

# Accueil des personnes à mobilité réduite

## Comment aménager son hôtel pour y être attentif ?

Dans l'hôtellerie, on se doit de répondre à toutes les demandes, toutes les envies et, bien sûr, tous les besoins de la clientèle. Et en termes de besoins, il en est certains sur lesquels il n'est même pas permis de transiger. Surtout si, par exemple, ils émanent d'une clientèle moins valide à la recherche de commodités lui facilitant la vie quotidienne... et donc le séjour.



Les PMR (3 Belges sur 10 !) ne sont pas que des personnes en chaise roulante !

**B**on, lorsque l'on évoque les « personnes à mobilité réduite », on pense généralement aux personnes en chaise roulante. Or, le concept « PMR » est bien plus large puisque, par personne à mobilité réduite, il faut entendre toute personne confrontée à la difficulté de se déplacer et soumise à des obstacles qu'elle ne peut surmonter seule ou très difficilement. Ce qui élargit considérablement le spectre du public PMR, admettons-le. Explications...

### PMR, une réalité qui concerne 3 Belges sur 10 !

Notons déjà, pour commencer, qu'en Belgique, plus de 30 % de la population est aujourd'hui concernée par cette réalité puisque 3 Belges sur 10 sont répertoriés, en 2017, dans les statistiques nationales, comme appartenant à la catégorie des PMR. En gros, nous dirons que les difficultés de mobilité peuvent être de tous ordres et autant liées à l'âge, qu'à une maladie, mais aussi à un accident lais-

sant l'individu définitivement ou temporairement moins valide, voire encore à un état provisoire non handicapant mais n'offrant pas une liberté de mouvement totale (ex. une femme enceinte, une personne chargée de paquets ou encore le vacancier qui se déplace avec ses bagages, ndr). Eh oui, cela donne une autre lecture à cette fameuse PMR. Evidemment, chacun admettra que les cas les plus préoccupants concernent les gens atteints d'un handicap, qu'ils soit temporaire, évolutif ou définitif, notamment ceux parmi nous touchés par des maladies dégénératives, par la perte d'un membre moteur, par la cécité, ou encore toutes ces personnes se déplaçant en béquilles ou en chaise roulante. En bref, le terme PMR concerne tous ceux qui, à un moment ou un autre de la vie, sont susceptibles d'être touchés par ce que l'on nomme une perte de mobilité. Ces difficultés portent en fait atteinte à l'autonomie de la personne, limitent ses déplacements et sa capacité d'intégration à la société en général.

### PMR, une réalité à l'hôtel aussi...

Cette réalité de la vie courante - bien qu'ignorée par ceux qui ne sont pas concernés et trop peu prise en compte par la société en général - complique donc grandement le quotidien d'un tas de gens, y compris sur les lieux de villégiature, dans les endroits touristiques et, évidemment, dans les établissements où se loger. Mais quel établissement hôtelier peut vraiment se permettre de 'négliger' 30 % de son potentiel client ? Quel professionnel du tourisme peut, sans tracas, se passer de 3 clients sur 10 ? Certes, un engagement PMR nécessite certains aménagements - et donc quelques investissements - mais le ROI est assuré en même temps que l'intégration elle-même. Qu'est-ce que cela sous-tend ? Tout simplement de mettre tout en œuvre pour que la personne dont la mobilité est réduite puisse s'épanouir où elle se rend... comme si sa situation physique était normale. Ainsi, afin qu'une PMR profite totalement de son séjour dans un hôtel, toutes les fonctions de l'établissement doivent être accessibles (ou au moins la plupart) en tenant compte d'une certaine logique. En effet, tout déplacement, quel qu'il soit, implique cinq démarches consécutives : stationner, entrer, circuler, utiliser et évacuer (SECU-E).

### Stationner, entrer, circuler, utiliser et évacuer (SECU-E)

- **Stationner**  
C'est l'évidence... Il faut pour cela prévoir des places de parking (intérieures ou extérieures) suffisamment larges sur un revêtement stable et horizontal au plus près de l'entrée.
- **Entrer**  
L'idéal est de permettre un repérage aisé du bâtiment, par exemple par une enseigne lisible de loin. On prévoira en outre une voie d'accès bien visible, de plain-pied, avec une porte d'entrée large et des aires de rotation suffisantes de part et d'autre de celle-ci.
- **Circuler**  
Pour un accès digne de ce nom, il

convient de prévoir des circulations dégagées de tout obstacle : des portes intérieures larges, une signalétique continue et compréhensible. Par ailleurs, si le bâtiment comprend plusieurs étages, un ascenseur et des escaliers sécurisants pour permettre l'accès à l'ensemble des niveaux figurent également parmi les aménagements nécessaires.

• **Utiliser**

Un accueil PMR suppose de prévoir, au minimum, une chambre adaptée (avec salle de douche et WC), mais également un guichet d'accueil avec une partie abaissée, une salle de repas (au moins partiellement) aménagée et des sanitaires accessibles.

• **Évacuer**

En cas de problème, une PMR évacuera moins facilement l'endroit qu'un vacancier classique. Il est donc nécessaire d'identifier une sortie de secours de bonne largeur - et de plain-pied - avec l'extérieur. Aux étages, on suggère d'aménager une zone d'attente sécurisée et de prévoir une alarme incendie couplée à un flash lumineux.

**Quid d'un accueil PMR sur le terrain ?**

Faut-il le dire, l'accueil est dans ce cadre aussi tout à fait primordial. Il contribue énormément à la satisfaction du voyageur lors de son séjour. Et au-delà des prescriptions techniques relatives à l'aménagement du bâtiment, c'est surtout le comportement du personnel accueillant ses visiteurs qui se doit d'être adéquat. On ne vous demande pas d'être exagérément empathique avec les moins valides, mais plutôt de rendre leur quotidien chez vous aussi fluide que possible. Une PMR ne devrait par exemple se sentir ni différente, ni plus compliquée à satisfaire ; et surtout pas une charge pour qui que ce soit, même pas pour ses proches et/ou accompagnants. Dans un premier temps, pensez aussi à communiquer quant à votre investissement PMR sur votre site internet ou sur votre page Facebook puisque c'est géné-

ralement par ce biais que le visiteur prend connaissance du lieu et de ses aménagements spécifiques ! ■

**Bon à savoir...**

Dans tous les cas, si une demande de permis d'urbanisme est établie, la conformité aux normes d'accessibilité s'impose ! En Wallonie, sous certaines conditions, vous pouvez obtenir un subside quand vous réalisez des aménagements pour l'accueil des PMR ([www.cgt.tourismewallonie.be](http://www.cgt.tourismewallonie.be)). Des formations à l'accueil des PMR sont également organisées par le CGT, le FOREM et/ou des associations privées... renseignez-vous !

**En cas de rénovation et/ou de transformation**

Si vous envisagez des travaux, pensez toujours à adapter vos infrastructures en les imaginant d'emblée dans une logique de déplacement et d'utilisation aisée pour les PMR. C'est évidemment à vous d'établir vos priorités, mais pensez quand même que ceux-ci représentent potentiellement un tiers de la clientèle.

**En cas de construction d'un nouveau bâtiment**

L'accessibilité est ici intégrée dès le début du projet, les espaces s'organisent le plus souvent sans qu'aucun obstacle ne vienne entraver la progression. On ajoutera que des espaces de plain-pied, des équipements contrastés ou des appuis aux endroits opportuns, ainsi que tout aménagement rendant l'établissement accessible, ne font que renforcer le confort de chaque client.

**Pour vous aider...**

Le bureau Atingo peut vous accompagner dans votre projet, ses consultants vous fournissent tous les conseils pour prendre les meilleures décisions en matière d'accessibilité. Atingo est certificateur agréé pour Access-i, ses spécialistes examinent vos plans et cahiers de charges ou réalisent un audit d'accessibilité de votre établissement.

Atingo - Rue de la Pépinière, 23 à 5000 Namur  
Tél. 081 24 19 37 - [www.atingo.be](http://www.atingo.be)

Plus d'infos : Comptoir Hôtels en Luxembourg belge  
061 29 30 55



*Floralies Bis*  
*Le partenaire*  
*de toutes*  
*vos émotions*



FLORALIES  
bis

21, avenue d'Houffalize  
6800 LIBRAMONT  
061 21 22 44  
[floraliesbis@yahoo.fr](mailto:floraliesbis@yahoo.fr)

