

Genève, le 11 mars 2014

Monsieur Olivier Wehren
[REDACTED]
[REDACTED]

Cher Monsieur Wehren

Nous regrettons sincèrement que votre visite au Salon de l'automobile jeudi dernier, jour de l'ouverture, se soit mal passé.

Vous avez écrit un courriel au Salon de l'automobile samedi dernier afin de manifester votre mécontentement. Notre Chef de la sécurité vous a appelé le jour même. Vous avez ensuite envoyé un courriel au Directeur du Salon de l'automobile qui a vous a répondu dimanche soir. Le Directeur général de Palexpo vous a répondu lundi matin en vous présentant ses excuses.

Revenons en détail sur votre expérience :

Les parkings disposant de places pour des personnes à mobilité réduite sont le P12 et le P47. A votre arrivée le P12 était complet. Les agents vous ont dès lors indiqué le P47. Vous vous êtes rendu au lieu de départ des navettes gratuites. Un bus attendait. Le chauffeur vous a demandé de prendre le bus suivant. La procédure des TPG (Transport Publics Genevois) est de déployer les rampes d'accès à l'arrivée d'un bus vide. Vous avez décidé de rejoindre la halle 7 par vos propres moyens.

Vous avez souhaité par la suite visiter les halles voitures. Vous vous êtes retrouvé devant le cortège d'inauguration du Salon accueillant des personnalités notamment le Président de la Confédération et nécessitant des procédures de sécurité draconiennes. Si des agents de sécurité ont cru bien faire en vous rudoyant sur le parcours du cortège officiel, nous le regrettons sincèrement et vous en présentons toutes nos excuses.

Vous vous êtes rendu par la suite à l'accueil afin de faire part de votre mécontentement. Un agent de sécurité vous a écouté en vous offrant un café. Un autre agent de sécurité vous a par la suite signifié que vous ne pouviez visiter le Salon de l'auto avec votre tricycle ceci pour des mesures évidentes de sécurité vis-à-vis des enfants. Il vous a proposé de vous prêter une chaise roulante. Il vous a même proposé qu'une infirmière vous accompagne pour pousser la chaise. Vous avez décliné ces propositions, avez refusé les billets gratuits qui vous étaient proposés et avez quitté le salon. En aucun cas, vous n'avez été expulsé.

Palexpo dispose de procédures claires pour l'accueil de personnes à mobilité réduite :

- Des parkings sont à disposition
- Des chaises roulantes sont à disposition pour celles et ceux qui n'en disposent pas ou qui disposent de matériel non adapté

- Tous les niveaux du bâtiment sont accessibles par ascenseur
- Tous les blocs sanitaires disposent de WC adaptés
- Tous les restaurants sont de plain-pied ou munis d'ascenseurs
- Le personnel infirmier est à disposition pour l'accompagnement de personnes à mobilité réduite
- Les stands d'exposition sont tous accessibles en chaise roulante.

Le Salon de l'auto accueille plus de 60'000 personnes par jour. Les procédures d'accueil sont claires et connues de tous les agents. Nous devons pouvoir compter sur la collaboration et la compréhension de tous les visiteurs pour assurer leur sécurité mutuelle. En revanche, il est de notre devoir de respecter la forme dans l'information.

En espérant avoir l'occasion de vous accueillir à Palexpo à l'avenir et en vous remerciant de votre compréhension, nous vous prions d'agréer, cher Monsieur Wehren, nos meilleures salutations.



Silvia Blattner
Responsable Communication