



**Conseil National du Tourisme**

# **Tourisme & Handicap**

**La chaîne de l'offre touristique  
pour le droit aux vacances**



**RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

ministère de l'Équipement  
des Transports, de l'Aménagement  
du territoire, du Tourisme  
et de la Mer



ministère délégué au Tourisme



## Conseil National du Tourisme Section Droit aux Vacances

# Tourisme & Handicap

## La chaîne de l'offre touristique pour le droit aux vacances

**Présidente :** Mme Marie-Claude BEAUDEAU,  
Sénatrice du Val-d'Oise

**Rapporteurs :** M. Frédéric DUMEZ,

Consultant en tourisme spécialisé

M. Bertrand MASON,

Architecte au Conseil Général de l'Hérault



# SOMMAIRE

|   |    |
|---|----|
| <b>Préambule</b>  | 5  |
| <b>Contexte et introduction</b>                                     | 7  |
| <b>La composition du groupe de travail</b>                          | 9  |
| <b>Chapitre 1. Retour sur le rapport de 1999</b>                    | 10 |
| Le rapport de 1999 dans son contexte                                | 11 |
| L'état des lieux des 10 recommandations du rapport de 1999          | 11 |
| <b>Chapitre 2. Les nouveaux champs d'exploration</b>                | 17 |
| 1 Améliorer l'information   | 17 |
| 1. La création d'un site Internet                                   | 17 |
| 2. La prise en compte du handicap dans le décret du 16 juin 1994    | 21 |
| 2 Développer le financement des vacances                            | 23 |
| 3. L'accès aux chèques vacances en appui des prestations sociales   | 23 |
| 4. L'allocation compensatrice pour tierce personne et les vacances  | 25 |
| 5. L'accès aux chèques vacances pour les travailleurs en CAT        | 26 |
| 6. L'accès aux vacances des adultes résidant en institutions        | 27 |
| 3 Soutenir les vacances spécialisées et l'accompagnement individuel | 27 |
| 7. Reconnaître et soutenir les vacances spécialisées ou adaptées    | 28 |
| 8. L'accompagnement individuel                                      | 30 |

|  |    |
|--|----|
| <b>4 Ouvrir davantage les transports accessibles au tourisme</b>                                       | 32 |
| 9. Combler l'insuffisance de cars de tourisme adaptés  | 32 |
| 10. Combler l'insuffisance de véhicules de location adaptés  | 34 |
| 11. Ouvrir les services de transport spécialisés au tourisme   | 34 |
| 12. Améliorer l'accès au transport ferré   | 35 |
| 13. Poursuivre l'accueil des passagers dans le transport aérien  | 35 |
| <b>5 Le confort d'usage pour tous</b>  | 37 |
| 14. Une nécessaire mise en accessibilité des sites et monuments  | 37 |
| 15. Affirmer la valeur prépondérante de la notion de confort d'usage pour tous                         | 38 |
| 16. Donner au confort d'usage pour tous un référentiel écrit assorti d'exemples et de modèles concrets | 40 |
| <b>Chapitre 3. Les 16 nouvelles recommandations en résumé</b>  | 41 |
| <b>Conclusion</b>  | 45 |
| <b>Pour en savoir plus...</b>  | 47 |

## PRÉAMBULE

L'intégration des personnes en situation de handicap dans notre société constitue l'une des priorités du gouvernement clairement exprimée par le Président de la République.

Dans ce contexte, mon Ministère est largement impliqué à travers le développement du label national "Tourisme et Handicap" sur l'ensemble des sites et équipements touristiques en concertation avec les acteurs concernés et les nombreuses campagnes de sensibilisation qui contribuent fortement à faire progresser l'accès aux vacances, aux loisirs et au tourisme des personnes en situation de handicap.

Par sa vocation, le Conseil National du Tourisme, assemblée de professionnels et d'experts que je préside, apporte un éclairage nouveau sur les chantiers à engager pour favoriser et développer le tourisme dans notre pays.

Le présent rapport intitulé "Tourisme et Handicap" - La chaîne de l'offre touristique pour le droit aux vacances" ouvre de nouveaux champs de réflexions et d'investigations pour faire vivre pleinement ce droit citoyen.

Les 16 recommandations présentées ici font d'ores et déjà l'objet d'un examen attentif et attendu par mon administration et certaines d'entre elles donnent lieu à des réflexions interministérielles engagées en lien étroit avec la Délégation Interministérielle aux Personnes Handicapées, représentée par Monsieur GOHET, mais aussi avec la Délégation Ministérielle à l'Accessibilité, représentée par Madame BACHELIER.

C'est l'ensemble du secteur du tourisme qui doit se sentir concerné et impliqué dans ces chantiers d'avenir pour faire vivre pleinement ce droit fondamental de partir en vacances avec et comme tout le monde sans aucune forme d'exclusion.



Léon BERTRAND  
Ministre délégué au Tourisme

## CONTEXTE ET INTRODUCTION

Le présent rapport, élaboré au sein de la Section Droit aux Vacances présidée par Mme Marie-Claude BEAUDEAU, Sénatrice du Val-d'Oise, se situe dans le prolongement d'un rapport initial, présenté et adopté par le Conseil National du Tourisme en 1999.

Placé sous la responsabilité de Michel GAGNEUX, Membre de l'Inspection Générale des Affaires Sociales, ce rapport initial avait pour principal objectif d'étudier les conditions générales de l'offre touristique en direction des personnes en situation de handicap.

Devant l'ampleur que représentait ce premier rapport du Conseil National du Tourisme sur la thématique "Tourisme et Handicap", Michel GAGNEUX, dans son introduction, suggérait déjà la possibilité d'une suite plus spécifiquement consacrée à la **chaîne de l'offre**.

Ainsi, le rapport initial *Tourisme et handicap*, se voit aujourd'hui complété par ce nouveau rapport intitulé :

**"Tourisme et handicap, la chaîne de l'offre touristique pour le droit aux vacances".**

Dans une première partie du rapport, le groupe de travail a souhaité s'attacher à **mesurer l'impact des 10 recommandations suggérées par le "rapport Gagneux" quatre ans après sa publication.**

Cette première partie a fortement contribué à déterminer les nouveaux axes de travail.

**La chaîne de l'offre touristique se définit comme un ensemble de conditions indissociables entre elles, créant ainsi une continuité sans rupture pour un plein accès aux vacances, au tourisme et aux loisirs des personnes en situation de handicap.**

C'est ainsi, par exemple, que la création du label national "Tourisme et Handicap", une des mesures phare de 1999, serait incomplète :

- si les conditions financières pour accéder aux vacances ne sont pas réunies,
- si les conditions de transports ne bénéficient pas d'indispensables améliorations,
- si les conditions d'accessibilité, d'adaptations, de communication et de sécurité inhérentes à toutes déficiences, ne sont pas mieux prises en compte,
- si les conditions d'accompagnement ne sont pas organisées,
- si les sites labellisés eux-mêmes ne font pas l'objet d'une information accessible à tous.

C'est dans cet esprit que le groupe de travail a retenu et sélectionné **cinq grands thèmes de réflexion** qui sont apparus comme étant prioritaires dans les préoccupations des personnes en situation de handicap.

Ces cinq grands thèmes sont :

- 1. L'information** (2 recommandations).
- 2. Le financement des vacances** (4 recommandations).
- 3. Les vacances spécialisées et accompagnement individuel** (2 recommandations).
- 4. Les transports** (5 recommandations).
- 5. Le confort d'usage pour tous** (3 recommandations).

Les 16 recommandations présentées dans ce rapport sont en complète adéquation avec la notion citoyenne de "droit à compensation", notion qui aujourd'hui se trouve au cœur des débats sur la refonte de la Loi d'orientation du 15 juin 1975.

Les 16 recommandations présentées dans ce rapport impliqueront, si elles sont adoptées, d'importantes concertations interministérielles compte tenu de la nature des thèmes abordés.

La diversité des membres du groupe de travail a favorisé un travail le plus concret possible en dépit des contraintes liées aux agendas et aux déplacements de chacun.

Dans le prolongement de l'année 2003 dite *Année européenne des personnes handicapées* et de surcroît *Grande cause nationale* en France, nous espérons que la contribution du Conseil National du Tourisme sera de nature à conforter l'action politique en direction des personnes en situation de handicap pour favoriser l'égalité des chances par une juste compensation et par une indispensable amélioration des conditions d'accès aux vacances, au tourisme et aux loisirs pour tous.

## LA COMPOSITION DU GROUPE DE TRAVAIL

**Conseil National du Tourisme - 2, rue Linois - 75740 PARIS Cedex 15**  
**Téléphone : 01 44 37 36 22 - Télécopie : 01 44 37 38 41 - [cnt@tourisme.gouv.fr](mailto:cnt@tourisme.gouv.fr)**

Présidente de la section Droit aux vacances :

➤ **Marie-Claude BEAUDEAU, Sénatrice du Val-d'Oise**

Rapporteurs :

➤ **Frédéric DUMEZ**

Après 20 années passées à l'Association des Paralysés de France (successivement : Délégué Départemental de la Somme, Directeur du service de vacances APF Evasion puis Conseiller technique national tourisme et vacances), Frédéric Dumez est aujourd'hui consultant tourisme spécialisé. Installé en Corrèze, il mène également un projet de création d'une structure de vacances innovante axée sur la notion d'accueil et de confort d'usage pour tous en Pays de Pompadour.

➤ **Bertrand MASON**

Architecte au Conseil Général de l'Hérault, Bertrand Mason participe au développement touristique du département. En outre, et à titre bénévole, il milite au sein d'une association de conseil en aménagements de l'habitat, de l'urbanisme et du tourisme.

Membres du groupe :

➤ **Claude BLAHO-PONCE,**

Comité Départemental du Tourisme de l'Hérault

➤ **Sylvia CERIANI,** Agence Nationale pour les Chèques Vacances

➤ **Michel COLLIGNON,** fédération APAJH (Association Pour Adultes et Jeunes Handicapés)

➤ **Yvette DOUMENS,** Office du tourisme d'Uzès

➤ **René DUBOIS,** Comité Régional du Tourisme Champagne-Ardenne

➤ **Ramon ESPI,** Association Handiplage

➤ **Jacques PERE,** Comité Economique et Social Régional Aquitaine

➤ **Martine RENARD,** Union Nationale pour l'Insertion des Déficients Auditifs

➤ **Pierre ROUSSEAU,** Association Cap Horizon

➤ **Bernard SANDRAS,** Comité Régional du Tourisme Nord Pas-de-Calais

➤ **Michel VERGNIER,** Député de la Creuse

➤ **Clodette WEBER,** Office du tourisme de Metz

## Chapitre 1. Retour sur le rapport de 1999

### ■ LE RAPPORT DE 1999 DANS SON CONTEXTE

Le rapport **Tourisme et handicap - L'offre touristique**, publié en 1999 par le Conseil National du Tourisme, a marqué une amorce importante en matière de prise en compte des besoins et des attentes des touristes en situation de handicap.

Véritable état des lieux, ce rapport ne manqua pas de soulever l'importance des carences dans ce domaine. Jusqu'à cette époque, aucune politique n'avait été concrètement impulsée. Cette situation témoignait pour partie d'une méconnaissance des problématiques.

Dès lors, les seules initiatives existantes relevaient essentiellement du secteur des associations représentatives des personnes handicapées d'une part, et, d'autre part, de quelques expériences assez sporadiques menées par des professionnels ou institutionnels du tourisme.

Fait symbolique et révélateur : jusqu'à cette époque donc, les légitimes *revendications* des personnes en situation de handicap et de leurs associations faisaient l'objet d'une forme de transmission quasi automatique du Tourisme vers les Affaires Sociales. Faut-il en déduire qu'avant d'être un touriste comme les autres, le touriste handicapé était d'abord une personne handicapée ? Probablement. Faut-il en déduire qu'aujourd'hui le regard sur le handicap a réellement changé ? Oui mais encore partiellement.

Les efforts des professionnels du tourisme ont essentiellement porté sur l'application des textes réglementaires successifs en matière d'accessibilité des établissements recevant du public. Ces obligations réglementaires ont bien entendu eu des effets contrastés tant au niveau de l'acceptation de ces obligations qu'à celui de la qualité effective des réalisations. A cela s'ajoute le fait que lesdites obligations n'ont presque exclusivement porté que sur les adaptations liées à la seule déficience motrice.

Le groupe de travail ne reviendra pas ici sur tout l'argumentaire exposé par Michel GAGNEUX. Simplement, il rappellera que la somme des constats faits par le rap-

porteur méritait bien la mise en œuvre d'une politique volontariste et concrète, une politique animée par un esprit de concertation et de rapprochement entre professionnels du tourisme, associations, institutionnels...

Dire que quatre ans après tous les freins sont levés relèverait d'une méconnaissance de la réalité des attentes et des besoins des personnes en situation de handicap. Et d'ailleurs, Michel GAGNEUX ne s'était pas caché d'affirmer qu'un seul rapport ne pourrait pas aborder l'ensemble des problématiques exposées dans le groupe de travail qu'il a animé.

### ■ L'ÉTAT DES LIEUX DES 10 RECOMMANDATIONS DU RAPPORT DE 1999

En son temps, le rapport présenté et adopté par le Conseil National du Tourisme contenait 10 recommandations majeures. Nous soulignons bien volontiers le terme de "majeures" car ce rapport, comme tout rapport, sous-entendait aussi un bon nombre de recommandations indirectes que l'on pourrait qualifier de "off" au travers de la lecture de l'argumentaire.

Le groupe de travail se situe aujourd'hui dans la continuité du travail de ses prédécesseurs, il est apparu essentiel et incontournable de consacrer un chapitre entier de ce rapport sur une sorte **d'état des lieux** de la mise en œuvre des 10 recommandations adoptées :

#### ■ Recommandation n° 1 : réaliser une étude de marché

Afin d'apporter matière et pragmatisme aux actions de sensibilisation à destination des institutionnels et professionnels du tourisme, il était fortement souhaitable d'enclencher une étude de marché à la fois qualitative et statistique sur les attentes et les besoins des touristes en situation de handicap.

**Cette étude a été confiée à l'Agence Française de l'Ingénierie Touristique (AFIT) et a donné lieu à la publication d'un Cahier de l'AFIT sur ce thème, publié en 2001.**

Ce document, qui a bénéficié d'une large diffusion, a permis de faire prendre conscience que cette clientèle est loin d'être marginale sur le plan quantitatif. De plus, cette étude a permis d'aborder de façon intéressante les attentes et aspirations des personnes en situation de handicap en matière d'intégration.

### ■ Recommandation n° 2 : doter le ministère délégué au Tourisme d'un outil statistique et d'évaluation durable.

Cette recommandation se fondait sur la nécessité de faire de la dimension "accueil des touristes handicapés" une préoccupation à part entière et à long terme de la politique de développement du tourisme. Elle induisait :

- d'une part la prise en compte d'un certain nombre d'items concernant l'accès au tourisme et aux loisirs des personnes handicapées dans tous les systèmes d'enquête et de recueils statistiques existants ;
- d'autre part 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.

**Le premier volet de cette recommandation est progressivement en cours d'intégration dans les grandes enquêtes statistiques nationales et ne pourra s'apprécier que sur la durée s'agissant de cycles d'évolution longs. Pour autant, cette prise en compte pourrait s'effectuer facilement dans certains secteurs tels que celui des statistiques éditées par le ministère de la Jeunesse, des Sports et de la Vie associative sur les vacances collectives et serait riche en enseignements.**

**Pour le second, on peut considérer que la mise en œuvre du label national "Tourisme et Handicap" peut contribuer à réaliser ce dispositif de suivi statistique au regard de la mise aux normes d'accessibilité des installations et équipements à vocation touristique. Pour autant, il conviendrait de ne pas limiter le suivi sur les seules considérations architecturales mais de tenir compte également du degré d'intégration dans les activités proposées.**

Quoiqu'il en soit, il sera certainement intéressant, à l'avenir, de mener quelques études statistiques qualitatives et

quantitatives sur les habitudes, attentes et souhaits des touristes en situation de handicap au regard de thématiques précises : par types de déficiences, par catégories d'hébergements, par zones touristiques fréquentées, par secteurs d'activités recherchés, etc. Mais sans doute aussi de mieux cerner la problématique de l'intégration et de l'accueil.

### ■ 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.

Dans l'esprit du rapporteur, cette recommandation impliquait la mise en place 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.

Cette recommandation a donné lieu à deux formes de réponses assez embryonnaires :

**1) Au sein même de la direction du Tourisme, l'installation du Bureau des Politiques Sociales favorise la concertation et une certaine cohérence dans les actions entreprises.**

**2) La publication, par l'AFIT, d'un cahier du savoir-faire sur le thème tourisme et handicap, en direction des professionnels du tourisme, contribue à apporter des éléments de réponses et de conseils.**

Ce sont là des réponses très partielles au regard de la formulation de la recommandation initiale qui spécifiait bien la nécessité d'un **pôle d'information, de conseil, de recherche et de documentation**.

On est loin, aujourd'hui, d'être assurés que chaque professionnel du tourisme puisse réellement trouver une aide et un soutien direct dès lors qu'il souhaite améliorer les conditions d'accès d'une structure touristique ou de loisirs.

Faut-il réellement créer une structure porteuse d'envergure nationale de type centre de ressources ? Peut-être pas à ce niveau. En revanche, la création d'un site Internet (cf. recommandations) pourrait apporter une réponse pertinente.

De plus, la question du soutien et du conseil de proximité doit rester essentielle pour faire évoluer tant l'accueil des touristes en situation de handicap que les adaptations des infrastructures touristiques. Les services de l'Etat, les associations de personnes handicapées, les collectivités territoriales et les professionnels du tourisme devraient créer utilement des espaces de conseils et de soutien à l'échelon local.

Ces espaces de conseils et de soutien devraient également prendre en compte les centres de vacances et tous les équipements de loisirs de proximité proposés aux enfants et aux adultes en situation de handicap.

Cette nécessité se trouve d'autant plus évidente avec la mise en œuvre du **label national "Tourisme et Handicap"**.

Lorsqu'un gestionnaire d'équipement vise l'obtention du label national "Tourisme et Handicap" et que cet objectif est conditionné par la nécessité de réaliser des travaux d'adaptation, il a besoin de conseils de proximité. La mise en œuvre du label ne peut que renforcer la création de ces pôles de ressources et de conseils. Leur absence peut même contribuer à freiner le développement du label.

D'autres formes de réponses à cette recommandation de 1999 se retrouveront dans les 16 nouvelles recommandations présentées dans ce rapport.

#### ■ **Recommandation n° 4 : mieux prendre en compte les handicaps auditifs et visuels.**

Il est aujourd'hui impossible d'évaluer concrètement l'impact de cette recommandation. S'il faut l'évaluer en terme de réglementation liée à l'accessibilité, la situation est inchangée : ni réglementation ni obligation (à quelques trop rares exceptions).

Et pourtant, l'autonomie des personnes en situation de handicap auditif ou visuel est fortement conditionnée par la prise en compte, soit d'éléments architecturaux, soit d'éléments liés à la sécurité, soit d'adaptations spécifiques.

Cette absence de réglementation touche bien entendu l'ensemble des éléments du cadre de vie des personnes concernées.

**Dans le tourisme, il convient de rappeler que les handicaps auditifs ou visuels ont été inté-**

**grés dans l'étude de marché (recommandation 1), dans le cahier du savoir faire de l'AFIT (recommandation 2), dans le label (recommandation 6) et, plus généralement, dans l'ensemble des réflexions et des concertations engagées.**

Telle que présentée, il est vrai que la présente recommandation n'apportait pas de suggestions très spécifiques si ce n'est que de "mieux" prendre en compte les handicaps auditifs et visuels et donc, d'intégrer systématiquement cette dimension dans toutes les réflexions.

Mais la recommandation aurait également pu associer les personnes atteintes d'une déficience mentale... car, indépendamment des aspects architecturaux, il subsiste aussi un énorme chantier à mettre en œuvre sur le plan de l'accueil, de l'acceptation et de l'intégration réelle des personnes handicapées mentales !

Dans ce domaine, les réticences et les peurs sont encore persistantes dans tous les pans de la société y compris dans le domaine du tourisme et des loisirs.

#### ■ **Recommandation n° 5 : procéder à l'inventaire de l'offre accessible.**

Cette recommandation n'avait pour but réel que d'introduire la nécessité que présente la recommandation suivante.

#### ■ **Recommandation n° 6 : créer un label national d'accessibilité ayant vocation à s'appliquer à l'ensemble des sites et équipements touristiques.**

Cette recommandation fut sans conteste la plus importante dans la mesure où elle visait, par l'attribution d'un label, à sécuriser la fiabilité des informations relatives aux sites et hébergements touristiques et de loisirs. Elle induisait une information descriptive et objective tout en se fondant sur le cadre réglementaire de l'accessibilité. En outre, et au-delà même du cadre réglementaire, cette recommandation visait à élaborer un cahier des charges sur l'ensemble des déficiences (mentales, auditives, visuelles et motrices).

**Cette recommandation très attendue a été suivie des faits par la création et la mise en œuvre du label national "Tourisme et Handicap" au printemps 2001, label dont la**

## **gestion a été confiée à l'Association Tourisme et Handicap.**

Il est prématuré de pouvoir établir un bilan exhaustif de la mise en œuvre du label et ce n'est pas l'objet du présent rapport. Mais il est important de noter la détermination du ministère délégué au Tourisme à développer et renforcer ce dispositif.

Pour autant, et compte tenu du rôle initial qu'a joué le Conseil National du Tourisme dans les toutes premières réflexions autour de ce dispositif, il est apparu légitime de rappeler quelques points d'amélioration souhaitables :

**1) La mobilisation** de l'Etat, des collectivités territoriales, des institutionnels du tourisme, des professionnels et des associations de personnes handicapées doit être intensifiée afin d'éviter une trop forte hétérogénéité entre les régions. Le fait que certaines d'entre elles soient très avancées et que d'autres n'en soient encore qu'aux premiers stades de la réflexion constitue un risque réel d'accentuation de ce décalage dans les années à venir.

Cette nécessaire uniformisation est une des clés pour garantir l'intérêt du dispositif auprès des personnes concernées. Il serait paradoxal que certaines régions, certains départements voire certaines localités soient "accueillants" et d'autres non.

De plus, il semblerait souhaitable de ne pas mesurer l'évolution de la prégnance du label **en nombre de régions impliquées mais en départements impliqués.**

En effet, certaines régions annoncent une mise en œuvre effective du label sans pour autant que tous les départements soient impliqués. Si l'on ramenait les statistiques des sites labellisés sur la base des départements, la proportion de la prégnance du label en France serait sensiblement plus défavorable...

Outre le fait que nous risquons d'aboutir à une "carte du tourisme accessible en France" très disparate, le creusement des écarts peut défavoriser ou peut même démobiliser les professionnels du tourisme qui offrent des prestations en réseau sur l'ensemble du territoire.

**Une mission temporaire de promotion du dispositif en direction des départements et régions "retardataires" nous semblerait indis-**

**pensable si l'on veut limiter ou amoindrir ces écarts dans l'avenir. Cette mission passerait par des rencontres de terrain, la transmission d'une pédagogie de mise en place et l'aide à la résolution des freins.**

**2) La notion de fiche descriptive**, largement évoquée dans le rapport de Michel GAGNEUX, nous semble **indissociable** du processus même d'obtention du label. En effet, certains sites labellisés peuvent présenter des plus tels que la mise à disposition de matériels ou de services adaptés ou d'autres peuvent afficher des prestations compensatoires notables pour palier à des problèmes topographiques ou historiques. De plus, les touristes en situation de handicap peuvent avoir besoin d'une information toute spécifique : savoir si la chambre adaptée d'un hôtel comporte un grand lit ou deux lits ou encore si telle ou telle structure comporte plusieurs chambres adaptées pour l'accueil de groupes. Ce sont là quelques exemples qu'un simple pictogramme ne peut renseigner.

Les informations mentionnées sur la fiche descriptive n'ont pas à reprendre l'intégralité des critères élaborés dans le cahier des charges du label mais doivent apporter une information plus précise sur le type d'accessibilité concrètement mis en œuvre, les équipements et prestations mis à disposition. L'intérêt d'un tel document est triple : il est un support d'information complémentaire qui peut être transmis sur simple demande. Il concentre sur un document unique les informations qui peuvent être demandées par téléphone. Il peut être consultable sur un site Internet répertoriant les sites labellisés telle une fenêtre s'ouvrant lorsque l'on clique sur le label attribué.

Mais ce document doit être lui aussi une référence en terme de fiabilité. Il doit donc être formaté selon des modèles simples à adapter. Ce ne sont guère plus de quelques lignes qui doivent le composer. Pour être fiable, il doit donc être **validé** et accompagner tout le processus d'attribution du label.

**3) La responsabilité** doit être aussi clarifiée au regard de la délivrance de la "marque" Tourisme et Handicap. En cas de litige, d'incident voire d'accident, qui supporte aujourd'hui la responsabilité pénale ? Est-on en mesure de répondre clairement à cette question sur le plan juridique ?

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

En son temps, la recommandation suggérait que la négociation des contrats de plan Etat-Régions (2000 - 2006) constitue une excellente opportunité pour donner à cette dimension la place qu'elle mérite.

### **Cette recommandation s'est concrétisée par une ligne budgétaire consacrée au "Droit aux vacances pour tous".**

*A mi-parcours, le groupe de travail estime qu'il serait intéressant de connaître, région par région, l'emploi fait ou à venir de cette ligne budgétaire tant sur le plan des équipements touristiques que sur celui des équipements de loisirs et de culture.*

Parallèlement, il est également possible de souligner l'intérêt que peut présenter un appui des collectivités territoriales au soutien de proximité que recherchent les gestionnaires d'équipements touristiques et de loisirs (cf. recommandation n° 3).

De plus, le fait de conditionner l'octroi de subventions pour la rénovation du patrimoine par une prise en compte impérative des critères d'accessibilité encourage aussi la réalisation de cette recommandation.

## ■ Recommandation n° 8 : accroître l'effort de formation des personnels à l'accueil des touristes à besoins spécifiques.

Bien au-delà des réglementations sur l'accessibilité, c'est la capacité d'accueil des professionnels du tourisme et de l'ensemble des personnels en contacts avec les personnes en situation de handicap qui doit être développée. La méconnaissance génère des peurs, des maladresses ou des impairs. Un enseignement basique, englobant aussi bien la notion de prise en compte des "besoins spécifiques" que celle de "handicap", doit pouvoir être dispensé largement.

**Cette recommandation trouve une concrétisation réelle au niveau des BTS Tourisme avec l'instauration du module "accueil des personnes à besoins spécifiques" sous forme d'enseignement optionnel dans un premier temps,**

## **puis obligatoire ensuite dans les deux filières du BTS Tourisme.**

Mais, comme le suggérait le rapport, sans doute serait-il nécessaire d'étendre cette mesure à l'ensemble des formations professionnelles relevant du secteur touristique (hôtellerie et restauration notamment) ?

La formation continue des professionnels du tourisme et de l'accueil reste encore à explorer.

Sans doute aussi, conviendrait-il de mieux prendre en compte et de systématiser la thématique du handicap qui doit être abordée de façon transversale dans la formation des professionnels de l'animation (BEATEP, DEFA...) ?

En termes d'accueil, il serait utile d'instaurer le port d'un badge identifiant le personnel formé à certains besoins spécifiques tels que ceux pratiquant la langue des signes. Cela valoriserait leurs acquis et permettrait aux personnes atteintes de surdité de savoir à qui s'adresser.

## ■ Recommandation n° 9 : s'engager plus résolument dans la voie de la coopération internationale afin de favoriser, grâce à une harmonisation des pratiques et des normes, les courants touristiques internationaux.

Que sait-on des nuances réglementaires en matière d'accessibilité dans les différents pays européens ? Que sait-on des mesures appliquées pour identifier et fiabiliser l'information chez nos voisins ? Comment faire pour qu'un touriste handicapé puisse être assuré d'une continuité dans les critères d'appréciation ?

Autant de questions révélatrices d'un certain "chacun pour soi" où la concertation se limite à quelques partages d'expériences pour lesquels chacun aurait trop souvent tendance à s'auto féliciter plutôt qu'à élaborer une politique européenne commune.

**Cette recommandation de longue haleine ne s'est pas traduite par des mesures significatives et concrètes issues de rapprochements. Nous noterons toutefois la démarche attentive de certains Etats européens à l'égard de la politique mise en place dans le cadre du label national "Tourisme et Handicap".**

Au regard des pays les plus limitrophes de la France métropolitaine, il conviendra probablement de favoriser

ou de porter des réflexions qui pourraient concerter les secteurs géographiques liés aux "euro régions".

Il est également souhaitable qu'un développement rapide du label puisse permettre de voir disparaître progressivement le traditionnel symbole international de l'accessibilité encore présent dans de nombreux guides et plaquettes et qui, trop souvent, révèle une accessibilité non avérée. Les touristes handicapés européens désireux de visiter notre pays se fient bien souvent à ce pictogramme ; non sans fréquentes déconvenues. Les efforts que nous devons poursuivre et développer contribueraient à un apport de clientèle européenne non négligeable si nous parvenions à crédibiliser notre information.

**■ 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.**

Dans l'esprit du rapporteur, il y avait une logique à faire évoluer certains points réglementaires en faveur

d'une meilleure rationalisation des efforts réalisés. Le fait de pouvoir d'une certaine façon remettre en cause les dispositions réglementaires en matière d'accessibilité relevait essentiellement d'un souhait d'engager une réflexion approfondie. Des termes mêmes de l'auteur du rapport, cette ultime recommandation faisait un peu figure de "poil à gratter" pour susciter la réflexion.

**Malgré la prudence des termes employés (Mettre à l'étude les voies ouvrant la possibilité de ...), cette recommandation n'a pas réellement suscité la réflexion attendue. De plus, certaines associations représentatives des personnes handicapées n'ont pas manqué de souligner à l'époque une restriction de l'offre accessible et des risques de "ghettoïsation" sur certaines structures.**

C'est donc sous un angle nouveau et différent que le groupe de travail reprendra cette recommandation dans la suite du rapport.

## Chapitre 2. Les nouveaux champs d'exploration

Cinq grands thèmes pour seize nouvelles recommandations. Le groupe de travail s'était fixé le difficile objectif de sélectionner des thèmes jugés prioritaires et de les réunir entre eux dans un esprit de logique et de continuité pour préserver au mieux la notion de *Chaîne de l'offre touristique*.

A priori, les cinq grands thèmes présentés ici n'ont pas de liens forts entre eux du fait de la diversité des réflexions engagées. S'ils ne s'imbriquent pas les uns dans les autres tel un château de cartes, ils sont reliés toutefois entre eux par une généralité commune : ouvrir les portes de l'accès aux vacances, au tourisme et aux loisirs des personnes en situation de handicap.

Les cinq thèmes retenus par le groupe de travail se décomposent ainsi :

- 1 - Améliorer l'information.**
- 2 - Développer le financement des vacances.**
- 3 - Soutenir les vacances spécialisées et l'accompagnement individuel.**
- 4 - Ouvrir davantage les transports accessibles au tourisme.**
- 5 - Changer le regard sur l'accessibilité en privilégiant le confort d'usage pour tous.**

### 1 AMÉLIORER L'INFORMATION

#### 1. La création d'un site Internet

Dans sa réflexion, le groupe de travail a très rapidement émis l'hypothèse de suggérer la création d'un site Internet qui puisse être un véritable outil de communication et d'information en matière d'accès aux

vacances, au tourisme et aux loisirs des personnes en situation de handicap.

L'idée d'un site Internet a donc conduit le groupe à réfléchir aux trois questions basiques qui sont : pour qui ? quoi ? et comment ?

##### **1.1 Pour qui ?**

Le groupe a souhaité que ce site Internet puisse être une plate-forme large de communication qui ne soit pas exclusivement dédiée à la catégorie de personnes en situation de handicap.

**En effet, il apparaît primordial de considérer que ce site puisse concerner autant les personnes en situation de handicap que les professionnels et institutionnels du tourisme.**

Cet élargissement de la cible aura par ailleurs l'effet positif de faire ressentir, auprès de personnes en situation de handicap, l'ampleur des actions menées et l'existence d'une concertation étroite entre tous les acteurs de terrain.

Les actions menées ces dernières années pour ouvrir le champ de l'offre touristique en direction des personnes handicapées n'ont pas toujours été perçues à leur juste valeur par les intéressés eux-mêmes. Les campagnes de sensibilisation, notamment, ont essentiellement porté en direction des professionnels du tourisme.

Sans sous-estimer le travail d'information relayé par les associations représentatives des personnes en situation de handicap, nombre d'entre elles méconnaissent la réalité et la portée des actions en cours.

Par son contenu, la création de ce site doit donc pourvoir concerter :

- Les personnes en situation de handicap et leurs associations représentatives qui recherchent des informa-

tions en matière d'accès aux vacances, au tourisme et aux loisirs.

■ Les touristes européens et étrangers qui, aujourd'hui, peinent à pouvoir trouver des informations fiables avant de visiter notre pays. A l'inverse, plusieurs pays européens ont, eux, développé des sites Internet spécifiques afin de favoriser la notion de "tourism for all". C'est le cas, par exemple, du site italien très référencé [www.italiapertutti.it](http://www.italiapertutti.it)

■ Les professionnels et institutionnels du tourisme qui recherchent des informations sur des sujets aussi variés que : l'accessibilité et les adaptations, les politiques d'accueil et les formations, le label national "Tourisme et Handicap", les transports...

■ Les animateurs qui recherchent des formations spécialisées ou des structures développant des projets d'intégration.

■ Les organisateurs de vacances en intégration ou de vacances spécialisées qui recherchent (souvent difficilement) des structures d'accueil adaptées.

■ Les maîtres d'ouvrages et maîtres d'œuvres qui travaillent sur des projets de création ou de rénovation d'équipements touristiques et qui trouveraient sur ce portail des informations pour les aider dans leur travail.

■ Les étudiants et professionnels en formation qui recherchent également des informations sur ce thème ou des références bibliographiques.

Sur un site Internet, l'avantage de drainer un public aussi large permet à chaque catégorie de personnes concernées de constater une certaine homogénéité et une globalité de l'information. De témoigner du fait que la prise en compte de la problématique est large et donc, de décloisonner les intérêts personnels et les objectifs. En fait, même sous un angle virtuel, cette option large permet de faire se rapprocher le monde des personnes handicapées de celui des institutionnels et des professionnels du tourisme.

## 1.2 Quoi ?

Dès lors que le public cible se trouve défini, c'est toute la question du contenu qui doit être ici abordée. Le fait de souhaiter que ce portail Internet rassemble de nom-

breuses catégories d'utilisateurs suppose une grande diversité d'informations.

Les thèmes présentés ci-après ne font pas l'objet d'une forme de classement par groupes d'internautes puisque nous sommes partis du principe que tous les sujets intéressent et concernent toutes les catégories d'utilisateurs :

### 1.2.1. Les équipements touristiques et de loisirs entrant dans le cadre du label

Bien entendu, la création de ce site Internet doit pouvoir intégrer l'ensemble des équipements touristiques et de loisirs concernés par le label national "Tourisme et Handicap". Nous les avons classés en trois catégories distinctes :

■ **Les sites labellisés** : Ce sont bien entendu tous les équipements qui se sont vus attribuer le label national. Sur le portail, ils seraient les seuls à bénéficier du pictogramme officiel accompagnant cette attribution. L'internaute, en cliquant sur le pictogramme, pourrait voir s'ouvrir une fenêtre contenant la fiche descriptive (cf. chapitre 1 point 2 de la recommandation n° 6) afin de bénéficier d'informations plus précises sur l'accessibilité mise en œuvre ; ce dont il a impérativement besoin.

■ **Les sites en cours de labellisation** : Il s'agirait cette fois de mentionner tous les équipements qui ont fait l'objet d'une demande de labellisation sans que l'attribution ne soit encore prononcée. Ils ne bénéficieront bien entendu pas du pictogramme officiel. L'intérêt de référencer les sites en cours de labellisation est multiple et doit concourir à une large promotion du label pour favoriser son développement sur l'ensemble du territoire.

1) L'intérêt le plus direct se concentre bien entendu en direction des touristes en situation de handicap qui doivent bénéficier d'une palette de choix plus exhaustive au niveau géographique que les seuls départements effectivement engagés dans la démarche du label. Le fait, pour un opérateur touristique, d'avoir sollicité le label constitue déjà une motivation pour accueillir et recevoir des personnes handicapées. Certes, la demande de label n'apporte aucune garantie de fiabilité sur le degré réel d'accessibilité et d'adaptations. Pour autant, à l'instar de la fiche descriptive réservée aux sites labellisés, l'internaute pourrait avoir un accès direct au formu-

laire de demande de label. En effet, ce formulaire qui est en même temps une forme d'auto évaluation permettra à l'internaute d'obtenir un minimum d'informations complémentaires. Bien entendu, il serait rappelé que lesdites informations sont placées sous la seule responsabilité de leurs auteurs.

**2)** Les professionnels du tourisme peuvent également trouver différents intérêts dans la démarche, notamment celui d'être référencés. En effet, nous savons qu'un certain nombre de régions et de départements ne sont pas encore opérationnels dans la démarche du label. Il est juste que les professionnels concernés puissent faire valoir leurs équipements dès lors qu'ils le souhaitent. Sur le site, dans une rubrique dédiée au label, les professionnels pourraient télécharger les formulaires de demande ainsi que la grille d'auto évaluation qui accompagne la demande. C'est le renvoi du formulaire, une fois complété, qui les référencerait. Autre avantage direct pour le professionnel, celui tout simplement de pouvoir communiquer une demande officielle pour être labellisé.

**3)** Les institutionnels du tourisme ont aussi à gagner dans cette démarche. Le principal bénéfice pour eux est tout simplement de connaître les opérateurs touristiques présents sur leurs territoires et qui sont en situation de demande de label. Grâce à Internet, on assisterait également à une forme de pression par le bas en direction des départements et régions non encore opérationnels.

#### 1.2.2. Les équipements touristiques et de loisirs référencés sur d'autres labels

Tout en restant dans le champ du handicap, il existe au moins deux autres labels (ou assimilés) qui pourraient être cités sous réserve de bien spécifier le public concerné :

- Le label "Espaces Loisirs Handisport" créé par la Fédération Handisport sur la base d'un cahier des charges spécifique.
- Le label "Handiplage", créé par l'association Handiplage également sur la base d'un cahier des charges spécifique.

#### 1.2.3. Les équipements et services d'activités de loisirs adaptés

Qu'il s'agisse de la voile, de l'équitation, de l'escalade, de

la randonnée, du ski, de visites guidées, de visites en groupe et de bien d'autres activités encore, il s'est développé ces dernières années de très nombreuses initiatives pour proposer ces activités de façon adaptée aux personnes en situation de handicap.

**Premier constat :** Les initiateurs de ces activités de loisirs peinent généralement à pouvoir se faire connaître auprès des publics potentiels.

**Second constat :** Ces initiatives ne peuvent ou ne pourront pas toutes bénéficier du label national "Tourisme et Handicap" pour des questions techniques de cahier des charges et d'identification.

L'internaute doit pouvoir trouver les références des lieux et organismes dans lesquels il pourra s'adonner à l'activité sportive ou de loisirs qu'il recherche. Il doit donc pouvoir trouver une réponse à des questions aussi simples que :

*Dans quelle station peut-on pratiquer le ski assis ? Où trouver des centres équestres adaptés ? Quel organisme propose des randonnées en joëlettes ? Quel club de voile propose un accompagnement ? Où pratiquer la plongée ? Quel musée propose des visites guidées en langue des signes ? etc.*

Au rang des services, il conviendrait de mentionner également les organismes de vacances proposant des séjours non spécialisés ou spécialisés ou encore des informations sur leurs actions par des renvois sur leurs sites Internet (JPA, UNAPEI, APAJH, CNLTA, APF et bien d'autres encore...).

C'est le site Internet lui-même qui doit pouvoir répondre à toutes les interrogations et trouver les réponses adéquates.

Parallèlement, le référencement de ces activités donnera aussi des pistes et des idées aux internautes qui, bien souvent, ignorent l'étendue des possibilités qui s'offre à eux en matière d'activités de loisirs adaptés. Et par voie de conséquence, de permettre aux organisateurs de ces activités de se faire connaître, de se développer et d'accroître l'offre touristique.

#### 1.2.4. Les organisateurs de voyages, de vacances et de loisirs

Certains voyagistes, spécialisés ou non, développent des produits de vacances adaptés en France ou à l'étranger, à destination d'individuels ou de groupes.

Le site pourrait également recenser les actions spécifiques mises en œuvre par les institutionnels du tourisme tels que, entre autres exemples, les visites guidées et adaptées par l'office du tourisme de Metz ou encore l'offre de séjours adaptés proposée par le Comité Départemental du Tourisme de l'Hérault.

Là aussi le site Internet doit pouvoir recenser ces offres trop souvent méconnues par les personnes en situation de handicap.

#### 1.2.5. Les informations liées aux transports

Dans le cadre du portail, un chapitre spécifique consacré aux transports se révélera indispensable. Il permettra de résumer les mesures adoptées par les grands transporteurs (SNCF, Air France...), de connaître les possibilités de réservations par mail ou par fax, mais également de renvoyer sur d'autres sites plus détaillés.

Il permettra également de localiser et de référencer les sociétés de location de voitures possédant des véhicules aménagés, les caristes équipés de véhicules adaptés, les services de transport spécialisés ouverts aux touristes, les services d'accompagnement, etc.

#### 1.2.6. Les informations diverses utiles aux touristes handicapés

Il peut s'agir là de conseils et de recommandations sur des sujets aussi variés que le problème des assurances voyages qui comportent certaines restrictions liées au handicap ou encore les mesures en matière d'aides financières.

#### 1.2.7. La documentation

Conformément aux différentes catégories d'internautes qui seraient concernées par le portail, il serait tout à fait opportun de pouvoir communiquer un maximum de références bibliographiques sur le sujet, des études, des rapports, des mémoires...

Dans ce contexte, un chapitre spécifique consacré au label s'imposerait. Ceci pour expliquer la démarche mais surtout pour en exposer la méthodologie et les outils (grilles, cahiers des charges...).

#### 1.2.8. L'actualité et les agendas

Par liens ou sur la base de sujets spécifiques, le site

pourrait recenser un certain nombre de sujets d'actualité ou de grands rendez-vous (salons, colloques...).

#### 1.2.9. Un forum

Il s'agit d'un espace de discussion où les internautes pourront partager leurs expériences, ou réagir sur un sujet ou sur une information.

### 1.3 Comment ?

Le "comment", c'est ce qui peut constituer tous les éléments du cahier des charges en réponse aux affirmations précédentes.

Dans un premier temps, le groupe de travail, dans sa mission, a défini un certain nombre de paramètres et de grands principes importants pour caractériser et définir sa recommandation.

Ensuite, le groupe s'est assuré de la participation de trois sociétés spécialisées dans le développement de sites Internet afin de confirmer les paramètres prédéfinis et leur faisabilité.

Nous résumerons les aspects essentiels du cahier des charges comme suit :

- Par nature, le site doit pouvoir être d'un **accès libre et gratuit** et doit pouvoir être consulté, sans réserve, par toutes les personnes en situation de handicap.
- Il utilisera les **nouvelles technologies** qui permettent aux personnes déficientes visuelles de pouvoir le consulter librement.
- Qu'il s'agisse d'un site spécifique ou d'un chapitre ajouté à un site existant, il doit pouvoir être **facilement reconnaissable** par les moteurs de recherche.
- Son architecture reprendra l'ensemble des thématiques énoncées ci-dessus et l'existence d'un **recours cartographique** favorisera certaines recherches.
- Il devrait pouvoir bénéficier **d'une traduction** au moins en anglais pour être consulté par les touristes étrangers.
- Il doit pouvoir **comptabiliser** le nombre d'entrées. Par une inscription gratuite, les internautes pourraient bénéficier d'un journal d'information périodique.

■ Il établira des **liens** avec différents sites utiles. Des liens payants avec des opérateurs du tourisme pourraient être envisagés afin d'atténuer les coûts de maintenance.

Dans le "comment ?", il y a aussi la question du coût généré par la création du site et surtout celle de la maintenance et de sa gestion au travers, principalement, de la tenue des mises à jour.

Les sociétés approchées estiment un travail préliminaire d'une durée de quatre mois pour rendre le site opérationnel avec, en appui, un cahier des charges développé et une concertation très régulière avec une forme de "comité de pilotage". Le coût du développement avoisinerait les 70.000 € HT.

Sur le plan de la gestion quotidienne du site, nous avons estimé qu'il n'entrait pas dans les prérogatives du Conseil National du Tourisme de suggérer la désignation du gestionnaire. Puisque la recommandation est adoptée par Monsieur le Ministre délégué au Tourisme, il appartient à l'administration du tourisme d'étudier les différentes possibilités en matière de gestion.

Compte tenu des contraintes techniques précédemment énoncées et de la portée que doit avoir ce site, il conviendra bien entendu de s'interroger sur la possibilité ou non de développer ces informations sur un site existant ou, à contrario, de créer de toute pièce un nouveau site qui puisse parfaitement reprendre l'ensemble des items mentionnés.

#### **RECOMMANDATION N° 1 :**

***Regrouper, au sein d'un site Internet, toutes les informations relatives à la problématique "tourisme et handicap", afin de donner une information de qualité aux utilisateurs, d'accroître la sensibilisation des professionnels du tourisme : par le partage d'expériences et par l'accès à l'information, ainsi qu'à la connaissance des attentes et des besoins des personnes en situation de handicap.***

#### **2. La prise en compte du handicap dans le décret du 16 juin 1994**

Du fait d'une légitime aspiration à souhaiter vivre ses vacances avec et comme tout le monde, les personnes en

situation de handicap sont de plus en plus nombreuses à faire appel aux différents professionnels du tourisme non spécialisés opérant sur le marché des vacances.

Cette demande s'effectue très souvent dans le cadre de la réservation de séjours en France comme à l'étranger.

Très souvent, la clientèle handicapée souhaite être garantie quant au degré d'accessibilité et d'adaptation de la destination qu'elle recherche. Si cette garantie peut être trouvée dans certains départements de France par le label "Tourisme et Handicap", il n'en est pas de même sur les destinations étrangères ou d'outre-mer.

Aujourd'hui, les professionnels sont-ils réellement en mesure de pouvoir répondre de façon satisfaisante aux interrogations posées par les contraintes d'accessibilité, d'adaptations, d'accueil et d'intégration induites par le handicap ? Les services de réservation, les agents de comptoirs, les brochures de voyages sont-ils en mesure de répondre avec un minimum de précisions aux questions posées ?

Si l'on en juge par les quelques cas de litiges qui surviennent ces dernières années alors que parallèlement cette demande va inéluctablement s'amplifier dans l'avenir, n'y a-t-il pas lieu d'agir afin de réduire au maximum ces litiges ?

***La situation de litige la plus répandue est sans conteste une accessibilité non avérée pour une personne handicapée motrice, notamment celle se déplaçant en fauteuil roulant.*** Lors de la réservation, l'accessibilité générale de la structure de vacances et l'assurance de se voir octroyer une chambre adaptée sont souvent affirmées en dépit d'une toute autre réalité. Voici ce qui est arrivé à Monsieur T. :

*Monsieur T, se déplaçant en fauteuil roulant, a souhaité passer une semaine dans un hôtel club en bordure de mer sur la Costa del Sol en Espagne avec une amie de son quartier. Ils se sont rendus dans une agence comptant parmi les grandes enseignes des professionnels du tourisme. Etant lui-même en fauteuil roulant, il a facilement pu exposer auprès de l'agent de comptoir ses contraintes. Dans sa consultation informatique, l'agent de comptoir a pu proposer à Monsieur T. un hôtel accessible répondant apparemment à ses besoins. Contrat de voyage, acompte et solde sont venus confirmer sa réservation. Arrivé à l'hôtel, Monsieur T. a constaté la situation suivante : I) la hauteur du lit de la chambre ne lui permettait pas de pou-*

voir remonter seul sur son fauteuil ; 2) du fait de la configuration de la salle de bain, il lui était impossible de pouvoir utiliser seul les toilettes et la douche ; 3) l'accès à la piscine impliquait de franchir quatre marches. L'hôtelier, confus devant une telle situation, n'a pu trouver de solution pour résoudre ces problèmes et les recherches d'un hôtel de substitution n'ont rien donné.

Comme nous pouvons l'imaginer, les vacances de Monsieur T. ont été totalement gâchées mais, surtout, Monsieur T. a été contraint de recourir à l'aide permanente de son amie qui n'est ni son épouse ni sa tierce personne (son amie logeait dans une chambre indépendante). Outre le désagrément d'une telle situation, Monsieur T. s'est vu contraint de se voir apporter, par cette amie, une aide non voulue dans ses besoins les plus intimes.

De retour en France, sa vive protestation a été rapidement contrecarrée par l'argumentation suivante : l'agent de voyage français a interrogé son réceptif espagnol qui a répondu que l'hôtel en question recevait souvent des personnes handicapées et qu'il était non seulement conforme à la législation espagnole en matière d'accessibilité mais de plus vérifié par une association locale de personnes handicapées. Avec une telle argumentation, l'agent de voyage se trouvait en quelque sorte dédouané mais a consenti un débours de 150 € à Monsieur T. à titre commercial.

Qu'il puisse exister, entre pays, quelques nuances dans les diverses législations en matière d'accessibilité, c'est un fait. Mais il ne peut s'agir que de nuances et il est impossible que des législations différentes puissent générer de telles inadéquations.

C'est le décret n° 94-490 du 16 juin 1994, pris en application de la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992, qui fixe les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours. L'article 96 du décret dit ceci :

**Préalablement à la conclusion du contrat... le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que : ..., le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil.**

A partir de l'exemple de Monsieur T., quel lien pouvons-nous faire avec cet article 96 du décret du 16 juin 1994 ? Quelles observations ?

**1)** Il nous semble évident que le degré d'accessibilité est un des éléments constitutifs aux prestations fournies et qu'il participe intégralement à la question du niveau de confort. De fait, le degré réel d'accessibilité ne peut se fonder sur des promesses orales mais devrait faire l'objet d'une obligation descriptive compte tenu de l'importance d'usage qu'il revêt.

Le groupe de travail propose que cette obligation descriptive se concrétise sous la forme d'un document descriptif standardisé qui serait élaboré à partir d'un questionnaire simple et mesuré, lui-même standardisé. L'existence de ce document serait nommément désignée au contrat de voyage et annexé à ce dernier. Cette obligation descriptive serait par voie de conséquence citée dans le cadre des articles 96 et 98 du décret du 16 juin 1994.

Pour les équipements français qui se sont vu attribuer le label national "Tourisme et Handicap", ce serait la fiche descriptive complémentaire (prévue dans le dispositif) qui serait annexée au contrat.

**2)** Cette mesure, de nature catégorielle, n'a pas à s'appliquer de façon systématique à l'ensemble de la clientèle. Elle doit constituer une possibilité qui doit être mentionnée dans les brochures et dans les conditions particulières de vente de l'opérateur en appui de sa citation dans les conditions générales de vente.

**3)** Il nous semble par ailleurs évident que la référence à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ne peut être un argument crédible pour se soustraire à cette obligation. A moins, bien entendu, de communiquer au client, avant signature du contrat et en français, les textes réglementaires relatifs à l'accessibilité du pays de destination ! C'est donc tout l'intérêt de la description qui permet au touriste en situation de handicap de se forger sa propre opinion au regard de ses propres besoins.

**4)** Enfin, nous observerons que l'introduction du module "accueil des personnes handicapées" dans les deux filières du BTS Tourisme constitue un élément de sensibilisation notoire pour favoriser l'acceptation et la logique de la démarche. Il y aurait là une **véritable cohérence entre la théorie et la pratique**. Pour autant, cette

seule mesure que constitue la formation ne peut être suffisante pour résoudre le problème tant il existe de maillons ou d'intermédiaires entre l'agent de comptoir ou la centrale de réservation d'une part et l'équipement touristique d'autre part.

L'enjeu que représente une telle recommandation implique une concertation préliminaire étroite avec les professionnels du tourisme et leurs représentants tels que, par exemple, le Syndicat National des Agents de Voyages ou l'Union Nationale des Associations de Tourisme. Elle suppose une étude très concrète mettant en avant le degré de faisabilité de la démarche au regard des contraintes organisationnelles des opérateurs et une détermination fine des critères retenus pour satisfaire aux besoins des personnes en situation de handicap.

Certains pourraient être tentés de dire qu'une telle procédure risque de freiner la bonne volonté des professionnels du tourisme. C'est possible et il existe un risque réel d'amoindrir l'offre des professionnels.

S'il est vrai que les litiges sont aujourd'hui quantitativement faibles, la mise en œuvre d'une telle recommandation a une valeur au moins préventive compte tenu de la tendance irréversible émanant de ces nouvelles clientèles.

**Le vieillissement de la population par ailleurs ne peut que confirmer cette nécessité de mieux prendre en compte l'ensemble des clientèles dites "à besoins spécifiques".**

Cette recommandation présente donc un intérêt pour tous, y compris les professionnels eux-mêmes.

#### **RECOMMANDATION N° 2 :**

*Engager une réflexion à caractère réglementaire sur une nécessité descriptive du degré d'adaptation des prestations dans le cadre des conditions générales de vente fixées par le décret 94-490 du 15 juin 1994 pris en application de la loi du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages.*

## **2 DÉVELOPPER LE FINANCEMENT DES VACANCES**

Le financement des vacances constitue un des éléments clé pour favoriser le départ en vacances du plus grand nombre de personnes en situation de handicap. Le niveau actuel des ressources octroyées à la majorité d'entre elles ne permet pas, en tout état de cause, de pouvoir constituer une épargne vacances suffisante.

À ce niveau de ressources, le départ en vacances n'est rendu possible qu'à l'appui des aides exceptionnelles octroyées par certains organismes avec, bien souvent, le concours et/ou l'accompagnement des associations de personnes handicapées.

Ce chapitre du rapport suggère donc 4 recommandations qui agiraient de façon directe sur les ressources des personnes handicapées au regard de l'accès aux vacances, aux loisirs et au tourisme.

Ces mesures, si elles étaient adoptées, ne se substitueraient pas pour autant aux aides exceptionnelles citées précédemment. Mais elles viendreraient relever notablement les seuils et contribueraient à une plus juste citoyenneté pour permettre, notamment aux personnes les plus dépendantes, de pouvoir faire du droit aux vacances non pas un grand principe philosophique mais une réalité.

### **3. L'accès aux chèques vacances en appui des prestations sociales**

Les personnes en situation de handicap ne travaillant pas ou ne pouvant pas travailler bénéficient actuellement de ressources de subsistances minimales constituées soit par l'allocation aux adultes handicapés (AAH) soit par une pension d'invalidité.

**A titre d'information, l'AAH s'élève, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2004, à 587,74 € par mois soit 48 % du SMIC mensuel.**

En 2001, 697.992 personnes ont bénéficié de l'AAH (source : rapport d'activité 2001 CNAF). L'AAH est financée sur un budget d'Etat géré par les Caisses d'Allocations Familiales.

S'il n'appartient pas au Conseil National du Tourisme d'émettre un jugement sur le niveau de cette allocation,

Il lui appartient, en revanche, de constater que ce niveau constitue un frein réel pour que puisse pleinement s'exercer le "Droit aux vacances".

Force est de constater que ce montant ne permet en aucune manière de pouvoir constituer une épargne vacances. Pour nombre de personnes handicapées, l'accès aux vacances est essentiellement conditionné à l'appui qu'apportent les associations de personnes handicapées dans l'accompagnement lié à la recherche de financements.

Les démarches engagées dans ce sens supposent bien entendu que les personnes en situation de handicap soient en lien avec ces associations. Elles supposent également l'acceptation de devoir quémander des aides exceptionnelles dont les résultats demeurent très aléatoires. Elles supposent enfin une autre perception du besoin que constitue les vacances, besoin trop souvent synonyme de **superflu ou d'alternative au travail**.

Et pourtant, il n'est plus à démontrer que le départ en vacances des personnes en situation de handicap répond bien à un besoin légitime de rupture avec l'environnement quotidien.

De même, la participation des enfants et des jeunes en situation de handicap à un séjour de vacances et de loisirs non spécialisé (contrainte que l'on retrouve au chapitre suivant consacré aux vacances spécialisées) entraîne souvent des coûts supplémentaires : location ou achat de matériels adaptés, adaptation des locaux, formation du personnel, équipe d'encadrement plus étroffée. Ces surcoûts sont supportés majoritairement par les familles et les structures accueillantes et freinent l'accès des enfants et des jeunes aux vacances et aux loisirs.

### **Les vacances sont l'un des maillons essentiels de la chaîne de l'intégration.**

Le groupe de travail, pour élaborer sa recommandation, s'est donc appuyé sur trois constats de base :

**1) La situation de non emploi induite directement par le handicap préfigure du devoir de compensation nationale.** Elle ne peut se satisfaire de compléments exclusivement liés à une forme directe ou indirecte de générosité ; compléments de surcroît aléatoires.

**2) La situation de non emploi induite directement par le handicap prive, par nature, la personne concernée de toutes aides complémentaires émanant soit de l'employeur soit de son comité d'entreprise.**

**3) Les familles des enfants et des jeunes en situation de handicap ne peuvent bien souvent assumer et le surcroît des vacances de leurs enfants et leur légitime besoin de partir également en vacances.**

Les bénéficiaires des Allocations aux Adultes Handicapés ainsi que les bénéficiaires des Pensions d'Invalidité devraient donc pouvoir bénéficier, du fait de cette situation de non emploi liée au handicap, d'une aide légale annuellement instituée pour favoriser l'accès aux vacances et concourir ainsi à la nécessité d'intégration des personnes en situation de handicap.

Dans la forme, le groupe de travail a estimé que cette aide pourrait prendre la forme d'une attribution légale de chèques vacances.

Le choix de l'outil que constituent les chèques vacances aurait une valeur à la fois symbolique et concrète pour favoriser l'accès aux vacances et aux loisirs des personnes en situation de handicap.

Cette mesure ne suffirait certes pas pour pouvoir réellement financer l'intégralité d'un projet de vacances, mais elle y contribuerait. De surcroît, elle démontrerait la capacité de l'Etat et des organismes sociaux concernés à mettre en avant leur obligation compensatoire.

### **RECOMMANDATION N° 3 :**

***Instituer le principe d'une aide financière légale, sous forme de chèques vacances, afin de favoriser le départ en vacances des personnes en situation de handicap qui ne peuvent travailler et qui bénéficient de l'allocation aux adultes handicapés ou d'une pension d'invalidité. Ouvrir également cette aide aux parents des enfants en situation de handicap.***

#### **4. L'Allocation Compensatrice pour Tierce Personne et les vacances**

Au préalable, il est nécessaire de distinguer l'Allocation Compensatrice pour Tierce Personne (ACTP) de l'Allocation aux Adultes Handicapées (AAH) :

■ L'Allocation aux Adultes Handicapés est une prestation dite de subsistance pour permettre au bénéficiaire de faire face à ses besoins de la vie quotidienne tels que se loger, se nourrir, se vêtir... Dans le cadre des vacances, on peut estimer que le recours à cette prestation de subsistance servira à financer ce que l'on peut appeler la part *individuelle* de la personne concernée.

■ L'Allocation Compensatrice pour Tierce Personne est comme son nom l'indique une prestation compensatoire pour permettre au bénéficiaire de faire face à l'aide humaine ou matérielle afin de compenser les conséquences de son handicap. Dans le cadre des vacances, on peut estimer que le recours à cette prestation servira à financer les frais liés à la présence d'un tiers ou d'un accompagnant pour les actes essentiels de la vie quotidienne (aide au lever, au coucher, à la toilette, à l'habillement, aux repas...).

Le groupe de travail a attaché une importance toute particulière dans cette distinction fondamentale.

L'Allocation Compensatrice pour Tierce Personne (ACTP) s'élève entre 378 et 756 € par mois selon le degré de dépendance. Elle est gérée et financée par les Conseils généraux (ou par les organismes de sécurité sociale pour la majoration tierce personne).

Elle est principalement utilisée pour financer l'emploi direct ou indirect d'une tierce personne ou d'une auxiliaire de vie qui intervient directement au domicile de la personne dans le cadre d'une aide quotidienne. Dans ce contexte, nous pouvons émettre une série de constats :

1) Le montant de l'ACTP actuellement versée contribue à financer les légitimes congés payés de la tierce personne ou de l'auxiliaire de vie habituellement employée par la personne handicapée.

2) Les besoins en compensation de la personne en situation de handicap sont permanents dans le temps et ne s'arrêtent pas un mois par an, le temps pour la tierce personne de prendre ses légitimes congés payés.

3) La personne bénéficiaire de l'ACTP ne dispose donc plus de ressources pour employer, durant ce temps des vacances, une tierce personne suppléante ou pour financer la part "accompagnement" d'un séjour de vacances adapté.

C'est ainsi que bon nombre de personnes en situation de handicap ont recours :

- soit à la bonne volonté de la famille ou des amis (bonne volonté souvent hypothétique et pas toujours souhaitée) ;
- soit à un placement temporaire en institution (centre de rééducation par exemple) ;
- soit à la mise en œuvre d'une véritable "stratégie" pour rechercher des financements aussi exceptionnels qu'aléatoires pour pouvoir partir en vacances "accompagnée".

Donc, afin de permettre à la personne handicapée d'accéder aux vacances et aux loisirs avec la meilleure autonomie possible, il conviendrait d'instituer le principe d'un doublement de l'ACTP durant la période des vacances.

*Sous l'impulsion du ministère délégué au Tourisme, le groupe de travail suggère la mise en œuvre d'une concertation auprès du ministère de la Santé, et de la Protection sociale (notamment par le Secrétariat d'Etat aux Personnes Handicapées et la Délégation Interministérielle aux Personnes Handicapées) afin que soit institué le principe d'un doublement de l'Allocation Compensatrice pour tierce personne dès lors que le départ en vacances résulte d'un souhait exprimé par la personne handicapée.*

Il en est de même dans le cadre de la majoration pour tierce personne (pour les personnes en situation de handicap relevant des régimes de sécurité sociale).

Cette mesure, comme la précédente, pourrait se révéler encore insuffisante pour financer l'intégralité de cet indispensable accompagnement mais elle y contribuerait fortement. De surcroît, elle démontre la capacité des collectivités territoriales et de l'Etat concernés à mettre en avant leur obligation compensatoire.

#### **RECOMMANDATION N° 4 :**

***Instituer le principe d'une compensation financière légale, sous forme de doublement de l'allocation compensatrice pour tierce personne (ou de la majoration pour tierce personne) durant la période des vacances afin de favoriser le départ en vacances des personnes en situation de handicap.***

#### **5. L'accès aux chèques vacances pour les travailleurs en CAT**

Les centres d'aide par le travail (CAT) sont des établissements médico-sociaux offrant des activités productives et un soutien à des adultes handicapés dont la capacité de travail est inférieure à un tiers de celle d'un travailleur valide.

Les CAT sont financés au titre de l'aide sociale de l'Etat par le biais d'une dotation globale de fonctionnement arrêtée par le Préfet.

Les personnes handicapées sont orientées en CAT par la COTOREP.

Elles n'ont pas le statut de salarié et n'ont pas de contrat de travail. L'admission en CAT ouvre droit à la "garantie de ressources des travailleurs handicapés" dont une partie est prise en charge par l'Etat. Cette partie ne peut excéder 50 % du SMIC. Le CAT verse en complément un salaire direct qui ne peut être inférieur à 5 % du SMIC. Un système de bonifications, destiné à tenir compte de la productivité individuelle des travailleurs handicapés, peut permettre de relever le seuil des ressources.

Aujourd'hui, 98.800 travailleurs handicapés sont insérés dans 1.374 structures qui peuvent être soit publiques soit privées. En moyenne donc, chaque CAT comporte 72 travailleurs handicapés.

Malgré la taille de ces structures et du fait de l'absence de statut de salariés, le CAT ne peut prétendre à aucune forme de représentation salariale, notamment celle relevant de la notion de comité d'entreprise.

Dans ce cadre, la réflexion du Conseil National du Tourisme est de constater :

- 1) Que la mise au travail des travailleurs handicapés en CAT connaît, comme tout un chacun, une alternance avec une période de congés.
- 2) Que l'Etat, par sa dotation globale de fonctionnement pouvant atteindre jusqu'à 50 % du SMIC, devient, même indirectement, l'employeur principal des travailleurs handicapés insérés dans ces structures.
- 3) Que la dotation globale de fonctionnement ne prévoit aujourd'hui aucune ligne budgétaire qui favoriserait une aide individuelle au départ en vacances des travailleurs handicapés.
- 4) Que les ressources cumulées des travailleurs handicapés en CAT ne peuvent permettre de constituer une épargne vacances.

***Aussi, le groupe de travail formule une recommandation visant à octroyer aux travailleurs handicapés le bénéfice des chèques vacances afin de favoriser leur légitime droit aux vacances en alternance à la période de travail.***

Le financement de cette mesure serait inscrit dans le cadre d'une augmentation de la dotation générale de fonctionnement par une ligne budgétaire spécifique.

Cette mesure permettrait non seulement de concourir à la reconnaissance du travail effectué mais également répondrait à un besoin et à une nécessité légitimes.

Elle impliquerait une concertation étroite avec le ministère de la Santé et de la Protection sociale, le Secrétariat d'Etat aux Personnes Handicapées, la Délégation Interministérielle aux Personnes Handicapées et la participation des représentants des principales associations gestionnaires de CAT.

#### **RECOMMANDATION N° 5 :**

***Instituer l'accès aux chèques vacances pour les travailleurs handicapés des Centres d'Aide par le Travail afin de favoriser leur accès et leur droit aux vacances et aux loisirs.***

#### **6. L'accès aux vacances des adultes résidant en institutions**

L'article 58 de la loi du 2 janvier 2002 relative à la rénovation de l'action sociale et médico-sociale prévoit que la personne handicapée vivant en institution puisse récupérer tout ou partie de ses ressources pendant les périodes de sortie de l'établissement, notamment dans le cadre des vacances.

Si ces établissements sont placés sous tutelle de l'Etat, il n'en est pas moins que c'est le Règlement départemental qui fixe le régime de restitution des ressources et son niveau.

Cette situation génère d'importantes disparités selon les départements. De surcroît, l'absence de règlement départemental, dans certains départements, entraîne un vide juridique quant à la restitution des ressources.

De fait, l'accès aux vacances des adultes handicapés institutionnalisés devient de plus en plus aléatoire ; ceci en fonction des politiques départementales.

Sous l'impulsion du ministère délégué au Tourisme, le groupe de travail suggère la mise en œuvre d'une concertation auprès du ministère de la Santé et de la Protection Sociale, le Secrétariat d'Etat aux Personnes Handicapées et de la Délégation Interministérielle aux Personnes Handicapées afin que soit institué le principe d'un rétablissement homogène, équitable et suffisant des ressources pour permettre à la personne handicapée institutionnalisée de financer ses vacances et la compensation liée à son handicap.

Ce rétablissement des ressources ne peut se limiter au prorata temporis du nombre de journées de sorties calculées sur la base de l'AAH et de l'ACTP ; soit la moitié d'une AAH et d'une ACTP mensuelles pour des vacances de deux semaines.

Il doit être accompagné de mesures financières qui avoisinent le coût journalier de présence dans l'institution ; ceci bien sûr à concurrence du coût réel de ses vacances en fonction du type de vacances souhaité.

#### **RECOMMANDATION N° 6 :**

***Harmoniser le statut des adultes handicapés vivant en établissement afin de permettre une restitution suffisante et équitable des ressources financières pour favoriser l'accès aux vacances et aux loisirs.***

### **3 SOUTENIR LES VACANCES SPÉCIALISÉES ET L'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL**

Ces deux notions (vacances spécialisées et accompagnement individuel) évoquent deux réalités très distinctes mais pourtant complémentaires.

➤ D'un côté de partir en vacances avec un organisme de vacances spécialisé, en groupe, avec d'autres personnes handicapées tout en bénéficiant d'un accompagnement suffisant afin de palier aux actes de la vie quotidienne.

➤ De l'autre, de permettre à la personne en situation de handicap de pouvoir partir "seule" en vacances tout en bénéficiant d'un accompagnement individuel pour palier à ces mêmes actes de la vie quotidienne.

Ces deux notions ne sont pas opposables et ne doivent pas l'être qualitativement car elles doivent relever du libre choix et du libre arbitre de la personne en situation de handicap sur son mode de vacances.

Ce libre choix n'a pas toujours une corrélation directe avec l'autonomie de la personne handicapée. L'une

peut être très dépendante et aspirer à partir en vacances "individuellement" et l'autre peut être beaucoup plus autonome et souhaiter partir en groupe "spécialisé".

Ce qui compte aujourd'hui, et qui fait réellement défaut, c'est l'absence d'un réel libre choix faute d'offre complémentaire.

## 7. Reconnaître et soutenir les vacances spécialisées ou adaptées

Pour une personne en situation de handicap, le fait de partir en vacances dans le cadre d'un séjour adapté doit bien résulter de sa liberté de choix.

C'est le choix de partir en groupe avec d'autres personnes en situation de handicap, de bénéficier d'un encadrement à la fois collectif et individualisé, de bénéficier d'un environnement sécuritaire et, tout simplement, de pouvoir accéder aux vacances en dépit de toutes formes d'appréhension souvent légitimes.

Mais ce choix peut aussi résulter d'une forme de nécessité liée, par exemple, à la fermeture estivale d'une institution d'accueil, à l'absence de famille ou d'amis pouvant relayer cette fermeture, ou encore de palier aux congés de la tierce personne.

Les organismes de vacances spécialisés sont au nombre d'une soixantaine en France, essentiellement gérés par le secteur associatif. Il peut s'agir de services gérés par de grandes associations nationales ou d'organismes spécifiquement créés dans cet objectif. C'est le secteur de la déficience mentale qui regroupe le plus grand nombre de ces organismes.

Une partie d'entre elles adhère à un organisme fédérateur, le CNLTA (Comité National des Loisirs et du Tourisme Adapté). Cet organisme agit à la fois pour une meilleure reconnaissance de l'action de ses membres mais également dans l'objectif de garantir au mieux tous les aspects qualitatifs des séjours organisés.

Pleinement intégrés dans le tourisme, les organisateurs de séjours de vacances spécialisés se heurtent à des difficultés très spécifiques :

■ Une proportion d'encadrants dont les ratios sont souvent proches ou dépassent parfois le "un pour un" compte tenu du degré d'autonomie des vacanciers.

■ Un encadrement difficile à recruter et qui génère un surcoût important dans les frais de séjours.

■ Un manque de moyens pour former valablement les équipes d'encadrement.

■ La difficulté de recruter des professionnels diplômés de l'animation (BAFA, BAFD...) dont rares sont ceux qui ont appréhendé la thématique du handicap dans leur formation.

■ De fortes carences dans les profils recherchés des équipes d'encadrement pour faire face, notamment, à un alourdissement de plus en plus perceptible du degré d'autonomie des vacanciers.

■ Une activité plus souvent assimilée au domaine du médico-social qu'à celui du tourisme.

La grande majorité de ces organismes de vacances spécialisées agit avec un très grand professionnalisme tant sur le plan de la qualité des prestations que sur celui d'une maîtrise avancée et même anticipée du facteur risque particulièrement présent dans cette activité.

C'est ainsi, par exemple, que l'on pourrait citer le service de vacances de l'APF (Association des Paralysés de France) qui organise des séjours de vacances en groupe en France comme à l'étranger depuis 1936.

Il est intéressant de noter que, dans les années 90, l'APF faisait partir en vacances, chaque été, près de 2.500 vacanciers handicapés moteurs encadrés par autant d'accompagnateurs valides "au pair" sur près de 160 destinations. Cette courbe exponentielle a été stoppée en 1999, année où l'activité a été volontairement réduite de moitié. Ce revirement n'a pas été la résultante d'un problème spécifique mais le fruit d'une forte réflexion interne tendant à mesurer l'ensemble des risques que présente cette activité.

Cette politique que l'on pourrait qualifier de préventive s'est inscrite dans le contexte d'une des plus grandes associations représentatives des personnes en situation de handicap et tous les organismes de vacances adaptées n'ont pas forcément les mêmes possibilités de recul...

Par ailleurs, force est de constater que chaque saison estivale apporte bien souvent son lot de problèmes, généralement relayé par les médias !

Ainsi, durant l'été 2003, nous avons eu écho du décès d'une jeune handicapée mentale, épileptique, de 21 ans : ayant effectué 14 heures de transport en bus pour arriver sur son lieu de séjour à Paris, Magali décédera quelques heures plus tard alors qu'elle se plaignait d'importants maux de tête dès son arrivée. Le personnel d'encadrement mettra deux heures trente pour prévenir les secours ; délai fatidique.

L'organisme de vacances en question (Eeva) a connu quelques jours plus tard la fermeture de l'un de ces centres de vacances sur décision préfectorale.

Dans le cas de Magali, la presse parlera de "scandale", "d'oubli mortel", "d'information judiciaire" et... de "vide juridique".

Les médias diront : ... Eeva n'est pas pour autant une structure médico-sociale. Elle fonctionne plutôt comme une agence de voyage qui propose des circuits touristiques. Il n'y a pas d'encadrement spécifique : un éducateur spécialisé et quatre étudiants sans formation particulière. Il suffit simplement d'un agrément du ministère du Tourisme.... Rien n'est prévu dans la loi pour les séjours touristiques des handicapés mentaux adultes, qui réclament pourtant une attention particulière.

### **7.1 Y a-t-il réellement un vide juridique ? Sur le principe non et ce, pour plusieurs raisons :**

- **Déjà, l'agrément de tourisme ne constitue pas un vide juridique. C'est un cadre général visant à apporter, notamment, des garanties sur les conditions de déroulement d'un voyage ou d'un séjour.**
- **Les vacanciers handicapés qui participent à ces séjours de vacances adaptés ne sont pas, dans ce cadre des vacances, institutionnalisés. Avant d'être handicapés, ils sont vacanciers.**
- **A la question de savoir si Magali pouvait ou non partir en vacances, la réponse est oui. Mais c'est la gestion de l'organisme qui est en cause, son organisation et non la capacité à voyager de la vacancière.**

Outre les manquements liés à l'encadrement sur place à Paris, ce sont aussi les conditions de transport qu'il conviendrait d'étudier ainsi que le soin qui a été accordé en amont à l'étude du dossier d'inscription de la future vacancière.

Depuis plusieurs années déjà, cet organisme a été "épinglé" par l'administration des affaires sociales au regard de ses manquements et a d'ailleurs, à plusieurs reprises, soit changé de dénomination sociale soit transféré son siège social...

C'est bien avant ces regrettables faits de l'été 2003 que le groupe de travail avait souhaité, dans ce rapport, aborder la question des séjours de vacances adaptés.

### **7.2 En effet, il est apparu primordial, pour le groupe de travail, que le ministère délégué au Tourisme se saisisse de cette question et appréhende cette forme de tourisme comme l'une de ses composantes à part entière mais à laquelle il faut accorder une attention particulière. Les personnes en situation de handicap qui participent à ces séjours et voyages sont avant tout des vacanciers.**

La très grande majorité de ces organismes de vacances agit avec sérieux et compétences. L'adhésion au CNLTA (Comité National des Loisirs et du Tourisme Adapté) constitue un gage de sérieux et cet organisme revendique avec raison et conviction son appartenance à la grande famille du tourisme. (Il est à noter qu'un organisme tel que Eeva n'est pas adhérent du CNLTA...)

### **7.3 Afin de préserver ce secteur d'activité touristique important, nous recommandons :**

- **La mise en œuvre d'une étude sur les conditions d'exercice, d'information et de publicité des organismes de vacances adaptés, qu'ils soient ou non adhérents du CNLTA. De faire également que cette étude pointe les difficultés rencontrées par ces organismes en matière d'encadrement et de financement des surcoûts liés au handicap.**

■ **Qu'à l'issue de cette étude, et selon ses conclusions, il soit engagé une concertation, y compris avec les affaires sociales. Cette concertation pourrait viser à compléter l'agrement de tourisme par des dispositions particulières ayant trait à toutes les spécificités de cette activité, notamment en matière de conditions de voyages et d'accompagnement.**

■ **Et par voie de conséquence, d'interdire l'exercice de cette activité à tout organisme ne répondant pas à ces dispositions particulières.**

Nous sommes aujourd'hui dans une situation de risque important de voir disparaître ce secteur d'activité face à l'irresponsabilité de certains. Il est également nécessaire de trouver un juste équilibre pour éviter toute forme de "médicalisation" qui risque de s'imposer dans l'avenir.

Le groupe de travail estime que, dans ce domaine, la meilleure des préventions est bien de se saisir efficacement de ce dossier.

#### **RECOMMANDATION N° 7 :**

**Soutenir, encourager, valoriser et défendre l'activité des organismes de vacances spécialisés tout en veillant à la qualité des prestations qui y sont proposées.**

## **8. L'accompagnement individuel**

Dès lors que la personne en situation de handicap se déplace de son cadre de vie habituel, de son "environnement adapté", la question de l'accompagnement individuel revêt une importance toute particulière.

Pour aborder ce thème, le groupe de travail rappelle les quelques principes suivants :

- 1) Nous évoquons ici un accompagnement individuel qui se distingue bien d'un accompagnement collectif tel que nous le rencontrons, par exemple, dans le cadre des séjours de vacances adaptés.
- 2) Toutes les formes de déficiences sont concernées par l'accompagnement.
- 3) Même dans un environnement parfaitement adapté, voire idéal, l'accompagnement individuel constitue une

nécessité pour de très nombreux touristes handicapés.

4) L'accompagnement est une compensation de la déficience. Il se fonde en grande partie sur les actes essentiels de la vie quotidienne : se lever, se coucher, s'habiller, se déplacer, se nourrir, communiquer...

5) Tel que nous l'abordons, cet accompagnement exclut toute forme d'acte médical ou paramédical.

***La nécessité fondamentale que constitue l'accès aux vacances, aux loisirs et au tourisme des personnes en situation de handicap fait que l'accompagnement est bien l'un des maillons essentiels de la chaîne de l'intégration.***

La possibilité de pouvoir bénéficier d'un accompagnement individuel pour partir en vacances ouvre la voie d'une alternative aux séjours de vacances adaptés collectifs.

### **8.1 Cette offre existe-t-elle aujourd'hui ?**

Dans la vie quotidienne, des associations ont pris des initiatives intéressantes pour organiser, sur le plan local, des services d'accompagnement en complément des services d'aides à domicile. Cet accompagnement se réalise essentiellement dans le cadre de l'environnement de la personne handicapée et concerne, par exemple, les loisirs de proximité, les courses, la promenade, les démarches administratives extérieures, etc.

Ces services se sont mis en place depuis les années 80 grâce à l'apport que constituait, à l'époque, toutes les formes d'emplois précaires aidés ou encore les jeunes qui effectuaient un service civil. L'abandon progressif de ces mesures ou leur remplacement par d'autres formes plus coûteuses a freiné cette expansion ou a supprimé bon nombre de ces services.

Dans l'aide aux déplacements, il est intéressant de citer l'existence des "Compagnons du voyage", organisme gérant un service d'accompagnement individuel dans le cadre des transports collectifs, notamment en Ile-de-France. Ce sont près de 400 accompagnants qui travaillent au quotidien pour assurer un accompagnement dans les transports urbains ou interurbains, dans la région ou à destination de la province. Ce service survit grâce à l'appui important qu'apportent conjointement la RATP et la SNCF.

Mais, en matière de vacances, l'offre n'existe pas réellement. Trouver une personne accompagnante qui pourra aider le touriste handicapé du premier au dernier jour dans tous ses déplacements et besoins quotidiens relève encore aujourd'hui de la quadrature du cercle compte tenu des obstacles qui se posent ;

- Le coût financier lié à un horaire de travail qui dépasse de loin les horaires habituels de travail.
- La sécurité de pouvoir trouver une personne sûre et de confiance, compétente et formée.

Le recours aux petites annonces est pratiquement impossible si aucun intermédiaire n'existe pour organiser cet accompagnement et fixer des garanties suffisantes.

Du côté des personnes en situation de handicap, la demande existe réellement.

Du côté des personnes accompagnantes, l'offre existe également.

## 8.2 Comment faire se rejoindre l'offre et la demande ?

Habituellement, le secteur associatif du monde du handicap ne manque pas d'imagination pour innover et créer de nouveaux services. Cette fois, ce n'est pas le manque d'imagination qui fait défaut mais c'est bien davantage la complexité du sujet qui freine sa mise en œuvre.

Nous suggérons que le ministère délégué au Tourisme impulse une **étude de faisabilité** dont le contenu porterait sur la création d'un service d'accompagnement individuel pour les vacances. Cette étude pourrait ensuite être un support référentiel pour que se développe et que soit encouragée ensuite une initiative expérimentale.

Le groupe de travail a donc réfléchi sur les principaux paramètres à prendre en compte dans cette étude :

- 1) Interroger les associations représentatives des personnes handicapées sur la pertinence de la démarche au regard des demandes exprimées par leurs adhérents.
- 2) Consulter les organismes de vacances spécialisés sur le profil et la motivation des accompagnateurs qui partent en séjours de groupe et vérifier l'idée selon laquelle certains d'entre eux aimeraient aussi participer à des projets de vacances individuels.

3) Rechercher les principaux gisements de candidats en ayant déterminé un profil type d'accompagnateurs ainsi que le contenu de leur mission.

4) Examiner toutes les modalités possibles de rémunération, d'indemnisation ou de gratification. Il ne peut exister de schéma unique mais un véritable panel de possibilités depuis le statut "au pair" jusqu'à la rémunération pleine et entière. Selon la destination du voyage, selon l'âge et la situation de l'accompagnant, selon les moyens financiers du vacancier, toutes les formes doivent être examinées et utilisées.

5) Fixer les conditions de formation en direction des candidats en sachant qu'une expérience collective, réussie et évaluée, dans un organisme de vacances spécialisé, peut être un atout très intéressant.

6) Dresser les grandes lignes de fonctionnement d'un tel service en intégrant tous les impératifs administratifs et les modalités de fonctionnement (mise en relation, conditions de rémunération, suppléance immédiate en cas de problème, couverture sociale, assurances...).

7) Etudier la possibilité qu'une telle expérimentation puisse se raccrocher, dans un premier temps, à un organisme de vacances spécialisées reconnu. Toutefois, il serait important que l'édit organisme n'ait pas une vocation exclusive sur une seule des quatre déficiences ou alors il serait nécessaire de mener plusieurs expériences auprès de plusieurs organismes.

Ce ne sont là bien entendu que quelques pistes et il serait au préalable nécessaire de dresser un cahier des charges précis de l'étude de faisabilité à mener.

### RECOMMANDATION N° 8 :

**Engager une étude de faisabilité qui pourrait permettre la mise en œuvre d'une expérimentation en matière d'accompagnement individuel des personnes en situation de handicap dans le cadre des vacances, en définir les modalités mais également la qualification et le statut des accompagnants.**

## 4 OUVRIR DAVANTAGE LES TRANSPORTS ACCESSIBLES AU TOURISME

Lorsque l'on interroge les personnes en situation de handicap sur les principales difficultés rencontrées dans la vie quotidienne, la question des transports revient quasi systématiquement et constitue un frein réel pour favoriser la vie autonome à domicile.

Ces difficultés deviennent parfois de véritables obstacles lorsqu'il s'agit de partir en vacances.

S'il est vrai que la mise en accessibilité des transports publics fait l'objet d'améliorations notoires depuis ces dernières années, nous avons estimé intéressant de traiter ces questions sous l'angle précis du tourisme afin d'examiner les manques et les points de discontinuité dans la chaîne des transports.

### 9. Combler l'insuffisance de cars de tourisme adaptés

Au préalable, il convient de répondre à la question suivante :

#### 9.1 Qu'est-ce qu'un car de tourisme adapté ?

Il faut savoir, en premier lieu, qu'un car de tourisme adapté n'est pas un car de tourisme "spécial" pour les personnes rencontrant des difficultés de mobilité ! Ce n'est donc pas un véhicule **réservé** aux personnes handicapées.

Le car de tourisme adapté est un véhicule devenu mixte grâce à certains aménagements :

- 1) Il comporte un hayon élévateur inséré dans l'une des portes arrière du véhicule pour permettre de monter une personne qui ne peut se mouvoir sans fauteuil roulant ou qui rencontre des difficultés pour gravir des marches.
- 2) Si la personne doit voyager dans son fauteuil roulant, l'adaptation du véhicule consiste à pouvoir ôter une ou des rangées de sièges pour permettre d'arrimer au sol le ou les fauteuils roulants.
- 3) Enfin, il existe d'autres adaptations possibles telles que celles liées à l'accès aux sanitaires lorsque ceux-ci sont requis ou nécessaires.

Les réglementations à venir sur le port de la ceinture de sécurité dans les cars de tourisme ne posent aucun problème puisque la personne en fauteuil roulant bénéficie d'une ceinture (souvent ventrale) qui la solidarise à son fauteuil roulant, lui-même arrimé au sol.

Le surcoût d'équipements d'un car de tourisme adapté varie entre 50.000 et 100.000 € selon la nature des équipements envisagés. Tous les constructeurs de cars européens proposent ces options.

#### 38 cars adaptés en France, environ 250 en Belgique. Pourquoi cet écart ?

Aujourd'hui, la France compte 38 autocars de tourisme adaptés très inégalement répartis en France. Par exemple :

- 3 cars de tourisme adaptés en Alsace.
- 2 cars de tourisme adaptés en Ile-de-France.

De nombreuses régions ne comportent aucun car de tourisme. C'est le cas par exemple de l'Auvergne, du Limousin, de la Franche-Comté, de la Corse, etc.

Paradoxalement, la Belgique compte un parc d'environ 250 véhicules adaptés !

Cet écart considérable s'explique par de nombreux facteurs au premier rang desquels nous retiendrons l'approche que font les caristes de ce type de véhicule. Dans notre pays, le car de tourisme adapté est encore trop souvent vécu comme une réponse spécifique apportée à un marché de clientèle : celui des personnes handicapées motrices qui se déplacent en fauteuil roulant. Dès lors, ce marché ne semble pas évident à cerner et le surcoût lié aux équipements est loin d'être rentabilisé.

Dans les autres pays européens (Benelux, Scandinavie, Allemagne...), le car de tourisme adapté répond prioritairement aux besoins des groupes de personnes âgées pour lesquels le recours à une plate-forme élévatrice solutionne bien souvent le problème du franchissement des marches du car.

Cette prise en compte renforce bien entendu la notion de rentabilité.

L'adaptation en direction des personnes handicapées contribue donc bien à la notion de **confort d'usage pour tous**.

Dans cette disproportion entre la France et nos plus proches voisins européens, il existe aussi une autre explication liée, elle, au problème de la convention collective des chauffeurs : la manipulation des fauteuils roulants et la responsabilité associée à cette manipulation n'est pas prévue. Un cariste français ne peut aujourd'hui imposer cette tâche à ses conducteurs.

### **9.2 Quels sont les principaux marchés à développer ?**

Par l'expérience de nos voisins européens, le principal marché qui devrait inciter à l'acquisition de cars adaptés, c'est bien celui des personnes âgées.

En quelques décennies, les cars de tourisme ont connu un niveau de confort accru associé à une hauteur de véhicule de plus en plus importante. Dès lors, le gravissement des marches peut devenir un véritable obstacle pour la personne âgée.

**De plus en plus nombreuses, les personnes âgées représentent un marché important dans le tourisme et il est évident aujourd'hui que certaines d'entre elles se trouvent exclues de ces voyages en groupe pour la seule raison de l'inaccessibilité des cars.**

Autre marché à développer : celui des groupes de personnes handicapées. De nombreuses associations se heurtent aujourd'hui au manque de véhicules adaptés à proximité du point de départ. Lorsqu'une association décide de l'organisation d'un voyage, il faut très souvent faire venir un car de tourisme adapté d'une autre région et en payer... le "haut le pied".

Enfin, ce déficit de cars mixtes défavorise les organisateurs de vacances collectives non spécialisées en direction des enfants et des jeunes et qui utilisent cette modalité de transport pour se rendre sur le site des vacances et pour se déplacer durant le séjour. En effet, le transport lui-même devient alors un obstacle pour intégrer des jeunes handicapés.

Nous ferons la même remarque dans le cadre du développement de l'intégration scolaire des enfants et des jeunes handicapés moteurs qui doivent, eux aussi, pouvoir se déplacer comme et avec leurs camarades d'école lors de sorties. L'accessibilité accrue des locaux

scolaires doit être complétée, en parallèle, avec celle des transports.

Enfin, le groupe de travail estime qu'il devient urgent de se préoccuper de l'inaccessibilité de tous les cars de tourisme utilisés à des fins de "**navettes**" sur des lignes régulières ayant trait au tourisme. Ceux-ci, bien que gérés par des services privés, remplissent indirectement une mission de transport public. C'est le cas par exemple :

- des navettes qui relient les aéroports aux centres villes. En Ile-de-France, aucune des "navettes Air France" n'est accessible ;
- des navettes qui relient les centres villes ou les gares ou encore les aéroports aux parcs de loisirs. Nous avons là aussi l'exemple des navettes inaccessibles de type "Parc Astérix" ou "Eurodisney".

De façon plus étendue, nous pourrions aussi évoquer le cas des grandes lignes internationales de cars de tourisme (Eurolines) ou, à plus petite échelle, les cars qui sillonnent nos campagnes...

### **9.3 Quelle obligation réglementaire à recommander ?**

Sans attendre des directives européennes qui, sur ce sujet, tardent à venir, notre groupe de travail estime qu'il est nécessaire de mettre en chantier les contours d'une voie réglementaire qui imposerait aux compagnies de cars l'acquisition de véhicules aménagés dans le cadre du renouvellement de leur parc.

**Le groupe estime que le premier véhicule acquis d'une flotte doit être un car adapté (et donc à usage mixte). Qu'ensuite, il sera nécessaire de raisonner par tranches de véhicules afin d'augmenter la flotte de véhicules adaptés chez un même cariste.**

Enfin, il paraît nécessaire de suggérer un renouvellement de véhicules à 100 % adaptés pour toutes les compagnies qui effectuent des navettes à mission de service public ou de loisirs.

Et qu'une réflexion soit menée en parallèle sur la sensibilisation et la formation des conducteurs de cars, et voir, le cas échéant, à adapter leur mission dans le cadre de la convention collective régissant cette profession.

#### **RECOMMANDATION N° 9 :**

**Combler, par des actions de sensibilisation mais également par voie réglementaire, le manque de cars de tourisme accessibles en France.**

#### **10. Combler l'insuffisance de véhicules de location adaptés**

S'il existe un secteur dans lequel l'offre et la demande souffrent de profonds décalages, c'est bien celui du marché de la location de véhicules aménagés. Les loueurs qui prennent des initiatives dans ce sens estiment que leur offre est sous-utilisée et les utilisateurs estiment que l'offre est insuffisante !

Pour les personnes en situation de handicap, les besoins en matière de location de véhicules sont de deux types distincts :

- d'une part, les voitures à conduite manuelle adaptée nécessitant une boîte de vitesse automatique et une adaptation manuelle pour le freinage et l'accélération ;
- d'autre part, les véhicules aménagés qui permettent de transporter une personne handicapée restant dans son fauteuil roulant et ne pouvant effectuer un transfert sur un siège du véhicule.

Dans le deuxième cas, l'offre est quasiment inexistante en France à une ou deux exceptions près de sociétés récemment implantées et qui peinent à se faire connaître.

Dans le premier cas, l'offre reste concentrée sur les grands pôles urbains ou aéroportuaires. Certaines régions à vocation fortement touristique ne comportent aucune offre de location de voitures adaptées. C'est le cas par exemple de la Corse pour laquelle le touriste handicapé est contraint d'acheminer son propre véhicule.

Les initiatives prises par certains grands loueurs de véhicules restent encore trop confidentielles. Leurs sites Internet font très peu état de cette offre.

La demande se trouve également freinée par certains surcoûts qui peuvent être liés aux frais d'acheminement du véhicule lorsque celui-ci n'est pas disponible à proximité.

**Ce rapide constat a amené le groupe à recommander :**

**1) une indispensable concertation, sous l'impulsion du ministère délégué au Tourisme, entre les principales enseignes de location de voitures implantées en France, les quelques loueurs de voitures spécialisés et les associations représentatives des personnes handicapées ;**

**2) la mise en œuvre de mesures incitatives (éventuellement d'ordre fiscal) pour encourager un maillage harmonieux de l'offre tant sur le plan quantitatif que qualitatif.**

La recommandation n° 1 du présent rapport, ayant trait à la création d'un site Internet "Tourisme et Handicap", devrait largement favoriser la promotion de l'offre dans ce domaine en réunissant sur un seul et même site l'intégralité de cette offre dans toute sa diversité de produits et d'implantation géographique.

#### **RECOMMANDATION N° 10 :**

**Combler, par des actions de sensibilisation et des mesures incitatives, le manque de véhicules de location adaptés en France tout en favorisant une promotion de l'offre.**

#### **11. Ouvrir les services de transport spécialisés au tourisme**

Dans la plupart des villes françaises (mais également en zones périurbaines et parfois en zones rurales), se sont implantés des services de transport spécialisés effectuant du transport à la demande avec des véhicules aménagés. Ces services pallient ou complètent l'offre des transports publics urbains.

Gérés par des associations ou des sociétés, ces services bénéficient d'appuis financiers émanant des collectivités locales afin de remplir leur mission. Ainsi, l'utilisateur de ces services réglera sa course pour un prix équivalent ou proche de celui établi par les transports publics du même secteur géographique.

Le problème est que très souvent l'accès à ces services est exclusivement réservé aux personnes handicapées vivant et / ou travaillant sur la commune ou l'agglomération de leur secteur d'intervention.

Cette exigence, lorsqu'elle existe, est en général imposée par les collectivités locales qui subventionnent le service en question.

#### ***De fait, le touriste de passage ne peut accéder à ce service.***

Une telle exigence peut revêtir un caractère discriminatoire dès lors qu'elle ne se pose pas pour les touristes valides qui, eux, bénéficient d'un libre accès aux transports publics de la ville. Il ne viendrait à aucune collectivité locale l'idée de limiter l'accès à ses autobus, métros et tramways aux seuls résidents de la commune !

#### ***Nous recommanderons donc l'impulsion d'une concertation menée par le ministère délégué au Tourisme en direction de son ministère de tutelle, des représentations nationales des collectivités territoriales et du Groupement des Autorités Responsables de Transport (GART) afin de rendre légitime l'accès de ces services aux touristes en situation de handicap.***

Cette concertation devrait également associer les principaux gestionnaires des services de transports spécialisés en France tel que le GIHP (Groupement pour l'Insertion des Handicapés Moteurs) qui gère aujourd'hui la majorité des services existants.

#### ***RECOMMANDATION N° 11 :***

***Dans le cadre du tourisme urbain notamment, inciter les services de transports spécialisés à ouvrir leurs prestations en direction des touristes en situation de handicap.***

### **12. Améliorer l'accès au transport ferré**

Bien que des efforts notables aient été entrepris ces dernières années pour faciliter l'accès au transport ferré des voyageurs handicapés, il demeure toutefois des difficultés auxquelles se heurtent les touristes en situation de handicap voyageant par le train :

- La signalétique et l'information dans les gares font encore souvent défaut et génère des difficultés de repérage, notamment pour les personnes déficientes visuelles, auditives et mentales.
- Le manque de formation des personnels d'assistance en gare pour accompagner et aider le passager handicapé dans la montée et la descente du train.

■ La présence d'un unique emplacement, par rame TGV, pour une personne restant dans son fauteuil roulant impliquant très souvent la nécessité de réserver très longtemps à l'avance son voyage empêche tout déplacement de dernière minute. Ce problème concerne aussi les couples de personnes en fauteuil roulant qui ne peuvent voyager ensemble et celui du voyage des groupes de personnes handicapées.

■ Il est encore aujourd'hui impossible d'effectuer une réservation de place aménagée tant sur le minitel que sur Internet. Cette réservation, qui se fait uniquement par téléphone ou au guichet, suscite également des difficultés de procédures liées à un niveau de connaissance très disparate des employés sur les tarifications et conditions d'accès des voyageurs handicapés.

■ Enfin, nous soulignerons l'absence persistante de trains couchette aménagés, la présence très aléatoire de chaises de transfert de bord, l'inaccessibilité au service de restauration de TGV duplex, et le niveau d'accessibilité encore relatif de nombreuses gares.

Les associations représentatives des personnes handicapées et les usagers eux-mêmes ne manquent pas d'exprimer les difficultés rencontrées et d'engager des concertations avec la SNCF.

***Le groupe de travail suggère que, de son côté, le ministère délégué au Tourisme puisse accentuer une concertation étroite avec la SNCF compte tenu de l'impact que représente cette modalité de transport pour le développement du tourisme en direction des personnes en situation de handicap.***

#### ***RECOMMANDATION N° 12 :***

***Suggérer un meilleur accès au transport ferré et une meilleure adaptation des prestations tant sur le plan humain que matériel.***

### **13. Poursuivre l'accueil des passagers dans le transport aérien**

A la fin des années 90, l'actualité a souvent été marquée par des incidents entre les compagnies aériennes et les passagers handicapés : refus d'embarquement prononcés par des commandants de bord, obligations d'ac-

compagnement imposées par certaines compagnies, passagers handicapés oubliés dans des aérogares, bagages et fauteuils roulants endommagés, etc.

Aucune des compagnies aériennes françaises n'était épargnée par ces faits et les critiques émises par les associations de personnes handicapées étaient aussi vives que justifiées.

Depuis, on peut dire que le ciel s'est éclairci et des progrès notables ont été accomplis.

Au premier rang de ces progrès, il conviendra de citer la Compagnie Air France qui a profondément modifié ses mesures pour faciliter l'accueil des passagers handicapés.

La mise en place d'un dispositif spécifique d'information et de réservation pour les passagers handicapés, dispositif intitulé SAPHIR, a grandement facilité cet accès aux prestations tant vis-à-vis des passagers handicapés eux-mêmes que vis-à-vis des agences de voyage.

Si le sujet mérite et méritera toujours beaucoup de vigilance, il semble bien que la mise en œuvre de ce dispositif ait été accompagnée d'une politique volontariste très positive.

L'autre point d'amélioration très sensible porte sur les services d'assistance au sol dont la mission est d'accompagner le passager handicapé jusqu'à son installation à bord de l'appareil (et réciproquement son débarquement). Jusqu'à la fin des années 90, ces services étaient gérés, à Paris, par ADP mais financés par la Compagnie aérienne concernée. Il n'y avait donc ni lien de responsabilité ni d'autorité entre la Compagnie aérienne et la Société d'assistance au sol de sorte que, en cas de problème, chacun se renvoyait la balle.

Aujourd'hui, c'est la Compagnie aérienne qui est directement responsable de la Société d'assistance. Cette situation a profondément amélioré la qualité des prestations au sol en constituant une chaîne de prestation homogène.

Dans ce constat somme toute assez positif, un point relatif aux recommandations internationales en matière de transport aérien a attiré notre attention et a trait aux résolutions 700 et 1700 de l'IATA en matière d'accès aux prestations aériennes des passagers handicapés.

La résolution 700 définit un certain nombre de recommandations liées à la sécurité des passagers handicapés et, notamment, aux conditions d'accompagnement. Elle s'applique à toutes les compagnies aériennes membres de l'IATA à l'exception des compagnies nord-américaines et canadiennes.

Pour ces dernières, une résolution spécifique a été créée : la résolution 1700, jugée moins discriminatoire dans ces deux pays. La résolution 1700 diffère de la 700 en ce sens qu'elle affirme la prépondérance de l'avis de la personne handicapée à déterminer par elle-même de sa capacité à voyager par avion et de son besoin ou non de recourir à un accompagnement.

Certes, ce sont les actions qui prévalent sur les théories mais nous avons pensé intéressant d'amener dans la réflexion cette approche d'outre-Atlantique qui, fondamentalement, révolutionne la perception que nous pouvons avoir des droits des passagers handicapés.

En matière d'accessibilité, nous signalerons, non sans étonnement, que le nouveau fleuron de l'industrie aéronautique européenne, l'Airbus A380, ne propose qu'en option l'installation d'un ascenseur intérieur utile pour desservir les deux ponts. Faudrait-il qu'un jour les avions soient qualifiés d'ERP (Etablissements Recevant du Public) pour qu'enfin une réelle réflexion s'engage pour les rendre vraiment accessibles ?

Notre recommandation se limitera donc au fait d'inciter le ministère délégué au Tourisme au maintien d'une vigilance de chaque instant et d'une concertation étroite tant avec les Compagnies aériennes opérant en France qu'avec la Direction Générale de l'Aviation Civile pour que les efforts engagés se poursuivent et que soit garantie une réelle liberté de déplacement des touristes en situation de handicap.

#### **RECOMMANDATION N° 13 :**

***Poursuivre les efforts réalisés dans l'accueil des passagers handicapés au transport aérien et améliorer le niveau d'accessibilité des avions.***

## 5 LE CONFORT D'USAGE POUR TOUS

Face à certains manquements en matière d'accessibilité et d'adaptation des sites, hébergements et infrastructures touristiques, le groupe de travail s'est longuement interrogé pour savoir s'il fallait ou non suggérer la mise en œuvre de voies réglementaires nouvelles, contraintantes et imposées, même si parfois nécessaires.

En fait, le groupe s'est également interrogé pour savoir ce que représentaient cette accessibilité et ces adaptations et à qui elles profitaient ? Pour partie, la question s'est posée en croisant les contraintes liées entre les déficiences elles-mêmes. En clair :

- Une adaptation réalisée pour un déficient visuel profite-t-elle à un déficient mental ou moteur ? Oui.
- Et donc, une adaptation réalisée pour une personne en situation de handicap profite-t-elle à une personne valide ? Egalement.

C'est en multipliant les réflexions et les exemples pratiques de la vie quotidienne dans cette même optique que nous avons pris le parti de défendre et d'affirmer que toute notion d'accessibilité et d'adaptation constitue un élément qui concourt à la notion large de **confort d'usage pour tous**.

Dans ce chapitre donc, les recommandations 15 et 16 portent directement sur la valeur ajoutée de cette notion et les répercussions qu'elle peut avoir à l'égard de l'ensemble des clientèles touristiques.

La recommandation 14, quant à elle, illustre parfaitement les effets positifs de cette notion de *confort d'usage pour tous*.

### 14. Une nécessaire mise en accessibilité des sites et monuments

Notre patrimoine national est réputé pour la richesse de ses monuments historiques et sites classés. Le fait de pouvoir visiter ces lieux constitue une forme **de droit inaliénable à la culture** et ce droit doit prévaloir à toute forme d'objection liée à une apparente préservation du site.

Aujourd'hui en France, de nombreux sites et monuments ne bénéficient d'aucune accessibilité pour la seule raison que ces adaptations pourraient entraver la

valeur historique du site, voire dénaturer son purisme d'origine.

Ce sont les Architectes des Bâtiments de France qui, seuls, bénéficient de ce pouvoir décisionnaire pour engager ou non la mise en accessibilité du site.

Pourtant, chaque site et monument historique fait déjà l'objet d'inévitables aménagements pour en autoriser ou améliorer les conditions de visite (dispositifs de sécurité, installation de guichets et de sanitaires, installation de boutiques vitrées voire même... requalification du site à d'autres usages).

Dès lors, il ne doit y avoir aucun inconvénient à ce que la pose d'un ascenseur ou d'une rampe d'accès, par exemple, puisse également être interprétée comme des nécessités.

*En son temps, l'édification de la pyramide du Louvre a suscité de nombreuses controverses mais a été réalisée et... acceptée par la majorité des touristes non seulement pour ses avantages pratiques mais aussi sur un plan esthétique. A contrario, les aménagements dont ont besoin les personnes en situation de handicap sont bien minimes et font preuve de beaucoup plus de discrétion que dans l'exemple du Louvre...*

Le problème de l'accessibilité directe au site (et dans le site même) doit également être complété par l'acceptation de l'aménagement de ses abords et notamment son cheminement d'accès. Il est encore fréquent de constater la non réalisation d'un cheminement accessible autour d'un site au motif de préserver l'entièreté "intégrité" des pavés d'origine par exemple. Pourtant, une "bande de roulement" utile à la fois pour les personnes en fauteuil roulant, les non et malvoyants, les personnes âgées, les parents avec des poussettes se révèle souvent une nécessité et ne doit plus pouvoir être considérée comme une dénaturation du site.

*Serait-il vraiment choquant d'intégrer une "bande de roulement accessible" dans la cour d'honneur du château de Versailles ou autour du Palais des Papes en Avignon par exemple ?*

D'ailleurs, la création de cheminements accessibles a toujours participé à la sécurité de tous les piétons. Il suffit pour s'en convaincre d'observer tout simplement le comportement des piétons dans les villes lorsqu'il s'agit de traverser une rue : depuis que des abaissements de

trottoirs ont été réalisés aux intersections des rues, la tendance instinctive de tout piéton lambda est d'emprunter ces abaissements et de traverser la route non plus à côté mais sur les passages pour piétons. Confort d'usage pour tous et... sécurité.

Sur le plan européen, les freins émis à l'égard de la mise en accessibilité des monuments historiques sont beaucoup plus importants en France que chez nos plus proches voisins.

Dans des pays tels que la Grande-Bretagne, l'Espagne ou l'Italie, également riches en patrimoine historique, cette forme d'objection n'existe pas. Dans ces pays, la mise en accessibilité des bâtiments historiques constitue, à chaque fois que c'est techniquement possible, un principe et une priorité.

*Il est aujourd'hui difficilement concevable d'imaginer qu'une adaptation même minime d'un site puisse gêner ou déranger l'ensemble des visiteurs. De plus, ces nécessaires adaptations contribuent bien souvent à la notion de confort d'usage pour tous en direction notamment des personnes âgées ou des personnes se déplaçant avec des enfants en très bas âge, voire en poussettes.*

**La recommandation du Conseil National du Tourisme porte donc sur la nécessité d'impulser une concertation entre le ministère délégué au Tourisme et le ministère de la Culture pour que la liberté de visite des sites et monuments historiques constitue un droit et une priorité en direction de tous les publics, et ce, sans aucune forme de restriction à caractère historique ou "puriste".**

**Une fois ce principe acté, nous recommandons que soit mis en chantier un vaste plan de mise en accessibilité de tous les sites et monuments historiques afin de combler le retard constaté aujourd'hui.**

#### **RECOMMANDATION N° 14 :**

**Engager une concertation interministérielle pour que la mise en accessibilité des monuments historiques et sites classés puisse être réalisée à chaque fois qu'elle est techniquement possible.**

#### **15. Affirmer la valeur prépondérante de la notion de confort d'usage pour tous**

En matière d'accessibilité et d'adaptation des sites, équipements et infrastructures de tourisme et de loisirs, il reste encore de nombreux progrès à entreprendre.

Dans le secteur de la déficience motrice, les réglementations successives en matière d'accessibilité ont balisé de façon précise le terrain en créant un cadre référentiel auquel nul ne peut, en théorie, se soustraire. Les diverses commissions départementales veillent à l'application de ces réglementations qui, pourtant, comportent quelques lacunes. Par exemple :

*Le fait d'imposer un quota de chambres adaptées dans un hôtel est une nécessité. Pourtant, le législateur a omis de préciser que lesdites chambres accessibles doivent pouvoir se répartir au prorata du niveau d'agrément de l'ensemble des chambres. C'est ainsi que dans les hôtels de bord de mer comportant des chambres côté mer et des chambres côté rue, rares sont les chambres adaptées qui jouissent de la vue sur la mer.*

*De même, il est encore fréquent de constater que la jouissance des locaux adaptés n'est pas toujours disponible à l'usage. Des "chambres handicapés" utilisées en logement de personnel saisonnier ou des sanitaires adaptés transformés en placards à balais ne sont pas si rares que ça.*

Ces exemples sont significatifs car ils témoignent du fait que la mise en accessibilité est encore trop souvent vécue comme une contrainte et surtout que son usage est réservé à une clientèle spécifique.

D'ailleurs, l'appellation usuelle de "chambres handicapés" (dont on ne sait s'il convient de mettre un "e" à la terminaison de handicapés...) témoigne de cet aspect à la fois limité, restrictif, obligatoire et contraint.

Dans sa réflexion, le groupe de travail n'a pas souhaité empiler des recommandations à caractère réglementaire supplémentaires pour imposer de nouvelles normes, de nouveaux quotas ou de nouvelles obligations.

A contrario, le groupe de travail a souhaité donner aux notions d'accessibilité et d'adaptations une approche nouvelle, celle de la notion de :

#### **"CONFORT D'USAGE POUR TOUS"**

Dans l'esprit du groupe de travail, le confort d'usage pour tous est un **concept à part entière** qui englobe plusieurs réalités et dimensions :

- Ce concept affirme que toute situation de mise en accessibilité, toute adaptation réalisée n'a plus pour finalité de répondre à un besoin exclusivement sectoriel ou catégoriel mais profite à tous les publics.
- Au-delà des réglementations en vigueur (qu'il est nécessaire de maintenir), ce concept tend à intégrer toutes les composantes d'usage qui, au départ, favorisent l'autonomie des personnes en situation de déficience tant motrice que mentale, auditive ou visuelle.
- Ce concept, lorsqu'il est appliqué, contribue non seulement au confort de chacun mais favorise aussi la sécurité de chacun par l'élimination des barrières architecturales et des obstacles au déplacement.
- Ce concept donne une valeur ajoutée à un bien ou un service tant il ouvre des possibilités de marchés nouveaux et renforce la qualité des prestations proposées.
- Le secteur du tourisme et des loisirs est probablement celui qui peut le mieux porter et véhiculer un tel concept.

Afin d'illustrer ce concept, il est intéressant de citer l'exemple d'un projet actuellement en cours de réflexion sur un secteur touristique porteur de la Corrèze :

*Ce projet concerne la création d'une résidence de tourisme avec animation car ce type de structure fait actuellement défaut dans ce secteur du Limousin.*

*S'agissant d'une construction neuve, toute l'étude architecturale s'appuie sur les notions d'accessibilité universelle et de confort d'usage pour tous. En clair, la structure, si elle voit le jour, sera intégralement adaptée sur la base des quatre déficiences (auditives, mentales, motrices et visuelles) avec un traitement égal des logements, allant même jusqu'à considérer l'ensemble des locaux de travail et de logement du personnel.*

*Cette volonté ne s'appuie pas sur l'objectif de recevoir "un maximum" de clientèles en situation de handicap, mais d'offrir ce confort d'usage à tous les publics. A l'instar des aspects architecturaux, c'est aussi l'ensemble des animations et activités proposées qui sont sélectionnées afin que toute la clientèle puisse en bénéficier (espace aquatique, excursions, clubs enfants...).*

Ce ne serait sans doute pas la seule structure de vacances à être intégralement adaptée mais par contre

elle se caractériserait par le fait que le choix de son implantation est d'abord guidé par des besoins d'hébergements touristiques ordinaires ; c'est-à-dire pour tous publics.

Cette approche du confort d'usage pour tous n'est en fait rien d'autre qu'une vision strictement humaine des choses. Le fait de partir des besoins et impératifs de chacun, dans toute sa diversité, répond à une logique irréversible.

Trop souvent, nos urbanistes, bâtisseurs, architectes et aménageurs de tous corps de métiers sont partis d'un "standard humain" qui échappe à une minorité de citoyens et qui transpose le confort d'usage à un rang secondaire.

*De même, les avancées technologiques dans le domaine de la compensation des déficiences anticipent bien souvent de nouveaux développements susceptibles de contribuer au confort d'usage pour tous. C'est ainsi que le système Audioplage qui a été inauguré en été 2004 par l'association Cap Horizon avec la ville de Balaruc-les-Bains permettra de sécuriser la baignade des déficients visuels à l'aide de balises de plage. Nul doute que cette nouvelle technologie puisse trouver des prolongements intéressants pour la sécurité et le confort d'usage de nombreux autres baigneurs.*

Se pose enfin l'inévitable question des surcoûts financiers liés à l'application de ce concept dans les projets d'équipements de tourisme ou de loisirs. La mise en œuvre d'un tel processus a des répercussions tant sur le plan du fonctionnement que sur le plan de l'investissement.

Sur le plan du fonctionnement (majoration des frais liés à l'entretien ou au chauffage du fait d'une augmentation des superficies et des services), il apparaît légitime que le gestionnaire intègre lui-même cette composante en tirant le meilleur parti de la valeur ajoutée à sa structure du fait de nouveaux segments de clientèles potentiels.

Mais sur le plan de l'investissement initial (environ 30 % de coûts supplémentaires d'après certaines études), n'y aurait-il pas lieu d'examiner les possibilités de déplafonnement des subventions habituellement accordées dans le tourisme en se fondant sur l'ensemble des textes qui favorisent l'intégration des personnes en situation de handicap et la non discrimina-

tion (article 87 du Traité de Rome) ? La DATAR pourrait, à juste titre, prendre un positionnement précis sur cette question du déplafonnement des subventions dans ce cadre.

**Notre recommandation visera donc à ce que le ministère délégué au Tourisme mette en œuvre un groupe de travail réunissant des experts, des professionnels du tourisme et de la construction, des architectes d'intérieur, des ergonomes et ergothérapeutes ainsi que des associations de personnes handicapées afin de donner une définition précise, argumentée et motivante à ce concept de confort d'usage pour tous.**

**Les conclusions de ce travail pourraient utilement être présentées à la grande famille du tourisme lors de prochaines Rencontres de l'AFIT.**

Nous sommes convaincus que cette nouvelle approche peut constituer une justification intéressante pour les professionnels du tourisme et des loisirs tant elle contribuera à renforcer la qualité des équipements.

#### **RECOMMANDATION N° 15 :**

**Affirmer et reconnaître la valeur prépondérante de la notion de confort d'usage pour tous en accordant à l'accessibilité une valeur universelle. Mettre en œuvre la création d'un groupe de travail afin de définir, réfléchir et donner une traduction très concrète de cette notion dans le domaine du tourisme et des loisirs.**

#### **16. Donner au confort d'usage pour tous un référentiel écrit assorti d'exemples et de modèles concrets**

L'édition d'une documentation qui puisse à la fois conjurer les obligations réglementaires et le confort d'usage pour tous nous semble être absolument nécessaire afin d'étayer, par des exemples concrets, les avantages et la faisabilité de cette démarche.

#### **RECOMMANDATION N° 16 :**

**Editer et diffuser une documentation à la fois pratique, fonctionnelle, référencée et argumentée portant sur cette notion de confort d'usage pour tous à l'intention des professionnels du tourisme.**



## Chapitre 3. Les seize nouvelles recommandations en résumé

Aux 16 recommandations ci-dessous résumées, le groupe de travail a également estimé qu'il conviendrait de tenir compte de l'état des lieux du rapport précédent (chapitre 1). Malgré le niveau de mise en application notable des 10 recommandations du rapport Gagneux, certaines d'entre elles méritent encore soit des ajustements soit une mise en œuvre complétée. De plus, certaines de ces 10 recommandations ont un lien étroit avec les nouvelles recommandations présentées ici et impliquent un niveau de mise en œuvre suffisant pour franchir de nouvelles étapes.

### **RECOMMANDATION N° 1 :**

***Regrouper, au sein d'un site Internet, toutes informations relatives à la problématique "tourisme et handicap" afin de donner une information de qualité aux utilisateurs et d'accroître la sensibilisation des professionnels du tourisme par le partage d'expérience et par l'accès à l'information et à la connaissance des attentes et des besoins des personnes en situation de handicap.***

### **RECOMMANDATION N° 2 :**

***Engager une réflexion à caractère réglementaire sur une nécessité descriptive du degré d'adaptation des prestations dans le cadre des conditions générales de vente fixées par le décret 94-490 du 15 juin 1994 pris en application de la loi du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages.***

### **RECOMMANDATION N° 3 :**

***Instituer le principe d'une aide financière légale, sous forme de chèques vacances, afin de favoriser le départ en vacances des personnes en situation de handicap qui ne peuvent travailler et qui bénéficient de l'allocation aux adultes handicapés ou d'une pension d'invalidité.***

#### **RECOMMANDATION N° 4 :**

***Instituer le principe d'une compensation financière légale, sous forme de doublement de l'allocation compensatrice pour tierce personne (ou de la majoration pour tierce personne) afin de favoriser le départ en vacances des personnes en situation de handicap.***

#### **RECOMMANDATION N° 5 :**

***Instituer l'accès aux chèques vacances pour les travailleurs handicapés des Centres d'Aide par le Travail afin de favoriser leur accès et leur droit aux vacances et aux loisirs.***

#### **RECOMMANDATION N° 6 :**

***Harmoniser le statut des adultes handicapés vivant en établissement afin de permettre une restitution suffisante et équitable des ressources financières pour favoriser l'accès aux vacances et aux loisirs.***

#### **RECOMMANDATION N° 7 :**

***Soutenir, encourager, valoriser et défendre l'activité des organismes de vacances spécialisés tout en veillant à la qualité des prestations qui y sont proposées.***

#### **RECOMMANDATION N° 8 :**

***Engager une étude de faisabilité qui pourrait permettre la mise en œuvre d'une expérimentation en matière d'accompagnement individuel des personnes en situation de handicap dans le cadre des vacances, en définir les modalités mais également la qualification et le statut des accompagnants.***

**RECOMMANDATION N° 9 :**

*Combler, par des actions de sensibilisation mais également par voie réglementaire, le manque de cars de tourisme accessibles en France.*

**RECOMMANDATION N° 10 :**

*Combler, par des actions de sensibilisation et des mesures incitatives, le manque de véhicules de location adaptés en France tout en favorisant une promotion de l'offre.*

**RECOMMANDATION N° 11 :**

*Dans le cadre du tourisme urbain notamment, inciter les services de transports spécialisés à ouvrir leurs prestations en direction des touristes en situation de handicap.*

**RECOMMANDATION N° 12 :**

*Suggérer un meilleur accès au transport ferré et une meilleure adaptation des prestations tant sur le plan humain que matériel.*

**RECOMMANDATION N° 13 :**

*Poursuivre les efforts réalisés dans l'accueil des passagers handicapés dans les transports aériens et améliorer le niveau d'accessibilité des avions.*

**RECOMMANDATION N° 14 :**

*Engager une concertation interministérielle pour que la mise en accessibilité des monuments historiques et sites classés puisse être réalisée à chaque fois qu'elle est techniquement possible.*

**RECOMMANDATION N° 15 :**

*Affirmer et reconnaître la valeur prépondérante de la notion de confort d'usage pour tous en accordant à l'accessibilité une valeur universelle. Mettre en œuvre la création d'un groupe de travail afin de définir, réfléchir et donner une traduction très concrète de cette notion dans le domaine du tourisme et des loisirs.*

**RECOMMANDATION N° 16 :**

*Editer et diffuser une documentation à la fois pratique, fonctionnelle, référencée et argumentée portant sur cette notion de confort d'usage pour tous à l'intention des professionnels du tourisme.*

## CONCLUSION

Dans son rapport de 1999, Michel GAGNEUX concluait qu'il restait encore de nombreuses pistes de travail à explorer dans l'avenir.

C'est dans cet esprit que nous avons tenté, à notre tour, d'apporter une nouvelle contribution et un prolongement au travail initial. Lors des différentes réunions de travail, le groupe a constaté qu'il n'était pas toujours facile de contenir ses remarques et réflexions dans le cadre qu'il s'était fixé. Voici quelques exemples d'échanges et de réflexions qui ont animé les débats du groupe :

*"L'image du handicap se focalise encore beaucoup trop sur la représentation de la personne se déplaçant en fauteuil roulant. Les professionnels du tourisme ont du mal à appréhender l'ensemble des déficiences."*

*"A quoi bon créer un environnement de vacances accessible et adapté à toutes les déficiences si les notions d'accueil ne sont pas réellement prises en compte ? Où en est-on sur le plan de l'accueil des personnes handicapées dans les activités proposées par une infrastructure touristique ?"*

*"Les grandes fédérations professionnelles nationales représentatives sont-elles réellement convaincues et impliquées dans ce nécessaire élan national ? Au-delà des adhésions de principe, comment accroître un véritable débat de fond et une étroite concertation ?"*

*"Est-il acceptable aujourd'hui que les contrats d'assurances annulation et d'assistance comportent encore, au rang des exclusions, des clauses restrictives liées à la préexistence de la maladie ?"*

*"Aujourd'hui, un office de tourisme ou un syndicat d'initiative, quel que soit sa taille ou son classement, peut-il être installé dans des locaux inaccessibles et ne pas être en mesure de dispenser des informations adaptées à toutes les déficiences ?"*

*Ces remarques et interrogations préfigurent la nécessité de poursuivre les réflexions, le dialogue et la concertation.*

Le groupe de travail conclura ce travail par deux voeux primordiaux :

**L'actuel débat national relatif au projet de loi pour l'égalité des droits et des chances des personnes en situation de handicap devrait pouvoir affirmer que l'accès aux vacances et aux loisirs des personnes handicapées constituent non seulement un droit mais aussi une nécessité fondamentale.**

**Il n'est pas évident aujourd'hui que les personnes en situation de handicap se sentent suffisamment informées et ressentent suffisamment les effets des actions engagées pour favoriser leur accès aux vacances et aux loisirs. Une forte communication dans ce sens se révélera indispensable.**

## POUR EN SAVOIR PLUS ...

[www.tourisme.gouv.fr](http://www.tourisme.gouv.fr) : voir notamment la rubrique Conseil National du Tourisme et celle du label national "Tourisme et Handicap" (dont Association Tourisme et Handicaps)

[www.handicap.gouv.fr](http://www.handicap.gouv.fr) : Délégation Interministérielle aux Personnes Handicapées

[www.equipement.gouv.fr/accessibilite/dma/dma.htm](http://www.equipement.gouv.fr/accessibilite/dma/dma.htm) : Délégation Ministérielle à l'Accessibilité

[www.transports.equipement.gouv.fr](http://www.transports.equipement.gouv.fr) : Mesures prises dans le domaine des transports

[www.urbanisme.equipement.gouv.fr](http://www.urbanisme.equipement.gouv.fr) : Mesures prises dans le domaine de la construction

[www.culture-handicap.org](http://www.culture-handicap.org) : Commission nationale Culture-Handicap et association Archimed'

[www.coliac.cnt.fr](http://www.coliac.cnt.fr) : Comité de liaison pour l'accessibilité des Transports et du Cadre Bâti

[www.certu.fr](http://www.certu.fr) : Site du Centre d'études sur les réseaux de transport, de l'urbanisme et la construction publique

[www.amf.asso.fr](http://www.amf.asso.fr) : Association des Maires de France (mot clé "accessibilité" dans *rechercher*)

[www.afit-tourisme.fr](http://www.afit-tourisme.fr) : Agence Française de l'Ingénierie Touristique (voir chapitre "publications", rubrique "inter-espaces")

<http://fr.franceguide.com> : Site de Maison de la France voir rubrique Tourisme et Handicap

[www.ancv.fr](http://www.ancv.fr) : Agence Nationale pour les Chèques Vacances (rubrique "toute l'actualité")

[www.unat.asso.fr](http://www.unat.asso.fr) : Union Nationale des Associations de Tourisme et de Plein Air

[www.ctnerhi.com.fr](http://www.ctnerhi.com.fr) : Centre Technique National d'Etudes et de Recherches sur les Handicaps

A noter que de très nombreux sites d'associations représentatives des personnes en situation de handicap peuvent apporter des informations très intéressantes en lien avec la compensation des déficiences, l'accessibilité, les aides techniques, les vacances, les loisirs ou le tourisme. Ces sites sont facilement repérables à partir des différents moteurs de recherche. L'importance du nombre de ces sites associatifs ne nous permet pas d'établir une sélection objective.

Nous citerons toutefois les sites des associations dont il est fait référence dans le rapport ainsi que celles qui ont participé à la rédaction du rapport dans le cadre du Conseil National du Tourisme :

[www.apajh.org](http://www.apajh.org) : Association pour Adultes et Jeunes Handicapés

[www.apf.asso.fr](http://www.apf.asso.fr) : Association des Paralysés de France

[www.caphorizon.org](http://www.caphorizon.org) : Association Cap Horizon pour les déficients visuels

[www.cnltb.asso.fr](http://www.cnltb.asso.fr) : Conseil National des Loisirs et du Tourisme Adapté

[www.compagnons.com](http://www.compagnons.com) : Les compagnons du voyage

[www.gihpnational.org](http://www.gihpnational.org) : Groupement pour l'Insertion des Personnes Handicapées Physiques

[www.handisport.org](http://www.handisport.org) : Fédération Française Handisport

[www.iddanet.net](http://www.iddanet.net) : Portail pour l'Union Nationale des Déficients Auditifs

[www.jpa.asso.fr](http://www.jpa.asso.fr) : La Jeunesse au Plein Air

[www.unapei.org](http://www.unapei.org) : Union Nationale des Associations de Parents et Amis de Personnes Handicapées M mentales

### Coordonnées des rapporteurs :

➤ **Frédéric DUMEZ**, consultant tourisme. 9, rue de la Garenne - 19230 SAINT-SORNIN-LAVOLPS  
Tél. : 05 55 73 99 71 - 06 73 01 86 18. Mail : [dumez.frederic@wanadoo.fr](mailto:dumez.frederic@wanadoo.fr)

➤ **Bertrand MASON**, architecte. Conseil Général de l'Hérault. 1000, rue d'Alco - 34087 MONTPELLIER Cedex 4.  
Tél. : 04 67 67 70 58 - 06 13 02 19 12 - Mail : [b-mason@cg34.fr](mailto:b-mason@cg34.fr)

# Tourisme & Handicap

**L**'accès aux vacances, aux loisirs et au tourisme des personnes en situation de handicap est, dans la théorie, un fait acquis. Dans la pratique pourtant, il subsiste encore de nombreux freins et obstacles pour faire vivre pleinement ce droit : insuffisance de l'information, financement des vacances, manque d'accompagnement, inadaptation des transports ou encore barrières architecturales persistantes.

Dans une première partie, le rapport dresse un constat, une évaluation sur la mise en œuvre plutôt positive des 10 recommandations du précédent rapport du Conseil national du tourisme, édité sur le sujet en 1999. A l'époque, son rapporteur, Michel Gagneux, avait notamment suggéré la création du label national "Tourisme et Handicap" ; label devenu réalité et qui, aujourd'hui, poursuit son développement.

Le présent rapport aborde donc 16 nouvelles recommandations qui sont autant de pistes de réflexions et de mesures concrètes. Certaines d'entre elles se présentent de façon très pragmatique et n'attendent qu'une décision pour être mises en application, d'autres nécessitent une réflexion interministérielle et impliquent des engagements forts ; d'autres enfin sont plus conceptuelles et visent à légitimer une évidente intégration des personnes en situation de handicap dans les vacances, les loisirs et le tourisme.

Pour illustrer cet aspect conceptuel, le groupe de travail n'a pas cherché à suggérer que soient étoffées les réglementations en matière d'accessibilité et d'adaptabilité mais que soit mise en avant la notion plus généraliste de *confort d'usage pour tous*. De démontrer, à l'appui de mesures simples, que l'accessibilité universelle concourt au confort et au bien-être de tous les publics, de tous les touristes et vacanciers.

**Rapporteurs :** Frédéric DUMEZ, Consultant tourisme et ancien Conseiller technique national tourisme et vacances de l'APF (Association des Paralysés de France) et Bertrand MASON, Architecte au Conseil Général de l'Hérault.

