

# A

# ccessibilité

Lettre d'information sur l'Accessibilité - Numéro 18 - Octobre 2005

[www.equipement.gouv.fr/accessibilite](http://www.equipement.gouv.fr/accessibilite)



Edito

*L'accès aux vacances pour tous s'inscrit pleinement dans la préoccupation du gouvernement d'améliorer la situation des personnes handicapées. La loi du 11 février 2005 sur l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées se traduit par des exigences supplémentaires nécessitant une information renforcée et une ingénierie spécifique pour l'adaptation de l'offre touristique. Le ministère délégué au Tourisme s'implique depuis plusieurs années déjà dans cette démarche, car au-delà de l'exigence sociale, cette clientèle spécifique grandissante constitue un véritable enjeu économique pour l'industrie touristique. La prise en compte des besoins et des aspirations de la personne handicapée s'est concrétisée par la création, dans le domaine du tourisme, du label*

*« Tourisme et Handicap ».*

**une offre  
touristique  
accessible et  
performante**

*Ce label constitue une étape déterminante dans la promotion d'un tourisme accessible à toutes les clientèles en développant une approche de vacances*

*et de loisirs partagés. Il est devenu, par sa qualité et sa fiabilité, une référence reconnue et incontournable, fruit d'un partenariat fructueux avec les associations, les professionnels du tourisme et le ministère délégué au Tourisme. A ce jour, plus de 1 200 labels ont été attribués par la Commission nationale de labellisation. Nous devons poursuivre cet effort et j'ai demandé à l'ensemble de mes services de rester mobilisés pour accompagner les professionnels du tourisme dans leur démarche de mise en accessibilité de leurs sites et de leurs produits. Ainsi, ils pourront proposer une offre touristique française performante et accessible à tous les publics. Une offre efficace et généreuse.*

Léon BERTRAND  
Ministre délégué au Tourisme

## Le label «Tourisme & Handicap »

### L'Association Tourisme & Handicaps

L'Association a deux missions principales :

- sensibiliser les professionnels du tourisme et le grand public à l'accueil des personnes en situation de handicap dans les équipements de tourisme et de loisirs,
- mettre en œuvre et gérer des dispositifs permettant la promotion des politiques favorisant cet accueil.

L'association, composée de représentants des professionnels du tourisme et de représentants d'associations de personnes handicapées, s'est vue confier par le Ministère du tourisme la mise en œuvre du label « Tourisme & Handicap ». Elle constitue une plate-forme de discussion commune entre les prestataires touristiques et les représentants des touristes handicapés. La mise en place de ce label constitue une de ses principales priorités.

### Le label Tourisme & Handicap

L'objectif du label « Tourisme & Handicap » créé en 2001 est d'apporter une information fiable, homogène et objective sur l'accessibilité des sites et équipements touristiques pour tous les types de handicaps (moteur, visuel, auditif, mental).

Le label valorise les efforts des professionnels du tourisme en matière d'accessibilité et d'accueil des clientèles spécifiques. Il s'adresse à tous ceux qui souhaitent ouvrir leurs établissements ou leurs sites à une clientèle plus large (hébergement, restauration, sites touristiques, sites de loisirs).

Ces derniers doivent s'adresser à l'instance régionale de concertation et d'attribution du label « Tourisme & Handicap », mise en place par les délégués régionaux au tourisme.

Dans un premier temps, chaque professionnel intéressé reçoit un questionnaire d'auto-évaluation qui permet d'apprécier l'état d'accessibilité de l'équipement, pour les différents types de handicap.

Si cette auto-évaluation est positive, le professionnel peut s'engager soit dans une démarche d'adaptation de son équipement avec, éventuellement le soutien des services compétents et des associations spécialisées, soit dans la démarche de labellisation proprement dite. La labellisation implique l'ana-

lyse de l'équipement par des enquêteurs représentant les professionnels du tourisme et les associations de personnes handicapées. Leur évaluation repose sur une grille détaillée établie à partir d'un référentiel national. Au vu des conclusions, la commission régionale émet un avis favorable pour un ou plusieurs types de handicap.

Les critères retenus ont pour objectif d'identifier les équipements où les touristes handicapés peuvent utiliser les prestations à disposition, le plus en autonomie possible et ce, dans chaque type de handicap.

L'association « Tourisme et Handicaps » attribue le label et remet une charte d'engagement du labellisé, contrat d'obligations garantissant l'accueil et la préservation de l'accessibilité permanente du site.

Le label peut être attribué pour une durée maximale de cinq ans, renouvelable après contrôle du maintien des critères d'accueil et d'accessibilité.

Ce label est une réponse à la demande des personnes handicapées qui veulent pouvoir choisir leurs vacances, se cultiver, se distraire, partir seules, en famille ou entre amis, où elles le souhaitent, comme tout le monde et avec tout le monde. Il leur apporte la garantie d'un accueil efficace et adapté.

Il est aussi une réponse aux professionnels qui veulent faire connaître leurs prestations à la clientèle handicapée. Son engagement correspond à une démarche économique sur un marché encore en grande partie inexploité. Le label est pour lui un avantage concurrentiel européen.

Annette Masson,  
présidente de l'Association  
« Tourisme & Handicaps »



“ L'égalité des chances, l'égalité  
des droits, le refus de l'exclusion. ”

Voyager, pour une personne en situation de handicap nécessite plus d'organisation. Utilisant fréquemment le train, il me faut acheter longtemps à l'avance mon billet, afin d'obtenir « LA » place réservée aux voyageurs handicapés en fauteuil roulant. De plus en plus de personnes handicapées voyageant, il est parfois difficile d'entendre qu'il me faut changer d'horaire, voire de jour !

Heureusement, les services d'accueil de la SNCF sont performants, et compensent l'inaccessibilité des trains. Mais je rêve un jour de prendre le train en toute autonomie sans être obligée d'arriver au moins une demi-heure avant le départ, pour les nécessités de ces services.

Impossible également d'improviser quant à la réservation des hôtels, chambres d'hôtes ou gîtes. Il est indispensable de téléphoner auparavant pour s'assurer de l'accessibilité des structures. Les mentalités évoluent et aborder cette question suscite moins de gêne qu'autrefois. Certains prestataires attestent à tort, mais en toute bonne foi de l'accessibilité de leur structure, d'où la nécessité de poser des questions précises.

Malgré cela, même si une structure n'est pas parfaitement adaptée, l'attitude accueillante et aidante d'un prestataire peut contribuer à un séjour tout à fait agréable. Un self inadapté mais compensé par l'aide humaine des serveurs est très apprécié ! La volonté du prestataire d'accueillir au mieux toute personne quelle que soit sa spécificité est primordiale.

Rolande Lancien

## Excursion ferroviaire:

### le Train à vapeur des Cévennes

La ligne de chemin de fer reliant les communes Gardoises d'Anduze et de Saint Jean du Gard, exploitée par la Compagnie Internationale des Trains Express à Vapeur (CITEV), le long de la Vallée des gardons, serpente durant 13 kilomètres de viaducs en tunnels.

Le Train à vapeur accueillant régulièrement des groupes

de personnes handicapées, dès 1997 est mis en service une voiture aménagée avec un hayon élévateur qui permet l'accès à tous les types de fauteuil y compris les lits médicalisés dans n'importe quelle gare du parcours. Comme l'ensemble des voyageurs les personnes prenant place dans cette voiture peuvent s'installer en plein air ou à l'intérieur. La capacité d'accueil de cette voiture, dont l'aménagement a coûté près de 40 000 €, est de vingt-un fauteuils.

L'ensemble du site (quais, nature du sol, sanitaires...) a également été repensé en matière d'accessibilité et les travaux d'aménagement se sont élevés à environ 60 000 €.

Cette mise en accessibilité a été réalisée sans aucune aide publique et ne sera, sans doute, jamais "rentabilisée" par la vente de billets à des



personnes à mobilité réduite. Par contre de tels aménagements apportent un confort supplémentaire qui profite à toute la clientèle et crée une image très positive du site auprès de l'ensemble du public.

En 2002 cette réalisation a obtenu un des premiers label, Tourisme et Handicap (quatre handicaps)

décerné en France après avoir effectué quelques petits aménagements supplémentaires et surtout sensibilisé les équipes à l'accueil des déficients auditifs et des non voyants en leur conseillant des places particulières dans le train (par exemple juste derrière la locomotive pour en entendre le sifflet, le travail des pistons, en percevoir les vibrations et sentir les odeurs d'huile chaude et de charbon). Cet accueil permet depuis neuf ans d'accueillir chaque année plusieurs centaines de personnes qui peuvent partager ce voyage avec leurs familles et amis. Le Train à vapeur des Cévennes est aujourd'hui le premier train touristique à vapeur Français.



François Zielinger,  
responsable  
[www.trainvapeur.com](http://www.trainvapeur.com)

## Les campings : le Cala Gogo et le Soleil

Le Soleil et le Cala Gogo sont deux campings du littoral Catalan. En parallèle à différentes démarches environnementales, il nous est toujours apparu indispensable d'accueillir les familles quelles que soient leur composition. Chacun doit profiter de ses vacances en toute indépendance !

Nous avons commencé par optimiser la circulation et l'accès à l'ensemble de nos services pour les personnes handicapées moteur (Tiralò, chariot pour l'accès à la piscine, rampe d'accès aux commerces). Ces aménagements profitent également aux personnes âgées, enfants en poussettes. Nous avons aussi facilité l'accès de nos prestations aux personnes malentendantes et handicapées mentales (panneaux d'informations, livret d'accueil complet).

Accompagnés par l'association « Cap Horizon », nous avons cherché une solution d'autonomie pour les personnes aveugles et malvoyantes. L'utilisation des bordures et jardinières, puis la différence tactile entre la route et les emplacements herbeux nous ont permis de répondre à 80 % de l'attente. Les 20% restant ont été solutionnés par la



pose de bordures béton sur les traversées de routes et de bandes de carrelages à l'intérieur des bâtiments. De plus, un baladeur MP3 informe sur les destinations choisies mais aussi sur les menus du restaurant.

Nous avons adhéré au label Tourisme & Handicap, qui piloté par le comité départemental du tourisme, contribue à la

connaissance des différentes démarches facilitant l'accueil des personnes handicapées.

Ayant ainsi une expérience et une méthode à proposer, nous avons provoqué des réunions de sensibilisation auprès de nos confrères, où nous avons souligné le coût souvent modéré de l'investissement.

Nous n'avons bénéficié d'aucune ligne de subvention, force est de constater que, Conseil Général, Régional, et Europe nous ont tous assurés de leur soutien total et... désargenté.

En résumé : enthousiasme, plus liberté, plus sens pratique... et voilà des quotidiens qui s'améliorent.



Jacques Aïdan,  
responsable  
[www.campmed.com](http://www.campmed.com)

## Parc animalier : la Vallée des Singes



La Vallée des Singes, parc animalier situé à Romagne dans la Vienne a obtenu cette année le label national « Tourisme et Handicap » pour les quatre handicaps : moteur, mental, auditif et visuel. C'est pour notre site une consécration, puisque le parc a été conçu dès son origine, en 1998, pour favoriser l'accessibilité aux personnes handicapées quel que soit leur handicap.

Nous avons mis en place un certain nombre de mesures complémentaires : mise à disposition gratuite de fauteuils roulants, informations sur nos supports de communication, formation et sensibilisation de notre personnel...

Notre parc permet un contact direct avec 350 singes, soit plus de trente espèces de primates différentes qui évoluent en liberté sur une quinzaine d'hectares.

Nous accueillons fréquemment des établissements spécialisés qui assistent notamment aux nourrissages des animaux organisés tout au long de leur visite. La Vallée des Singes a enregistré ces six dernières années, plus de 250 naissances. Un résultat impressionnant et inespéré qui montre que les animaux se sentent ici chez eux.



Emmanuel le Grelle  
Directeur de la Vallée des Singes  
[www.la-vallee-des-singes.fr](http://www.la-vallee-des-singes.fr)

## Centre équestre : les Cécoignels

Situé à Jeterswiller, petite commune rurale près de Marmoutier et de Saverne.

L'objectif des « Cécoignels » est d'accueillir des enfants et des adultes, présentant des inadaptations sociales, des troubles du comportement, des handicaps moteurs, mentaux ou sensoriels.

Au centre de cet accueil, le cheval permet un travail pédagogique, éducatif, voire thérapeutique ainsi qu'une rencontre entre « handicapés » et « valides ». Créé en 1986, le centre équestre est agréé Jeunesse et Sport, Inspection académique et tout récemment labellisé Tourisme et Handicap.

Les moniteurs ont une double compétence en matière d'équitation et de travail avec les personnes présentant une spécificité.

Une vingtaine de chevaux et poneys constitue notre cavalerie, « éduqués » selon les méthodes éthologiques\*, dans le but de tra-



vailler sereinement avec les usagers et d'accueillir au mieux les cavaliers présentant des handicaps divers.

Une large gamme d'activités est proposée grâce aux nombreux aménagements dont dispose le centre : un élévateur pour les personnes handicapées lourdes, une voiture hippomobile de notre conception réalisée par un artisan local qui permet à deux personnes en fauteuil roulant d'être hissées sur une calèche et d'apprendre à mener un attelage.

De plus, un gîte familial « la ferme d'Eugène » permet d'accueillir des familles dont un membre est handicapé.



Iginio Cividini,  
Directeur technique  
[www.cecoignels.com](http://www.cecoignels.com)

\* éthologie : étude scientifique du comportement des animaux dans leur milieu naturel.

### Témoignage

Atteint d'une cécité totale, je cherche à pouvoir effectuer un maximum d'actions en toute autonomie et sécurité.

L'objectif optimal est de pouvoir partir, éventuellement seul en vacances. Mais cet idéal est loin d'être réalisé car la chaîne du déplacement du domicile au lieu de résidence et aux sites touristiques n'offre actuellement au déficient visuel aucune possibilité de le concrétiser.

Compte tenu de ce constat, mes vacances s'organisent dans le but de laisser à la personne qui m'accompagne, un maximum de liberté.

Je choisis notre lieu de villégiature à proximité de la gare ou aéroport, et le plus central possible des lieux d'activités.

Je vais ensuite m'informer auprès des offices de tourisme ou syndicat d'initiative des curiosités locales. Là bien sûr, je souhaiterais vivement que les informations me soient accessibles soit par Internet, soit par tous autres moyens vocaux, ne pouvant plus lire le Braille.

Ma recherche s'orientera vers les musées offrant des possibilités de toucher des éléments au sein de celui-ci et disposant d'une visite guidée. Je me renseignerai si des jardins riches en senteurs sont présents dans la région, ainsi que le programme sur les différentes fêtes locales et sur les manifestations et spectacles divers.

Je me renseignerai également s'il existe des chemins de randonnée facilement praticables. A l'heure actuelle, le développement du label Tourisme et Handicap améliore une pratique plus rationnelle de la construction de séjours adaptés pour chaque type de handicap.

Association  
Cap Horizon

**Défestival**

« Venez avec vos différences, repartez avec vos ressemblances ».

Le Défestival se tiendra cette année le 24 septembre. Il partira du Champ de Mars pour se clôturer par un grand concert gratuit sous la Tour Eiffel.



les XX<sup>ème</sup> rencontres du transport public, organisées par le GART et l'UTP.

En parallèle de cet événement se tiendra le Salon Transport-Expo. L'accessibilité constituera

le thème du Café de l'Innovation qui se déroulera le vendredi 14 octobre.

**Salon sur l'aménagement de la maison**

Dans le cadre du Salon « vivre la maison »,

qui se déroulera du 15 au 23 octobre prochain à Paris au Parc des expositions, Porte de Versailles, sera organisée une conférence le 15 octobre sur le thème « Aménagement de la maison et domotique ».

**Colloque Sénat**

Le 25 octobre 2005, « handicap et Intégration » organise au Sénat un colloque sur le thème « Handicap et accessibilités – l'égalité des chances contre les discriminations ». ■ ■ ■

**Congrès du GART**

A Toulouse, se tiendront du 12 au 14 octobre

**L'option « accueil des clientèles à besoins spécifiques » dans les BTS Tourisme**

Entretien avec Monsieur Thierry, inspecteur général de l'Éducation nationale

**Quelle est votre mission ?**

Je suis Inspecteur général de l'Éducation nationale et j'appartiens au groupe économie et gestion, regroupant tout le secteur tertiaire de l'enseignement.

Je suis également responsable national de l'organisation, du déroulement et du respect des référentiels des deux BTS (brevet technique supérieur) du secteur Tourisme : BTS vente et productions touristiques et BTS animation et gestion touristiques locales.

J'assure aussi l'interface entre les deux ministères de l'Éducation nationale et du Tourisme, car les référentiels des deux BTS sont cosignés par les deux ministres.

**Présentation des BTS**

Ces BTS ont été rénovés et nous en sommes actuellement à la troisième session. Ils se sont substitués au BTS Tourisme-loisirs. Dans l'ancienne formation, les étudiants avaient une année de tronc commun et se spécialisaient la deuxième année.

Nous avons pensé qu'il fallait, à la demande des professionnels et de toutes les parties prenantes de ces métiers, deux BTS distincts à part entière.

Le BTS vente et productions touristiques est un BTS de commercialisation des produits touristiques, notamment dans les agences de voyage.

Le second correspond à ce que nous voulions faire dans les métiers de l'accueil du tourisme réceptif. Il vise à organiser les manifestations, et évaluer les coûts.

Les besoins spécifiques des personnes à mobilité réduite sont intégrés dans l'ensemble de

l'enseignement dispensé aux étudiants. Pour ceux qui souhaitent approfondir cette thématique, a été mise en place une option « accueil des clientèles à besoins spécifiques ».

**L'option « accueil des clientèles à besoins spécifiques »**

A la demande des différents partenaires, il était important d'introduire deux sujets : la prise en compte des touristes à besoins spécifiques et la lutte contre le tourisme sexuel.

Il s'agissait d'inclure ces thématiques dans les référentiels d'activités professionnelles des BTS, qui fixent les programmes d'enseignement. Ces derniers sont élaborés en étroite collaboration avec tous les partenaires au sein d'une commission professionnelle consultative des métiers de l'hôtellerie et du tourisme et des groupes de travail du ministère de l'Éducation nationale.

Toutefois, il est difficile d'ajouter de nouvelles matières sans surcharger les programmes et sans privilégier certaines matières au détriment d'autres.

L'axe central de la formation est la communication, c'est à dire savoir communiquer, rechercher, identifier ce qui est techniquement possible de proposer ou non pour pouvoir répondre aux besoins.

On donne une méthodologie à l'étudiant, c'est à dire qu'il sait où s'adresser et comment faire. Nous donnons des pistes de travail plutôt que des recettes.

Par exemple, on n'organise pas un voyage ne comprenant que des personnes handicapées, de la même manière qu'un groupe où il y aurait quelques personnes handicapées.

Les étudiants ont des actions touristiques appliquées (études de cas) à mettre en œuvre, et parmi celles là, ils ont la possibilité, qui leur est fortement conseillée, d'en présenter une dirigée vers les touristes à besoins spécifiques. Cette thématique fait partie du cœur de métier.

L'enseignement est très diversifié selon les académies, en fonction de l'engagement des établissements et de la vivacité des associations.

L'organisation et la durée des cours sont fixées par l'établissement en tenant compte des périodes de stage. Il faut souligner que certains étudiants choisissent d'effectuer leur stage dans des associations particulièrement impliquées dans le domaine.

Il n'est pas encore possible de donner des chiffres sur le suivi de cette formation dans le milieu professionnel car nous ne sommes qu'à la troisième année, et les enquêtes sur l'insertion professionnelle des diplômés ne peuvent se faire qu'au bout de cinq ans.

Concernant la population de touristes rencontrée, j'ai été surpris par le nombre de jeunes, accidentés de la route, qui veulent bouger, parfois deux fois plus que d'autres.

Je crois que le pas le plus important est fait et il va falloir approfondir. Dans ce domaine le secteur associatif joue déjà et continuera de jouer un rôle considérable.

Propos recueillis par  
**Nathalie Vernhes**,  
chargée d'études à la délégation  
ministérielle à l'Accessibilité

Pour recevoir cette lettre par mél, contactez : [hasni.jeridi@equipement.gouv.fr](mailto:hasni.jeridi@equipement.gouv.fr)

Ministère des Transports, de l'Équipement, du Tourisme et de la Mer  
Tour Pascal B - 92055 La Défense Cedex - Téléphone : 01 40 81 21 22  
Directrice de la publication : Catherine Bachelier - Mél : [DMA@equipement.gouv.fr](mailto:DMA@equipement.gouv.fr)  
Rédacteur en chef : Hasni Jeridi - Adjoint du Rédacteur en chef : Nathalie Vernhes

Conception graphique et réalisation : Philippe Cordier PAO DGPA/DJIL/PLM2 - Impression : Nanterre DGPA/DJIL/PLM2 - ISSN 0991 - 1103

