

« Handicap et tourisme : comment mieux accueillir tous nos visiteurs ? »

Mardi 17 novembre à 16h à 17h30
au Cabot Bordeaux, Le Pian-Médoc

L'ACCESSIBILITÉ, UNE PRÉOCCUPATION QUI DATE

La Délégation Ministérielle à l'Accessibilité (DMA), des ministères de la transition écologique et de l'aménagement des territoires, coordonne les actions du ministère dans les différents domaines concernés par l'accessibilité : transports, cadre bâti, espaces publics, bâtiments ou équipements recevant du public (ERP).

- Création de la DMA en 1999

La Délégation Ministérielle à l'Accessibilité (DMA) a été créée le 16 décembre 1999 par le ministre de l'Équipement, des Transports et du Logement, Jean-Claude Gayssot.

Elle fait suite au Comité de Liaison pour l'Accessibilité du Cadre de vie (COLIAC) créé en 2000, lui-même issu du Comité de Liaison pour le Transport des personnes Handicapés (COLITRAH) créé par la première loi dédiée au Handicap, la loi n° 75-534 du 30 juin 1975 d'orientation en faveur des personnes handicapées.

- Le champ d'action de la DMA

Sa vocation est de promouvoir l'accessibilité de la chaîne du déplacement. Pour cela, elle coordonne les politiques publiques et les actions du ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires ainsi que celui de la Transition énergétique dans les différents domaines concernés par l'accessibilité : transports (terrestres, maritimes et aériens), cadre bâti (logement, établissements recevant du public (ERP) et locaux de travail), voirie, espaces publics, formant ainsi les maillons de la chaîne du déplacement. La DMA est rattachée au Secrétariat général de ces deux ministères.

- La concertation au cœur de ses missions

Elle veille à créer les conditions d'échange avec tous les acteurs de l'accessibilité : tant les acteurs ministériels que les associations de personnes handicapées, les fédérations et syndicats professionnels (Fédération des commerces, la fédération des ascensoristes…), les collectivités territoriales et leurs représentants (Association des Maires de France, Groupement des Autorités Organisatrices des Transports (GART)…), pour faire émerger les synthèses nécessaires au déploiement de la politique d'accessibilité.

- La définition de l'Organisation des Nations Unies (ONU) de 2006

La Convention de l'Organisation des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées adoptée par l'Assemblée générale des Nations unies le 13 décembre 2006, et entrée en vigueur le 3 mai 2008, en donne, à son article 1er, la définition suivante :

« Par personnes handicapées, on entend des personnes qui présentent des incapacités physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles durables dont l'interaction avec diverses barrières peut faire obstacle à leur pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres. »

- Les définitions européennes

La directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigen en matière d'accessibilité applicables aux produits et services, donne une définition des personnes handicapées au 1) de son article 3 :

« Les personnes qui présentent une incapacité physique, mentale, intellectuelle ou sensorielle durabl dont l'interaction avec diverses barrières peut faire obstacle à leur pleine et effective participation à société sur la base de l'égalité avec les autres ».

Cette définition est conforme à la Convention internationale des Droits des personnes handicap

- La définition française de 2005

En droit interne, la loi n° 2005-102 du 11 février 2005, modifiée pour l'égalité des droits et des cha la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, véritable texte de refondation de la politique du handicap, donne, à son article 2 (dispositions insérées à l'article L.114 du code de l'action sociale et des familles), une définition élargie du handicap, en s'inspirant de la classification internationale du handicap élaborée par l'OMS :

« Constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant. »

- **L'accessibilité en droit français**

La loi n° 91-663 du 13 juillet 1991 modifiée portant diverses mesures destinées à favoriser l'accessibilité aux personnes handicapées des locaux d'habitation, des lieux de travail et des installations recevant du public, marque une étape importante : elle élargie et précise l'obligation d'accessibilité aux locaux d'habitation et aux lieux de travail, ainsi qu'à la voirie publique ou privée les desservant.

Son article 1er en donne, pour le cadre bâti, la définition suivante : *« Les dispositions architecturales et les aménagements des locaux d'habitation, des lieux de travail et des établissements et installations recevant du public, notamment les locaux scolaires, universitaires et de formation, doivent être tels que ces locaux et installations soient accessibles aux personnes handicapées ».*

Les **principes de non-discrimination et d'accessibilité** sont inscrits dans la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 modifiée, pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées :

« L'État est garant de ***l'égalité de traitement*** *des personnes handicapées sur l'ensemble du territoire et définit des objectifs pluriannuels d'actions »*, article 2, codifié à l'article 114-1 du code de l'action sociale et des familles.

« La chaîne du déplacement, qui comprend le cadre bâti, la voirie, les aménagements des espaces publics, les systèmes de transport et leur intermodalité, est organisée pour ***permettre son accessibilité dans sa totalité*** *aux personnes handicapées ou à mobilité réduite »*, article 45.

Ces principes sont inscrits dans les différents codes couvrant la chaîne de déplacement : le Code de la construction et de l'habitation, le Code de la voirie routière et le Code des transports.

Dans le **secteur du cadre bâti**, la réglementation des établissements recevant du public (ERP) est très précise et complète. Ainsi, le 3° de l'article L111-1 du code de la construction et de l'habitation (CCH) définit un « bâtiment ou aménagement accessible à tous » :

L'ACCESSIBILITÉ, DES AMÉNAGEMENTS POUR TOUS





LES QUATRES FAMILLES DE HANDICAP



Handicap : MOTEUR

Besoins :
Déplacement, circulation, équipements



Handicap : VISUEL

Besoins :
Repérage, contrastes, descriptions



Handicap : AUDITIF

Besoins :
Informations écrites, communication



Handicap : MENTAL & COGNITIF

Besoins :
Simplicité, repères, anticipation

Le bon réflexe : demander à la personne ce qui peut faciliter sa visite plutôt que présumer de ses besoins
Situations invisibles : ne jamais supposer qu'une personne n'a pas besoin d'aide.

80%

DES HANDICAPS SONT INVISIBLES

LES DIFFÉRENTES SITUATIONS DE HANDICAP



Handicap moteur

Lombalgie, TMS[1], rhumatisme, malformation, paralysie, AVC[2]...
Les personnes handicapées moteur rencontrent des difficultés à se déplacer, conserver ou changer de position, effectuer certains gestes. Elles ont parfois des difficultés à oraliser.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Moins de 5% des personnes touchées par une déficience motrice se déplacent en fauteuil roulant.

1. TMS : Troubles musculo-squelettiques.
2. AVC : Accident vasculaire cérébral.



Maladies invalidantes

Hypertension, insuffisance cardiaque, diabète, allergie, eczéma, cancer, épilepsie... les maladies invalidantes entrainent une restriction d'activité en termes de mobilité ou de quantité de travail à fournir, en durée ou en intensité.

LE SAVIEZ-VOUS ?

375000 nouveaux cas de cancer sont détectés tous les ans en France. 80% des personnes reprennent leur activité dans les deux ans après le diagnostic.



Handicap psychique

Névrose, TOC[3], phobies, addictions, dépression, ces différents troubles se caractérisent par des efforts permanents pour s'adapter et entrer en relation avec les autres ou des difficultés de concentration.

LE SAVIEZ-VOUS ?

À la différence du handicap mental, le handicap psychique n'affecte pas la capacité intellectuelle de la personne.

3. TOC : Trouble obsessionnel compulsif.



Handicap auditif

Acouphène ou surdité légère à profonde, la perte auditive totale est rare.
Le handicap auditif se caractérise par une difficulté, voire une impossibilité à percevoir et localiser les sons et la parole.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Le plus souvent les personnes sourdes ne sont pas muettes, même si dans certains cas le handicap peut s'accompagner d'une difficulté à oraliser.



Handicap mental

Trisomie 21, syndrome x fragile... Le handicap mental se traduit par des difficultés de réflexion, de conceptualisation, de communication et de décision.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Si un grand nombre de handicaps mentaux ont une cause génétique, dans 30% des cas, leurs origines restent inconnues.



Handicap cognitif

Troubles de déficit de l'attention, hyperactivité, troubles DYS, troubles du spectre autistique...
Le handicap cognitif se caractérise par l'altération des processus cérébraux permettant d'acquérir et de traiter des informations.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Dyslexie (troubles de l'écriture), dysphasie (troubles du langage oral), dyspraxie (troubles de la coordination du geste), les troubles DYS sont reconnus comme un handicap à part entière depuis 2005.



Handicap visuel

Myopie, presbytie, strabisme, rétinite, daltonisme... Le handicap visuel a de nombreuses origines (congénitale, due à une maladie ou un accident). Il se caractérise par une perte de l'acuité visuelle pouvant aller jusqu'à la cécité.

LE SAVIEZ-VOUS ?

En France parmi le 1,5 million de personnes déficientes visuelles 14% sont aveugles et une minorité utilisent le braille.

CHIFFRES CLÉS

73% des personnes en situation de handicap choisissent un hébergement payant
91% découvrent des lieux touristiques et des monuments
1 643 € de dépense moyenne par séjour
92% n'ont obtenu aucune aide financière
62% organisent leur séjour de façon autonome
80% voyagent accompagnés
+2,5 accompagnateurs
on ne parle pas uniquement d'un voyageur
mais aussi des personnes qui l'accompagnent

14,5 MILLIONS

DE PERSONNES DE 15 ANS OU + VIVANT À DOMICILE DÉCLARENT AVOIR AU MOINS UNE LIMITATION FONCTIONNELLE SÉVÈRE

(SOURCE ECOLOGIE.GOUV.FR, DONNÉES 2022)

L'ACCESSIBILITÉ, C'EST QUOI ?

Aller d'un point A à un point B **sans difficulté et en toute autonomie**.

BIENVEILLANCE · BON SENS · POUR TOUS

Le tourisme accessible : Permettre à chacun de préparer, réserver, réaliser et profiter de son expérience touristique, sur l'ensemble du parcours.

Physique
Accéder aux lieux, circuler, utiliser les équipements

Sensorielle et cognitive
Voir, entendre, comprendre et recevoir les informations

Humaine
Être accueilli avec respect, attention et bienveillance

LABEL TOURISME & HANDICAP : AVANTAGES DU LABEL

- **Reconnaissance officielle** de l’accessibilité/ **ATOUT France**
- **Choix** de au moins 2 familles de handicap sur 4
- **Visibilité accrue** auprès d’une clientèle sensible à ces enjeux.
- **Amélioration de la qualité d’accueil** pour l’ensemble des visiteurs.
- **Guides pratiques** : Informations sur les normes d’accessibilité à respecter.
- **Formations** : Sensibilisation des équipes et des personnels à l’accueil de personnes en situation de handicap.
- **Supports de communication** : Documents et signalétique adaptés pour communiquer sur l'accessibilité.

TOURISME & HANDICAP

90 LABELLISÉS TOURISTIQUES EN GIRONDE

PARCOURS DU PRESTATAIRE QUI SOUHAITE ÊTRE LABELLISÉ

- **Auto-évaluation par filière** sur le site Tourisme & Handicap : pour être labellisé il faut valider 100% des critères obligatoires et 75% des critères d’usage
- **Pré-diagnostic** en visio ou sur place avec conseils d’amélioration
- **Evaluation du parcours client** en présence d’une personne d’une association de personnes en situation de handicap
- Envoi d’un mail avec **réserves à lever**
- Les réserves sont levées sur photos ou contre visite.
- **Inscription sur le Registre Atout France** avec avis des évaluateurs Tourisme et Handicap
- Le label est **délivré par Atout France dans un délai de 2 mois pour une validité de 5 ans**

TESTEZ-VOUS !

TOURISME & HANDICAP
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Mme Caroline LAIGNEAU
Co-Fondatrice MURMURES CONSEILS

Développement touristique et diversification des lieux

Vos projets touristiques et patrimoniaux, de l'idée à la pérennité.
Accessibilité, formations

Contact :
06 62 91 29 07
caroline@murmures-conseil.com
https://murmures-conseil.com

L'ACCESSIBILITÉ NE SE RÉSUME PAS AU FAUTEUIL ROULANT

MOTEUR

Marches, distances, places assises pendant la visite et la dégustation.

VISUEL

Une visite qui passe par le goût, l'odorat et le toucher : un atout du vin.

AUDITIF

Des informations écrites, des signaux lumineux, un visage tourné vers la personne.

MENTAL & COGNITIF

Des explications simples, un parcours facile à suivre.

Et aussi : seniors, familles avec poussette, visiteurs étrangers, personnes fatiguées ou blessées.

Ce qui aide les uns profite à tous.

UNE ACTION RAPIDE

Seule dans les toilettes, une personne sourde n'entend pas l'alarme incendie.



La réponse : un flash lumineux relié à l'alarme.
Simple, peu coûteux, et presque jamais pensé.

Le réflexe à garder : doubler chaque signal sonore par la lumière ou l'écrit (sonnette, appel, annonce).

LA PAGE ACCESSIBILITÉ DE VOTRE SITE

CE QU'ON LIT SOUVENT

« Accessible PMR »
Le visiteur ne sait pas si cela le concerne, ni ce qui l'attend.

CE QUI AIDE VRAIMENT

- Parking à 20 m de l'entrée
- Accès de plain-pied, porte de 90 cm
- Allée en gravier sur 30 m
- Dégustation possible assis
- Toilettes adaptées, flash lumineux
- Livret de visite en FALC
- Chiens guides bienvenus

Le bon réflexe : Décrire plutôt qu'étiqueter : le visiteur décide lui-même.

LE REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITÉ

CE QUE C'EST

Un document obligatoire pour tout établissement recevant du public.

Consultable sur place ou en ligne, par tout visiteur.

CE QU'IL CONTIENT

- Les prestations que vous proposez
- La formation de votre personnel à l'accueil
- Les documents et attestations d'accessibilité
- L'entretien des équipements

Plus qu'une obligation : une vitrine de votre accueil.

LE FALC : FACILE À LIRE ET À COMPRENDRE

AVANT

Niché au cœur du Médoc, notre domaine familial vous convie à une immersion œnologique au sein de ses chais séculaires, suivie d'une dégustation commentée de nos millésimes.

APRÈS, EN FALC

Notre famille fait du vin dans le Médoc.
Vous visitez la cave.
Ensuite, vous goûtez nos vins.
Un guide vous explique.

Pensé pour les personnes avec un handicap mental.
Utile aux enfants, aux visiteurs étrangers, à tous.

Mme Béatrice KERFA
Directrice de l’Office de Tourisme de JOIGNY
Label “Tourisme & Handicap” depuis 2013

Mr David COURTOISIE
Responsable Accueil au Quai Cyrano (Bergerac)

Marie-Ange DEMAY
LE MAS DES ANGES (Soussans)
Propriétaire de la chambre d’hôte labellisée “Tourisme & Handicap”

NOTRE EXPÉRIENCE DE TRANSFORMATION D'UNE CHAMBRE D'HÔTES

Pourquoi nous sommes-nous engagés ?

- Accueillir les voyageurs dans de meilleures conditions, quelles que soient leurs capacités.
- Transformer une chambre et sa salle d'eau existantes plutôt que créer un espace à part.
- Faire de l'accessibilité une composante de la qualité de notre accueil.

D'où sommes-nous partis ?

- Une chambre avec des circulations et un agencement à repenser.
- Une salle de bains équipée d'une baignoire, peu adaptée à certains déplacements.
- Un chantier impliquant la dépose des équipements, la plomberie et la reprise des revêtements.

LA CHAMBRE

Un espace entièrement réaménagé,
avec une circulation plus lisible.


Avant


Après


Avant


Après

LA SALLE DE BAIN

La transformation la plus importante du projet.


Avant


Après


Avant


Après

DES ÉQUIPEMENTS ADAPTÉS

Des choix concrets pour faciliter les gestes du quotidien.



Siège et appuis



Lavabo avec espace dégagé



Rampe & accès



Seuil



Cheminement vers la piscine

RETOURS D'EXPÉRIENCE

Difficultés & ajustements

- Adapter les dimensions, les seuils et les circulations à l'existant.
- À la suite de la visite du 25 mars 2025 : points de vigilance sur le parking, les accès, le lit et les sanitaires.
- Prendre en compte les recommandations de l'évaluateur avant la contre-visite.

Investissements

- Investissements structurants : réaménagement de la salle d'eau, réseaux et revêtements.
- Équipements ciblés : barres d'appui, siège de douche, poignées et rampes.
- Actions peu coûteuses : dégager les passages, améliorer l'information et préparer une fiche des numéros d'urgence.

RETOURS D'EXPÉRIENCE

Comment adapter l'accueil au quotidien ?

- Décrire précisément les possibilités d'accès avant la réservation.
- Vérifier les cheminements et adapter l'implantation du mobilier selon les besoins.
- Échanger avec les voyageurs sans présumer de leurs capacités ou de leurs attentes.

Ce que nous retenons de cette démarche

- S'appuyer sur les évaluateurs et les partenaires spécialisés pour identifier les points à corriger.
- Raisonner en parcours complet : stationnement, chambre, sanitaires et espaces communs.
- Commencer par des améliorations concrètes, même sans engager immédiatement une labellisation.

Excusé

Mr Patrick PARROT

Délégation APF France Handicap de la Gironde

Adhérent bénévole et évaluateur label « Tourisme et Handicap »

APF France handicap délégation de Gironde est une association engagée pour défendre les droits favoriser l'inclusion et améliorer le quotidien des personnes en situation de handicap.

« Installée à Darwin, notre délégation est un lieu d'accueil, d'informations, d'écoute et d'échange. Nous accompagnons les personnes en situation handicap et leurs proches, développons des actions pour favoriser l'autonomie et l'accessibilité et proposons également de nombreuses initiatives associatives, culturels et conviviales"

Mr Martin LECLERC
Directeur Général, CABOT BORDEAUX

Présentation de l’établissement & visite d’une suite PMR et du spa



« Handicap et tourisme : comment mieux accueillir tous nos visiteurs ? »

Merci pour votre présence !