

LE CHIFFRE

■ 22 millions de personnes sont touchées par le handicap.

LE TEXTE

■ La loi du 11 février 2005 impose aux établissements recevant du public (ERP) la mise en accessibilité au 1^{er} janvier 2015.

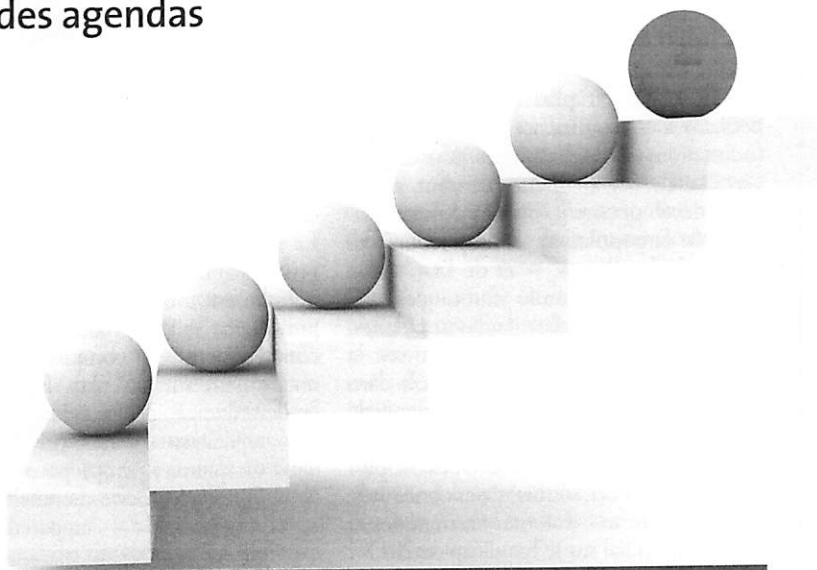
LA QUESTION

■ Les agendas d'accessibilité programmée (Ad'AP) vont-ils permettre de corriger les retards ?

ACCESSIBILITÉ

2015, ATTENTION À LA MARCHE

La question de l'accessibilité est cruciale à l'heure où le nombre de personnes handicapées augmente massivement. Pourtant, elle peine encore à se généraliser, particulièrement dans les établissements recevant du public malgré les contraintes imposées par la loi du 11 février 2005. La solution viendra-t-elle des agendas d'accessibilité programmée ?



SOMMAIRE

P. 18 — Le tourisme saisi par le handicap
P. 22 — L'impact économique du handicap sur le secteur du tourisme
P. 25 — Bordeaux, premier territoire labellisé « Destination pour tous »

P. 26 — Les agendas d'accessibilité programmée : l'ultime recours
P. 28 — Tribune de Nicolas Mérille
P. 29 — La formation : un pilier incontournable de l'accessibilité

P. 34 — Tribune d'Éric Molinié
P. 35 — Transport et handicap
P. 38 — L'égal accès aux vacances ?

LE TOURISME SAISI PAR LE HANDICAP

L'augmentation massive du nombre de personnes handicapées impose de se saisir de la question du handicap, notamment en termes d'accessibilité. Le secteur du tourisme n'y échappe pas. Pour preuve, des initiatives ont déjà été amorcées dans ce sens à travers l'ensemble du pays.

Les chiffres sont impressionnants : environ 15 % de la population mondiale — soit plus d'un milliard des personnes — souffriraient d'un handicap (estimations démographiques pour 2010)¹. Cet état de fait, malheureusement, est en plein développement, du fait du vieillissement de la population — augmentant les risques de handicaps — et de l'expansion des problèmes de santé chroniques, tels le diabète, les maladies cardio-vasculaires, mentales... En une trentaine d'années, la proportion de personnes handicapées dans la population mondiale a ainsi augmenté de 5%.

Le handicap est une réalité d'autant plus répandue que nous sommes tous concernés, comme le fait très justement remarquer le Rapport mondial sur le handicap de 2011² :

« le handicap fait partie de la condition humaine — pratiquement tout le monde, à un moment ou l'autre de sa vie, aura une déficience temporaire ou permanente et ceux qui parviendront à un âge avancé connaîtront des difficultés fonctionnelles croissantes ».

La notion de « handicap » a réellement pris sa signification à partir du XX^e siècle, notamment avec la politique de l'« État-providence ». Il s'est alors agi de prendre concrètement en compte le handicap, notamment sur un plan financier, avec l'indemnisation des accidents du travail. La « réparation » a aussi pris la forme — dans un premier temps pour les mutilés de la Première Guerre mondiale — d'une « compensation » (appareillages par exemple...)³.

Une personne handicapée va la plupart du temps souffrir d'une double peine : l'existence de son — ou de ses — handicap(s), avec les multiples problèmes induits et la difficulté à s'insérer, ou à se réinsérer dans la vie en société. Exercer une activité, telle le tourisme, devient beaucoup plus complexe que pour la plupart des individus.

Quand on parle de permettre au plus grand nombre de partir en vacances, on pense souvent au coût que cela représente : beaucoup n'ont pas les moyens financiers pour le faire. Mais il existe aussi la barrière du handicap⁴, qui, d'ailleurs, va souvent se cumuler avec cette question financière...

Au-delà des approches conceptuelles, le handicap est pris en compte par le droit interne ou international, qui reconnaît par ailleurs l'objectif d'accès des handicapés aux activités touristiques. Différents moyens ont été déterminés dans notre pays pour développer cette accessibilité.

LE HANDICAP, UNE NOTION DÉSORMAIS DÉFINIE PAR DES TEXTES JURIDIQUES

Le législateur français, mais aussi le droit international ont défini les contours de la notion de handicap, et mis en place une protection des personnes handicapées. Cette protection doit permettre dans l'absolu d'assurer notamment un meilleur accès des handicapés aux activités touristiques.

La notion de handicap en droit français

La loi du 30 juin 1975 d'orientation en faveur des personnes handicapées⁵ ne présentait pas de définition du handicap ; elle indiquait uniquement que les personnes handicapées étaient reconnues comme

1. Chiffres cités dans le « Rapport mondial sur le handicap », OMS et Banque mondiale, 2011.

2. Préc., résumé p. 7.

3. M. Winance, « Handicap et normalisation, Analyse des transformations du rapport à

la norme dans les institutions et les interactions », *Politix*, vol. 17, n° 66, 2004, p. 204.

4. Il existe un Guide des handivoyageurs (*Le Petit Futé*), dont la deuxième édition a été éditée en 2014.

5. L. n° 75-534 du 30 juin 1975, JO du 1^{er} juill.

telles par des commissions départementales, au cas par cas. Un cadre général est en revanche donné à l'article 1^{er} : « la prévention et le dépistage des handicaps, les soins, l'éducation, la formation et l'orientation professionnelle, l'emploi, la garantie d'un minimum de ressources, 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 ». L'accès des handicapés aux loisirs figure ainsi dans les grands objectifs de l'État. Ceci est caractéristique de notre société occidentale, au niveau de vie relativement élevé globalement ; on dépasse les besoins premiers, vitaux des handicapés (soins, éducation, emploi...) pour envisager leurs besoins dans leur ensemble – donc aussi en termes de loisirs...

Il faudra attendre 2005 pour qu'un texte législatif délimite la notion de handicap en droit français⁶ : « 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 ». Cette définition législative correspond bien à l'approche moderne du handicap. Ce dernier se distingue en effet de l'infirmité, anomalie mentale ou physique s'appréciant par rapport à une norme d'intégrité purement biologique. Le handicap, en tant que déficience, se détermine par rapport à une norme d'intégration sociale. Certains considèrent même que le handicap n'est plus maintenant appréciable uniquement par rapport à une norme sociale prédéfinie, mais est « le résultat

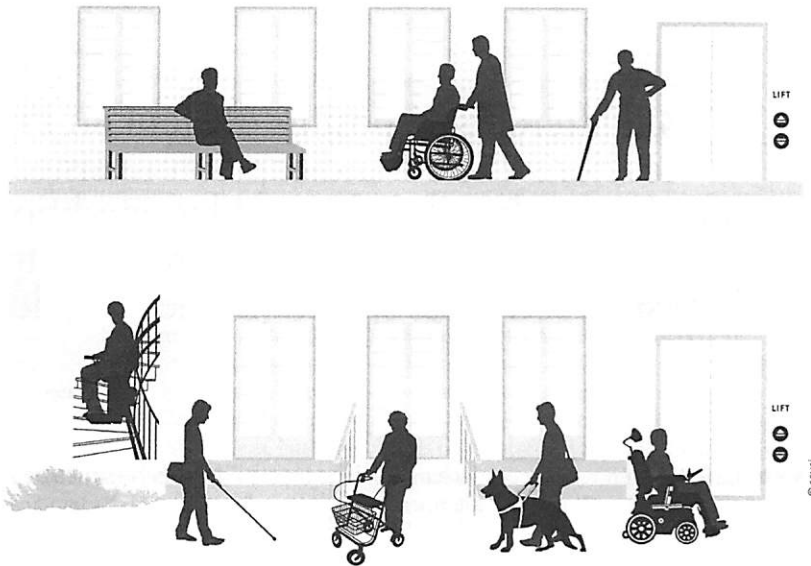
d'une interaction entre des facteurs environnementaux (architecturaux, culturels, sociaux) et des facteurs individuels » : le handicap est alors appréhendé comme une situation⁷. Ces approches du handicap se retrouvent au niveau international.

La notion de handicap en droit international

Le handicap fait l'objet d'une convention internationale spécifique, la convention 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. Cette convention constitue à ce jour la convention des Nations unies qui comporte le plus de signataires⁸. Rédigée sur les bases de la Déclaration universelle des droits de

l'homme ainsi que des conventions des Nations unies sur le droit international des droits de l'homme, elle constitue le premier grand texte international du XXI^e siècle sur les droits de l'homme. Certaines notions apparaissent d'ailleurs dans cette convention : droit à l'autonomie, respect de l'estime de soi, droit au consentement éclairé, etc.

Dans son article 1^{er}, la convention définit explicitement le handicap en termes d'interaction : « 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 ».



6. L. n° 2005-102 du 11 févr. 2005, JO du 12, art. 2 ; CASF, art. L. 114.

7. Note 3 préc., p. 201 s.

8. Au 30 mai 2014, 158 pays l'avaient signée (ratification par 147 pays).

“ Différents dispositifs existent en France pour développer les liens entre handicap et tourisme. Certains d’entre eux concernent plus globalement les conditions d’accès des handicapés et visent donc indirectement le tourisme. D’autres dispositifs sont axés spécifiquement sur les activités touristiques. ”

●●● Le texte mentionne l’accès des handicapés au secteur touristique en ces termes : « les États parties reconnaissent le droit des personnes handicapées de participer à la vie culturelle, sur la base de l’égalité avec les autres, et prennent toutes mesures appropriées pour faire en sorte qu’elles [...] aient accès aux lieux d’activités culturelles tels que les théâtres, les musées, les cinémas, les bibliothèques et les services touristiques, et, dans la mesure du possible, aux monuments et sites importants pour la culture nationale »⁹.

LES MOYENS POUR CONCILIER HANDICAP ET TOURISME

Différents dispositifs existent en France pour développer les liens entre handicap et tourisme. Certains d’entre eux concernent plus globalement les conditions d’accès des handicapés (aux transports, à certains lieux...), et visent donc indirectement le tourisme. D’autres dispositifs sont axés spécifiquement sur les activités touristiques.

L’accessibilité des handicapés

La notion d’accessibilité des handicapés est en réalité très large. Conformément à la loi du 11 février 2005, elle concerne :

■ **le cadre bâti** : les établissements recevant du public, bâtiments d’habitation collectifs ou individuels, installations ouvertes au public doivent être accessibles aux handicapés, quel que soit leur handicap¹⁰ ;

■ **les transports**¹¹ : est visé ici l’ensemble de la chaîne de déplacement (cadre bâti, voirie, aménagement des espaces publics, systèmes de transport...) qui doit être accessible totalement aux handicapés ou aux personnes à mobilité réduite¹².

■ **les nouvelles technologies**¹³ : c’est-à-dire les services de communication publique en ligne des services de l’État, des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent. Elles aussi doivent être accessibles aux personnes handicapées.

Ces trois domaines d’accessibilité obligatoire des handicapés peuvent concerner évidemment le tourisme, par exemple les établissements recevant du public¹⁴, les

modes de transport (les handicapés doivent, comme tout touriste, pouvoir se déplacer), et même, dans une moindre mesure, les systèmes de communication en ligne (pour les informations relatives au tourisme).

La réglementation mise en place est toutefois lourde — voire très lourde — pour les différents opérateurs, ce qui a rendu impossible le respect des normes d’accessibilité initialement prévu pour 2015. Certes, des dérogations sont possibles, mais l’ensemble est difficile à appliquer. Le gouvernement va maintenant agir par ordonnances pour tenter de débloquer la situation parfois complexe sur le terrain¹⁵.

Des moyens plus ciblés sur le tourisme

Il faut souligner le rôle important tenu par les structures associatives pour développer l’accès des handicapés au tourisme. L’association loi de 1901, Tourisme et handicaps, créée en 2001¹⁶, a notamment pour objectifs, en faveur des handicapés, de « sensibiliser les professionnels du tourisme

9. Conv., art. 30. Le même article ajoute : « afin de permettre aux personnes handicapées de participer, sur la base de l’égalité avec les autres, aux activités récréatives, de loisirs et sportives, les États parties prennent des mesures appropriées pour [...] faire en sorte que les personnes handicapées aient accès aux lieux où se déroulent des activités sportives, récréatives et touristiques ».

10. V. notamment décr. n° 2006-555 du 17 mai 2006, JO du 18.

11. CASF, art. L. 114-4, v. p. 35 de ce numéro.

12. La directive d’application de la loi de 2005 renvoie à la directive communautaire 2001/85/CE. La notion de personnes à mobilité réduite a un champ d’application large, car elle englobe notamment les personnes âgées, les femmes enceintes, les personnes avec enfants...

13. On peut ajouter le problème de l’accessibilité des handicapés aux informations pour les malvoyants, les malentendants...

14. Par exemple les offices de tourisme, les musées, les villages de vacances, les hôtels...

15. L. n° 2014-789 du 10 juill. 2014, JO du 11.

16. www.tourisme-handicaps.org.

17. Statuts de l’association, art. 2.

et le grand public à l'accès aux vacances et aux loisirs [...] par tout moyen (enquêtes, études, formation...), mettre en œuvre et gérer des dispositifs permettant la promotion des politiques d'accès aux vacances et aux loisirs [...] mettre en œuvre, promouvoir et gérer le label national Tourisme et handicap dans le cadre de conventions »¹⁷. L'association Handiplage, travaillant en partenariat avec l'association Tourisme et handicaps, est quant à elle axée sur le développement de l'accessibilité des plages (du littoral ou non), et attribue son label Handiplage lorsque certaines conditions sont remplies.

Le recours aux labels pour identifier les sites touristiques accessibles aux handicapés est très pratiqué. Citons trois labels :

■ « **Tourisme et handicap** », créé en 2001 par le ministère chargé du Tourisme, est une marque de qualité de l'accueil des lieux de vacances, de loisirs et culturels. Ce dispositif, coordonné par l'association Tourisme et handicaps, identifie les adaptations réalisées par les opérateurs de tourisme pour leurs sites, leurs activités, etc., destinées aux handicapés. Il permet de donner une information fiable aux handicapés sur l'accessibilité des établissements et sites. Le nombre d'établissements labellisés Tourisme et handicap varie très fortement selon les régions. La région Poitou-Charentes arrive en tête, avec 600 établissements labellisés¹⁸, devant le Languedoc-Roussillon ou même la région Île-de-France¹⁹ ;

■ « **Handiplage** », destiné aux plages du littoral ou de plans d'eau. Ce label, attribué par l'association éponyme prend en compte la qualité des infrastructures, le niveau de sécurité, la qualité de l'environnement, l'accompagnement des personnes ;

■ « **Destination pour tous** », créé par le ministère chargé des Handicapés et le ministère chargé du Tourisme, officialisé en 2012, est censé « valoriser des territoires proposant une offre touristique cohérente et globale pour les personnes handicapées, intégrant à la fois l'accessibilité des sites et des activités touristiques, mais aussi l'accessibilité des autres aspects de la vie quotidienne et facilitant les déplacements sur le territoire concerné »²⁰. Ce dernier label en date adopte donc une approche plus globale que celle du label Tourisme et handicap, centré sur les établissements et sites touristiques : il prend en effet en compte des territoires entiers. Le label Destination pour tous remplace le label Handi-vacances, lancé en 2009, qui était déjà destiné à « valoriser les collectivités ayant développé une politique active pour l'accès des personnes handicapées au tourisme et aux vacances sur un territoire donné »²¹.

La conciliation du tourisme et du handicap est considérée maintenant comme un enjeu de société, y compris au niveau international. Un premier sommet mondial « Destinations pour tous » est en effet organisé à Montréal en octobre 2014²². Les objectifs annoncés sont les suivants : « lancer une démarche d'harmonisation internationale des normes d'accessibilité des établissements et des lieux touristiques et des services de transport, faire valoir les avantages écono-

miques pour les destinations à être complètement inclusives et accessibles ainsi qu'à développer et à mettre en valeur des produits touristiques accessibles, établir un partenariat mondial et une stratégie commune à l'international visant à développer l'accessibilité universelle des infrastructures, des services touristiques et des services de transport et à accroître la disponibilité de l'information sur l'accessibilité des destinations ». Certains voient également la prise en compte du handicap dans le domaine du tourisme comme un enjeu économique, intégrant ainsi les intérêts des opérateurs touristiques : le tourisme est bien avant tout une activité économique, indispensable dans beaucoup de pays ou de régions. « Le tourisme pour tous n'est pas qu'une question de droits de la personne, mais c'est aussi une part de marché que les investisseurs doivent considérer. Les destinations qui offrent une expérience inclusive à tous leurs visiteurs verront un retour appréciable sur leurs investissements, considérant que les changements démographiques contribuent à accroître le nombre de voyageurs plus âgés dont les séjours sont plus longs et qui voyagent tout au long de l'année.²³ »

L'accessibilité des handicapés aux activités touristiques pourra ainsi vraiment se développer si elle constitue aussi, il ne faut pas se leurrer, une plus-value économique pour les opérateurs touristiques... ■



AUTEUR François Goliard
TITRE Maître de conférences en droit public,
université de La Rochelle

18. *Journal d'information de la région Poitou-Charentes* n° 12, juin 2014, p. 6. Le département de la Charente-Maritime, à lui seul, concentre près de la moitié de ces établissements labellisés, et constitue le premier département français en la matière (*Sud-Ouest*, 11 févr. 2013).
19. Cette région n'a plus recours au label Tourisme et handicap, et travaille désormais en partenariat avec le portail Handistrict.com, le comité régional du tourisme

vérifiant l'adaptation des équipements aux personnes handicapées. Moins de 200 lieux touristiques sont référencés dans cette région sur le portail Handistrict.com (entretien avec J.-P. Blat, directeur général du CRT Île-de-France, Handicapinfos.com, 13 août 2013).
20. Cahier des charges, Label destination pour tous, p. 1.
21. L'Association des paralysés de France s'interrogeait sur la pertinence d'un tel label : risque de confusion

avec le label Tourisme et handicap, valorisation de collectivités qui doivent, quoi qu'il en soit, être accessibles aux handicapés en application de la loi de 2005, (communiqué de presse de l'APF du 3 déc. 2009).
22. www.destinationspour tous2014.com.
23. A. Vallerand, conseiller spécial du secrétaire général de l'OMT, coprésident du Sommet Destinations pour tous, communiqué de presse du secrétariat du Sommet.

L'IMPACT ÉCONOMIQUE DU HANDICAP SUR LE SECTEUR DU TOURISME

L'adaptation du tourisme aux handicaps quelles qu'en soient la forme et l'intensité est un enjeu qui préoccupe depuis une quinzaine d'années tant l'Organisation mondiale du tourisme (OMT), que l'Union européenne (UE). Avec le vieillissement de la population dans les principaux pays développés, un vrai marché pour le « tourisme adapté » peut émerger et l'investissement devenir rentable. C'est donc aux aspects économiques de ce marché que sera consacré cet article.

Le handicap est devenu une préoccupation importante des autorités publiques à la fin des années 1990 et de nombreux rapports ont jalonné ces vingt dernières années, mettant en évidence la nécessité de prendre en compte les besoins des personnes handicapées tant en termes d'accessibilité, de mobilité, que de loisirs. La loi du 29 juillet 1998¹ contre l'exclusion, puis celle du 11 février 2005² pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, ont eu pour conséquences la création d'obligations fortes pour les parties prenantes du secteur du tourisme (transports, musées, lieux culturels, hébergements, etc.). La création des labels « Tourisme et handicap »

en 2001 et « Destination pour tous » en 2012 témoignent de l'importance du sujet. Cependant, les professionnels du tourisme, notamment les hôteliers, mettent souvent en avant l'importance des investissements eu égard à la taille du marché.

L'accès des personnes handicapées aux pratiques touristiques, autrement appelées « tourisme adapté », s'il est un champ dont tous les intervenants reconnaissent la portée éthique, est très contesté par les professionnels du tourisme. Ces derniers, tant transporteurs qu'établissements recevant du public (ERP – hébergement, lieux culturels, restauration, etc.) mettent en avant la faible taille du marché au regard de l'importance des investissements à réaliser.

Afin de mieux comprendre l'importance de ce marché pour les années à venir, il nous paraît utile dans un premier temps de définir ces populations et leur importance, puis dans un second temps, de nous intéresser aux pratiques des populations handicapées quant à leurs vacances. Dans un troisième temps, nous nous intéresserons aux labels existants et à la nécessaire territorialisation de l'offre.

POIDS DU HANDICAP

Le nombre d'individus handicapés soit dès leur naissance, soit au cours de leur vie (accident de la vie, vieillissement) représente selon l'ONU 650 millions de personnes au niveau mondial soit avec leurs proches, près de 2 milliards de personnes.

L'Union européenne estime quant à elle la population à 38 millions de personnes handicapées, hors personnes âgées, au sein de l'UE. En France, on estime à un peu plus de 22 millions de personnes, la population qui souffre de handicaps (8 millions de handicapés moteurs, 4 millions de déficients mentaux, 6,9 millions de déficients sensoriels parmi lesquels 3,1 millions de déficients visuels). Bien entendu, les handicaps étant différents, il faut adapter les produits et services offerts à cette population non homogène.

L'importance numérique des personnes atteintes par un handicap est renforcée par le vieillissement des populations dans les pays développés. Or, la clientèle des personnes âgées constitue un apport important pour l'industrie touristique. La prise en compte de handicaps liés à une mobilité réduite, mais aussi à des défaillances visuelles ou auditives devient donc un élément important à terme pour les acteurs du tourisme.

1. L. n° 98-657 du 29 juill. 1998, JO du 31.

2. L. n° 2005-102 du 11 févr. 2005, JO du 12.

Cela nécessite bien entendu des investissements matériels pour les villes, les transporteurs, les ERP, mais aussi des investissements dans le domaine de la formation des personnels³. Ainsi, une étude du Comité départemental du tourisme de Charente-Maritime de 2008 estimait à 8 740 000 euros la seule mise aux normes techniques des hôtels du département.

L'Insee estime à 77 % la part des personnes handicapées partant au moins une fois dans l'année à plus de 80 kilomètres de chez elles. Toujours selon l'Insee, 20 % de ces personnes aimeraient partir plus souvent. La durée moyenne du séjour est d'un peu moins de deux semaines, ce qui est bien supérieur au marché de la population sans handicap. Le budget moyen est estimé par l'Insee dans une fourchette de 300 à 650 euros par personne, sachant qu'en moyenne il y a 2,5 accompagnants.

Ce marché de la population handicapée n'est donc pas négligeable et ne peut que se développer compte tenu du vieillissement de la population.

PRATIQUES DE LA POPULATION HANDICAPÉE

Les facteurs favorables au départ en vacances des populations en situations de handicap sont à la fois génériques et spécifiques.

Le premier facteur déterminant est, comme pour l'ensemble de la population, le niveau de revenu. Ainsi, selon une étude d'Atout France⁴, un partant sur deux a un revenu mensuel supérieur à 1 500 euros. Il faut souligner ici que les trois quarts des partants bénéficient d'une aide liée à leur handicap. Le second facteur important, très spécifique, est l'autonomie de déplacement. Le

PROJET TOURISTIQUE ET OPPRESSIONS ENVIRONNEMENTALES

Séquences touristiques	Contraintes de l'ordre de l'agencement spatial et du culturel
Préparation du séjour	<ul style="list-style-type: none"> ■ Accès au cyberspace (sites Internet). ■ Accès aux informations touristiques (guides, brochures). ■ Accès à la voirie et aux espaces publics. ■ Accès physique aux agences de voyages (accès aux abords et à l'intérieur). ■ Accueil (sensibilisation aux handicaps).
Trajet	<ul style="list-style-type: none"> ■ Accès à la voirie et aux espaces publics. ■ Accès aux infrastructures de transports (abords, matériels de transports, bâtiments, informations). ■ Accueil (sensibilisation aux handicaps).
Territoires touristiques	<ul style="list-style-type: none"> ■ Accessibilité des infrastructures de transport. ■ Accessibilité des stationnements. ■ Accessibilité à la voirie. ■ Accessibilité des espaces publics (places publiques, aires de jeux, zone de baignades, toilettes). ■ Accessibilité aux structures bâties (hébergements, restaurants, offices de tourisme, sites touristiques ou de loisirs, commerces, structures de santé, structures administratives et de services). ■ Accès aux informations touristiques (signalétique, guides, brochures). ■ Accès aux activités événementielles (festival). ■ Accueil médicalisé. ■ Accueil (sensibilisation aux handicaps).

(Source : D. Amiaux, « Tourisme et handicap : culture du handicap, expériences des territoires et de l'habiter touristiques et émergence de nouveaux espaces pédagogiques pour tous », in G. Brougere et G. Fabbiano (dir.), *Tourisme et apprentissage*, 2012, p. 14)

transport est un axe important de décision tant pour aller sur le lieu de villégiature que sur ce dernier. Moins il y a d'autonomie de déplacement, plus le pourcentage de départ faiblit notamment pour les personnes nécessitant d'être accompagnées. Ainsi, deux tiers

des partants ne pouvant se déplacer sans être accompagnés ne partent qu'une fois par an. La fréquence des départs est aussi liée au type de handicap et à son intensité. Ainsi, les personnes ayant un handicap visuel et/ou auditif partent plus souvent que les ●●●

3. V. p. 29 de ce numéro.

4. Source Atout France.

●●● handicapés moteurs. Ceci est essentiellement lié à l'organisation du transport.

En termes de destination, le tourisme balnéaire arrive en tête avec près de 43 %, suivi à part égale de la montagne, de la campagne et des zones urbaines.

Si le tourisme des personnes handicapées se situe majoritairement hors saison, il se développe de plus en plus en période estivale.

Les séjours sont à 82 % réalisés en mode individuel et pour seulement 18 % en groupe. Les voyages en groupe concernent essentiellement les personnes handicapées mentales ou celles vivant seules.

Le mode d'hébergement principal est l'hôtel (27 %), suivi par un hébergement non-marchand (20 %), en location (11 %), en village vacances (11 %), en camping (8 %), en gîtes (8 %). Seulement 2 % de cette population est hébergée dans un établissement spécialisé en lien avec le handicap de la personne.

David Amiaux⁵ a bien synthétisé les contraintes liées aux handicaps pendant les trois séquences touristiques que sont la préparation du séjour, le transport et le séjour sur un territoire.

Pour faire face à ces contraintes, des labels ont été mis en place.

LABELS ET TERRITORIALISATION DE L'OFFRE

La création du label « Tourisme et handicap » en 2001 répondait à la nécessité de mieux informer les personnes handicapées sur les équipements adaptés à leur séjour. Géré par l'Association tourisme et handicaps (ATH), le label définit une charte à laquelle le professionnel de tourisme souscrit volontairement.

Pour l'essentiel, les professionnels qui se sont impliqués dans la démarche relèvent

des secteurs de l'hébergement et des transports et sont de petites structures. Ce label n'est pas seulement une charte et un logo, il s'agit de sensibiliser les professionnels et de les accompagner dans la mise en place de dispositifs adaptés.

Ce label, après une quinzaine d'années d'existence, est bien connu des populations handicapées et des professionnels. Néanmoins, il apparaît que les handicapés sont majoritairement insatisfaits ou déçus par les établissements labellisés soit en raison de leur environnement, soit en raison de l'impensé des équipements. Ainsi, l'accessibilité est souvent mise en valeur mais l'adaptation des équipements de la chambre est souvent relative selon les populations interrogées.

Pour les professionnels, le handicap est souvent assimilé à la mobilité et à la personne en fauteuil roulant. La question de l'accessibilité et de l'aménagement des chambres pour les hôtels est souvent perçue comme un coût élevé d'investissement et un rendement faible. Les autres handicaps sont très souvent ignorés, et donc non pensés alors même qu'ils sont majoritaires.

Le label « Tourisme et handicap » est donc très majoritairement perçu comme lié au handicap moteur nécessitant un investissement lourd pour un parc hôtelier français vieillissant, souvent familial avec peu de capacité d'autofinancement des investissements.

Mais au-delà des seuls professionnels du tourisme, il faut mobiliser le territoire et susciter une politique cohérente d'aménagement des territoires touristiques. C'est tout l'enjeu du label « Destination pour tous » mis en place en 2012. Il s'agit donc de valoriser les collectivités mettant en place une offre touristique cohérente et globale. Il

faut bien entendu rendre accessible les sites et activités touristiques, mais aussi tous les autres services permettant de se déplacer sur le territoire et d'y vivre. L'obtention du label, pour une durée limitée à trois ans renouvelable, est déterminée par la mise en place d'une politique d'accessibilité des prestations touristiques (hébergement, restauration, activités et équipements culturels, activités et équipements sportifs et de loisirs, activités de pleine nature, etc.), des services de la vie quotidienne (commerces de proximité, services de soin, d'aide et d'accompagnement, services ouverts au public) et enfin des mobilités (transports pour arriver sur le territoire et au sein de celui-ci, accessibilité des services et des infrastructures de transport, mise en accessibilité de la voirie, etc.).

Dans un premier temps, le territoire doit candidater pour une offre adaptée à au moins deux handicaps parmi les quatre familles : handicap visuel, handicap auditif, handicap mental, handicap moteur. Bien entendu, à terme, il s'agit de couvrir l'ensemble des handicaps.

C'est une démarche volontaire avec accompagnement des territoires pour la mise en place de ces politiques. Il faut donc une vision plus globale que celle du label « Tourisme et handicap » mais parfaitement complémentaire. En ce qu'elle est globale, elle améliore la qualité de vie tant des habitants que celles des touristes handicapés ou non, ce qui facilite son acceptation par les populations locales qui sont, ne l'oublions pas, les principaux financeurs.

La démarche de territorialisation de l'offre, sur une base volontaire, apparaît donc comme soutenable à moyen terme dans la mesure où elle contribue à améliorer la qualité de vie de tous sur le territoire. ■

5. D. Amiaux, « Tourisme et handicap : culture du handicap, expériences des territoires et de l'habiter touristiques et émergence de nouveaux espaces pédagogiques pour tous », in G. Brougère et G. Fabbiano (dir.), *Tourisme et apprentissage*, 2012, p. 11-24, www.univ-paris13.fr.



AUTEUR

Sylvain Zeghni

TITRE

Maître de conférences, HDR,
université Paris Est Marne-la-Vallée,
Laboratoire Ville, Mobilité, Transport
UMR – T 9403 IFSSTAR



FOCUS

Le label « Destination pour tous » a été conçu pour valoriser les territoires qui favorisent l'accès aux personnes handicapées au tourisme, en proposant une offre cohérente globale intégrant l'accessibilité des sites touristiques, la vie quotidienne et l'ensemble des déplacements sur le territoire concerné en ajoutant au dispositif l'exigence de l'ensemble de la chaîne de déplacement. La ville de Bordeaux est un point d'entrée vers le littoral aquitain. Elle accueille annuellement 5 millions de touristes, ce qui représente 1,9 million de nuitées. Bien qu'elle soit inscrite au patrimoine mondial de l'Unesco depuis 2007 avec 347 sites protégés dont 64 classés monuments historiques et un label « Ville d'art et d'histoire », Bordeaux ne ménage pas ses efforts pour se rendre accessible à tous.

En adoptant une démarche volontariste et novatrice, la ville de Bordeaux souhaite à travers le label « Destination pour tous » prouver que l'accès à tout pour tous est un engagement réalisable sous condition de la volonté de tous les acteurs concernés.

La ville de Bordeaux a donc mené une réflexion globale pendant plusieurs années sur la gouvernance de ce projet, la coordination des travaux à réaliser, les outils transversaux, les indicateurs à suivre et la communication. L'ensemble des acteurs (associations et institutionnels à travers une charte Ville Handicap) ont travaillé en concertation pour formuler des actions et des engagements qui ont permis d'améliorer de manière significative la qualité de vie des personnes en situation de handicap, mais aussi le confort d'usage pour tous.

À travers le site Web de son office de tourisme¹, l'offre accessible est déclinée avec les sites touristiques labellisés Tourisme et Handicap, les places de stationnements

BORDEAUX, PREMIER TERRITOIRE LABELLISÉ « DESTINATION POUR TOUS »

En juin dernier, le premier label « Destination pour tous » a été attribué, pour une durée de trois ans, à la ville de Bordeaux pour les déficiences motrices et mentales.

adaptées, les transports... Chaque rubrique a pour objectif de permettre à la personne à mobilité réduite de pouvoir organiser son séjour et ses visites, sans oublier une possibilité d'écoute client indispensable pour assurer un suivi qualité.

L'office de tourisme propose des itinéraires accessibles, des circuits de découvertes en milieu urbain pour le handicap moteur, en collaboration avec des associations locales (circuit du Palais Gallien ; circuit du centre historique – Unesco ; circuit du jardin botanique – Bastide ; circuit des quais), mais également en langue des signes.

Des guides destinés aux personnes en situation de handicap et leur entourage, sont également téléchargeables : guide « Mieux accueillir », guide pratique « ma ville accessible à tous », guide touristique « Bordeaux, itinéraires de découvertes adaptés ».

La ville dispose depuis 2012 d'une application mobile « tourisme-accessibilité.bordeaux.fr » conçue pour géolocaliser l'ensemble des lieux et équipements acces-

sibles : hébergements, restauration, culture, sport, stationnement...

Les données en open data : la ville de Bordeaux, dans le cadre de sa démarche *open data*, encourage les citoyens à utiliser et à contribuer aux informations essentielles sur la ville et notamment sur l'accessibilité pour toute personne en situation de handicap. Elle permet aux citoyens de devenir acteur en matière de données ouvertes.

L'avenir : l'objectif est de poursuivre l'amélioration tant dans le cadre des grands projets de Bordeaux (centre d'interprétation de l'architecture et du patrimoine, la cité des civilisations du vin, le nouveau stade), qu'avec le secteur privé des opérateurs touristiques, avec l'idée du Pass Handicap qui permettrait un partenariat étroit avec ces derniers, un développement des sites labellisés Tourisme et handicap et de poursuivre le label « Destination pour tous » avec en complément le pictogramme handicap visuel. ■

1. www.bordeaux-tourisme.com.



AUTEUR
TITRE

Joël Solari
Adjoint au maire de Bordeaux
en charge des personnes en
situation de handicap

LES AGENDAS D'ACCESSIBILITÉ PROGRAMMÉE : L'ULTIME RECOURS

Rome ne s'est pas faite en un jour ! L'accessibilité des établissements recevant du public (ERP) ne demandera pas moins de temps. La mise en place de mesures concrètes pour atteindre les objectifs de réforme profonde posés par la loi du 11 février 2005¹ en matière d'accessibilité des ERP est un long chemin. Cette entreprise est telle que des retards ont été anticipés. C'est pour cette raison que le législateur propose de gérer ce processus étape par étape.

Si les progrès en matière d'accessibilité sont indéniables, l'ampleur de la tâche, au regard des ambitions de la loi de 2005, est telle que l'échéance du 1^{er} janvier 2015 est difficile à tenir. Pour maintenir néanmoins l'objectif, le législateur² a habilité le gouvernement à adopter par ordonnance des mesures législatives pour la mise en accessibilité des ERP, des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie pour les personnes handicapées³.

Il s'agit de mettre en place des « agendas d'accessibilité programmée » (Ad'AP) pour permettre aux acteurs qui ne répondront pas aux exigences d'ici 2015 de s'engager dans un nouveau délai.

Ce dispositif d'exception concerne toutes les catégories d'ERP. Le secteur touristique abonde en structures entrant dans la catégorie juridique des ERP. Hôtels, hébergements touristiques, résidences de tourisme, terrains aménagés en vue de l'ac-

cueil de campeurs et de caravanes, salles de restaurant, etc. L'ensemble de ces ERP du domaine touristique pourra en bénéficier, comme certaines installations ouvertes au public (parties bâties des campings par exemple).

Comment fonctionne ce système d'agendas d'accessibilité programmée ? Quels en sont les délais ? *Quid* de l'échéance du 1^{er} janvier 2015 ?

UNE PROROGATION ENCADRÉE

Si, au 1^{er} janvier 2015, l'établissement ne s'est pas mis en conformité avec les règles d'accessibilité posées par la loi de 2005, il s'expose à des sanctions pénales pouvant atteindre 45 000 euros d'amende. Pour y échapper, l'ERP peut intégrer le dispositif des Ad'AP et bénéficier ainsi d'un délai supplémentaire pour répondre aux obligations d'accessibilité.

Les Ad'AP ne remettent donc pas en cause les exigences de la loi de 2005, mais la complètent. Ce dispositif d'exception suppose de l'opérateur une démarche volontaire d'engagement dans un calendrier précis. Le projet d'Ad'AP doit être déposé avant le 31 décembre 2014, ou au plus tard douze mois après la publication de l'ordonnance. Ces projets devront être validés par le préfet, validation qui permettra d'entériner l'échéancier pour la mise en accessibilité⁴.

Ces sanctions ne remplaceront en aucun cas la mise en conformité. Réelles sanctions financières elles ne peuvent être considérées comme une compensation⁵.

La mise en conformité aux exigences d'accessibilité des ERP se révèle parfois tout bonnement impossible. Dans ce cas, il demeure possible de faire une demande

1. L. n° 2005-102 du 11 févr. 2005, JO du 12.

2. L. n° 2014-789 du 10 juill. 2014, JO du 11.

3. Au moment où le dossier a été préparé, l'ordonnance n° 2014-1090 du 26 septembre 2014 n'était pas publiée. V. cependant notre commentaire p. 7.

4. www.gouvernement.fr.

5. www.handicap-accessibilite.fr.

de dérogation. En effet, les notions d'impossibilités techniques, de disproportions manifestes ou d'impératifs à caractère patrimonial en sont la base. Dans cette éventualité, c'est la procédure de demande de dérogation qui sera modifiée. La demande de dérogation sera contenue dans l'Ad'AP lui-même. Elle fera partie intégrante du dispositif⁶.

Il appartient au gouvernement par voie d'ordonnance :

■ **de définir les conditions** dans lesquelles peut être prorogé le délai fixé pour que les ERP et les installations ouvertes au public soient rendus accessibles à tous, et notamment aux personnes handicapées, quel que soit le type de handicap lorsque le propriétaire de l'établissement ou de l'installation dépose ou s'engage à déposer un agenda d'accessibilité programmée. Ces formalités s'imposent d'ailleurs comme à tout ERP ou installation ouverte au public n'ayant pas accompli les diligences de mise en accessibilité prévues par la loi du 11 février 2005. Ce point inclut différentes facettes :

- le contenu des agendas ;
- les modalités et les délais de présentation de l'agenda ;
- les délais de réalisation des actions nécessaires à la mise en accessibilité de l'établissement ou de l'installation ;
- les obligations du propriétaire ou de l'exploitant de l'établissement ou de l'installation en matière d'information de l'autorité administrative et de la commission sur l'exécution de l'agenda ;

■ **de définir les conditions** dans lesquelles le propriétaire ou l'exploitant d'un ERP ou d'une installation ouverte au public est soumis aux sanctions pénales prévues par le code de la construction et de l'habitation⁷ au titre de la mise en accessibilité ;

■ **de modifier les règles d'accessibilité** s'appliquant aux ERP dans un cadre bâti existant et les modalités de mise en œuvre, de modifier la définition des critères d'appréciation de la dérogation pour disproportion manifeste⁸ et d'adapter la mise en œuvre de l'obligation de mise en accessibilité au cas de copropriété ;

■ **de déterminer les règles** particulières applicables aux travaux modificatifs demandés ou effectués par les acquéreurs de maisons individuelles ou de logements situés dans des bâtiments d'habitation collectifs vendus en l'état futur d'achèvement ;

■ **d'inclure les parties communes** des nouveaux immeubles d'habitation, tout ou partie des places de stationnement adaptées aux véhicules de personnes handicapées, ainsi que les modalités de gestion de ces places sont également concernés ;

■ **de déterminer les modalités** du suivi de la mise en accessibilité. Il s'agit d'un suivi biennal, et de l'évaluation de l'avancement de la mise en accessibilité de tous les ERP par l'ensemble des parties prenantes au dossier de l'accessibilité, représentées par les six collèges de l'Observatoire interministériel de l'accessibilité et de la conception universelle, auxquelles s'ajoutent des représentants du parlement.

Les agendas programmés s'inscrivent avant tout dans un projet d'ensemble.

UNE DYNAMIQUE GLOBALE

L'accessibilité, plus particulièrement dans le domaine touristique, ne saurait se réduire aux ERP, mais nécessite de concentrer ses efforts dans des domaines aussi importants que le transport public, la voirie ou l'aménagement des espaces verts.

Afin de respecter le calendrier, une campagne de communication sera mise en place. Normalement, le dispositif des agendas sera renforcé et complété par l'évolution d'un certain nombre de normes relatives à l'accessibilité pour tenir davantage compte de la qualité d'usagers et permettre à la fois de simplifier et d'actualiser de nombreuses normes et dispositions réglementaires, ainsi que de les compléter pour mieux prendre en compte l'ensemble des formes de handicap⁹.

Ainsi, la loi du 10 juillet 2014, dans son article 2, décline les modalités selon lesquelles des ordonnances permettront d'adapter les obligations¹⁰ inhérentes à l'accessibilité dans le domaine des transports publics. Elle prévoit notamment des mesures d'assouplissement pour déterminer les points d'arrêts à rendre accessible, ou les conditions dans lesquelles le matériel roulant en service au 13 février 2015 sera rendu progressivement accessible.

L'article 3 de la loi énonce, quant à lui, les points dans lesquels le gouvernement est autorisé à prendre par voie d'ordonnance notamment en matière d'élaboration par une commune d'un plan de mise en accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics. Ainsi, toutes les communes de plus de 5 000 habitants devront établir ce genre de plan dont la prérogative revient au maire de la commune ou, par exception, au président de l'établissement de coopération intercommunale.

Les ordonnances devront être prises dans les cinq mois à compter de la publication de la loi. Ces ordonnances devraient éviter de profiter de cet aménagement factuel pour remettre aux calendes grecques la réalisation des objectifs d'accessibilité des ERP. ■

6. *Id.*

7. CCH, art. L. 152-4.

8. Prévu au CCH, art. L. 111-7-3.

9. www.gouvernement.fr.

10. V. J.-M. Pastor, « Adoption de la loi permettant le report de la mise en accessibilité », *AJDA* 2014, 1299.



AUTEUR
TITRE

Suzanne Sprungard
Rédactrice Dalloz



TRIBUNE

Accessibilité : « Enfin de nouveaux clients ! »

NICOLAS MÉRILLE

CONSEILLER NATIONAL ACCESSIBILITÉ & CONCEPTION UNIVERSELLE POUR L'APF

Après deux lois inappliquées en l'espace de quarante ans en matière d'accessibilité, il faut espérer que le nouveau dispositif prévu par le gouvernement, les futurs agendas d'accessibilité programmée (Ad'AP)¹, viendra enfin concrétiser une réelle liberté d'aller et de venir pour des millions de personnes.

Si l'Association des paralysés de France (APF) est particulièrement furieuse suite aux nombreux reculs de ce dispositif par rapport à l'ambition initiale de la loi du 11 février 2005, elle espère que la grande souplesse des Ad'AP permette aux gestionnaires d'établissements touristiques d'entrer enfin dans une démarche de mise en accessibilité.

En effet, s'il convient de saluer de magnifiques réalisations dans le secteur touristique rendu par ailleurs visibles grâce au label Tourisme et handicap, force est de constater que la grande majorité des acteurs ne s'est pas mobilisée.

La dynamique mise en place par certains doit donc se généraliser à l'ensemble des acteurs, notamment et entre autres chez les hôtels - cafés - restaurants - discothèques (CHRD).

Rappelons que les attentes légitimes des

millions de personnes en situation de handicap et celles des gestionnaires d'établissements recevant du public (ERP) touristiques sont plus que conciliables et compatibles.

Oui, l'accessibilité constitue une profonde demande sociale sans laquelle la vie quotidienne et la citoyenneté sont impossibles pour une partie de la population.

Oui également, les acteurs du tourisme sont sans cesse en quête d'améliorer leur capacité d'attraction, et ont besoin d'être rassurés sur leurs facultés à dépasser les marasmes de la crise.

Or, en plus de ces Ad'AP, outils de stratégie patrimoniale, il faut également compter sur les contreparties du Pacte de responsabilité et de solidarité qui généreront des effets bénéfiques pour l'accessibilité. Se redonner des marges de manœuvres budgétaires pour son établissement, créer des emplois directs ou indirects a bien pour objectif d'accueillir toujours plus de nouveaux clients et ce, avec des prestations renouvelées.

Cette ambition s'allie tout à fait avec les fortes demandes d'accessibilité de millions de personnes !

Connaissez-vous effectivement tous les différents publics en quête d'accessibilité ? Car il

n'y a pas que les personnes vivant avec une déficience (10 à 15 % de la population) qui ont besoin d'accessibilité, mais également les personnes âgées, qui représenteront un quart de la population d'ici une dizaine d'années ; les parents avec poussettes ; les femmes enceintes ; les voyageurs avec bagages ; les blessés temporaires ; les cyclistes, qui ont besoin d'une voirie sans obstacles à la roue ; les livreurs ; ou encore les personnes valides par le confort procuré.

Et sachez, acteurs du tourisme, qu'à ces catégories de populations, il faut y ajouter les quelque 80 millions de touristes étrangers accueillis chaque année en France !

Selon la Banque mondiale, les pertes de marché touristique pour la France sont évaluées de 15 % à 20 % pour des raisons d'inaccessibilité. Un vrai manque à gagner !

Ainsi, dans le contexte du Pacte de responsabilité et de solidarité, le secteur peut se rassurer quant à ses retours sur investissement en termes d'accessibilité : ils permettront l'accueil de nouveaux clients !

Ce qui semblait nous opposer — l'accessibilité — peut nous réunir ! Formulons alors ensemble l'objectif que les attentes de chacun soient gagnantes. ■

1. V. www.accessibilite.gouv.fr pour connaître le dispositif en détail.

L'offre de formation liée à l'accessibilité est hétérogène, nombreuse, pas toujours en lien avec les métiers du tourisme, les financements sont assurés dans la majorité des cas, mais la conviction de l'importance de suivre des formations ou de faire suivre des stages à ses collaborateurs n'est pas systématique.

Rendre le tourisme accessible à tous, c'est aussi savoir aller au-delà des obligations et des normes !

Si l'accessibilité repose souvent, et avant tout, sur l'exécution de travaux et d'aménagements spécifiques, elle n'est, toutefois, pas garantie pour autant.

Voici un exemple, certes terre à terre, mais très illustratif.

Il est fréquent de voir, chez des prestataires touristiques, des sanitaires adaptés qui ne sont pas accessibles !

En effet, outre le fait d'avoir fait des travaux d'agrandissement, d'avoir choisi une cuvette aux bonnes dimensions... il faudra :

- un artisan ou un homme d'entretien formé pour poser les barres, les patères et le miroir au bon endroit et à la bonne hauteur ;
- un responsable des achats formé pour acheter du mobilier contrasté, pour acquérir une poubelle assez haute - en évitant une poubelle à pédale inutilisable pour quelqu'un qui n'a plus l'usage de ses jambes ;
- une femme de ménage formée pour ne pas positionner dans l'espace d'usage situé à côté de la cuvette ladite poubelle ou autres objets propres à ces lieux ;
- une équipe formée pour ne pas transformer le sanitaire en placard ou en remise du chariot à ménage... sous le prétexte qu'il y a de l'espace ;
- un propriétaire ou un responsable formé pour veiller au respect de ces divers aspects.

LA FORMATION : UN PILIER INCONTOURNABLE DE L'ACCESSIBILITÉ

La formation est l'élément indispensable à une bonne accessibilité touristique ou culturelle. Les travaux seuls ne font pas l'accessibilité ; des normes non ou mal comprises ne font pas l'accessibilité ; des équipements non utilisés ne font pas l'accessibilité ; des préjugés sur les attentes ou sur les capacités des personnes en situation de handicap ne font pas l'accessibilité... Or pour comprendre les normes, pour donner du sens aux équipements imposés, pour comprendre la situation de handicap, pour réfléchir aux attitudes face aux clients handicapés..., il convient de se former.

Autre exemple... Le législateur et le label Tourisme et handicap imposent à certains prestataires touristiques ou culturels d'équiper la banque d'accueil ou l'espace d'informations d'un dispositif de transmission de son (de type boucle à induction magnétique). Le seul fait d'acheter un tel équipement n'est pas suffisant. Pour garantir l'accessibilité aux personnes déficientes auditives concernées, il faut du personnel

formé. Le personnel doit connaître le fonctionnement de l'équipement, doit savoir le proposer et l'utiliser.

Dernier exemple... Est exigé, dans les espaces collectifs, les hôtels, les gîtes de groupe, etc., du contraste entre murs, sols et portes. Il faut un artisan ou un homme d'entretien formé pour intégrer cette notion dans les travaux d'entretien usuels. ●●●

●●● PANORAMA DE LA FORMATION

En 1999, lors d'une étude commandée par Michèle Demessine, alors ministre du Tourisme, il était fait mention de l'absence totale de formation et de sensibilisation des professionnels du tourisme en matière d'accessibilité et de handicap.

Dans les cursus de formation liés au tourisme, ce sujet était peu évoqué : il existait une mention « handicap » au brevet d'aptitude aux fonctions d'animateur (BAFA). Un module optionnel « accueil des publics à besoins spécifiques » a fait son apparition dans le brevet de technicien supérieur (BTS) Tourisme-Loisirs de l'époque. À l'occasion de la réforme du BTS Tourisme qui a donné naissance aux BTS Ventes et productions touristiques (VPT) et Animation et gestion touristiques locales (AGTL), la thématique a été intégrée aux référentiels de façon transversale. Ceci a été reconduit dans l'actuel BTS Tourisme. Les étudiants émanant de ces formations sont donc censés connaître les déficiences et le label Tourisme et handicap.

Les formations liées à l'hôtellerie abordent peu, pour ne pas dire pas du tout, les questions d'accessibilité. Quelques universités ont intégré la thématique de l'accessibilité ou de la médiation aux publics handicapés avec plus ou moins d'heures dédiées. Par exemple, dans la licence de Guide-conférencier de Mame-la-Vallée et du Greta Metehor Paris, le sujet est abordé lors d'un module de quatorze heures.

Aujourd'hui, les jeunes professionnels sont donc censés être au minimum sensibilisés. Tel n'est pas le cas de leurs aînés qui, eux, ne peuvent compter que sur la formation professionnelle continue.

Le sujet de l'accessibilité et de l'accueil des publics handicapés n'a été intégré dans les plans de professionnalisation des acteurs touristiques que récemment.

L'arrivée du label Tourisme et handicap a, sans nul doute, été le premier déclencheur des sessions de sensibilisation et des stages d'accueil, dès les années 2002-2003. L'arrivée de la loi du 11 février 2005¹ est venue renforcer le mouvement, cette fois en ajoutant des sessions liées à la réglementation, à l'application des normes. Celles-ci se développent depuis les années 2008-2009.

ACTEURS IMPLIQUÉS

Quels sont les organismes impliqués dans les formations dans le panorama touristique actuel ?

Initiateurs et organisateurs des formations

■ **La structure elle-même : formation interne.** Les formations sont très rarement organisées par la structure touristique elle-même, ce qui est regrettable car c'est souvent une opportunité unique de souder une équipe.

Des stages en intra sont organisés lorsque la structure est importante en nombre ou lorsqu'elle connaît des périodes de fermeture (pendant des travaux, fermeture saisonnière, etc.). Les sessions se déroulent au sein même de l'établissement. L'accessibilité se traite alors comme la démarche qualité ; elle est intégrée dans tous les services. La formation interne a un réel intérêt et permet d'offrir aux clients handicapés un produit touristique à part entière.

Quelques exemples :

→ Un village de vacances alsacien (Mittelwihr) a utilisé une période de travaux

pour organiser une formation à l'accueil des clientèles handicapées. Cette formation a regroupé toute la chaîne de métiers, du personnel de ménage et d'entretien à la direction en passant par le service réservation, la réception, l'animation, la cuisine, le service en salle.

→ Un office de tourisme (Nancy) a fait venir un formateur sur place durant quatre jours. Deux stages successifs ont permis de former l'ensemble de l'équipe d'accueil et boutique en utilisant le lieu de travail comme espace de mise en situation.

■ **Des réseaux : formation d'adhérents – formation regroupée d'un même secteur d'activités.** Les réseaux se sont plutôt tournés vers des formations à la réglementation, à la mise aux normes, aux exigences légales... L'Union nationale des associations de tourisme (UNAT) Bretagne, par exemple, a proposé à ses adhérents une formation : « Après le diagnostic d'accessibilité, que faire ? ».

Selon le cœur de métier, des formations liées à une activité précise peuvent être également proposées par des réseaux. La Fédération nationale d'offices de tourisme de France propose ainsi une formation à l'accueil des visiteurs handicapés aux offices de tourisme qui n'ont pas d'offre sur leur territoire.

Les fédérations régionales d'offices de tourisme proposent le stage imposé par l'Association tourisme et handicaps dans le cadre de la labellisation (par exemple : ResOT Alsace, FR OTF Bretagne, PACA, Bourgogne, Poitou-Charentes, Languedoc-Roussillon, Lorraine...).

Les Gîtes de France de la région Poitou-Charentes proposent, quant à eux, un stage à l'accueil des clients handicapés à leurs adhé-

1. L. n° 2005-102 du 11 févr. 2005, JO du 12.

“ Le sujet de l’accessibilité et de l’accueil des publics handicapés n’a été intégré dans les plans de professionnalisation des acteurs touristiques que récemment ”



rents labellisés ainsi qu’un stage « Préparer son accessibilité et l’accueil des clients en situation de handicap » aux porteurs de projets.

Les Logis de France de la région Île-de-France ont proposé à leurs adhérents des sessions de formation sur les impératifs de la loi de 2005.

Une formation « L’accessibilité à chaque étape de la relation-client » a été programmée par l’UNAT Centre à la suite de la conception d’un outil de management destiné à préparer l’arrivée d’un groupe de personnes handicapées dans une structure de vacances (Handi CAP’Accueil ®). L’outil et la formation ont été proposés aux adhérents de la région Centre puis repris par les réseaux de l’UNAT Bretagne et de l’UNAT Pays de la Loire.

■ **Des territoires : formation d’acteurs touristiques d’un même territoire.** Nombreux sont les territoires qui montent des plans de professionnalisation des acteurs. Généralement, ces plans de forma-

tion sont à destination de tous les métiers et tous les types de structures touristiques. Les formations dédiées à l’accessibilité portent souvent sur les thèmes suivants :

- accueillir les publics handicapés dans les structures touristiques ;
- rendre accessibles son produit et ses services aux personnes handicapées ;
- rendre accessibles sa prestation et se préparer à l’obtention du label Tourisme et handicap ;
- se mettre aux normes.

Mais de nouveaux modules font leur apparition. Ils concernent l’accessibilité des sites Internet, le plan marketing permettant de promouvoir une destination ou une prestation accessible, etc.

Exemples de plans de formation des acteurs intégrant des modules sur l’accessibilité, l’accueil ou la loi :

→ les comités régionaux du tourisme (CRT) des régions Auvergne, Centre, Champagne-Ardenne, Limousin... lancent des appels dans le cadre de plans régionaux de professionnalisation des acteurs ;

→ le CRT d’Île-de-France organise et finance des stages (« accueil », « mise aux normes » et « accessibilité du Web » ;

→ des collectivités territoriales telles que des conseils régionaux, des conseils généraux, des communautés d’agglomération, des communautés de communes mettent aussi en place des dispositifs liés à l’accessibilité comprenant généralement un pan formation. Citons le cas de Rhône-Alpes qui, avec les contrats de territoire de tourisme et de loisirs adaptés (CTTLA) permet la mise en place de formations sur un même territoire ;

→ des parcs naturels, des vallées, des syndicats de territoires, proposent également des actions liées à la mise en accessibilité parmi lesquelles se trouvent des actions de formations.

Les intervenants

On dénombre quatre catégories d’intervenants.

■ **Organismes de formation, consultants-formateurs.** Les organismes de formation liés à l’accessibilité sont nombreux, ●●●

●●● ceux qui cumulent une bonne connaissance du tourisme et du handicap le sont moins. De même, des organismes de formation ou des formateurs indépendants ont saisi l'opportunité de l'application de la loi de 2005 et rares sont ceux liés au tourisme et à l'accessibilité qui ont une antériorité supérieure à six ou sept ans. L'Association tourisme et handicaps compte quelques-uns de ces organismes parmi ses membres, ce peut être une garantie de qualité.

■ **Chambres de commerces (CCI).** Les CCI proposent des formations. Sur certains territoires, c'est la CCI qui anime le plan de formation, comme en Basse-Normandie par exemple. Les stages sont plutôt liés à la législation et aux exigences propres aux commerces, aux hôtels ; mais il peut arriver que des CCI proposent des stages d'accueil des publics handicapés.

■ **Syndicats et organisations professionnels.** Les services formation des syndicats ou organismes professionnels proposent aussi des stages. À titre d'exemple, le service formation de l'Union des métiers et des industries de l'hôtellerie (UMIH) propose à son réseau des sessions de formation ; de même la Fédération française des techniciens et scientifiques du tourisme (FFTST) propose des formations à l'accueil. Cette fédération intervient également dans la formation des enseignants sur plusieurs thématiques dont celle de l'accessibilité et de tourisme et handicap.

■ **Associations de personnes handicapées.** Les services formation des associations de personnes handicapées se positionnent également pour proposer leurs stages aux

prestataires touristiques et culturels. Les associations interviennent sur la déficience qu'elles représentent. Certaines ont développé des modules spécifiques au tourisme. L'Unapei Formations déploie actuellement un stage qui intéresse beaucoup les prestataires culturels et les offices de tourisme : « Écrire en Facile à Lire et à Comprendre » selon une méthode développée par sept pays européens.

Le groupement pour l'insertion des personnes handicapées physiques (GIHP) formation propose des formations à l'accueil des publics handicapés et de la sensibilisation.

APF Évasion assure la formation de ses accompagnateurs de voyages et de séjours. Les fédérations françaises handisport (FFH) et la Fédération française de sport adapté sont partenaires de l'UCPA pour une formation qualifiante : le certificat de spécialisation « accompagnement et intégration des personnes en situation de handicap ». C'est un diplôme professionnel créé par l'arrêté du 12 juillet 2007².

Les financeurs

Généralement, les plans de professionnalisation sont cofinancés par les divers organismes paritaires collecteurs agréés (OPCA) liés au tourisme, les régions, parfois l'Europe, parfois le Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT) et la part restant aux professionnels est généralement faible.

Certains réseaux, des régions ou des collectivités territoriales parviennent même à monter des stages totalement gratuits, ce qui permet à des propriétaires de meublés de tourisme ou des bénévoles n'ayant pas de financement de leur formation, d'avoir accès à des stages.

QUELLES FORMATIONS ?

Les formations peuvent avoir des formes diverses, depuis la simple session de sensibilisation jusqu'à la formation longue.

■ **Sessions de sensibilisation :** durée idéale d'une journée mais souvent réalisées en demi-journées qui permettent de dresser le décor et de donner envie de participer à un stage plus long. Des mises en situation peuvent être proposées ainsi que des rencontres avec des personnes handicapées.

■ **Sessions de formation à l'accueil des publics en situation de handicap :** durée de deux ou trois jours, ces formations permettent d'aborder les grandes situations de handicap, de se mettre en situation et de comprendre les exigences de la loi et/ou du label Tourisme et handicap.

■ **Sessions liées à l'accessibilité et au cadre bâti :** généralement d'une durée de deux jours. Ces stages abordent les diverses obligations et normes imposées par la loi.

■ **Formation d'évaluateurs Tourisme et handicap :** peut aussi être suivie par des professionnels du tourisme dont la structure accepte qu'ils donnent de leur temps pour effectuer des évaluations sur le terrain. Ces formations durent trois jours minimum. L'Association tourisme et handicaps propose plusieurs sessions chaque année.

■ **Ateliers de perfectionnement :** souvent autour d'une déficience, ces journées ou demi-journées permettent d'approfondir ses connaissances, d'explorer d'autres mises en situation, de manipuler des équipements spécifiques.

2. Arr. du 12 juill. 2007, JO du 7 sept., texte n° 13.

ENJEUX

La formation à l'accueil est un impératif pour le label Tourisme et handicap pour les personnels d'offices de tourisme

Quelques années après la naissance du label Tourisme et handicap, en 2003-2004, le besoin de critères spécifiques permettant la labellisation des offices de tourisme et autres lieux d'accueil et d'informations touristiques s'est fait sentir. Outre des critères liés au recensement de l'offre, à la façon de présenter l'information, à la création de supports en relief, braille, gros caractères, etc., il est exigé que le personnel en lien avec le public suive une formation de deux jours. Le référentiel a été mis sur pied par un groupe de travail Fnotsi³/ATH⁴. Ce stage comprend une partie connaissance de l'environnement, du cadre législatif, du dispositif des labels Tourisme et handicap (TH) et Destination pour tous (DPT) et une partie connaissance de chacune des principales déficiences (auditive, mentale, motrice, visuelle) en insistant sur les grandes composantes et l'impact que cela a sur le métier de conseiller en séjour ou de personnel d'accueil. Ces stages sont, pour la plupart, organisés par les fédérations régionales d'offices de tourisme de France et, plus épisodiquement, par la fédération nationale. Selon les cas, les formations ont fait l'objet d'appels d'offres ou de demandes de devis simples.

Qui dit tourisme, dit « Formation à l'accueil du public ». Qui dit tourisme et handicap devrait systématiquement dire « Formation à l'accueil des publics en situation de handicap ».

Lorsque l'on interroge les professionnels du tourisme sur leur volonté d'accueillir des publics handicapés, il est très rare que l'on soit confronté à un refus catégorique ; par contre, lorsqu'on les questionne sur

leurs capacités et compétences à assurer cet accueil, il est très fréquent de faire face à des peurs de ne pas savoir ou de mal faire, des freins liés à la méconnaissance des situations, des idées reçues et des préjugés issus d'une histoire personnelle ou d'expériences antérieures plus ou moins réussies.

La formation doit permettre d'évacuer ces *a priori* et surtout de démystifier l'accueil... un client ou un visiteur handicapé est d'abord un client ou un visiteur comme un autre, qui attend le même service, le même professionnalisme. Sa déficience peut avoir un impact sur ses besoins... le professionnel du tourisme se doit d'être à l'écoute de son client pour répondre à ces besoins.

Il faut aussi développer du bon sens, souvent chercher des astuces pour palier une absence d'accessibilité... le tout s'effectuant dans un dialogue vrai et simple avec la personne en situation de handicap.

La formation est un outil indispensable pour permettre aux équipes d'évacuer leurs craintes et d'acquiescer des attitudes qui sont, avant tout, des attitudes d'écoute mais aussi des aptitudes à utiliser les équipements spécifiques.

Les prestataires touristiques témoignent souvent de leur déception, lorsque, à partir d'un plan aux normes, les travaux réalisés viennent modifier, voire saccager l'accessibilité au point d'empêcher l'obtention du label Tourisme et handicap.

Ils viennent chercher auprès de leurs contacts « tourisme » (comité départemental du tourisme [CDT], agence de développement touristique [ADT], agence de développement et de réservation touristique [ADRT], pays touristiques, évaluateurs Tourisme et handicap) des conseils en accessibilité. Ces personnes peuvent avoir un niveau de compétence très élevé en matière

QUELQUES SITES...



Pour la Capeb : Handibat[®] ; www.handibat.info

Pour la FFB : les pros de l'accessibilité[®] ; www.travaux-accessibilite.lebatiment.fr



Pour l'Alsace : artisans accessibles d'Alsace ; www.artisansaccessiblesdalsace.fr



d'accessibilité, de normes... elles ne sont pas considérées comme des « sachants » au sens juridique du terme.

Il est donc important qu'en matière d'accessibilité, les professionnels et prestataires du tourisme s'adressent aux ressources compétentes : direction départementale du tourisme (DDT), direction départementale des territoires et de la mer (DDTM), conseil d'architecture, d'urbanisme et de l'environnement (CAUE), architectes, économistes du bâtiment, bureaux de contrôle si nécessaire.

Côté travaux, il est désormais possible de faire appel à des artisans formés ; ceux-ci sont repérables grâce à des labels.

La Capeb et la Fédération française du bâtiment (FFB) ont mis en place des labels qu'ils attribuent à des artisans après formation ou selon l'expérience prouvée de leurs connaissances. En Alsace, dans le département du Bas-Rhin, un label a été créé par le CEP-Cicat et les corporations de droit local avec le soutien du conseil général. ■

3. Devenue Offices de Tourisme de France / fédération nationale.

4. Association Tourisme et handicaps.



AUTEUR
TITRE

Dominique Rabet
Consultante et formatrice
en accessibilité touristique
et culturelle, D.R. Consultant



TRIBUNE

Un monument historique accessible à tous : un défi à relever !

ÉRIC MOLINIÉ

PRÉSIDENT DU JURY ACCESSIBILITÉ DE LA FONDATION POUR LES MONUMENTS HISTORIQUES

Rendre un monument historique accessible au plus grand nombre apparaît souvent comme une utopie : contraintes architecturales et esthétiques, impératifs de sécurité, coût de l'opération, sont autant de freins à la bonne volonté des propriétaires.

La loi de 2005¹ — qui imposait la mise en accessibilité des lieux accueillant du public d'ici 2015 — n'a pas toujours été un champ de dialogue constructif entre des acteurs qui campaient sur des positions extrêmes et inconciliables.

Constatant la difficulté de la mise en accessibilité des établissements recevant du public (ERP), les pouvoirs publics ont accordé, début 2014, un délai supplémentaire aux propriétaires. Concrètement, les délais seront rallongés de trois ans pour la majorité des ERP et pourront aller jusqu'à six ou neuf ans selon la spécificité de l'immeuble. Les propriétaires devront s'engager avant la fin 2014 sur un calendrier précis. En cas de non-respect de ces nouvelles dispositions, le propriétaire s'exposera à des sanctions !

La Fondation pour les Monuments Historiques, sous égide de la Fondation de France, a inscrit, dès sa création en 2008, l'accessibilité des monuments et des jardins historiques au centre de ses actions². Elle a ainsi soutenu plus de vingt projets de mise en accessibilité, publics et privés, et attribué 250 000 euros à des monuments, des églises, des musées, des jardins, tous protégés au titre des monuments historiques. L'aide financière de la Fondation est précieuse : en effet aucun financement public (État ou collectivités) n'est attribué aux monuments historiques privés pour contribuer aux travaux de mise en accessibilité³.

Ces projets visent des aménagements nécessaires au public à mobilité réduite, mais aussi aux malvoyants, aux malentendants, aux déficients intellectuels : parcours de senteurs, plans et maquettes en relief, boucles d'induction magnétiques, marquages spéciaux, contrastes de couleur, plans inclinés, bandes rugueuses, clous podotactiles, bancs de repos, ateliers... Ces aménagements s'intègrent souvent à des travaux plus globaux et font l'objet d'études préalables avec un architecte spécialisé dans

la mise en accessibilité « handicap » : les contraintes doivent être prises en compte très en amont, afin de respecter les exigences des commissions de sécurité. Ce travail collectif — architecte, bureaux de contrôle, artisans, propriétaire —, est une véritable aventure nécessitant souvent une ou deux années de préparation.

Dans le même esprit, la Fondation pour les Monuments Historiques a soutenu en 2013 le colloque « Rendre accessible aux personnes handicapées les villes, les monuments et les sites protégés en Europe »⁴.

En regardant les choses de plus près, on s'aperçoit que la nécessité de rendre un site accessible se fait sentir dès qu'on accueille du public : le propriétaire des lieux, quel qu'il soit, aura vite à cœur de faciliter la visite aux personnes âgées, aux mères de famille avec poussettes, aux jeunes enfants. En raisonnant d'abord sur le confort d'usage pour tous, les propriétaires feront un grand pas réaliste et constructif vers l'accessibilité pour le plus grand nombre. Ils attireront plus de visiteurs, qu'ils soient en situation de handicap ou pas ! ■

1. L. n° 2005-102 du 11 févr. 2005, JO du 12.

2. L'ensemble des projets soutenus (restauration, accessibilité, bourses d'études) est décrit sur www.fondationmh.fr.

3. Cette année, la date limite de candidature au financement est fixée au 15 janvier 2015.

4. Icomos 2013 ; les actes de colloque sont disponibles sur www.france.icomos.org.

L'aménagement des lieux touristiques et autres établissements d'hébergement, de restauration ou de loisirs, afin de permettre leur accès sans difficulté aux personnes handicapées, serait un coup d'épée dans l'eau si les différents modes de transport et les infrastructures qui leur sont liés (gares, aéroports, etc.), dont l'utilisation est nécessaire pour se rendre dans ces lieux, n'étaient pas eux-mêmes adaptés pour recevoir ce type de public. Force est de reconnaître que les pouvoirs publics, parfois secondés par les juges, ont mené une politique volontariste en ce sens ces dernières années. Elle était nécessaire, quoique sans doute pas suffisante, pour vaincre la réticence de nombreux transporteurs (ou autorités organisatrices de transport) à réaliser des investissements parfois lourds — et à la rentabilité aléatoire — et à mobiliser du personnel dédié pour que les personnes handicapées aient accès au transport et qu'elles bénéficient d'une assistance adaptée au cours de celui-ci.

Il faut dire que l'« accessibilité au transport » des personnes handicapées ne constitue pas un slogan creux, mais une obligation juridiquement contraignante, à tout le moins pour les États, consacrée par une disposition de haute portée normative, à savoir l'article 9-1-a de la Convention des Nations unies du 13 décembre 2006 relative aux droits des personnes handicapées¹. Le législateur français n'est pas en reste. Le code des transports proclame, en effet, que « le système des transports doit satisfaire les besoins des usagers et rendre effectifs le droit qu'a toute personne, y compris celle dont la mobilité est réduite ou souffrant d'un handicap, de se déplacer et la liberté d'en choisir les moyens »². Codifiant la « loi handicap » du 11 février 2005³, ce même code proclame l'accessi-

TRANSPORT ET HANDICAP

Le législateur — souvent européen — secondé par le juge s'est efforcé de faciliter l'accès au transport des personnes handicapées. Il a également légiféré sur l'assistance passager et sanctionné le refus d'embarquement des personnes handicapées. Cette politique volontariste — mais aux résultats contrastés — a été menée pour l'ensemble des modes de transport. C'est semble-t-il dans le transport aérien que les discriminations les plus criantes ont été observées.

bilité aux services de transport collectif des personnes handicapées ou dont la mobilité est réduite, ces services devant leur être rendus accessibles avant le 13 février 2015⁴, notamment via l'obligation qui pèse sur les autorités de transports publics de réaliser des « schémas directeurs d'accessibilité ». Mais le délai semble difficile à tenir... à tel point qu'il a été repoussé⁵... De même, le code impose la mise en place de moyens de transport adapté de substitution lorsque la mise en accessibilité des réseaux existants s'avère techniquement impossible⁶ ou encore subordonne l'octroi des aides publiques favorisant le développement des systèmes de transport collectif à la prise en compte de l'accessibilité⁷. L'énumération est loin d'être exhaustive... Le droit de l'Union européenne, qui a eu à cœur « d'assurer un

niveau élevé de protection des passagers », a également joué — sans mauvais jeu de mots — un rôle moteur dans le développement des droits du passager handicapé, via l'édiction de règlements, normes d'application directe⁸. Cela se vérifie quel que soit le mode de transport : aérien, ferroviaire, routier, ou encore maritime et fluvial⁹.

TRANSPORT AÉRIEN

Le texte fondateur, en la matière, est le règlement (CE) n° 261/2004 du 11 février 2004 sur les droits des passagers aériens¹⁰, mais il reste finalement assez timide en ce qui concerne la prise en compte des droits des passagers handicapés ou à mobilité réduite¹¹, sans doute parce qu'il ne s'agissait pas encore, à l'époque, d'une ●●●

1. Cette convention est entrée en vigueur le 3 mai 2008. Il est douteux qu'une personne handicapée, dans le cadre d'un litige purement privé avec un transporteur qui lui refuse d'embarquer, par exemple, puisse opposer ce texte.
2. C. transp., art. L. 1111-1. Précisons que cette disposition est applicable aux remontées mécaniques (téléphérique, télésiège, etc.) par renvoi de l'article L. 342-8-d du code du tourisme.
3. L. n° 2005-102 du 11 févr., JO du 12.

4. C. transp., art. L. 1112-1.

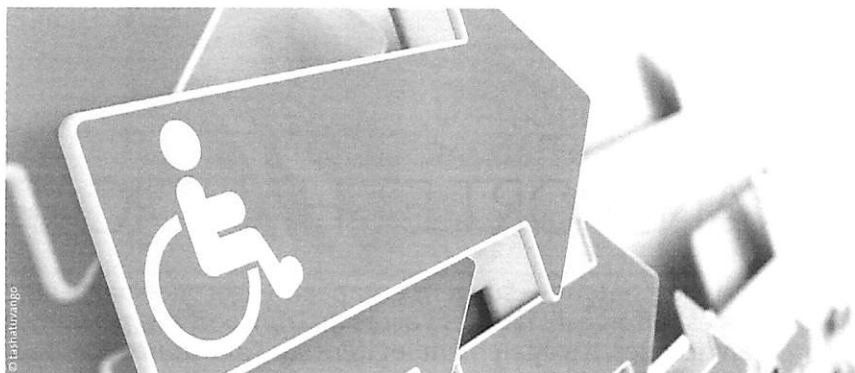
5. En effet, constatant de nombreuses difficultés de l'ensemble des acteurs publics ou privés pour respecter l'échéance initiale de 2015, l'ancien Premier ministre, Jean-Marc Ayrault, avait annoncé, par un communiqué en date du mercredi 26 févr. 2014, que de nouvelles modalités de mise en œuvre seraient adoptées. Dans le secteur des transports, le délai supplémentaire accordé est de trois ans

au maximum pour les transports urbains et de neuf ans

au maximum pour les transports ferroviaires. S. Martin, « Les délais pour mettre en œuvre les mesures d'accessibilité repoussés », *RD transp.* n° 2, avr. 2014, comm. 37.

6. C. transp., art. L. 1112-4.

7. C. transp., art. L. 1112-6. Cet article fera abstraction du cadre juridique applicable aux places de stationnement pour personnes handicapées. V. CASF, art. L. 241-3-2 et R. 241-16 s.



●●● véritable préoccupation du législateur européen. Il se contente, en effet, d'énoncer, dans son préambule, et avec une certaine prudence, que les transporteurs aériens « devraient veiller aux besoins particuliers des passagers à mobilité réduite et toutes personnes qui les accompagnent », ajoutant ensuite que ces transporteurs doivent donner « la priorité aux personnes à mobilité réduite et à toutes les personnes ou les chiens guides certifiés qui les accompagnent [...] ». En cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard, quelle

que soit la durée de celui-ci, les personnes à mobilité réduite et toutes les personnes qui les accompagnent [...] ont droit à une prise en charge [...] qui leur est fournie dès que possible »¹². C'est bien peu. Heureusement, ce règlement a été complété peu après par un autre, spécialement dédié à la protection des passagers aériens handicapés et à mobilité réduite. Il s'agit du règlement (CE) n° 1107/2006 du 5 juillet 2006¹³. Son préambule proclame que « les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ont les mêmes droits que tous les autres citoyens

à la libre circulation, à la liberté de choix et à la non-discrimination. Cela s'applique au transport aérien comme aux autres domaines de la vie ». Si on entre davantage dans les détails, le texte leur garantit les droits suivants : le droit à la non-discrimination lors de la réservation d'un vol ou de l'achat d'un billet d'avion ; le droit de voyager sur un pied d'égalité avec les autres passagers (sauf pour des raisons motivées de sécurité) ; le droit d'être informé des règles de sécurité appliquées par les transporteurs aériens ; le droit à une assistance dans les aéroports (au départ, à l'arrivée, en transit) et à bord des avions ; le droit de transporter gratuitement deux pièces d'équipement de mobilité, etc.

Mais, plus que dans n'importe quel autre mode de transport, la jurisprudence s'est montrée particulièrement exigeante et audacieuse dans l'application du principe de non-discrimination vis-à-vis des compagnies aériennes, singulièrement des compagnies *low cost*¹⁴. Ces dernières sont, en effet, souvent conduites à penser — avec un certain cynisme — que, sous prétexte que le passager accepte de payer son billet d'avion à un prix moins élevé que celui pratiqué par les compagnies traditionnelles, il bénéficierait d'une protection moindre, singulièrement s'il est handicapé. Le juge leur rappelle régulièrement qu'il n'en est rien. Ainsi, par exemple, le 13 janvier 2012, le tribunal correctionnel de Bobigny a condamné, sur le fondement du règlement n° 1107/2006, la compagnie britannique EasyJet à 70 000 euros d'amende pour avoir refusé l'accès d'un avion à trois personnes handicapées non accompagnées, en invoquant des raisons de sécurité¹⁵. La leçon a visiblement été mal assimilée, puisque la compagnie a récidivé par la suite : même punition¹⁶ ! Mais de telles pratiques discri-

8. Le passager handicapé peut donc ici s'en prévaloir dans un litige avec le transporteur, s'il estime que ses droits n'ont pas été respectés.

9. Sur ce dernier mode de transport, qui ne sera pas développé dans cet article, V. Régl. (UE) n° 1177/2010 du 24 nov. 2010 (JOUE n° L 334 du 17 déc.) concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure, applicable depuis le 18 décembre 2012, au

bénéfice des « consommateurs » de croisière maritime et fluviale ; sur ce règlement, V. JT n° 151/ 2013, p. 45.

10. JOUE n° L 47 du 18 févr.

11. Ce même règlement (art. 2-i) définit la « personne handicapée » ou la « personne à mobilité réduite », comme « toute personne dont la mobilité est réduite lors de l'usage d'un moyen de transport, en raison de tout handicap physique (sensoriel ou moteur, permanent

ou temporaire), d'un retard mental ou d'une déficience intellectuelle, ou de toute autre cause de handicap, ou encore de l'âge, et dont la situation requiert une attention appropriée et l'adaptation à ses besoins particuliers des services mis à la disposition de l'ensemble des passagers ». Cette définition a par la suite été reprise à l'identique par l'ensemble des règlements européens relatifs aux droits des passagers, tous modes de transport confondus.

minatoires ne sont en réalité nullement l'apanage des compagnies *low cost*.

TRANSPORT FERROVIAIRE

En droit européen, la protection du passager ferroviaire a pour source le règlement (CE) n° 1371/2007 du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires¹⁷, applicable depuis le 3 décembre 2009. Ce règlement n'est pas en reste dans la protection des personnes handicapées. Comme le règlement n° 1107/2006 édicté en faveur des passagers aériens handicapés qui l'a précédé — et qui a, en quelque sorte, « donné le la » —, le règlement n° 1371/2007 énonce, en préambule, le droit, pour les personnes handicapées et à mobilité réduite de pouvoir accéder aux transports ferroviaires sans discrimination. Au-delà de ce principe, le règlement prévoit que ces personnes ne peuvent se voir compter aucun supplément pour leurs réservations et leurs billets et qu'une entreprise ferroviaire, un vendeur de billets ou un voyageur ne peut refuser d'accepter une réservation ou d'émettre un billet pour une personne handicapée ou requérir qu'une telle personne soit accompagnée par une autre personne¹⁸. Ces entreprises sont, au surplus, tenues de fournir aux handicapés, sur leur demande, toute information sur l'accessibilité des services ferroviaires, les conditions d'accès au matériel roulant et les équipements à bord¹⁹. Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares doivent, par ailleurs, veiller à assurer l'accès des gares, des quais, du matériel roulant et des autres équipements aux personnes handicapées²⁰. En outre, les gestionnaires des gares doivent leur fournir gratuitement l'assistance nécessaire pour embarquer dans le train pour

lequel ils ont acheté un billet ou débarquer d'un tel train²¹. Une obligation d'assistance pèse également sur les entreprises ferroviaires au bénéfice des personnes handicapées, à bord du train et lors de l'embarquement et du débarquement²². Enfin, si une telle entreprise est responsable de la perte ou de l'endommagement, total ou partiel, d'un équipement de mobilité ou d'un autre équipement spécifique utilisé par les personnes handicapées (fauteuil roulant, par exemple), aucune limite financière n'est applicable dans l'obligation d'indemnisation qui pèse sur elle²³.

TRANSPORT PAR AUTOCAR

Le texte fondamental, en la matière, est le règlement (UE) n° 181/2011 du 16 février 2011 relatif aux droits des passagers dans le transport par autobus et autocar²⁴. Ce règlement, applicable depuis le 1^{er} mars 2013, bénéficie aux passagers qui voyagent en empruntant des « services réguliers »²⁵ destinés à des catégories non déterminées de passagers lorsque la montée ou la descente du passager a lieu sur le territoire de l'Union européenne (UE). Comme pour les règlements précédents, son préambule proclame le principe de non-discrimination en faveur des personnes handicapées en matière de services de transport de passagers par autobus et autocar. Parmi les nouveaux droits que le règlement institue à leur bénéfice, deux sont particulièrement importants :

■ une assistance spécifique gratuite pour les personnes handicapées dans les stations et à bord des autobus et autocars et, si nécessaire, la gratuité du transport pour les accompagnants, ce droit étant applicable aux services longue distance (à savoir sur plus de 250 kilomètres) seulement ;

■ un traitement non discriminatoire — sous forme de l'interdiction du refus de contracter et d'embarquer, et de celle de facturer un supplément aux personnes handicapées ou à mobilité réduite pour leurs réservations et leurs billets, ainsi qu'une indemnisation financière en cas d'accident et d'équipement de mobilité perdu ou détérioré ; cette seconde série de droits vaut y compris, en revanche, lorsque la distance à parcourir est inférieure à 250 kilomètres.

Ce règlement n'a suscité, à notre connaissance, aucune jurisprudence, ni des juridictions françaises, ni des juridictions européennes. Pas plus, d'ailleurs, que le règlement n° 1371/2007 sur les droits des voyageurs ferroviaires. On peut l'expliquer par la jeunesse de ces règlements. Mais la justification la plus convaincante résulte probablement de la spécificité du transport aérien (difficulté d'accès à l'aéronef, étroitesse des sièges, etc.) et des pratiques malheureusement parfois irrespectueuses des personnes handicapées développées par certaines compagnies aériennes pour lesquelles cette clientèle est plus source d'ennui que de profit. ■

AUTEUR : Xavier Delpech
TITRE : Docteur en droit



12. Art. 9.

13. *JOUÉ* n° L 204 du 26 juill. Pour aider les passagers handicapés à faire valoir leurs droits, la Commission européenne a publié un document qui détaille et explique les droits contenus dans le règlement en leur faveur sous forme de lignes directrices, consultables sur <http://ec.europa.eu>.

14. *V. JT* n° 127/2011, p. 31, spéc. p. 33.

15. *EasyJet*, condamnée pour discrimination envers

des passagers handicapés, *Le Monde* 13 janv. 2012.

16. *EasyJet* une nouvelle fois confrontée à la justice, blog.infotourisme.net, 7 juill. 2014.

17. *JOUÉ* n° L 315 du 3 déc.

18. Règl. (CE) n° 1371/2007 du 23 oct. 2007, art. 19.

19. *Id.*, art. 20.

20. *Id.*, art. 21.

21. *Id.*, art. 22.

22. *Id.*, art. 23.

23. *Id.*, art. 25.

24. *JOUÉ* n° L 55 du 28 févr.

25. Ce sont « les services qui assurent le transport de passagers par autobus ou autocar selon une fréquence et sur un trajet déterminés, les passagers pouvant être pris en charge et déposés à des arrêts préalablement fixés ». Ils s'opposent aux « services occasionnels ».



FOCUS

L'ÉGAL ACCÈS AUX VACANCES ?

La question du tourisme et du handicap n'est pas un sujet nouveau en soi. Reichhart¹ rappelle le rôle exercé par les mesures hygiénistes de la fin du XIX^e siècle ou encore celui joué par des associations dès 1936. La subsidiarité associative² fait alors face à l'insuffisance publique en la matière.

UNE QUESTION, AU FIL DU TEMPS, DEVENUE POLITIQUE MAIS AUSSI ÉCONOMIQUE

Deux facteurs ont contribué à un progrès sur la question de l'accès aux vacances pour les personnes handicapées.

Il s'agit, tout d'abord, de la mise à l'agenda politique de ce problème. Si la loi du 30 juin 1975³ n'évoque pas expressément le droit aux vacances, elle reconnaît cependant, comme obligation nationale celui aux loisirs, tout comme elle mentionne le principe d'une accessibilité renforcée – bâti et transport. Ceci permet à A. Henry, particulièrement sensible à l'intégration des personnes handicapées⁴, de demander à ses services de dresser, en 1983, un inventaire de lieux d'ores et déjà accessibles⁵. L'autre évolution concerne la dimension économique acquise par cette question. Les personnes handicapées sont devenues un nouveau marché à conquérir. En 1997, le potentiel client non pris en charge est estimé à 35 millions de voyageurs et 630 millions de nuitées au sein de l'UE. Pour témoigner de cet enjeu, on mentionnera l'émergence d'acteurs qui se spécialisent sur cette clientèle. Cette imbrication du souci politique et d'un enjeu économique se traduit en France, en

1999, par la publication d'un rapport établi pour le secrétariat d'État au Tourisme⁶.

UNE QUESTION ENCORE NON RÉGLÉE

La lecture de la loi du 11 février 2005⁷ atteste que la mise en accessibilité des transports et des bâtiments demeure le prisme pour penser l'accès aux vacances. L'amélioration juridique réside dans la prise en compte d'une logique de [...] chaîne du déplacement [...]. Les labels Tourisme et handicap et Destination pour tous sont la traduction de cette mise en accessibilité souhaitée dont la promotion est assurée auprès des acteurs et des territoires. Si des progrès sont constatés – +16 % de structures labellisées « Tourisme et handicap » entre 2012 et 2014 –, le travail relatif à l'accessibilité se révèle particulièrement laborieux. Au-delà des injonctions, on observe la difficulté de passer de l'élaboration d'une politique publique, pourtant traduite

dans un cadre réglementaire à sa mise en œuvre dans les espaces sociaux⁸.

Larrouy⁹ montre que l'accessibilité peut également être entendue comme le révélateur d'une conception du traitement de l'altérité dans une société. C'est ici la question fondamentale des représentations sociales et de son lot de stéréotypes dévalorisants qui est posée. En effet, au-delà de tous les aspects matériels et économiques, la massification de l'accès aux vacances des personnes handicapées passe inévitablement par un changement de regards sur la différence.

Rendre l'environnement moins inhospitalier pour les personnes handicapées ne va pas de soi. Ces dernières incarnent couramment la figure de l'étranger et l'accueil qui leur est réservé reste souvent mitigé. Cette réalité varie d'un handicap à l'autre, certains apparaissant plus en conformité avec les attentes sociales dominantes. Stiker¹⁰, rappelle que la différence est une loi du réel à laquelle les individus ont bien du mal à se conformer. Pour qu'il en soit autrement, il faut en faire un élément de la culture. Dans le domaine qui nous intéresse, cela passe par la formation des acteurs du privé et des agents publics¹¹.

Si le chantier de l'accès aux vacances pour les personnes handicapées est engagé, les récents atterrissements en matière d'accessibilité des établissements recevant du public ne sont pas un bon signal. Le champ politique est saturé, il n'est donc pas sûr que dans les choix publics à venir, les vacances d'une minorité soit une priorité... Faut-il s'attendre à l'émergence d'une nouvelle forme de subsidiarité associative ? ■

AUTEUR
TITRE

Ludovic Martel
Maître de conférences,
UMR « Lieux, Identités, eSpaces et
Activités », université de Corse



1. F. Reichhart, *Tourisme et handicap*, L'Harmattan, Paris 2011.

2. A. Blanc, *Sociologie du handicap*, Armand Colin, Paris 2012.

3. L. n° 75-534 du 30 juin 1975, JO du 1^{er} juill.

4. L. Martel, *Les politiques d'insertion par le sport du MSJ entre 1981 et 2002*, Connaissances & savoirs, Paris 2010.

5. Instr. n° 83-03 / B du 7 janv. 1983.

6. *Tourisme et handicap. L'offre touristique*, secrétariat au Tourisme, Paris 1999.

7. L. n° 2005-102 du 11 févr. 2005, JO du 12.

8. L. Martel, « La mise en accessibilité des équipements sportifs. Rétrospective sur 40 ans de politiques publiques », in B. Lapeyronnie et D. Charrier, *Les poli-*

tiques sportives territoriales, Kreaten, Dardilly 2014.

9. M. Larrouy, *L'invention de l'accessibilité*, PUG, Grenoble 2011.

10. H.J. Stiker, *Corps infirmes et société*, Dunod, Paris 1997.

11. L. Martel, « La prise en compte des personnes handicapées dans les politiques publiques sportives » in Gaillard, J & Andrieu, B, *Vers la fin du handicap ?* PUN, Nancy 2010.