vie débutant à la fin de vie active et s'arrêtant au moment de la mort peut être vécue de façons très différentes, selon si les personnes restent en bonne santé ou tombent malades rapidement, si l'on vit dans un bon environnement et si l'on dispose de suffisamment de moyens financiers, si l'on a un partenaire, si l'on vit en famille ou seul.

Les ressources des personnes de ce groupe d'âge sont plus variées que celles de tout autre groupe d'âge. Une segmentation des personnes âgées en tant que groupes de clients ne peut toutefois pas uniquement se baser sur les ressources. Il faut bien plus prendre en compte également les différents styles de vie ou identités. Les produits et leur description doivent évoluer avec leur temps, car la vision de la vieillesse subit constamment des modifications. Vieillir est donc un processus dynamique influencé par les différences de ressources, de styles de vie individuels et de courants culturels. Toutefois, il existe des constantes physiques du processus de vieillissement. Par exemple, le fait que les muscles deviennent plus faibles et que la dynamique de mouvement diminue. Les capacités sensorielles sont aussi touchées par ce processus de dégradation : avec l'âge, il devient de plus en plus difficile de lire ce qui est écrit en petit ou de comprendre des messages peu clairs, et les capacités motrices fines diminuent, avec pour conséquence qu'il est toujours plus compliqué de se servir de petits appareils ou objets.

Lorsque l'on doit déjà se résoudre à utiliser des moyens auxiliaires, ces derniers devraient correspondre à notre vision de l'esthétique. Il n'est pas suffisant d'avoir des produits fonctionnels. Il faut des produits et des services permettant aux personnes de pouvoir vivre leur propre identité, même si le corps vieillit. C'est là que se trouve le potentiel du design universel. Notamment de développer des produits et des services pratiques et esthétiques. Des produits qui ne mettent pas les personnes de côté, ni ne les stigmatisent, mais qui accompagnent le processus de vieillissement grâce à leurs fonctionnalités intelligentes et créatives.



Obstacles de mobilité

TOP

Aménagez à proximité immédiate de votre hôtel une place de parc pour handicapés conforme aux normes. De nombreux hôtes en fauteuil roulant utilisent exclusivement leur propre voiture et l'absence d'une place de stationnement peut les amener à rechercher un autre hôtel.

—
S'il n'est pas possible d'aménager une place de parc pour handicapés, renseignez-vous sur la place de parc appropriée la plus proche, par exemple dans un parking souterrain public, et avisez vos collaborateurs. Proposez cette alternative gratuitement à vos hôtes.

—
Communiquez sur votre site web la présence ou l'absence d'une place de parc pour automobilistes en fauteuil roulant.

—
Mettez en place un bus navette pour votre établissement, qui dispose d'une rampe d'accès en fauteuil roulant et communiquez-le sur votre site web.

Si vous ne disposez pas d'un bus navette adapté pour fauteuils roulants, renseignez-vous s'il existe des taxis locaux pour le transport de personnes en fauteuil roulant et si oui, à quel prix, et informez-en vos collaborateurs. Si votre offre de navette conventionnelle est gratuite, les coûts d'un taxi en fauteuil roulant devraient aussi être pris en charge par l'hôtel.

—
Clarifiez l'accessibilité des transports avec les entreprises locales (les bus du village ou de la localité sont-ils équipés d'une rampe ? La prochaine gare est-elle sans obstacles ?) et communiquez ces informations sur votre site web mais aussi à vos collaborateurs.

Obstacles auditifs

La pose de panneaux indicateurs aux principaux croisements depuis la dernière halte des transports publics aide les personnes à trouver le chemin de manière autonome lorsqu'elles peuvent s'orienter visuellement. Décrivez la route d'accès ou des itinéraires de remplacement de manière détaillée avec l'adresse de l'hôtel et les coordonnées GPS, afin qu'elles puissent être saisies dans les outils de navigation. Les hôtes malentendants trouvent ainsi leur chemin sans devoir demander de l'aide.

—
Offrez la possibilité de dialoguer par écrit via SMS ou par messagerie instantanée pour poser des questions ou obtenir des précisions par voie écrite.

TOP



Check-in et mobilité autonome dans le bâtiment

Une réception sans obstacles pour le check-in ainsi que des explications sur l'infrastructure de l'hôtel pour favoriser l'autonomie et la mobilité dans le bâtiment sont d'une grande importance pour les personnes handicapées. L'éclairage et l'acoustique à l'intérieur du bâtiment jouent aussi un rôle non négligeable. Sauf indications contraires, gardez toujours à l'esprit qu'un hôte handicapé, même s'il est accompagné d'une personne, reste votre interlocuteur direct. Cela vaut aussi pour les hôtes souffrant de handicap psychique ou cognitif. La personne handicapée peut en principe prendre des décisions en toute autonomie et elle doit être associée à chaque décision qui la concerne.

Conseils généraux

TOP

Une fois le check-in terminé, accompagnez l'hôte la première fois dans sa chambre et expliquez-lui en chemin les locaux qui peuvent répondre à ses besoins.

Si des offres de loisirs peuvent être réservées à la réception, les informations à ce sujet devraient être bien visibles, mises à disposition par écrit et idéalement illustrées pour faciliter les explications orales. Proposez aussi les offres en ligne, afin que les hôtes puissent les réserver à l'avance et organiser éventuellement un service d'aide.

TOP

Évitez les portes lourdes et difficiles à ouvrir le long du trajet principal menant du hall d'entrée jusqu'à la chambre sans obstacles. Réglez le ferme-porte de sorte à maintenir le vantail ouvert (les portes coupe-feu peuvent se fermer en cas d'incendie) ou programmez-le de manière automatique. Prévoir une résistance du ferme-porte peu élevée.

Essayez d'adapter les ascenseurs de sorte que les boutons à l'intérieur comme à l'extérieur soient accessibles sans obstacles, donc pas positionnés dans un angle, mais au milieu de la paroi de la cabine, idéalement sur un clavier de commande horizontal.

TOP

En plus d'avoir des dimensions adéquates, un ascenseur sans obstacles est doté d'un système de signal sonore indiquant l'étage, de touches tactilo-visuelles à une bonne hauteur d'utilisation, très contrastées, avec des indicateurs en relief ou en braille. Les personnes malentendantes sont tributaires, en cas d'urgence dans l'ascenseur, d'un système qui puisse être actionné autrement qu'en mode acoustique.

Les escaliers doivent être dotés de marches plates, larges, antidérapantes, de mains courantes et d'un marquage très contrasté des marches et paliers.

Adaptez le concept d'évacuation et d'issues de secours aux besoins des personnes handicapées. Expliquez à l'hôte où sont situées les issues de secours, la marche à suivre en cas d'évacuation et convenez avec lui, par exemple, d'aller le chercher dans sa chambre, en cas d'urgence. Informez votre personnel en conséquence.

La signalétique dans le bâtiment, les indications d'étages, les flèches de direction, les numéros de chambres, etc. seront écrits en braille ou mieux en relief, dotés d'un contraste visuel et disposés au maximum à 160 cm du sol.



Obstacles visuels

TOP

Accueillez un hôte malvoyant ou aveugle devant l'entrée de l'hôtel et présentez-lui le personnel responsable. Puis offrez-lui de l'accompagner jusqu'à la réception et expliquez-lui, en chemin ou pendant le temps d'attente, les locaux et l'infrastructure de l'hôtel.

—
Demandez toujours à une personne malvoyante ou aveugle si vous pouvez l'aider avant de faire quelque chose pour elle. Tenez-vous-en strictement aux besoins qu'elle formule et ne cherchez pas à en faire plus sans le lui avoir demandé auparavant.

TOP

En règle générale, une personne aveugle ou malvoyante se tient au coude de la personne qui la guide. L'hôte vous indiquera la manière dont il préférera être guidé.

—
Utilisez un langage clair et précis. Évitez les expressions comme « ici » ou « là » mais apportez une aide tactile en plaçant par exemple le doigt de l'hôte sur la ligne où il devra apposer sa signature. En cas de mode de paiement électronique, procédez de la même manière.

—
Créez la clarté réciproque en posant des questions courtes et polies sur le degré de malvoyance (« Vous pouvez reconnaître des mots sur le papier ou souhaitez-vous que je vous lise le tout ? »).

Au cas où il n'y aurait pas d'ascenseur doté d'un système d'annonce sonore, expliquez comment retrouver le bon étage. Décrivez à l'hôte les boutons d'ascenseur extérieurs et intérieurs.

—
Si la porte de la chambre n'est pas tactilement reconnaissable et qu'elle est difficile à trouver en raison de la situation, placez un repère sur la poignée pendant le séjour de l'hôte (par exemple un ruban) et indiquez à votre personnel de ne pas l'ôter.

—
Pour les personnes aveugles et malvoyantes, les obstacles doivent être identifiables tactilement (avec la canne). Cela fonctionne si les obstacles sont au sol. Mais pensez aussi aux objets qui font saillie en hauteur (fixer à 2.10 m du sol au moins).

TOP

ROOMS
102-130 →

Obstacles auditifs

TOP

Prêtez attention au contact visuel afin de permettre à l'hôte de lire sur vos lèvres. Ne parlez pas en marchant ou lorsque votre visage est caché (par exemple derrière un écran).

—
Veillez à tout d'abord parler avant de montrer lorsque vous expliquez par exemple l'utilisation de la machine à café, car l'hôte ne peut pas à la fois regarder la machine et lire sur vos lèvres.

—
Adaptez votre langage à celui de l'hôte.

—
Les personnes malentendantes ont parfois une élocution altérée ou elles s'expriment à l'aide de phrases étranges. Le langage parlé (par exemple français) constitue une langue étrangère pour les personnes qui ont grandi avec le langage des signes. Restez calme et demandez, même plusieurs fois, afin d'éliminer tout malentendu. Passez au besoin au langage écrit pour une meilleure compréhension, au stylo, à l'aide de l'ordinateur ou du smartphone (SMS).

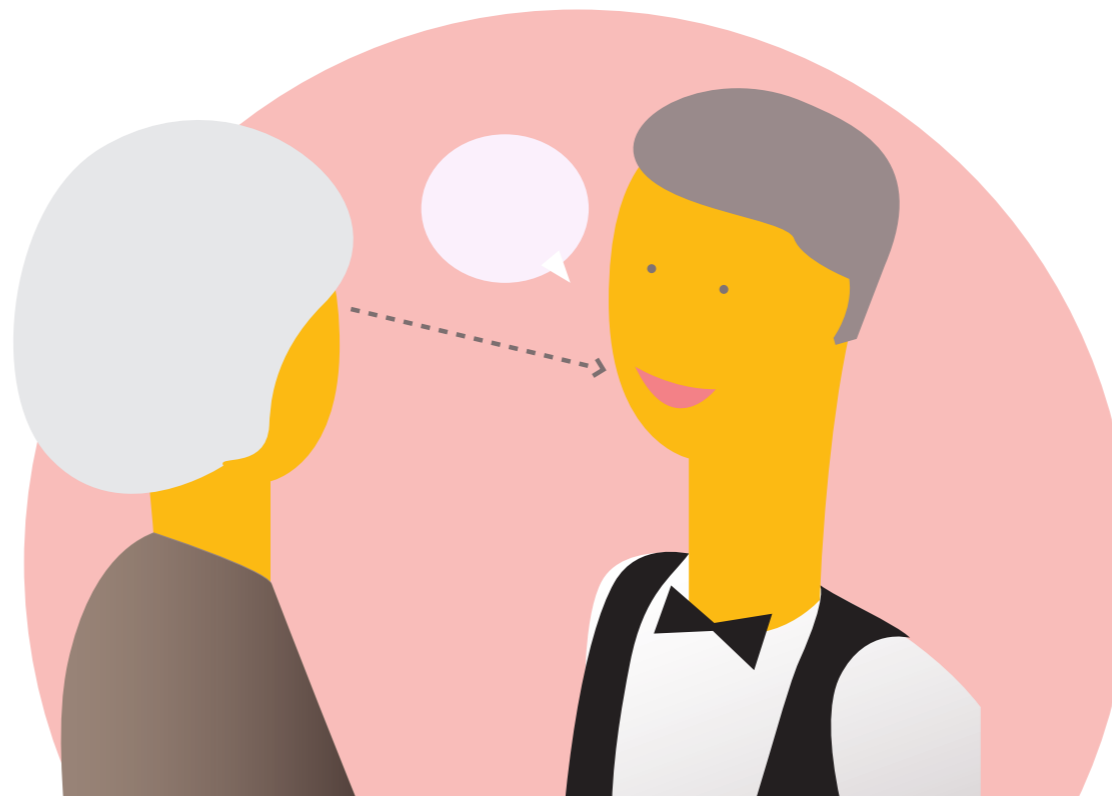
Proposez à l'hôte de communiquer avec la réception par SMS ou messagerie instantanée. Les hôtes malentendants peuvent alors aussi poser des questions lorsqu'ils sont en déplacement.

—
Donnez toujours par écrit les informations importantes (indication des heures de repas, du check-out, consignes en matière de sécurité).

—
Si l'environnement est très bruyant, proposez à un hôte malentendant de vous déplacer dans un endroit plus calme.

—
Offrez votre aide pour téléphoner sur place (commander un taxi, effectuer des réservations, etc.).

TOP



Obstacles de mobilité

Si l'entrée principale et la voie d'accès au site de l'hôtel ne sont pas exemptes de seuils, installez une rampe ou une plateforme élévatrice. Nous déconseillons les monte-escaliers, car ils ne sont pas adaptés à tous les types de fauteuils roulants et sont susceptibles d'être endommagés à l'extérieur.

Si un accès sans obstacles à l'hôtel n'est possible que par une entrée secondaire, aménagez-la de manière accueillante et attrayante et décrivez le chemin depuis l'entrée principale. Assurez-vous que cette seconde entrée soit accessible de manière autonome et qu'une éventuelle sonnette soit facilement atteignable en position assise.

TOP

La réception aussi doit être sans obstacles. Aménagez une partie de la réception avec un espace abaissé et des chaises, afin de pouvoir communiquer en position assise à hauteur des yeux. Les personnes qui ne peuvent pas rester debout longtemps apprécieront aussi un tel espace.

Rendez les différents secteurs de l'hôtel accessibles sans obstacles avec, si nécessaire, des rampes ou des plateformes élévatrices. Signalez les autres voies possibles et veillez à ce que les hôtes n'aient pas besoin d'une clé pour utiliser les ascenseurs.

Pour les personnes qui se déplacent en fauteuil roulant, les sols durs et les tapis fixés au sol sont préférables à des tapis moelleux à poils longs.

Si l'accessibilité de la réception ne peut être totalement garantie, offrez aux hôtes à mobilité réduite de s'asseoir pendant le check-in, avec, idéalement, une table à portée de main pour pouvoir signer les formulaires.

Offrez à ces hôtes de les accompagner dans leur chambre de sorte à pouvoir supprimer les éventuels obstacles en chemin et porter leurs bagages.

TOP

Contact avec des personnes en situation de handicap psychique ou cognitif

De nombreux hôtes ne sont pas à l'aise dans des espaces bruyants au milieu d'une foule de personnes, cela vaut aussi pour certaines personnes avec un handicap psychique ou cognitif. Offrez à ces personnes un encadrement dans une pièce séparée, plus calme.

Pour décrire les offres de l'hôtel, utilisez un langage et des mots simples.

Identifier les obstacles invisibles

Brian McGowan,
président de Sensability,
experts en inclusion, Zurich,
sensability.ch



”

Jusque dans les années 80, le « handicap » était défini comme une particularité d'un individu, l'existence d'une déficience chez la personne par rapport à ce qui est la norme dans la société. Par exemple, quelqu'un qui ne pouvait pas voir, pas entendre ou pas marcher. L'accent était mis sur le problème médical de cette personne et on parle à ce propos aussi de « modèle médical ou individuel » du handicap. Comment réagissons-nous alors face à la personne handicapée ? On recherchait une solution individuelle au problème individuel en recourant par exemple à des moyens médicaux (prothèses, physiothérapie, opérations) pour rendre la personne la plus apte possible à utiliser les structures de la société.

A fin des années 80, une nouvelle interprétation a commencé à s'établir. Au-delà du modèle dit « social » du handicap qui considérait les handicaps comme essentiellement créés par l'environnement, le modèle du handicap, tel qu'il est défini aujourd'hui dans la convention européenne sur les droits des handicapés, s'est finalement imposé : Les handicaps sont le résultat de l'interaction entre la limitation individuelle (par exemple une personne avec une faible vue) et les obstacles dans l'environnement (écriture non lisible). Vu que les facteurs environnementaux constituent une part essentielle des handicaps, la solution au problème du handicap est maintenant recherchée dans une approche sociale : en supprimant les obstacles dans l'environnement. Cela favorise en même temps le processus de l'égalité pour les personnes handicapées.

Les handicaps peuvent être visibles (une personne en fauteuil roulant devant un escalier) mais aussi invisibles (l'hôte malentendant qui ne comprend pas les instructions données lors du check-in) : l'interaction entre la limitation des capacités d'un individu et son environnement est parfois visible, parfois invisible.

Tout comme la limitation (capacité auditive réduite) n'est pas visible d'emblée, les obstacles eux-mêmes peuvent être invisibles ou difficiles à identifier. Les obstacles invisibles ne peuvent être identifiés que lorsque l'accent est mis sur l'interaction entre l'homme et son environnement, donc le handicap même. Et ces obstacles sont généralement détectés seulement lors du contact direct avec des personnes handicapées qui peuvent expliquer ce qui leur fait obstacle. La sensibilisation et la formation du personnel permettent de supprimer les obstacles, visibles ou invisibles.

”



La chambre d'hôte et la salle de bain

La chambre est au centre du séjour pour notre public cible, comme pour tous les autres hôtes. Pour les personnes à mobilité réduite, les chambres sans obstacles sont souvent indispensables. Nous distinguons chambre « accessible » pour les personnes en fauteuil roulant et chambre « partiellement accessible » pour les autres hôtes qui ne dépendent pas en permanence d'un fauteuil roulant mais qui peuvent encore faire quelques pas ou se déplacer à l'aide d'un déambulateur. Pour ces hôtes-là, les barres d'appui et une chaise de douche sont des aides précieuses. Quant aux hôtes malvoyants et malentendants, ils ont eux aussi des besoins spécifiques dans une chambre accessible. Il vaut la peine de consulter un architecte ou un conseiller spécialisé lors d'une nouvelle construction ou d'une rénovation (voir page 52). De nos jours, les chambres accessibles peuvent être parfaitement aménagées pour répondre à des exigences élevées, même esthétiques, moyennant quelques mesures simples. Si cela est fait correctement, il en résulte une véritable valeur ajoutée. Vous disposez alors de chambres sans obstacles qui, grâce à leur confort et à leurs généreux espaces, sont volontiers réservées par tous les segments de clientèle.

Conseils généraux

TOP

La norme SIA 500 donne toutes les informations techniques pour construire une chambre accessible. Lorsque les normes techniques ne peuvent être réalisées pour des raisons architecturales, des petites adaptations suffisent, la plupart du temps. Communiquez dans tous les cas la situation telle qu'elle se présente réellement.

Lors de travaux de rénovation, installez un système d'alarme qui fonctionne selon le principe des deux sens : signal d'alarme perceptible visuellement via un signal lumineux, en complément à un signal d'alarme sonore. Un tel système peut aussi être utilisé pour le service de réveil des hôtes atteints de surdité.

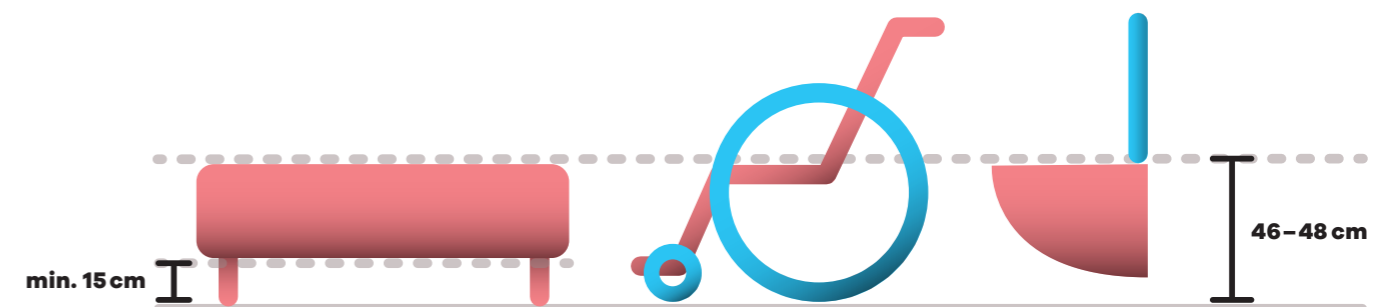
Bouton d'urgence dans la salle de bain.

Pouvoir contacter la réception par SMS pour commander des couvertures, du champagne, etc.

En cas d'incendie et en cas d'urgence, veiller à informer personnellement les hôtes et à les accompagner hors de leur chambre. Cela est particulièrement important durant la nuit, lorsque les appareils auditifs sont désactivés et les alarmes acoustiques non perceptibles.

Les besoins des personnes âgées et de celles en fauteuil roulant diffèrent quant à la hauteur du lit. Une hauteur de lit de 48 cm mesurée au bord supérieur du matelas correspond bien aux besoins des deux groupes d'hôtes.

Au besoin, proposez de surélever le lit. Pour ce faire, on peut utiliser des cubes rehausseurs ou un surmatelas. Un lit électrique réglable en hauteur est la solution idéale.



Obstacles visuels

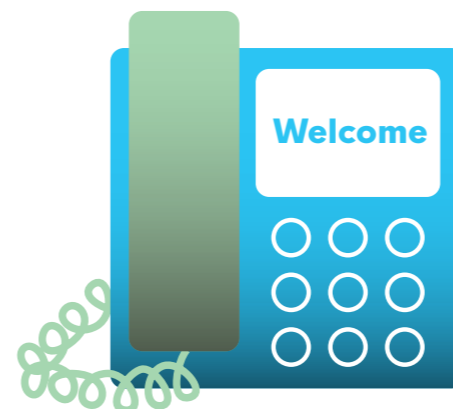


Les hôtes malvoyants ont besoin d'une description détaillée de la chambre d'hôtel. Lorsque vous décrivez pour la première fois la chambre à une personne malvoyante, expliquez-lui exactement où les choses se trouvent (interrupteur pour la lumière, prises, appareil TV, papier toilette, brosse, fœhn, etc.). Montrer tactilement le fonctionnement du téléphone et de la TV. Expliquez les systèmes de clés compliqués et d'éventuels autres trucs et astuces.

Assurez-vous qu'aucun objet n'entrave le chemin. Poussez toujours les chaises tout contre la table, placez la corbeille à papier sous la table.

Assurez-vous que le personnel compétent soit en mesure de faire de même, efficacement et correctement.

Les personnes malvoyantes mémorisent leur environnement. Informez le personnel de nettoyage de ne jamais déplacer les meubles ou autres objets.



Obstacles auditifs

Les appareils téléphoniques avec fonction «texte» sont souhaitables et nécessitent une explication correspondante lors de la prise de chambre.

Concernant l'offre de films, proposez des films sous-titrés. Equipez si possible les téléviseurs de la fonction teletext.

Proposez un service de réveil par appel sur smartphone (fonction vibreur) ou, en particulier en cas d'urgence, en se rendant personnellement dans la chambre de l'hôte et en le réveillant par exemple en allumant et en éteignant la lumière.

Obstacles de mobilité

Les principaux critères résident dans la largeur des portes, une place suffisante dans la chambre et la salle de bain, des poignées pour se tenir, une absence de seuils, une douche accessible en fauteuil (roll in shower) ou une cabine de douche suffisamment grande, une chaise de douche.

Les personnes en fauteuil roulant et les hôtes âgés sont nombreux à faire usage de la baignoire dans la chambre. Une planche de bain sera alors appréciée, c.-à-d. une surface d'assise et de manœuvre posée sur la baignoire pour offrir plus de stabilité en entrant dans la baignoire.

Pour les WC trop bas pour les personnes âgées, un rehausseur de siège de toilettes s'avérera très utile.

Le lit dans une chambre accessible en fauteuil roulant offre la possibilité d'utiliser un lève-personne mobile pour autant qu'il y ait suffisamment d'espace sous le pourtour du lit (au moins 15 cm entre le sol et le bord inférieur du lit).

Les ferme-portes représentent souvent un obstacle, car de nombreuses personnes en fauteuil roulant n'ont pas la force d'ouvrir seules des portes lourdes. Des portes automatiques sont la solution idéale, mais les ferme-portes peuvent aussi être réglés avec une résistance plus faible.

Pour les personnes en fauteuil roulant, des sols durs et les tapis fixés au sol sont préférables aux tapis moelleux à poils longs.

Ne placez pas le pommeau de douche trop haut dans une douche accessible en fauteuil roulant, de sorte qu'il soit facilement accessible. Informez le personnel de nettoyage en conséquence.





Design universel

Le monde de l'architecture et du design connaît un processus de transformation, une évolution vers un design universel ou un design pour tous. L'esthétique et la fonctionnalité étaient jusqu'à présent presque toujours axées sur des jeunes gens en bonne santé. Des mesures visant à favoriser l'accessibilité étaient toujours comprises par définition comme des mesures spéciales pour des personnes âgées, malades ou handicapées. L'esthétique n'était que secondaire. C'est l'ancien monde de la construction adaptée aux handicapés que nous connaissons bien. C'est un monde de rampes et d'installations dont on voit de loin que la valeur esthétique n'était pas un critère pris en compte. Cette ère du non-design pour les personnes concer-

nées touche à sa fin. En réalité, il n'existe aucune bonne raison de ne pas concevoir l'environnement construit ou les locaux et les objets du quotidien de sorte qu'ils soient esthétiquement plaisants et fonctionnels pour tous les groupes d'utilisateurs. Le design pour tous représente donc un processus de création et une stratégie de design qui vise l'accessibilité, l'utilité et l'émotionnel pour toutes les personnes sans discrimination. Cela signifie que l'environnement construit ainsi que les produits et les services sont conçus de sorte qu'ils tiennent compte de tout l'éventail des capacités, aptitudes, besoins et préférences des individus sans privilégier ou exclure certains groupes à travers des solutions spéciales.

Moyens auxiliaires mobiles



Lit électrique réglable en hauteur

Un argument souvent avancé pour justifier l'impossibilité de séjourner en dehors de ses quatre murs est l'absence d'un lit électrique réglable en hauteur. Or, avec les lits de confort et de soins dernier cri, ce prétexte n'a plus lieu d'être. Ces lits sont en effet dotés d'un système de réglage de la hauteur qui offre une grande flexibilité, ce qui permet aux personnes, peu importe qu'elles soient petites ou grandes, de se mettre plus facilement au lit et d'en sortir. Les personnes en fauteuil roulant trouvent aussi la hauteur idéale pour leur transfert du fauteuil au lit ou inversement. La hauteur réglable rend en outre les soins, dans la mesure où ils sont nécessaires, plus aisés. Les lits électriques réglables en hauteur sont disponibles dans différentes largeurs et longueurs. Aujourd'hui, ces lits satisfont aussi des exigences esthétiques élevées. Conseil et contact : heimelig betten AG, un des plus grands fournisseurs de lits médicaux en Suisse, établi à Kreuzlingen.

heimelig betten AG

Gutenbergstrasse 4, 8280 Kreuzlingen
www.heimelig.ch

Solutions esthétiques, sans obstacles

Les lits réglables en hauteur, chaises de douche, rehausseurs de sièges de toilettes ou lève-personnes facilitent le séjour à l'hôtel pour les hôtes ayant des besoins particuliers. La Fondation Claire & George veille à satisfaire, en tant qu'agence de voyages spécialisée, les souhaits des hôtes et se charge de livrer un matériel adapté et performant dans les chambres d'hôtels, dans toute la Suisse. Pour ce faire, la fondation travaille avec des partenaires locaux. La pharmacie Dr. Portmann est un partenaire de longue date qui donne des conseils avisés pour la location et la vente de matériel spécialisé.

Dr. Portmann, Hilfsmittelzentrum

Apotheke Dr. Portmann AG
Höheweg 4, 3800 Interlaken
www.portmann.ch





Salles de bains bien-être pour tous

Un hôtel bien aménagé crée une ambiance incomparable, invite à la détente et enchante ses clients. Le raffinement d'un concept se manifeste souvent dans les détails de l'agencement. Une salle de bain parfaitement adaptée aux besoins des clients respectifs de l'hôtel, montre comment l'accessibilité sans barrières se laisse intégrer tout naturellement. L'accessibilité sans barrières signifie non seulement la conformité aux exigences normatives, mais aussi la création des conditions nécessaires pour que l'utilisateur se sente à l'aise et soutenu dans son autonomie.

Avec le système 900, l'aménagement adapté aux personnes à mobilité réduite est facile à concevoir. Le système sanitaire a été conçu par HEWI, l'expert de la conception sans barrières. Qu'il soit destiné à la petite pension de famille, à l'hôtel d'affaires ou au complexe hôtelier luxueux – le système 900 constitue toujours un choix optimal. Les produits HEWI associent la fonctionnalité et le design à une qualité durable et créent ainsi une valeur ajoutée. Les surfaces résistantes en chrome ou en acier inoxydable ne présentent aucune trace d'usure, même après des années d'utilisation et de nettoyage intensifs. Les produits HEWI séduisent par leur facilité d'entretien et améliorent l'hygiène dans la salle de bains – ainsi que la satisfaction des clients et des hôteliers.

Une conception flexible

Les hôtels ont souvent besoin de salles de bains accessibles sans obstacles à court terme – grâce aux barres d'appui rabattables et aux sièges de douche mobiles, chaque salle de bains peut être adaptée rapidement et simplement aux besoins du client. Les barres d'appui rabattables fournissent un appui sûr au lavabo, au WC ou dans la douche. La solution mobile est encliquetée dans une plaque de montage fixe et peut être retirée tout aussi facilement lorsqu'elle n'est plus nécessaire. Si l'appui n'est plus nécessaire, la plaque de montage est dissimulée sous une plaque de recouvrement.

Accessibilité intégrée

L'accessibilité sans obstacles n'est souvent considérée que sous l'aspect des critères fonctionnels. Une conception dans le sens du design universel offre effectivement beaucoup de confort. Un produit bien conçu intègre des aspects sans obstacles. À cet égard, les lavabos HEWI constituent un bon exemple : d'une part, la réalisation conforme aux normes est particulièrement simple avec eux, d'autre part, des détails utiles permettent une utilisation particulièrement conviviale. Les lavabos accessibles sont dotés de poignées intégrées qui permettent à l'utilisateur d'un fauteuil roulant de s'approcher du lavabo de manière autonome et qui fournissent un appui sûr à tous les autres utilisateurs. Elles servent également de porte-serviettes très commodes. Des espaces de rangement généreux créent de la place pour les ustensiles de la salle de bains, rendant leur accès facile même en position assise devant le lavabo.

Concevoir des salles de bains accessibles

Le système 900 est la réponse aux exigences complexes et polyvalentes des salles de bains accessibles. Il combine une conception ambitieuse avec de multiples fonctionnalités et permet un aménagement conforme aux normes sans compromis. Au titre de leader du marché de la conception sans obstacles, HEWI pose non seulement des jalons, mais dispose également de décennies d'expérience dans la conception de salles de bains accessibles et conformes aux normes. Profitez de nos connaissances sous forme de formations ou faites appel à notre service de planification gratuit.

Contact

Philippe Wettach
L'Arzillier 35
1473 Châtillon
Tél.: +41 26 663 52 46
pwettach@hewi.ch





Salles à manger et salons

Les salles de petit-déjeuner, de restaurants et les bars jouent aussi un rôle déterminant dans la réussite d'un séjour à l'hôtel. Et un aménagement sans obstacles de ces locaux, s'il est bien pensé, profite à tous les hôtes. Ce sont principalement dans ces espaces que la créativité peut séduire les personnes ayant des besoins particuliers et les encourager à revenir. L'information ou la formation du personnel sont primordiales ici.

Conseils généraux

TOP

Parlez toujours avec l'hôte en situation de handicap, pas avec la personne qui l'accompagne, s'il s'agit de répondre à un besoin de l'hôte handicapé.

Proposez votre aide si les hôtes souhaitent être accompagnés jusqu'aux toilettes.

Les hôtes plus âgés apprécient les petites portions et plusieurs petits repas. Offrez la possibilité de commander des demi-portions.

Renseignez-vous auprès de l'hôte s'il doit suivre un régime particulier.

Obstacles visuels

Les hôtes malvoyants mémorisent leur environnement, aussi faudrait-il dresser les buffets toujours de la même manière. Vu que les buffets représentent souvent un grand obstacle, on peut offrir à l'hôte de lui préparer une assiette avec les mets de son choix.

TOP

Saluez l'hôte à son entrée au restaurant et offrez de l'accompagner jusqu'à sa table. Proposez plusieurs options (par exemple « Nous avons des tables à l'extérieur ou un salon et un bar à l'intérieur ou des sofas »).

Proposez une carte des mets écrite en gros caractères ou éventuellement en braille. Une loupe à la réception pour les hôtes malvoyants est une aide simple et originale lorsque la carte des mets est écrite en petits caractères. Les tablettes sont pratiques dans de tels cas, car il est possible d'agrandir la taille du texte.

Demandez à l'hôte s'il faut lui lire la carte. Demandez-lui s'il souhaite prendre connaissance de l'offre complète ou s'il a des préférences (par exemple « Souhaitez-vous plutôt une spécialité de thé ou de café, plutôt du poisson ou de la viande », etc.), afin de pouvoir faire une première sélection.

TOP

Si l'hôte le souhaite, expliquez-lui ce qui se trouve sur la table ou sur l'assiette, dans le sens des aiguilles d'une montre, et indiquez où est placé le verre.

Utilisez des sets de tables contrastés par rapport à la table afin de distinguer plus facilement l'assiette et la table.



Obstacles auditifs

Mettez toujours les informations sur les repas (offre disponible, conditions, etc.) à disposition par écrit, y compris le menu du jour.

TOP

Après un échange verbal avec l'hôte malentendant, répétez encore une fois la commande et assurez-vous qu'il ait bien compris.

Obstacles de mobilité

Des rampes, même mobiles, permettent d'éviter des obstacles. Pensez aussi aux terrasses et au trajet jusqu'aux toilettes.

Pour les personnes en fauteuil roulant, des revêtements de sols durs et des tapis fixés au sol sont préférables aux revêtements de sols mous ou des tapis à poils longs.

TOP

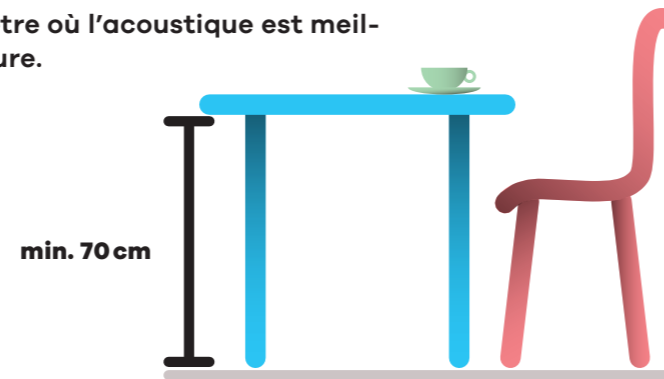
Les tables des repas doivent avoir une hauteur minimale de 70 cm, mesurée au bord inférieur. Les chaises ne devraient pas être montées de manière fixe mais être déplaçables.

Les buffets doivent pouvoir être abaissés et les mets doivent être visibles et atteignables en position assise. Si le buffet n'est pas accessible en position assise, veillez au moins à ce que les étiquettes des mets soient bien visibles.

TOP

Concernant les buffets, allez spontanément vers les hôtes et proposez votre aide pour composer l'assiette selon les désirs de l'hôte.

Choisissez une table avec un bon éclairage, la lecture labiale étant difficile quand il fait sombre. Privilégiez des tables contre le mur ou devant la fenêtre où l'acoustique est meilleure.



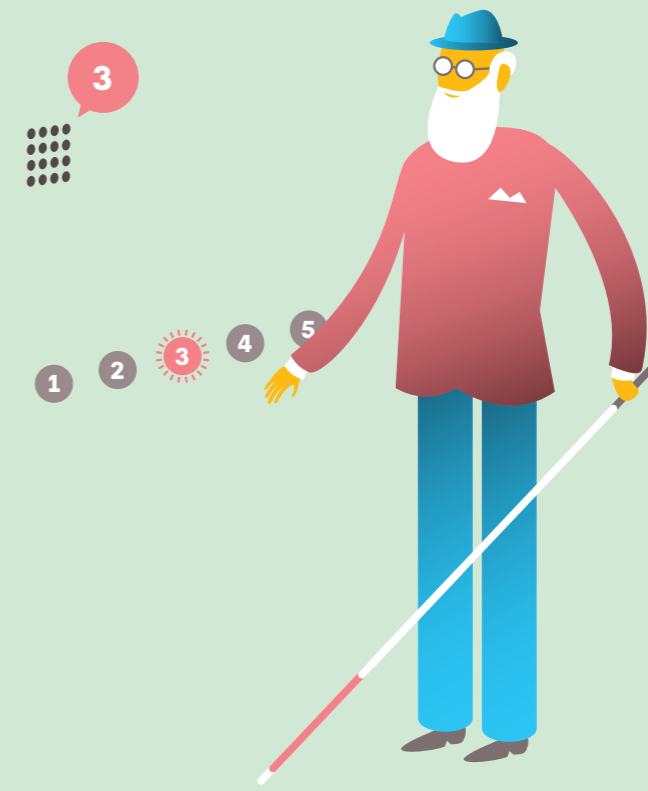
Proposez aussi votre aide pour la préparation des mets à la table (se servir, couper la viande, etc.). Placez les verres à portée de main de l'hôte.

Contact avec des personnes en situation de handicap psychique ou cognitif

Évitez les environnements très bruyants. Demandez éventuellement à l'hôte s'il souhaite être servi dans une autre pièce plus calme.

S'il n'y a pas d'endroit calme, misez sur la flexibilité des heures de repas.

Lors des explications, utilisez un langage et un vocabulaire simples.



Contrastes et éclairage, ergonomie, signalétique

Les contrastes (clair-obscur, couleurs complémentaires) facilitent l'orientation et l'identification des dangers. Le contraste de clarté est essentiel, car il est efficace même pour les personnes n'identifiant pas ou mal les couleurs et avec un faible éclairage. Un contraste prononcé des surfaces adjacentes, par exemple pour marquer la transition sol-mur ou signaler des voies de passage est un bel exemple.

Un bon éclairage adapté aux lieux est important, en particulier aussi pour les personnes âgées, mais il ne doit pas éblouir. Un tel éclairage est obtenu par une lumière indirecte ou des plafonniers éclairant de grandes surfaces. De même, les surfaces mates sont préférables aux surfaces brillantes.

Les inscriptions sur les panneaux et les signalisations doivent être suffisamment grandes mais pas trop en hauteur (à max. 1.60 m du sol) pour être vues de partout. Elles doivent se détacher de l'arrière-plan par un fort contraste. Il faut compter une taille de caractères de trois centimètres pour un mètre de distance de lecture afin de garantir une bonne lisibilité pour tous. Des lettres en relief, donc qui se détachent du fond, permettent

aux personnes malvoyantes de reconnaître les lettres par le toucher. Elles peuvent aussi lire les caractères normaux de cette manière.

L'aménagement et le positionnement des appareils et éléments de commande sont « ergonomiques » lorsque l'utilisateur peut se servir de sa force de manière optimale. Par exemple, un robinet de lavabo mitigeur avec une longue manette de commande est ergonomique lorsque celle-ci peut être actionnée avec peu de force, sans se faire mal aux articulations, qu'elle est facilement accessible et peut être actionnée avec le coude. Et des portes automatiques ou le renoncement à des ferme-portes facilitent aussi le passage pour les personnes ayant peu de force.

Le principe des deux sens implique que les informations importantes sont perçues simultanément par deux des trois sens que sont la vue, l'ouïe et le toucher. Par exemple, un ascenseur équipé d'un système d'annonce, à la fois sonore et visuelle, facilitera son utilisation pour les personnes malvoyantes et malentendantes. Les téléphones dotés d'un signal lumineux et d'un mécanisme vibreur présentent le même avantage. La même chose s'applique aux dispositifs d'alarme.



Piscine et espaces wellness

De nombreux hôtes peuvent et souhaitent généralement profiter des piscines et des espaces wellness lorsque ceux-ci sont sans obstacles. Des expériences positives dans ces espaces peuvent encourager les hôtes handicapés à revenir dans votre hôtel. Dans les piscines et les espaces wellness aussi, l'information ou la formation du personnel ainsi que la surveillance jouent un rôle déterminant.

Obstacles visuels

Proposez informations et accompagnement lors de l'utilisation des offres spéciales (wellness, sauna ou massage). Ces offres sont généralement facilement accessibles aux personnes malvoyantes, l'obstacle réside plutôt dans le trajet pour s'y rendre. Laissez l'hôte décider s'il souhaite prendre les escaliers ou plutôt l'ascenseur.

Après avoir accompagné l'hôte, décrivez-lui avec précision l'infrastructure et les offres disponibles.

Obstacles auditifs

Les hôtes malentendants retirent généralement leurs moyens auxiliaires (appareil auditif, etc.) à la piscine ou au sauna et, dans de nombreux cas, ils n'entendent plus rien. En cas de besoin d'information, recherchez le contact visuel et favorisez la lecture labiale en réduisant la distance de communication.

Si une personne ne réagit pas lorsqu'on l'appelle ou si on lui parle, il est possible aussi d'attirer son attention en lui tapant sur l'épaule.

Posez ou collez au préalable des affiches sur papier plastifié avec des explications sur les déroulements des programmes spéciaux comme les saunas avec projection d'eau, etc.

Obstacles de mobilité

Rendez les offres wellness accessibles aussi aux hôtes se déplaçant en fauteuil roulant, par exemple au moyen de rampes. Veillez à ne pas interdire, pour des raisons d'hygiène, l'utilisation du fauteuil roulant personnel, car de nombreux hôtes sont tributaires de leur propre fauteuil roulant adapté à leur corps.

Il est recommandé d'équiper l'espace piscine d'un siège ascenseur de piscine (système de descente dans le bassin). Ce système de levage peut être fixe (recommandé) ou mobile. C'est la seule manière qu'ont les hôtes à 100 % dépendants d'un fauteuil roulant d'accéder au bassin de la piscine.

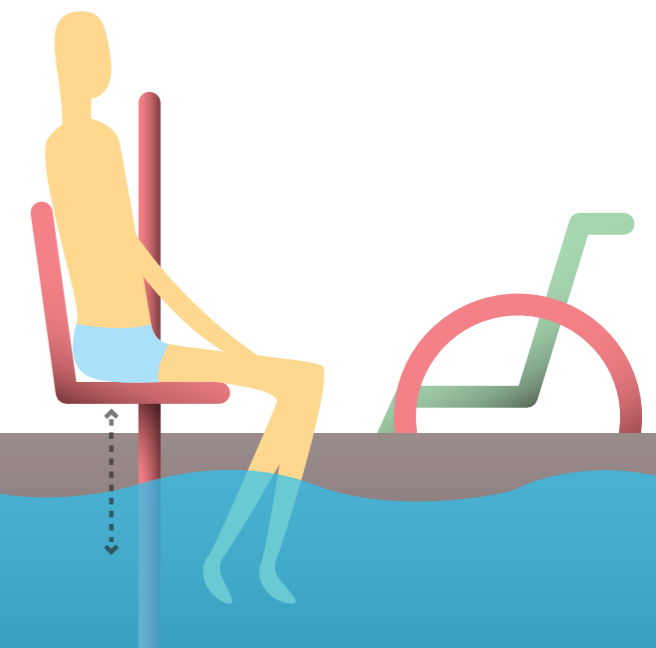
Aménagez une cabine de douche et de vestiaire de plus grandes dimensions pour les hôtes en fauteuil roulant, idéalement avec une possibilité de se coucher confortablement (par exemple table de massage) pour le déshabillage.

Pensez à aménager des accès sans obstacles et à équiper l'espace sauna de portes larges.

TOP

TOP

TOP



Toilettes publiques

Les établissements de l'hôtellerie et de la restauration devraient, en principe, être équipés de toilettes publiques sans obstacles, selon la norme SIA 500, vu que ces toilettes peuvent être utilisées non seulement par les hôtes de l'hôtel mais aussi par les clients du restaurant. Idéalement, ces toilettes sont signalées de manière bien visible près de la zone d'accueil ou du restaurant. Pensez toujours aussi à éliminer tout obstacle sur le trajet menant aux toilettes. Veillez à ce que ces installations soient accessibles sans système de clé ou assurez-vous que l'eurokey est rapidement disponible et que le personnel sait où elle se trouve.

Obstacles visuels

Veillez à ce que la signalisation des toilettes soit bien visible et que les symboles distinguant les sexes féminin et masculin soient tactilement identifiables.



Obstacles auditifs

Les personnes malentendantes ne peuvent souvent pas communiquer à travers des portes fermées. Au cas où un hôte resterait longtemps aux toilettes et ne réagirait pas lorsqu'on frappe à la porte ou qu'on l'appelle, il est possible de glisser un billet sous la porte pour communiquer par écrit. Si là non plus il ne réagit pas, entrouvrir la porte, allumer et éteindre la lumière pour signaler votre présence.

Obstacles de mobilité

Ne combinez pas toilettes sans obstacles et espace à l'usage. Les tables à l'usage sont rarement rabattues, ce qui empêche une utilisation autonome des toilettes.

Jardins et aménagements extérieurs

Les jardins et aménagements extérieurs bien entretenus sont aussi un plus pour les personnes en situation de handicap. La signalisation et l'accessibilité ainsi que l'information sur les risques éventuels sont déterminants.

Obstacles visuels

TOP

Aménagez les espaces extérieurs de sorte que les installations soient perceptibles avec la canne. Pensez aussi aux objets qui constituent des obstacles en hauteur (fixer au moins à 2.10 m du sol). Les espaces recelant des dangers ou des risques de trébuchement doivent être sécurisés en conséquence et le personnel attirera l'attention des hôtes à ce sujet à leur arrivée.

TOP

Les descriptions éventuelles des jardins et des plantes peuvent être mises à disposition en braille ou en relief.

Un plan tactile en relief des jardins ou des aménagements extérieurs peut être une prestation originale.

Obstacles auditifs

TOP

Mettez si possible aussi les informations sur les jardins et les plantes par écrit. Enrichissez les tableaux d'informations de textes et de photos.

S'il y a un chien de garde dans l'hôtel, signalez-le, car ses aboiements peuvent ne pas être entendus et posez un panneau d'avertissement bien visible.

Obstacles de mobilité

Essayez d'aménager les passages à l'extérieur de sorte qu'ils puissent être utilisés par des hôtes en fauteuil roulant, tant du point de vue de la structure des sols (pas de grosses pierres, racines, etc.) que de la largeur (au moins 80 cm). Indiquez les autres itinéraires possibles, s'ils existent, pour éviter les escaliers et des différences de niveaux trop importantes.

Pour les personnes qui se déplacent en fauteuil roulant, des revêtements de sols durs sont préférables à des revêtements de sols mous ou graveleux. Ceux-ci peuvent être rendus praticables grâce à une surface fixe et solide.



Check-out et retour à la maison

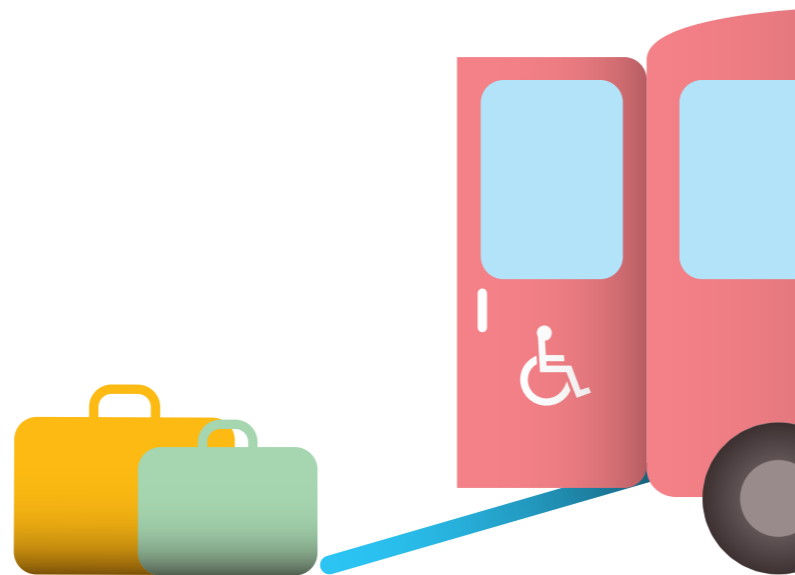
Pour les personnes handicapées, un check-out et une planification du retour à la maison sans obstacles constituent le couronnement d'un séjour de vacances sans obstacles. De manière générale, les mêmes conseils pratiques du check-in s'appliquent au check-out, auxquels peuvent s'ajouter les points suivants.

Conseils généraux

TOP

Offrez votre aide pour commander un taxi et assurez-vous que ce dernier puisse s'occuper de l'hôte correctement et charger ses bagages dans la voiture.

Si l'hôte le souhaite, accompagnez-le jusqu'au prochain arrêt des transports publics ou assurez-vous que le trajet puisse être parcouru sans danger. Un service de navette peut aussi s'avérer utile dans un tel cas.



Obstacles visuels

Offrez de l'aide pour remplir un questionnaire ou faites en sorte que cela puisse se faire par e-mail.

Obstacles auditifs

Lorsque vous donnez des détails sur la facture, veillez à toujours le faire par écrit.

Obstacles de mobilité

Utilisez des terminaux de paiement mobiles ou munissez-les d'un câble suffisamment long. L'hôte ne donnera pas volontiers son code PIN si le terminal de paiement est fixé ou si le câble est trop court.

Proposez aux hôtes à mobilité réduite de s'asseoir pendant le check-out si l'espace de réception n'est pas exempt d'obstacles. Idéalement, avec une table à portée de main pour remplir les formulaires.

Communication et commercialisation des offres

Assurez la visibilité de vos offres sans obstacles

De nombreuses personnes âgées ou handicapées se débrouillent souvent bien dans une chambre qui n'est pas totalement praticable en fauteuil roulant. Par contre, un manque de clarté dans l'information leur pose des difficultés. Pour toutes les personnes ayant des besoins particuliers, il est déterminant qu'elles puissent, au préalable, se faire une idée précise de la situation telle qu'elle se présente réellement dans les principaux secteurs de l'hôtel. Les personnes tributaires d'une accessibilité totale et d'un soutien apprécient, en outre, d'être informées sur l'existence de telles offres en dehors de l'hôtel. Cela comprend, outre les services de navette sans obstacles vers les destinations importantes, les prestations de services dans les domaines touristique, culturel et sportif. Renseignez-vous sur l'accessibilité des principales attractions dans votre région et informez-en vos hôtes sur votre site ou dans des imprimés correspondants.

Accessibilité des imprimés et des informations en ligne

Pour les personnes malvoyantes ou malentendantes, l'accessibilité des informations fait une grande différence. Des gros caractères pour faciliter la lecture, des textes courts rédigés dans un langage simple ou de grandes photos parlantes sont des mesures toutes simples. Sur les sites web, la taille des caractères peut être agrandie. En ce qui concerne les vidéos, il faut des sous-titres, afin qu'elles soient compréhensibles pour tous.

Les nouveaux moyens technologiques qu'offre aujourd'hui presque chaque smartphone sont particulièrement utiles. La possibilité de convertir un texte écrit en fichier audio et inversement présente notamment un grand intérêt. Les personnes malvoyantes et malentendantes peuvent ainsi accéder à la majeure partie des informations en ligne – à condition que les informations soient traitées pour cette utilisation. Cela veut dire que pour la réalisation de sites web, les contenus doivent être présentés de la manière la plus fluide possible (pas d'interruption par des informations qui n'ont rien à voir avec le sujet) et les textes doivent inclure les images importantes.

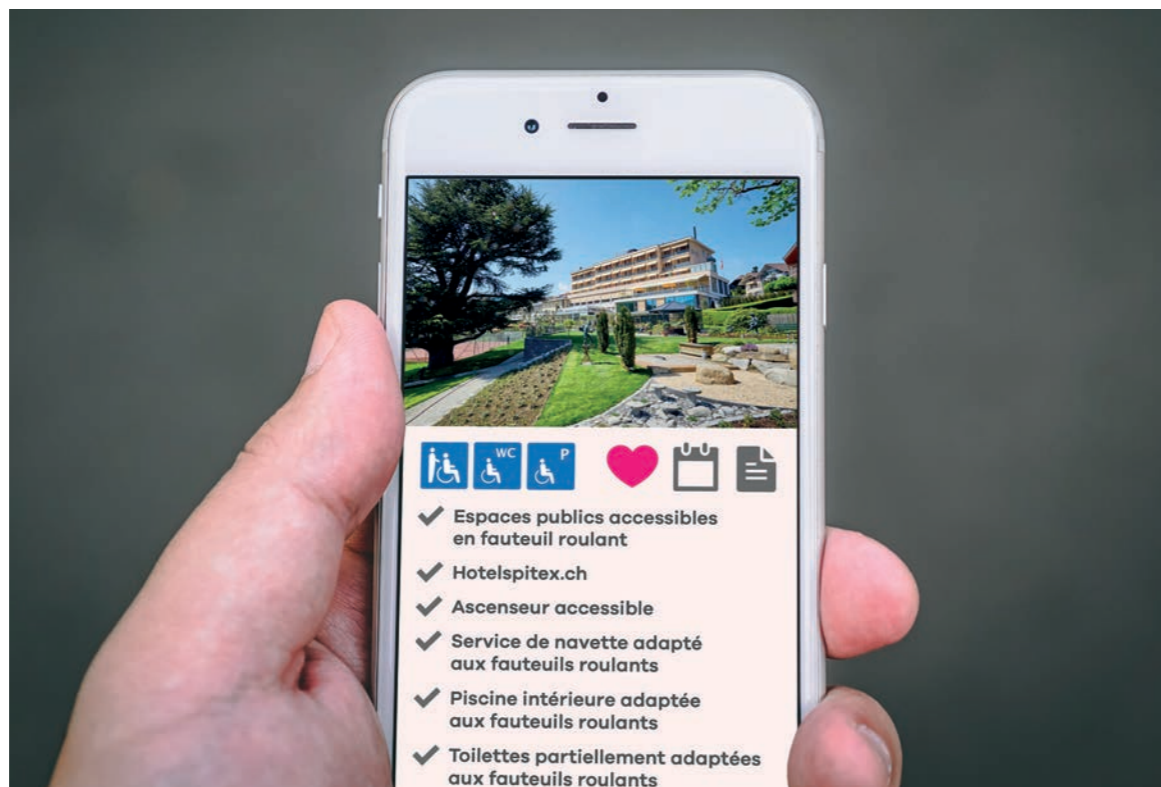
Checklist des contenus de la communication (print, web, médias sociaux, mail):

Images parlantes qui montrent clairement la situation réelle, y compris l'éclairage et la signalisation.

Photos des chambres, restaurants, espaces wellness, extérieurs, entrées de l'hôtel, places de parc pour handicapés.

Description des endroits critiques: taille des salles de bain, seuils, entrées de douche et de baignoire, largeurs des portes/passages, conditions dans l'ascenseur, moyens auxiliaires disponibles.

Descriptions et éventuellement photos des offres externes sans obstacles comme les services de navettes, les attractions touristiques, les sites culturels, les installations sportives, les itinéraires de randonnées, etc.



Smartphone et desktop qui facilitent l'accessibilité

Géolocalisation. Les cartes géographiques en ligne utilisées tous les jours aujourd'hui permettent aux personnes malvoyantes et malentendantes d'être très autonomes. Les établissements hôteliers peuvent encore faciliter les choses en intégrant tous les lieux importants dans leur plan de situation. Outre l'itinéraire d'accès à l'hôtel, les services importants dans des grands centres ou les offres externes peuvent être intégrés sur la carte. Ces points de navigation peuvent être enrichis d'informations pratiques (adresse web ou mail, numéros de téléphone, heures d'ouverture). Assurez-vous que les itinéraires indiqués soient exempts d'obstacles!

Text-to-Speech. Aujourd'hui, les smartphones, les tablettes et les ordinateurs sont tous capables de convertir instantanément des textes à l'écran en langage parlé. Cette fonctionnalité est particulièrement importante pour les personnes malvoyantes qui veulent communiquer sur le web, via

SMS, par mail et autres. Si cela est pris en compte lors de la configuration de ces médias et lors de la rédaction des textes (textes courts, facilement compréhensibles, un sujet par paragraphe), la communication pour ce groupe de personnes est grandement facilitée.

Bluetooth. Les smartphones sont des télécommandes universelles et qui peuvent communiquer avec une multitude d'autres appareils. Les bornes d'information parlantes sont un exemple tout simple. Dès qu'un smartphone s'en approche, les informations préparées peuvent être entendues. De plus, il est possible de commander la télévision dans la chambre avec son propre smartphone. A l'hôtel, le potentiel dans ce domaine est grand et il vaut la peine de l'exploiter avec l'aide de techniciens spécialisés.

Applications smartphone. Les possibilités citées plus haut peuvent aussi être intégrées dans votre propre application de l'hôtel. L'hôte télécharge gratuitement l'application et il dispose ensuite de toutes les possibilités à un seul endroit.

Faites certifier l'accessibilité de votre établissement

En Suisse, les hôtels obtiennent un soutien pour la saisie complète et correcte des données sur l'accessibilité de leur établissement. Ces données sont ensuite mises à la disposition des plateformes touristiques. Le but étant d'appliquer partout de manière égale les standards en vigueur et de donner ainsi aux hôtes une image la plus complète possible de l'accessibilité de l'établissement.

Les données portent sur des critères concernant l'infrastructure comme des toilettes accessibles en fauteuil roulant ou une salle de bain sans obstacles. Elles englobent aussi des offres pour les personnes malvoyantes ou malentendantes ainsi que des aides comme un lit électrique réglable en hauteur ou un service de taxi pour le transport de personnes en fauteuil roulant. Hotelspitex et son concept innovant s'intègrent dans la palette d'offres. Hotelspitex propose des services externes comme des soins ambulatoires (Spitex), des promenades accompagnées, des moyens auxiliaires ou un service de transport, que le client peut réserver à une seule adresse sur la plateforme d'intermédiation Claire & George.

Ces informations sur l'accessibilité saisies de manière uniforme sont déjà intégrées sur paramap.ch, claireundgeorge.ch et swisshoteldirectory.ch. Dès 2019, elles seront publiées sur MySwitzerland.com. D'autres plateformes doivent suivre.

Inscription pour un audit de l'hôtel

Le contrôle des hôtels est réalisé par les auditeurs d'hôtellerie suisse ou de la Fondation Claire & George. Les établissements reçoivent les pictogrammes adéquats, des critères et un lien avec des informations détaillées. L'audit est réalisé au moyen d'une application de Pro Infirmis, qui permet une saisie uniforme, une sauvegarde centrali-

sée et une distribution des données via la banque suisse de données hôtelières. Les futures mises à jour seront également simplifiées et peuvent être annoncées gratuitement aux services de contrôle des hôtels. Un audit est valable six ans.

Inscription : check@hotel-accessibility.ch ou banque suisse de données hôtelières www.swisshoteldata.ch

Coûts : 350 CHF (mises à jour comprises). Les non-membres d'hôtellerie suisse paient un forfait supplémentaire de 150 CHF. Gratuit pour les membres de Claire & George (www.claireundgeorge.ch).

Option : auto-déclaration

La visibilité des offres sans obstacles peut aussi passer par une déclaration personnelle sur les plateformes touristiques. L'hôtelier sélectionne lui-même les offres sans obstacles qui correspondent sur une liste de 27 critères. Un outil d'aide à la déclaration est mis à disposition. Les données sont complétées avec la mention « Auto-déclaration ».

L'auto-déclaration est gratuite. L'hôtelier est responsable de la conformité et de l'actualité des données. La saisie et la gestion des données se fait dans la banque suisse de données hôtelières sur www.swisshoteldata.ch.

Formation du personnel

Souhaitez-vous former votre personnel à l'accessibilité et à l'accueil pour toutes les catégories d'hôtes? Ou combiner l'audit de l'hôtel avec une formation? Contactez Sensability ou check@hotel-accessibility.ch

Informations complémentaires sur les produits, les services et les organisations

Access for all

Fondation pour l'utilisation de technologies adaptées aux personnes handicapées selon WCAG (Web Content Accessibility Guidelines).

www.access-for-all.ch

Vacances et voyages sans barrières en Suisse

Plateforme de réservation de vacances sans obstacles et de services (soins, moyens auxiliaires, transports).

www.claireundgeorge.ch

Europcar / Fondation Cerebral

Location de véhicules accessibles en fauteuil roulant.

www.europcar.ch

Paramap

Carte digitale répertoriant les établissements accessibles en fauteuil roulant, en Suisse.

www.paramap.ch

CFF voyages sans obstacles

Informations et prestations de services liées à l'accessibilité.

www.sbb.ch/fr/gare-services/voyageurs-avec-un-handicap.html

Association « Suisse sans obstacles »

Bureau de coordination pour les informations sur le tourisme sans obstacles.

www.suissesansobstacles.ch

Fondation Claire & George

Claire & George organise des voyages et des vacances sans barrières en Suisse, avec services complémentaires (assistance et soins, moyens auxiliaires, accompagnement de promenade, transport), en cas de besoin. La fondation travaille en collaboration avec de nombreux hôtels partenaires et des prestataires de services, dans le lieu de villégiature. Les associations d'aide et de soins et hotelleriesuisse font partie des membres du conseil de fondation. Depuis 2018, Claire & George est un organisme de contrôle officiel pour l'accessibilité dans le milieu hôtelier. En outre, Claire & George a remporté le prix Design Leadership Prize : Focus Ageing Society 2017/2018. www.claireundgeorge.ch

Architecture sans obstacles – Le centre spécialisé suisse

Le centre spécialisé suisse est le centre de compétence national pour l'architecture sans obstacles. Il élabore des bases thématiques, il publie des directives, des fiches techniques et des aides à la planification. En complément de ses activités, le centre soutient les services cantonaux de consultation pour une construction sans obstacles. En 2018, le centre spécialisé suisse a révisé et publié les directives de planification pour les hôtels et auberges sans obstacles.

www.architecturesansobstacles.ch

hotelleriesuisse

hotelleriesuisse est le centre de compétence pour l'hôtellerie suisse. L'association défend les intérêts des établissements d'hébergement innovants et attachés aux principes du développement durable. L'association d'entrepreneurs est en outre propriétaire de la banque suisse de données hôtelières, une vaste base de données mise à la disposition

de tous les hôtels et, sur demande, des prestataires touristiques. La banque suisse de données hôtelières est une plateforme intéressante qui permet de regrouper toutes les informations hôtelières et de les mettre à la disposition de tiers. Depuis 2018, les données sur l'accessibilité dans les hôtels, recueillies par Pro Infirmis à l'aide de l'outil de saisie ZUERST, sont désormais aussi enregistrées dans la banque suisse de données hôtelières et transmises aux plateformes touristiques.

www.hotelleriesuisse.ch/www.swisshoteldata.ch

Pro Infirmis

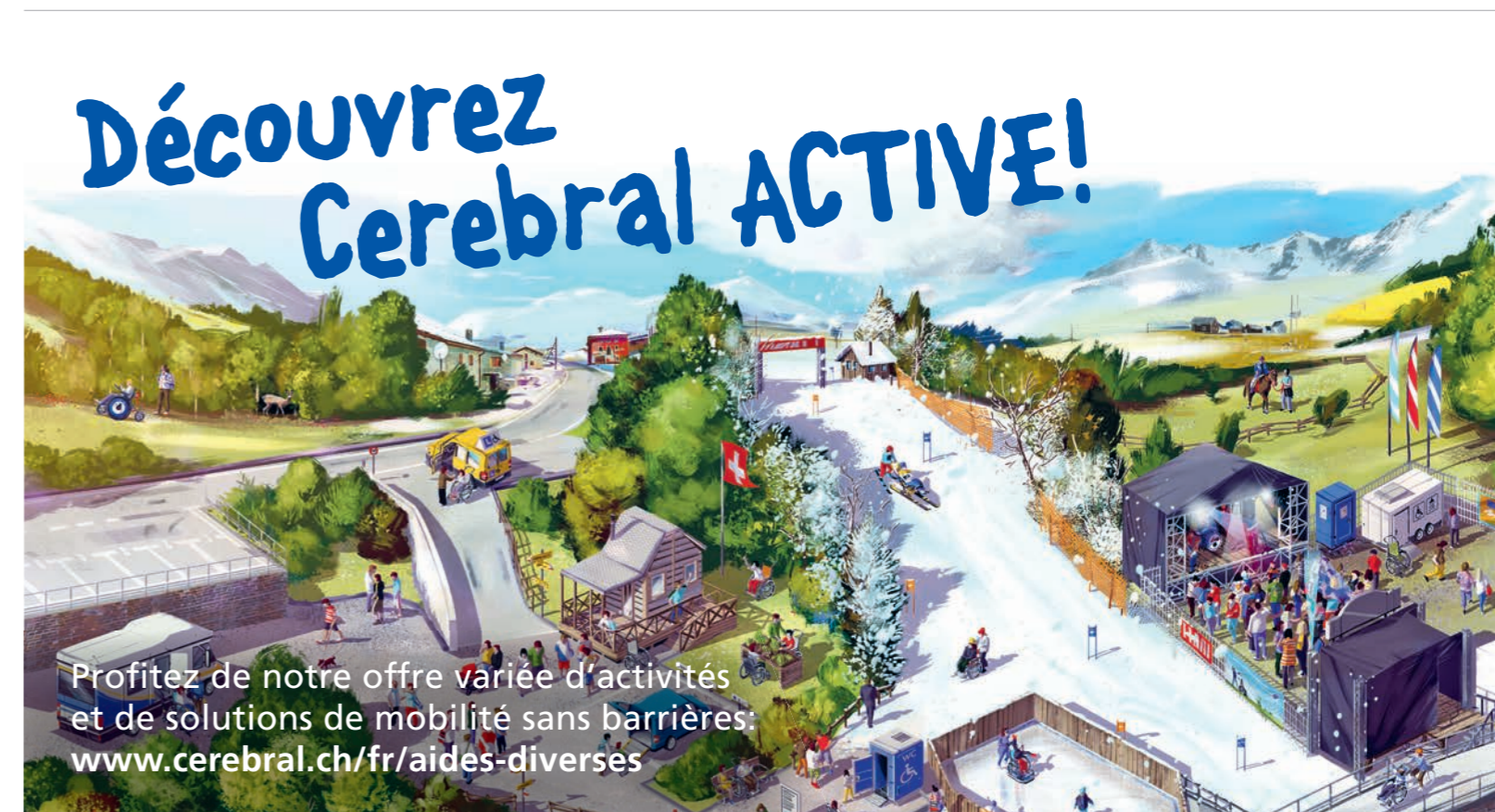
Pro Infirmis s'engage pour l'inclusion des personnes en situation de handicap et l'élimination des obstacles qui entravent leur vie. De cette mission est né le projet «Données numériques d'accessibilité» avec pour principal objectif d'intégrer dans des offres numériques générales des informations fiables sur l'accessibilité des constructions ouvertes au public. Dans le cadre du projet de coopération national sur l'accessibilité d'hotelleriesuisse, Pro Infirmis a élargi l'outil de saisie ZUERST à la saisie des données hôtelières. Pro Infirmis effectue également des audits d'hôtels,

en collaboration avec les destinations touristiques, les cantons ou les communes. Ce système permet également de relever les données d'accessibilité d'autres catégories de bâtiments. Lors de transformations ou de nouvelles constructions, Pro Infirmis propose, conjointement avec Procap et le centre spécialisé suisse Architecture sans obstacles, des conseils techniques pour construire sans obstacles. www.proinfirmis.ch

Sensability

Sensability.ch est une organisation de personnes en situation de handicap pour des personnes sans handicap. Sensability offre des conseils et des services de sensibilisation sur les thèmes de l'égalité et du handicap. Tous les conseillers de sensability.ch vivent avec un handicap et sont des spécialistes formés à l'accessibilité. Les offres de Sensability englobent des cours de «changement de perspective», des conseils/formations sur mesure pour les hôteliers et les employés ainsi que des conseils d'intégration lors de l'engagement de personnes handicapées. Tous les cours peuvent être réalisés dans des hôtels.

www.sensability.ch



Fondation suisse en faveur de l'enfant infirme moteur cérébral
www.cerebral.ch Compte de dons: 80-48-4



Impressum

Editeurs:

Fondation Claire & George et hotelleriesuisse
en collaboration avec l'association Sensability

Concept, texte, rédaction:

Susanne Gäumann, www.claireundgeorge.ch ;
Brian McGowan, www.sensability.ch ; Rainer Kamber,
www.rainerkamber.ch.

Groupe d'accompagnement thématique:

Marc Buttica, Pro Infirmis ; Joe Manser, Architecture
sans obstacles Le centre spécialisé suisse ; Sonja Seiffert,
hotelleriesuisse.

Graphisme et illustrations :

Alber Visuelle Kommunikation, alber.ch

Crédit photographique :

Couverture et p. 32 Placid Hotel Design & Lifestyle, Zürich ;
p. 18 Nathan Dumlao/Unsplash/Alber ; S. 22 Europcar ;
p. 26/40 Allgäu ART Hotel, R&S Mayer, Kempten ; S. 34, HEWI ;
p. 44 Oberwaid – das Hotel, die Klinik, Saint-Gall ;
p. 50 Fikri Rasyid/Unsplash/Alber

Copyright: Fondation Claire & George, 2018

En Suisse, une personne sur cinq est dépendante d'une accessibilité simplifiée. Nombreux sont les obstacles architecturaux ou professionnels qui privent ces personnes de l'usage de diverses activités touristiques. Il est temps de penser autrement. L'accessibilité doit désigner des services et un accès garantis à tous ! Ainsi, nous obtiendrons une valeur ajoutée aussi bien pour tous les différents groupes de visiteurs que pour l'hôtellerie. Cette publication dévoile comment l'accessibilité peut être concrétisée.



CLAIRE & GEORGE
Fondation



hotelleriesuisse
Swiss Hotel Association



Sensability
Experten für Inklusion

pro infirmis

Age —
Stiftung

innovation
tourismus

ERNST GÖHNER
STIFTUNG

