

TOURISME ET HANDICAP

L'OFFRE TOURISTIQUE

SECRÉTARIAT D'ÉTAT AU TOURISME



CONSEIL NATIONAL DU TOURISME

CONSEIL NATIONAL DU TOURISME

SECTION DES AFFAIRES SOCIALES

TOURISME ET HANDICAP

L'OFFRE TOURISTIQUE

Rapport de synthèse du groupe de travail
sur l'accueil des touristes handicapés

Session 1999

Président de la Section : M. Edmond MAIRE,
Président de Vacances ouvertes - VVF
Rapporteur : M. Michel GAGNEUX,
Membre de l'Inspection générale des affaires
sociales

Sommaire

INTRODUCTION p. 5

- LE CONSTAT p. 7

1. Les vicissitudes de la mise en application des obligations légales en matière d'accessibilité ont contribué à retarder l'adaptation du parc et des équipements touristiques français p. 7
2. Une conception à minima de l'accessibilité continue à prédominer p. 8
3. L'information en direction de la clientèle handicapée est d'une façon générale fragmentaire et peu fiable p. 9
4. Ces constats sont autant de symptômes d'un déficit de savoir-faire en matière d'accueil de la clientèle handicapée p. 10
5. A de notables exceptions près, la dimension de l'accueil des touristes handicapés est absente des politiques locales de développement et de promotion du tourisme p. 11
6. Un marché potentiel méconnu et inexploité p. 12

- LES ENJEUX ET LES RECOMMANDATIONS p. 15

- Les dix recommandations p. 17-22

- ADDITIF MÉTHODOLOGIQUE p. 23

1. Réalisation d'une étude destinée à évaluer le marché potentiel représenté par la population handicapée pour l'industrie touristique française p. 25
2. Les étapes techniques préalables à la mise en place d'un label d'accessibilité des sites et équipements touristiques aux personnes handicapées p. 25
3. Avant-projet de questionnaire destiné à évaluer l'accessibilité des sites et équipements touristiques aux personnes handicapées p. 26-38

- LES ANNEXES p. 39

- Annexe 1 - Composition du groupe de travail de la Section des Affaires sociales du Conseil national du tourisme sur "l'Accueil des personnes handicapées dans les structures touristiques" p. 41
- Annexe 2 - Organismes dont les représentants ont été entendus par le groupe de travail . . . p. 42
- Annexe 3 - Label d'accessibilité : l'exemple du Nord p. 43-47
- Annexe 4 - Bibliographie p. 48-49
- Annexe 5 - Les membres de la Section des Affaires sociales du Conseil national du tourisme p. 50-52

Le groupe de travail mis en place en février 1998 sous l'égide de la Section des Affaires Sociales du conseil national du tourisme sur le thème de l'accueil des touristes handicapés est composé de représentants de secteurs divers de l'activité touristique (opérateurs du secteur commercial et du secteur associatif, organisations représentatives, syndicats professionnels, organismes de promotion du tourisme, administration du tourisme), et de représentants de grandes associations de personnes handicapées (Cf. annexe n° 1).

Compte tenu de l'ampleur du sujet et de la diversité des acteurs et domaines concernés, le groupe a souhaité donner à ses travaux la priorité à l'étude de l'offre touristique au sens strict (sites, équipements et produits de tourisme et de loisirs). Dans un second temps, pourra être éventuellement abordée la chaîne de l'offre dans son ensemble (transports, aménagements et services urbains, conditions économiques du recours au tourisme des clients handicapés, politiques publiques, etc.).

Pour établir son diagnostic et élaborer ses recommandations, le groupe de travail s'est appuyé sur les documents, témoignages, avis, suggestions et expériences qu'il a recueillis auprès de professionnels et d'acteurs représentatifs des différents domaines de l'activité touristique –hébergement hôtelier et de plein air, villages de vacances, résidences de tourisme, parcs de loisirs et d'attraction, organismes de promotion du tourisme, commissions administratives, collectivités territoriales (Cf. annexe n° 2), lors des séances mensuelles d'auditions qu'il a organisées et des déplacements qu'il a effectués.

Si des contraintes matérielles ne lui ont pas permis de se déplacer aussi souvent qu'il eût été souhaitable sur le terrain ou d'étudier la situation et les politiques mises en œuvre dans les pays étrangers, le groupe s'est constamment efforcé de nourrir ses réflexions de faits et d'expériences concrètes.

Par ailleurs, souhaitant faire de son rapport un instrument d'aide à la décision plutôt qu'une étude descriptive parmi d'autres, le groupe de travail s'est attaché :

- à présenter non pas un compte rendu exhaustif de ses travaux, mais un projet de rapport synthétique, concentré sur les éléments de son diagnostic qu'il juge essentiels, et sur les domaines dans lesquels il estime que les efforts les plus importants doivent être accomplis.
- à privilégier le caractère opérationnel des réformes qu'il préconise. Dans cet esprit, le groupe a élaboré, pour certaines de ses recommandations (recommandations n° 1, n° 5 et n° 6), un cadre méthodologique particulier (Cf. infra : additif méthodologique).

Le projet de rapport est composé de deux parties :

I – La présentation du constat, qui comporte six points principaux de diagnostic :

- 1/ Des obligations légales d'accessibilité d'application encore incomplète
- 2/ La prédominance d'une conception a minima de l'accessibilité
- 3/ Une information insuffisante et peu fiable
- 4/ Un déficit de savoir-faire en matière de conception, d'accueil et de promotion
- 5/ Une dimension largement absente des préoccupations des collectivités territoriales
- 6/ Un marché potentiel encore mal connu

II – Un exposé des enjeux d'une politique d'amélioration des conditions d'accès des personnes handicapées au tourisme et aux loisirs, assorti de dix recommandations.

I. Le Constat

1 - Les vicissitudes de la mise en application des obligations légales en matière d'accessibilité ont contribué à retarder l'adaptation du parc et des équipements touristiques français

L'instauration, en France, d'une obligation nationale d'accessibilité des bâtiments et équipements aux personnes handicapées date de la loi du 30 juin 1975, dite loi d'orientation en faveur des personnes handicapées, dont l'article 49 (codifié sous l'article L.111.7 du code de la construction et de l'habitation) prévoyait que : *Les dispositions architecturales et aménagements des locaux d'habitation et installations ouvertes au public...doivent être tels que ces locaux et installations soient accessibles aux personnes handicapées. Les modalités de mise en œuvre progressive de ce principe sont définies par voie réglementaire dans un délai de six mois à dater du 30 juin 1975.*

En dépit de ce texte solennel et novateur, et en raison à la fois d'une parution tardive des décrets d'application (1978 pour les établissements recevant du public), et d'une mise en œuvre défailante de leurs dispositions, *la mise en accessibilité* des constructions appelées à recevoir du public n'a eu dans les années soixante-dix et quatre-vingts ni l'ampleur ni le niveau de qualité escomptés. Une enquête du ministère de l'équipement ayant mis en évidence, en 1989, que 60% des constructions édifiées depuis l'entrée en vigueur de l'obligation d'accessibilité n'étaient pas conformes aux dispositions législatives et réglementaires, le législateur a été conduit à adopter un nouveau texte, spécialement consacré aux règles d'accessibilité : il s'agit de la loi du 13 juillet 1991, relative aux diverses mesures destinées à favoriser l'accessibilité aux personnes handicapées des locaux d'habitation, des lieux de travail et des installations recevant du public.

Ce n'est que trois ans plus tard, à l'occasion de la publication du décret du 26 janvier 1994, complété par un arrêté du 31 mai 1994, que le régime actuel des règles d'accessibilité applicables aux établissements et installations recevant du public, et donc pour l'essentiel aux établissements de tourisme, est réellement et pleinement entré en vigueur.

Aujourd'hui, les dispositions conjuguées de la loi du 13 juillet 1991 et de ses décrets d'application de 1994, codifiées dans le code de la construction et de l'habitation, apparaissent de mise en œuvre générale, tant pour les constructions neuves que pour les travaux de modification, notamment sous le contrôle des commissions consultatives départementales de sécurité et d'accessibilité (CCDSA), contrôle auquel s'ajoute, dans un cadre réglementaire distinct et pour les établissements touristiques, celui des commissions départementales de l'action touristique (CDAT).

Si le concept d'accessibilité et sa traduction en obligation légale sont maintenant relativement anciens en France (vingt-quatre ans), leur concrétisation complète, et leur application par l'ensemble des opérateurs, apparaît donc beaucoup plus récente. Nombre d'établissements ou installations construits avant 1994, et notamment entre 1975 et 1994, période pendant laquelle les constructions ont été nombreuses, dans le domaine touristique particulièrement, ont ainsi échappé aux règles actuelles d'accessibilité.

Dans ce contexte, la modernisation et l'adaptation du parc touristique n'ont pas été favorisées. Certes, certaines chaînes hôtelières se sont montrées exemplaires, en intégrant sans restriction la dimension "accessibilité" dans la définition de leurs produits et de leurs services ; de même, dans le secteur des villages de vacances, des opérateurs ont consenti des efforts importants pour rendre leurs installations pleinement accessibles aux clients handicapés. Mais dans l'ensemble, les auditions auxquelles le groupe a procédé ont mis en évidence les difficultés éprouvées par de nombreux opérateurs, qu'ils s'agissent d'indépendants ou de groupes, pour adapter leurs équipements et leurs produits. D'une façon générale,

le groupe a été conduit à faire les quatre constats suivants :

- la connaissance des règles d'accessibilité est encore loin d'être acquise pour tous les opérateurs, et la maîtrise technique de leur application demeure souvent déficiente.
- la mise en accessibilité des installations est d'autant plus freinée qu'elle s'avère à la fois plus coûteuse et plus complexe au stade de la transformation de l'existant qu'au stade de la conception.
- la prise en compte des normes d'accessibilité est envisagée, dans certains cas, davantage comme une contrainte légale supplémentaire que comme un élément de valorisation et d'amélioration du produit touristique.
- la part du parc des équipements à vocation touristique susceptible d'être considérée comme accessible au sens de la réglementation est difficilement évaluable, faute de disposer d'un véritable recensement de ce type d'équipements ; cependant, si l'on se réfère aux témoignages nombreux et concordants recueillis par le groupe de travail, il semble que cette part soit restée dans l'ensemble relativement peu importante.

Des zones touristiques entières, et parmi les plus attractives, se trouvent ainsi pratiquement dépourvues d'une offre significative en hébergement accessible.

2 - Une conception a minima de l'accessibilité continue à prédominer

A l'occasion de l'étude¹ qu'il a réalisée en 1993 dans le cadre de la Conférence européenne *Tourisme 2000 – Tourisme pour tous en Europe*, le cabinet Touche Ross, a mené une enquête auprès d'un large éventail d'opérateurs, représentant l'ensemble des secteurs de l'activité touristique et de loisirs. Cette enquête visait notamment à évaluer l'offre touristique accessible disponible en Europe, ainsi que les motivations auxquelles obéissent les opérateurs européens pour rendre leurs installations accessibles. Dans leur rapport, les auteurs soulignent que si les opérateurs avancent dans leur ensemble quatre motifs principaux d'action (ici énumérés par ordre décroissant de fréquence : stratégie d'entreprise, motivation du personnel, existence d'un marché potentiel, obligation légale), les opérateurs appartenant à des pays comme la France et la Belgique mettent d'abord en avant la nécessité légale.

A ce propos, les auteurs écrivent : " *Il est intéressant de noter que dans les pays où existe une législation relative à l'accessibilité de l'offre touristique aux clients handicapés (tels que la France, où dans chaque hôtel un nombre minimum de chambres adaptées est prescrit), les réponses à l'enquête laissent penser que les opérateurs se contentent de respecter à la lettre la réglementation. Ainsi les hôtels français de l'échantillon ayant répondu à l'enquête tendent à proposer accessibles 2% de leurs chambres, et pas plus...* "

A l'occasion des auditions auxquelles il a procédé, et des observations qu'il a pu faire, le groupe parvient à un constat similaire, aggravé par le fait que, dans bien des cas, les chambres dites adaptées sont aménagées avec un soin moindre que celui apporté aux chambres dites normales. En effet, si les chambres adaptées, lorsqu'elles existent, répondent dans l'ensemble aux normes de surfaces et d'espaces de circulation, elle pâissent souvent d'un agencement mobilier insuffisamment pensé (poignées de porte mal conçues, miroirs, téléphone et tablettes mal disposés, etc.) qui en rend l'usage mal commode pour le client handicapé. Leur traitement décoratif est en outre la plupart du temps médiocre, parfois quasi hospitalier, ce qui fait de ces chambres non pas un atout commercial, mais un produit repoussoir considéré comme "invendable" au client ordinaire.

A cela s'ajoute le fait que, dans le domaine de l'hébergement touristique, le client handicapé est confronté à un aménagement généralement standardisé, conçu pour des personnes valides, et rarement adapté à ses besoins spécifiques.

¹ *Profiting from opportunities, a new market for tourism* (Touch Ross - greene Belfield-Smidt division - Deloitte Touche Tohmatsu International)

Pourtant, les normes d'accessibilité, en ce qu'elles exigent un meilleur confort ergonomique et des espaces de circulation plus importants, sont intrinsèquement de nature à faire de la chambre "adaptée" un produit meilleur que la chambre ordinaire. Cela suppose évidemment que l'opérateur considère les contraintes liées à l'accessibilité non pas seulement comme une obligation vécue comme une charge supplémentaire comparable à une sorte de taxation, mais comme un levier d'amélioration du produit.

Enfin, il semble que les prescriptions réglementaires d'accessibilité applicables aux établissements recevant du public (conditions d'accès, disposition des équipements, etc.) sont rarement respectées dans leur totalité.

3 - L'information en direction de la clientèle handicapée est d'une façon générale fragmentaire et peu fiable

L'espèce de frilosité générale que semblent traduire les constats précédents se retrouve au niveau de l'information.

Une étude qualitative menée en 1993 au Royaume Uni ² par deux chercheurs du *Cranfield Institute of Technology* a mis en évidence que, plus que dans le caractère limité de leurs ressources, le principal frein au désir de voyage des personnes handicapées réside dans la difficulté à trouver des destinations accessibles, ainsi que dans l'absence d'informations fiables sur le degré et la nature de l'accessibilité des équipements d'hébergement et de loisirs.

Au terme de son enquête, le groupe de travail est parvenu à une analyse semblable pour ce qui concerne la France.

Au milieu d'une avalanche de brochures, catalogues, logos et labels en tous genres, l'information en direction du touriste handicapé demeure une denrée rare. Même si des initiatives intéressantes ont été prises en ce sens par certains opérateurs, organismes de promotion du tourisme ou collectivités publiques (service Handitel, guide *Paris for Every One*, brochure *Découverte* du comité régional du tourisme du Nord-Pas-de-Calais, brochure spécifique du comité départemental de l'Hérault par exemple), peu nombreux sont les opérateurs diffusant une information spécifique ou ciblée portant sur l'accessibilité de leurs installations et de leurs produits aux personnes handicapées. Les raisons d'une telle situation sont diverses : parfois psychologiques, la peur d'effrayer le client "ordinaire" ; parfois techniques, la difficulté de décrire en termes précis et commercialement efficaces l'offre accessible disponible.

Par ailleurs, lorsqu'elle existe, l'information apparaît à l'usage d'une fiabilité inégale et incertaine.

La question est complexe, il est vrai. Si l'accessibilité se définit aisément comme la possibilité, pour tout touriste handicapé, de circuler sans entrave ni obstacle, d'accéder aux bâtiments et installations de toute nature, et de jouir de l'ensemble des prestations mis à la disposition du public, les critères de cette accessibilité peuvent difficilement être établis dans l'absolu. Le caractère accessible d'un site ou d'un équipement est en effet une question relative.

Il varie non seulement en fonction du type de handicap présenté par le client (client se déplaçant en fauteuil ou avec béquilles, client sourd ou malentendant, client aveugle ou malvoyant, client handicapé physique ou mental, etc.), mais aussi en fonction de sa personnalité ; deux personnes d'âge voisin et atteintes d'un handicap semblable ainsi susceptibles de vivre de manière très différente leur handicap.

En outre, la notion d'accessibilité ne se réduit pas à la seule conformité physique d'un lieu à une norme. Elle dépend aussi d'autres paramètres, tels que l'accueil et la qualité du service, qui permettent dans bien des cas de compenser des obstacles matériels.

² *The Costs of Disability* (Les coûts du handicap) : A Discussion Paper - P.R. OXLEY & M.J. RICHARDS - 1993 - Cranfield Institute of Technology

Enfin, elle ne peut pas non plus être appliquée de la même façon dans tous les lieux (un hôtel moderne, un gîte rural, une plage escarpée, un château médiéval classé, un musée, etc...), voire dans toutes les parties d'un même lieu ou même équipement.

La notion d'accessibilité apparaît donc, en dernière analyse, irréductible à une définition univoque et absolue. D'où la difficulté, pour un opérateur, hôtelier ou restaurateur, gestionnaire de villages de vacances ou d'un parc d'attractions, de déclarer ses installations totalement accessibles (accessibles pour quels types de handicapés ? Dans quelles conditions ? A partir de quel niveau d'autonomie ? Avec quelles restrictions ?).

A cet égard, le sort du pictogramme figurant un personnage en fauteuil roulant, anciennement utilisé comme symbole général de handicap et désormais symbole international d'accessibilité totale (retrouvé à ce titre par l'annexe E du guide publié en 1997 par la Commission européenne, DG XXIII – unité tourisme)³, est significatif. Utilisé sans contrôle à longueur de guides et d'annonces, il a fini par perdre toute crédibilité et toute signification réelle, si ce n'est celle, lorsqu'il est apposé sur une place de stationnement, une porte de cabinet d'aisances ou devant un ascenseur, d'un simple élément de signalétique.

Confrontées aux carences de l'information destinée aux personnes handicapées, certaines associations jouent pour leurs adhérents un rôle de prescripteur commercial, leur fournissant sur les sites, hôtels, résidences de tourisme et autres villages de vacances, les informations pratiques validées que ceux-ci n'ont pu obtenir par les circuits commerciaux ordinaires. Aussi s'impose aujourd'hui la nécessité de réfléchir aux moyens de contrôler et de garantir la fiabilité des informations relatives à l'accessibilité des sites et installations à vocation touristique. **Faut-il mettre en place des mécanismes de contrôle des informations publiées par les opérateurs en matière d'accessibilité ? Faut-il aller plus loin et envisager la création d'un label spécifique, fournissant au client handicapé une information fiable parce que vérifiée sur le degré d'accessibilité des établissements et équipements touristiques ?** Le Royaume-Uni s'est engagé dans cette voie, en abandonnant le pictogramme international, jugé inopérant, et en créant un standard d'accessibilité contrôlé, assorti d'un symbole approprié.

En France, les résistances opposées par une grande partie des professionnels à une législation et une réglementation traditionnellement jugées excessives, ainsi que la décentralisation des compétences opérée dans le domaine du tourisme au profit des collectivités territoriales, est de nature à compliquer l'adoption d'une démarche identique. Pourtant, dans le Nord-Pas-de-Calais, la création d'un label sous l'égide à la fois de la Délégation régionale de l'Association des paralysés de France (APF), du Conseil régional et du Conseil général du Nord semble indiquer que l'idée n'est pas irréalisable (Cf. annexe n° 3).

Ce label, illustré par un logo et par un slogan (*Le tourisme, c'est pour tous*), est attribué aux opérateurs touristiques après un diagnostic établi, en concertation avec ces derniers, par les services de l'APF. Deux cent vingt sites se sont vus attribués le label en 1997, quelque trois cents en 1998, trois cent trente autres devraient l'avoir obtenu en 1999. Le mouvement semble donné, les demandes d'obtention du label se multiplient.

4 - Ces constats sont autant de symptômes d'un déficit de savoir-faire en matière d'accueil de la clientèle handicapée

La difficile traduction des normes légales d'accessibilité dans les faits, la prédominance d'une accessibilité conçue a minima, les lacunes de l'information et la réticence de nombre d'opérateurs à communiquer en ce domaine, peuvent être interprétées comme les symptômes d'une certaine frilosité de notre société toute entière vis-à-vis de personnes handicapées, perçues comme différentes, voire dérangeantes. Chez les professionnels du tourisme, cela traduit aussi un manque de savoir-faire et de réactivité économique.

³ *Rendre l'Europe plus accessible aux touristes handicapés, guide à l'usage de l'industrie touristique* - Office des publications officielles des communautés européennes

Près de vingt-cinq ans après la promulgation de la loi d'orientation en direction des personnes handicapées, il est frappant de constater combien la maîtrise technique des normes d'accessibilité reste mal assimilée par certains opérateurs touristiques, et parfois parmi les plus importants, mais aussi, de façon plus générale, par certains professionnels de l'architecture et de la construction. Un peu partout, les associations de handicapés, et plus particulièrement l'APF, forte de ses milliers de salariés et de son réseau régional, sont amenées à jouer le rôle de conseiller technique, tant auprès des promoteurs que des diverses commissions de contrôle ou d'agrément, qu'il s'agisse de l'élaboration d'un diagnostic ou d'un programme d'aménagement.

Il en va de même en matière d'accueil et de services. Le client handicapé, avec ses aspirations, ses besoins, ses caractéristiques propres, demeure pour de nombreux professionnels un inconnu, voire un sujet de crainte. Pourtant, comme dans tous les métiers de services, la qualité de l'accueil est déterminante, et de nature à compenser bien des lacunes touchant la commodité des installations. La qualité de l'accueil passe notamment par une sensibilisation et une formation appropriée des personnels. De ce point de vue, la création d'une option facultative consacrée à "l'accueil des touristes à besoins spécifiques" dans le cadre du brevet de technicien supérieur (BTS), option "Tourisme et loisirs" apparaît comme une excellente initiative, qui ne pourra cependant avoir d'effet significatif que si elle est relayée et amplifiée dans le cadre professionnel.

Cela semble avoir été mieux compris au Royaume-Uni, ainsi qu'en Allemagne, comme tend à le montrer l'enquête "Touche Ross" de 1993, précédemment évoquée : si 42 % des entreprises ayant répondu à cette enquête déclarait organiser une formation du personnel à l'accueil des touristes handicapés, toutes ces entreprises étaient britanniques ou allemandes. Il ne s'agit pas d'un investissement perdu, l'étude de TOUCHE ROSS mettant en évidence une relation directe entre l'importance de l'effort de formation et l'accroissement de la fréquentation des touristes handicapés.

Les initiatives de nature à sensibiliser les professionnels, à les informer, à leur fournir une assistance conceptuelle et technique, n'ont pourtant pas manqué au cours de ces dernières années, en particulier de la part de la commission européenne. La diffusion en 1997 d'un guide à l'usage de l'industrie touristique sous l'égide de la direction générale XXIII, document remarquable par son caractère pratique et complet, en est une illustration parmi d'autres. En France, les travaux de la cellule "Tourisme et handicap", créée en 1994 à l'initiative de la commission européenne et placée sous la responsabilité du comité national de liaison pour la réadaptation des handicapés (CNRH), constituent une contribution de qualité. Cette contribution est malheureusement demeurée sinon largement confidentielle, du moins largement inutilisée. La publication et la diffusion récentes d'un guide méthodologique destiné aux professionnels du tourisme apporte d'ores et déjà un élément supplémentaire à l'arsenal des outils disponibles. Mais ces efforts doivent être prolongés.

5 - A de notables exceptions près, la dimension de l'accueil des touristes handicapés est absente des politiques locales de développement et de promotion du tourisme.

Longtemps hermétique à la préoccupation de l'accueil des touristes handicapés, l'industrie touristique française n'a guère été incitée par les collectivités territoriales à prendre des initiatives en ce domaine.

Des communes depuis longtemps familières de la clientèle handicapée pour des raisons diverses, telles que Lourdes et Berck, peuvent se targuer de nombreuses réalisations. Certaines collectivités territoriales ont de leur côté pris, ces dernières années, des initiatives prometteuses ou intéressantes. On l'a vu avec l'opération de "labélisation" conduite en région Nord-Pas-de-Calais, mais on peut également citer l'amorce d'une prise en compte de la dimension de l'accueil des touristes handicapés dans des départements aussi différents que la Creuse et que l'Hérault, par exemple. Dans l'ensemble, toutefois, la préoccupation de l'accueil des touristes handicapés est inexistante. Les organismes chargés de la

promotion du tourisme eux-mêmes avouent leur grande méconnaissance de l'offre touristique de leur ressort (ville, département ou région) au regard de l'accueil des touristes handicapés, et leur embarras pour en effectuer ne serait-ce qu'un recensement qualifié. Il est d'ailleurs fréquent que leurs locaux mêmes ne respectent pas les normes légales d'accessibilité.

Cependant, les personnalités rencontrées par le groupe de travail au cours de son cycle d'auditions ont toutes manifesté leur intérêt, ainsi que leur désir de conseils, de méthodes, de transmission d'expériences. Le groupe de travail veut y voir le signe d'une prise de conscience naissante, favorisée par les campagnes de sensibilisation menée par le Secrétariat d'Etat au tourisme et les travaux du Conseil national du tourisme.

Pour l'instant, les lacunes observées dans le domaine de l'accueil des touristes handicapés, aussi bien du point de vue de l'accessibilité des installations que de celui du savoir-faire commercial, apparaissent nombreuses, et souvent indignes d'un pays de tourisme tel que la France, peut-être trop riche en ce domaine pour s'être jusqu'à présent sérieusement préoccupé d'une clientèle volontiers jugée marginale ou superflue. Pourtant, l'industrie touristique française aurait tort de tarder à se positionner stratégiquement sur un marché qui apparaît en voie d'émergence.

6 - Un marché potentiel méconnu et inexploité.

Jusqu'à présent, hormis quelques cas d'opérateurs ayant fait de la clientèle handicapée leur cible commerciale principale, les touristes handicapés n'ont jamais été considérés comme représentant un marché significatif. A tel point que nombre d'opérateurs, lorsqu'ils s'efforcent d'appliquer les normes légales d'accessibilité, ne cherchent pas à faire de cette obligation un atout commercial, ni un investissement pouvant offrir en retour une clientèle et une rentabilité accrues.

Globalement, tout se passe comme si, d'un côté, la clientèle handicapée se désespérait de rencontrer une offre qui semble toujours se dérober devant elle, et comme si, de l'autre, l'industrie touristique consentait à des investissements sensés rendre ses équipements accessibles, sans pour autant chercher à les valoriser en attirant la clientèle pour laquelle ils ont été réalisés. Etrange mécanisme économique.

L'étude précitée du cabinet *Touche Ross*, même si les estimations chiffrées qu'elle comporte doivent être interprétées avec précaution en raison de l'hétérogénéité des statistiques disponibles au niveau européen, a pourtant ouvert des perspectives. Dans leurs grandes lignes, ses conclusions étaient en 1993 les suivantes :

- le marché potentiel du tourisme des personnes handicapées pourrait être estimé au niveau européen à 36 millions de personnes, auquel il conviendrait d'ajouter les éventuels accompagnateurs, ce qui, selon les estimations du cabinet *Touche Ross*, porterait les effectifs de clientèle induite par le tourisme des personnes handicapées à quelque 50 millions d'individus.
- cela pourrait représenter un volume de nuitées de l'ordre de 158 millions en pays étranger, et de 193 millions dans les pays d'origine.
- au total, le volume de dépenses susceptible d'être engagées par la clientèle handicapée à l'échelle européenne, y compris les frais de transport, pourrait être de l'ordre de 310 milliards de francs français.

Les caractéristiques des statistiques disponibles en France, nombreuses mais non directement exploitables, n'ont pas permis au groupe de travail de procéder à une estimation fine du marché potentiel que représente pour l'industrie touristique française la clientèle handicapée et assimilée.

Il s'agit en tout état de cause d'un marché potentiel largement inexploité, qui, au-delà même de toute considération sociale et morale, mériterait tant du point de vue stratégique que du point de vue commercial, d'être sérieusement abordé.

Certains des mouvements de fond perceptibles dans l'évolution récente des sociétés développées semblent l'indiquer. Ainsi, par exemple, le droit aux loisirs et à la culture, après que la priorité politique a été donnée à la satisfaction de besoins plus fondamentaux tels que la santé, l'instruction, le travail, tend à devenir un thème de revendication de plus en plus sensible, particulièrement parmi les personnes qui en ont été jusque là le plus fréquemment exclues. Par ailleurs, les progrès technologiques contribuent peu à peu à accroître le degré d'autonomie des personnes handicapés ; ils offriront à celles-ci de plus en plus de possibilités nouvelles, en même temps qu'ils fourniront aux opérateurs touristiques des opportunités de modernisation. Avec l'allongement de la durée de vie, la part occupée par les personnes vieillissantes au sein de la clientèle touristique est appelée à s'accroître. Autant de phénomènes rendant souhaitables, aux yeux du groupe de travail, une réflexion stratégique et un réel travail d'évaluation à l'échelle de la France.

II. Enjeux et recommandations

Depuis quelques années, tant au plan européen qu'au plan national, diverses réflexions et initiatives ont vu le jour pour favoriser l'accès aux loisirs, aux voyages et aux vacances des personnes handicapées, ainsi que pour faciliter la prise en considération de ce nouveau marché par l'industrie touristique. Malgré cela, le touriste handicapé demeure pour nombre d'opérateurs touristiques français une sorte d'inconnu.

Les normes légales relatives à l'accessibilité ont mis de très nombreuses années à s'imposer. Aujourd'hui encore, elles sont souvent appliquées a minima, et ressenties par les opérateurs non pas comme un investissement à valoriser sur le plan commercial, mais comme une charge obligatoire de plus.

A cet égard, on ne peut que s'interroger sur l'efficacité d'un régime uniforme de prescriptions légales tel que celui qui a été mis en place en France pour imposer des normes d'accessibilité dans le domaine de l'hébergement touristique, et sur les avantages réels d'un tel système par rapport à la mise en œuvre de mécanismes d'incitation ou contractuels, qui, fondés sur une plus grande prise en considération du marché, auraient sans doute permis une répartition plus souple et plus cohérente des équipements adaptés. En effet, à l'analyse, il importe peu que tous les sites d'hébergement d'une zone touristique donnée disposent dans la même proportion d'un petit nombre de places répondant aux normes d'accessibilité, surtout lorsque cette "accessibilité" se révèle en pratique médiocre, et que la capacité d'accueil ainsi adaptée n'est pas fréquentée par la clientèle à laquelle elle est en principe destinée. En revanche, **il importe que cette zone touristique propose à la clientèle des personnes handicapées une offre globale de chambres adaptées, certes répartie de façon variable selon les sites, en fonction des caractéristiques du marché local, mais attractive, réellement accessible et effectivement fréquentée.**

Tout se passe comme si, en France, à force d'être posé uniquement en termes soit moraux – le droit aux loisirs des personnes handicapées –, soit normatifs – l'obligation d'accessibilité –, l'accueil des touristes handicapés avait fini par se réduire, dans l'esprit des responsables politiques ou administratifs comme dans celui des professionnels du tourisme, à une obligation sociale parmi d'autres, sans intérêt ni signification économique. A quelques exceptions près, la clientèle handicapée n'est pas appréhendée comme une clientèle à part entière, dont les particularités, les besoins et les aspirations méritent, au même titre que ceux des autres segments de clientèle, d'être pris en compte lors de la conception et de la mise en place de l'équipement ou du produit touristique.

De ce point de vue, on peut dire que la tâche du groupe de travail aura été de réfléchir tout autant aux moyens de favoriser l'accès des personnes handicapées au tourisme et aux loisirs, qu'à ceux de favoriser l'accès des professionnels du tourisme à la clientèle handicapée.

Sur le plan de la méthode, les marges de manœuvre sont relativement étroites. D'un côté le "tout législation" a montré ses limites ; on ne peut plus guère envisager d'extension des contraintes légales, si ce n'est sur des points très particuliers, et sur la base d'un large consensus. De l'autre, le développement touristique relève pour l'essentiel de la compétence des collectivités territoriales, et non de celle de l'Etat.

Quoi qu'il en soit, l'amélioration des conditions d'accès des personnes handicapées au tourisme, à la culture et aux loisirs s'impose à la fois comme une exigence sociale et morale, et comme une nécessité d'intérêt stratégique pour l'industrie touristique française. **Le tourisme des personnes à mobilité restreinte est en effet appelé à connaître un essor dans les années à venir, et cela aussi bien à l'échelle nationale qu'internationale. Rendre aujourd'hui l'offre touristique plus accessible à cette clientèle, c'est pour l'industrie touristique française un moyen de se doter pour demain d'un avantage concurrentiel supplémentaire.**

Dans cette perspective, et avec le souci d'informer, d'inciter et de susciter plutôt que de réglementer, le groupe de travail a élaboré dix recommandations, assorties, pour trois d'entre elles (n° 1, n°4 et n° 6), d'un additif méthodologique destiné à en faciliter la mise en œuvre :

- 1 ■ Réaliser une étude permettant d'une part de mieux connaître les caractéristiques de la clientèle touristique à capacité restreinte, d'autre part d'évaluer plus précisément le marché potentiel que représente cette clientèle pour l'industrie touristique française.**
- 2 ■ Doter le secrétariat d'Etat au tourisme d'un outil statistique et d'évaluation durable**
- 3 ■ Constituer un pôle d'information, de conseil, de recherche et de documentation destiné à favoriser la diffusion et la maîtrise des règles et des bonnes pratiques en matière d'accessibilité**
- 4 ■ Procéder à l'inventaire de l'offre touristique accessible aux touristes handicapés**
- 5 ■ Mieux prendre en compte les handicaps sensoriels**
- 6 ■ Créer un label national d'accessibilité ayant vocation à s'appliquer progressivement à l'ensemble des équipements touristiques**
- 7 ■ Encourager les collectivités territoriales à promouvoir davantage l'accessibilité des équipements touristiques**
- 8 ■ Accroître l'effort de formation des personnels à l'accueil des touristes à besoins spécifiques**
- 9 ■ S'engager plus résolument dans la voie de la coopération internationale afin de favoriser, grâce à une harmonisation des bonnes pratiques et des normes, les courants d'échanges touristiques internationaux**
- 10 ■ Mettre à l'étude les voies ouvrant la possibilité de modifier le régime juridique de l'accessibilité applicable aux établissements de tourisme pour y introduire des mécanismes contractuels et d'incitation**

RECOMMANDATIONS

DIX RECOMMANDATIONS
POUR AMÉLIORER L'ACCUEIL DES TOURISTES HANDICAPÉS
ET PERMETTRE À L'INDUSTRIE TOURISTIQUE FRANÇAISE DE SE DOTER
D'UN AVANTAGE CONCURRENTIEL SUPPLÉMENTAIRE

Recommandation n° 1 : Réaliser une étude permettant d'une part de mieux connaître les attentes de la clientèle touristique à autonomie restreinte, d'autre part d'évaluer plus précisément le marché potentiel que représente cette clientèle pour l'industrie touristique française.

Le marché potentiel que représente la clientèle des touristes "handicapés" (aussi bien français qu'étrangers) n'a jamais été véritablement étudié. Une évaluation qualitative et quantitative de la demande apparaît un préalable logique à toute politique d'adaptation de l'offre. Une telle évaluation est nécessaire aussi bien pour éclairer les politiques publiques que pour fournir à l'industrie touristique un certain nombre des repères et informations stratégiques qui lui ont manqué jusqu'alors.

Devrait être assigné à l'étude deux objectifs complémentaires : mettre en évidence les profils de consommation des touristes à mobilité réduite (attentes, besoins, ressources, etc.), et mieux cerner, du point de vue quantitatif, l'importance et les caractéristiques de ce marché. Cette étude comporterait donc deux volets :

- Une enquête qualitative destinée à connaître l'attitude au regard du tourisme et des loisirs des personnes présentant une gêne ou un handicap, leurs aspirations, leurs centres d'intérêts, leurs besoins, leurs contraintes, les obstacles réels ou psychologiques qu'elles rencontrent.
- Une estimation du marché potentiel des touristes à autonomie restreinte, au regard des différentes pratiques observées et du pouvoir d'achat des personnes concernées.

Il s'agit en effet à la fois : d'évaluer l'intérêt économique global d'une meilleure adaptation de l'offre touristique française aux attentes de ces touristes ; de dégager les typologies de comportement prédominantes ; d'identifier les adaptations de l'offre de nature à permettre aux professionnels français de capter de nouvelles clientèles, française et étrangère.

En raison de l'ampleur et de la complexité d'une telle étude, il apparaît en outre souhaitable :

- de la confier, après appel d'offres, à un organisme présentant toutes les garanties de qualification et de surface nécessaires ;
- de constituer un comité de pilotage représentatif des commanditaires chargé de valider le cahier des charges, de sélectionner le maître d'œuvre et de suivre l'opération tout au long de sa réalisation.

Il serait par ailleurs envisageable, compte tenu de l'intérêt partagé que présente un tel travail et de son coût élevé (probablement de l'ordre de 500 KF), d'associer à sa conception, à sa mise en œuvre et à son financement, dans le cadre d'une action de partenariat entre Etat, professionnels du tourisme et organisations représentatives des usagers, un ensemble de syndicats et fédérations professionnels, d'opérateurs et d'organismes œuvrant pour le développement et la promotion du tourisme.

Recommandation n° 2 : Doter le Secrétariat d'Etat au tourisme d'un outil statistique et d'évaluation durable

Conjuguée à l'inadaptation générale de notre système statistique national à une évaluation, tant en termes de dénombrement que de mode de vie, de la population présentant un handicap ou un désavantage, l'absence de données spécifiques sur l'accès des personnes handicapées au tourisme, aux loisirs et aux vacances, a constitué un frein à l'élaboration de politiques publiques cohérentes.

Pour s'inscrire pleinement dans la durée, et ne pas risquer de voir son application s'essouffler au gré des variations d'intensité de la volonté politique ou de l'évolution des priorités administratives, toute politique publique, surtout lorsque son succès dépend de l'action d'acteurs multiples aux intérêts parfois divergents, doit s'appuyer sur un instrument d'évaluation et de pilotage efficace. Les difficultés d'application du principe d'accessibilité en sont l'illustration.

Pour faire de la dimension "accueil des touristes handicapés" une préoccupation à part entière et à long terme de la politique de développement du tourisme, et un objet d'évaluations régulières dans le temps, il est nécessaire de l'intégrer dans un dispositif approprié de suivi statistique.

Cette mission, qui pourrait être confiée à la Direction du tourisme, devrait en priorité être conduite dans deux directions, la première concernant la demande, la seconde l'offre :

1/ L'examen, avec le concours des organismes compétents (Conseil national de l'information statistique, Institut national de la statistique et des études économiques, Direction de l'animation, de la recherche, des études et des statistiques du ministère de l'emploi et de la solidarité notamment) des conditions dans lesquelles pourraient être introduits dans les systèmes d'enquête et de recueil statistique existants (enquête permanente sur les conditions de vie des ménages par exemple) un certain nombre d'items concernant l'accès au tourisme et aux loisirs.

2/ La mise sur pied d'un système de suivi statistique de la mise aux normes d'accessibilité des sites, établissements et installations touristiques par grande catégorie d'activité.

Il s'agit d'un chantier complexe et de longue haleine, requérant le concours d'acteurs de statut et de métier divers, mais nécessaire tant pour l'appréciation objective du bilan de quelque vingt-cinq ans de législation en matière d'accessibilité, que pour la définition des moyens de nature à en améliorer l'application.

Recommandation n° 3 : Constituer un pôle d'information, de conseil, de recherche et de documentation destiné à favoriser la diffusion et la maîtrise des règles et des bonnes pratiques en matière d'accessibilité

Les bonnes pratiques, les normes, voire les prescriptions légales, de nature à assurer un bon accueil des touristes handicapés restent dans l'ensemble inégalement maîtrisées du tissu professionnel. Les initiatives prises au cours des dernières années pour contribuer à combler ce déficit général de savoir-faire (guide à l'usage de l'industrie touristique publié par la Commission européenne par exemple) ont fait l'objet d'une utilisation relativement confidentielle, et n'ont pas permis à ce jour d'imposer un corpus méthodologique de référence. Le nombre et la diversité des activités, des opérateurs et des décideurs font de l'amélioration de l'accueil des touristes handicapés un chantier de grande ampleur. Sous l'impulsion conjugée du Secrétariat d'Etat au tourisme et d'associations depuis longtemps actives en ce domaine, de nouvelles initiatives, de nouveaux projets semblent poindre. Sans aucun doute est-ce le signe d'une volonté politique qui s'affirme, et d'une prise de conscience collective naissante, en même temps qu'un

motif d'encouragement pour tous ceux qui depuis des années se battent pour l'accès au tourisme des personnes handicapées.

Mais sans les instruments techniques et de pilotage permettant de la traduire en véritable politique à long terme, cette volonté risquerait de ne déboucher que sur des avancées ponctuelles ou éphémères, et sur une dispersion des moyens à tous égards préjudiciable.

Parmi ces instruments, la mise en place au sein de la Direction du tourisme d'un pôle d'information et de documentation, de soutien à la recherche et à l'expérimentation, de conseil, et de diffusion des bonnes pratiques en matière d'accessibilité des équipements touristiques, constituerait un atout décisif.

Cette mission pourrait notamment être remplie en s'assurant le concours et la collaboration d'organismes et de personnalités capables d'apporter leur expertise. En termes opérationnels, cette mission de soutien à l'adaptation des équipements touristiques à la clientèle handicapée aurait pour principaux volets :

- La constitution, à l'usage des professionnels du tourisme, d'un fonds documentaire consacré aux règles, normes et pratiques relatives à l'accessibilité et, plus généralement, à l'accueil des touristes handicapés.
- La diffusion, via les cahiers de l'agence française de l'ingénierie touristique (AFIT) par exemple, de l'ensemble des éléments d'ingénierie et de bonnes pratiques utiles aux opérateurs.
- L'encouragement à la recherche et à l'innovation en matière d'accessibilité et de conception de produits touristiques adaptés.
- La mise sur pied, avec le concours des associations et organismes ayant acquis en ce domaine une grande expérience, d'un réseau de conseil et d'assistance aux professionnels du tourisme.

Recommandation n° 4 : Mieux prendre en compte les handicaps sensoriels

Curieusement, les dispositions réglementaires édictées en application des lois de 1975 et de 1991 sur l'accessibilité ne comportent aucune mesure particulière pour l'adaptation des établissements et installations aux personnes atteintes d'un handicap sensoriel, déficients visuels et déficients auditifs. Pour aussi détaillées et contraignantes qu'elles puissent paraître, les prescriptions réglementaires en vigueur n'en sont pas moins réductrices, dans la mesure où elles définissent l'accessibilité générale d'une installation essentiellement en fonction d'un seul type de manifestation de handicap, celui de l'usage d'un fauteuil roulant.

Le recours systématique à la voie réglementaire et imposée ayant montré ses limites, un renforcement des prescriptions légales sur ce point n'est pas expressément préconisé. Mais cette carence de notre dispositif légal, notamment sous l'angle de la sécurité, mérite d'être soulignée, et doit dans toute la mesure du possible être compensée. C'est pourquoi il apparaît nécessaire d'intégrer des mesures destinées à faciliter l'accès des déficients visuels et des déficients auditifs aux sites et équipements touristiques dans l'ensemble des dispositifs d'inventaire, d'incitation et d'attribution de label contenues dans cette série de recommandations.

Recommandation n° 5 : Procéder à l'inventaire de l'offre accessible aux touristes handicapés

Le recensement de l'offre accessible disponible apparaît comme un préalable à toute politique d'aménagement de cette offre et à toute politique d'information en direction des clientèles concernées. Il constitue à ce titre une priorité. Une telle opération ne peut cependant être menée à bien qu'avec le concours des organismes chargés, aux niveaux départemental et régional, de la promotion du tourisme, et celui des collectivités territoriales dont ils dépendent. A l'instar de ce que prévoit la convention cadre

entre le secrétariat d'Etat au tourisme et le comité régional du tourisme de l'Ile de France, et dans la logique de la réflexion entreprise sur le thème de l'accueil des touristes handicapés au sein de la Fédération nationale des Comités départementaux du tourisme (FNCDT), l'inventaire de l'offre accessible dans sa diversité (y compris celle offrant des prestations non prévues par la législation, en direction des handicapés sensoriels par exemple) mérite d'être entrepris pour chaque région et département à partir d'une méthode de diagnostic commune.

La définition de cette méthode (questionnaire d'enquête, modalités de vérification des données, calendrier de collecte et de traitement, etc.) pourrait donner lieu à concertation préalable, par exemple dans le cadre d'un groupe de travail associant la Direction du tourisme et les organisations représentatives des professionnels et des usagers (Comités régionaux du tourisme, Comités départementaux, Offices du tourisme et Syndicats d'initiative, grandes catégories d'opérateurs, associations d'usagers...).

Recommandation n° 6 : Créer un label national d'accessibilité ayant vocation à s'appliquer à l'ensemble des sites et équipements touristiques

Le caractère insuffisamment fiable de l'information relative à l'accessibilité des sites et équipements touristiques constitue une des causes majeures de la réticence des personnes handicapées à voyager et à choisir un lieu de vacances ou de villégiature. A terme, il apparaît indispensable de cantonner l'usage du symbole international figurant un personnage en fauteuil roulant à la seule signalétique des lieux adaptés conformément aux normes légales (aires de stationnement, cabinets d'aisance, ascenseurs, cabines téléphoniques, etc.), et d'en interdire l'usage à des fins commerciales et publicitaires.

Une telle réforme passe par la définition d'un label "universel", reconnu par tous les professionnels, intégré dans les publications générales, et constituant une garantie de l'information pour tous les clients, nationaux et étrangers. L'expérience du label mis en œuvre dans le Nord-Pas-de-Calais tend à montrer que c'est réalisable.

La mise au point et l'adoption d'un tel label ne peuvent, au regard de la répartition des compétences entre les collectivités régionales et locales en matière de tourisme, et de la complexité de son application à l'ensemble des activités touristiques, être le fait de la seule autorité centrale. L'adhésion des divers responsables et acteurs de la politique touristique aux échelons régional, départemental, municipal, est nécessaire, de même que celle des associations d'usagers.

Une large concertation mérite d'être lancée sur ce thème, destinée à préciser les conditions dans lesquelles la mise en œuvre d'un tel label national – qui n'exclurait pas les déclinaisons locales – pourrait être effectuée.

Recommandation n° 7 : Encourager les collectivités territoriales à améliorer l'accès des touristes handicapés aux sites et équipements touristiques

La dimension de l'accueil des touristes handicapés est très largement absente des priorités et des préoccupations des instances locales de développement touristique. La négociation des contrats de plan Etat-Régions pour la période 2000-2006 constitue une excellente opportunité pour donner à cette dimension la place qu'elle mérite.

Il s'agit d'ores et déjà de l'une des priorités assignées par le Secrétariat d'Etat au tourisme, dans le cadre d'une orientation ainsi définie : "la concrétisation du droit aux vacances pour tous". Mais peut-être les mesures susceptibles d'être encouragées à travers cette voie contractuelle mériteraient-elles d'être mieux

précisées, notamment en vue d'accélérer les nécessaires processus d'inventaire de l'offre accessible, d'amélioration de la fiabilité de l'information et de mise en œuvre d'un label.

Par ailleurs, l'information en direction de personnes handicapées doit faire partie intégrante de la mission générale d'information des organismes de promotion du tourisme. A ce titre, la documentation diffusée doit intégrer toutes les informations pertinentes disponibles.

Recommandation n° 8 : Accroître l'effort de formation des personnels à l'accueil des touristes à besoins spécifiques

Le touriste handicapé demeure pour bien des opérateurs un inconnu, voire un sujet de crainte. Il suscite encore dans bien des esprits des phénomènes subconscients de crainte et d'évitement. Ce type de barrières psychologiques, qui constitue encore aujourd'hui un frein non négligeable à l'accès des personnes handicapées au tourisme et aux loisirs, peut aisément être levé par une formation appropriée des personnels. Et ce d'autant plus que l'accueil des touristes handicapés se révèle dans bien des cas moins compliqué que celui de clients dits ordinaires.

La qualité de l'accueil est un facteur décisif pour cette catégorie de clientèle ; et, les activités touristiques constituant une activité de services par excellence, on serait tenté d'ajouter : à juste titre. Cette dimension se révèle bien souvent plus déterminante que la perfection des installations.

La création cette année d'une option "accueil des touristes à besoins spécifiques" dans le cadre du BTS tourisme est un pas appréciable. On ne peut que plaider pour que cette dimension soit intégrée rapidement dans les enseignements obligatoires, et qu'elle soit étendue à toutes les formations professionnelles relevant du secteur touristique (hôtellerie et restauration notamment).

Par ailleurs, les fédérations et syndicats professionnels ont dans le domaine de la formation continue un rôle important à jouer. Des modules de formation existent déjà, et devraient être plus largement utilisés.

Recommandation n° 9 : S'engager plus résolument dans la voie de la coopération internationale afin de favoriser, grâce à une harmonisation des bonnes pratiques et des normes, les courants d'échanges touristiques internationaux

L'union nationale des associations de tourisme et de plein air (UNAT) a montré la voie en passant un accord de coopération avec le Conseil québécois du loisir (CQL) notamment sur le thème de l'accueil des touristes handicapés. Outre sa valeur d'exemple, cet accord de coopération offre une double opportunité.

Une étude étant sur le point d'être engagée au Québec, portant sur le "marché nord américain des touristes à capacité restreinte", à l'heure où le secrétariat d'Etat au tourisme réfléchit à des initiatives analogues, les conditions d'une coopération internationale méritent d'être rapidement étudiées.

Recommandation n° 10 : Mettre à l'étude les voies ouvrant la possibilité de modifier le régime juridique de l'accessibilité applicable aux établissements et installations de tourisme pour y introduire des mécanismes contractuels et d'incitation

En matière touristique, l'application systématique d'un quota minimum de chambres accessibles identique à tous les établissements d'hébergement d'une zone géographique déterminée ne présente pas que des avantages. Elle ne permet pas, en particulier, de dessiner localement une offre d'hébergement accessible

cohérente, et adaptée à la réalité du marché. Dix chambres officiellement "accessibles" – et traitées a minima faute d'une clientèle régulière –, éparpillées dans plusieurs hôtels d'un même quartier ou de quartiers voisins d'une même ville, auront beaucoup moins de chance de trouver preneurs que dix chambres accessibles au sein d'un même établissement. L'établissement ayant décidé de se doter d'un nombre de chambres accessibles supérieur à celui qui lui est imposé par la législation se trouvera en effet en mesure d'accueillir des groupes, et de fidéliser sa clientèle parce qu'il aura été amené par cette fréquentation à adapter l'ensemble de ses prestations aux besoins de cette clientèle. A volume d'offre accessible égal, une répartition moins émiettée de la capacité d'hébergement accessible s'avèrerait souvent plus utile et économiquement plus performant.

Seule la mise en place de mécanismes contractuels serait de nature à permettre une telle modulation de l'offre. Il serait possible d'envisager, par exemple, à partir des orientations d'un plan local de développement de l'hébergement accessible, de mettre en place des mesures d'aide aux opérateurs qui accepteraient de rendre accessible un quota de chambres supérieur à celui prévu par la loi, aides au financement desquelles pourrait contribuer un fonds alimenté par une contribution versée par les opérateurs dispensés de respecter l'obligation d'accessibilité.

Modifier le régime législatif de l'accessibilité pour les équipements touristiques et y introduire une dose de mécanismes contractuels et d'incitation n'est évidemment pas une réforme anodine. Un tel projet pose des questions de principe graves, et mérite des débats approfondis. Mais devant le bilan somme toute assez mitigé de près de vingt-cinq ans d'une législation à vocation universelle et obligatoire, le groupe de travail a estimé qu'il n'était pas possible de conclure cette phase de ses travaux sans poser la question de la pertinence de la méthode de régulation adoptée par la France pour rendre les équipements touristiques accessibles aux touristes handicapés.

Additif méthodologique

1 – Réalisation d'une étude destinée à évaluer le marché potentiel représenté par la population handicapée pour l'industrie touristique française

Cette étude, qui fait l'objet de la recommandation n° 1 du rapport présenté à la section des affaires sociales du conseil national du tourisme (C.N.T.) en juin 1999, doit comprendre deux volets :

1°/ Une étude qualitative portant sur les attentes et les comportements des touristes handicapés.

2°/ Une estimation quantitative du marché potentiel en termes de flux, de pratiques touristiques et de pouvoir d'achat.

L'étendue, la complexité et la technicité d'une telle enquête suppose le recours à un ou plusieurs cabinets spécialisés. Dans cette perspective, un appel d'offres est nécessaire. Pour l'élaboration de cet appel d'offres, hormis la question du choix du ou des cabinets consultés, les critères de sélection semblent devoir être les suivants :

- Méthode d'enquête proposée tant pour les aspects qualitatifs que pour l'estimation quantitative (dimension et caractéristiques de la population faisant l'objet de l'enquête), modalités techniques (sondage, entretiens téléphoniques ou directs, envoi de questionnaires, traitements des statistiques disponibles, recherches documentaires, etc.).
- Contenu des questions portant sur les pratiques et attentes des personnes handicapées (handicaps spécifiques, habitudes de voyages, obstacles matériels et psychologiques rencontrés, besoins et centres d'intérêt, etc.).
- Coût de la prestation.
- Délais de réalisation de l'enquête dans ses deux volets.
- Références des candidats.

Par ailleurs, compte tenu de la spécificité de ce travail, une fois déterminé l'organisme chargé de superviser l'ensemble du processus, la constitution d'un comité de pilotage pluridisciplinaire est recommandée (représentants de l'administration, professionnels du tourisme, représentants des associations de handicapés, etc.). Enfin, un budget significatif, probablement de l'ordre de 400 KF, est à prévoir.

2 - Etapes techniques préalables à la mise en place d'un label d'accessibilité des sites et équipements touristiques aux personnes handicapées

La création d'un label national d'accessibilité suppose du point de vue technique :

- 1/ La mise en œuvre d'un diagnostic d'accessibilité des sites à partir d'un instrument d'évaluation reconnu et commun.
- 2/ La définition des critères d'attribution du label.
- 3/ La détermination de l'instance habilitée à délivrer le label.
- 4/ Le choix de l'image du label (logo, slogan, déclinaisons et modalités d'utilisation en termes de communication...).
- 5/ La mise en place de règles et d'outils de contrôle et de suivi.

Chacune de ces conditions constitue une phase du processus de mise en place du label, et chacune requiert une préparation technique et des choix politiques particuliers. Les trois premières constituent un point de passage préalable obligé.

Le groupe de travail, dans le droit fil de son rapport, souhaite mettre l'accent sur les trois points suivants :

1/ Pour l'élaboration du diagnostic d'accessibilité :

Un avant projet de grille d'analyse a été élaboré sous la forme d'un questionnaire (voir supra additif méthodologique n° 3). Au-delà de cet acte technique, la phase de diagnostic pose également les questions suivantes :

- A quelles autres instances soumettre éventuellement ce questionnaire pour validation (associations, professionnels du tourisme, organismes de promotion du tourisme, etc.) ?
- Quelles modalités d'enquête retenir via ce questionnaire (quels organismes en seront chargés ?
Avec quels moyens financiers et en personnel ?
- A quelles instances confier le traitement des résultats de cette enquête ?

2/ Pour la définition des critères d'attribution du label :

- Quelle instance les définit ?
- Quel niveau d'exigences, et sur quels critères, à retenir par catégories d'équipements ?
- Comment concilier ce label avec la législation et la réglementation en vigueur dans les domaines de l'accessibilité et du tourisme (les lois de décentralisations ont donné compétences, en matière de tourisme, aux collectivités territoriales) ?
- Quel rôle attribuer aux organismes de promotion du tourisme, et en particulier aux CDT ?

3/ Pour la détermination de la ou des instances habilitées à délivrer le label

A quelle instance ou quel organisme confier la délivrance du label ? Le rôle de garant du respect du label ?

Les options possibles sont diverses : direction du tourisme, fédération nationale des comités départementaux du tourisme, comités départementaux, commission ad hoc (si oui, quelle composition ?), etc.

Enfin, doit également être définie la façon dont les étapes 1 à 3, puis 4, doivent être conduites, et par qui (direction du tourisme, AFIT, comité de pilotage ad hoc, etc.) ?

3 - Avant-projet de questionnaire destiné à évaluer l'accessibilité des sites et équipements touristiques aux personnes handicapées

Le présent questionnaire a pour objet de rassembler des informations objectives sur les caractéristiques des sites et équipements touristiques évalués, au regard de leur accessibilité aux personnes handicapées. Il a vocation à remplir deux fonctions :

- constituer un instrument général de diagnostic des équipements touristiques du point de vue de l'accessibilité ;
- servir de grille d'évaluation en vue de l'attribution d'un label.

Il convient cependant de souligner que le questionnaire définitif (celui-ci ne devant être considéré que comme un instrument de travail), dans le cadre d'un label en tout cas, devra prendre en compte les prescriptions du cahier des charges qui sera élaboré en vue de l'attribution de ce label.

Typologie des équipements et sites touristiques susceptibles d'être évalués à l'aide du présent questionnaire :

<i>Hébergement</i>	<i>Restauration</i>	<i>Sites</i>	<i>Loisirs</i>
Hôtels	Restaurants	Monuments	Parcs à thème
Villages de vacances et maisons familiales	Bars	Musées et salles d'exposition	Jardins
Chambres d'hôtes			Équipements sportifs et récréatifs
Centr ^{es} d'accueil de jeunes ou auberges de jeunesse			Piscines et équipements balnéaires
Résidences de tourisme			Salles de spectacles
Hébergement de groupes			
Locations (meublés, gîtes...)			
Campings			

1. CARACTERISTIQUES GENERALES *

N.B. pour l'adaptation aux handicaps sensoriels : voir fiche n° 6

1.1. Informations préalables

- 1.1.1. Date de l'enquête :
- 1.1.2. Nom de l'enquêteur :
- 1.1.3. Organisme de l'enquêteur :

1.2. Identification de l'équipement

- 1.2.1. Type de site (voir supra typologie.) :
- 1.2.2. Nom et raison sociale de l'organisme gestionnaire :
- 1.2.3. Adresse de l'équipement :
- 1.2.4. Téléphone :
- 1.2.5. Fax :
- 1.2.6. Adresse électronique :
- 1.2.7. Personne à contacter :
- 1.2.8. Date d'ouverture du site :

1.3. Stationnement

- 1.3.1. Espaces réservés identifiés :
 - Largeur 3,30 mètres, combien ? :
 - Largeur < 3,30 mètres, combien ? :
- 1.3.2. Surface de l'espace de stationnement et du cheminement jusqu'à l'entrée accessible de l'équipement :
 - Revêtement meuble : ☐
 - Revêtement dur : ☐
- 1.3.3. Distance de l'espace de stationnement jusqu'à l'entrée accessible de l'équipement en mètres :
- 1.3.4. Existence de marches entre le stationnement et cette entrée :
 - oui : ☐ non : ☐
 - Si oui, combien ? :

1.4. Entrée de l'équipement

- 1.4.1. Quelle est l'entrée la plus accessible ?
 - l'entrée principale : ☐
 - une entrée secondaire : ☐
 - s'il s'agit de l'entrée secondaire, est-elle bien identifiée ?
 - oui : ☐ non : ☐
- Si oui, comment ? Préciser :

* Rubriques à renseigner pour tous les types d'équipements

1.4.2. Existe-t-il un bouton d'appel extérieur ? oui : ☐ non : ☐

Si oui, hauteur du bouton en cm :

1.4.3. Autres caractéristiques de l'entrée :

L'entrée est-elle ?

– sans rupture de niveau : oui : ☐ non : ☐

si non, combien de marches ? :

– avec main courante : oui : ☐ non : ☐

– avec rampe d'accès : oui : ☐ non : ☐

si oui : - longueur totale en mètres :

 - hauteur compensée en mètres :

1.4.4. Caractéristiques de la porte d'entrée :

– Manuelle : oui : ☐ non : ☐

– Automatique : oui : ☐ non : ☐

– Nombre de battants :

1.4.5. Dimensions du seuil de porte :

– Hauteur en cm :

– Largeur totale en cm :

– Largeur du passage en cm :

1.5. Accueil réception

Eléments présents :

1.5.1. Comptoir d'accueil : oui : ☐ non : ☐

Si oui, hauteur la plus basse du comptoir de réception en cm :

1.5.2. Guichet de billetterie : oui : ☐ non : ☐

Si oui, hauteur la plus basse du guichet en cm :

1.5.3. Téléphone public : oui : ☐ non : ☐

– cabine intérieure : oui : ☐ non : ☐

Si oui :

– largeur de la cabine en cm :

– hauteur de la commande la plus haute en cm :

– cabine extérieure accessible : oui : ☐ non : ☐

1.5.4. Sanitaires publics : oui : ☐ non : ☐

Si oui :

– zone latérale d'approche adaptée (voir schéma explicatif) :

 oui : ☐ non : ☐

– Barre d'appui : oui : ☐ non : ☐

– Hauteur de la cuvette en cm :

1.5.5. Existence d'un ascenseur :

oui : ☐ non : ☐

Si oui, dessert-il :

- les chambres adaptées : oui : ☐ non : ☐

- le restaurant : oui : ☐ non : ☐

- le bar : oui : ☐ non : ☐

- toutes les salles d'exposition : oui : ☐ non : ☐

Si non, estimation de la proportion de salles desservies par l'ascenseur : %

- d'autres équipements et services : oui : ☐ non : ☐

Si oui, préciser lesquels :

Descriptif de l'ascenseur :

- porte automatique : oui : ☐ non : ☐

- largeur de passage en cm :

- profondeur en cm :

- largeur intérieure de la cabine en cm :

- bouton d'appel extérieur, position la plus haute en cm :

- bouton d'appel intérieur, position la plus haute en cm :

1.6. Existence d'un système de sécurité

1.6.1. Existe-t-il une signalisation spécifique de sécurité dans les parties communes :

oui : ☐ non : ☐

Si oui : - visuelle : ☐ Précisez :

- sonore : ☐ Précisez :

2. HEBERGEMENT

N.B. Pour l'adaptation aux handicaps sensoriels : voir fiche n° 6

2.1. Type d'hébergement ⁴ :

Hôtel ☐

Village de vacances ☐

ou maison familiale

Centre d'accueil de jeunes ☐

ou auberge de jeunesse

Chambre d'hôtes ☐

Résidence de tourisme ☐

Hébergement de groupes ☐

Camping* ☐

Location (meublé, gîte...)* ☐

* voir fiches spécifiques

2.2. Chambre adaptée

Existence de chambres adaptées : oui : ☐ non : ☐

4 - Adaptation aux handicaps sensoriels : voir fiche n° 6

2.2.1. Caractéristiques de la chambre adaptée :

2.2.1.1. Porte :

- poignée type "bec de canne" : oui : ☐ non : ☐
- poignée ronde : oui : ☐ non : ☐
- largeur de passage de la porte d'entrée de la chambre en cm :
- Le cas échéant hauteur du seuil en cm :
- Aire de rotation adaptée (voir schéma explicatif) : oui : ☐ non : ☐

2.2.1.2. Lit :

- Hauteur en cm :
- Hauteur de la commande d'éclairage au chevet en cm :

2.2.1.3. Eléments de confort :

- Hauteur des interrupteurs électriques en cm :
- Nombre de prises disponibles ?
- Téléphone : oui : ☐ non : ☐

En cas de position murale hauteur de la commande la plus haute en cm :

- Fenêtre : hauteur basse du carreau en cm :
- Barre à cintres : hauteur en cm :
- Terrasse ou balcon : oui : ☐ non : ☐

Si oui hauteur du seuil en cm :

2.2.1.4. Nombre de chambres adaptées équipées avec :

- un lit simple (90 cm) : ☐
- un lit double (140 cm) : ☐
- autre (+ de 140 cm) : ☐
- des lits jumeaux : ☐
- des lits d'appoint : ☐
- des lits superposés : ☐

2.2.2. Sanitaires

Dans la chambre : oui : ☐ non : ☐

2.2.2.1. Accès :

- Largeur de passage de la porte d'entrée en cm :
- Aire de rotation adaptée (voir schéma explicatif) : oui : ☐ non : ☐

2.2.2.2. Baignoire : oui : ☐ non : ☐

Si oui :

- avec barre d'appui : oui : ☐ non : ☐
- siège de bain à disposition : oui : ☐ non : ☐

2.2.2.3. Douche :

- de plain pied (sans bac receveur) : oui : ☐ non : ☐
- avec "douchette" : oui : ☐ non : ☐

si oui : hauteur la plus basse de la "douchette" en cm :

- barre d'appui : oui : ☐ non : ☐
- siège mural : oui : ☐ non : ☐
- chaise de douche à disposition : oui : ☐ non : ☐

2.2.2.4. Lavabo :

- commande de type mitigeur avec levier : oui : ☐ non : ☐
- hauteur de l'espace disponible sous la vasque en cm :
- hauteur basse du miroir par rapport au sol en cm :

2.2.2.5. W.C. :

- hauteur de la cuvette en cm :
 - zone latérale d'approche adaptée (voir schéma explicatif) en cm :
 - barre(s) d'appui : oui : ☐ non : ☐
- si oui, combien ?

2.2.2.6. Autres éléments de confort :

- hauteur de l'interrupteur en cm :
- hauteur de la prise de courant en cm :
- hauteur du porte serviette en cm :
- hauteur de la patère en cm :

2.3. Camping

N.B. Pour l'adaptation aux handicaps sensoriels : voir fiche n° 6

2.3.1. Cheminement intérieur du terrain :

meuble ☐ dur ☐

2.3.2. Accès aux sanitaires :

2.3.2.1. L'entrée est-elle ?

- sans rupture de niveau : oui : ☐ non : ☐
- si non, combien de marches ? :
- avec main courante : oui : ☐ non : ☐
- avec rampe d'accès : oui : ☐ non : ☐

si oui : - longueur totale en mètres :
- hauteur compensée en mètres :

2.3.2.2. La porte d'accès aux sanitaires est-elle ?

- manuelle : oui : ☐ non : ☐
- automatique : oui : ☐ non : ☐
- avec battants : oui : ☐ non : ☐

Si oui, combien ? :

- Seuil de porte :
- hauteur en cm :
- largeur totale en cm :
- largeur du passage en cm :

2.3.3. Habitat léger de loisir (bungalow) : oui : ☐ non : ☐

Si oui, combien ?

N.B. Remplir le questionnaire relatif à la chambre adaptée n° 3.2.

2.4. Location (meublés, gîtes...)

2.4.1. Cuisine

2.4.1.1. Porte d'entrée de la cuisine :

- Poignée type "bec de canne" : oui : ☐ non : ☐
- Poignée ronde : oui : ☐ non : ☐
- Largeur de passage de la porte d'entrée dans la cuisine en cm :
- Le cas échéant hauteur du seuil en cm :
- Aire de rotation adaptée (voir schéma explicatif) : oui : ☐ non : ☐

2.4.1.2. Equipement de la cuisine :

- Evier : - commande de type mitigeur avec levier : oui : ☐ non : ☐
- hauteur de l'espace disponible sous l'évier en cm :
- Rangements : hauteur basse en cm :
- Hauteur du plan de travail en cm :
- Hauteur de l'interrupteur en cm :
- Hauteur de la prise de courant en cm :
- Hauteur basse du four en cm :

2.4.1.3. Coin repas :

- Table :
- hauteur libre sous la table en cm :

2.4.1.4. Si le coin repas est dans une autre pièce que la cuisine :

- Porte : oui : ☐ non : ☐
- Poignée type "bec de canne": oui : ☐ non : ☐
- Poignée ronde : oui : ☐ non : ☐
- Largeur de passage de la porte d'entrée dans la cuisine en cm :
- Le cas échéant hauteur du seuil en cm :
- Aire de rotation adaptée (voir schéma explicatif) : oui : ☐ non : ☐

3. RESTAURATION

N.B. Pour l'adaptation aux handicaps sensoriels : voir fiche n° 6

3.1. Type de restauration :

- Self service : ☐
- Restauration à la place : ☐
- Bar : ☐

3.2. Entrée de la salle de restaurant⁵ :

3.2.1. Porte :

- Poignée type "bec de canne" : oui : ☐ non : ☐
- Poignée ronde : oui : ☐ non : ☐
- Largeur de passage de la porte d'entrée dans la chambre en cm :
- Le cas échéant hauteur du seuil en cm :
- Aire de rotation adaptée (voir schéma explicatif) : oui : ☐ non : ☐

3.2.2. Installation à table :

- Hauteur de l'espace disponible sous la table en cm : _____
- Sièges : fixes ☐ mobiles ☐ pliables ☐

4. SITES TOURISTIQUES

N.B. Pour l'adaptation aux handicaps sensoriels : voir fiche n° 6

4.1. Type d'activité :

- Monument (église, château...) : ☐
- Musée et salles d'exposition : ☐
- Autre, préciser : ☐

4.1.1. Facilités communes

- Un fauteuil roulant est-il disponible à l'entrée ? : oui : ☐ non : ☐
- Un audio guide est-il disponible ? oui : ☐ non : ☐
- Si oui, est-il muni d'un dispositif de réglage du volume ? oui : ☐ non : ☐
- Existe-t-il des cartels, notices, panneaux permanents (comportant des commentaires sur les objets exposés ou sur leur contexte historique) ? oui : ☐ non : ☐
- Si oui : - hauteur basse du panneau en cm :
- hauteur supérieure en cm :
- taille des lettres en mm :
- Existe-t-il un éclairage spécial pour malvoyants (par exemple, les objets exposés et les panneaux de commentaires sont-ils éclairés de façon à accentuer les contrastes) ? :
- oui : ☐ non : ☐
- Les objets exposés peuvent-ils être touchés par les personnes non voyantes ? :
- oui : ☐ non : ☐

4.2. Monument (église, château...)

4.2.1. Surface du sol :

- Le revêtement est-il de nature à gêner le déplacement en fauteuil roulant ?
oui : ☐ non : ☐

4.2.2. Existence de plusieurs niveaux : oui : ☐ non : ☐

Si oui, combien ? :

- Est-il possible d'accéder en fauteuil roulant à tous les niveaux ? oui : ☐ non : ☐
Si non, à combien de niveaux ? :
- Au(x) niveau(x) accessible(s), toutes les pièces ou espaces de visite sont-ils accessibles en fauteuil roulant ? oui : ☐ non : ☐
- Estimation de la proportion de pièces ou espaces de visite accessibles en fauteuil roulant par rapport au nombre total d'espaces de visite : %

4.3. Musée et salle(s) d'exposition

4.3.1. Configuration générale :

- Les expositions sont-elles organisées sur plusieurs niveaux ? oui : ☐ non : ☐
Si oui, toutes les salles sont-elles accessibles en fauteuil roulant ? oui : ☐ non : ☐
- Estimation de la proportion de salles accessibles en fauteuil roulant par rapport au nombre total de salles : %

5. LOISIRS

5.1. Type d'activité

- Salles de spectacles : ☐
- Parc à thèmes : ☐
- Jardins : ☐
- Equipements sportifs et récréatifs : ☐

5.2. Salles de spectacle (théâtre, cinéma, salle des fêtes...)

5.2.1. Surface du sol :

- Le revêtement est-il de nature à gêner le déplacement en fauteuil roulant ?
oui : ☐ non : ☐

5.2.2. Existence de plusieurs niveaux : oui : ☐ non : ☐

Si oui :

- combien de niveaux ? :
- Est-il possible d'accéder en fauteuil à tous les niveaux ? oui : ☐ non : ☐
- Est-il possible d'accéder en fauteuil à un seul niveau ? oui : ☐ non : ☐
- Est-il possible d'accéder en fauteuil aux toilettes ? oui : ☐ non : ☐

5.2.3. Les sièges :

Sont-ils ?

- fixes : oui : ☐ non : ☐
- amovibles : oui : ☐ non : ☐
- Existe-t-il des sièges plus larges ? oui : ☐ non : ☐

Si oui, largeur en cm :

- Existe-t-il des sièges dont les accoudoirs peuvent être supprimés ou rabattus ?
oui : ☐ non : ☐
- Les sièges sont-ils pourvus de dispositifs d'écouteurs pour personnes malentendantes ?
oui : ☐ non : ☐

5.2.4. Nombre de places réservées aux personnes en fauteuil :

5. 3. Parc à thème

5.3.1 Accueil :

- Un fauteuil roulant est-il disponible à l'entrée ? : oui : ☐ non : ☐

5.3.2. Surface du sol :

- Le revêtement est-il de nature à gêner le déplacement en fauteuil roulant ? :
oui : ☐ non : ☐

5.3.3. Attractions :

- Est-il possible d'accéder en fauteuil à toutes les attractions ? : oui : ☐ non : ☐

Si non, estimation de la proportion d'attractions accessibles en fauteuil par rapport au nombre total d'attractions : %

- Est-il possible d'accéder en fauteuil aux salles de spectacle ? oui : ☐ non : ☐

Si oui, remplir la rubrique n° 5.1.1.

- Est-il possible d'accéder aux toilettes en fauteuil ? : oui : ☐ non : ☐

5.4. Jardins

5.4.1 Accueil :

- Un fauteuil roulant est-il disponible à l'entrée ? : oui : ☐ non : ☐

5.4.2. Surface du sol :

- Le revêtement des allées est-il de nature à gêner le déplacement en fauteuil roulant ? :
oui : ☐ non : ☐

5.4.3. Facilités :

- Existe-t-il des adaptations spécifiques ? oui : ☐ non : ☐

Si oui, préciser lesquelles :

5.5. Equipements sportifs et récréatifs

5.5.1. Catégorie :

- Piscine : ☐
- Plage, équipement balnéaire : ☐
- Salle de sport : ☐
- Autre, précisez : ☐

5.5.2. Caractéristiques générales :

5.5.2.1. Surface du sol :

- Le revêtement des cheminements est-il de nature à gêner le déplacement en fauteuil roulant ?
oui : ☐ non : ☐

– Autres commentaires :

5.5.2.2. Existence de plusieurs niveaux : oui : ☐ non : ☐

Si oui, combien ? :

– Est-il possible d'accéder en fauteuil roulant à tous les niveaux : oui : ☐ non : ☐

Si non, à combien de niveaux ? :

– Au(x) niveau(x) accessible(s), toutes les pièces ou espaces de visite sont-ils accessibles en fauteuil roulant ? oui : ☐ non : ☐

– Estimation de la proportion de salles ou d'espaces d'activité accessibles en fauteuil roulant par rapport au nombre total d'espaces d'activité : %

5.5.2.3. Existence de vestiaires : oui : ☐ non : ☐

Si oui, caractéristiques de ces vestiaires :

- Largeur de la porte d'entrée en cm :

- Le cas échéant hauteur du seuil en cm :

- Aire de rotation adaptée (voir schéma explicatif) : oui : ☐ non : ☐

- Hauteur basse des casiers en cm :

5.5.2.4. W.C. publics : oui : ☐ non : ☐

Si oui :

- Zone latérale d'approche adaptée : oui : ☐ non : ☐

- Barre d'appui : oui : ☐ non : ☐

- Hauteur de la cuvette en cm : oui : ☐ non : ☐

5.5.2.5. Lavabo(s) public(s) : oui : ☐ non : ☐

Si oui :

- Commande de type mitigeur avec levier : oui : ☐ non : ☐

- Hauteur de l'espace disponible sous la vasque en cm :

- Hauteur basse du miroir par rapport au sol en cm :

5.5.2.5. Douche publique : oui : ☐ non : ☐

Si oui :

- De plain pied (sans bac receveur) oui : ☐ non : ☐

- Avec "douchette" : oui : ☐ non : ☐

Si oui : hauteur la plus basse de la "douchette" en cm :

- Barre d'appui : oui : ☐ non : ☐

- Siège mural : oui : ☐ non : ☐

- Chaise de douche à disposition : oui : ☐ non : ☐

6. Adaptation aux handicapés sensoriels

6.1. Sourds et malentendants

Existe-t-il ?

– Des enregistrements (bandes magnétiques ou CD) destinés aux malentendants :

oui : ☐ non : ☐

- Si oui, précisez lesquels :

6.2. Aveugles et malvoyants

Existe-t-il ? :

- Si oui, précisez lesquels :

7. Questions complémentaires

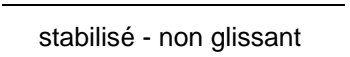
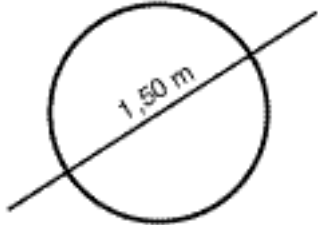
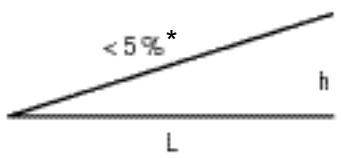
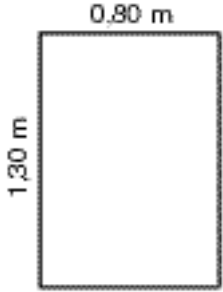

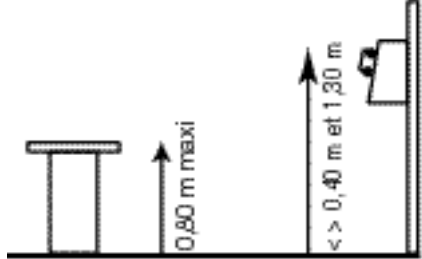

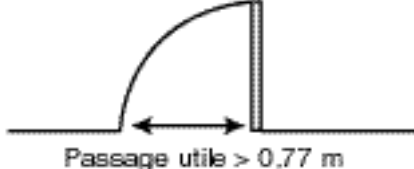
7.1. Des travaux de rénovation sont-ils prévus dans les douze mois à venir à compter de l'enquête ?

oui : ☐ non : ☐

7.2. Le personnel a-t-il reçu une formation spécifique pour l'accueil des personnes handicapées ?

oui : ☐ non : ☐

Pentes, zones d'approche et aires de rotation adaptées

SOL	 stabilisé - non glissant	AIRE DE ROTATION	
PENTE	 < 5% L h	ZONE D'APPROCHE	 0,80 m 1,30 m
PALIER	 1,40 m 1,40 m	EQUIPEMENT	 0,80 m maxi < 0,40 m et 1,30 m
RESSAUT	 < 2 cm	PORTE	 Passage utile > 0,77 m

* Calcul d'une pente : $\frac{h \times 100}{L}$

ex : $\frac{0,40 \text{ m} \times 100}{5 \text{ m}} = 8 \%$

Annexe.1

COMPOSITION DU GROUPE DE TRAVAIL
DE LA SECTION DES AFFAIRES SOCIALES DU CONSEIL NATIONAL DU TOURISME SUR
"L'ACCUEIL DES PERSONNES HANDICAPÉES DANS LES STRUCTURES TOURISTIQUES"

Rapporteur, animateur du groupe de travail :

Michel GAGNEUX, membre de l'inspection générale des affaires sociales

Coordonnatrice :

Christiane VERLET, secrétaire générale adjointe du conseil national du tourisme

ANTIPHON Véronique, déléguée générale de l'Union des centres de rencontres internationales de France

BERTHOLET Annie, déléguée générale adjointe de l'Union nationale des associations de tourisme et de plein air

BODEVIN Michel, administrateur de l'association Horizon (en alternance avec Pierre ROUSSEAU, président)

CLAUDE Véronique, chargée de mission au Comité national français de liaison pour la réadaptation des handicapés

CERIANI Sylvia, responsable de l'action sociale à l'Agence nationale pour les chèques vacances

COLLIGNON Michel, chargé de mission "vacances-loisirs" à l'Association pour l'adaptation des jeunes handicapés
(en alternance avec *Bernard GASPAROVIC*, responsable du service "vacances-loisirs")

DAGUIN André (ou ses représentants), président de la Fédération nationale de l'industrie hôtelière

DUBROCA Marielle, secrétariat général de V.V.F.

DOUCET Alain, chargé de mission à l'Agence française de l'ingénierie touristique

DUMEZ Frédéric, conseiller technique national "tourisme et vacances" à l'Association des paralysés de France

MOUSSET Guillaume, directeur marketing de la Fédération unie des auberges de jeunesse (en alternance avec
Edith ARNOULT-BRILL, secrétaire générale)

PONCE-BLAHO Claude, chargée de mission au comité départemental du tourisme de l'Hérault

SOURY-LAVERGNE Alain, directeur technique du Syndicat national des téléphériques de France

Annexe.2

ORGANISMES DONT LES REPRÉSENTANTS ONT ÉTÉ ENTENDUS PAR LE GROUPE DE TRAVAIL

- Association Horizon (Hérault)
- Association des paralysés de France (service "accessibilité" et APF Evasion)
- Association des paralysés de France du département du Nord
- Center Parcs
- Commission départementale d'action touristique des Alpes-Maritimes
- Commission départementale d'action touristique du Bas-Rhin
- Commission départementale d'action touristique de la Creuse
- Commission départementale d'action touristique du Doubs
- Commission départementale d'action touristique du Loiret
- Commission départementale d'action touristique de Vendée
- Comité départemental du tourisme de la Creuse
- Comité départemental du tourisme de la Drôme
- Comité départemental du tourisme de l'Hérault
- Comité départemental du tourisme du Nord
- Comité régional du tourisme de la région Rhône-Alpes
- Comité régional du tourisme de la région Nord-Pas-de-Calais
- Confédération pyrénéenne du tourisme
- Direction du tourisme
- Disneyland Paris
- Fédération autonome générale de l'industrie hôtelière touristique
- Fédération nationale des comités départementaux du tourisme
- Fédération nationale des gîtes de France
- Fédération nationale de l'hôtellerie de plein air
- Fédération nationale de l'industrie hôtelière
- Fédération nationale des logis de France
- Fédération nationale des offices de tourisme et syndicats d'initiative
- Fédération unie des auberges de jeunesse
- Futuroscope
- Inspection générale du tourisme
- Maison de la France
- Parc Asterix
- Office de tourisme d'Orléans
- Office du tourisme de Nantes
- Syndicat français de l'hôtellerie
- Syndicat national des agents de voyage
- Syndicat national des résidences de tourisme
- Villages Vacances Famille
- Vacances pour tous
- Union des centres de rencontres internationales de France

LABEL D'ACCESSIBILITÉ L'EXEMPLE DU NORD



Le tourisme, c'est pour tous

La nature, les loisirs, le tourisme et la culture permettent d'occuper son temps libre. Chacun a le droit de circuler librement, c'est une valeur intemporelle et universelle. Pour certains, des obstacles se dressent, parfois décourageants. Pour les personnes à mobilité réduite, des bordures trop hautes, des escaliers, des chemins caillouteux, des portes et des couloirs étroits peuvent limiter l'accès aux activités touristiques. Malgré certains efforts réalisés, bien des progrès doivent se poursuivre pour éviter toute discrimination.

L'Association des Paralysés de France du Nord a pris un formidable pari : rendre l'ensemble des sites touristiques et les loisirs accessibles à tous, dans des lieux accueillants. Le rêve doit devenir réalité. L'APF mène depuis quelques années déjà une importante campagne de sensibilisation auprès de tous les professionnels du tourisme.

Les buts poursuivis sont la création et l'aménagement de pôles touristiques complets sur différentes zones géographiques de la Région du Nord-Pas de Calais.

L'objectif consiste à ce que toute personne puisse séjourner plus ou moins longtemps dans un pôle attractif en bénéficiant de prestations complètes d'hébergement, de restauration, de services, de loisirs, de découvertes culturelles ou naturelles, accessibles quel que soit son handicap.



Soutenue dans son action par de nombreux partenaires officiels, l'APF continue sans relâche de sillonner les routes de campagne et les infrastructures citadines pour faire valoir un droit simple, celui de l'accessibilité pour tous ●

Comment rendre un site accessible ?

Chaque site doit remplir un certain nombre de conditions définies dans le cahier des charges. Le propriétaire reçoit la visite de techniciens spécialisés de l'APF, qui recensent les aménagements ou travaux à réaliser et donnent de précieux conseils sur les plans, chantiers, sans oublier les subventions possibles...

Lorsqu'une base de loisirs, ou toute infrastructure telle qu'un hôtel, un restaurant, un parc, un bateau... dispose de tous les aménagements nécessaires, cette réalisation est déclarée accessible. Il lui faut toutefois également rendre compte de la qualité de son accueil et de la convivialité qui y règne.

Si tous les critères requis sont remplis, le Comité d'Agrément composé des partenaires institutionnels attribue au site le label officiel "Le tourisme, c'est pour tous", gage de sa reconnaissance. Le propriétaire reçoit un diplôme et signe alors une charte d'engagement, véritable contrat certifiant que le site est accessible et agréable.

En cas de non respect, le Comité peut enlever l'agrément. ●



Information et pédagogie

Pour permettre à cette campagne d'accessibilité de bien faire connaître ses objectifs, l'APF a mis en place un certain nombre d'outils d'information :



- exposition
- document d'explication aux propriétaires de site
- cahier des charges techniques d'accessibilité
- charte d'engagement
- participation au salon Tourissima
- diaporama

La presse se fait également largement relais auprès du grand public. ●



Ils sont labellisés !

L'APF a sillonné les routes de l'Avesnois : déjà 115 sites ont été labellisés en 1998.

13 dans
le Dunkerquois,
62 dans
le Pas de Calais.

Chaque propriétaire a reçu un diplôme, et une plaque qu'il peut apposer avec fierté sur son site.

Les labellisations vont contribuer à distinguer l'ensemble de notre région pour la qualité de ses équipements et la chaleur de son accueil. ●

Le développement et la création d'espaces naturels accessibles à tous.

Nord - L'Avesnois : l'arrondissement pilote

Dans le cadre de la convention trame verte du Conseil Général du Nord, l'APF axe son intervention sur Liessies, le Val Joly et répertorie les structures touristiques de l'Avesnois.

L'opération consiste à développer des sites semi-naturels, des équipements verts et la découverte du milieu forestier. Pour recenser les bocages, les milieux forestiers, les voies d'eau, les points de vue panoramiques, les équipements structurant le Val Joly et les équipements d'accompagnement périphériques, un relais local a été créé à Fourmies.



Le tourisme fluvial accessible à tous est aussi au programme avec la mise aux normes des capitaineries et l'aménagement des berges de l'Avesnois (pontons de pêche et accotements de bateaux).

Des zones d'observation seront mises en place grâce à l'équipement en tables d'orientation, des points panoramiques en bordure de route.

Avec l'Office National des Forêts, l'action touristique vise à recréer un cheminement accessible dans les forêts de l'Avesnois. ●

Nord - Le Dunkerquois : les dunes de Flandres

L'APF a mené sa campagne en étroite collaboration avec le Syndicat des Dunes de Flandres : un recensement de l'ensemble des sites des 8 communes est en cours, l'amélioration de la traversée des dunes marchandes est à l'étude.



Les parcs et accès aux plages, pontons pour l'accotement des bateaux, ensemble côtier, campings, restauration, rien n'est oublié pour faire du tourisme côtier un loisir de qualité accessible à tous. ●

Pas-de-Calais : le Platier d'Oye et le site du Romelaere

Depuis 4 ans, l'Action Touristique travaille à améliorer l'accessibilité des infrastructures touristiques de ce département. Tourisme intérieur, tourisme fluvial et tourisme côtier sont mis à l'honneur.

La réserve naturelle et protégée du Platier d'Oye est en cours d'accessibilité. L'APF suit les travaux concernant l'accès à l'observatoire en pente douce, l'aménagement de l'observatoire lui-même pour permettre aux personnes handicapées d'apprécier le paysage, d'observer la nature, la migration des oiseaux et de bénéficier de la maison dans la "cune" avec des sanitaires adaptés.

D'ici 2 ans, un pôle touristique complet sera aménagé intégrant également les structures de proximité.

Le site du Romelaere en partenariat avec l'Espace Naturel Régional a nécessité la mise en place d'une méthodologie spécifique pour rendre cet espace naturel accessible. ●



Les gares

Dans le Nord et dans le Pas de Calais, 3 gares sont déjà labellisées et 17 sont en cours de travaux. Elles permettront de relier les villes entre elles pour accéder plus facilement aux sites labellisés. ●



Et demain ?

Le rythme des labellisations sera de plus en plus fréquent, et les sites répondront à des critères exigeants d'accueil et d'accessibilité.

Grâce au partenariat mis en place avec le Comité Régional du Tourisme et le Ministère du Tourisme, les labels vont apparaître dans l'ensemble des guides touristiques édités dans plusieurs langues. En effet, le service Accessibilité de la délégation APF du Nord accède à la base de données du Comité Régional de Tourisme : plus de 3000 sites seront visités par l'APF. Demain, les Offices de Tourisme disposeront d'une base de données mise à jour concernant le tourisme pour tous, selon les critères communs définis par le comité d'agrément.

Les partenaires vont continuer de soutenir l'action, les techniciens de l'APF silloneront les routes de la Région sans relâche pour que chacun puisse dire : "Demain, je vais m'adonner au plaisir du tourisme dans le Nord-Pas de Calais !"
Simplement en toute liberté.



APF

Service Accessibilité

231, rue Nationale

59800 Lille

Tél. 03.20.57.99.04

Fax 03.20.54.34.91

bcaignet@nordnet.fr

Quelques chiffres.

En 1997 : 17 000 kms parcourus, 414 sites visités,

4 manifestations de labellisations pour 220 sites.

Nombre de dossiers traités : 841.

Nombre de dossiers en cours : 531



BIBLIOGRAPHIE

Général :

Le tourisme des personnes à capacité physique restreinte - 1995 : Kérout, 4545, av. Pierre-de-Coubertin, C.P. 1000, succ. M, Montréal Canada H1V 3R2

Les 3^{èmes} entretiens - Handi-Skal, novembre 1997

Revue Espaces - *Handicapés et tourisme*, novembre-décembre 1994 ; Tourisme des handicapés, N° 161, Juin 1999

Accessibilité :

Handicap et Habitat - 1997 CNRH, 236 bis, rue de Tolbiac, 75013 Paris

Handicap et Construction - LP Grosbois - Paris - Le Moniteur
diffusion : Le Moniteur : 17, rue d'Uzès, 75002 Paris

Brochures du Ministère du Logement, Direction de l'habitat et de la construction : Direction de l'Habitat et de la Construction, La Grance Arche, Paroi Sud, 92055 Paris - La Défense cedex 04

- *L'accessibilité des établissements recevant du public* (janvier 1998)

- *Des bâtiments publics pour tous - accessibilité et confort d'usage* (avril 97)

- *Accessibilité et confort d'usage des bâtiments publics - guide du conducteur d'opération* (avril 97)

Des Musées pour Tous - Manuel d'accessibilité physique et sensorielle des musées. Ministère de la Culture - Direction des musées de France - Amplitude - 3^{ième} édition.

Des visites confortables pour tous - Cahier des charges d'accessibilité aux personnes handicapées. Cité des Sciences et de l'Industrie - juin 1992

Accueil :

Accueil et accessibilité - Guide d'information à usage des professionnels du tourisme. C. Bachelier - V. Claude - F. Dumez - Cellule Tourisme et Handicaps - c/o CNRH, 236 bis rue de Tolbiac - 75013 Paris

Accueillir le public handicapé - Informations pratiques au service des personnels d'accueil des monuments et sites nationaux - CEMAFORRE - Caisse nationale des monuments historiques et des sites - Mission de la visite -

Rendre l'Europe plus accessible aux touristes handicapés - Commission Européenne, DG XIII, unité tourisme, 1994. Diffusion : Journal officiel

Transports :

Guide des transport à l'usage des personnes à mobilité réduite - COLITRAH - CNT - 34 av. Marceau, 75008 Paris

Guide passagers à mobilité réduite - Aéroguides Editions - Aéroports de Paris, Service Marketing Passagers, Orly Sud 103, 94396 Orly Aérogare Cedex

Guide des autoroutes à l'usage des personnes à mobilité réduite - Ministère de l'Équipement des Transports et du Tourisme - Direction des Routes - Arche Sud - 92055 Paris-La Défense cedex 04

Guide RATP-SNCF : *Handicaps et Déplacements en Ile de France* - Disponible gratuitement dans les gares et les stations

Guide SNCF : *Guide du Voyageur à Mobilité Réduite* - SNCF Grandes lignes - Disponible gratuitement dans les gares

Publications en Anglais :

Profiting from opportunities : A new market for tourism - Rapport Touche Ross, octobre 1993, Green Belfield Smith, Touche Ross Management Consultants, Peterborough Court, 133 Fleet street, London EC4A 2TR

Tourism for all - *Providing service for all - The training guide* : Maundy Todd, Carol Tomlinson, Mary Baker, 1997 - Published by the Scottish Tourist Board, 23 Ravelston Terrace, Edinburgh EH4 3 EU

Tourism for all - *Providing accessible visitor attractions* : Bob Donaldson - 1994 - Published by English Tourist Board, Thames Tower, Black's road, Hammersthith, London, W6 9EL

Vidéo :

Accueil sans barrière - Fondation Nestlé Pro Gastronomica, Suisse, 1996 - Fondation Nestlé Pro Gastronomica , M. Sorgenfrei, Avenue Nestlé 55, CH 1800 Vevey - fax : 41 21 924 45 44

SECTION DES AFFAIRES SOCIALES

Président : M. Edmond MAIRE, Président de Vacances ouvertes - VVF

Délégué de section : M. Roland MAGNE, Président de la Confédération française des hôteliers, restaurateurs, cafetiers et discothèques

Rapporteur : M. Michel GAGNEUX, Membre de l'Inspection générale des Affaires sociales

Secrétariat général :

Secrétaire général : M. Michel RADELET

Secrétaire générale adjointe : Mme Christiane VERLET

MEMBRES DE LA SECTION

- M. Jacques ABERLEN, Enseignant d'Université et chercheur en tourisme
- M. Dominique ALUNNI, Président du Groupe UPCS (AEP-INFATH)
- M. Emilio ALVAREZ, Directeur de l'Agence Nationale pour l'Emploi (Hôtellerie-Restauration-Alimentation)
- Mme Edith ARNOULT-BRILL, Secrétaire générale de la Fédération unie des auberges de jeunesse
- M. Francis ATTRAZIC, Président général de la Fédération nationale de la restauration française
- Père René AUCOURT, Responsable national de la Pastorale du Tourisme et des Loisirs
- M. Philippe AUDRAS, Président de la Fédération nationale de l'immobilier
- M. César BALDERACCHI, Président du Syndicat national des agents de voyages (S.N.A.V.)
- M. Pierre BERTHET, Président de l'U.N.A.T.E.C.H
- M. Jean-Pierre BETEILLE, Secrétaire général de la F.A.G.I.H.T.
- M. Roland BIRIBIN, Président de la Chambre syndicale des entreprises de remise et de tourisme
- M. Christophe BITEAU, Directeur de l'Hôtel George V
- M. Jean BLANPIED, Secrétaire général Loisirs-Vacances-Tourisme
- M. Alain BORET, Secrétaire général de l'Association française des experts scientifiques du tourisme (AFEST)
- M. Didier BOROTRA, Président de l'Association nationale des maires des stations classées et des communes touristiques
- M. Philippe BOURGUIGNON, Président du Club Méditerranée

- M. Antoine CACHIN, Directeur général d'Havas voyages Grand Public
- M. Alain CAZABONNE, Maire de Talence
- M. Jean-Paul CHAMPEAUX, Délégué général du Syndicat national de l'Ingénierie Loisirs-Culture-Tourisme (GEFIL)
- M. Jean-Claude CHAMPIN, Chef de service de l'Inspection générale au Ministère de la Jeunesse et des Sports
- M. Jacques CHAUVIN, Directeur central de réservation de Vacances pour tous - Ligue de l'enseignement
- M. André DAGUIN, Président de la Fédération nationale de l'industrie hôtelière
- M. Thierry DEDIEU, Permanent de la Fédération des Services CFDT
- M. Julien DELABY, Président de la Section Cadre de Vie du Conseil économique et social
- M. Michelle DOUSSINEAU, Coordinatrice de l'activité des comités d'entreprises de la Confédération générale du travail
- M. Paul DUBOIS, Président de l'Association internationale des grottes touristiques
- M. Gérard DUVAL, Directeur général du FIAP
- M. Pierre EGLER, Président de la Fédération française des stations vertes de vacances et des villages de neige
- M. Jean-Charles FARAUDO, Président du Syndicat national des téléphériques de France
- M. Guylhem FERAUD, Président de la Fédération nationale de l'hôtellerie de plein air
- M. Alain-Philippe FEUTRE, Président du Syndicat français de l'hôtellerie et de l'HOTREC
- M. Georges-Robert GAFNER, Délégué général de l'Association nationale pour le développement dans l'industrie hôtelière
- M. Jean GAILLARD, Président du Syndicat national des résidences de tourisme (S.N.R.T.)
- M. Pierre GAUTHIER, Président du Syndicat national des restaurateurs, limonadiers et hôteliers
- M. Christian GOUYON, Chef du Département des publics à la Direction des musées de France
- M. Jean GRIBOT, Président de l'Association Renouveau Vacances
- M. Gérard GUIBILATO, Directeur des 3e cycles du groupe ESSEC
- M. Odile HENRY, Consultante en tourisme
- M. Olivier HINDERMEYER, Directeur général de l'Union nationale des centres sportifs de plein air
- M. Bernard JOLY, Président de la Fédération nationale des comités départementaux de tourisme (FNCDT) et de la Fédération nationale des services de réservation loisirs-accueil (FNSRLA)
- M. Jacques JOND, Président de la Fédération autonome générale de l'industrie hôtelière touristique (F.A.G.I.H.T.)
- M. Christian JUYAUX, Président du Comité de liaison européen du tourisme
- M. Claude LAGARRIGUE, Inspecteur général des Affaires sociales

- M. Jean-Louis LE BRAS, Délégué administratif de l'Association des maires des stations françaises de sports d'hiver et d'été
- M. Sylvain LECOQ, représentant du Mouvement des entreprises de France (MEDEF)
- M. Géraldine LEDUC, Directrice générale de l'Association nationale des maires des stations classées et des communes touristiques
- M. Bruno LEROY, Président de la Fédération nationale des gîtes de France
- M. Richard LEWY, Consultant en tourisme
- Mme Claudine LÖLIGER, Présidente de l'Union nationale des employés et cadres du tourisme
- M. André MARCON, Trésorier adjoint de l'Assemblée des chambres françaises de commerce et d'industrie (ACFCI)
- M. Michel MOMONT, Président de la Fédération FECTAM
- M. Gérard MORAND, Président de l'Association des maires des stations françaises de sports d'hiver et d'été
- M. Jean-Claude NERISSON, Administrateur de la Fédération nationale de la mutualité française
- M. Joseph NIOL, Président du Secteur Habitat-Cadre de Vie-UNAF
- M. François PARENT, Président de FRANCE PARCS
- M. Dominique PERIDONT, Vice-président de la FNOTSI
- M. Vincent PLANQUE, Inspecteur général honoraire du tourisme
- Mme Nicole PRUD'HOMME, Présidente de la Caisse nationale des allocations familiales
- M. Jean SAINT-BRIS, Président de Jean-Saint-Bris Culture et Communication
- Mme Nicole SAMUEL, Chargée de recherche au CNRS et IUT Paris V
- M. Henri SERANDOUR, Président du Comité national olympique et sportif français
- M. François SOULAGE, Président de l'Union nationale des associations de tourisme (U.N.A.T.)
- M. Georges TOROMANOF, Président du Conseil d'accueil du Syndicat national des agents de voyages
- M. Jean VIARD, Sociologue et Chercheur au CNRS
- M. Patrick VICERIAT, Président de l'Association française des experts scientifiques du tourisme (A.F.E.S.T.)

SECRÉTARIAT D'ÉTAT AU TOURISME



CONSEIL NATIONAL DU TOURISME

2, RUE LINOIS - 75740 PARIS CEDEX 15 - TÉLÉPHONE : 01 44 37 36 22 - TÉLÉCOPIE : 01 44 37 38 41
[http ://www.tourisme.gouv.fr](http://www.tourisme.gouv.fr)