

## Tourisme et loisirs accessibles : quels enjeux et quelles pratiques pour les acteurs ?

### Actes de la journée d'échanges du 4 juin 2015 12e journée du réseau « Ville accessible à tous »

La 12e journée nationale "Ville Accessible à Tous", co-organisée par le Cerema et le CNFPT, s'est tenue le 4 juin dernier à Grenoble.

Cette journée a permis de réunir des collectivités territoriales, des agents du ministère du Développement durable, le monde associatif et les différents acteurs du tourisme (bureau d'études, maîtrise d'œuvre, structure privée et parapublique) autour du thème : "Tourisme et loisirs accessibles : quels enjeux et quelles pratiques pour les acteurs ?".

Au travers des différentes interventions, notamment celles liées aux exemples concrets réalisés sur les territoires, a été démontrée la possibilité, pour les acteurs du tourisme et les collectivités locales, de mettre en place des actions facilitant l'accueil des personnes à mobilité réduite, leur accès aux sites touristiques et aux activités proposées (qu'elles soient liées à la découverte d'espaces naturels, à la culture, à la pratique sportive, au secteur de l'événementiel, etc.).

La possibilité a été démontrée, pour les acteurs du tourisme et les collectivités locales, de mettre en place des actions facilitant l'accueil des personnes à mobilité réduite (personnes handicapées ou âgées, parents avec jeunes enfants ou tout simplement touristes étrangers) et permettant leur accès aux sites touristiques et aux activités proposées, qu'elles soient liées à la découverte d'espaces naturels, à la culture, à la pratique sportive, au secteur de l'événementiel, etc.

La présente fiche croise les regards sur cette journée de Valérie Thierry, mandatée par le Cerema pour rapporter les débats et d'Eric Heyrman, représentant la Déléguée Ministérielle à l'Accessibilité, chargé de synthétiser les échanges.



# L'accessibilité du tourisme et des loisirs : une nécessité pour assurer l'équité spatiale ou un levier pour valoriser les territoires ?

Valérie Thierry

Avec un regard porté sur le **Tourisme et les loisirs accessibles**, cette 12<sup>e</sup> journée d'échanges « **Ville accessible à tous** » organisée par le Cerema et le CNFPT s'est attachée à faire un point sur l'état des connaissances et des éléments de prospective. En parallèle, des présentations d'actions, d'opérations innovantes et de bonnes pratiques avaient pour objectif sous-jacent d'identifier les enjeux et de connaître les pratiques des acteurs sur le terrain.

Il y a été question d'accessibilité au sens très large du terme. En premier lieu, l'accessibilité physique à des lieux, à des pratiques ou à des événements, centrée sur la question des déplacements et du confort mais aussi l'accessibilité sensorielle et intellectuelle qui passe par l'information et l'accès aux savoirs de base. Sans oublier l'accès aux autres qui naît du partage et de la sensibilisation pour éviter l'isolement d'un certain type de public. Cette thématique de l'accessibilité a été traitée dans le cadre particulier de l'accès aux sports, aux activités de pleine nature et à la culture qu'elle soit quotidienne ou exceptionnelle comme dans le cas du festival des Eurockéennes de Belfort.

La journée a démarré avec une introduction globale sur l'état de la **connaissance du tourisme accessible** par le biais d'une présentation de Francesc ARAGALL, Président de la Fondation « Design for all » qui a participé à une enquête pour la communauté européenne sur les **impacts économiques et d'usage du tourisme accessible**. Cette enquête, basée sur un panel qui permet d'avoir une approche statistique, met en lumière plusieurs éléments.

Tout d'abord **l'importance de la population qui se sent en situation de handicap** et qui va bien au-delà des personnes identifiées comme telles. Plusieurs catégories de handicaps existent : ceux liés à des problèmes comportementaux, ceux découlant de difficultés sensorielles (auditives ou visuelles), ceux qui ne sont pas perçus et ceux liés à la mobilité (seul 6 % utilisent un fauteuil roulant). Les personnes âgées et les

touristes voyageant avec de jeunes enfants ont également un grand besoin d'accessibilité. On note ainsi la diversité des publics et des usages. Il n'existe **pas de profil type du touriste handicapé en Europe**. En effet, il y a plus de similarités entre deux touristes (handicapé et non handicapé) d'un même pays qu'entre deux touristes handicapés de pays différents. **Les comportements sont liés à la culture, aux racines nationales, pas à la déficience.**

**Le poids de cette population dans l'économie touristique** est donc important d'autant plus que l'on peut y adjoindre les personnes accompagnatrices, celles avec des dimensions corporelles inhabituelles, les limitations temporaires, etc. Avec une approche globale, **le tourisme accessible a plus de poids en termes économiques et d'emplois que l'industrie automobile européenne**. Il faut être conscient que certains lieux en Europe gagnent beaucoup d'argent grâce à l'accessibilité et que d'autres en perdent parce qu'ils ne sont pas accessibles. Ce phénomène est accentué par la fidélité de ces touristes qui reviennent vers une destination quand elle les a satisfaits, ce qui est le plus souvent le cas puisqu'elles se renseignent en amont et anticipent l'organisation de leurs vacances.



Il n'y a donc pas un marché du tourisme pour handicapé mais un **marché du tourisme global dans lequel 60% des personnes ont besoin d'accessibilité**. Les destinations qui ne sont pas en mesure de fournir des offres de qualité aux personnes ayant des besoins spécifiques en matière d'accessibilité perdent en même temps la clientèle constituée de leurs amis et des membres de leur famille. Dans l'offre touris-

tique de masse, **l'investissement en accessibilité génère une augmentation de clients**. Si les installations accessibles liées au tourisme augmentaient sur toute la chaîne de service et de déplacement, la clientèle européenne augmenterait de près de 40% car beaucoup de personnes ne voyagent pas encore du fait du manque d'accessibilité, et de près de 75 % pour la cible des touristes hors Europe. On peut donc conclure qu'il y a un très important marché potentiel, en particulier si on arrive à faire venir des touristes de l'extérieur de l'Europe.

Les services de tourisme doivent donc **intégrer tous les aspects de la diversité humaine** dans leurs stratégies et leurs procédures. D'après Francesc ARAGALL une bonne approche serait de considérer une « Destination pour Tous » comme une destination touristique accueillante où l'on maximise l'accès des touristes et citoyens aux endroits, produits et services, où les **différences individuelles et collectives sont respectées**, une destination où la **collaboration entre l'administration, le secteur privé et les citoyens contribuent au développement personnel**.

Les résultats de l'enquête et les échanges de la journée ont mis aussi en évidence que la mise en accessibilité, si elle est pensée intelligemment et planifiée en amont, coûte moins cher et débouche sur de **la qualité qui bénéficie à tous**. Il faut envisager le coût de cette accessibilité comme un **investissement** pour augmenter les recettes et non comme une dépense à perte. Les retombées économiques sont réelles, même s'il est difficile de les clarifier, chez les professionnels volontaires qui s'inscrivent dans cette démarche mais aussi dans un réseau de sites accessibles ce qui augmente la fréquentation et la durée des séjours.

Ce retour sur investissement est lié à la bonne gestion des **facteurs interdépendants de réussite** que sont l'engagement de la direction, la coordination et la continuité des actions et des aménagements. Il est également nécessaire de travailler en réseau, de gérer les ressources et leur formation. Tous les acteurs doivent être impliqués dans cette démarche d'accessibilité. En effet la responsabilité sociale, même si elle est une motivation, ne doit pas faire

dévier l'entreprise de ses activités. La préoccupation première doit être la rentabilité et les bénéfiques.

Cependant certains acteurs privés n'ont pas les moyens d'investir pour améliorer l'accessibilité de leur équipement, en particulier les petites structures. Ce qui nous amène à aborder **l'approche globale au niveau d'un territoire**. La mise en œuvre d'outils, initiés par les collectivités, permet de mobiliser des financements et d'avoir une approche au niveau d'un territoire et pas seulement d'un lieu isolé.

*“ L'avenir, nous n'avons pas uniquement à le prévoir, mais surtout à le permettre. ”*

[Antoine de Saint-Exupéry]

Les deux principaux outils qui ont été présentés sont **l'Agenda 22<sup>1</sup>** avec l'exemple du territoire du Thouarsais présenté par Florence FOUCHER<sup>2</sup>, et **Le CTTLA<sup>3</sup>** de la région Rhône-Alpes présenté par Hugues BEESAU<sup>4</sup> et Virginie MEDITZ<sup>5</sup>. Ce dernier, mis en place par la région, répond à la volonté de rendre le plus accessible possible les activités de tourisme et de loisirs dans la deuxième région touristique de France, proposant des activités aux quatre saisons. Il est né d'une volonté politique de rendre fiable l'affichage accessibilité et de développer des destinations accessibles dans leur globalité avec le concept de territoire de séjour, afin d'éviter « un îlot d'accessibilité dans un océan d'inaccessibilité » (Eric HEYRMAN<sup>6</sup>) Aujourd'hui ces CTTLA (19 ont été signés) vont se transformer pour aller vers le label « Destination pour tous ».

- 1 Agenda 22 : politique transversale en faveur des personnes handicapées, basée sur les 22 règles définies par l'ONU dans sa résolution pour « l'égalisation des chances des handicapés » adoptée le 20 décembre 1993 (exemples : sensibilisation, soins de santé, éducation, emploi, accessibilité de cadre bâti, culture, loisirs et sports, ...)
- 2 Chargée de mission Handicaps/Accessibilité au sein de la communauté de communes du Thouarsais
- 3 Contrat de Territoire de Tourisme et de Loisirs Adaptés
- 4 Directeur du Pôle Ingénierie, Prospective, Stratégie, Innovation du comité régional du tourisme de Rhône-Alpes
- 5 Chargée de mission tourisme adapté du Parc Naturel Régional de Chartreuse
- 6 Chargé de mission auprès de la déléguée interministérielle à l'accessibilité

Le point commun de ces deux outils est qu'ils s'appuient sur **une démarche partenariale forte**, contractualisation qui permet d'impliquer un ensemble de personnes autour d'un projet commun. Ce qui est segmenté et difficile au niveau d'une structure isolée ou d'une commune peut devenir cohérent avec cette approche globale du tourisme pour créer des continuités entre le bâti, les transports, la voirie, les espaces publics et les équipements. Cette démarche associe non seulement **l'ensemble des acteurs susceptibles d'améliorer l'accessibilité** d'un territoire mais également **les associations représentant les personnes handicapées**. En effet, ces dernières sont souvent les meilleurs experts pour clarifier les besoins et proposer des solutions pertinentes, afin de prendre en compte l'ensemble de la chaîne du déplacement et des services. Dans les deux cas, que ce soit la communauté de communes du Pays Thouarsais ou le parc naturel régional de Chartreuse, **les structures à l'origine de la démarche ont eu un rôle de chef de file et de coordonnateur**. Elles ont impulsé la dynamique, fait émerger les idées et **accompagné** les projets, en particulier dans la recherche de financements. Ni l'une ni l'autre n'ont été maîtres d'ouvrage des réalisations, mais elles ont joué un rôle de **soutien** dans les initiatives des acteurs du territoire.

À partir d'un **diagnostic** de l'existant mais également des besoins recueillis par le biais d'enquête auprès des populations concernées, chacun des deux outils a permis d'**élaborer un programme d'actions**, ponctuelles (manifestations) ou pérennes (équipements), échelonnées dans le temps. La philosophie de ces deux démarches est bien de **qualifier les prestations touristiques pour un meilleur confort d'usage**, pour les personnes handicapées mais également pour l'ensemble des clientèles qui fréquente le territoire. La région Rhône-Alpes a recruté des ergothérapeutes pour pallier le déficit de personnes ressources capables de conseiller les prestataires d'activités.

Dans les deux cas, **la sensibilisation et la formation** ont été un **élément clé du dispositif** d'accompagnement des acteurs, en évitant de parler d'obligation et de réglementation, mais bien de confort d'usage. La

méthodologie doit être bien définie pour que se mette en place une certaine concertation en amont des projets et une transversalité pour que soit intégré l'ensemble des enjeux.

**L'adhésion de tous** étant essentielle pour mener à bien les projets, mais aussi pour **pérenniser les actions**. D'autres exemples de la journée ont montré à quel point il est capital pour la réussite d'une bonne accessibilité de **mobiliser et sensibiliser l'ensemble des intervenants**. Une boucle magnétique est moins efficiente si la personne à l'accueil ne sait pas comment s'en servir ni à qui elle est utile. Cette information ne doit pas reposer sur une personne unique, comme, par exemple, le responsable accessibilité, mais est l'affaire de tous. De même, il est nécessaire que tous les intervenants susceptibles d'agir dans ces mises en accessibilité soient formés (architecte, artisans...), et obtiennent **les labels qui garantissent les savoir-faire** acquis. La montée en compétence de tous les acteurs est importante pour **rendre l'accessibilité universelle** et pour éviter des investissements non adaptés au besoin.



Il faut aussi **renforcer la communication et gérer l'animation sur le long terme**. Ces **démarches globales** ont permis d'expérimenter, d'innover, de dynamiser, de qualifier et de favoriser le lien social. Il existe cependant quelques obstacles dans ces démarches globales. Par exemple, pour le Parc qui gère un territoire de projets et de missions sans compétence ni fiscalité propres, cela s'est traduit, entre autres, dans la difficulté à faire évoluer certains services, comme celui des transports, d'où l'importance du **partenariat**. Les deux structures ont également abordé les **difficultés pour communiquer** sur cette offre accessible pour que le public attendu soit au rendez-

vous, tous les sites n'étant pas accessibles aux mêmes personnes.

**L'importance de la communication** a effectivement été abordée tout au long de la journée, de **l'accès à l'information**, qu'elle soit numérique ou papier ou autres. Francesc ARAGALL affirme qu'il faut **informer sans stigmatiser** et que c'est la seule façon de rentabiliser l'investissement accessibilité. Il prône une **communication globale** dans laquelle les éléments pour les personnes handicapées sont inclus. Un des résultats de l'enquête montre comment les personnes handicapées préparent leur voyage, en utilisant leur réseau amical ou familial et les sites WEB. Moins de 10% utilisent des pages spécialisées comme information principale. Pour lui, le terme handicapé est très impactant dans l'imaginaire collectif et il faut prendre garde à ne pas dissuader les populations qui se considèrent comme valides et faire attention à ce que les mots peuvent véhiculer comme image positive ou négative. Il faut **afficher ce que l'on offre sans cibler pour qui**. En fonction de la cible et du marché, il faut savoir s'adapter et **mettre en avant « l'accessibilité pour tous » ou « l'accessibilité universelle »**. Les efforts produits permettent de mieux en mieux d'intégrer dans la société civile les différences, et notamment les handicaps. Une évolution réelle existe et doit se traduire dans la communication.

Émilie GOFFIN, responsable accessibilité chez Access-i, l'homologue de « Tourisme et handicap » en Belgique, présente une position plus nuancée. Certaines personnes cherchent une **information fiable et certifiée** avant de partir, d'où l'intérêt **des brochures spécifiques et des onglets spécifiques** sur les sites internet. Mais il faut également que cette information soit **incluse dans les brochures généralistes** avec une mention des conditions d'accessibilité. Dans un environnement encore peu accessible de manière généralisée, il faut continuer à **communiquer sur les deux volets**. D'autre part **l'affichage « tourisme pour tous »** représente aussi un moyen de communication et de **sensibilisation**, en montrant différents touristes à besoins spécifiques pour faire évoluer les comportements. Ce chantier reste vaste et pour le moment, il faut agir sur les deux plans tant que l'inclusion n'est pas totale et réelle.

D'autre part, Il faut **nommer les handicaps** (handicap de communication, handicap de déplacements...) **ce qui ne stigmatise pas les personnes**.



Cette réflexion nous amène à aborder **les labels**, dans une époque en pleine évolution où on passe de l'accessibilité aux personnes handicapées à l'accessibilité universelle. Luc THULLIEZ<sup>7</sup> explique l'origine de la création des deux labels « **Tourisme et handicaps** » et « **Destination pour tous** ». L'idée de départ était de **faire un lien entre accessibilité et tourisme**, pour **fiabiliser l'information** qui ne peut pas être que déclarative, pour remédier aux ruptures d'accessibilité et pour pointer les bonnes pratiques. La marque « tourisme et handicap » valorise un site ou un équipement, et le label « destination pour tous », a une vision plus globale et valorise un territoire, un périmètre avec un certain nombre de sites ou d'établissements labellisés « tourisme et handicap ». La multiplicité des labels n'est pas toujours lisible, mais **ces deux labels sont très complémentaires**. L'objectif du ministère est d'aider les territoires à progresser. La procédure pour l'obtention du label « destination pour tous » (récent, 2013) se déroule en deux étapes : la constitution du dossier en répondant à six critères (le territoire, le portage politique et technique, l'offre accessible des diverses prestations, la communication et l'information, la valorisation et l'engagement sur une démarche de progrès) et ensuite un **accompagnement** du ministère, qui a également édité un **guide méthodologique** pour aider les territoires ([en ligne sur le site de la DGE](#)).

<sup>7</sup> Représentant du ministère de l'économie et des finances (direction générale des entreprises et sous-direction du tourisme)

Dominique RABET de l'association Tourisme et handicap, confirme la nécessité des labels. Bien que la loi de 2005 impose l'accessibilité, **ces labels marquent une réelle différence entre « devoir accueillir » et « vouloir accueillir »**. Sur le terrain, l'accessibilité est encore loin d'être universelle et la fiabilité de l'information passe par le label qui apporte une notion supplémentaire, en dehors de la contrainte de la loi, c'est la volonté d'accueillir les personnes handicapées. Basé sur le volontariat, il donne du sens et insuffle de belles dynamiques. La mise en accessibilité n'est pas réalisée sous la contrainte mais avec le désir de bien faire. Le label mesure la globalité de l'accessibilité. Il ne suffit pas d'avoir les outils encore faut-il qu'ils soient pertinents et utilisables. D'autres labels vont ainsi dans ce sens, même s'il ne faut pas les démultiplier mais les harmoniser pour qu'ils soient plus forts.

Dans le même objectif, il existe un certain nombre de **chartes** dont des exemples ont été également donnés lors des présentations. Le Parc Naturel de Chartreuse s'est appuyé sur la charte pour « une montagne de confort » mise en place par le département de la Savoie ou encore le festival des Eurockéennes a été à l'origine d'une charte signée avec la déléguée ministérielle à l'accessibilité, à laquelle adhèrent aujourd'hui d'autres festivals. Elles permettent également le **partage d'expérience et la mutualisation des bonnes pratiques**.

Les différents exemples de mise en accessibilité, que ce soit à **la nature, aux loisirs, au sport, à l'œuvre artistique, à la pratique culturelle ou encore à la connaissance**, présentés lors de la journée ont soulevé un certain nombre de **sujets transversaux**.

Tout d'abord **le conflit qui peut exister entre accessibilité et patrimoine architectural ou naturel**. La mise en accessibilité des sites ne doit pas se faire au détriment du patrimoine. Il faut le faire avec intelligence pour **aller au-delà d'une réponse technique**. Il est nécessaire de concilier l'intérêt touristique d'un patrimoine et son accessibilité pour éviter la détérioration du paysage qu'il soit urbain ou paysager, pour des besoins qui certes sont nécessaires, mais souvent traités avec manque d'intelligence. Certains maîtres d'ouvrage ne voient

pas la nécessité d'une réflexion plus globale qui aille au-delà de la réponse à la norme.

Philippe LHEUREUX, directeur adjoint du parc régional de la Vanoise, dont la mission première est de préserver les sites pour les transmettre aux générations futures, confirme que **le défi est permanent** mais qu'il faut **assumer cette ambiguïté** : à la fois préserver un patrimoine exceptionnel (vivant, esthétique et physique) tout en accueillant du public et en l'informant. Il faut donc **gérer intelligemment la pression humaine**. Pour cela, les sentiers sont judicieusement placés, entretenus pour canaliser les visiteurs sur des lieux qui ne sont pas trop fragiles. Ensuite les équipements sont implantés avec précaution. Ils impactent tout de même le paysage, mais ils rendent de grands services en parallèle et permettent l'accès à ces sites merveilleux.



**L'innovation technologique** peut également résoudre ce conflit et l'exemple du robot NORIO, en pays Thouarsais, qui permet à un handicapé moteur d'accéder virtuellement à la visite des salles en étage montre **l'ingéniosité de certains systèmes**. Il faut **oser l'innovation**, apporter des solutions intelligentes liées à l'amélioration des technologies pour pallier certains handicaps. David AMIAUD<sup>8</sup> confirme que plusieurs communes utilisent les données issues des diagnostics d'accessibilité dans le cadre de politique de données informatiques ouvertes à tous pour pouvoir diffuser des informations, par exemple la localisation des places de stationnements handicapées. L'application Handi-carto à La Rochelle repère les cheminements accessibles. **Ces sources d'information liées à des données structurées**

8 Docteur en géographie et chercheur auprès de l'université de la Rochelle

**et spatialisées**, qu'elles soient sous format papier ou numériques, permettent **d'offrir une liberté de choix**.

Ensuite l'importance de **prendre en compte la réalité des terrains et de leurs contraintes**, qu'elles soient financières ou techniques. Plusieurs exemples de **mécénats** ont été cités (la GMF avec les Parcs Nationaux pour offrir « la nature en partage », les différents mécènes des Eurockéennes) qui permettent de mettre en place des **projets d'envergure**. La question de la politique tarifaire des activités accessibles est également apparue. Dominique RABET pense que le prestataire ne peut pas être le seul à faire l'effort tarifaire, surtout s'il a déjà un surcoût lié au matériel spécifique ou à l'encadrement. Les partenaires privés ne peuvent pas tout assumer même s'il a été dit que l'accessibilité permettait de gagner de l'argent.

Cependant, **tous les territoires ne peuvent pas être accessibles de la même façon**, et tous les sites à l'intérieur d'un territoire ne sont pas aptes à la même accessibilité. À partir de ce constat et de la problématique de rendre accessible de manière universelle, se pose la question d'un territoire universellement accessible, avec l'objectif d'équité et de justice spatiale. Un territoire pouvant difficilement être accessible à 100%, on peut proposer des solutions à partir des contraintes différenciées qui sont humainement et techniquement acceptables par une personne handicapée pour avoir une liberté de choix d'activité touristique sur un territoire. Une réflexion est en cours dans le cadre du label « destination pour tous » pour **définir un pourcentage d'établissements accessibles**, pour **atteindre une accessibilité réelle qui corresponde à la fréquentation**, et qui permettent de monter progressivement en puissance. Un certain nombre d'établissements resteront des exceptions, notamment à cause du déca-



lage entre le coût des travaux à réaliser et les bénéficiaires identifiés. Même s'il faut prendre conscience que le bénéficiaire n'est pas forcément financier mais se trouve dans l'apport au collectif.

La présentation de Jeremy DEBREU, responsable des Eurock'solidaires, a mis en avant la question du **cloisonnement des publics**. Pour **éviter l'isolement**, permettre à une personne handicapée de rester avec son accompagnateur, des progrès sont encore à faire surtout dans des événements de cette taille. On en revient à **la question du libre choix qui percute parfois les questions de sécurité et de confort**.

La présentation par Lydie COHEN<sup>9</sup> du « recueil national pour l'accessibilité des équipements sportifs » du PRNSH<sup>10</sup> a révélé l'importance d'identifier et de **valoriser les bonnes pratiques pour partager les expériences et mutualiser les savoirs**, ce qui se fait également dans le cadre des démarches partenariales lancées par les collectivités et par l'accompagnement lié au label. Mais cette mutualisation ne s'arrête pas là, puisque plusieurs exemples de **prêt ou d'échange de matériel** ont été donnés tout au long de la journée. Plusieurs collectivités ou structures mettent à disposition des équipements pour la pratique sportive. Les Eurockéennes mettent à disposition ce qu'ils appellent un container accessibilité et la métropole de Rennes réfléchit dans le cadre de sa démarche « culture pour tous » à inventorier et faciliter ces échanges de matériels, souvent onéreux, entre les différentes structures.

Enfin la question de **l'accès à la culture dans toutes ses dimensions** a été approfondie notamment par Nathalie RIBET<sup>11</sup> qui a mis en place un [Guide de l'accessibilité à la vie culturelle](#) dans sa collectivité. Didier GORCE<sup>12</sup> révèle que le credo de départ du ministère de la culture est de « **rendre accessible au plus grand nombre les œuvres de l'humanité** ». La démarche de ce ministère pour l'accessibilité réside dans

- 9 Juriste au pôle ressources national sport et handicaps du Ministère des sports
- 10 Pôle de ressource national sport et handicap
- 11 Chargée de mission Développement des Publics à la Direction Générale Culture Ville de Rennes et Rennes Métropole
- 12 Représentant de la direction du patrimoine au ministère en charge de la culture

**la pédagogie** pour sensibiliser. Il est nécessaire de rendre accessible les lieux à tous les visiteurs, les personnes handicapées mais aussi l'ensemble de la variété de ceux qui pratiquent les lieux de culture, du jeune enfant à la personne âgée. Dans cette logique, il faut **créer des propositions inclusives avec des prestations de qualité, un parcours avec une conception universelle pour que chacun y trouve son compte.**

Dans cette démarche de sensibilisation, il est capital d'**utiliser les ressources locales** et en particulier les associations et les institutions médico-sociales, souvent oubliées dans les activités touristiques et culturelles. Il est nécessaire de récupérer leur expertise, de les accueillir, d'échanger avec elles pour entendre leurs attentes.

Cela permet également de les fidéliser et de s'inscrire réellement sur un territoire. Cette fidélisation des publics est essentielle et il faut y réfléchir car c'est aussi par elles que passe la communication vers l'extérieur.

Pour démarrer tout projet, il faut définir une politique des publics et pour cela recueillir une vraie adhésion de l'ensemble des personnels sur une démarche qui vise à une accessibilité généralisée et en particulier pour les personnes handicapées.

Cette adhésion passe **par la formation, la communication, l'animation continue de la démarche.** Une seule personne ne peut pas porter le projet, en tout cas dans la durée. Il faut l'inscrire clairement dans un projet d'établissement pour que cela ait un sens pour l'ensemble de la structure. Enfin, la démarche ne s'arrête pas lorsque l'élaboration du plan d'actions est finalisée, elle se prolonge dans **l'animation du suivi et de l'évaluation de la mise en œuvre du projet.**

Toutes **les interventions de la journée** ont été dans ce sens et **ont élargi la question de l'accessibilité** au-delà de l'environnement du cadre bâti, des transports et de l'espace public en mettant en avant la question de la médiation et de la pratique culturelle et sportive ouverte à tous.

## Synthèse de la journée

*par Eric Heyrman, chargé de mission auprès de la déléguée ministérielle à l'accessibilité (DMA) - Ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie*



« Je dois d'abord excuser Marie Prost-Colleta qui est actuellement à Nîmes pour les assises du commerce de centre-ville et qui donc ne pouvait être présente aujourd'hui. Elle m'a demandé de la représenter et de la remplacer dans cet exercice périlleux de synthèse-conclusion d'une journée d'échanges.

Les éléments que j'ai retenus seront nécessairement biaisés par mon regard de chargé de mission auprès de la DMA, c'est-à-dire auprès d'un haut fonctionnaire en charge des politiques publiques, donc orientés vers

l'action publique. J'aborderai successivement six thèmes. Un premier message fort entendu aujourd'hui concerne le chiffre d'affaires du tourisme accessible en Europe : il est supérieur au chiffre d'affaires de l'industrie automobile européenne. Sachant que la France est toujours considérée comme la première destination touristique au monde, je pense que le ratio serait encore plus favorable au secteur du tourisme au niveau français.

Mais première destination au monde ne veut pas dire premier en chiffre d'affaires, pour lequel nous sommes troisièmes ou

quatrièmes : les touristes ne restent pas ou dépensent moins en France. Donc, si l'accessibilité permettait au moins de les retenir une ou deux nuits supplémentaires, nous aurions des devises et donc de la fiscalité supplémentaires.

Donc, pour ce premier thème, c'est le retour sur investissement, première préoccupation en début de journée, qui génère deux tensions : tension entre l'approche « business » et l'approche « responsabilité sociale et environnementale ». On nous a rappelé qu'un acteur du secteur touristique ou culturel ne doit jamais oublier son cœur de métier, c'est-à-dire l'accueil sur les sites touristiques ou culturels, au profit d'une approche exclusivement sociale.

Deuxième tension, c'est toujours cette approche « business » contre cette fois-ci l'accessibilité financière des activités touristiques devenues accessibles, c'est-à-dire l'impact de ces investissements dans la tarification. Comme je le disais, nous avons encore à démontrer l'intérêt économique, c'est-à-dire le retour sur investissement, pour les acteurs privés, de la mise en accessibilité et de manière globale l'utilité sociale de cette mise en accessibilité pour les acteurs publics, surtout si on va leur demander quelques subsides pour travailler sur un territoire accessible.

Cette double tension et cette volonté de démontrer ce retour sur investissement nous ont amenés à aborder le sujet de la communication ou de la tension entre outils généralistes et outils spécifiques. Les outils généralistes ont été successivement évoqués. Avec la volonté, d'abord, d'éviter la stigmatisation et donc d'intégrer cette information sur l'accessibilité au sein des outils généralistes ou, à l'inverse, la volonté de s'assurer de l'information des publics handicapés à travers des outils spécifiques et là nous avons eu l'exemple de Rennes qui a démontré qu'il y avait encore une demande sociale des associations locales de personnes handicapées qui souhaitent des outils spécifiques pour récupérer directement et rapidement l'information, surtout -

ce n'est pas le cas de Rennes - si l'offre culturelle accessible est peu étoffée.

Deuxième sous-thématique sur ce sujet de la communication, c'est d'avoir une information par type de handicap. Nous avons les quatre types de handicaps classiques que nous retrouvons dans le label « Tourisme et handicap », mais ce matin nous avons eu une autre typologie proposée qui distinguait le handicap du déplacement et le handicap de la communication. C'est un des sujets sur lequel nous avons missionné le Cerema : comment informer au mieux le grand public sur le niveau d'accessibilité ?



Deuxième thématique abordée, c'est l'impérieuse nécessité d'avoir une approche globale de type « chaîne du déplacement » ou « destination touristique » puisque, cela a été suffisamment dit : l'on a un retour sur investissement de la mise en accessibilité d'un hébergement quand on peut fédérer autour de soi une offre d'activités accessibles aux alentours. Dit autrement il s'agit d'éviter un îlot d'accessibilité dans une mer d'inaccessibilité. Il convient donc de travailler sur cette approche de destination pour tous, avec plusieurs conditions pour aboutir à cet objectif. La première est celle d'une approche multi-partenaire, transversale, qui réunit tous les acteurs concernés, avec un rôle indispensable de coordinateur et d'impulseur au niveau territorial. Il a été souligné le rôle essentiel des collectivités territoriales tant en matière de voirie que de transport. Le Pays Thouarsais nous a rappelé qu'il n'avait pas la compétence transports, qui était toujours détenue par les départements ou par les communes. À ce

sujet, je voudrais rappeler le contexte un peu délicat pour les collectivités territoriales puisque la loi « NOTRe », Nouvelle organisation territoriale de la république, est en train de déterminer le bon niveau d'exercice des différentes compétences. Certes, pour le secteur touristique, il y a peu de velléité de transfert de compétences, mais en matière de transport notamment, les transports inter-urbains seront transférés aux Régions ; ainsi, les acteurs habituels sur la thématique transport seront différents dans quelques mois, d'où des incertitudes pour cette coordination, cette gouvernance des acteurs locaux. Autre nécessité, c'est celle de contractualiser les engagements, à travers des chartes, des contrats, en tout cas sous une forme qui permet - et cela me permet d'aborder un autre point - la gestion du temps. Il faut en effet une pérennité, mais pour autant il faut déployer une approche incrémentale : on ne peut pas faire tout et tout de suite, d'où l'objectif de débiter par les thèmes les plus faciles pour coordonner les acteurs et impulser une dynamique territoriale sur une thématique puis d'élargir progressivement le champ de cette action. Avec une problématique organisationnelle qui a très largement préoccupé les participants : c'est le risque encouru par toute la politique territoriale touristique ou culturelle en cas de départ de l'agent coordinateur de cette politique. Pour éviter cette difficulté, il y a nécessité de travailler par une approche « projet de l'établissement » ou de s'appuyer sur un réseau de référents dans toutes les structures c'est-à-dire de disséminer une véritable culture de l'accessibilité culturelle dans tous les services et organisations impliqués. C'était la deuxième thématique, le deuxième point saillant, assez important, de cette journée.

Le troisième point, qui nous intéresse fortement en tant qu'acteurs d'une politique publique, c'est que cette journée a démontré l'utilité des dispositifs d'action publique. J'en citerais trois :

Premier outil : l'agenda 22 qui s'appuie sur les 22 règles pour l'égalisation des chances des personnes handicapées adoptées par

l'ONU en 1993 et qui a été déployé par le Pays Thouarsais. C'est un outil qui permet d'avoir une approche transversale de la problématique de l'accessibilité c'est-à-dire que les besoins des personnes handicapées soient véritablement intégrés dans chacune des politiques portées par un acteur territorial, généralement une commune, ici, un pays.



Deuxième outil : les labels d'État, label « tourisme et handicap », label « destination pour tous » notamment. Étant rappelé que la loi est le minimum à respecter, et que le label permet d'aller au-delà de la loi sur les aspects non abordés ou peu abordés par la réglementation, notamment le handicap cognitif pour lequel l'objectif d'accessibilité est cité dans la loi et les décrets alors que les moyens pour y parvenir n'y sont pas décrits. Le label « tourisme et handicap » aborde ce sujet. De plus, le label est décliné par type de structure touristique alors que notre réglementation est uniforme pour l'ensemble des ERP et ne prend pas en compte les spécificités de chacun de ces établissements. Donc, réglementation, label. Et pour être un peu plus polémique, la Région Rhône-Alpes a un troisième niveau qu'elle appelle « confort d'usage », ce qui laisserait entendre que le label ne serait pas suffisant ou aurait vocation à être amélioré sur le sujet.

Troisième dispositif d'action publique, c'est le contrat mis en place par la Région Rhône-Alpes (les Contrats de territoires touristiques adaptés) Ce qui m'a frappé, c'est que ce contrat a été transformé en contrat « desti-

nation pour tous », nouvelle marque d'État avec une approche, vous l'avez bien compris, beaucoup plus territoriale que « tourisme et handicap », qui est une approche par site. La Région Rhône-Alpes s'inscrit immédiatement dans ce nouvel outil et je vous invite très largement à vous y inscrire également.

Autre élément saillant, c'est le sujet toujours récurrent, malheureusement, de la montée en compétence des acteurs, de tous les acteurs. D'abord les acteurs du tourisme à travers des guides méthodologiques pour le label « tourisme et handicap » et le label « destination pour tous »,. Au-delà de ces deux guides, de ces labels d'État, il y a le référentiel « accessibilité des événements » qui a été produit notamment par le Pays Thouarsais - des référentiels qui permettent aux acteurs du tourisme de monter en compétence sur le sujet.

Autres acteurs cités, ceux du BTP, avec les architectes et les artisans ; je rappellerai que pour les professionnels du BTP, nous avons actuellement trois labels, « Handibat » porté par la Capeb, « Les Pros de l'accessibilité » porté par la FFB et, en Alsace, toujours sous le concordat pour cet aspect, le label « Artisans Accessibles d'Alsace ».

La troisième catégorie d'acteurs qui a été évoquée est celle des personnes handicapées dont l'expertise en tant qu'usagers peut être très largement mobilisée par les acteurs concernés. Autre compétence assez similaire : celle des ergothérapeutes qui sont là évidemment pour réaliser les audits, notamment pour le label « Tourisme et handicap ».

Quatrième famille d'acteurs à former : celle des acteurs responsables de l'offre culturelle.

L'avant dernier thème concerne le sujet des solutions, des équipements, des matériels, de l'innovation. Plusieurs exemples nous ont été donnés : le robot au château de Oiron, la technologie « no eyes climbing » présentée par le PRNSH, pour permettre la pratique de l'escalade par les personnes déficientes visuelles, les applications smartphone / SIG,

notamment « Handicarto » à la Rochelle. Ce qui m'amène, toujours pour reprendre ma casquette « action publique », à la nécessité de partage d'expériences et de partage de bonnes pratiques. Nous avons depuis deux ans le recueil du PRNSH du Ministère des sports ; les Eurockéennes ont évoqué la charte qui a été initiée par Marie-Arlette Carlotti, l'ancienne secrétaire d'État aux personnes handicapées, charte qui avait vocation à se transformer en label sectoriel. Ce besoin se fait d'autant plus pressant lorsqu'est abordé le sujet, lui aussi récurrent, des sites d'intérêt patrimoniaux et des sites d'intérêt naturel avec cette tension entre accessibilité et préservation du site, soit patrimonial soit naturel, et donc la nécessité d'une recherche - ou d'une poursuite de recherche - de solutions ou d'équipements pour que ces sites préservent leur intérêt, tout en étant accessibles au plus grand nombre. Le Cerema a justement annoncé la publication prochaine d'une fiche sur le sujet de l'accessibilité des espaces naturels.



Et donc, le dernier thème, sur lequel je ne m'attarderai pas trop longtemps, tout simplement parce que l'État n'aura pas de solutions nouvelles à apporter, c'est celui du financement, pour lequel ont été évoqués les aides de la Région, du Département, le mécénat de GMF mais aussi, et je l'ai bien noté, le prêt gratuit, à l'exception des frais de déplacement, du matériel des Eurockéennes.

Je vous remercie de votre attention. »

# Le programme de la journée du 4 juin 2015

## Tourisme et loisirs accessibles : quels enjeux et quelles pratiques pour les acteurs ?

**9h-9h30 Accueil**

**9h30-9h45 Ouverture de la rencontre**

- **Benoît Walckenaer**, directeur adjoint Direction technique Territoires et ville, Cerema
- **Sylvie Biard**, directrice CNFPT Rhône-Alpes Grenoble

**9h45-10h15 État de la connaissance et enjeux** : étude européenne sur les impacts économiques et d'usage du tourisme accessible (**Francesc Aragall**, président Design for all Foundation)

**10h15-11h25 Approches globales** :

- **La démarche du Pays Thouarsais** : un Agenda 22 pour un territoire accessible (**Florence Foucher**, chargée de mission Handicaps/Accessibilité, communauté de communes du Thouarsais)
- **La démarche du parc naturel régional de Chartreuse** (**Hugues Béseau**, directeur du pôle ingénierie-prospective-stratégie-innovation, Rhône-Alpes Tourisme et **Virginie Meditz**, responsable du schéma de développement de l'hébergement touristique PNR Chartreuse)

**11h25-12h45 Table ronde** : L'accessibilité du tourisme et des loisirs : une nécessité pour assurer l'équité spatiale ou un levier pour valoriser les territoires ?

- Quels argumentaires déployer ?
- Quels acteurs mobiliser et coordonner ? Comment ?
- Quels outils utiliser ?

**Animation** : **Jean Berthier**, délégué montagne Atout France

**Intervenants** : **David Amiaud**, université de La Rochelle

**Luc Thulliez**, ministère des Affaires étrangères et du Développement international, en charge du Tourisme

**Dominique Rabet**, Association Tourisme et Handicaps

**Didier Gorce**, chargé de mission, Direction générale des Patrimoines, ministère de la Culture et de la Communication

**12h45-13h30 Buffet organisé sur place**

**13h30-16h15 Présentation de bonnes pratiques** :

- Action du réseau des **parcs nationaux de France** – Zoom sur l'expérience du parc national de la Vanoise (**Philippe Lheureux**, directeur adjoint du Parc national de la Vanoise)
- Retour d'expériences d'**équipements sportifs et de loisirs** (**Lydie Cohen**, Pôle Ressources National Sport et Handicaps, ministère de la Ville, de la Jeunesse et des Sports)
- Pratique des **Eurockéennes de Belfort** (**Jeremy Debreu**, Eurocks Solidaires)
- Accessibilité de l'**offre culturelle de Rennes** (**Nathalie Ribet**, chargée de mission développement des Publics, direction générale Culture, Ville de Rennes et Rennes Métropole)

**Animation** : **Marion Ailloud** et **Laurent Saby**, Direction technique territoires et ville, Cerema

**16h15-16h30 Synthèse et conclusion**

- **Eric Heyrman**, chargé de mission Délégation ministérielle à l'accessibilité, ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie

**16h30 Clôture**



## Pour en savoir plus...

L'intégralité des diaporamas présentés est disponible sur :

[www.territoires-ville.cerema.fr/journee-d-echanges-tourisme-et-loisirs-accessibles](http://www.territoires-ville.cerema.fr/journee-d-echanges-tourisme-et-loisirs-accessibles)

En téléchargement sur la Boutique en ligne :

[www.certu-catalogue.fr/ville-accessible-a-tous](http://www.certu-catalogue.fr/ville-accessible-a-tous) :



Accessibilité des ERP : Recueil d'actions simples à l'attention des gestionnaires



Handicaps et usages – Fiche n° 1 " Handicaps mentaux, cognitifs et psychiques "

À paraître dans la collection Accessibilité pour les PMR -de belles pratiques  
Fiche n°4 " Des espaces naturels accessibles à tous " (septembre 2015)

### Contacts :

CNFPT  
Région Rhône Alpes  
Domaine Universitaire  
440 rue des  
Universités  
CS 50051  
38402 Saint-Martin-  
d'Hères Cedex  
Tél: 04 76 15 01 00  
Fax : 04 76 51 16 05  
[www.cnfpt.fr](http://www.cnfpt.fr)



Délégation régionale  
Rhône-Alpes Grenoble

Sandrine Gourin  
04 72 32 43 68

[sandrine.gourin@cnfpt.fr](mailto:sandrine.gourin@cnfpt.fr)



Direction technique Territoires et ville

Marion Ailloud  
04 72 74 58 67

Laurent Saby  
04 72 74 58 85

Bernard Fiole  
04 72 74 58 42

[MEP.DtecTV@cerema.fr](mailto:MEP.DtecTV@cerema.fr)

Collection  
**Expériences  
et pratiques**  
ISSN en cours  
2015/xxx

© 2015 - Cerema  
La reproduction totale  
ou partielle du document  
doit être soumise à  
l'accord préalable du  
Cerema.

#### La collection « Expériences et pratiques » du Cerema

Cette collection regroupe des exemples de démarches mises en œuvre dans différents domaines. Elles correspondent à des pratiques jugées intéressantes ou à des retours d'expériences innovantes, fructueuses ou non, dont les premiers enseignements pourront être valorisés par les professionnels. Les documents de cette collection sont par essence synthétiques et illustrés par des études de cas.

Connaissance et prévention des risques - Développement des infrastructures - Énergie et climat - Gestion du patrimoine d'infrastructures  
Impacts sur la santé - Mobilité et transports - Territoires durables et ressources naturelles - Ville et bâtiments durables