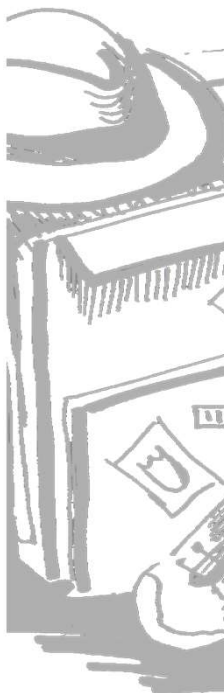




MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE LA RELANCE - Direction Générale des Entreprises
MINISTÈRE DES SOLIDARITÉS ET DE LA SANTÉ - Direction Générale de la Cohésion Sociale
MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE et MINISTÈRE DE LA COHÉSION DES TERRITOIRES ET DES RELATIONS AVEC LES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES - Direction Générale de l'Aménagement, du Logement et de la Nature



Etude sur les retombées économiques pour les professionnels du tourisme (hôteliers et restaurateurs) de la mise aux normes « accessibilité » des établissements de 5^{ème} catégorie

Vendredi 16 Octobre 2020





MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE LA RELANCE - Direction Générale des Entreprises
MINISTÈRE DES SOLIDARITÉS ET DE LA SANTÉ - Direction Générale de la Cohésion Sociale

MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE et MINISTÈRE DE LA COHESION DES TERRITOIRES ET DES RELATIONS AVEC LES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES - Direction Générale de l'Aménagement, du Logement et de la Nature



1 – LES ENJEUX DE L'ÉTUDE





LES ENJEUX DE L'ÉTUDE

Apprécier/objectiver les opportunités offertes par une clientèle ayant des besoins spécifiques pour les professionnels du tourisme.

Objectifs :

- Faire ressortir des exemples emblématiques (réussite/échec) pour les hôtels et restaurants (5^{ème} cat.)
- Recueillir la perception des clientèles touristiques ayant des besoins spécifiques sur la mise en accessibilité des établissements
- Recueillir les témoignages des villes exemplaires en matière d'accessibilité.

Rendu de l'étude : rapport + recommandations opérationnelles (sous forme de fiches-actions)

Etude rendue en novembre 2019, présentée ce jour dans le contexte actuel bouleversé par la crise sanitaire





Le tourisme, un secteur économique majeur en France

2019 – 2020, des crises successives...

Le secteur du tourisme, un des fleurons français :

- près de **2 millions d'emplois directs** et indirects
- près de **8% du PIB**,
- avec **90 millions de touristes étrangers** en 2019, la France atteignait presque l'objectif fixé de **100 millions** pour 2022.

Baisse de 98% des arrivées internationales en mai 2020
= **300 millions de touristes internationaux en moins** sur la période janvier-mai 2020 (par rapport à la même période en 2019)
= **perte de 320 milliards de dollars de recettes du tourisme international**



→ **Plan de relance élaboré par le Gouvernement : 18 milliards d'euros pour aider le secteur du tourisme, le secteur le plus touché par la crise sanitaire**

Deux grands événements à venir :





Accessibilité – un cadre réglementaire « strict »

- Loi du 11 février 2005 sur l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.
- Objectif : que tous les établissements recevant du public (notamment les hôtels et les restaurants) soient accessibles à tous.
- 2015 : Constat mitigé malgré ce cadre réglementaire
- ➔ Mise en place de l'Ad'AP (Agenda d'Accessibilité Programmée).



Les établissements publics de 5^{ème} catégorie les plus éloignés de la mise en accessibilité

- Accessibilité = trop souvent perçue comme contraignante et onéreuse.
- Raisons : Manque d'information, manque de temps et manque d'accompagnement / vision limitée aux handicaps visibles (fauteuil roulant notamment).
- Ambassadeurs de l'Accessibilité : mise en œuvre progressive. Idée relancée en 2018 par le Conseil Interministériel du Tourisme (CIT).





RE PUBLIQUE FRANÇAISE

Destination pour tous : nouveau dispositif en 2018.

- Attribution de la marque DPT par niveau (bronze, argent et or) dans une démarche de progrès et d'amélioration continue.
- 6 sites labellisés, tous accompagnés par la DGE/DMA :

- ✓ Amiens (niveau Or)
- ✓ Balaruc-les-Bains,
- ✓ Bordeaux,
- ✓ Colombiers - Lespignan,
- ✓ Grand Dax Agglomération,
- ✓ Mauguio-Carnon



La mise en accessibilité : une opportunité pour attirer une clientèle « prometteuse » ?

- Deux grands événements sportifs en France : occasion idéale pour parfaire et mener à terme le projet d'une France accessible à tous.
- Enjeux économiques potentiellement énormes
- L'accessibilité favorise l'accueil et améliore le confort d'usage pour tous les clients.





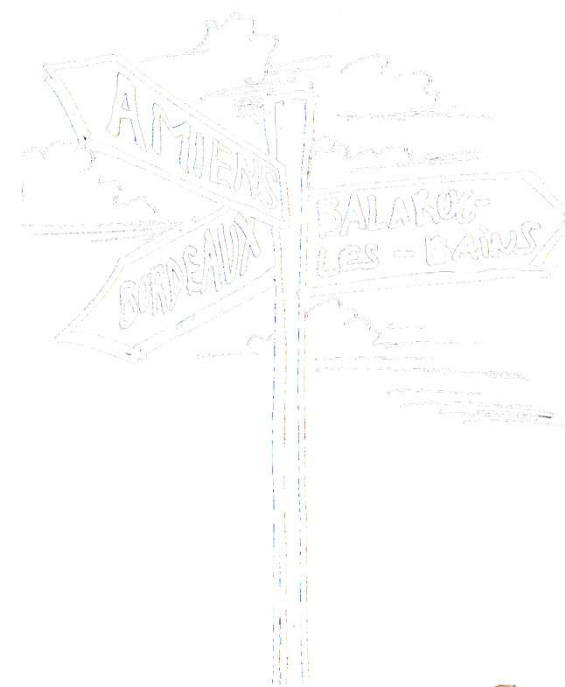
MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE LA RELANCE - Direction Générale des Entreprises

MINISTÈRE DES SOLIDARITÉS ET DE LA SANTÉ - Direction Générale de la Cohésion Sociale

MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE et MINISTÈRE DE LA COHÉSION DES TERRITOIRES ET DES RELATIONS AVEC LES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES - Direction Générale de l'Aménagement, du Logement et de la Nature



2 - ANALYSE DE L'OFFRE : QUE PROPOSENT LES GESTIONNAIRES D'ERP ET LES TERRITOIRES ?





Les solutions

1/ Les solutions apportées par les villes et territoires :

▪ **Les transports**

Exemple : A Bordeaux, ville « Destination pour tous », le réseau TBM (Transports Bordeaux Métropole) a permis à des usagers en fauteuil roulant ou déficients visuels de rencontrer des Ambassadeurs PMR.

▪ **La voirie**

▪ **L'accessibilité numérique des sites web**

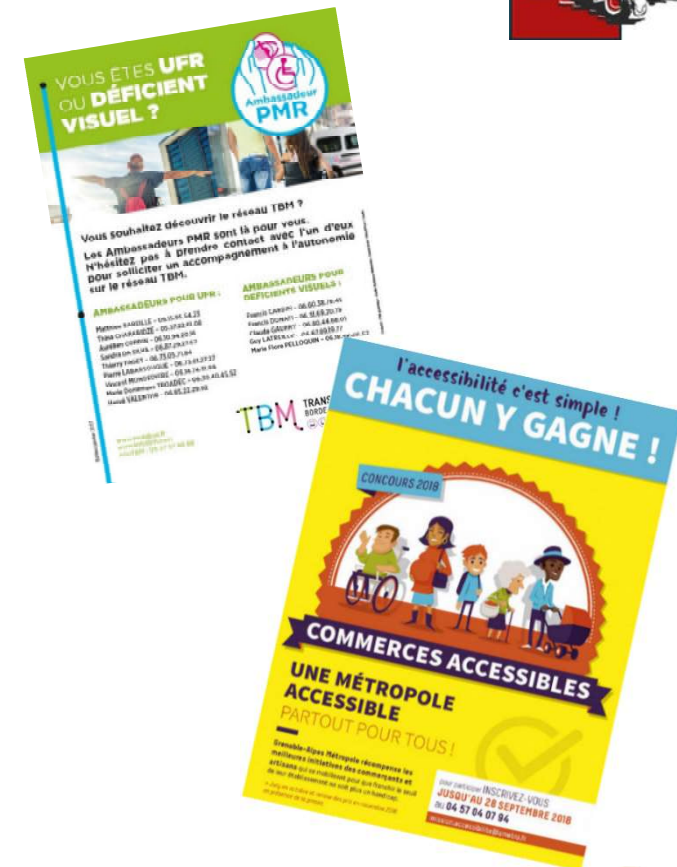
▪ **L'accessibilité des hôtels et restaurants de 5^{ème} catégorie : information et sensibilisation**

▪ **L'accueil de grands événements sportifs internationaux (GESI)**

▪ **De nombreuses initiatives et des liens solides avec les associations**

Exemple : Grenoble : concours des commerces accessibles

▪ **La marque Destination pour tous (DPT)**

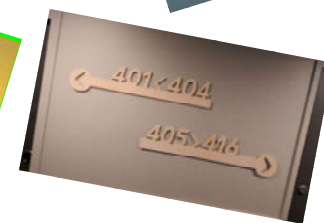




Les autres actions de mise en accessibilité des établissements hôteliers et de restauration :

HOTELS :

- **Boucle d'Induction Magnétique (BIM)** à l'accueil pour les personnes malentendantes
- **Contraste visuel des éléments écrits dans les brochures, informations à l'accueil, caractère agrandis**
- Mise en place d'une **tablette tactile** pour remplacer la carte du menu
- Proposer une **loupe grand format**
- À l'arrivée, proposer une **visite accompagnée des locaux**
- Renforcer la **signalétique** (avec pictogrammes) et **l'éclairage** dans les locaux.
- Apporter le **plateau du petit déjeuner directement à table** (présence du personnel dans la salle) ou mettre en place un « **chariot** » avec plateau
- Privilégier les **interrupteurs automatiques**
- Dans les chambres adaptées, le **téléphone** mis à la disposition du client aveugle ou malvoyant peut être muni d'un **clavier aux normes françaises**
- **penderies relevables** adaptés aux personnes en fauteuil roulant.
- Etablir des **partenariats** avec, par exemple, des taxis adaptés ou des sites de location de voitures particulières adaptées.
- Être en **relation avec des loueurs de matériels adaptés** (rampes d'accès PMR, plateformes élévatrices, monte-escaliers autonomes, chaises de transfert...)
- Mettre en place un **plan tactile et interactif**
- Mettre à leur disposition des **équipements vibreurs** qui permettent de transmettre le système sonore des alarmes de site (incendies...).
- **chambres conférences** (chambres modulables)...





Méthodologie employée

Profil des répondants au questionnaire en ligne et choix des associations interrogées

- 1/ Les usagers (personnes valides et avec besoins spécifiques).
- 2/ Les associations représentatives de personnes à besoins spécifiques

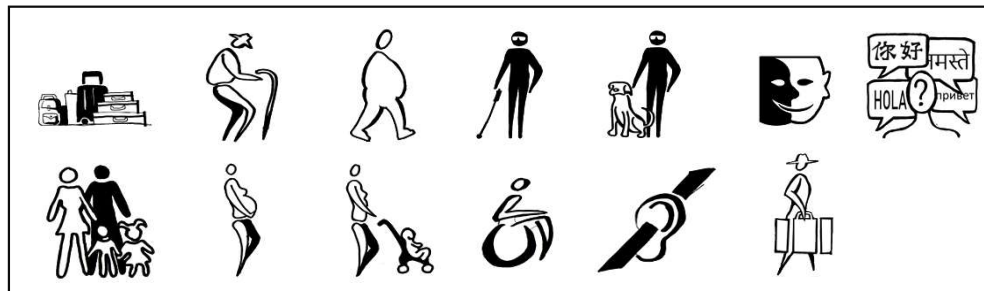
Les principales thématiques de l'étude

1/ Les attentes et besoins des personnes ayant des besoins spécifiques

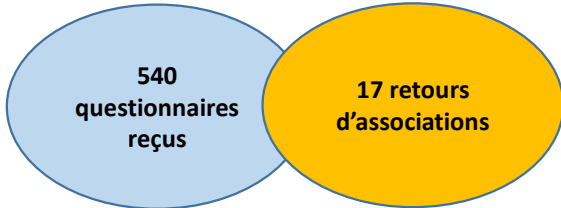
- Les conditions d'accessibilité des lieux touristiques
- L'accueil

2/ Préparation d'un séjour touristique

- L'anticipation.
- Les sites Internet représentent l'un des premiers recours à l'information.
- Problématique du « déclaratif ».
- Etablissements « Tourisme & Handicap » : pas forcément valorisés par les associations représentatives des personnes à besoins spécifiques.



Source : Les personnes à besoins spécifiques –ACCESMETRIE – Dessins de Franck Théodule





3/ Retour d'expérience : Principales difficultés rencontrées dans les hôtels et restaurants

Exemples :

- Problématique du déclaratif
- Manque d'information sur les sites Internet.
- Problématique de la conformité des sites à l'instant T et manque de contrôle périodique dans les petits établissements.
- Mauvais conseils prodigués par certaines sociétés spécialisées dans l'accessibilité
- Sanitaire adapté utilisé comme lieu de stockage.
- La présence de buffet avec l'utilisation de plateaux.
- Le refus du chien guide.
- Menus des restaurants non adaptés aux personnes déficientes visuelle.



4/ Les bonnes pratiques recensées dans les hôtels et restaurants

Exemples:

- La formation, la sensibilisation et l'information.
- Les équipements mis en place
- Organisation de repas à l'aveugle dans des restaurants (ATH).
- Petit film sur les sites Internet des hôtels et restaurants pour présenter les différents accès à l'établissement...



Source : <https://handicap.nc/>





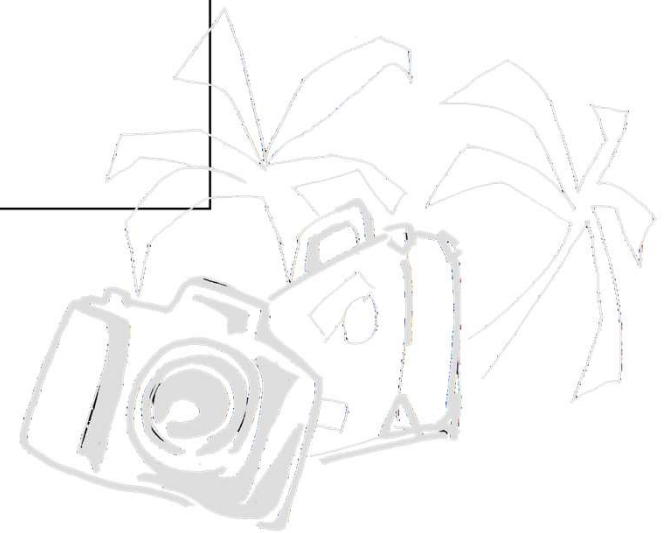
MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE LA RELANCE - Direction Générale des Entreprises

MINISTÈRE DES SOLIDARITÉS ET DE LA SANTÉ - Direction Générale de la Cohésion Sociale

MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE et MINISTÈRE DE LA COHÉSION DES TERRITOIRES ET DES RELATIONS AVEC LES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES - Direction Générale de l'Aménagement, du Logement et de la Nature



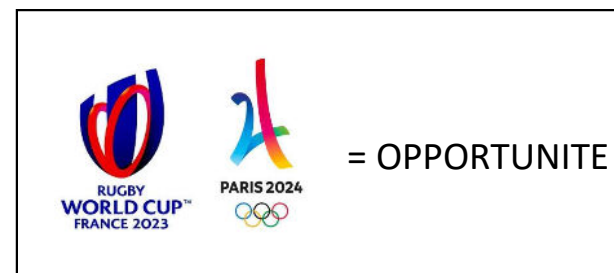
4 – CONCLUSION





CONCLUSION

- Tourisme accessible → enjeux majeurs pour le pays.
- Ne pas se priver de marchés potentiels.
- Confort d'usage pour tous
- Sensibilisation et communication.
- La mise en accessibilité des établissements doit être favorisée par les gestionnaires
- Mise en place de fiche-actions pour faciliter la mise en accessibilité pour les gestionnaires d'ERP et les territoires



La vertu de l'exemple pour changer le regard... pour une accessibilité universelle réussie.





13 fiches actions = 5 thématiques

Les recommandations sont présentées sous forme de 13 fiches actions :

- Fiches actions immédiatement opérationnelles par les hôteliers et restaurateurs : fiches 1 et 2
- Fiches actions opérationnelles : événementiel/communication : 3, 5 et 6
- Fiches actions opérationnelles Tourisme accessible : T&H et DPT : 7, 12 et 13
- Fiches actions opérationnelles « numérique et applications informatiques » : 4 et 10
- Fiches actions opérationnelles « présentiel » vis-à-vis des hôteliers/restaurateurs et du grand public : 8, 9 et 11

→ **Ces fiches actions ne sont pas figées, elles ont vocation à évoluer, à être complétées** avec par exemple, dans le contexte actuel, une fiche pour aider les professionnels du tourisme à bien accueillir les personnes à besoins spécifiques lors d'une crise sanitaire (COVID-19)





Fiches actions

FICHE ACTION 1 – Equipements pour améliorer l'accessibilité des restaurants de 5^{ème} catégorie.

FICHE ACTION 2 – Equipements pour améliorer l'accessibilité des hôtels de 5^{ème} catégorie.

FICHE ACTION 3 – Mise en place de parcours pour le public en situation de handicap et à besoins spécifiques.

FICHE ACTION 4 – L'accessibilité numérique.

FICHE ACTION 5 – Sensibilisation du grand public et des professionnels : organisation d'évènements autour de l'accessibilité.

FICHE ACTION 6 – Organisation d'un concours des hôtels et restaurants accessibles.

FICHE ACTION 7 – Communication autour de la marque « Destination pour tous ».

FICHE ACTION 8 – Inciter les communes à être plus présentes dans la mise en accessibilité des hôtels et restaurants de leur ville.

FICHE ACTION 9 – Sensibilisation auprès des gestionnaires d'hôtels et restaurants de 5^{ème} catégorie par les organismes de métiers et l'Etat.

FICHE ACTION 10 – Mise en place d'une application dédiée aux personnes à besoins spécifiques ou établissement de partenariats avec des applications existantes.

FICHE ACTION 11 – Sensibilisation du grand public : campagnes d'affichage/de sensibilisation.

FICHE ACTION 12 – Identification des établissements accessibles ne détenant pas la marque « Tourisme & Handicap ».

FICHE ACTION 13 – Renforcer la communication autour de la marque « Tourisme & Handicap » au niveau national.

Ces 2 fiches sont immédiatement opérationnelles (pratico-pratiques)





- Etablir des partenariats avec des start-up qui proposent et recensent des parcours touristiques adaptés et accessibles à tous (ex : Street Co, Andyamo, Handimap, Evelity,...)



- Inciter les offices du tourisme à la création d'une page dédiée aux hébergements et à la restauration adaptés sur leur site Internet.
- Rendre les sites Internet accessibles à tous les handicaps et en plusieurs langues (anglais à minima) : RGAA, label AccessiWeb, FACIL'iti, plusieurs langues proposées, ...



- Mettre en place des supports numériques innovants pour informer les usagers sur l'accessibilité des hôtels et restaurants de la ville.





ACTIONS SPECIFIQUES DANS LE CADRE DU CONTEXTE SANITAIRE ACTUEL

- **Plan de relance pour le tourisme**, présenté par le Premier Ministre devant le Comité Interministériel du Tourisme, doté de 18 milliards d'euros. 3 axes :
 - Des mesures sanitaires, information et réassurance des voyageurs
 - Un soutien aux entreprises du tourisme et de l'événementiel sportif et culturel
 - La préparation du contrat de relance et de transformation du tourisme

- **Audit d'accompagnement personnalisé pour l'application des protocoles sanitaires et les moyens de mise en œuvre (ACCESMETRIE)**
 - Accompagnement pour comprendre et analyser les usages et les fonctionnalités du bâtiment en fonctionnement normal et pour répondre au mieux aux exigences des protocoles liés au contexte sanitaire actuel.

- **Réflexion autour de la rédaction d'une fiche-action (recommandations) pour aider les restaurateurs et hôteliers à accueillir les personnes à besoins spécifiques lors d'une crise sanitaire et à respecter le protocole sanitaire**

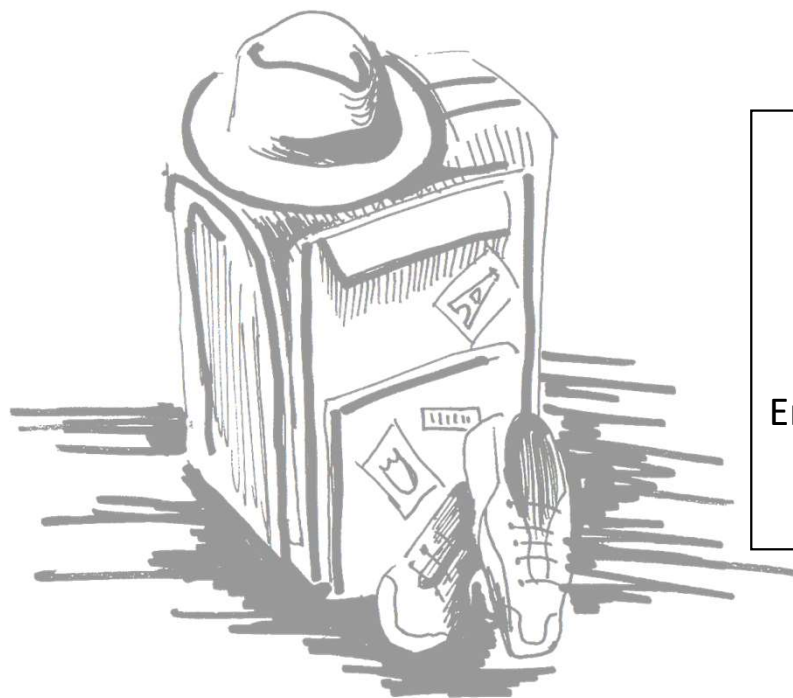




Présentation ACCESMETRIE

Bureau d'études et de conseils créé en 2003, spécialisé dans les domaines de l'accessibilité et des démarches d'amélioration de la qualité d'usage du patrimoine bâti et des équipements, avec la volonté de répondre aux attentes et aux besoins réels des utilisateurs.

Entreprise pionnière et toujours présente dans le marché français de l'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage (AMO) en matière d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap.



Nous contacter : info@acesmetrie.fr

