

Fiche pratique

Chambres

Dans les hébergements, la chambre est le cœur de la prestation. Il est donc primordial que les hôtes handicapés s'y sentent à l'aise et profitent pleinement du confort proposé par l'établissement. En dehors des obligations réglementaires, la qualité des services offerts et les petites attentions portées à la clientèle à besoins spécifiques permettent que le séjour se déroule dans les meilleures conditions. La clientèle handicapée est très fidèle aux lieux dans lesquels elle a été bien reçue et a pu profiter de la prestation en toute autonomie.

Fournir une information détaillée sur l'accessibilité (voir Cahier Pédagogique [Comment accueillir une personne à besoins spécifiques](#)) est une bonne solution pour inviter le client à signaler précisément ses besoins. Les échanges en amont permettent de réserver les dispositifs dédiés (ex : kit confort) qui seront mis à disposition au moment de l'arrivée. Cette clientèle nécessite un accompagnement jusqu'à la chambre et une présentation des lieux.

Il est recommandé de mettre à la disposition des visiteurs des contacts de services médicaux pour les personnes qui auraient besoin d'une assistance ou de soins avant de commencer leur journée ou avant la nuit.

Circulaire interministérielle n°DGUHC 2007-53 du 30 novembre 2007.

Annexe 8 - pages 33 : établissements disposants de locaux d'hébergement pour le public.

Ministère de l'écologie, du développement durable, des Transports et du Logement

Fiche 7 : [Chambre ...](#)

Il est préférable de prévoir une répartition homogène des chambres accessibles dans le site. Un système de réservation permettant de prendre en compte les besoins spécifiques est un plus.

Toutes les informations (tarifs, prestations, etc) doivent être bien visibles et très lisibles.

Dans les couloirs d'accès aux chambres, l'installation d'éclairage automatique a un effet sécurisant pour tous les clients et facilite la circulation des personnes à mobilité réduite qu'elles soient en fauteuil roulant ou encombrées de valises. Il convient d'être attentif à la durée d'éclairage avant extinction.

La présence d'une prise de courant (au moins) à proximité du lit sera appréciée. Les personnes handicapées ont souvent besoin de plusieurs prises de courant pour recharger leurs matériels.

Il est inutile de proposer une chambre aménagée pour le handicap moteur à des hôtes ayant d'autres types de handicaps. Un espace trop vaste n'aide pas à trouver ses repères, voire désorienté.

Handicap moteur :

Tous les services proposés doivent être accessibles à une personne à mobilité réduite... en tenant toujours compte de la distance de préhension située entre 40cm et 1m30 du sol : plateau de courtoisie, minibar, coffre-fort ou penderie par exemple.

Le choix de portes coulissantes est à privilégier, il évite les débattements de porte qui prennent beaucoup de place et limitent les mouvements et déplacements que doit effectuer une personne utilisatrice de fauteuil roulant pour ouvrir et/ou fermer une porte.

L'accessibilité concerne aussi les systèmes de manœuvre des rideaux, volets ou stores. Le téléphone et la commande de la télévision doivent également être situés dans des zones accessibles.

Dans l'idéal, le transfert d'une personne en fauteuil roulant sur le lit devrait être possible par les deux côtés du lit. Si les chambres ne sont pas assez spacieuses pour qu'il y ait un dégagement suffisant des deux côtés du lit, il est recommandé de varier les aménagements dans chaque chambre : une chambre permettant un transfert par la gauche, une autre un transfert par la droite.... Cela permettra, au moment de la réservation, de proposer les deux solutions au client.

Handicap visuel :

La notion de contraste revêt ici toute son importance. Les interrupteurs, poignées de portes, accessoires mis à disposition (télécommande, sèche-cheveux, commande de climatisation, savon, gobelet, etc...) doivent être de couleur contrastée. C'est également le cas pour le mobilier qui peut être source de chute ou de coup.

Dans les salles de bains, les pare-douches représentent souvent des obstacles. Ils doivent être repérables visuellement : le contour doit être marqué et contrasté (des repères visuels peuvent être apposés sur la surface vitrée).

Il est également très important que le personnel de ménage et d'entretien des locaux soit sensibilisé aux spécificités liées au handicap visuel : aucun objet ne doit être déplacé lors du nettoyage d'une chambre occupée par un client déficient visuel. Mettre à disposition des hôtes une lampe d'appoint, voire un kit confort (lampe torche, lampe d'appoint supplémentaire, serviettes de toilette de couleur contrastée, télécommande à grosses touches...) rendra service. Ce kit sera facilement transportable dans toutes les chambres de l'établissement.

Pour le confort des personnes déficientes visuelles, le choix de l'éclairage et sa modularité sont importants et sont complémentaires avec le choix de revêtement mural et de sol (ex : il conviendra d'éviter un carrelage blanc brillant avec des spots orientés vers les murs). ([Voir fiche 2.2](#)).

Si l'accès aux chambres se fait par une carte clé magnétique, il faut prévoir un repère tactile (coin rogné ou marque en relief). L'accueil du client déficient visuel devra donc comporter une phase explicative du dispositif et de la règle du jeu. .

Sur la porte, le numéro de chambre doit être contrasté par rapport à la couleur de la porte, en relief et assez grand pour être facilement repérable par une personne mal voyante. La personne aveugle ne peut pas savoir réellement s'il y a du braille et où il est situé ; en conséquence, le numéro pourra être mis en braille à condition que l'on explique la situation (près de la poignée de porte – voire dans la poignée de porte).

Mettre à disposition une documentation adaptée à la lecture d'un client déficient visuel reprenant l'ensemble des prestations et tarifs en gros caractères.

Handicap auditif :

En cas d'accueil de clients sourds en chambre double, il convient de prévoir de donner à chacun des occupants une clé. Le personnel de l'établissement doit connaître les numéros de chambres occupées par des personnes ayant un handicap auditif car, dans la plupart des cas, elles ne pourront pas entendre quelqu'un frapper à leur porte, ni un téléphone sonner, ni même l'alarme incendie. L'idéal étant d'installer un système permettant de traduire le son d'une personne frappant à la porte par un signal visuel (flash lumineux) et/ou vibrant.

Il peut être, très utile de mettre à la disposition de la clientèle déficiente auditive, un téléphone équipé d'une boucle magnétique, de voyant lumineux d'alerte en cas d'appel ou

de message et un réveil avec un dispositif vibreur ou un système de flash lumineux. Il existe des kits spécialement commercialisés pour les hébergeurs.

Un casque équipé de Boucle Magnétique* peut également être mis à disposition des hôtes déficients auditifs pour qu'ils puissent regarder la télévision sans nuisance sonore pour les autres occupants de l'établissement.

Handicap mental :

Une ambiance chaleureuse et apaisante aidera les hôtes handicapés intellectuels à se sentir à l'aise dans l'établissement. Les accessoires de haute technologie (télécommande pour régler la domotique par exemple) ne peuvent être appréhendés par ce public qu'avec de l'aide, il est donc important de prévoir du personnel, voire de détacher certains collaborateurs pour être au plus près des clients.

Les hébergeurs qui reçoivent des clients déficients intellectuels auront peut-être quelques appréhensions mais la quasi-totalité peut témoigner de l'enrichissement humain des équipes. Une personne déficiente intellectuelle comme une personne ayant une maladie psychique, a besoin de repères, de calme, d'explications simples, de signalétiques simples et visibles.