



Hôtellerie : Qualité d'accueil optimale et Universal Design

Par Anne Serin-Reyl, Jean-Yves Prodel - le 01/02/2018

Dans l'hôtellerie, le maître mot est l'accueil. Selon la newsletter quotidienne de l'Hôtellerie Restauration parue le 18 janvier dernier, la réussite d'un accueil nous renvoie au lien que les équipes tissent avec les clients. « Sans la volonté d'aller vers les clients et de les prendre en charge, l'accueil ne peut être que superficiel (...) Il s'agit de déterminer l'attente des clients et si possible de chaque client. La personnalisation est la réponse la plus appropriée. Le discours doit insister sur le plaisir de recevoir et le client doit le ressentir. »

Cependant, nous pensons que ce ressenti ne se limite pas uniquement au discours, le client est également sensible à l'espace dans lequel il évolue. Afin de satisfaire ses besoins et de s'assurer que son séjour soit une expérience agréable, il doit se sentir immédiatement à l'aise dans les lieux.

"une approche pratique, rentable et durable"

Nous savons que répondre individuellement aux besoins spécifiques peut devenir un casse-tête, surtout lorsqu'il s'agit d'aménagement d'espaces. C'est pourquoi, selon nous, l'Universal Design répond tout particulièrement bien à ce besoin. Il propose une approche pratique, rentable et durable, basée sur des objectifs fonctionnels clairement définis, permettant d'imaginer des lieux agréables,

pratiques et sécurisés pour tous les clients quels que soient leur âge, leur taille, leur corpulence et leurs capacités physiques et mentales permanentes ou passagères.

Design accessible ou Universal Design ?

À l'origine, le terme accessible désignait des bâtiments auxquels pouvaient accéder des personnes en fauteuil roulant ou des éléments qui pouvaient être saisis ou utilisés par ces mêmes personnes. Le terme s'est lentement étendu pour inclure un plus grand groupe de personnes présentant un large éventail de déficiences fonctionnelles. En France, cela donne des normes intéressantes mais parfois difficiles à appliquer. Sans compter que d'après le rapport de l'Observatoire Interministériel de l'accessibilité et de la conception universelle, paru en 2010, page 36, « *la formation des diagnostiqueurs varie entre 3 à 5 jours en fonction des organismes (...) Les préconisations sont parfois hasardeuses et sujettes à débat (...) Par conséquent, en mettant en œuvre strictement les travaux préconisés dans le diagnostic, l'établissement pourrait ne pas être considéré comme conforme.* »

Enfin, reste à voir s'il est rentable de modifier la conception d'une structure d'hébergement au profit d'un petit nombre d'invités seulement ? Le design accessible trouve donc rapidement ses limites.

L'Universal Design, quant à lui, englobe les normes d'accessibilité dans une réflexion globale. Il s'agit de concevoir un espace en prenant en compte l'ensemble des besoins du plus grand nombre de personnes. Si tel est bien le cas, l'accessibilité devient naturellement la résultante du processus et non son sujet central ou sa motivation première. Cela modifie entièrement le point de vue de l'architecte ou du designer.

L'Universal Design, quant à lui, englobe les normes d'accessibilité dans une réflexion globale

En effet, l'Universal Design propose des solutions pratiques permettant de répondre aux besoins d'un large public. La démarche est poussée jusqu'aux moindres détails. Les interrupteurs, par exemple, seront positionnés à des hauteurs convenables permettant aux enfants, aux personnes âgées comme aux personnes en fauteuil roulant d'allumer ou d'éteindre la lumière sans effort particulier.

Des accès en pente douce, des couloirs, des ascenseurs et des portes larges et idéalement coulissantes permettent au personnel manipulant des chariots de ménage et de linge d'évoluer dans l'hôtel en toute fluidité. C'est également fort utile pour les clients armés de leurs bagages, les parents avec des poussettes et les personnes en fauteuil ou à mobilité réduite.

Un bon éclairage aide les personnes ayant une vision restreinte et permet aux personnes malentendantes de mieux observer les mouvements des lèvres et du corps. Un bon environnement acoustique aide les personnes avec des prothèses auditives. Ceci vaut aussi bien pour les clients que le personnel de l'hôtel.

Concrètement, les fonctionnalités mises en œuvre par l'Universal Design rendent généralement la plupart des tâches et des activités plus faciles et plus agréables pour tous, clients et collaborateurs. N'oublions pas que 80% des handicaps ne se voient pas !



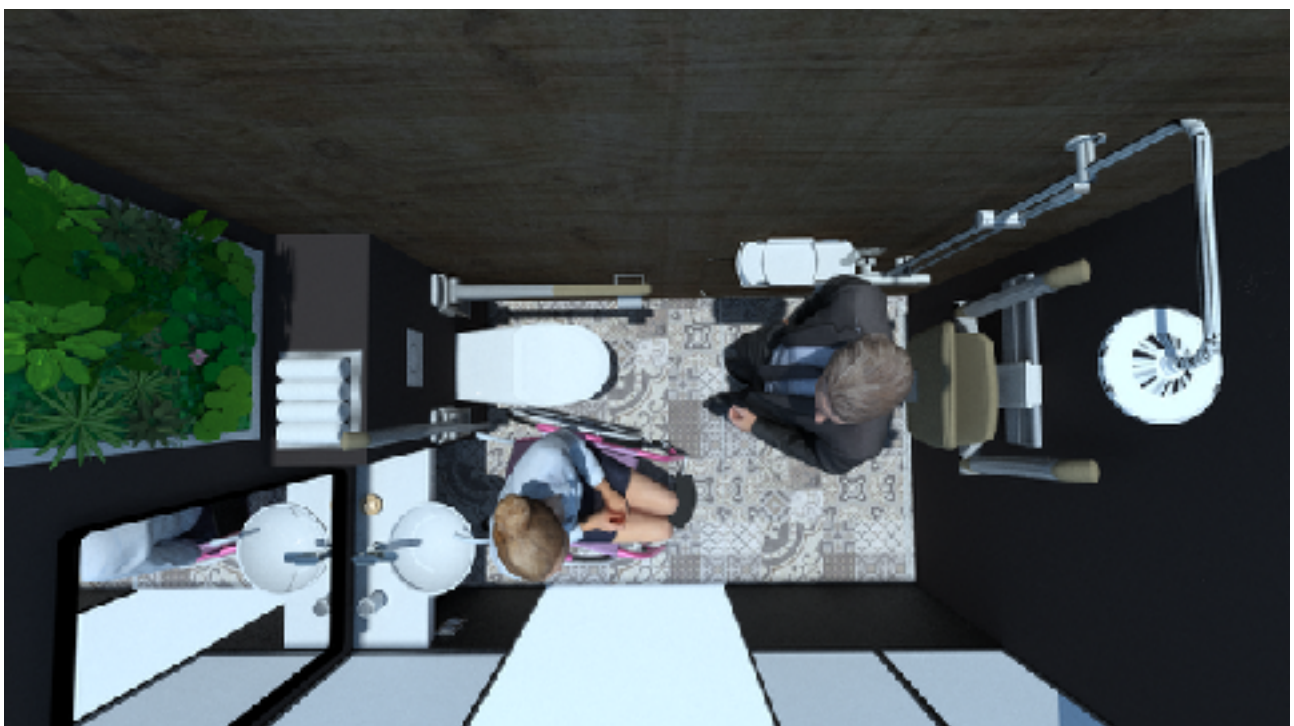
Décoration Carnets Libellule

Pourquoi utiliser les principes de l'Universal Design dans l'hôtellerie ? Défis et opportunités ?

Il s'agit de considérer l'Universal Design comme une opportunité pour augmenter les ventes et la satisfaction du client.

Les personnes retraitées et les personnes ayant une déficience fonctionnelle sont dynamiques et ont des moyens financiers. Ils représentent un marché important pour le tourisme et l'hôtellerie. Il s'agit donc de prendre en compte leurs besoins au même titre que ceux des personnes plus jeunes et valides. Tout simplement parce que les capacités de ces derniers peuvent être temporairement limitées.

En effet, un client peut se trouver avec un bras en écharpe ou utiliser des béquilles pour marcher. La douche peut imposer des difficultés lorsque le client retire ses lunettes. Même les vêtements, tels que les talons hauts, peuvent limiter la capacité à effectuer certaines activités. Sans oublier que beaucoup de gens ne répondent tout simplement pas à la norme en termes de taille ou de



Salle d'eau de 4M2 - Décoration Carnets Libellule

pois. Les enfants peuvent ne pas être assez grands pour atteindre une étagère ou assez fort pour ouvrir une porte.

une opportunité pour augmenter les ventes et la satisfaction du client.

Quant aux adultes plus âgés, ils éprouvent souvent un déclin dans la force, l'endurance, l'acuité visuelle ou auditive. Ces derniers n'ont en général pas envie d'avouer leurs difficultés surtout si elles ne se voient pas. Il n'est donc pas toujours facile de déceler ces difficultés pour le personnel de l'hôtel qui les accueille. En revanche, si tout est pensé dès le départ pour leur confort sans qu'ils aient à le demander, la discrétion est assurée, la qualité du service s'en trouve grandement améliorée et la fidélisation du client est pratiquement certaine.

Ainsi, la Conception Universelle permet à chacun de vivre dans l'hôtel en restant le plus indépendant possible sans l'aide du personnel ou de proches. Le lieu n'est plus stigmatisant, il redonne à chacun liberté et confort tout en assurant le respect de l'intégrité de chacun.

Des chambres Universal Design selon Jean-Yves Prodel

Les codes du bâtiment exigent généralement que les nouveaux hôtels fournissent un pourcentage minimum de chambres accessibles aux personnes à mobilité réduite. Idéalement, ces chambres devraient permettre aux clients d'effectuer des activités avec autant de confort et d'indépendance que dans leur propre maison. Bien que les chambres accessibles répondent aux exigences pour les clients en fauteuil roulant, l'intention est également de répondre aux besoins particuliers des clients avec différents types de déficiences fonctionnelles.

Cela implique de créer des chambres à part, parfois difficiles à commercialiser. L'Universal Design permet de concevoir non pas quelques chambres mais un hôtel entièrement accessible pour tous les types de clientèle. De la chambre de 15m² à la chambre de luxe. Les coûts sont ainsi optimisés et les besoins des clients sont plus largement satisfaits. Dans les hôtels existants, cela nécessite l'installation d'équipements transformant les chambres standard en chambres «universelles» équipées d'une salle d'eau de 4m² répondant aux normes en vigueur et convenant à tous les clients. Pour les personnes à mobilité réduite, une simple demande suffit à la réception. Un siège de douche et des barres de relèvement réglables en hauteur et latéralement peuvent être installés rapidement par le personnel de l'hôtel facilement et sans le moindre outil. [Consultez-nous. \(jyp-conseils.fr\)](http://jyp-conseils.fr)

Conclusion

Les changements démographiques et les progrès de la médecine changent la structure fondamentale de notre

société. L'environnement construit doit accompagner ces changements et les promoteurs d'hôtels font partie des premiers à être sensibles à l'évolution des besoins de la clientèle. Seulement, difficile de faire évoluer le bâti au même rythme à moins que ces besoins n'aient été anticipés.

Les promoteurs qui planifient actuellement de nouveaux hôtels ont une excellente occasion de montrer la voie et de faire un bon investissement à long terme en intégrant la Conception Universelle dans leur démarche.

JYP Conseils, pourquoi faire appel à nous ?

Jean Yves PRODEL forme à l'Universal Design et accompagne vos équipes en intégrant des solutions que seuls l'expérience et le vécu peuvent résoudre. Il décrit les besoins des hôtes ayant des déficiences fonctionnelles et identifie les façons d'améliorer l'espace pour leur permettre d'être plus actifs et indépendants.

Jean-Yves Prodel réalise des études et formule des recommandations détaillées incluant :

- des comparatifs budgétaires aidant à la prise de décision
- des propositions de fonctionnalités supplémentaires permettant une amélioration de la qualité de service.
- des recommandations afin que les transformations projetées respectent bien les caractéristiques accessibles exigées par les codes du bâtiment.



Chambre de 26 m² - Décoration Carnets Libellule