



Dossier « tourisme et handicap »

Journée d'échanges du mardi 19 octobre 2004

Au village de vacances Lou Bastidou, Cuers, Var



SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	3
PRESENTATION DE L'UNAT PACA	4
PRESENTATION DE L'ANCV	4
PRESENTATION DU LOU BASTIDOU.....	5
LE CADRE LEGAL ET REGLEMENTAIRE.....	6
LES AIDES À LA RENOVATION DES EQUIPEMENTS DU TOURISME SOCIAL ET ASSOCIATIF	14
LE TOURISME DES PERSONNES HANDICAPEES	21
BIBLIOGRAPHIE.....	34

Introduction

« *L'intégration sociale et l'accès aux sports et aux loisirs du mineur et de l'adulte handicapés et physiques, sensoriels ou mentaux constituent une obligation nationale* » stipule l'article premier de la loi d'orientation n°75-534 du 30 juin 1975 en faveur des personnes handicapées.

Cependant comment les personnes handicapées pourraient avoir accès aux vacances et aux loisirs quand l'offre qui leur est proposée est inadaptée ? En effet, des études de marché (notamment celle de l'AFIT), montrent que les personnes souffrant d'une déficience ne sont quasiment pas prises en compte dans l'offre touristique. Les hébergements accessibles aux personnes souffrant d'un handicap sont rares, mal adaptés et proposent des tarifs excessifs. Pourtant la demande peut se révéler considérable puisque la population déclarant avoir une déficience ou une difficulté dans la vie quotidienne en raison d'un problème de santé s'élève à plus de 22 millions de Français (enquête HID menée par l'INSEE en 2001).

Face à ce constat, l'Union Nationale des Associations du Tourisme et de Plein Air en Provence Alpes Côte d'Azur en partenariat avec l'Agence Nationale pour le Chèque-Vacances ont décidé d'organiser ce mardi 19 octobre 2004 une journée d'échanges autour du thème Tourisme et Handicap pour que « le droit aux vacances pour tous » devienne une réalité, avec le soutien du Comité Départemental du Tourisme du Var, de l'association Le Bastidon de Lucie, de l'Association Tourisme & Handicaps et d'EDF.

Le choix du lieu de cette rencontre n'est pas anodin. En effet, inauguré en juin 2004, Lou Bastidou est un village vacances entièrement accessible aux personnes handicapées et à leurs familles. L'ANCV, l'Etat, le Conseil Régional, le département du Var, la Caisse d'Epargne, EDF, Association des Paralysés de France et d'autres ont apporté une aide financière à la réalisation de ce village vacances. EDF Recherche & Développement a mis en place au Lou Bastidou un

réseau domotique qui facilite pour les personnes handicapées et leurs proches le contrôle des équipements (ouverture-fermeture des portes, volets roulants...).

Le Conseil Régional en Provence Alpes Côte d'Azur et la Délégation Régionale du Tourisme, engagés depuis 2003 dans la mise en place du *label Tourisme & Handicap*, se mobilisent pour que l'offre touristique soit de qualité et accessible à tous.

L'Association Tourisme & Handicaps est chargée par la Direction du Tourisme d'assurer la mise en oeuvre du *label Tourisme & Handicap* et de sensibiliser les professionnels du tourisme à l'accueil des personnes handicapées.

À ce jour, une centaine d'établissements du tourisme social et associatif sont répertoriés dans l'offre accessible pour les personnes handicapées dans le guide *Provence Alpes Côte d'Azur : Villages de vacances, Maisons familiales, Auberges de jeunesse, Centres sportifs* édité par le Comité Régional du Tourisme PACA en septembre 2003. Le CRT PACA a également sorti en janvier 2004 un document destiné aux professionnels du tourisme intitulé *Vacances pour tous, mieux accueillir les personnes handicapées*.

La rencontre d'aujourd'hui vient en accompagnement de ces démarches puisqu'elle a pour objectifs de sensibiliser les directeurs de villages de vacances à l'accueil des personnes handicapées dans leur structure et de les inciter à engager les travaux nécessaires pour adapter les équipements aux normes d'accessibilité. De plus, cette journée permettra de les mettre en lien avec les vacanciers potentiels pour d'une part, apporter une information fiable sur l'offre et, d'autre part, mieux connaître les besoins.

Le présent dossier reprend les 3 ateliers qui y sont proposés :

- Le cadre légal et réglementaire
- Les financements pour la mise aux normes
- Le tourisme des personnes handicapées et sa mise en réseau.

L'ambition de cette journée est d'être une impulsion pour développer une offre touristique adaptée, inscrite dans une démarche de qualité et intégrée à l'offre touristique classique de la région PACA.

Présentation de l'UNAT PACA

Créée en 1920, l'Union Nationale des Associations de Tourisme et de plein air (UNAT) regroupe les principales associations et mutuelles françaises du tourisme familial, des vacances de jeunes et d'enfants, des vacances sportives et de plein air, de voyages, d'accueil des personnes handicapées et du tourisme solidaire.

Relais important de l'action nationale tant dans le champ économique que social, l'UNAT Provence Alpes Côte d'Azur, créée en 1987, compte à ce jour 32 associations membres, soit environ 160 équipements touristiques.

Plus largement, l'UNAT PACA se veut porteuse de l'intérêt de l'ensemble du tourisme social et associatif de la région qui compte plus de 500 structures d'hébergement, plus de 60.000 lits et représente 12% du nombre total des salariés du tourisme régional, contribuant ainsi fortement à l'emploi, à l'activité économique et au développement local.

Les missions de l'UNAT PACA sont de :

- ❑ Représenter le tourisme social et associatif auprès des instances régionales et défendre ses intérêts.
- ❑ Contribuer au développement des vacances accessibles à tous, en particulier en direction des jeunes et des personnes handicapées.
- ❑ Dynamiser le réseau du tourisme social et associatif en encourageant les échanges entre les opérateurs, en leur apportant information et aide technique, notamment en ce qui concerne la rénovation des équipements, et en promouvant leurs activités.
- ❑ Mettre en oeuvre des actions, telles que la formation des saisonniers et la formation des dirigeants, en réponse aux besoins exprimés par les opérateurs.
- ❑ Sensibiliser les opérateurs de la région Provence Alpes Côte d'Azur au tourisme solidaire en les accompagnant dans l'élaboration de projets avec les pays émergents.

UNAT PACA

36 rue Saint Jacques Tél : 04 91 04 20 31
13006 Marseille www.unat-paca.asso.fr

Présentation de l'ANCV

L'Agence Nationale pour le Chèque-Vacances est un établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC) créé par l'ordonnance n°82-283 du 26 mars 1982. Outil original des politiques sociales du tourisme, l'ANCV assure une mission d'intérêt général : « développer le droit aux vacances et aux loisirs pour tous ».

Depuis plus de 20 ans, le Chèque-Vacances est plébiscité par les salariés des secteurs privés et publics ainsi que les acteurs économiques. Il est aussi devenu un des leviers incontournables des politiques du tourisme.

L'ANCV consacre une partie de ses bénéficiaires à la création et à la modernisation d'équipements touristiques à vocation sociale. Depuis 1994, elle contribue ainsi à l'amélioration de l'offre touristique qui doit être adaptée à l'accueil et aux besoins des familles, des jeunes, des retraités et des personnes handicapées dans un souci de mixité sociale.

Rénover, moderniser, mettre aux normes des équipements touristiques à vocation sociale (équipements du tourisme social et associatif, campings et petite hôtellerie), tel est le champ d'intervention de l'ANCV.

ANCV Délégation Méditerranée

41 La Canebière Tél : 04 96 17 03 53
13001 Marseille www.ancv.com

Présentation du LOU BASTIDOU

L'association « le Bastidon de Lucie » a été créée en avril 2000. Son but est la réalisation et la gestion en Provence à Cuers d'une structure de vacances entièrement accessible pour accueillir en priorité des familles et des groupes concernés par le handicap.

À l'origine de cette réalisation, l'arrivée de Lucie dans la famille Quarta. Elle est aujourd'hui âgée de 11 ans et handicapée moteur. Les vacances avec Lucie et ses deux sœurs sont devenues rapidement impossibles : peu de structures accessibles, pas d'activité de loisirs à destination de l'enfant handicapé.

Face à ce manque le couple Quarta, entouré de son Conseil d'administration a monté le projet : Lou Bastidou. Il s'agissait de mettre la personne handicapée au centre de la réflexion et de concevoir un lieu où chaque membre de la famille trouve le repos.

D'où le concept :

- ❑ une structure de vacances entièrement accessible aux personnes handicapées
- ❑ des activités de loisirs proposées aux fratries pour libérer les parents dans la journée et leur permettre de souffler.

Les grandes étapes de réalisation

- ❑ 1997 : constatation du manque et naissance de l'idée, écriture du projet
- ❑ 1998 : l'Association des Paralysés de France devient partenaire du projet et apporte son soutien financier et technique
- ❑ 2000 : création de l'association « Le Bastidon de Lucie »
partenariat avec la Mairie de Cuers qui propose un bail emphytéotique de 60 ans sur un terrain de 2 hectares à la Pouverine
montage du plan de financement et recherche de partenaires financiers
- ❑ 2003 : démarrage des travaux de réalisation
- ❑ avril 2004 : ouverture au public

Les partenaires engagés dans le montage du projet

- ❑ la municipalité de Cuers avec la mise à disposition le terrain et le soutien de la démarche auprès des décideurs locaux,
- ❑ l'Association des Paralysés de France,
- ❑ la Mission Solidarité EDF-GDF, qui a accordé à Luigi Quarta, agent EDF, une mise à disposition pour la conduite du projet,
- ❑ la Division Recherche et Développement de EDF, avec le financement des études sur les thèmes du confort électrique, de la domotique et tout autre domaine favorisant l'autonomie et le confort de la personne à mobilité réduite,
- ❑ l'Association «les Amis de Karen», par son Centre de Ressources «Multihandicap», qui met à disposition des porteurs du projet son dispositif de formations.

Les partenaires financiers

Le montant total de l'investissement s'élève à 3 millions d'euros et a nécessité une véritable mobilisation des partenaires publics et privés :

- ❑ L'Etat/Tourisme
- ❑ La Région PACA
- ❑ Le Département du Var
- ❑ La Fondation de France
- ❑ La Fondation Agir Pour l'Emploi
- ❑ L'ANCV
- ❑ EDF et son Comité d'entreprise, la CCAS
- ❑ La Caisse d'Épargne Côte d'Azur
- ❑ Le Comité Mécénat de la Caisse des Dépôts et Consignation

Association « Le Bastidon de Lucie »	
La Pouverine-Chemin des Garrigues` 83 390 Cuers	Tél : 04 94 48 60 06 www.loubastidou.com

Le cadre légal et réglementaire

1. LA LOI DU 10 JUILLET 1987 EN FAVEUR DE L'EMPLOI DES TRAVAILLEURS HANDICAPÉS	7
1.1 A QUI S'APPLIQUE LA LOI DU 10 JUILLET 1987 ?	7
1.2 COMMENT L'EMPLOYEUR PEUT-IL S'ACQUITTER DE L'OBLIGATION D'EMPLOYER DES PERSONNES HANDICAPÉES ?	7
1.3 QU'EST-CE QUE LA CONTRIBUTION DITE « VOLONTAIRE » ?	8
2. LA LOI DU 30 JUIN 1975 VISE À FACILITER L'ACCÈS DE L'ESPACE SOCIAL AUX PERSONNES HANDICAPÉES.....	8
2.1 QUI EST RESPONSABLE DE LA MISE EN OEUVRE DE CETTE OBLIGATION ?.....	8
2.2 QU'EXIGE LA LOI DU 30 JUIN 1975 EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ DES ÉTABLISSEMENTS OUVERTS AU PUBLIC ?.....	8
3. LE LABEL TOURISME & HANDICAP	9
3.1 LE LABEL EN CHIFFRES	10
3.2 COMMENT OBTENIR LE LABEL TOURISME ET HANDICAP POUR UN OPÉRATEUR TOURISTIQUE ?	11
3.3 QUELS SONT LES CONTACTS EN PACA POUR L'OBTENTION DU LABEL ?	12
3.4 CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES DU CAHIER DES CHARGES POUR L'OBTENTION DU LABEL	13
3.5 CAHIER DES CHARGES SPÉCIFIQUES AUX HÉBERGEMENTS POUR L'OBTENTION DU LABEL	13

1 La loi du 10 juillet 1987 en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés

La loi N° 87-157 du 10 juillet 1987 régit l'embauche des travailleurs handicapés. Vous trouverez ci-dessous une synthèse de cette loi.

1.1 A qui s'applique la loi du 10 juillet 1987 ?

Employeurs	Employés
<p>Les établissements dont l'effectif du personnel est supérieur à 20 salariés doivent obligatoirement employer des travailleurs handicapés dans la proportion de 6% de l'effectif total de leurs salariés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Travailleurs handicapés reconnus par la COTOREP, ✓ Victimes d'accidents du travail ou de maladie professionnelle ayant une incapacité partielle permanente, au moins égale à 10% et titulaires d'une rente versée par un organisme de sécurité sociale, ✓ Titulaires d'une pension d'invalidité d'un régime de sécurité sociale (à condition que cette invalidité réduise des 2/3 leur capacité de travail ou de gain), ✓ Anciens militaires titulaires d'une pension d'invalidité, ✓ Veuves et orphelins de guerre, ✓ Epouses d'invalides internés pour aliénation mentale imputable à un service de guerre, ✓ Sapeurs-pompiers volontaires blessés dans l'exercice de leurs fonctions.

1.2 Comment l'employeur peut-il s'acquitter de l'obligation d'employer des personnes handicapées ?

Embauche directe	En faisant appel aux établissements de travail protégé ¹	En concluant des accords de branche, d'entreprise ou d'établissement (art.L323-8-1)	En versant une contribution dite «volontaire» (art.L323-8-2)
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contrat à durée indéterminée ✓ Contrat à durée déterminée ✓ Contrat de travail temporaire 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sous-traitance ✓ Fournitures ✓ Prestations de service 	<p>Comportant au moins 2 des 4 plans suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan d'embauche ✓ Plan d'insertion et de formation ✓ Plan d'adaptation aux mutations technologiques ✓ Plan de maintien dans l'entreprise en cas de licenciement 	<p>Calculée sur l'effectif de l'entreprise et pouvant aller de 300 à 500 fois le SMIC horaire par unité manquante (voir ci-après)</p>

¹ L'entreprise ne peut être exonérée de son obligation d'emploi que dans la limite de 50% quand elle passe des contrats avec des établissements de travail protégé (art.L323-8).

1.3 Qu'est-ce que la contribution dite « volontaire » ?

La contribution dite « volontaire » concerne les établissements de plus de 20 salariés n'ayant ni opté pour l'embauche directe de travailleurs handicapés, ni fait appel aux établissements de travail protégé, ni conclu des accords de branches. La loi du 10 juillet 1987 les oblige alors à verser une contribution à l'AGEFIPH (Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion Professionnelle des Handicapés) qui se calcule comme suit :

Effectif de l'établissement	Taux de contribution à multiplier par le smic horaire
20-199	300
200-749	400
750 et plus	500

Prenons un exemple pour effectuer le calcul de la contribution dite « volontaire » :

Une entreprise de 300 salariés ne compte aucune personne handicapée parmi ses effectifs. Or elle devrait en employer 18 selon la loi du 10 juillet 1987

(6% x 300 = 18)

Le taux de contribution est de 400 (cette entreprise se situe dans la deuxième tranche d'effectif)

Le montant de la contribution est de : $18 \times 400 \times 7,19 = 51\,768$ euros

En 2004, 54% des entreprises ont préféré verser la contribution volontaire à l'AGEPHI au lieu d'employer des travailleurs handicapés. Aujourd'hui, de nombreuses entreprises désirent mener une politique de développement durable : elles devraient alors opter pour l'emploi de personnes handicapées. La loi du 30 juin 1975 vise à faciliter l'accès de l'espace social aux personnes handicapées.

2. La loi du 30 juin 1975 vise à faciliter l'accès de l'espace social aux personnes handicapées

« L'intégration sociale et l'accès aux sports et aux loisirs du mineur et de l'adulte handicapés physiques, sensoriels ou mentaux constituent une obligation nationale » stipule l'article premier de la loi d'orientation n°75-534 du 30 juin 1975.

2.1 Qui est responsable de la mise en oeuvre de cette obligation ?

- ✓ Les familles
- ✓ L'Etat
- ✓ Les collectivités locales
- ✓ Les établissements publics
- ✓ Les organismes de la sécurité sociale
- ✓ Les associations
- ✓ Les groupes
- ✓ Les organismes et les entreprises publics et privés

Cette loi en faveur des personnes handicapées concerne l'ensemble des acteurs sociaux.

2.2 Qu'exige la loi du 30 juin 1975 en matière d'accessibilité des établissements ouverts au public ?

L'article 49 de la loi du 30 juin 1975 notifie que « Les dispositions architecturales et aménagements des locaux d'habitation et des installations ouvertes au public[...] doivent être tels que ces locaux et installations soient accessibles aux personnes handicapées. »

Le décret n°78-109 du 1^{er} février 1978 impose aux installations neuves ouvertes au public d'être accessibles aux personnes à mobilité réduite.

3. Le label Tourisme & Handicap

Partir en vacances n'est pas une chose simple pour les personnes handicapées. En effet, elles rencontrent deux difficultés majeures : trouver un établissement touristique qui puisse les accueillir et être sûr que celui-ci possède les aménagements spécifiques à leur handicap. En effet, certains établissements touristiques se disent accessibles alors qu'ils ne le sont que partiellement.

C'est pour lutter contre ces difficultés que dès 1996 l'UNAT s'est impliquée avec des associations de personnes handicapées dans une réflexion sur l'accès aux loisirs et aux vacances des personnes handicapées. *Le label Tourisme & Handicap* est né à l'issu de ces travaux. Il a pour vocation :

- ✓ d'accroître le nombre de sites, de produits et de services touristiques accessibles à tous
- ✓ de procurer une information fiable, descriptive et objective de l'offre touristique.

Les personnes handicapées peuvent se fier à ce label car, d'une part, il a le mérite de faire une sélection des établissements ayant réellement effectué des aménagements nécessaires pour les recevoir et, d'autre part, il précise pour quel type de handicap ces derniers ont été effectués. *Le label Tourisme & Handicap* est la première norme nationale concernant l'accessibilité des sites touristiques. Il répond à des critères précis qui sont contrôlés par des visites d'experts.

Le logo *Tourisme & Handicap* comporte un, deux, trois ou quatre pictogrammes qui correspondent aux familles de handicap : moteur, visuel, auditif et mental.



Si le site touristique est reconnu apte pour une famille de handicap alors le logo aura le pictogramme correspondant. S'il est reconnu apte pour deux familles, le logo comprendra les pictogrammes correspondants.

Voici quelques exemples du logo *Tourisme & Handicap* :



Site labellisé pour recevoir des personnes en situation de handicap moteur



Site labellisé pour recevoir des personnes en situation de handicap moteur et mental



Site labellisé pour recevoir des personnes en situation de handicap moteur, mental et visuel

En 2001, la Direction du Tourisme a confié à l'Association Tourisme & Handicaps, la mission d'assurer la mise en œuvre du *label Tourisme & Handicap* à l'échelon national et de sensibiliser les professionnels du tourisme à l'accueil des personnes handicapées.

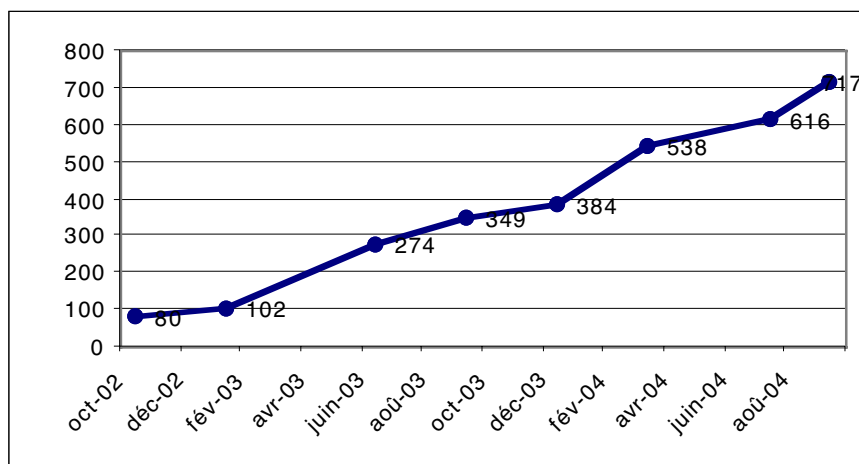
La seule instance habilitée à attribuer le label est la Commission Nationale Tourisme et Handicap qui se réunit en moyenne tous les mois. Cette commission est composée d'un représentant de la Direction du Tourisme et de trois membres du Conseil d'administration de l'Association Tourisme & Handicaps.

Au-delà de l'aspect social, le *label Tourisme & Handicap* est également un véritable avantage concurrentiel pour les professionnels de tourisme. Il leur permet de se démarquer de leurs concurrents, d'améliorer leur plan qualité et surtout de capter une nouvelle clientèle, celle des personnes handicapées. De plus, les sites labellisés sont répertoriés sur le site internet de Maison de la France (www.franceguide.com) qui est consulté tant sur le plan national qu'international.

3.1 Le label en chiffres

Depuis 2001, date de la création de l'Association Tourisme & Handicaps, 717 structures touristiques ont reçu un avis favorable pour un, deux, trois ou quatre familles de handicap, de la Commission nationale du label. Le graphique ci-dessous montre que le nombre de sites labellisés connaît une forte croissance.

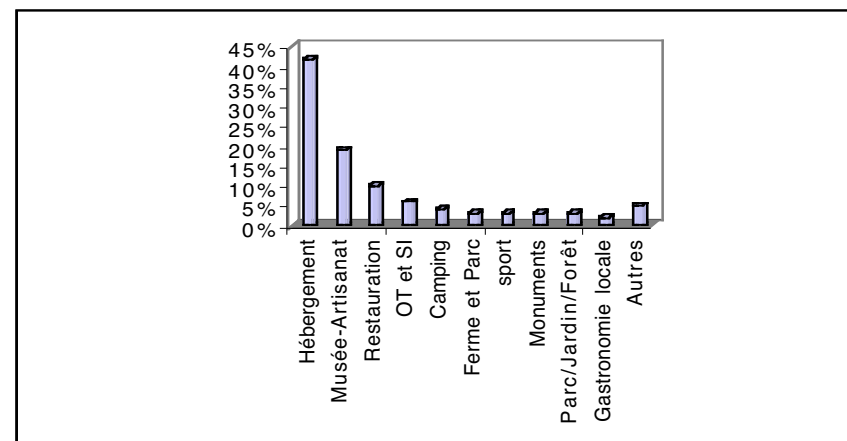
Nombres de sites labellisés



Source : Association Tourisme & Handicaps, bulletin de liaison

Le graphique ci-dessous montre bien que parmi l'ensemble des sites touristiques labellisés, ce sont les hébergements touristiques qui sont les plus nombreux (42 %).

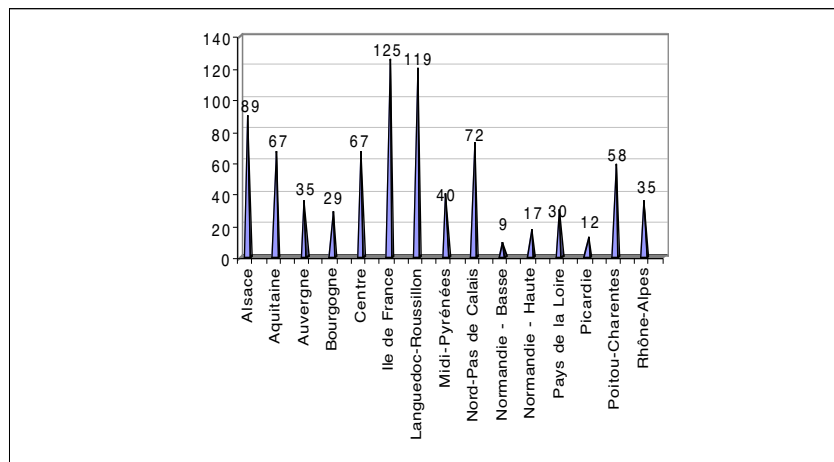
Répartition des sites par types d'équipement



Source : Association Tourisme et Handicaps, bulletin de liaison

La répartition géographique des sites labellisés n'est pas homogène dans l'hexagone. En effet, on constate dans certaines régions une concentration de sites labellisés, comme en Languedoc-Roussillon, en Ile de France, en Alsace, alors que d'autres n'ont pas encore entamé leur démarche de labellisation. Le graphique et le tableau qui suivent montrent la répartition géographique des sites labellisés *Tourisme & Handicap*.

Répartition géographique des sites labellisés Tourisme & Handicap



Source : Association Tourisme & Handicaps

Régions ne comptant aucun site labellisé

Bretagne
Corse
Franche-Comté
Limousin
Lorraine
PACA

Source : Association Tourisme & Handicaps

3.2 Comment obtenir le label Tourisme et Handicap pour un opérateur touristique ?

1. Faire une demande de labellisation au Comité Départemental du Tourisme de son département (ou à la DRT) qui enverra le questionnaire d'auto-évaluation.
=> Auto-évaluation de l'accessibilité de sa structure pour les différents types de handicap.
2. Si auto-évaluation défavorable => démarche d'adaptation de son établissement.
Si auto-évaluation favorable => démarche de labellisation et renvoi de la grille d'auto-évaluation au CDT (ou à la DRT).
3. Réception des évaluateurs (binôme constitué d'un professionnel du tourisme et d'un représentant des associations des personnes handicapées) qui, munis d'un cahier des charges et d'une grille d'évaluation spécifique au type de site touristique, recenseront les aménagements déjà effectués et détermineront ceux que l'opérateur devra entreprendre pour répondre aux critères de un ou plusieurs types de handicap.
4. Examen du rapport des évaluateurs par la Commission Régionale de Concertation du Label en prenant en compte la réglementation ainsi que l'approche humaine.
5. Si avis défavorable de la Commission régionale => proposition d'un suivi et d'une aide afin de pouvoir obtenir, dans le futur, la labellisation.
Si avis favorable de la Commission régionale => dossier transféré à l'Association Tourisme & Handicaps qui étudiera la demande lors de la Commission Nationale d'Attribution.

6. Si avis favorable de la Commission Nationale d'Attribution => validation officielle pour une, deux, trois ou quatre familles de handicaps.
7. Réception par les établissements de **la Charte d'Engagement du Labellisé** et de **la plaque signalétique**.
8. Obligations de l'établissement :
 - louer la plaque signalétique à l'Association Tourisme & Handicaps (150 euros pour 5 ans)
 - poser la plaque signalétique sur son site
 - respecter les obligations de la charte du labellisé (sinon le label peut être retiré et la plaque signalétique restituée).
9. L'établissement labellisé sera répertorié sur le site de Maison de la France et dans les documents mis à la disposition du public.
10. Le label est attribué pour une durée maximale de 5ans, renouvelable par avenant après contrôle du maintien des critères d'accueil et d'accessibilité. En cas de non-respect des critères, le label peut être retiré et la plaque restituée.

3.3 Quels sont les contacts en PACA pour l'obtention du label ?

Alpes-de-Haute-Provence

Edith RASTELLI et Julie SCHNEIDER

Comité Départemental du Tourisme des Alpes-de-Haute-Provence
Maison des Alpes-de-Haute-Provence
19, rue du Docteur Honnorat - BP 170
04005 Digne Les Bains Cedex
Téléphone : 04-92-31-82-15
Télécopie : 04-92-32-24-94
julie.schneider@alpes-haute-provence.com

Bouches-du-Rhône

Valérie CARBONNE et Nathalie ESPANET GALVAN
Comité Départemental du Tourisme des Bouches-du-Rhône
13, rue Roux de Brignoles 13006 Marseille
Téléphone : 04 91 13 84 13
Télécopie : 04 91 33 01 82

Var

Gilles DREYDEMI (Directeur)
et Vincent BRUNEAU (Directeur adjoint)
Comité Départemental du Tourisme du Var
1 boulevard Foch - BP 99
83003 Draguignan Cedex
Téléphone : 04 94 50 55 50
Télécopie : 04 94 50 55 51

Contact régional

(dans le cas où le Comité Départemental du Tourisme n'instruirait pas les dossiers de labellisation)

Dominique GILLE

Délégation Régionale du Tourisme Paca
2 rue Beauvau 13001 Marseille
Téléphone : 04 91 59 91 91
Télécopie : 04 91 33 16 36
DRT-PACA@tourisme.gouv.fr

3.4 Caractéristiques générales du cahier des charges pour l'obtention du label

Vous trouverez en annexe le cahier des charges établi par l'Association Tourisme & Handicaps pour les opérateurs touristiques qui souhaitent entamer une démarche de labellisation. Cette partie récapitule les points sur lesquels des aménagements devront être effectués :

- ✓ la sensibilisation du personnel
- ✓ l'information du public
- ✓ l'accueil du public
- ✓ les zones ou points d'accueil
- ✓ les stationnements, accès et cheminements
- ✓ l'aménagement des obstacles
- ✓ les portes
- ✓ les escaliers et les marches isolées
- ✓ l'ascenseur
- ✓ l'éclairage
- ✓ les sanitaires
- ✓ le téléphone dans les parties communes
- ✓ la sécurité

3.5 Cahier des charges spécifiques aux hébergements pour l'obtention du label

Comme précédemment, le cahier des charges spécifiques pour les hébergements se trouve en annexe. Seuls les intitulés sont ici présentés pour avoir une vue des aménagements à effectuer pour obtenir le label.

Établissement d'hébergement hôtelier

- ✓ le lit
- ✓ la salle de bain de la chambre
- ✓ les placards

- ✓ l'ouverture des fenêtres
- ✓ l'accès au balcon
- ✓ la télévision dans la chambre
- ✓ les interrupteurs et prises
- ✓ la sécurité
- ✓ les services associés
- ✓ les parkings

Autres catégories d'établissements d'hébergement : gîtes, meublés, villages de vacances

Les dispositions concernant les chambres sont les mêmes que précédemment.

Pour les personnes en situation de handicap moteur :

- ✓ l'accès
- ✓ le séjour
- ✓ la cuisine
- ✓ la chambre accessible
- ✓ la salle d'eau
- ✓ les fenêtres

Pour les personnes en situation de handicap visuel :

- ✓ les lampes
- ✓ les obstacles
- ✓ la cuisine

Campings

Si l'accessibilité des emplacements est difficile eu égard à la topographie du terrain, un emplacement au moins par fraction de 50 emplacements doit être accessible, quel que soit le nombre d'étoiles du camping.

- ✓ partie communes
- ✓ cheminement extérieur
- ✓ bloc sanitaire

Les aides à la rénovation des équipements du tourisme social et associatif

1. LE FONDS EUROPÉEN DE DÉVELOPPEMENT RÉGIONAL (OBJECTIF 2, AXE 3, SOUS-MESURE 3.3.2 SUR LES HÉBERGEMENTS).....	15
2. LE SECRÉTARIAT D'ETAT AU TOURISME ET LE MINISTÈRE DE L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE ET DE L'ENVIRONNEMENT : LA CONSOLIDATION DES ÉQUIPEMENTS DU TOURISME SOCIAL.....	16
3. L'AGENCE NATIONALE POUR LE CHÈQUE-VACANCES : LES AIDES EN FAVEUR DES ÉQUIPEMENTS TOURISTIQUES À VOCATION SOCIALE.....	17
3.1 LA RÉNOVATION ET LA MODERNISATION D'ÉQUIPEMENTS TOURISTIQUES EXISTANTS À VOCATION SOCIALE.....	17
3.2 LA CRÉATION D'ÉQUIPEMENTS TOURISTIQUES À CARACTÈRE SOCIAL ET INNOVANT (ANCV).....	18
4. LE CONSEIL RÉGIONAL PROVENCE ALPES CÔTE D'AZUR : LA MODERNISATION DES ÉQUIPEMENTS DU TOURISME SOCIAL.....	18
5. LES CONSEILS GÉNÉRAUX DE LA RÉGION PROVENCE ALPES CÔTE D'AZUR.....	19
5.1 AIDES DU CONSEIL GÉNÉRAL DES ALPES DE HAUTE-PROVENCE POUR LA RÉNOVATION DES HÉBERGEMENTS DE TOURISME SOCIAL ET ASSOCIATIF.....	19
5.2 AIDES DES CONSEILS GÉNÉRAUX DE LA RÉGION PACA POUR LA RÉNOVATION DES AUTRES HÉBERGEMENTS DE TOURISME.....	20
6. LES AIDES PRIVÉES.....	20

1. Le Fonds Européen de Développement Régional (Objectif 2, Axe 3, Sous-mesure 3.3.2 sur les hébergements)

Conditions d'éligibilité	Travaux éligibles	Participation financière ¹	Critères d'attribution
L'hébergement de tourisme à caractère solidaire, social et familial et pour les jeunes	Réhabilitation, modernisation, extension, mise aux normes en vue de la labellisation et de la commercialisation : - amélioration des services et du confort de la clientèle (insonorisation, double vitrage, téléphone, ascenseur, climatisation et chauffage sanitaires, garage et parking, accessibilité handicapés...) - rationalisation de la production et de la gestion (buanderie, locaux techniques, monte-charge, mise aux normes d'hygiène en restauration) - rénovation extérieure (façades, toitures et aménagement paysager hors plantations) - adjonction d'équipements complémentaires (sportifs et de loisirs) - normes de sécurité (électrique et secours incendie) - honoraires d'architecte, de conseil en décoration et en aménagement paysager (10% maximum du coût des travaux) - équipements liés aux besoins spécifiques des personnes à mobilité réduite	- pour les opérateurs publics et les structures associatives non fiscalisées : taux d'aides publiques fixé au maximum à 60% dont 40% de FEDER - pour les opérateurs privés et publics dans le secteur concurrentiel : 40% de taux d'aides publiques maximum	Les projets incluant une préoccupation spécifique d'accueil et d'accessibilité aux loisirs de tout public et notamment des personnes handicapées (formation des personnels) au-delà des obligations légales exigées par la réglementation seront soutenus prioritairement et pourront obtenir une aide FEDER de 50%

Source : Objectif 2 : Complément de programmation (axe 3, sous-mesure 3.3.2), document émanant de la Préfecture de la Région PACA

Contact : Corinne Akoun, Délégation Régionale au Tourisme, 2 rue Beauveau, 13001 Marseille (tél : 04 91 59 91 95)

¹ Les fonds semblent épuisés jusqu'en 2008

2. Le Secrétariat d'Etat au Tourisme et le Ministère de l'Aménagement du Territoire et de l'Environnement : la consolidation des équipements du tourisme social

Conditions d'éligibilité	Travaux éligibles	Participation financière	Critères d'attribution
<p>1) Les établissements concernés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les villages de vacances classés et agréés - les maisons familiales de vacances - les équipements à destination de clientèles jeunes ou en difficulté sociale gérés sous forme associative : centres et auberges de jeunesse, centres internationaux de séjour et maisons d'accueil des Associations Familiales de Maisons d'Accueil (AFMA) <p>2) Il doit s'agir d'hébergements existants d'une capacité d'au moins 100 lits pour les villages de vacances après travaux</p> <p>3) Les équipements doivent avoir une destination d'accueil à caractère familial ou être destinés aux jeunes pendant une période minimale de 90 jours dans l'année</p> <p>4) Ces équipements doivent accueillir une proportion significative de clientèle aidée sous la forme d'aide directe à la personne ou de tarification spéciale</p> <p>5) Les bénéficiaires concernés : les associations agréées et les collectivités locales ou leurs groupements, propriétaires d'un équipement géré par une association agréée de tourisme</p> <p>6) Le gestionnaire doit s'engager à offrir des séjours à la Bourse Solidarité Vacances (BSV)</p>	<p>1) Les travaux concernant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'aménagement et l'amélioration, - les grosses réparations, - la modification de l'économie des bâtiments et de l'établissement - la modernisation ou la création d'équipements collectifs, récréatifs, sportifs et de loisirs - les aménagements paysagers - les travaux de voirie et réseaux divers associés <p>2) Les travaux de mise aux normes d'hygiène et de sécurité qui s'intègrent à une démarche d'adaptation du produit aux exigences des clientèles</p> <p>3) Les travaux d'aménagement en vue de l'accueil des personnes handicapées</p> <p>4) Ces travaux doivent permettre un allongement de la période d'ouverture de l'équipement</p>	<p>1) Le taux de la subvention alloué par le Secrétariat d'Etat au Tourisme et le Ministère de l'Aménagement du Territoire et de l'Environnement s'établit pour chacun à 20% maximum de l'assiette éligible</p> <p>2) Le montant de la subvention ne peut être supérieur à 610.000€ par équipement</p>	<p>1) Les critères du Fonds National d'Aménagement et de Développement du Territoire (FNADT), qui intervient soit en association avec le Secrétariat d'Etat au Tourisme soit seul dans le cadre des dossiers d'établissements situés en zone rurale et en moyenne montagne :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le caractère ancien des équipements - la précarité de l'équilibre économique des équipements - l'insuffisance de l'autofinancement - le caractère déterminant de l'activité pour les collectivités locales <p>2) Les critères du Secrétariat d'Etat au Tourisme :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'évolution vers des équipements de qualité - l'accueil des personnes handicapées - une tarification permettant d'intégrer des séjours dans les programmes de lutte contre l'exclusion - la participation à la Bourse Solidarité Vacances (BSV)

Source : Circulaire du programme de consolidation de l'équipement du tourisme social, datée du 10 avril 2002 et signée conjointement par le Secrétariat d'Etat au Tourisme et la DATAR

Contact : Jean-Claude Maurin, Délégation Régionale au Tourisme, 2 rue Beauveau, 13001 Marseille (tél : 04 91 59 91 91)

3. L'Agence Nationale pour le Chèque-Vacances : les aides en faveur des équipements touristiques à vocation sociale

3.1 La rénovation et la modernisation d'équipements touristiques existants à vocation sociale

Conditions d'éligibilité	Travaux éligibles	Participation financière	Critères d'attribution
<p>1) Les établissements concernés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les équipements bénéficiant d'un agrément tourisme social : les villages de vacances, les maisons familiales, les équipements à destination de clientèle jeune (auberges de jeunesse, centres sportifs avec hébergement, centres internationaux de séjour) - les équipements à destination de clientèle très sociale (maisons d'accueil, AFMA...) - les équipements hôteliers à caractère d'accueil familial - les équipements d'hôtellerie de plein air (campings) <p>4) Les équipements doivent être ouverts pendant 12 semaines minimum dans l'année (10 pour les campings)</p> <p>5) Dans le cas d'équipements à pluri-activités (autres que vacances familiales), ils doivent confirmer une activité « organisation de séjours de vacances » en faveur de familles ou de jeunes adultes d'une durée minimum de 12 semaines</p> <p>6) Les gestionnaires des équipements doivent recevoir des porteurs de chèques-vacances et être agréés par l'ANCV depuis 5 années civiles complètes avant la date du dépôt du dossier</p>	<p>1) Les travaux d'amélioration du confort des hébergements et des secteurs collectifs</p> <p>2) La modernisation et/ou la création d'équipements collectifs, récréatifs, sportifs et de loisirs</p> <p>3) Les extensions et constructions permettant d'augmenter la capacité d'accueil d'un équipement existant (hébergement et services collectifs)</p> <p>4) Les travaux améliorant significativement l'accessibilité des personnes handicapées et la mise en conformité de l'équipement pour le label Tourisme et Handicap</p> <p>5) Les travaux relatifs à la sécurisation des équipements</p>	<p>1) Le programme d'investissement ne doit pas être inférieur à 75.000€ pour les équipements du tourisme social et à 30.000€ pour les campings et hôtels</p> <p>2) Le taux de subvention est variable selon le coût de l'investissement (de 10 à 20%)</p> <p>3) Le montant de la subvention ne pourra être inférieur à 15.000€ pour les équipements du tourisme social et à 6.000€ pour les campings et hôtels et il ne pourra être supérieur à 119.000€</p> <p>4) Un équipement ne pourra bénéficier de plus de 3 subventions sur une période de 5 ans même si le plafond de 119.000€ n'est pas atteint</p>	<p>1) Les critères d'attribution initiaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les critères techniques et financiers - les critères de fonction sociale - les critères de contribution à l'économie locale <p>2) Les critères de majoration (majoration du taux de la subvention de 5%) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - une contribution à l'aménagement du territoire - un engagement social du gestionnaire ayant une politique d'accueil affirmée de publics défavorisés - une politique sociale menée en faveur du personnel de l'équipement - une contribution à l'environnement

Source : Présentation du dispositif des aides de l'ANCV en faveur des équipements touristiques à vocation sociale, ANCV, 2002

Contact : Sylvia Cériani, ANCV, 36 boulevard Bergson, 95201 Sarcelles cedex (tél : 01 34 29 53 37)

3.2 La création d'équipements touristiques à caractère social et innovant

Conditions d'éligibilité	Travaux éligibles	Participation financière	Critères d'attribution
1) Les équipements touristiques offrant tout à la fois un caractère social et innovant ouverts à tous les publics et en toutes périodes de l'année 2) Les installations innovantes contribuant à l'aménagement du territoire en zone de revitalisation rurale ou zone FEDER 3) Les équipements s'inscrivant dans la démarche de labellisation Tourisme et Handicap (pour au minimum deux familles de handicap)	1) Les travaux peuvent porter sur l'hébergement, les secteurs collectifs, récréatifs, sportifs et de loisirs 2) Le mobilier	1) L'aide est exceptionnelle et unique au démarrage du projet 2) Le plafond de la subvention est de 250.000€	1) Les critères techniques et financiers 2) Les critères de fonction et d'innovation sociale 3) Les critères de contribution à l'économie locale 4) Une politique sociale menée en faveur du personnel et de l'équipement 5) Une contribution à l'aménagement du territoire

Source : Présentation du dispositif des aides de l'ANCV en faveur des équipements touristiques à vocation sociale, ANCV, 2002

Contact : Sylvia Cériani, ANCV, 36 boulevard Bergson, 95201 Sarcelles cedex (tél : 01 34 29 53 37)

4. Le Conseil Régional Provence Alpes Côte d'Azur : la modernisation des équipements du tourisme social

Conditions d'éligibilité	Travaux éligibles	Participation financière	Critères d'attribution
1) Les établissements concernés : - les villages de vacances - les maisons familiales de vacances - les auberges de jeunesse - les centres sportifs - les centres de vacances 2) Les bénéficiaires doivent être des collectivités locales ou des associations	1) Les travaux de mise en conformité aux normes de sécurité d'établissements existants 2) Les travaux permettant l'amélioration de l'accueil hôtelier, de la restauration, des prestations de loisirs et des aménagements extérieurs	1) La subvention est plafonnée à - 457.347€ sur 5 ans pour les villages de vacances, maisons familiales, auberges de jeunesse et centres sportifs - 182.938€ sur 5 ans pour les centres de vacances 2) La subvention ne peut être supérieure à 30% du coût total (TTC pour les associations ou HT pour les collectivités et les associations assujetties à la TVA)	1) Une grande attention est portée aux implications des opérations sur l'emploi : allongement des emplois saisonniers, transformation d'emplois saisonniers en emplois permanents, création de nouveaux emplois 2) La priorité est donnée aux opérations concernant des villages ou maisons familiales de vacances, des centres de vacances, des auberges de jeunesse et des centres sportifs

Source : Le tourisme social, document émanant de la Commission Tourisme du Conseil Régional

Contacts : Service Tourisme, Hôtel de Région, 27 place Jules Guesde, 13481 Marseille cedex 20

Valérie Monteil (tél : 04 91 57 54 62) pour les départements 04, 05 et 06 et Magali Subreville (tél : 04 91 57 54 51) pour les départements 13, 83 et 84

5. Les Conseils Généraux de la région Provence Alpes Côte d'Azur

5.1 Aides du Conseil Général des Alpes de Haute-Provence pour la rénovation des hébergements de tourisme social et associatif

Conditions d'éligibilité	Travaux éligibles	Participation financière	Conditions d'attribution
Les établissements concernés : - les villages de vacances - les centres de vacances pour enfants et adolescents - les auberges de jeunes - les maisons familiales de vacances	1) En priorité ingénierie et mesures d'accompagnement : les établissements souhaitant s'engager dans un projet de rénovation ou de repositionnement pourront bénéficier d'une aide au diagnostic individuel sur le repositionnement ou le développement de leur structure 2) A titre exceptionnel modernisation , réhabilitation et extension : - travaux de conformité - travaux permettant l'amélioration de l'accueil hôtelier, de la restauration, des prestations de loisirs (salle d'animation, aire de jeux, de sport, piscine...), des aménagements extérieurs (parking, plantations...)	1) Subvention en capital de 50% sur une dépense totale plafonnée à 9.147€ HT 2) 10% du montant total HT des travaux plafonnés à : - 762.245€ par tranche annuelle - 2.286.735€ sur 3 tranches pour 5 ans	1) En accompagnement des aides à l'investissement prises en compte par l'Etat, la Région, l'Europe et l'ANCV 2) Uniquement en complément de l'intervention de l'Etat (Plan Patrimoine) ou du Contrat de Plan Etat-Région

Source : Guide du porteur de projet touristique dans les Alpes de Haute-Provence (2000-2006), CDT 04

Contact : Edith Rastelli, CG 04, Direction Tourisme, 19 rue docteur Honnorat, 04000 Digne les Bains (tél : 04 92 36 34 89)

5.2 Aides des Conseils Généraux de la région PACA pour la rénovation des autres hébergements de tourisme.

	Types d'hébergement aidé	Aides spécifiques à l'accueil des personnes handicapées
CG 04	hôtellerie rurale et familiale classée et non classée campings-caravanings classés campings à la ferme et aires naturelles de camping..... gîtes d'étape, de séjour, équestres et refuges d'altitude meublés de tourisme labellisés..... chambres d'hôtes labellisées..... équipements de loisirs connexes à l'hébergement rural	prime de 762€ pour l'accessibilité des personnes handicapées prime de 1524€ pour l'accessibilité des personnes handicapées prime de 762€ par chambre pour l'accessibilité des personnes handicapées
CG 05	investissement hôtelier refuges de montagne campings gîtes, fermes et chambres d'hôtes.....	aide de 70% pour des aménagements d'un montant maximum de 1500€ permettant l'accueil des personnes à mobilité réduite
CG 06	hôtellerie rurale de montagne hôtellerie de plein air de la zone rurale et de montagne campings à la ferme gîtes et chambres d'hôtes fermes-auberges	
CG 13	hébergement en milieu rural (gîtes de France)	/
CG 83	hôtels campings création d'hébergements touristiques à la ferme meublés de tourisme labellisés	
CG 84	gîtes et chambres d'hôtes en complément de subvention européenne	/

Source : sites internet des Conseils Généraux

6. Les aides privées

D'autres sources de financement privées sont envisageables pour la rénovation et/ou la création d'équipements de tourisme social et associatif notamment en ce qui concerne les aménagements permettant d'accueillir les personnes handicapées. Pour exemples, voici la liste des organismes privés qui ont aidé à la réalisation du Lou Bastidou, village vacances entièrement accessible aux personnes handicapées (cf. page 5) : la Fondation de France, la Fondation Agir Pour l'Emploi, EDF et son Comité d'entreprise (la CCAS), la Caisse d'Epargne Côte d'Azur, le Comité Mécénat de la Caisse des Dépôts et de Consignation.

Le tourisme des personnes handicapées

1. LE MARCHÉ DES PERSONNES HANDICAPÉES.....	22
1.1 ÉTAT DES LIEUX DES PRESTATIONS ET DES ÉTABLISSEMENTS SPÉCIALISÉS POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES.....	22
1.2 L'ENQUÊTE HANDICAPS, INCAPACITÉ, DÉPENDANCE (HID) MENÉE PAR L'INSEE EN 1999-2001	23
1.3 LES ÉTUDES SUR LES PERSONNES HANDICAPÉES MENÉES EN FRANCE AVANT 1996	25
1.4 LES ÉTUDES SUR LES PERSONNES HANDICAPÉES MENÉES EN EUROPE AVANT 1997	26
2. L'OFFRE DES HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES PROPOSÉE AUX PERSONNES HANDICAPÉES.....	27
2.1 DESCRIPTION DE L'OFFRE.....	27
2.2 NÉCESSITÉ DE CHOISIR UN SEGMENT DE CLIENTÈLE	28
2.3 DIAGNOSTIC DE L'OFFRE D'HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES PROPOSANT DES AMÉNAGEMENTS POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES	29
3. ANALYSE DE LA DEMANDE DES PERSONNES HANDICAPÉES.....	30
3.1 ÉTAT DES LIEUX DE LA DEMANDE DES PERSONNES HANDICAPÉES	30
3.2 SOUHAITS ET ATTENTES DES PERSONNES HANDICAPÉES	32
3.3 TYPOLOGIE DE LA CLIENTÈLE HANDICAPÉE	33
3.4 BESOINS DES ÉQUIPEMENTS EN FONCTION DES HANDICAPS.....	34

1. Le marché des personnes handicapées

Combien y a-t-il de personnes handicapées en France ? Il est impossible de donner une réponse unique à cette question. En effet, la définition de « personne handicapée » varie d'une enquête à l'autre. C'est pour cela qu'il est impératif de bien la déterminer pour chaque enquête ainsi que l'échantillon choisi. Il faut manier les chiffres avec beaucoup de précaution.

Il est important de souligner que le terme « marché » est un terme marketing. Ce terme n'est nullement dévalorisant, et considérer les personnes handicapées comme une clientèle comme une autre, permet de cerner leurs attentes et leurs besoins. Pour pouvoir adapter l'offre touristique à ce segment de clientèle, il est essentiel d'analyser et de connaître leur nombre, leur taux de départ, leurs pratiques touristiques, etc. en d'autre terme de connaître leur marché.

1.1 État des lieux des prestations et des établissements spécialisés pour les personnes handicapées

Le Centre Technique National d'Etudes et de Recherches sur les Handicaps et les Inadaptations (CTNERCHI) a publié en février 2004 un rapport intitulé *Le Handicap en chiffres* où l'on peut trouver un état des lieux des prestations et des établissements spécialisés pour les personnes handicapées. Le tableau ci-dessous reprend quelques chiffres de ce rapport.

	Enfants	Adultes
Prestations	2002 : 135 000 familles ont bénéficié de l'Allocation d'éducation spéciale (AES)	2002 : 752 900 personnes ont bénéficié de l'Allocation aux adultes handicapées (AAH) 2001 : 450 000 pensions d'invalidité ont été versées
Établissements spécialisés	2001 : 107 000 enfants se trouvaient dans des établissements socio-éducatifs et 23 000 ont été suivis par les services d'éducatrices spéciales et de soins à domicile (SESSAD)	2001 : 95 467 personnes étaient dans des établissements médico-sociaux 113 302 personnes ont intégré un établissement de travail protégé

1.2 L'enquête Handicaps, Incapacité, Dépendance (HID) menée par l'INSEE en 1999-2001

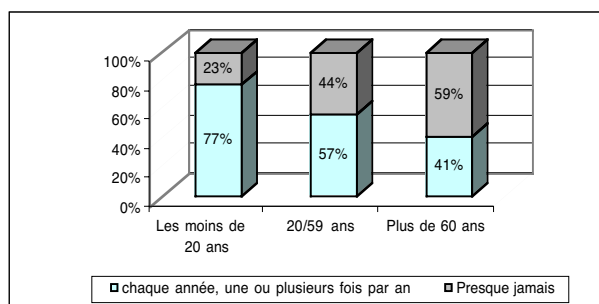
L'enquête HID a pour objectif d'estimer le nombre de personnes résidant en France qui souffrent au moins d'une déficience² ou d'une difficulté dans la vie quotidienne en raison d'un problème de santé. Les responsables de cette enquête ont choisi de prendre comme définition de « personnes handicapées » une définition dite extensive car elle intègre dans son échantillon, les personnes ayant un très faible niveau de dépendance, mais qui connaissent cependant des contraintes quotidiennes. Les données qui vont suivre concernent les personnes demeurant à leur domicile puisqu'elles ne nécessitent pas d'établissements médicaux spécialisés et qu'elles peuvent s'insérer dans l'offre touristique classique. Cette enquête va permettre aux professionnels du tourisme de prendre conscience qu'un véritable marché reste à conquérir, celui des personnes souffrant d'une déficience.

- **22,47 millions de français** souffrent en 2001 d'une déficience, soit 40 % de la population française.
⇒ **Un marché potentiel important.**
- 75 % des personnes souffrant d'une déficience et n'étant pas confiné au lit ne ressentent pas de gêne pour se déplacer hors de leur domicile.
2,1 % d'entre eux disposent ou auraient besoin d'un véhicule aménagé.
2,6 % des malentendants utilisent le langage des signes et 0,6 % des malvoyants ont appris le braille.
Au total, 6 % des personnes ayant une déficience disposent ou ont besoin d'équipement spécifique.
⇒ **Certaines déficiences ne nécessitent pas forcément d'investissement lourd.**
- En 2001, 20,7 % de la population française a plus de 60 ans dont 7 % plus de 75 ans. La part des seniors en France va continuer à augmenter puisque le baby boom de la période 1945-1972 va se transformer en papy-boom à partir de 2005.
Près des 3/4 des seniors (60 ans et plus) ont une déficience ou une difficulté.
⇒ **Le marché du tourisme doit s'adapter au vieillissement de la population française en rendant les hébergements touristiques accessibles à tous.**

² **Une déficience** correspond à un problème des fonctions organiques (fonctions physiologiques des systèmes organiques, y compris les fonctions psychologiques) ou des structures anatomiques (parties anatomiques du corps telles que les organes, les membres et leurs composantes) sous forme d'écart ou de perte importante. La notion de déficience ne comporte pas à proprement parler de notion de gravité.

- Le taux de départ en vacances est lié à l'âge et au coût du séjour.

Taux de départ en vacances des personnes handicapées par tranche d'âge

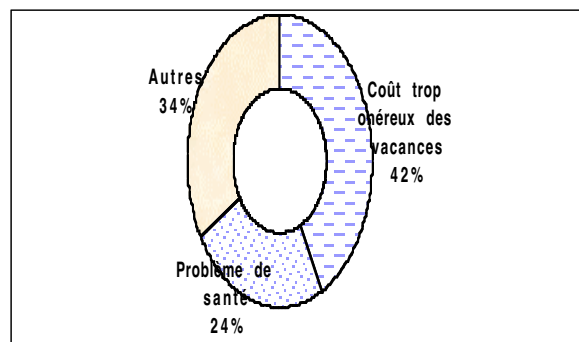


Source : INSEE, 2001

Le taux de départ en vacances est corrélé à l'âge.

⇒ Plus les personnes vieillissent moins elles partent en vacances.

Raisons principales de non-départ en vacances



Source : INSEE, 2001

Les raisons de non-départ en vacances sont :

1. tarifs excessifs des séjours
2. problèmes de santé
3. désintérêt de partir en vacances
4. impossibilité de partir seul
5. empêchement d'ordre professionnel
6. obligation de s'occuper d'une autre personne.

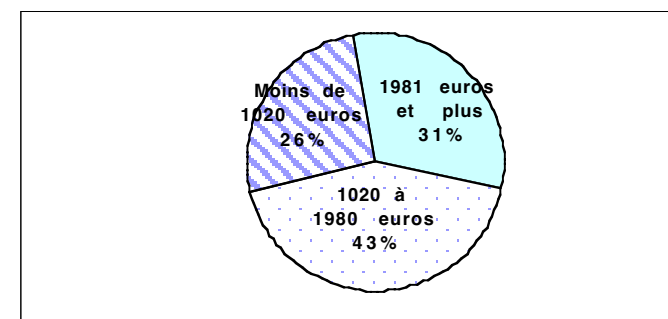
- La pratique des loisirs des personnes handicapées et celle des personnes valides sont quasiment identiques.

20 % des personnes handicapées souhaiteraient avoir l'opportunité de participer plus à des activités culturelles, de loisirs et touristiques.

⇒ **Les professionnels du tourisme sont face à une clientèle qui ne demande qu'une chose : avoir accès à leurs prestations et en jouir !**

- Les personnes handicapées représentent **une demande solvable** comme le montre ce schéma :

Montant des revenus mensuels des personnes handicapées



Source : INSEE, 2001

1.3 Les études sur les personnes handicapées menées en France avant 1996

	Champ de l'enquête	Définition de «personnes handicapées»	Résultat de l'enquête
Enquête INSEE-Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (CREDOC), 1980-1981	la population française	les personnes ayant une gêne ou difficulté dans la vie quotidienne	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 9,7 % des français seraient handicapés ✓ sur 10 personnes handicapées, 6 auraient plus de 60 ans ✓ moins de 1 million de personnes bénéficieraient d'une aide financière
Enquête INSEE 1987 et Centre technique national d'étude et de recherches sur les handicaps et les inadaptations (CTNERCHI), 1995	le département de Saône et Loire	les personnes se déclarant handicapées	le nombre de personnes handicapées en France représenterait 5,7 % de la population
Le Service des statistiques des études et des systèmes d'information (SESI), 1996	la population française	les personnes handicapées qui perçoivent une aide financière	<ul style="list-style-type: none"> ✓ la part de la population handicapée en France se situerait en dessous de 2% ✓ 14 % des personnes se trouvant en établissement spécialisé souffriraient principalement d'une déficience motrice ou d'un polyhandicap³ ; parmi elles, 70% auraient moins de 40 ans

³ Le **polyhandicap** se définit comme un handicap grave à expressions multiples, associant déficience motrice et déficience mentale, sévère ou profonde, entraînant une restriction extrême de l'autonomie, des possibilités de perception, d'expressions et de relations.

1.4 Les études sur les personnes handicapées menées en Europe avant 1997

	Champ de l'enquête	Définition de «personnes handicapées»	Résultat de l'enquête
Étude Touche Ross, 1993	regroupe les statistiques des pays européens	les personnes inscrites comme handicapées recevant des prestations ou des aides	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 50 millions de personnes handicapées en Europe <ul style="list-style-type: none"> - dont 60% de seniors - dont 72% représentent une demande solvable et sont aptes à voyager (or seulement 5 millions voyagent) ✓ les personnes souffrant d'un handicap sont en général accompagnées : 6 accompagnateurs pour 10 touristes ✓ les personnes handicapées et les accompagnateurs représentent potentiellement 117 millions d'excursions et 293 nuitées touristiques
Étude Eurostat, 1997	la commission Européenne a mené une enquête uniforme dans 12 pays de l'Union Européenne	les individus comptabilisés comme handicapés sont ceux qui ont répondu positivement à cette question : « Etes-vous gêné par des problèmes chroniques de santé ou physique dans votre vie de tous les jours ? »	<ul style="list-style-type: none"> ✓ plus de 19 millions d'Européens ont répondu être gênés <i>gravement</i> par des problèmes chronique de santé mentale ou physique dans leur vie de tous les jours ✓ plus de 40 millions d'Européens sont gênés à <i>un certain degré</i> ✓ la maladie est à l'origine de 80 % des déficiences de la population européenne (ce qui est corrélé au vieillissement de la population) ✓ en France, 20 % de la population auraient répondu être gravement ou à un certain degré gênés par des problèmes chroniques de santé mentale ou physique dans leur vie de tous les jours

2. L'offre des hébergements touristiques proposée aux personnes handicapées

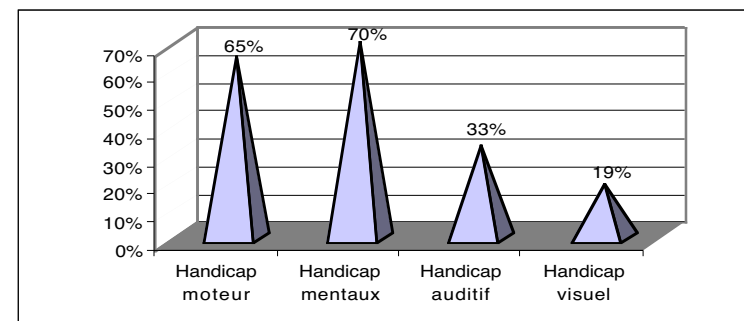
2.1 Description de l'offre

- L'offre d'hébergements touristiques adaptée aux personnes handicapées se révèle être très restreinte alors que la demande est colossale. L'offre existante présente de véritables lacunes : le manque de fiabilité de l'information, les tarifs excessifs des séjours, etc.

⇒ **Nécessité de développer une offre accessible à tous.**

- On compte, en août 2004, 717 sites touristiques ayant obtenu le *label Tourisme & Handicap* (cf. partie 1) dont 42 % sont des hébergements. Le graphique ci-contre montre que les handicaps sensoriels (visuels et auditifs) sont ceux qui sont le moins pris en compte. 7 % des sites labellisés ont reçu le label pour les quatre familles de handicaps.

Répartition des sites par famille de handicap



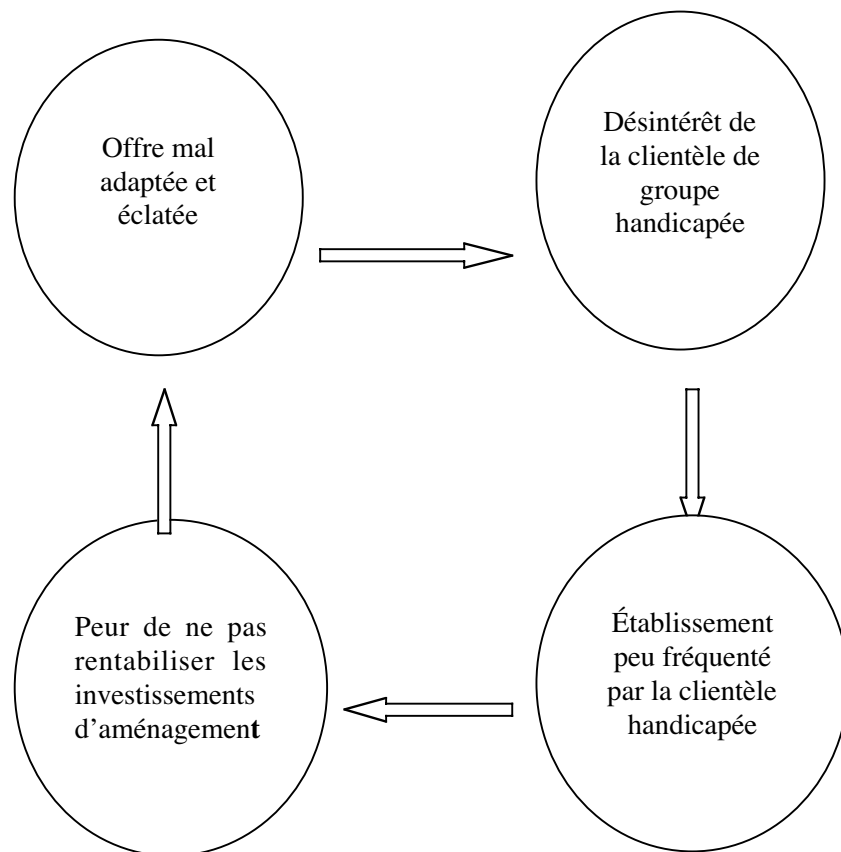
Source : Association Tourisme & Handicaps, 2004

A l'instar d'autres régions, la région Provence Alpes Côtes d'Azur a initié récemment une démarche de labellisation de ses hébergements touristiques. Le *label Tourisme & Handicap* permet d'apporter une information fiable et objective sur les sites touristiques et est un vecteur de développement de l'offre touristique adaptée aux personnes handicapées. À ce jour, environ une centaine de villages et centres de vacances se situant en PACA sont répertoriés dans l'offre accessible pour les personnes handicapées dans le guide *Provence Alpes Côte d'Azur Villages de vacances : Maisons familiales, Auberges de jeunesse, Centres sportifs* édité par le Comité Régional du Tourisme PACA en septembre 2003.

⇒ **Offre labellisée trop faible face à un marché potentiel important.**

- Les chambres adaptées aux personnes handicapées sont souvent isolées et aucun autre aménagement, service, activité n'existe dans l'établissement.
⇒ **Offre mal adaptée et éclatée qui engendre un cercle vicieux.**

Cercle vicieux d'une offre mal adaptée et éclatée



- L'offre la mieux adaptée aux personnes handicapées se trouve dans les villages et centres de vacances qui leur proposent également des services et activités de loisirs.
⇒ **L'hébergement associatif : un véritable environnement de vacances pour les personnes handicapées.**

2.2 Nécessité de choisir un segment de clientèle

Le marché de la population handicapée n'est pas homogène. Il est indispensable de choisir un segment de clientèle pour, d'une part, pouvoir le satisfaire et, d'autre part, éviter d'engager des dépenses d'investissement inutiles.

	Critères de sélection	Type de marché
Personnes autonomes⁴	Hébergement accessible Pouvoir d'intégration Destination renommée Activités et animation accessibles	Clientèle potentielle de l'offre touristique classique Véritable marché captif
Personnes dépendantes	Hébergement spécialisé, médicalisé	Nécessité de se spécialiser Marché de niche

⁴ Une **personne autonome** est une personne qui n'a pas besoin d'un tiers pour se mouvoir ou se déplacer.

2.3 Diagnostic de l'offre d'hébergements touristiques proposant des aménagements pour les personnes handicapées

	Forces	Faiblesses
Offre		Carence d'établissement accessible à tous
		Surcoût des séjours
		Manque d'information fiable et objective sur l'accessibilité
	Effort d'adaptation aux personnes ayant un handicap moteur et mental	Handicaps sensoriels peu pris en compte
	Évolution des mentalités en faveur de l'intégration des handicapés	Le personnel n'est pas formé pour accueillir des personnes handicapées
		Les hôtels sont situés en périphérie des villes ou des sites touristiques
	Aménagements trop souvent partiels et chambres isolées	
		Normes et réglementations plus ou moins respectées

	Opportunités	Obstacles
Offre	Un marché quantitativement important à conquérir	Problème de cohabitation entre clientèle handicapée et clientèle valide
	« Désaisonnalisation »	
	Posséder un nouvel avantage concurrentiel	
	Capter cette clientèle qui se révèle être très fidèle si elle est satisfaite	
	Certains handicaps ne nécessitent pas d'investissement lourd	Coût d'investissement élevé
	Mettre en place des partenariats professionnels avec des opérateurs spécialisés	
	Permettre à son personnel de vivre une expérience unique de solidarité	Coût de formation du personnel

3. Analyse de la demande des personnes handicapées

Cette partie a pour finalité de cerner la demande des personnes handicapées et surtout d'identifier les besoins et les attentes de ce segment de clientèle. Nous nous appuyons essentiellement sur l'étude de marché de l'Agence Française de l'Ingénierie Touristiques qui a consacré un de ses cahiers à ce marché. Ce cahier est paru en octobre 2001 et s'intitule *Tourisme et Handicaps, étude de marché de la population handicapée face à l'offre touristique française*. Cette étude est un document de référence pour tout professionnel du tourisme souhaitant adapter son offre aux personnes handicapées.

L'AFIT a pris en compte comme échantillon de personnes handicapées, toute personne ayant une gêne au quotidien. Les quatre familles de handicap ont été prises en compte, ainsi que les maladies « handicapantes » : diabète, épilepsie, asthme et insuffisance respiratoire, déficience visuelle.

3.1 État des lieux de la demande des personnes handicapées

□ Taux de départ

89 % des personnes handicapées interrogées sont parties au moins une fois au cours des 12 derniers mois, à plus de 80 km de leur domicile, pour un séjour d'au moins une nuitée.

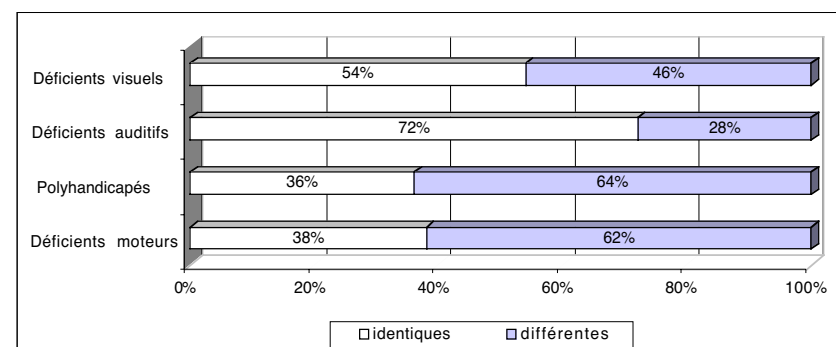
56 % des personnes handicapées sont parties entre 1 et 3 fois par an.

□ Obstacles au voyage

1. Le coût des séjours trop élevé.
2. L'absence d'accompagnement individuel, les obligations familiales.
3. L'appréhension de se rendre sur certains lieux et les « raisons de santé, conditions physiques ».
4. Le manque d'information fiable sur l'accessibilité de l'offre.

□ Pratiques touristiques

Les pratiques touristiques des personnes handicapées sont-elles différentes de celle des personnes valides ?

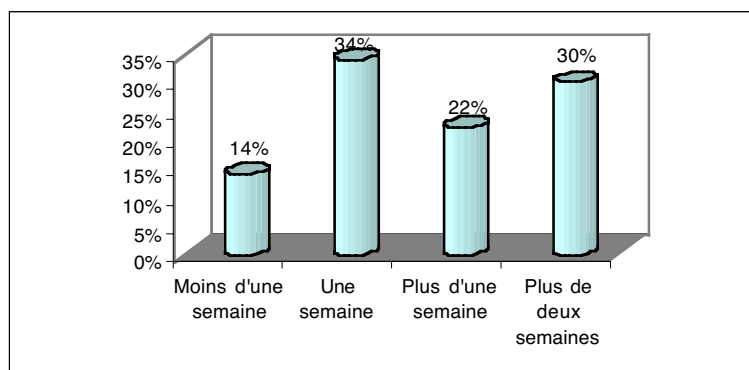


Source : AFIT, 2001

□ Caractéristiques des séjours

- ✓ Pour la majorité, les personnes handicapées effectuent leur séjour en famille ou en couple.
- ✓ Selon les associations de personnes handicapées, 36 % des personnes handicapées effectuent leur séjour en groupe avec une association spécialisée car, d'une part, cela procure une garantie de sécurité au niveau de l'encadrement et, d'autre part, elles espèrent pouvoir bénéficier d'activités adaptées.
- ✓ La durée de séjour de la clientèle handicapée est en général supérieure à celle des personnes valides. 3/4 des séjours des personnes handicapées durent au moins une semaine (comme le témoigne le graphique ci-dessous) alors que pour les personnes valides la durée moyenne est de 5,1 jours (selon une étude de 1997 du Système Régional d'Observation et d'Analyse du Tourisme, SROAT).

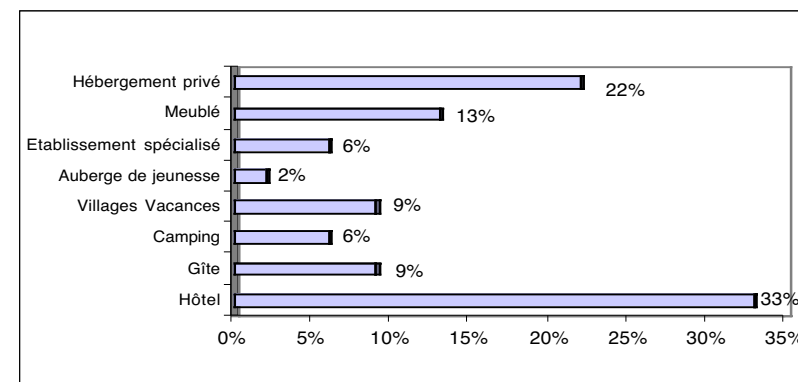
Durée de séjour des personnes handicapées



Source : AFIT, 2001

- ✓ La région la plus convoitée est la région PACA et plus particulièrement le littoral.
- ✓ Le mode de transport le plus utilisé est l'automobile étant donné le manque d'accessibilité des transports en commun.
- ✓ L'hébergement le plus privilégié est l'hôtel. 9 % fréquentent les villages vacances, 6 % les campings et seulement 2 % les auberges de jeunesse. Il est intéressant de noter que les établissements spécialisés accueillent une part relativement faible des personnes handicapées (6 %).
Au niveau de l'accessibilité des hébergements, les gênes le plus fréquemment rencontrées par les personnes handicapées sont dues à la présence d'escaliers, à l'inadaptation des sanitaires et des chambres.

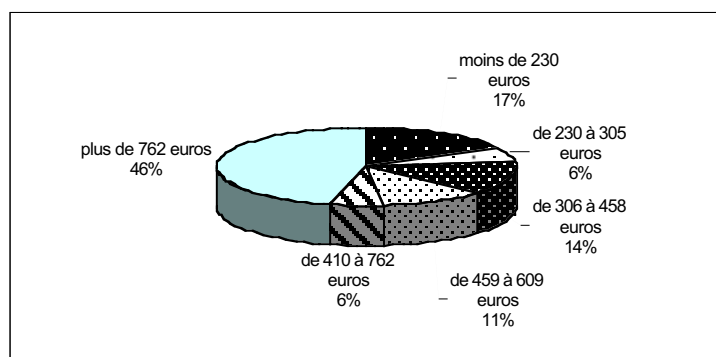
Types d'hébergement touristique utilisé par les personnes handicapées



Source : AFIT, 2001

- Selon les personnes handicapées, le budget moyen pour un séjour d'une semaine (incluant le transport) est de 609 euros et plus (4000 francs). Les personnes handicapées dépensent en général plus que les personnes valides (qui dépensent, selon une étude datant de 1997 du SROAT, en moyenne 160 euros pour un séjour) pendant leur séjour car elles optent souvent pour une pension complète et s'inscrivent aux activités (payantes) qui leur sont proposées.

Budget vacances des personnes handicapées pour 1 semaine



Source : AFIT, 2001

3.2 *Souhaits et attentes des personnes handicapées*

60% des personnes handicapées veulent voyager dans les mêmes conditions que les personnes valides notamment les personnes handicapées moteurs et ceux souffrant de maladies handicapantes. Elles désirent partir en vacances dans un lieu accessible à tous où elles se sentent véritablement en vacances. Par contre, la présence de services médicalisés aux alentours de l'établissement est essentielle (pour les hébergements non spécialisés).

Les personnes handicapées sont très sensibles au fait de pouvoir participer à des activités et animations. La découverte du patrimoine régional est également très convoitée. C'est pour cela que les établissements touristiques ne doivent pas leur proposer un hébergement sec mais un produit touristique complet et, bien sûr, adapté à leur handicap.

Les personnes handicapées souhaitent que l'offre touristique s'améliore dans les domaines suivants :

- ✓ l'accessibilité générale
- ✓ la fiabilité de l'information touristique
- ✓ le surcoût financier des voyages
- ✓ la signalétique adaptée au handicap
- ✓ la sensibilisation voire même la formation du personnel

3.3 Typologie de la clientèle handicapée

	Mode de départ	Attentes au niveau des hébergements touristiques	Période Durée du séjour
Départ en individuel avec un accompagnateur	Modes les plus convoités. Le choix de la destination est libre à condition de pouvoir s'adapter au manque d'accessibilité	Formule se rapprochant de l'hôtellerie classique, pension complète	
Départ en individuel avec la famille		Maison familiale, village vacances, appartement meublé, gîte Demi-pension ou sans pension	Similaire aux séjours familiaux touristiques classiques
Départ en groupe constitué d'individuels	Regroupés (8 à 20 personnes) par des agences de voyages et par des associations d'handicapés	Village vacances, maison familiale ayant du personnel formé à l'accueil et aux besoins des personnes handicapées Pension complète ou demi-pension	Juin à septembre 1 à 3 semaines
Départ en groupe organisé par l'institution d'hébergement ou lors d'un transfert d'établissement.	Groupe (10 à 30 personnes) accompagné par le personnel socio-éducatif ou médical : 1 à 3 accompagnateurs pour 3 handicapés	Maison familiale, village vacances adapté Pension complète	Juin à septembre Vacances de Noël 15 jours

3.4 Besoins des équipements en fonction des handicaps

	Accessibilité générale	Identifier les besoins avec les associations et les médecins	Sécurité médicale au sein de l'hébergement ou à proximité	Personnel capable d'apporter une assistance
Handicapé moteur	* pas d'obstacle, passages larges, barres d'appui, installations électriques adaptées, sanitaires aménagés, informations précises sur les aménagements	*		
Personnes souffrant de maladies handicapantes (1)			*	
Handicapé mentaux				*
Polyhandicapé (2)	*			*
Déficient visuel	* pas d'obstacle, matériel audio, signal sonore, lumière non éblouissante, couleurs de décoration contrastées			
Déficient auditif	* aides techniques dont boucles magnétiques, bon éclairage et lieu non bruyant			*

* Indique les besoins d'équipement qui sont une nécessité pour chaque type de handicap

(1) Les **maladies handicapantes** sont des maladies qui occasionnent des gênes importantes de manières ponctuelle sous forme de crises comme le diabète, l'épilepsie, l'asthme et les insuffisances respiratoires, les allergies sévères.

(2) Le **polyhandicap** se définit comme un handicap grave à expression multiples, associant déficience motrice et déficience mentale, sévère ou profonde, entraînant une restriction extrême de l'autonomie, des possibilités de perception, d'expressions et de relations.

Bibliographie

Bulletins de liaisons de l'Association Tourisme & Handicaps du n°1 à 9

Circulaire du programme de consolidation de l'équipement du tourisme social, le Secrétariat d'Etat au Tourisme, 2002

Le handicap en chiffres, Centre Technique National d'Etude et de Recherches sur les Handicaps et les Inadaptations, 2004

Objectif 2 : Complément de programmation, la Préfecture de la Région PACA

Présentation du dispositif des aides de l'ANCV en faveur des équipements touristiques à vocation sociale, ANCV, 2002

Provence Alpes Côte d'Azur : Villages de vacances, Maisons familiales, Auberges de jeunesse, Centres sportifs, Comité Régional du Tourisme PACA, 2003

Tourisme et Handicap, Etude de marché de la population handicapée face à l'offre touristique française, Agence Française de l'Ingénierie Touristique, 2001

Vacances pour tous, mieux accueillir les personnes handicapées, Conseil Régional de Tourisme Provence Alpes Côtes d'Azur, 2004

Vivons ensemble nos vacances, Secrétariat d'Etat au Tourisme, 2003

Sites internet :

Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des handicapés : www.agefiph.asso.fr

Conseils généraux : www.cg83.fr www.cg13.fr www.cg05.fr
www.cg84.fr www.cg04.fr

Groupe pour l'Insertion des Personnes Handicapées Physiques :
www.gihpnational.org

Union Nationale des Associations de Tourisme et de plein air
www.unat.asso.fr

Dossier réalisé à l'UNAT PACA

par Virginie Cerutti

dans le cadre de son stage de DESS Economie et Gestion du Tourisme au Centre de Recherche sur les Dynamiques et Politiques Economiques et l'Economie des Ressources (CEDERS) à l'Université Aix-Marseille 2

sous la direction de
Clémentine Brisson-Lesage, chargée de mission à l'UNAT PACA

à l'occasion de
la journée d'échanges autour du thème Tourisme et Handicap
du mardi 19 octobre 2004 au Lou Bastidou

UNAT PACA	
36 rue Saint Jacques	Tél : 04 91 04 20 31
13006 Marseille	www.unat-paca.asso.fr