



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

RECOMMANDATIONS OPERATIONNELLES

Fiches actions issues du rapport final

TOME 2





PREAMBULE :

L'étude montre que les hôteliers et restaurateurs perçoivent encore trop souvent la mise en accessibilité de leur ERP relativement aux personnes en situation de handicap, avec un focus sur le handicap moteur. Il faut donc convaincre ces professionnels du tourisme que la mise en accessibilité, notamment :

- profite à une clientèle non seulement importante (personnes à besoins spécifiques tel que précisé dans le rapport final (cf. page 9 du rapport final), mais aussi « prometteuse » ;
- améliore considérablement le confort d'usage pour tous dans un établissement ;
- favorise la « revisite » : la clientèle ayant des besoins spécifiques est plus fidèle que la moyenne (TCI Research – enquête de compétitivité TRAVELSAT - 2014 : « Parmi ceux qui ont particulièrement apprécié leur séjour, l'intention de revisite atteint 78% auprès des touristes en situation de handicap contre 67% pour la moyenne des visiteurs) ;
- peut être mise en œuvre à partir de « bonnes pratiques », d'un écosystème développé par les territoires, des marques nationales du tourisme, de solutions « innovantes » avec notamment les start-up ;
- constitue aussi une opportunité pour réussir les rendez-vous de 2023 et 2024 et ainsi renforcer l'attractivité de la destination « France ».

Le rapport final a fait émerger des exemples emblématiques pour les hôtels et restaurants de 5^{ème} catégorie et des actions opérationnelles permettant aux gestionnaires de ce type d'établissement de pouvoir intégrer les bénéfices économiques d'une mise aux normes « accessibilité ».

Ces recommandations vont être présentées sous forme de fiches actions mais au préalable, il est important d'indiquer que les travaux permettant l'accès à une personne en fauteuil roulant (ex : rampe d'accès, mise en place d'un ascenseur...) vont forcément faciliter par la même occasion l'accès à un parent avec poussette ou à un touriste avec des bagages volumineux. La pose de mains courantes sur les escaliers permettra à la fois à une personne malvoyante ou non voyante de se repérer et à une personne âgée ou ayant des difficultés de marche de se tenir et de s'aider à monter les marches. Autre exemple : l'éclairage renforcé ou la pose de signalétique le long du parcours apporteront du confort d'usage pour tous les clients. La pose d'un ascenseur permettra à une personne en fauteuil roulant d'accéder aux étages et facilitera les accès aux personnes avec des bagages... Cette énumération n'est pas exhaustive mais elle démontre que des travaux d'aménagement ou d'équipements peuvent satisfaire non pas un, mais des publics différents. Il faut changer la manière dont on perçoit le handicap et considérer ce type de public au sens large, en y intégrant toutes les personnes ayant des besoins spécifiques tels que les seniors et tous ceux qui peuvent connaître un jour une situation de handicap temporaire (ex : accident domestique, sportif...).

Les échanges avec les gestionnaires d'ERP ont notamment fait ressortir un besoin de recommandations « les plus opérationnelles possible » et d'actions de proximité type « présentiel ». A partir des enseignements tirés de l'étude et, dans une conception d'accessibilité et de confort d'usage pour toutes les personnes à besoins spécifiques (seniors, parents avec poussette, familles avec enfant(s), femmes enceintes, personnes de forte corpulence, personnes ne maîtrisant pas la langue française, personnes de petite taille...), ACCESMETRIE a fait ressortir dans le rapport final des recommandations opérationnelles, déclinées en fiches actions, destinées aux acteurs publics et privés.





Les recommandations sont présentées sous forme de 13 fiches actions. Le contenu de ces actions est très divers. Afin de mieux répondre à l'objectif de l'étude, ACCESMETRIE propose de les regrouper par thématique en 5 catégories :

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

Ces fiches actions permettent à la personne intervenante d'être guidée et aidée dans son action.

De plus, il est précisé que le format des fiches n'est pas figé, ces fiches ont vocation à évoluer.





Fiches actions immédiatement opérationnelles par les hôteliers et restaurateurs

FICHE ACTION N° 1

EQUIPEMENTS POUR AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ DES RESTAURANTS DE 5^{ème} CATÉGORIE

1 - Domaine d'intervention	<u>Communication / Information</u> <ul style="list-style-type: none">- Gestionnaires de restaurant de 5^{ème} catégorie- CCI / CMA / Synhorcat / UMIH
2 - Données issues de l'étude	<p>A travers les retours du questionnaire en ligne et des entretiens menés auprès des associations, force est de constater que les difficultés rencontrées par les personnes à besoins spécifiques sont encore bien présentes dans le tourisme d'aujourd'hui, et concernent notamment les restaurants français.</p> <p>L'étude met en exergue à la fois les difficultés rencontrées par les personnes à besoins spécifiques mais également des bonnes pratiques que nous avons trouvées très intéressantes pour améliorer l'accessibilité dans les établissements de restauration.</p> <p>Pour les personnes déficientes visuelles, une grande difficulté est rencontrée dans la lecture des menus dans les restaurants. Ceux-ci ne sont pas ou très peu adaptés aux personnes malvoyantes et non voyantes (pas de braille, écriture trop petite, pas de contraste visuel).</p> <p>Ces bonnes pratiques ne ressortent pas d'un contexte réglementaire mais vont au-delà. L'objectif de cette fiche action est de donner de bonnes idées à reproduire et à généraliser à d'autres établissements.</p>
3 - Constats	<p>Les restaurateurs ne sont pas suffisamment informés des solutions innovantes qui existent sur le marché aujourd'hui et qui peuvent améliorer grandement l'accessibilité de leur établissement.</p> <p>Ils ont besoin d'une source de renseignement et d'information qu'ils peuvent trouver très certainement auprès des Chambres de Commerce et d'Industrie (CCI), des Chambres de Métiers et de l'Artisanat (CMA) ou encore de l'UMIH ou du Synhorcat.</p>





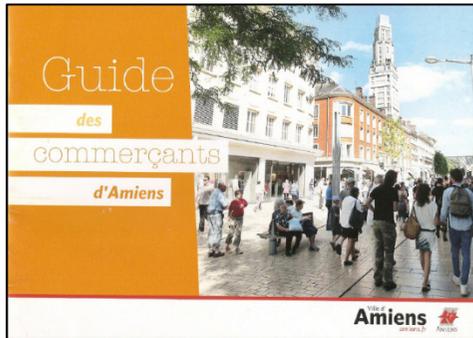
4 - Type(s) d'action(s) à mettre en place	5 - Mise en œuvre de l'action		6 - Temporalité	7 - Degré d'importance / Niveau de priorité
ACTIONS A METTRE EN PLACE				
<p>1 – Informer de manière continue les gestionnaires de restaurants de 5^{ème} catégorie sur les bonnes pratiques et les solutions innovantes qui existent sur le marché en termes d'accessibilité (numériques et autres). Ces solutions nous ont été proposées par les associations avec lesquelles nous nous sommes entretenues durant l'étude mais également par les usagers à travers le questionnaire en ligne.</p> <p>Plusieurs exemples de bonnes pratiques peuvent être communiqués auprès des restaurateurs, par le biais d'un petit guide ou livret, qui pourrait être rédigé et communiqué par les CCI et/ou les CMA, le Synhorcat ou l'UMIH.</p> <p>Ces guides ou livrets doivent être succincts (peu de pages).</p> <p><i>NB : En ce qui concerne les exigences réglementaires, il existe de nombreux guides à destination des restaurateurs :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Cahier des charges spécifique « Restauration », guide illustré, Tourisme & Handicap (déc. 2015)</i> - <i>Guide illustré « Accessibilité des ERP/IOP existants » (2019)</i> - <i>Guide « Cafés, hôtels, restaurants et discothèques : Réussir l'accessibilité » (oct. 2011)...</i> 	Qui ?	CCI / CMA/UMIH/Synhorcat	Court / Moyen / Long terme	Haute / Moyenne / Basse
	Quand ?			
	Comment ?	Moyens de communication et d'information dont ces institutions disposent habituellement pour communiquer ou rédaction d'un guide / livret à destination des restaurateurs avec les bonnes pratiques et celles à éviter		
	Cible	Etablissements de restauration de 5 ^{ème} catégorie		
	Financements / Coût / Retour sur investissement			



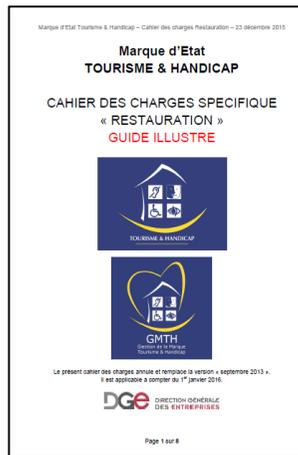


Exemples de guides et livrets de bonnes pratiques :

1/ La ville d'Amiens, par exemple, a édité un « Guide des commerçants d'Amiens » de 30 pages dont le contenu pourrait être modifié pour n'être qu'à destination des gestionnaires de restaurants 5^{ème} catégorie. Dans ce guide illustré, réalisé par la ville d'Amiens, on y trouve beaucoup de règles d'urbanisme mais également des règles en matière d'aménagement de terrasses pour les restaurants et d'emplacement pour les stop-trottoirs, qui prennent en compte l'accessibilité.



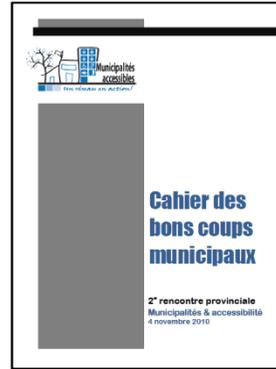
2/ Le guide illustré de « Tourisme & Handicap » (cahier des charges spécifique « Restauration ») est aussi une source d'inspiration. Pour accéder à cette marque, la prestation touristique doit répondre à des critères : R si le critère répond à la réglementation, R+ si le critère atteint la valeur maximale de la réglementation et R++ si le critère dépasse la maximale réglementaire. Des photos de bons ou mauvais exemples illustrent ce guide qui apporte de la clarté pour la mise en œuvre des préconisations. Dans ce guide illustré, les bonnes pratiques sont encadrées en vert, en rouge les mauvais exemples.





Exemples de guides et livrets de bonnes pratiques (suite) :

3/ Autre moyen de communiquer, recenser dans un livret les bonnes pratiques des restaurants. Au Québec, la 2^{ème} rencontre provinciale « Municipalités et accessibilité » (en novembre 2010) a donné lieu à l'élaboration d'un recueil de bonnes pratiques intitulé « Cahier des bons coups municipaux ». Les bonnes pratiques concernent ici plusieurs domaines d'intervention différents mais on peut imaginer répertorier et recenser, au sein des CCI locales, les bonnes pratiques mises en place par certains restaurateurs (avec leurs coordonnées pour faciliter le contact ensuite) afin d'inciter les autres à entreprendre la même démarche et de prendre contact avec le restaurateur pour plus d'information.



4/ Des fiches pratiques, faciles à lire, avec des photos et schémas exemples, peuvent aussi permettre aux restaurateurs de mieux comprendre l'accessibilité. Ces fiches peuvent être scindées en 2 parties : d'une part un rappel de la réglementation en vigueur et d'autre part, chaque point détaillé par une photo, un schéma ou une illustration. ACCESMETRIE a rédigé ce type de fiches. Voici l'exemple pour les sanitaires :

Fiches techniques Accessibilité
Règles de mise en œuvre des prescriptions d'accessibilité

Sanitaires	Usages et caractéristiques	Article 22 Fiche n° 12.2
PRINCIPES RÉGLEMENTAIRES		
<p>Le Libanais réfugiés.</p> <p>Chaque ménage accessible, lorsque des sanitaires y sont prévus pour la suite, comporte au moins un cabinet d'urgence adapté aux personnes handicapées (visibles et invisibles) et au moins un cabinet d'urgence adapté aux personnes handicapées (visibles et invisibles) et au moins un cabinet d'urgence adapté aux personnes handicapées (visibles et invisibles).</p> <p>Ces cabinets d'urgence adaptés sont installés, de préférence, au même endroit que les autres cabinets d'urgence à usage collectif. Ils sont adaptés aux personnes handicapées (visibles et invisibles) et au moins un cabinet d'urgence adapté aux personnes handicapées (visibles et invisibles).</p> <p>Les toilettes et les cabinets d'urgence adaptés pour chaque sexe, sont installés, de préférence, au même endroit que les autres toilettes et cabinets d'urgence adaptés pour chaque sexe. Ils sont adaptés aux personnes handicapées (visibles et invisibles) et au moins un cabinet d'urgence adapté aux personnes handicapées (visibles et invisibles).</p> <p>Les toilettes et les cabinets d'urgence adaptés pour chaque sexe, sont installés, de préférence, au même endroit que les autres toilettes et cabinets d'urgence adaptés pour chaque sexe. Ils sont adaptés aux personnes handicapées (visibles et invisibles) et au moins un cabinet d'urgence adapté aux personnes handicapées (visibles et invisibles).</p>		
LES CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES		
<p>Annexe 2 : Exemple de plan de pose</p> <p>Annexe 2 : Exemple de plan de pose</p> <p>Annexe 2 : Exemple de plan de pose</p>		

Fiches techniques Accessibilité
Règles de mise en œuvre des prescriptions d'accessibilité

Sanitaires	Usages et caractéristiques	Article 22 Fiche n° 12.2
SOLUTIONS TECHNIQUES		
<p>Annexe 2 : Exemple de plan de pose</p> <p>Annexe 2 : Exemple de plan de pose</p> <p>Annexe 2 : Exemple de plan de pose</p>		

Fiches techniques Accessibilité
Règles de mise en œuvre des prescriptions d'accessibilité

Sanitaires	Usages et caractéristiques	Article 22 Fiche n° 12.2
SOLUTIONS TECHNIQUES		
<p>Annexe 2 : Exemple de plan de pose</p> <p>Annexe 2 : Exemple de plan de pose</p> <p>Annexe 2 : Exemple de plan de pose</p>		

Fiches techniques Accessibilité
Règles de mise en œuvre des prescriptions d'accessibilité

Sanitaires	Usages et caractéristiques	Article 22 Fiche n° 12.2
SOLUTIONS TECHNIQUES		
<p>Annexe 2 : Exemple de plan de pose</p> <p>Annexe 2 : Exemple de plan de pose</p> <p>Annexe 2 : Exemple de plan de pose</p>		

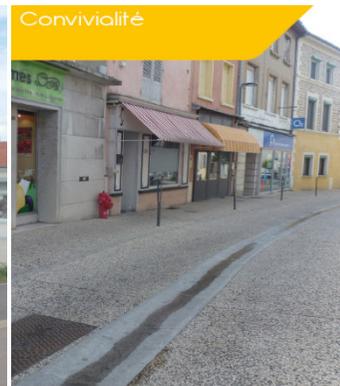
Fiches techniques Accessibilité
Règles de mise en œuvre des prescriptions d'accessibilité

Sanitaires	Usages et caractéristiques	Article 22 Fiche n° 12.2
SOLUTIONS TECHNIQUES		
<p>Annexe 2 : Exemple de plan de pose</p> <p>Annexe 2 : Exemple de plan de pose</p> <p>Annexe 2 : Exemple de plan de pose</p>		





5/ La Délégation Ministérielle à l'Accessibilité (DMA) met en ligne sur son site Internet un recueil de « bonnes pratiques et bons usages en matière d'accessibilité dans la cité ». « Depuis 2011, la DMA sélectionne quelques réalisations dont l'exemplarité justifie d'être mise en valeur afin d'encourager d'autres acteurs à s'en inspirer ». NB : Un appel à projet pour 2019 a été lancé pour cette 4^{ème} édition du recueil des belles pratiques et des bons usages. La cible ici n'est pas forcément les hôtels et restaurants mais les actions des communes en faveur de l'accessibilité.



Source : <https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/dire-lire-et-faire-laccessibilite-agenda-publications-et-bonnes-pratiques>





Exemples de bonnes pratiques :

- ⇒ **Formation ou sensibilisation du personnel** à l'accueil des personnes à besoins spécifiques (cf. Cahier des charges spécifique « Restauration », guide illustré, Tourisme & Handicap) :
- Le personnel doit être sensibilisé à l'utilité des échanges écrits avec les clientèles déficientes auditives.
 - Le personnel doit être sensibilisé à une description orale adaptée (élocution et débit) pour le choix des plats : lecture du menu, de la carte et des tarifs, description de la composition des plats...
 - Le personnel doit être sensibilisé à la nécessité d'indiquer la position du plat, du verre, de la bouteille et à la description du contenu de l'assiette en les associant à la position des heures d'une montre.
 - Le personnel doit pouvoir donner assistance pour le pré-découpage des plats.

NB : la formation n'est pas obligatoire pour les ERP de 5^{ème} catégorie mais elle est fortement recommandée.

- ⇒ Eviter les ardoises posées à 3 m de la table (ex : contre un mur...) : **installer des ardoises mobiles qu'on peut placer au niveau de la table**, avec écriture lisible et agrandie.



Prix du porte menu : environ 24 € TTC
(decoho.com)

Source : CDC T&H Guide illustré Restauration





⇒ **Carte en braille uniquement sur les plats principaux** car il est compliqué de mettre du braille sur la totalité de la carte d'un restaurant sachant que 1 ligne = 2,5 lignes en braille (la carte serait trop longue) + problématique d'une carte qui change souvent.

Pour avoir un menu en braille, le Cteb (Centre de Transcription et d'Édition en Braille) propose de les réaliser pour un coût compris entre 30 et 60 € TTC par menu (un exemplaire peut suffire pour un restaurant, deux sont généralement commandés).



Source : <https://www.cteb.fr/menus-en-braille/>

⇒ Importance de la méthode européenne « **Facile à lire et à comprendre** » (FALC), **impression simple et gros caractère** (point 14 minimum).

Exemple : le restaurant-Pizzeria Mel Piccolo à Rumilly a conçu l'essentiel de sa carte en s'inspirant du langage FALC, riche en illustrations.



Source : <https://melpiccolo.fr/>





⇒ **Contraste visuel sur la carte, caractère agrandis** (type Arial, corps minimum 16) et contrastés, sans surcharge de fonds (cf. Cahier des charges spécifique « Restauration », guide illustré, Tourisme & Handicap). **Éviter le format PDF image** car ce format est difficilement lisible.

⇒ Mise en place d'une **tablette tactile** pour remplacer la carte du menu : possibilité d'augmenter la taille des caractères, de joindre la photo du plat...

- Menu Touch® propose de présenter le menu d'un restaurant en 12 langues grâce à une traduction automatique. Ils fournissent également les tablettes configurées avec le menu et verrouillées (accès limité aux applications). La charte graphique est entièrement personnalisable : logo, page d'accueil, arrière-plan, couleur et police de caractère. Il est possible d'afficher le menu sur le site ou sur un écran TV grâce à leurs outils (iframe). Il est aussi possible d'imprimer le menu directement depuis l'interface de gestion (pour le porte-menu extérieur). De nombreux autres services sont possibles. Le prix du logiciel (compatible avec toutes les tablettes Android) varie de la gratuité (découverte) à 999 €, auquel il faut ajouter le prix du matériel (199 € la tablette, 20 € l'étui de protection et 60 € le chargeur pour 10 tablettes).



Source :

<https://www.menu-touch.fr/>

- Tasty Cloud propose d'adapter le menu en y ajoutant par exemple les photos des plats. Plusieurs restaurants ont déjà adopté cette solution innovante. « Tastycloud est une solution clé-en-main, nous gérons tout pour vous : de l'audit à la configuration de votre carte en passant par la photographie et la traduction. Côté pratique, nous assurons l'installation et fournissons les tablettes. Les mises à jour sont automatiques, vous n'avez plus rien à gérer ». Abonnement à partir de 59 € TTC (prix qui varie selon la prestation, l'établissement, la connexion avec la caisse...).



Source : <https://www.tastycloud.fr/>





⇒ Proposer une **loupe grand format** (pour la lecture de la carte). Ce produit se trouve très facilement et les prix sont très variables, à partir de 15 €.

- CLOVER 7 s propose la loupe électronique grand écran, légère (450 grammes) et simple d'utilisation. Des repères tactiles colorés aux formes très différenciatrices facilitent l'utilisation de la CLOVER 7S par les personnes ayant une déficience visuelle. Son écran 7 pouces est adapté pour les différentes pathologies des malvoyants. Prix : à partir de 957 € TTC.



Source : https://www.visiole.fr/clover-7s-loupe-electronique_125_25.html

⇒ Privilégier une **carte courte**

⇒ Une **carte décomposée en thématiques** (entrées, viandes, poissons...) soulignées et **avec pictogrammes** (poissons, viandes) pour les personnes déficientes cognitives. Une photo du plat est recommandée.

Exemples :



Source : <https://graphiste.com/blog/conseils-menu-restaurant>

	CARNIE VEGANA VEGAN Vegan cheese, tomato sauce, shall, vegan chorizo, vegan pepperoni, roasted mixed vegetables (aubergines, courgettes, sweet peppers) and wild rocket leaves	£ 7.99 000 £ 9.99 000
	PESTO E PATATE Delicious hot fire pesto and aprilo, butter base, for all taste, mozzarella, oven-roasted tomatoes, mushrooms, roasted potatoes and fresh red chili	£ 7.99 000 £ 9.99 000
	RUSTICA VEGAN Tomato sauce, baby spinach leaves, mozzarella, oven-roasted tomatoes, Courgette chicken and asparagus	£ 7.99 000 £ 9.99 000
	SPINACCI VEGAN Baby spinach leaves, vegan cheese, tomato sauce, olive oil, sweet peppers, red onions and fresh red chili	£ 7.99 000 £ 9.99 000
	VEGANO CHORIZO VEGAN Tomato sauce, vegan chorizo, sweet red peppers, vegan cheese and wild rocket leaves	£ 7.99 000 £ 9.99 000

Source : <https://www.livepepper.fr/>



Source : CDC T&H guide illustré Restauration





⇒ Sensibiliser les gestionnaires de restaurants à l'importance de **garder les sanitaires adaptés libre de tout obstacle et non encombré.**

⇒ Renforcer la **signalétique (avec pictogrammes) et l'éclairage** dans les locaux.

Exemples :



Source : <https://www.argos-services.com/>



Source : <https://www.signaletique.biz/>

⇒ Le **paiement à table** doit être proposé dans les restaurants.

- Le traditionnel Terminal de Paiement Électronique (TPE), communément appelé lecteur de carte bancaire, est la machine qui vous permettra d'accepter les paiements électroniques, principalement effectués à travers les cartes bancaires, même si de nouveaux moyens apparaissent comme le paiement par smartphone par exemple.



Source : <https://www.vente-terminal-de-paiement.com/>

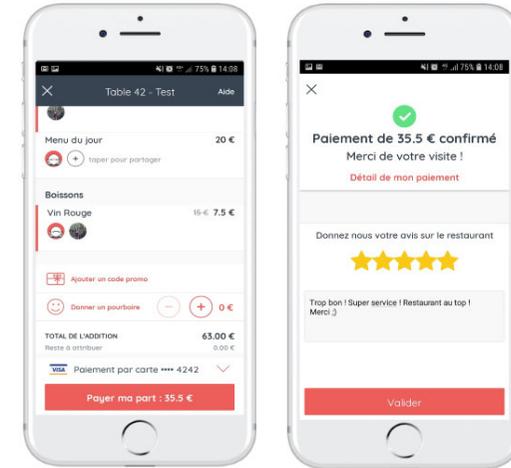




- Billee propose un outil qui permet de partager et de payer l'addition directement sur le téléphone en moins d'1 minute.
- Trouvez le restaurant qui vous correspond. Des suggestions personnalisées se trouvent sur le site Internet Billee. Géolocalisez-vous
- Entrez le numéro de table ou scannez un QR code et l'addition apparaît. Sélectionnez et partagez vos consommations. Choisissez votre moyen de paiement et c'est validé.
- Vous pouvez donner votre avis sur le restaurant aux autres utilisateurs.

- Pay My Table est une application qui permet aux convives de :
 - se géolocaliser et de découvrir la carte ;
 - réserver une table
 - passer commande et de choisir une option (à table, livraison ou collecte) ;
 - obtenir l'addition sur leur téléphone mobile, de définir la part à payer par chacun des convives (part égale ou en fonction des plats consommés), d'ajouter un pourboire, de payer avec une carte de crédit préalablement enregistrée et d'obtenir la facture.L'application est gratuite pour l'utilisateur. Le restaurateur paye une faible commission sur chaque table¹.

- Eazeat est une application client qui permet de réserver sa table, choisir son plat ou son menu mais aussi de payer, et ce, avant même d'aller manger. La solution est gratuite pour les clients. Pour les restaurateurs, elle est accessible sur abonnement, au tarif de 4,99 €/mois. Eazeat promet donc de faire gagner du temps aux restaurateurs, ce qui peut clairement booster l'activité et, de fait, le chiffre d'affaire, tout en améliorant l'expérience client².



Source : <https://billee.fr/>





⇒ **Filmer l'accès à l'établissement et l'intérieur des locaux** pour visualiser au mieux l'accessibilité du site (lien sur le site Internet). Il est recommandé de filmer depuis la zone de stationnement, en passant aux différents services afin que la personne puisse confronter la description du restaurant avec la réalité visuelle.

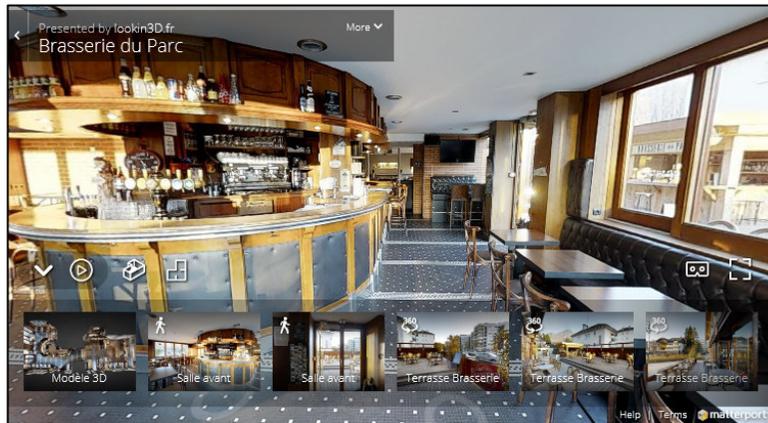
- HD MEDIA propose une solution sur-mesure et innovante pour valoriser l'établissement ainsi que la carte du restaurant. Grâce à une visite virtuelle à 360°, le client pourra, avant de se rendre au restaurant, visualiser l'intérieur des locaux, la terrasse... et pourra par conséquent repérer les éventuels obstacles à l'accessibilité. Cette visite virtuelle présente l'avantage de réduire les problématiques liées au déclaratif.



Source :

<https://www.hdmedia.fr/visite-virtuelle-restaurants/>

- LOOKING 3D propose également des visites virtuelles des restaurants pour découvrir les différents espaces proposés.



Source : <https://www.lookin3d.fr/nos-realizations/visite-virtuelle-restaurant/>





- ⇒ Pour les **selfs services et les cafétérias**, il convient de prévoir **une aide à la personne** (présence de personnel à proximité) si les produits et ustensiles ne sont pas facilement visibles ou atteignables. Des chariots individuels doivent être proposés (cf. Cahier des charges spécifique « Restauration », guide illustré, Tourisme & Handicap).



Prix = 330 € TTC

Source : cahier des charges T&H Guide illustré Restauration

- ⇒ Il serait intéressant de pouvoir **écouter le menu sur le site internet du restaurant**.
- ⇒ Sensibiliser les restaurateurs sur **l'acceptation des chiens guides d'aveugles** dans les restaurants.

A cause de l'hygiène ou tout simplement par peur, les chiens sont très souvent refusés dans les établissements ouverts au public et notamment les restaurants. Pourtant, la loi est très claire, les chiens guides d'aveugles ont le droit d'accéder à tous les lieux publics. La circulaire N°DGCS/SD3B/2019/172 du 15 juillet 2019 complémentaire à l'instruction n° DGCS/SD3B/2015/98 du 25 mars 2015 relative à la labellisation des centres d'éducation de chiens guides d'aveugles ou d'assistance, à la création d'un certificat national et à l'amélioration de la prise en compte de l'animal pour faciliter l'insertion sociale des personnes handicapées accompagnées d'un chien guide d'aveugle ou d'assistance, permet d'insister sur l'importance de la communication auprès notamment du grand public. Dans les établissements n'acceptant pas les animaux, la pose d'une signalétique à l'entrée du restaurant permettrait d'informer à la fois le personnel et les clients sur cette règle.





Exemples de solutions innovantes :

⇒ Une carte format sonore :

- Les « cartes sonores » permettent aux personnes déficientes visuelles d'avoir accès aux menus, mais également aux touristes ne maîtrisant pas la langue du pays. La Jeune chambre économique française (JCEF) a créé des « cartes sonores » en 2015, avec le soutien de la Macif. Il s'agit d'un dispositif très simple d'utilisation : un dictaphone sur lequel les restaurateurs enregistrent la carte de leur établissement, plage par plage et en numérotant les plats. Les trois touches principales du dictaphone avance/lecture/recule sont rendues tactiles grâce à un système de perles. Aujourd'hui, plus de 120 restaurants proposent ce service aux personnes dans l'incapacité de lire une carte. Pour 80 € TTC, les restaurateurs peuvent investir dans un kit prêt à l'emploi comprenant : un dictaphone, un menu en caractères agrandis et en braille, une notice explicative, un autocollant « restaurant équipé » à placer sur la devanture de leur établissement et des badges pour les serveurs³.



Source : <http://www.jcetarnetgaronne.fr/cartes-sonores-jce82/>





- La carte SpeakYou (anciennement carte Kikoz) propose le menu parlant pour les malvoyants. . C'est un restaurateur d'Orléans, Freddy Zerbib, qui a imaginé cette carte sonore.

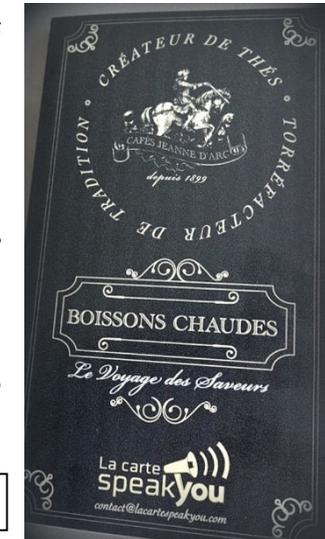
Cette carte, simple et innovante, « parlera pour vous en annonçant votre menu, vos offres du jour, vos suggestions ou tout autre message que vous souhaiteriez transmettre à vos clients. Enregistrable à l'envie, elle est parfaitement adaptée aux personnes déficientes visuelles et à ceux et celles souffrant d'un handicap de lecture sans oublier les touristes étrangers ».

Le concept est simple : Glissé dans l'épaisseur de la carte, un mini enregistreur numérique est relié à un micro qui fait également office de haut-parleur.

- ✚ Pour enregistrer le message, il suffit d'appuyer sur un discret contacteur placé au dos de la couverture. Les messages peuvent être renouvelés autant de fois qu'on le souhaite.
- ✚ Pour écouter, il suffit d'appuyer sur le bouton de lecture visible et tactilement repérable puis d'approcher la carte de son oreille.
- ✚ Le niveau sonore de diffusion est étalonné de manière à ne pas importuner les convives voisins.
- ✚ Enregistrement à distance : Grâce à l'application mobile et au site web dédié (actuellement en cours de création), il est possible d'effectuer les enregistrements à distance depuis son ordinateur ou son smartphone⁴.

Source : <https://www.lacartespeakyou.com/>

Prix : 15 € la carte pour 100 cartes



⇒ Balise sonore à l'entrée de l'établissement

Les balises sonores sont fortement recommandées par les associations représentatives des personnes malvoyantes et non-voyantes. La personne aveugle utilise une télécommande balise sonore ou un smartphone pour activer le message sonore présent dans la balise. Les messages contenus dans une balise permettent d'orienter la personne déficiente visuelle ou de l'informer sur les horaires d'ouverture, le nom de l'établissement, par exemples. Ce système n'est pas obligatoire mais il permet aux personnes déficientes visuelles d'avoir des repères sonores pour se déplacer.

- NAVIGUEO® (du groupe OKEENEA) est une balise sonore qui délivre un message audio d'information ou de sécurité sur simple appel de la télécommande normalisée qui fait parler les 100 000 feux sonores en France. Positionnée au-dessus de la porte d'entrée, d'un guichet d'accueil ou d'une sortie de secours, elle permet de localiser les points d'intérêt stratégiques d'un bâtiment et d'obtenir des informations sur son environnement. L'application MovEO débarque en 2013 et permet pour la première fois de déclencher les balises sonores grâce à un SMARTPHONE, de choisir quel message entendre, de régler les volumes et de ne déclencher que les balises qui nous intéressent. Un grand pas vers un monde plus accessible. Avec la simple télécommande normalisée, activez 1 à 3 messages successifs selon le niveau d'information souhaité⁵.





Message 1

Localisez l'entrée de votre bâtiment grâce à une annonce courte précédée ou non d'un jingle sonore.

Message 2

Un message plus long décrit l'environnement direct, oriente vers le point d'intérêt et aide à se créer une carte mentale du lieu.

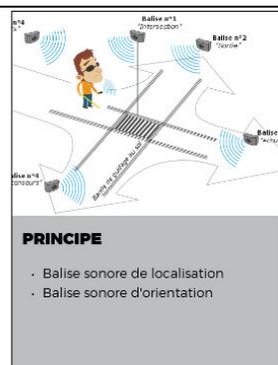
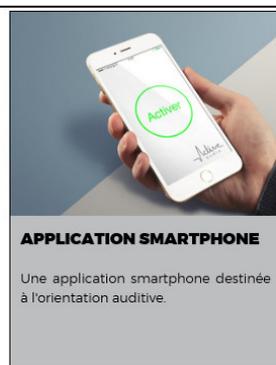
Message 3

Permet de proposer les informations pratiques sur le lieu, comme les horaires d'ouverture, numéro de téléphone ou alors les consignes de sécurité et d'évacuation.



Prix de la balise sonore : 473,69 € TTC

- Sagitone a déployé une gamme de balises sonores (de localisation ou d'orientation) qui s'adaptent au contexte environnemental. Le mode de déclenchement de la balise sonore peut se faire de deux manières :
 - avec une télécommande
 - par l'application smartphone : automatiquement grâce à l'appli gratuite SagiBlue installée



Source : <http://balise-sonore.fr/balise-sonore-de-guidage>

Prix : 612 € TTC





⇒ **Stylo lecteur afin de faciliter la lecture de la carte.**

Les personnes dyslexiques mais aussi les personnes malvoyantes pourront ainsi lire sans difficulté le menu d'un restaurant. « *Le stylo Exam.Reader C-Pen numérique autonome est tout spécialement destiné à aider les personnes dyslexiques à comprendre des consignes, des énoncés d'exercices et les textes divers qu'ils ont à consulter, et ce quelle que soit leur habileté en lecture. Il remédie en effet à leur difficulté ou incapacité à lire, en lisant à leur place, le texte à voix haute. Avec Exam.Reader il suffit de surligner le texte, ligne par ligne ou à l'intérieur d'une ligne, et celui-ci est instantanément reconnu, analysé par reconnaissance optique de caractères, puis lu à voix haute par une synthèse vocale de grande qualité. Le texte s'entend par le haut-parleur intégré au stylo ou, pour ne pas gêner ses voisins, avec les écouteurs fournis* »⁶.

- Ce stylo lecteur est vendu environ 260 € TTC.
-
- Plusieurs paramétrages sont proposés :
- Choix de la langue de lecture (en français, anglais, espagnol).
- Vitesse de lecture (Lente, Normale, Rapide).
- Volume de la voix.
- Choix de la main utilisée (droitier, gaucher),
- Etc...

Ce genre de stylo a été acquis par la municipalité d'Amiens pour la bibliothèque de la ville.





⇒ Des lunettes connectées qui lisent pour les malvoyants

Cette innovation est née en Israël en 2010 et porte le nom d'OrCam MyEye. Il s'agit d'une paire de lunettes qui se destine à équiper les malvoyants afin de leur permettre de lire, de reconnaître une personne ou un objet et ainsi de gagner en autonomie.

Il ne s'agit pas à proprement parler de lunettes, mais d'un boîtier muni d'une caméra qui se clipse sur la branche droite des lunettes et qui permet de reconnaître et de lire ce que la personne malvoyante pointe avec son doigt (ex : une page de livre, un panneau de rue, une plaque de médecins).

Tous les supports peuvent être pris en charge, y compris un menu de restaurant. À noter que ce dispositif fonctionne parfaitement avec une faible luminosité. Une seule exception, en revanche, il ne prend pas encore en charge les documents manuscrits⁷.

MyEye est fabriqué par OrCam et distribué en France par Essilor. Il a remporté lors d'un salon mondial de l'optique, le prestigieux SILMO D'Or Innovation et Création 2016.

MyEye est capable de :

- Lire les textes (nom d'une rue, un menu, un journal, un livre...)
- Reconnaître les billets de banque
- Reconnaître et nommer les personnes dont il a appris le visage
- Reconnaître les produits⁸

Coût : environ 4 750 € TTC (c.flou.com)



© ORCAM



Source :

<https://explore.orcam.com/fr/pour-les-personnes-non-voyantes-ou-malvoyantes/>





⇒ Le FingerReader, la bague qui aide les malvoyants à lire

Développé par des chercheurs du Media Lab de l'Université MIT (Etats-Unis), le FingerReader est une bague connectée qui permet aux personnes malvoyantes de lire le contenu d'un livre ou d'un menu et de le retranscrire oralement à son utilisateur.

Une fois placée sur l'index, il suffit de déplacer le FingerReader le long de la ligne d'un texte - sur un écran ou un livre - pour que la caméra miniature le détecte et le lise à voix haute.

En plus de repérer la fin d'une phrase et de le signaler au moyen d'une vibration, la bague identifie les mots même si l'utilisateur dévie son doigt de la ligne et lui indique comment repositionner correctement son index⁹.

Le FingerReader est toujours à l'état de projet (prototype), sa commercialisation est prévue prochainement.



Source :

<https://lick.fr/blog/article/nouvelles-technologies-solution-handicap>





Proposition d'actions ACCESMETRIE

Action n°1	Informier de manière continue les gestionnaires de restaurants de 5 ^{ème} catégorie sur les bonnes pratiques et les solutions innovantes qui existent sur le marché en termes d'accessibilité (numériques et autres).
-------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Action(s) retenue(s) MINISTERE

Action n° XX

Suivi de l'état d'avancement (principales actions réalisées)

2020

2021

2022

...





Fiches actions immédiatement opérationnelles par les hôteliers et restaurateurs

FICHE ACTION N°2

EQUIPEMENTS POUR AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ DES HOTELS DE 5^{ÈME} CATEGORIE

<p>1 - Domaine d'intervention</p>	<p><u>Communication / Information</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestionnaires d'hôtels de 5^{ème} catégorie - CCI / CMA / Synhorcat / UMIH
<p>2 - Données issues de l'étude</p>	<p>A travers les retours du questionnaire en ligne et des entretiens menés auprès des associations, force est de constater que les difficultés rencontrées par les personnes à besoins spécifiques sont encore bien présentes dans le tourisme d'aujourd'hui, et concernent notamment les hôtels français. Les établissements hôteliers de 5^{ème} catégorie (petit établissements) ont beaucoup de mal à s'approprier la problématique de l'accessibilité.</p> <p>L'organisation d'un séjour touristique demande beaucoup d'anticipation de la part des personnes à besoins spécifiques, notamment en termes d'hébergement. Ces personnes sont très souvent confrontées à des problèmes de réservation par exemple. Tout ce qui est relatif à la sécurité incendie des lieux est souvent écrit en petit caractères, pas en relief, le manque d'information sonore dans les chambres des hôtels est souvent dénoncé par les personnes déficientes visuelles. L'accueil est primordial pour les personnes à besoins spécifiques.</p> <p>L'étude met en exergue à la fois les difficultés rencontrées par les personnes à besoins spécifiques mais également des bonnes pratiques que nous avons trouvées très intéressantes pour améliorer l'accessibilité dans les hôtels.</p> <p>Ces bonnes pratiques ne ressortent pas forcément d'un contexte réglementaire mais vont souvent au-delà. L'objectif de cette fiche action est de donner de bonnes idées à reproduire et à généraliser à d'autres établissements.</p>
<p>3 - Constats</p>	<p>Les hôteliers ne sont pas suffisamment informés des solutions innovantes qui existent sur le marché aujourd'hui et qui peuvent améliorer grandement l'accessibilité de leur établissement.</p> <p>Ils ont besoin d'une source de renseignement et d'information qu'ils peuvent trouver très certainement auprès des Chambres de Commerce et d'Industrie (CCI), des Chambres de Métiers et de l'Artisanat (CMA) ou encore de l'UMIH ou du Synhorcat.</p>





4 - Type(s) d'action(s) à mettre en place	5 - Mise en œuvre de l'action		6 - Temporalité	7 – Degré d'importance / Niveau de priorité
ACTIONS A METTRE EN PLACE				
<p>1 – Informer de manière continue les gestionnaires d'hôtels de 5^{ème} catégorie sur les bonnes pratiques et les solutions innovantes qui existent sur le marché en termes d'accessibilité (numériques et autres). Ces solutions nous ont été proposées par les associations avec lesquelles nous nous sommes entretenues durant l'étude mais également par les usagers à travers le questionnaire en ligne.</p> <p>Plusieurs exemples de bonnes pratiques peuvent être communiqués auprès des hôteliers, par le biais d'un petit guide ou livret, qui pourrait être rédigé et communiqué par les CCI et/ou les CMA, le Synhorcat ou l'UMIH.</p> <p>Ces guides ou livrets doivent être succincts (peu de pages).</p> <p><u>Exemples de guides et livrets de bonnes pratiques : Voir fiche action n°1</u></p> <p><i>NB : En ce qui concerne les exigences réglementaires, il existe de nombreux guides à destination des hôteliers :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Cahier des charges spécifique « Hébergement », guide illustré, Tourisme & Handicap (déc. 2015)</i> - <i>Guide illustré « Accessibilité des ERP/IOP existants » (2019)</i> - <i>Guide « Cafés, hôtels, restaurants et discothèques : Réussir l'accessibilité » (oct. 2011)...</i> 	Qui ?	CCI / CMA/UMIH/Synhorcat	Court / Moyen / Long terme	Haute / Moyenne / Basse
Quand ?				
Comment ?	Moyens de communication et d'information dont ces institutions disposent habituellement pour communiquer ou rédaction d'un guide / livret à destination des hôteliers avec les bonnes pratiques et celles à éviter			
Cible	Etablissements hôteliers de 5 ^{ème} catégorie			
Financements / Coût / Retour sur investissement				



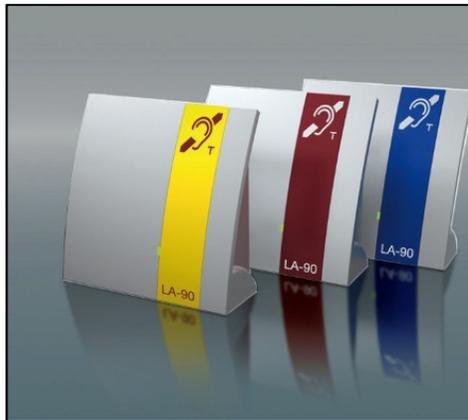


Exemples de bonnes pratiques

A l'accueil de l'hôtel :

⇒ **Boucle d'Induction Magnétique (BIM) à l'accueil** pour les personnes malentendantes. La boucle d'Induction Magnétique n'est pas obligatoire dans les hôtels de 5^{ème} catégorie. Cependant, il est très fortement recommandé d'en installer une au niveau de l'accueil pour les personnes malentendantes. La boucle à induction magnétique permet d'entendre une source sonore en s'affranchissant de la distance (salles de spectacles), du bruit ambiant (lieux publics), des phénomènes d'échos ou de réverbérations sonores (églises, salles aux murs nus), des déformations apportées par les écouteurs (téléphones, MP3) ou les haut-parleurs (télévision, radio, cinéma)¹⁰. La personne malentendante doit être appareillée et se mettre en position T pour que la BIM fonctionne. Il en existe à partir de 140 €.

Attention, la BIM doit toujours être à disposition au niveau de l'accueil (et non pas rangée) et être en marche. Le personnel doit être formé à son utilisation.



Prix = 190 € TTC



Utilisation type : Bureau ou petite
salle de réunion

Utilisation type : guichet

Source : <https://www.rampe-amovible.fr/signaletique/24-boucle-d-induction-magnetique-bim.html>

Source : <https://www.levenly.com/blog/boucles-magnetiques-auditives-comment-equiper-votre-etablissement.html>

⇒ Importance de la méthode européenne « **Facile à lire et à comprendre** » (FALC), **impression simple et gros caractère** (point 14 minimum).

⇒ **Brochures en braille**, en gros caractères.





- ⇒ **Contraste visuel des éléments écrits dans les brochures, informations à l'accueil, caractère agrandis** (type Arial, corps minimum 16) et contrastés, sans surcharge de fonds. **Éviter le format PDF image** car ce format est difficilement lisible.
- ⇒ Mise à disposition d'une **tablette tactile** à l'accueil de l'établissement dans laquelle on pourrait retrouver les consignes de sécurité, les plans de l'hôtel, les prestations proposées par l'hôtel (avec photo), etc...
- ⇒ Proposer une **loupe grand format** (à l'accueil de l'hôtel) pour la lecture des brochures par exemple.
- CLOVER 7 s propose la loupe électronique grand écran, légère (450 grammes) et simple d'utilisation. Des repères tactiles colorés aux formes très différenciatrices facilitent l'utilisation de la CLOVER 7S par les personnes ayant une déficience visuelle. Son écran 7 pouces est adapté pour les différentes pathologies des malvoyants.



Source : https://www.visiole.fr/clover-7s-loupe-electronique_125_25.html

Prix = 957 € TTC

- ⇒ A l'arrivée, proposer une **visite accompagnée** des locaux aux personnes déficientes mentales et visuelles, afin qu'elles puissent mémoriser la configuration des lieux et de différentes prestations.
- ⇒ La **formation à l'accueil** des personnes en situation de handicap est primordiale. Elle n'est pas obligatoire pour les ERP de 5^{ème} catégorie (seule la sensibilisation l'est) mais elle est très fortement recommandée.





Dans l'établissement :

- ⇒ Renforcer la **signalétique et l'éclairage** dans les locaux. Mettre en place une signalétique simple, homogène et compréhensible (avec pictogrammes associés au texte).

Exemples :



Source : <http://www.page-hotelinterior.com/signaletique-hotel-directionnel-beausejour.html>

- ⇒ Sensibiliser les hôteliers sur l'**acceptation des chiens guides d'aveugles** dans les hôtels.

A cause de l'hygiène ou tout simplement par peur, les chiens sont très souvent refusés dans les établissements ouverts au public et notamment les hôtels. Pourtant, la loi est très claire, les chiens guides d'aveugles ont le droit d'accéder à tous les lieux publics (cf. circulaire N°DGCS/SD3B/2019/172 du 15 juillet 2019 complémentaire à l'instruction n° DGCS/SD3B/2015/98 du 25 mars 2015 relative à la labellisation des centres d'éducation de chiens guides d'aveugles ou d'assistance, à la création d'un certificat national et à l'amélioration de la prise en compte de l'animal pour faciliter l'insertion sociale des personnes handicapées accompagnées d'un chien guide d'aveugle ou d'assistance). Dans les établissements n'acceptant pas les animaux, la pose d'une signalétique à l'entrée de l'hôtel permettrait d'informer à la fois le personnel et les clients sur cette règle.



- ⇒ Le cheminement doit être balisé. Il est recommandé d'installer au sol une bande de guidage de l'entrée vers l'accueil.





⇒ Veiller au contraste des couleurs (exemple : interrupteurs par rapport au mur...)

Tableau des contrastes de couleur

	Beige	Blanc	Gris	Noir	Brun	Rose	Violet	Vert	Orange	Bleu	Jaune	Rouge
Rouge	78	84	32	38	7	57	28	24	62	13	82	0
Jaune	14	16	73	89	80	58	75	76	52	79	0	0
Bleu	75	82	21	47	7	50	17	12	56	0	0	0
Orange	44	60	44	76	59	12	47	50	0	0	0	0
Vert	72	80	11	53	18	43	6	0	0	0	0	0
Violet	70	79	5	56	22	40	0	0	0	0	0	0
Rose	51	65	37	73	53	0	0	0	0	0	0	0
Brun	77	84	26	43	0	0	0	0	0	0	0	0
Noir	87	91	58	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gris	69	78	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Blanc	28	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Beige	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

■ Contraste acceptable
 ■ Contraste insuffisant
 ■ Cas limite

⇒ Les **buffets du petit-déjeuner** avec notamment des plateaux sont parfois très compliqués à gérer. Etudier la possibilité d'**apporter le plateau du petit déjeuner directement à table** (présence du personnel dans la salle) ou **mettre en place un « chariot » avec plateau** pour que les usagers puissent être indépendants et se servir de manière autonome (cf. Cahier des charges spécifique « Restauration », guide illustré, Tourisme & Handicap).



Source : Cahier des charges spécifique « Restauration », guide illustré, Tourisme & Handicap

Prix = 330 € TTC

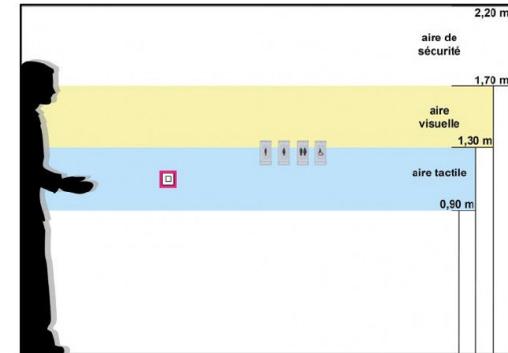




Dans les chambres PMR :

- ⇒ **Numéro ou dénomination des chambres en relief** sur la porte, ce qui est obligatoire (braille facultatif), contrasté par rapport au support et à l'environnement immédiat, positionné dans le champ de vision du client (l'aire visuelle = hauteur comprise entre 1,30m et 1,70 m) et en taille suffisante.

Exemples :



- ⇒ Privilégier les **interrupteurs automatiques** : L'interrupteur automatique assure l'allumage automatique de la lumière au passage de l'occupant et l'extinction lorsqu'il n'y a plus de mouvement dans la pièce. Il pallie ainsi aux oublis d'extinction de lumière. Avec une mise en œuvre adaptée, un interrupteur automatique installé au pied du lit permettra de déclencher la lumière de la chambre dès que la personne se lève et ainsi éviter toute chute notamment au milieu de la nuit.

Remplacement interrupteur : de 15 à 40 € /unité.



Les interrupteurs, situés à portée de main, doivent être fluorescents ou lumineux afin d'être repérés la nuit. Ils doivent être contrastés par rapport à l'environnement immédiat. Une veilleuse peut également être installée.

- ⇒ Tout équipement installé en hauteur (ex : télévision) doit être installé en dehors du cheminement ou à une hauteur supérieure à 2,20 m, au fur et à mesure de leur renouvellement.





- ⇒ Dans chaque chambre, une prise de courant au moins est située à proximité immédiate de la tête de lit. Pour les établissements disposant d'un réseau de téléphonie interne, une prise téléphone est reliée à ce réseau.
- ⇒ Dans les chambres adaptées, **le téléphone** mis à la disposition du client aveugle ou malvoyant peut être muni d'un clavier aux normes françaises (ergot sur la touche 5 et le 0 en bas au centre) et comporter des touches avec gros caractères et des chiffres contrastés. Il est préférable que le téléphone comporte également un voyant lumineux. Le modèle à privilégier doit être simple d'utilisation, compatible avec des appareils auditifs et intégrer une boucle magnétique (cf. Cahier des charges spécifique « Hébergement », guide illustré, Tourisme & Handicap).



Source : Cahier des charges spécifique « Hébergement », guide illustré, Tourisme & Handicap

Prix du téléphone : 32 € TTC

- ⇒ Il est préférable de proposer un système de clé ou de carte pour l'ouverture des chambres (les codes sont à éviter)
- Les clés doivent être personnalisées par chambre (numéro, visuel, code couleur, pictogramme...)
 - Les cartes doivent également être personnalisées et avoir un repère (flèche, angle coupé, trou..) marquant le sens de l'introduction de la carte dans le capteur.





Exemple de carte :



Source : Cahier des charges spécifique « Hébergement », guide illustré, Tourisme & Handicap

- ⇒ Dans les chambres adaptées, les **penderies** (à ouverture facile et préhensible) doivent comporter des étagères suffisamment éclairées situées entre 40 et 130 cm du sol. Les tringles (qui peuvent être amovibles) doivent être situées à une hauteur préhensible, inférieure à 130 cm. Tous Ergo propose des penderies relevables adaptés aux personnes en fauteuil roulant pour 75,80 € TTC. Une barre de manœuvre permet de faire basculer la penderie.

Exemples :



Source : Cahier des charges spécifique « Hébergement », guide illustré, Tourisme & Handicap



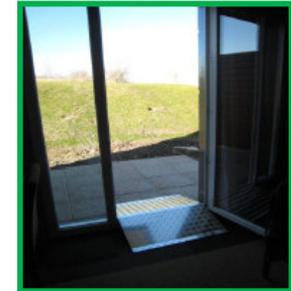
Source : <https://www.tousergo.com/aide-a-l-habillage/4122-penderie-relevable-4008838500118.html>

Prix = 75,80 € TTC





- ⇒ Les patères, les interrupteurs, les dispositifs de commande de la climatisation et du chauffage, les porte-serviettes, les volets et rideaux doivent être accessibles, à une hauteur comprise entre 90 et 130 cm.
- ⇒ Pour les personnes qui ont besoin d'une canne de marche, il est nécessaire de prévoir un moyen de la poser à côté du lit. Un **système d'accroche sur la table de chevet** peut ainsi permettre de la récupérer facilement.
- ⇒ Pour les fenêtres, afin d'apporter un confort optimal à l'utilisateur handicapé, un **volet roulant électrique à commande sans fil** est recommandé.
- ⇒ Si présence d'une terrasse ou d'un balcon, proposer un plan incliné si le seuil ne peut pas être franchi.
- ⇒ La télécommande de la télévision doit disposer de grosses touches de couleurs contrastées (avec ergot ou repère tactile sur touche 5), être simple d'utilisation et de compréhension.
- ⇒ Les grandes chambres adaptées PMR peuvent également bénéficier aux clients de forte corpulence et aux familles nombreuses.
- ⇒ Dans les toilettes, la hauteur de la cuvette, abattant inclus, doit être comprise entre 45 et 50 cm. Les rehausseurs sont à éviter. Privilégier un abattant spécial, contrasté (prix environ 199 € TTC pour une hauteur de 5 cm).



Source : Cahier des charges spécifique « Hébergement », guide illustré, Tourisme & Handicap



Source : Cahier des charges spécifique « Hébergement », guide illustré, Tourisme & Handicap





Sur le site Internet de l'hôtel :

- ⇒ Donner la possibilité aux clients de pouvoir **réserver une chambre PMR sur le site internet de l'hôtel** (attention, souvent c'est un site tiers qui gère le site Internet de l'hôtel). La possibilité de réserver une chambre adaptée directement sur le site Internet est rare. Il est plus facile de réserver une chambre avec vue sur mer par exemple. Ajouter cette possibilité dans les choix de réservation.
- ⇒ Pour les hôtels détenant la marque **Tourisme & Handicap**, mettre en avant le **logo de la marque sur le site Internet** de l'établissement, pour une meilleure visibilité.
- ⇒ Dans la mesure du possible, se doter des **solutions numériques adaptées** (ex : Facil'iti...). Pour chaque type de handicap ou de besoins spécifiques, l'information numérique doit pouvoir respecter des règles simples mais nécessaires. Le RGAA (Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations) ou encore le label AccessiWeb permettent de répondre à ces exigences.





Sécurité incendie

- ⇒ Dans les chambres d'hôtels, les consignes sont souvent écrites en tout petit sur des livrets d'hôtel. Cela n'est traduit ni vocalement ni par des gros caractères. Il faudrait les compléter par des gros caractères au minimum. Les consignes de sécurité peuvent être décrites de différentes façons :
- ⇒ Possibilité de mettre en place une consigne d'évacuation audible via l'appui d'une touche sur le téléphone.
- ⇒ Plans de sécurité incendie en relief.
- ⇒ Il est recommandé l'installation de flashes lumineux doublant les signaux sonores d'alarme dans les endroits où le client peut se retrouver seul (ex : chambre, sanitaire)

Plan d'évacuation, murs en relief pour se repérer et braille, consignes de sécurité.



Source : <http://www.protect-solutions.com/alarme-incendie-flash-lumineux/>

Diffuseur lumineux incendie : Prix = 48,95 € TTC (ylea.eu)



Source : <http://www.braille-signalétique.fr/autres.php>

- ⇒ **Configurer sur l'écran de la télévision** de la chambre des pages d'informations avec notamment les consignes de sécurité de l'hôtel, les lieux touristiques accessibles à visiter ou d'autres informations utiles pour les personnes ayant des besoins spécifiques.





- ⇒ Il est recommandé que les gestionnaires d'hôtel mettent en place **un registre** dans lequel serait noté le numéro de la chambre où est installée une personne à mobilité réduite. Avec le roulement du personnel à l'accueil, ceci permettrait de tenir informé tout le personnel qu'une personne à mobilité réduite est présente dans l'établissement (notamment la nuit).
- ⇒ Afin d'assurer la sécurité des usagers malentendants, il est recommandé de mettre à leur disposition des **équipements vibreurs** qui permettent de transmettre le système sonore des alarmes de site (incendies...).

1/ Handinorme propose un récepteur qui reçoit les signaux radio des détecteurs de fumée et de monoxyde de carbone et émet une alerte combinée lumineuse et vibrante. Ce récepteur est destiné aux personnes sourdes et malentendantes afin d'assurer l'évacuation rapide et sécurisé. Cet équipement est disponible à partir de 530 € TTC.

2/ Handinorme propose également un détecteur de fumée radio situé dans le salon ou la chambre. Grâce à une simple connexion entre le récepteur d'alarme et l'alarme existante, les personnes sourdes et malentendantes sont rapidement prévenues par les vibrations du coussin qui lui est relié. Le kit est composé d'un récepteur central, recevant les signaux radio des détecteurs de fumée et dioxyde de carbone, et d'un coussin vibrant à connecter sur le récepteur. Il est vendu 306 € TTC.



Source : <https://www.handinorme.com/alarme/>





3/ Le Siway™ Handicap de Siemens Building Technologies est une solution d'alerte textuelle, vibrante et/ou vocale, destinée à prévenir les personnes déficientes auditives ou visuelles isolées du déclenchement d'une alarme. Le système se compose d'un boîtier audio/texte (pour malentendants) et d'un bracelet-montre vibrant (pour malvoyants). En cas d'alarme incendie, une voix transmet au malvoyant les consignes de sécurité propres à l'établissement. Un texte associé à la vibration du boîtier-montre signalera l'alarme au malentendant et lui permettra d'évacuer l'établissement en toute sécurité. Relié à l'Unité de Gestion d'Alarme, ce système s'active dès réception d'une commande. Il est constitué d'un serveur et de balises qui, par liaison radio, vont activer des boîtiers. Le 1er Prix de l'Innovation dans la catégorie Sécurité Incendie a été délivré à Siemens Building Technologies pour ce produit au salon Préventica de 2012.



Source : <https://france-handicap-info.com/france/>

⇒ Service BIP™ met en place des **boutons d'appel d'urgence** dans les chambres PMR des hôtels.

Ce bouton d'appel PMR, sans fil, a vocation à être placé au sein de chacune de ces chambres spécifiques, afin de pouvoir alerter le personnel de l'hôtel par l'intermédiaire de l'écran-récepteur ServiceScreen™ ou du récepteur en forme de montre ServiceWatch™. Un point braille est spécialement destiné aux personnes déficientes visuelles. Cette solution d'appel s'utilise parfaitement en étage, grâce à un amplificateur répéteur ServiceAmpli™, qui augmente encore davantage la portée, déjà importante, du dispositif d'appel PMR.

Bouton d'alarme : 46,80 € TTC
ServiceScreen™ 2 chiffres : 228 € TTC
ServiceScreen™ 3 chiffres : 382,80 € TTC
ServiceAmpli™: 178,80 € TTC
Plusieurs autres produits sont proposés.

Source : <https://servicebip.com/les-hotels-adoptent-nos-boutons-dappel-pmr/>





Partenariats

- ⇒ Il serait intéressant que les gestionnaires établissent des **partenariats avec**, par exemple, **des taxis adaptés ou des sites de location de voitures particulières adaptées**. Les associations et les usagers interrogés souhaitent voir se développer davantage de partenariats entre les hôtels et les prestataires de transports car très souvent, une fois sur place, les touristes rencontrent des difficultés pour cheminer vers les activités touristiques extérieures à l'établissement.
- Quelques sociétés de taxis proposent aux personnes à mobilité réduite une flotte de véhicules adaptés (avec rampes d'accès électriques ou manuelles, plancher bas...). A titre d'exemple, en voici quelques-unes :
 - ✓ G7 Access : 120 véhicules adaptés aux personnes en fauteuil
 - ✓ TAXI PMR est un service de taxi parisien dédié aux personnes à mobilité réduite pour leurs déplacements à Paris, en Île-de-France, depuis et vers les gares, depuis et vers les aéroports (Roissy - Charles-de-Gaulle, Orly, Beauvais).
 - ✓ TL Access dans la région lyonnaise
 - Le site wheeliz (<https://www.wheeliz.com/fr>) propose de louer une voiture adaptée à un particulier ou à un professionnel. En faisant appel aux particuliers, Wheeliz propose la plus grande flotte de voitures aménagées partout en France. Wheeliz, site spécialisé dans la location de voitures adaptées pour les personnes en fauteuil roulant, a signé un accord avec la SNCF qui permet de réserver un véhicule correspondant à ses besoins, à ses dates de voyages et stationné près de sa gare d'arrivée. Il serait intéressant que les hôteliers soit en contact avec ce site pour répondre aux besoins des touristes concernés.
- ⇒ D'autres types de **partenariats** peuvent être établis avec un établissement hôtelier :
- Créée en 2016, Eelway¹¹ est une plate-forme de service spécialisée dans **le transfert, le stockage et la livraison des bagages** en France et dans le monde. En gare, les bagages sont pris en charge à l'arrivée, sur le tapis roulant ou à la sortie de la zone sous douane dans les aéroports (à Paris, Nice et Lyon en France), mais aussi à l'hôtel ou au bureau... Le service est accessible sur le site d'Eelway ou ceux de ses partenaires : SNCF, Accor-Hotels, Vinci Airport, Viparis, RATP et via une centaine d'hôtels en Ile-de-France.

¹¹ Source : <https://www.eelway.com/>





- Gipsy Baby Paris¹² propose un service exclusif qui permet aux touristes de **voyager léger avec leurs enfants en bas âge**. Voyager avec un ou des enfants en bas âge n'est pas facile. Pour voyager plus léger, Gipsy Baby Paris propose donc de livrer aux parents sur leur lieu de villégiature, quel qu'il soit (hôtel, Airbnb ou résidence secondaire), les indispensables dont ils auront besoin pendant le séjour (couches, gigoteuse, lingettes, petits pots...). 15 marques de produits sont disponibles pour le coucher, le bain, les repas et les loisirs dans des packs conçus selon la durée du séjour, d'un week-end à 2 semaines. La livraison est possible dans le monde entier (livraison gratuite en France).

A partir de 69 € TTC pour un week-end de 3 jours
A partir de 99 € TTC pour une semaine
De 129 € (pour 8 produits) à 579 € TTC pour 24 produits



Source : <https://gipsy-baby.com/>

¹² Source : <https://gipsy-baby.com/>





⇒ Être en relation avec **des loueurs de matériels adaptés**. Lors des réservations, il est possible d'anticiper certains besoins des clients.

- AXSOL propose la location de matériels d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap, les personnes à mobilité réduite (PMR) et les personnes âgées. Une solution qui peut être temporaire mais qui peut grandement faciliter le séjour d'une personne ayant des besoins spécifiques. Ainsi AXSOL propose de louer des rampes d'accès PMR, des plateformes élévatrices, des monte-escaliers autonomes, des chaises de transfert, des chaises d'évacuation, des fauteuils de mise à l'eau (ex : pour les hôtels avec piscine), des fauteuils d'aisances pliant Wheelable, etc....AXSOL propose donc un service de location, destiné à faciliter la mobilité aux particuliers, et aux personnes susceptibles de les accueillir (parents, hôtels, hébergements touristiques, centres de congrès...). Selon la disponibilité du matériel et la localisation géographique de l'établissement, la livraison et la mise en place de la solution peut s'effectuer le jour même.
- Localement, il existe de nombreuses structures (dont les pharmacies) permettant de louer du matériel destiné aux personnes à mobilité réduite (ex : potence de lit, lève-personne...).



Source : <https://www.axsol.fr/>





⇒ **Filmer l'accès à l'établissement et l'intérieur des locaux** pour visualiser au mieux l'accessibilité du site (lien sur le site Internet). Il est recommandé de filmer depuis la zone de stationnement, en passant aux différents services afin que la personne puisse confronter la description du restaurant avec la réalité visuelle.

- HD MEDIA propose une solution sur-mesure et innovante pour valoriser l'établissement ainsi que le cadre. « *La visite virtuelle met en avant vos prestations en toute transparence et facilite ainsi la prise de décision pour vos clients potentiels* ». Grâce à une visite virtuelle à 360°, le client pourra, avant de se rendre à l'hôtel, visualiser l'intérieur des locaux avec les différents espaces proposés et pourra par conséquent repérer les éventuels obstacles à l'accessibilité. Cette visite virtuelle présente l'avantage de réduire les problématiques liées au déclaratif.



Source :

<https://www.hdmedia.fr/visite-virtuelle-hotels/>

- LOOKING 3D propose également des visites virtuelles des hôtels. Trois types de visites sont proposés : la visite virtuelle à 360°, le modèle 3D et la visite guidée.

VISITE VIRTUELLE 360°	MODÈLE 3D	VISITE GUIDÉE
		
<p>Vos clients français et internationaux peuvent visiter virtuellement votre établissement hôtelier comme s'ils y étaient.</p>	<p>Grâce au modèle 3D interactif de votre hôtel, votre clientèle peut imaginer son futur séjour de façon ludique.</p>	<p>Présentez les différentes parties de votre établissement (chambres, réception, restaurant) avec une visite guidée de qualité.</p>

Source :

<https://www.lookin3d.fr/votre-activite/visite-virtuelle-hotel/>





⇒ La start-up FeelObject, fondée en 2015, propose des outils d'accessibilité pour les personnes déficientes visuelles afin qu'elles puissent se déplacer en toute autonomie. Virtuoz™ est un **plan tactile et interactif** qui peut être utilisé dans les lieux d'hébergement comme les hôtels. Cet outil permet¹³ :

- *D'accueillir un client malvoyant ou non-voyant qu'il soit accompagné ou non.*
- *à un client déficient visuel d'accéder à tous les étages du bâtiment sans assistance extérieure*
- *de faire bénéficier le client de toutes les infrastructures proposées par l'hôtel : piscines, spa, salles de réunion, restaurants...*
- *une meilleure compréhension de la typographie de la chambre : prises de courant, architecture de la salle de bain, équipements, positionnement des meubles...*
- *au client déficient visuel de comprendre l'extérieur propre du bâtiment : boutiques, services, lieux d'intérêt...*

FeelObject propose deux types d'outil :

- ✓ Virtuoz™ mini qui est à disposition à l'accueil de l'hôtel et qui représente un plan d'étage de bâtiment en relief et simplifié au maximum.
- ✓ Virtuoz™ Grand Format qui est situé à l'entrée de l'hôtel pour une vision à l'intérieur et un aperçu des commerces aux alentours. Virtuoz Grand Format est le plan d'un espace adapté à l'intérieur des grands bâtiments ou des zones extérieures. Il peut combiner les parties intérieures et extérieures de ce lieu.

feelobject
et la matière devient sens



Virtuoz™ Mini
Prix : 1056 € TTC



Virtuoz™ Grand format
Prix : 5000 € TTC avec la sensibilisation et
explication du fonctionnement

¹³ Source : <https://www.feelobject.fr/pour-les-lieux-dhebergement>

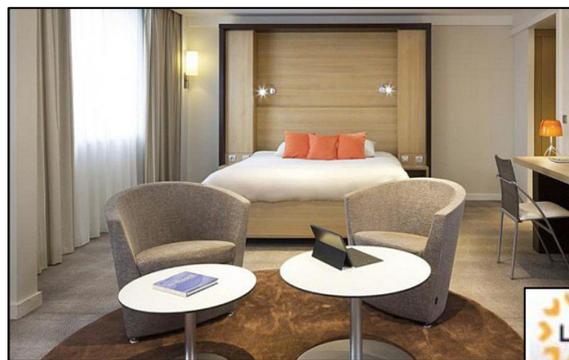




⇒ Certains hôtels disposent de **chambres conférences**. Il s'agit de chambres modulables, permettant un aménagement d'une chambre la nuit et d'une salle de réunion (ou bureau) durant la journée, le lit étant rabattable. L'hôtelier optimise ainsi un même espace avec une double fonction, il apporte un service supplémentaire à sa clientèle, et développe son chiffre d'affaires et sa marge sur une même durée¹⁴. Certains hôteliers sont réfractaires à créer des chambres adaptées, craignant de perdre du chiffre d'affaires. Cette solution semble donc judicieuse. La modularité des chambres conférences permet d'enrichir la prestation de l'hôtelier et permet d'exploiter l'hôtel au maximum. Le mobilier est polyvalent, le lit devient une armoire, la console devient une table de travail. Ce concept « Conférence » se développe de plus en plus auprès des professionnels.

Transformer une chambre en une salle de réunion équipée, sans ajouter le moindre mobilier dans la chambre est désormais possible avec ce concept.

Lift Security© est un fabricant français de mécanisme de lit escamotable. La technologie Lift Security© est protégée par des brevets internationaux.



Prix moyen : 2800 € TTC

Source : <https://www.liftsecurity.net/>

Source : <https://trends.archiexpo.fr/liftsecurity-bureau-hotel-mbed/project-78372-226484.html>



Source : <https://www.liftsecurity.net/>



LIFT SECURITY[®] Mécanisme de lit escamotable

TRANSFORMEZ VOTRE ESPACE DE VIE EN ESPACE DE TRAVAIL

En quelques minutes transformez votre salon ou chambre

En un espace de travail.

¹⁴ Source : <http://luniversaldesign.fr/hoteliers-comment-optimiser-votre-retour-sur-investissements-grace-a-luniversal-design-71>





- ⇒ Dans le même esprit que le concept conférence, la société PELLET ASC a conçu son produit « **Siège de douche ARSIS** », design pour tous, escamotable avec béquille automatique. Le siège peut être retiré et remplacé par une tablette pour cacher le support mural. Le mobilier devient polyvalent (siège déclinable et interchangeable). PELLET ASC est un fabricant 100% français et est distribué au niveau national par tous les grossistes sanitaires.



Prix du siège : 264 € TTC

Prix de la tablette : 26,40 € TTC

Source : <https://www.pellet-asc.fr/>

Le siège de douche devient une tablette de douche.

- ⇒ Grâce à la reconnaissance vocale et avec une interface simple et épurée, **Rogervoice**¹⁵ facilite vos appels téléphoniques. Cette application pour smartphone permet de traduire un message vocal en message écrit. Le logiciel peut aussi utiliser sa voix de synthèse pour traduire les messages écrits en messages audio. Ce service est disponible dans 20 langues différentes. Il devient ainsi plus facile d'appeler une personne déficiente auditive ou visuelle.
Le forfait 1h coûte 5,99 € / mois et le forfait illimité coûte 29,99 € /mois.



¹⁵ Source : <https://rogervoice.com/fr/>





Autres exemples de bonnes pratiques :

⇒ Balise sonore à l'entrée de l'établissement

Les balises sonores sont fortement recommandées par les associations représentatives des personnes malvoyantes et non-voyantes. La personne aveugle utilise une télécommande balise sonore ou un smartphone pour activer le message sonore présent dans la balise. Les messages contenus dans une balise permettent d'orienter la personne déficiente visuelle ou de l'informer sur les horaires d'ouverture, le nom de l'établissement, par exemples. Ce système n'est pas obligatoire mais il permet aux personnes déficientes visuelles d'avoir des repères sonores pour se déplacer.

- ⇒ NAVIGUEO® (du groupe OKEENEA) est une balise sonore qui délivre un message audio d'information ou de sécurité sur simple appel de la télécommande normalisée qui fait parler les 100 000 feux sonores en France. Positionnée au-dessus de la porte d'entrée, d'un guichet d'accueil ou d'une sortie de secours, elle permet de localiser les points d'intérêt stratégiques d'un bâtiment et d'obtenir des informations sur son environnement. L'application MovEO débarque en 2013 et permet pour la première fois de déclencher les balises sonores grâce à un SMARTPHONE, de choisir quel message entendre, de régler les volumes et de ne déclencher que les balises qui nous intéressent. Un grand pas vers un monde plus accessible. Avec la simple télécommande normalisée, activez 1 à 3 messages successifs selon le niveau d'information souhaité¹⁶.

Message 1

Localisez l'entrée de votre bâtiment grâce à une annonce courte précédée ou non d'un jingle sonore.

Message 2

Un message plus long décrit l'environnement direct, oriente vers le point d'intérêt et aide à se créer une carte mentale du lieu.

Message 3

Permet de proposer les informations pratiques sur le lieu, comme les horaires d'ouverture, numéro de téléphone ou alors les consignes de sécurité et d'évacuation.



Source :

<http://www.laboutiquedelaccessibilite.com/catalogue/item/4497453/balise-sonore-pour-personnes-deficientes-visuelles-navigueo>

Prix de la balise sonore : 473,69 € TTC

¹⁶ Source : <https://www.okeenea.com/actualites/balises-sonores-navigueo-facilitez-lacces-a-votre-batiment/>

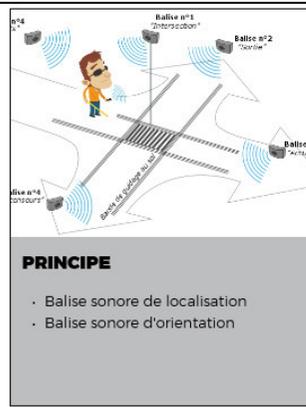
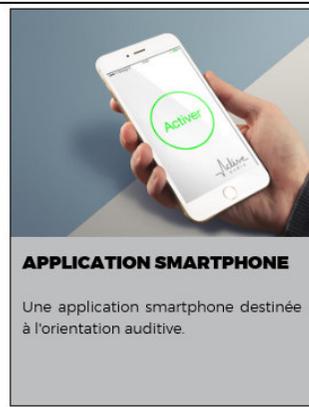




⇒ Sagitone a déployé une gamme de balises sonores (de localisation ou d'orientation) qui s'adaptent au contexte environnemental. Le mode de déclenchement de la balise sonore peut se faire de deux manières :

- avec une télécommande
- par l'application smartphone : automatiquement grâce à l'appli gratuite SagiBlue installée

Prix : 612 € TTC/unité



Source : <http://balise-sonore.fr/balise-sonore-de-guidage>





⇒ **AUDIOSPOT** est une **application** disponible sur Smartphones et tablettes Apple et Android. Elle permet d'accéder en temps réel à de nombreuses informations pour guider les usagers au sein des établissements à l'aide de la géolocalisation et de balises. Elle est conçue pour les personnes présentant différents types de handicap ou de besoins spécifiques. Le guidage est adapté selon le profil de l'utilisateur : déficient visuel, auditif, personne à mobilité réduite, seniors, enfant, etc...



Cette application, qui a remporté les Trophées de l'Accessibilité en 2015 dans la catégorie « Produit Accessible à Tous », permet de recevoir des informations adaptées sur son smartphone afin d'être guidé à l'intérieur d'un bâtiment (description du lieu, choix de destination, guidage, etc...). Elle s'adresse aux personnes en situation de handicap, mais également aux personnes non francophones, et aux enfants, afin de leur raconter avec leurs mots et leurs codes, un lieu, une exposition ou un événement.

Plusieurs types de parcours (intérieurs ou extérieurs), avec contenus géolocalisés, peuvent être créés :



- Audio pour déficients visuels (menu interactif, Navigation avec Assistance Guidage Audio, SmartCall...)
- Audio-Visuel pour les autres profils (FALC pour déficients cognitifs, Itinéraires pour les PMR)
- Multilingue (contenus adaptés et mode "hors connexion" pour les visiteurs étrangers)
- Spécifiques (Quiz ludiques et pédagogiques pour les enfants, profil expert, familles...)
- Visuel pour déficients Auditifs (textes, vidéo en LSF, plans interactifs)

Le gestionnaire de l'établissement pose, colle ou fixe des balises AudioSpot aux endroits où il souhaite délivrer une information localisée (en intérieur comme en extérieur).

L'utilisateur peut ensuite lancer l'application qui diffuse les contenus associés à la balise la plus proche en fonction du profil qu'il a sélectionné.



Abonnement H.T. par POI (point d'intérêt ou point d'information)

par mois au 1er Janvier 2017

Nombre de POI	Tarif H.T. (1) Profil Déficient Visuel	Tarif H.T. (1) Multi profils
de 1 à 9	10,00€	20,00€
de 10 à 49	8,00€	16,00€
de 50 à 99	6,00€	12,00€
de 100 à 249	5,00€	10,00€
de 250 à 499	4,00€	8,00€
Plus de 499	Nous consulter	

(1) Tarif incluant la fourniture de balise BLE le cas échéant, majoré de 50% pour les balises BLE outdoor étanches ou les balises sonores AudioBUZZ

Source : <https://www.audiospot.fr/fr/>





Proposition d'actions ACCESMETRIE

Action n°1

Informé de manière continue les gestionnaires d'hôtels de 5^{ème} catégorie sur les bonnes pratiques et les solutions innovantes qui existent sur le marché en termes d'accessibilité (numériques et autres).

Action(s) retenue(s) MINISTERE

Action n° XX

Suivi de l'état d'avancement (principales actions réalisées)

2020

2021

2022

...





Fiches actions opérationnelles : événementiel/communication

FICHE ACTION N° 3

MISE EN PLACE DE PARCOURS POUR LE PUBLIC EN SITUATION DE HANDICAP ET A BESOINS SPECIFIQUES

<p>1 - Domaine d'intervention</p>	<p><u>Création de parcours/itinéraires adaptés</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Collectivités (villes, Départements, Régions...) - Start-up
<p>2 - Données issues de l'étude</p>	<p>De nombreux obstacles à l'accessibilité sur la voirie et les espaces publics subsistent et entraînent des difficultés d'accès aux lieux touristiques.</p> <p>Si un Etablissement Recevant du Public est accessible mais que la voirie et les abords immédiats ne le sont pas, la chaîne de déplacement est rompue.</p> <p>La loi prévoit la conception des villes accessibles à tous. Les personnes ayant des besoins spécifiques doivent pouvoir profiter de la ville comme tout un chacun, avec la plus grande autonomie possible.</p>
<p>3 - Constats</p>	<p>La voirie et les espaces publics ne sont pas tous accessibles à tous. Certaines villes n'ont pas encore élaboré leur Plan de mise en Accessibilité de la Voirie et des Espaces publics (PAVE, obligatoire depuis 2009) qui vise à rendre accessibles l'ensemble des circulations piétonnes et des aires de stationnement situées sur le territoire de la commune.</p> <p>Plusieurs enjeux d'une voirie accessible¹⁷ :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>L'espace public devienne le lieu de tous (cf. principes d'égalité des citoyens)</i> - <i>L'intégration sociale et lutte contre l'exclusion (épanouissement de chacun)</i> - <i>Le confort et la sécurité de tous</i> <p>Objectif : offrir aux touristes à besoins spécifiques un confort lors de leurs balades/déplacements dans la cité Besoin d'information fiable sur les parcours touristiques.</p> <p>Certaines villes ont mis en place des parcours spécifiques à destination des personnes en situation de handicap et de mobilité réduite.</p>

¹⁷ Source : CERTU – Accessibilité de la voirie et des espaces publics – Éléments pour l'élaboration d'un diagnostic dans les petites communes – Mai 2006





4 - Type(s) d'action(s) à mettre en place	5 - Mise en œuvre de l'action		6 - Temporalité	7 - Degré d'importance / Niveau de priorité		
ACTIONS A METTRE EN PLACE						
<p>1 – Créer des parcours dans la ville pour les personnes à mobilité réduite et à besoins spécifiques, et plus particulièrement les touristes.</p> <p>Ces parcours, de quelques kilomètres, sous forme de boucle, correspondent à des itinéraires vers des lieux touristiques et emblématiques de la ville mais aussi vers des restaurants et hôtels accessibles. Les établissements hôteliers et de restauration qui sont situés sur ces parcours peuvent, de ce fait, être valorisés et accroître leur visibilité.</p> <p>Plusieurs exemples de bonnes pratiques existent en France. Chacune des villes ont mis en place des parcours avec des spécificités différentes.</p> <p>Porter une vigilance accrue au respect du domaine public, notamment sur ces parcours (ex : terrasses des restaurants, poubelles, panneaux publicitaires positionnés de manière à toujours laisser libre et sans danger la circulation pour les personnes en situation de handicap). <u>Exemple</u> : Lille où une forte campagne de mobilisation de la Police Nationale et Municipale a été mise en place afin de faire respecter le stationnement et les espaces publics pour l'accès aux personnes en situation de handicap.</p> <p>⇒ Se référencer dans les exemples détaillés ci-dessous.</p>	Qui ?	Collectivités	Court / Moyen / Long terme	Haute / Moyenne / Basse		
	Quand ?					
	Comment ?					
	Cible	Touristes ayant des besoins spécifiques				
	Financements / Coût / Retour sur investissement					
<p>2 – Etablir des partenariats avec des start-up qui proposent et recensent des parcours touristiques adaptés et accessibles à tous.</p>	Qui ?	Collectivités	Court / Moyen / Long terme	Haute / Moyenne / Basse		
	Quand ?					
	Comment ?					
	Cible					
	Financements / Coût / Retour sur investissement					





PARCOURS DANS LES VILLES - Exemple 1 :

La ville de **ROCHEFORT** propose sept « parcours confort » pour les personnes à mobilité réduite à travers différents circuits afin de découvrir Rochefort Océan. Ces parcours permettent de mieux connaître les sites, mais également les hôtels et restaurants « accessibles », selon le handicap, afin de faciliter le séjour à Rochefort Océan. <http://www.agglo-rochefortocéan.fr/>

The image displays three promotional materials for accessible tourism in Rochefort. On the left is the cover of the 'Organiser son séjour à Rochefort Océan' guide, featuring icons for accessibility and a photo of hands holding a map. In the middle is a map titled 'LE CENTRE HISTORIQUE DE ROCHEFORT Parcours confort' showing a route through the city center. On the right is a detailed map of the historical center with a legend for accessibility levels (green for fully accessible, yellow for partially accessible, red for not accessible) and a list of services and points of interest.

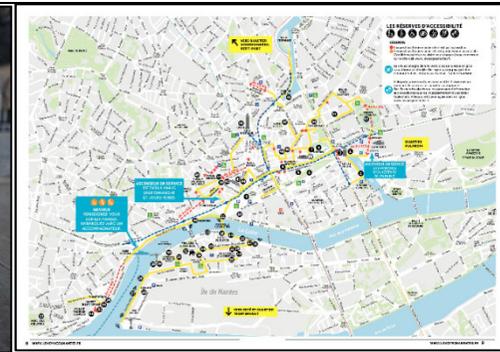
Source : Guide de l'accessibilité (édition 2019) - Organiser son séjour à Rochefort Océan - Parcours confort : Le centre historique de Rochefort (distance 1,15 kms)

PARCOURS DANS LES VILLES - Exemple 2 :

Le Voyage à Nantes propose un parcours sonore, tactile et sensoriel. <https://www.levoyageanantes.fr/accessibilite/>

La ville de **NANTES** a créé la « ligne verte », correspondant à un parcours touristique d'environ 15 kms dans la ville, accessible aux familles, aux personnes à mobilité réduite, aux petits budgets.....Cette ligne verte, dessinée au sol, propose une soixantaine d'étapes à découvrir pour les piétons et les cyclistes. La plupart des étapes sont accessibles (elles ne le sont pas toutes) mais cette idée d'une ligne tracée au sol pourrait être transposée à des parcours accessibles à tous, sans obstacle.

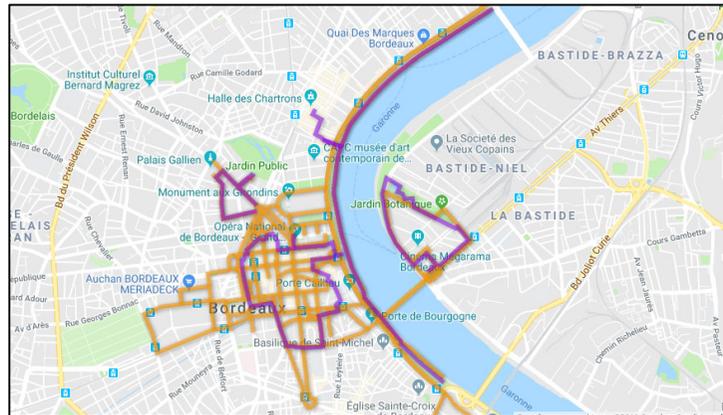




Source : <https://tourisme-loireatlantique.com/promenade-le-long-de-la-ligne-verte-a-velo-a-nantes/>

PARCOURS DANS LES VILLES – Exemple 3 :

A **BORDEAUX**, des circuits de visite « accessibles » ont été identifiés. Toutes les voies « accessibles » en fauteuil roulant ainsi que les parcours découvertes "Ville et handicap" sont représentées sur un plan interactif (en orange, les voies « accessibles », en violet les parcours découverts). <http://tourisme-accessible.bordeaux.fr/>



Source : <http://accessible.bordeaux.fr/>





PARCOURS DANS LES VILLES – Exemple 4 :

La ville d'ANGERS, avec l'Office de tourisme Angers Loire Tourisme, a mis en place un « circuit confort » qui permet de découvrir le centre historique d'Angers en toute autonomie. D'une longueur totale de 2 km, il est matérialisé par des clous de bronze, et des lutrins de signalétique patrimoniale cheminent le parcours.

<http://www.angers.fr/vivre-a-angers/handicap-accessibilite/deplacements/index.html>



Source : ANGERS : Clous de voirie bronze permettant le balisage des circuits accessibles aux personnes à mobilité réduite - <https://cpu.angers.fr/product/clous-de-voirie-circuit-accessible>

Source : <https://www.tourisme.destination-angers.com/organisez/vos-deplacements/angers-accessible>





PARCOURS DANS LES VILLES – Exemple 5 :

La ville de **PARIS** propose des balades « accessibles » en fauteuil roulant en bord de Seine. La découverte de Paris et de ses monuments se fait, entre autres, le long des bords de Seine (de l'Hôtel de Ville de Paris au Trocadéro sur la rive droite, et du Musée d'Orsay à Beaugrenelle Paris sur la rive gauche).

<https://www.parisinfo.com/ou-sortir-a-paris/infos/guides/loisirs-et-handicap/balades-accessibles-en-bord-de-seine/balades-accessibles-en-bord-de-seine>

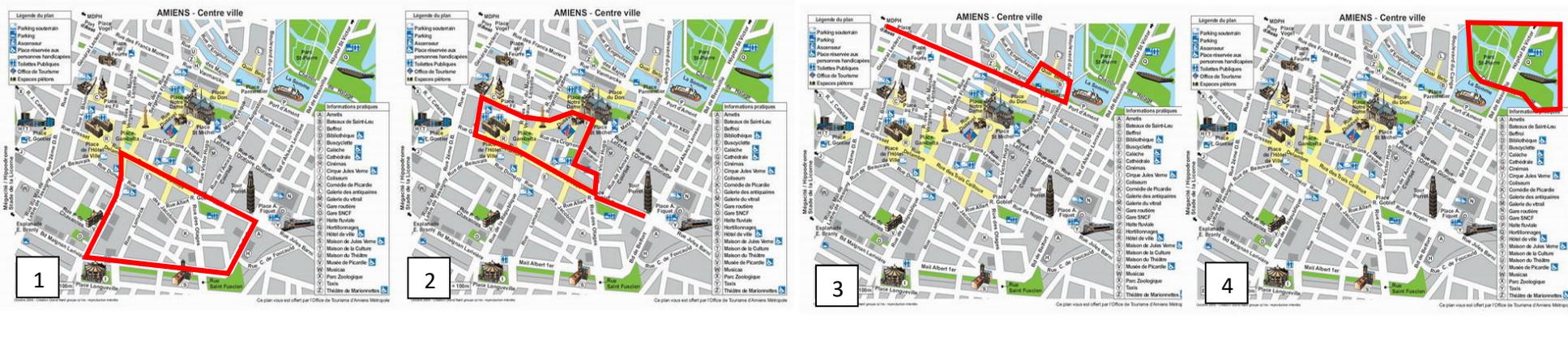




PARCOURS DANS LES VILLES – Exemple 6 :

La ville d'**AMIENS**, pour sa candidature à la marque Destination Pour Tous, a défini quatre boucles avec un temps de parcours de 2h maximum pour chacune d'elle. Ces quatre boucles permettent de relier entre eux les principaux sites touristiques de la ville avec des cheminements praticables. Sur ces parcours, des bancs sont disponibles tous les 200 m maximum ainsi que des sanitaires adaptés publics.

- 1 - La boucle Jules Verne
- 2 - La boucle des patrimoines
- 3 - La boucle d'Amiens au bord de l'eau – Le quartier Saint Leu
- 4 - La boucle « Amiens La naturelle » – Le parc Saint-Pierre



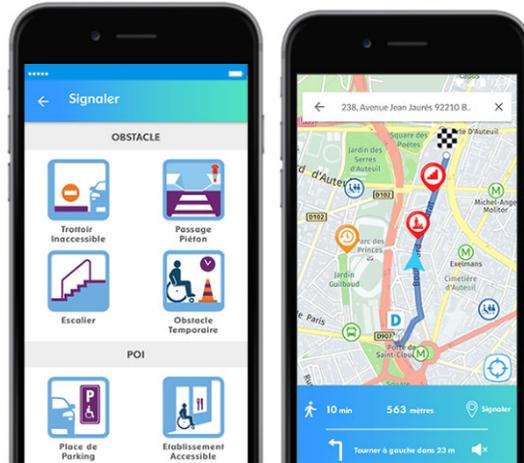


START-UP – Exemple 1 : STREET CO (anciennement PMR STREET) <https://apps.apple.com/fr/app/streetco/id1110776262>

Lancée en 2016, la start-up Streetco (PMR STREET est l'ancien nom) développe une application mobile (gratuite) GPS piétonne dédiée aux personnes à mobilité réduite.

La Ville d'Angers soutient l'application Streetco, qui identifie les itinéraires « accessibles », sans obstacles (escalier, pente, trottoir inaccessible, zone de travaux, voitures mal garées, poubelles sur les trottoirs ...). En plus de l'itinéraire, Streetco indique la localisation de nombreux points d'intérêts « accessibles » à proximité (toilettes, places de parking, arrêts de transports en commun, commerces accessibles, banques, postes ...). L'application est pensée comme une plateforme collaborative et interactive. Tous les utilisateurs peuvent signaler un obstacle ou un point d'intérêt accessible. Chaque signalement rapporte des points qui sont échangeables contre des avantages négociés pour eux. Ainsi, des itinéraires sans obstacles et adaptés au handicap de l'utilisateur sont proposés selon les informations données en temps réel par la communauté.

Streetco est disponible en téléchargement sur IOS et Android.



Avantages de l'application :

- *Guidage basé sur les informations temps réel et signalements de la communauté*
- *Les signalements de la communauté incluent obstacles permanents, obstacles temporaires, lieux accessibles*
- *Synthèse vocale, dictez votre destination et laissez-vous guider*
- *Guidage vocal complet. Vous pouvez utiliser Streetco sans les mains*
- *Restez connectés pour connaître les villes dans lesquelles Streetco est le plus performant.*

Source : <https://www.comptoirdesolutions.org/innovation/street-co/>

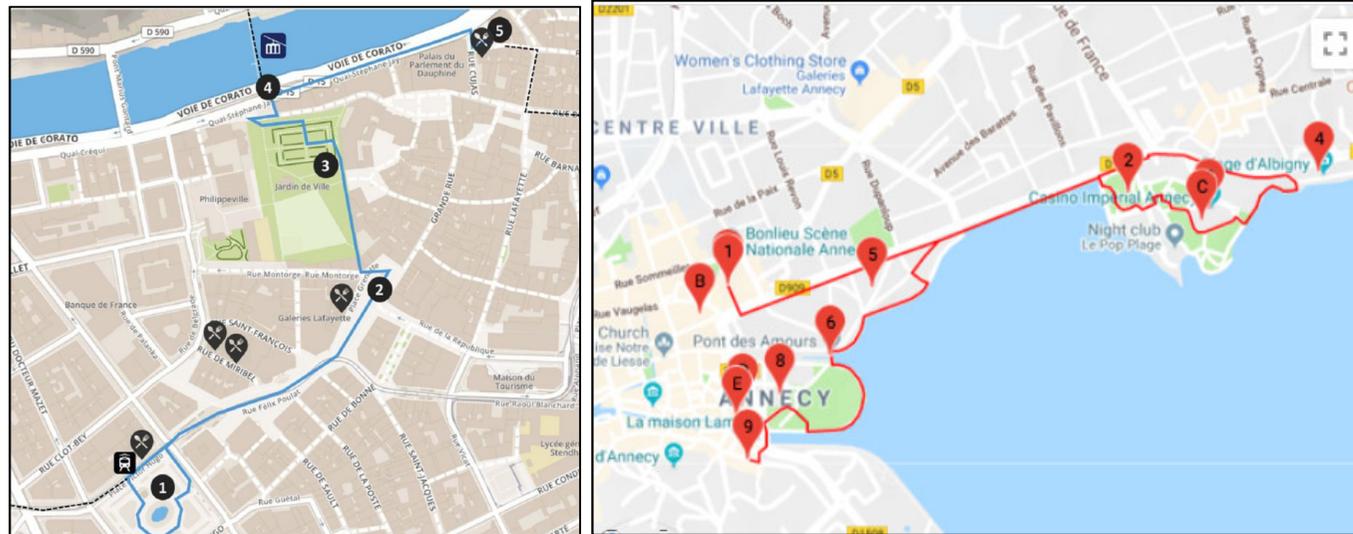




START-UP – Exemple 2 : ANDYAMO <http://www.andyamo.fr/>

Une société iséroise, Andyamo, propose et conçoit des itinéraires touristiques 100% « accessibles et adaptés à tous », ceci afin de faciliter le tourisme. Lancée en 2017, la start-up propose un site Internet qui s'adresse aux personnes à mobilité réduite, aux seniors, aux familles, aux parents avec poussette... Des itinéraires sont téléchargeables gratuitement sur le site avec une carte interactive, les moyens de transport pour se rendre sur les lieux sont indiqués ainsi que les restaurants, cafés et hôtels accessibles en fauteuil roulant.

Plusieurs destinations sont proposées sur le site Internet : Annecy, le Bassin d'Arcachon, Bordeaux, Brest, Grenoble, Lyon, Nice, Tours, Vienne... Ce sont les municipalités, par le biais d'un « forfait mensuel », qui financeront l'outil, disponible ensuite sur le site Internet de l'office du tourisme. Les villes de Grenoble et d'Annecy ont déjà signé.



Exemples d'itinéraires accessibles aux PMR à Grenoble et à Annecy
<http://www.andyamo.fr/>





START-UP – Exemple 3 : **HANDIMAP** <http://www.handimap.org/>

Lancée en 2011, Handimap est une application en ligne destinée aux personnes à mobilité réduite qui propose différentes fonctionnalités d'assistance pour le déplacement en environnement urbain. Gratuite, l'application permet de calculer des itinéraires « accessibles » aux personnes à mobilité réduite (PMR) à partir d'open data. L'application permet d'utiliser la position GPS de l'utilisateur pour l'intégrer dans le calcul d'un itinéraire.

Ce type d'application ne peut se faire qu'avec la collaboration des collectivités. Trois villes utilisent aujourd'hui Handimap : Rennes, Montpellier et Lorient Agglomération. Nice et La Rochelle l'utilisent avec des fonctionnalités limitées (stationnement).

La solution Handimap permet à la ville de présenter efficacement son accessibilité. Elle permet d'intégrer toutes les données d'accessibilité (voirie, points d'intérêt tels que les ERP, stations et lignes de transports...) mais aussi de les faire évoluer dans le temps via des mécanismes de « crowdsourcing ». Le crowdsourcing permet à tout usager inscrit sur Handimap de modifier et commenter l'accessibilité d'un tronçon de voirie ou d'un point d'intérêt. Cette fonctionnalité peut en particulier être réservée aux services techniques et experts de l'accessibilité du territoire. Handimap peut alors permettre de suivre et mesurer l'avancée des travaux de mise en conformité. Il n'existe pas d'application mobile pour Handimap.



Source : <https://marsactu.fr/le-conseil-regional-provence-alpes-cote-dazur-lance-son-programme-open-data/handimap-jpg/>



Source : <https://www.largus.fr/actualite-automobile/un-site-de-calcul-ditineraires-pour-les-handicapes-1129367.html>





START-UP – Exemple 4 : Ile-de-France Mobilités - MaaS



Dans la perspective des prochains Jeux Olympiques en France, « la région Île-de-France, via Île-de-France Mobilités, compte développer une application qui va permettre, en centralisant toutes les données en temps réel des moyens de transport mais aussi des opérateurs privés, tels que les taxis G7 ou les trottinettes de location, d'obtenir le meilleur résultat de trajets pour aller d'un point à un autre. Cette application permettra également de pouvoir réserver et payer directement les billets des différents transports. Un système financé à hauteur de 40 millions d'euros par la Région »¹⁸.

Dans le communiqué de presse du 10 octobre 2019, il est précisé que la nouvelle application verra le jour d'ici un peu plus d'un an. Cette application « regroupera l'ensemble des modes de déplacements (Transports en commun, vélos, covoiturage, taxis, VTC...), les titres de transports dématérialisés, un calculateur d'itinéraire etc... Pour atteindre cet objectif ambitieux rapidement, Ile-de-France Mobilités multiplie les expérimentations et lance avec la RATP une expérimentation MaaS (Mobility as a Service) pendant 6 mois avec l'application MaaX (Mobility as an Experience ». Cette « application test » va démarrer en novembre 2019 auprès de 2000 franciliens bêta-testeurs ».

« L'application MaaX permet à ses utilisateurs d'organiser leurs trajets en Ile-de-France grâce à l'intégration d'une dizaine de fournisseurs de service de mobilité [...] sur une plateforme unique »¹⁹.

START-UP – Exemple 5 : Evelity (Okeenea Digital)



Créée en 2019, Okeenea Digital fait partie du groupe métier Okeenea, leader sur le marché de l'accessibilité en France depuis 1993.

En octobre 2019, Okeenea Digital, spécialiste des solutions digitales innovantes pour une mobilité inclusive, annonce la sortie d'Evelity, la 1ère application de guidage piéton conçue pour répondre aux besoins des personnes handicapées mais également aux personnes à besoins spécifiques. Cette application permet de les guider à l'intérieur des lieux complexes (gares, stations de métro, centres commerciaux, hôpitaux...). Disponible gratuitement sur iOS et Android, l'application n'est pas encore téléchargeable. Elle ne fonctionne actuellement que dans quelques lieux comme la station de métro Estrangin à Marseille (le déploiement sur l'ensemble des 25 stations de métro marseillaises est prévu pour début 2020), l'Université Rockefeller à Lyon ainsi qu'une tour d'affaire à Lyon. L'application Evelity permet de guider une personne, qui se trouve dans une situation handicapante, dans une infrastructure complexe à la manière d'un "GPS piéton" (type « Waze »). Il s'agit d'une solution de guidage pas à pas, dont les itinéraires, interfaces et indications s'adaptent en fonction du profil de l'utilisateur. L'application propose « des instructions sonores pour les aveugles, des graphismes contrastés pour les malvoyants, des alertes textes pour les déficients auditifs,

¹⁸ Source : La Lettre de l'Expansion – 14 octobre 2019 – N°2434 – « La Région Ile-de-France vers la mobilité universelle »

¹⁹ Source : Communiqué de presse du 10 octobre 2019 – MaaS : Ile-de-France Mobilités et la RATP expérimentent une application de mobilité intégrée en Ile-de-France - <https://www.iledefrance-mobilites.fr/communiqués-dossiers-de-presse-2019/>





des déplacements optimisés (ascenseurs, rampes d'accès...) pour les invalides moteurs et une interface épurée pour les handicapés mentaux »²⁰. L'objectif est de proposer les trajets les plus appropriés selon les besoins spécifiques de chacun. L'exploitant définit un certain nombre de points d'intérêt dans le site afin de créer des parcours adaptés.

Lors de la première connexion, l'utilisateur va devoir répondre à quelques questions pour que l'application puisse définir ses besoins.

Pour l'exploitant, le coût de mise en œuvre de l'application est le suivant (selon le lieu, la taille du site et les fonctionnalités choisies) :

- 2,5 à 3 €/m² pour l'installation et le déploiement (voies de circulation (couloirs...) et grands espaces)
- Puis 1€/m² par an (sous forme d'abonnement) pour la maintenance, la garantie...



Okeenea DIGITAL

Okeenea DIGITAL

Des interfaces adaptées à chaque type de handicap

<p>Malvoyant</p> <p>Guidage sonore Compatibilité VoiceOver et Talkback</p>	<p>Non voyant</p>	<p>Personne sourde</p> <p>Description Textuelle/icônes</p>	<p>Handicap moteur</p> <p>Déplacements optimisés</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	--------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------



Source : Présentation produit Evelity par Okeenea Digital

evelity

Première solution digitale de guidage en intérieur, qui permet aux personnes en situation de handicap de se déplacer en autonomie et en sécurité dans les lieux complexes.

²⁰ Source : Le Figaro Magazine – Edition du 11 octobre 2019





Propositions d'actions ACCESMETRIE

Action n°1	Créer des parcours dans la ville pour les personnes à mobilité réduite et à besoins spécifiques.
Action n°2	Etablir des partenariats avec des start-up qui proposent et recensent des parcours touristiques adaptés et accessibles à tous

Action(s) retenue(s) MINISTERE

Action n° XX	
Action n° XX	

Suivi de l'état d'avancement (principales actions réalisées)

2020	
2021	
2022	
...	





Fiches actions opérationnelles : événementiel/communication

FICHE ACTION N°5

SENSIBILISATION DU GRAND PUBLIC ET DES PROFESSIONNELS : ORGANISATION D'ÉVÉNEMENTS AUTOUR DE L'ACCESSIBILITÉ

<p>1 - Domaine d'intervention</p>	<p><u>Sensibilisation</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Villes / Territoires / Départements / Régions
<p>2 - Données issues de l'étude</p>	<p>Le handicap moteur (fauteuil roulant) est trop souvent considéré comme seul handicap dans l'esprit du grand public (stéréotype, préjugé). Vision trop limitée du handicap.</p> <p>Les handicaps auditif, cognitif et visuel sont moins connus et moins mis en avant.</p> <p>La majorité des handicaps ne sont pas visibles (80%), donc non détectables si la personne n'en parle pas :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maladies chroniques et/ou invalidantes (ex : le diabète, le cancer, une maladie rare, la sclérose en plaques...) - Troubles cognitifs (ex : les troubles « Dys » comme la dysphasie, la dyspraxie, la dyslexie,...) - Les handicaps psychiques (troubles phobiques, la dépression, bipolarité...) - Les handicaps sensoriels (surdité, déficience visuelle...) <p>Les aménagements nécessaires ne sont pas les mêmes pour chaque type de handicap.</p>
<p>3 - Constats</p>	<p>Les problématiques liées au handicap sont peu connues du grand public.</p> <p>Les différents types de handicap (auditif, cognitif, moteur et visuel), avec leurs spécificités, sont mal connus par le grand public.</p> <p>Il faut renforcer la sensibilisation du grand public aux différents types de handicap et aux problématiques rencontrées par les personnes ayant des besoins spécifiques.</p> <p>Sentiment d'isolement des personnes à besoins spécifiques.</p> <p>Les professionnels ne connaissent pas forcément la réglementation accessibilité et les aménagements qui peuvent améliorer la qualité et le confort d'usage pour tous.</p>





4 - Type(s) d'action(s) à mettre en place	5 - Mise en œuvre de l'action		6 - Temporalité	7 - Degré d'importance / Niveau de priorité
ACTIONS A METTRE EN PLACE				
<p>1. – Sensibilisation du grand public et des professionnels aux différents types de handicap et aux problématiques rencontrées par les personnes à besoins spécifiques par l'organisation d'évènements autour de l'accessibilité.</p> <p><u>Durée variable :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Une journée - Une semaine - Un mois <p><u>Plusieurs types de manifestations sont possibles :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Ateliers thématiques ⇒ Animations pour le grand public et pour les professionnels ⇒ Organisation de conférences, débats ⇒ Activités sportives ⇒ Projections de films, ... 	Qui ?	Villes / Territoires / Départements / Régions	Court / Moyen / Long terme	Haute / Moyenne / Basse
Quand ?				
Comment ?	Organisation d'évènements autour du thème de l'accessibilité			
Cible	Grand public et professionnels			
Financements / Coût / Retour sur investissement				





Exemple 2 : la « Semaine de l'accessibilité » à Rochefort Océan

La Communauté d'Agglomération de Rochefort Océan (CARO), qui s'est engagée dans la démarche « agenda 22 » tourisme et accessibilité depuis 2010, a créé la « semaine de l'accessibilité ». La 6^{ème} édition a eu lieu en avril 2019 et propose à la fois des ateliers pour les professionnels, les agents des collectivités et les prestataires touristiques de Rochefort Océan mais également des animations pour le grand public (découverte de la LSF, visite sensorielle, sensibilisation à l'autisme, découverte handisport pour les écoliers, visite les yeux bandés de musées...).

La « semaine de l'accessibilité » offre de nombreuses opportunités pour découvrir l'offre touristique locale avec une approche inclusive du handicap²².



²² Source : <http://charentemaritime-deuxsevres-apffrancehandicap.blogs.apf.asso.fr/>





Exemple 3 : les « Rencontres Ville & Handicap » à Toulouse

Organisées par la mairie de Toulouse, les rencontres annuelles Ville & Handicap se déroulent toutes les années et sont l'occasion de mettre en valeur les actions inclusives de la Ville, des entreprises, professionnels, communes et associations partenaires, à destination des personnes en situation de handicap et cela dans tous les domaines de la vie sociale, culturelle et de loisirs. Ces rencontres ont pour objectif de sensibiliser et de mobiliser le grand public autour de la question du handicap, de la lutte contre les préjugés et les discriminations, pour favoriser le "vivre ensemble"²³.

Des expositions, des spectacles, des projections, des visites, des rencontres, des conférences, des animations sportives et ludiques sont organisés sur un thème donné (thème 9^{ème} édition 2018 : innovation "Ensemble, imaginons demain").

La ville de Toulouse mais également plusieurs communes de la métropole participent à cet événement.



Exemple 4 : La « Journée Mondiale des Mobilités et de l'Accessibilité »

Lancée en 2011, cette journée, qui a lieu toutes les années le 30 avril, met à l'honneur les personnes qui éprouvent des difficultés quotidiennes à se déplacer (personnes ayant des besoins spécifiques au sens large). Les textes fondateurs de cette journée mondiale se trouvent dans les annales du parlement européen (en date du 14 février 2001). Cette journée est l'occasion de sensibiliser le plus grand nombre aux difficultés quotidiennes que rencontrent les personnes en situation de handicap et à besoins spécifiques et de faire évoluer les mentalités.

Un thème différent est proposé chaque année. L'objectif est d'informer le grand public sur les problématiques de l'accessibilité ainsi que la nécessité de rendre les établissements recevant du public accessibles à tous.

²³ Source : <https://www.toulouse.fr/web/social/handicap-et-accessibilite/rencontres-ville-handicap>





Exemple 5 : La « Semaine de sensibilisation à la différence dans les écoles primaires » à Metz

La sensibilisation peut se faire aussi pour le jeune public. Ainsi, en 2017, la Ville de Metz a organisé sa première semaine d'actions de sensibilisation à la différence dans 5 écoles primaires de la ville.

Des ateliers de sensibilisation et d'initiation aux pratiques culturelles et éducatives en matière de citoyenneté, tolérance, respect des différences, acceptation de l'autre seront proposés aux enfants de cinq écoles primaires de la Ville.

La Ville a sollicité LADAPT pour l'animation de cinq ateliers Handi' Mallette © de sensibilisation au handicap. Il s'agit d'utiliser des supports ludiques (jeux, albums, livres, DVD, CD sur le handicap) adaptés en fonction de l'âge de l'enfant et de proposer des exercices de mise en situation concrète et comprenant la préparation avec les enseignants, l'animation de l'atelier, les frais de préparation, les frais matériels et les frais de déplacement.

L'Éducation nationale s'est associée à cette démarche. Elle accompagne la mise en œuvre de ces actions de sensibilisation en facilitant le lien avec les enseignants et établissements concernés²⁴.

Zoom sur la Handi'Mallette© :

L'ADAPT a créé la Handi'Mallette© en 2013, avec comme objectif de sensibiliser les jeunes dans les écoles. « La Handi'Mallette© regroupe un ensemble de matériel ludo-éducatif (jeux, livres, albums, DVD, CD) sur le thème du handicap. La boîte à outils ludique utilise les cinq sens : l'ouïe, la vue, l'odorat, le goût et le toucher.

Au travers d'ateliers, les enfants se retrouvent en situation de handicap : ils se déplacent avec des lunettes occultantes et une canne blanche, avec des bouchons d'oreilles pour ne plus entendre les bruits qui les entourent. Ils découvrent l'écriture braille... »²⁵.



²⁴ Source : <https://metz.fr/projets/accessibilite.php>

²⁵ Source : <https://www.ladapt.net/sensibiliser>





Exemple 6 : Les Assises Nationales de l'Accessibilité

Elles sont organisées tous les 2 ans par la Délégation Ministérielle à l'Accessibilité (DMA) au sein du Salon Autonomix. Des thèmes différents portant sur l'accessibilité sont abordés et des ateliers sont proposés.

Cet événement propose un temps d'échanges entre les professionnels du cadre bâti, du transport et de l'urbanisme mais aussi du secteur médico-social, les élus et leurs associations, les associations de personnes handicapées, les administrations et tous les acteurs concernés²⁶.

Les 8^{èmes} Assises Nationales de l'Accessibilité ont eu lieu en juin 2018.



Exemple 7 : Le Mois de l'Accessibilité de l'ATH

A l'occasion de leur 12^{ème} anniversaire, les « Journées Nationales Tourisme & Handicap » ne dureront pas un weekend, mais un mois entier. Pour la 2^{ème} année consécutive, l'Association Tourisme & Handicaps organise les « Journées Nationales Tourisme & Handicap » au mois d'Avril. Il s'agit d'un événement qui permet aux professionnels de se démarquer et de démontrer leur volonté d'accueillir cette clientèle spécifique.

Ces événements qui ont lieu partout en France ont pour but de sensibiliser les personnes en situation de handicap, leurs familles et leurs amis aux structures de tourisme et de loisirs qui ont agi en faveur de l'accessibilité pour tous. Ils s'accompagnent d'animations (visites, balades, initiations,...) et d'un accueil privilégié visant à faire de ces journées autant de moments festifs et chaleureux²⁷.

Dans les régions françaises, plus de 250 détenteurs de la marque d'Etat Tourisme & Handicap, ouvriront leurs portes aux personnes en situation de handicap, à leurs familles et amis pour leur réserver un accueil personnalisé avec animation et offres promotionnelles²⁸.



²⁶ Source : http://www.autonomix-expo.com/autonomix_paris/paris/fr/495-assises_nationales_de_l_accessibilite.html

²⁷ Source : <https://www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme/journees-nationales-tourisme-handicap-2018>

²⁸ Source : <https://www.lechotouristique.com/article/durant-tout-le-mois-davril-le-tourisme-sera-tourne-vers-le-handicap>





Exemple 8 : De salons dédiés à l'accessibilité : Handica et Autonomic

Salon Handica²⁹ :

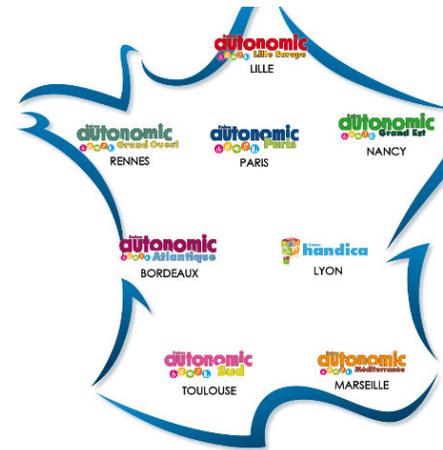
Ce salon, dont la 20^{ème} édition a eu lieu à Lyon en juin 2019, accueille plus de 300 exposants représentant des entreprises, des structures publiques, des associations.... Il est dédié à l'autonomie des personnes en situation de handicap et des seniors.

L'entrée est gratuite. Des conférences thématiques, des rencontres, des débats, des forums, des animations sportives, culturelles et artistiques mais aussi des solutions innovantes sont à découvrir au Salon Handica. Ce sont à la fois des particuliers et des professionnels qui se déplacent pour participer au salon. En 2019, le salon a attiré plus de 13 000 visiteurs sur 2 jours.

Salon Autonomic³⁰ :

Professionnel et Grand Public, les Salons Autonomic sont la référence nationale des acteurs du Handicap, du Grand Âge et du Maintien à Domicile. Depuis 1991, plus de 50 salons se sont tenus dans toute la France, à Paris, Lyon, Marseille, Toulouse, Rennes, Metz-Nancy, Lille et pour la première fois Bordeaux en 2016.

En plus des solutions techniques, des conseils et services à la personne proposés sur les stands, les visiteurs peuvent participer à des conférences, des colloques, des tables Rondes, et à des animations artistiques, sportives et culturelles.



Salons organisés par Aedes Organisation Communication



²⁹ Source : <http://www.handica.com/>

³⁰ Source : <http://www.autonomic-expo.com/>





Exemple 9 : Le salon mondial du tourisme³¹

Ce salon, destiné au grand public, propose plus de 500 destinations touristiques partout dans le monde. Plusieurs thématiques sont présentes, dont le « tourisme durable et accessible ».

Ce salon propose un accueil spécifique pour les personnes en situation de handicap et présente une offre touristique qui leur est adaptée sur le Pôle Tourisme et Handicap. Les sites labellisés Tourisme & Handicap autour de l'ATH (Association Tourisme et Handicaps) y sont mis en avant dans un espace dédié³².



Quelques lieux touristiques détenant la Marque « Tourisme & Handicap », pour les quatre déficiences (auditif, mental, moteur et visuel) sont présents au salon pour présenter leurs prestations adaptées. Le salon compte environ 335 exposants et plus de 100 000 visiteurs. Le prochain Salon Mondial du Tourisme aura lieu en mars 2020 à Paris.

Exemple 10 : IFTM Top Résa, le salon des professionnels du tourisme

Créé en 1979, le salon nommé « Top Resa » avait lieu à Deauville et était spécialiste de la cible loisir. En 2008, c'est le grand virage, le salon change légèrement de nom pour s'appeler « IFTM Top Resa », déménage à Paris et devient un salon multi-cibles couvrant tous les motifs de déplacements : loisirs, affaires, MICE & événementiel, groupe & digital.

Après un 40^{ème} anniversaire fêté en 2018, IFTM Top Resa continue sur la dynamique du développement. En 2019, le salon a offert de nombreuses nouveautés pour ses visiteurs et pour ses exposants : une application "all inclusive", un service client en ligne grâce à un tout nouveau Chatbot et la création de parcours de visite professionnalisant³³. Pour l'édition 2018, 34 000 professionnels du Tourisme étaient présents au salon.



³¹ Source : <https://www.salons-du-tourisme.com/Paris/Decouvrez-le-salon/Decouvrez-le-salon>

³² Source : http://tourisme-handicaps.org/site/assets/files/1542/smt_2020.pdf

³³ Source : <https://www.iftm.fr/fr-fr/le-salon/presentation-du-salon.html>





Exemple 11 : Le Forum de l'Accessibilité de l'AFPAPH

L'AFPAPH (Association Française des Professionnels pour l'Accessibilité aux Personnes Handicapées) a pour vocation de fédérer les professionnels de l'accessibilité exerçant sur le territoire français. Créée le 31 août 2005, elle est aujourd'hui forte d'une cinquantaine de structures qui couvrent l'ensemble de la filière : bureaux d'études et de conseil, fabricants, fournisseurs, solutions numériques, organismes de formation, installateurs³⁴.

Cette initiative du forum fait suite à l'arrêt du salon Urbaccess®, le salon de l'accessibilité et de la conception universelle, qui se tenait annuellement à Paris depuis 2011.

Cet événement gratuit permet aux professionnels du tourisme, aux exploitants d'ERP publics ou privés parisiens et franciliens de rencontrer près de 45 exposants, membres de l'AFPAPH, concepteurs, fournisseurs, installateurs de solutions d'accessibilité et de participer à des tables rondes sur cette thématique.

L'objectif est de présenter un panel de solutions innovantes et de services, afin d'améliorer notamment l'expérience des usagers en situation de handicap en visite à Paris, mais aussi de tous les usagers franciliens qui bénéficieront des aménagements nouveaux liés au Grand Paris et les fidéliser davantage³⁵.



Exemple 12 : Le Rendez-vous Jeunesse (Agit'action) d'APF France Handicap à Amiens

La ville d'Amiens a eu la volonté d'accueillir, en septembre 2019, le rendez-vous jeunesse de l'APF France Handicap (Association des Paralysés de France). Les Agit'acteurs (de moins de 30 ans) ont pu découvrir et participer à des « conférences sur l'emploi et la formation, à des ateliers autour du bien-être et de la santé, à des Workshop sur l'Europe, l'auto-entrepreneuriat et l'engagement, à un escape game de sensibilisation au handicap, des testing de jeux vidéo et autres supports numériques, des activités sportives, et bien d'autres échanges, autant de propositions qui permettront à tous les participants de repartir avec de nombreuses idées à reproduire sur leur territoire »³⁶. Le but est de permettre aux jeunes de devenir acteurs du changement.

Les élus de la ville et les organisateurs de l'évènement ont beaucoup échangé pour que ce dernier se déroule à Amiens. Ceci a valorisé la ville comme destination pour tous. 400 jeunes d'APF France Handicap étaient présents, tous ont logé sur Amiens, qui sera capitale européenne de la jeunesse en 2020.



³⁴ Source : <https://afpaph.com/agenda/forum-de-laccessibilite/>

³⁵ Source : <https://afpaph.com/forum-de-l-accessibilite-de-l-afpaph/>

³⁶ Source : <http://dd80.blogs.apf.asso.fr/archive/2019/07/11/agit-action-ne-ratez-pas-le-rendez-vous-jeunesse-d-apf-franc-118374.html>





Proposition d'actions ACCESMETRIE

Action n°1	Sensibilisation du grand public et des professionnels aux différents types de handicap et aux problématiques rencontrées par les personnes à besoins spécifiques par l'organisation d'évènements autour de l'accessibilité.
-------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Action(s) retenue(s) MINISTERE

Action n° XX	
Action n° XX	

Suivi de l'état d'avancement (principales actions réalisées)

2020	
2021	
2022	
...	





Fiches actions opérationnelles : événementiel/communication

FICHE ACTION N°6

ORGANISATION D'UN CONCOURS DES HOTELS ET RESTAURANTS ACCESSIBLES

<p>1 - Domaine d'intervention</p>	<p><u>Evènementiel</u> - Collectivités</p>
<p>2 - Données issues de l'étude</p>	<p>Les petits établissements de 5^{ème} catégorie sont les plus réfractaires pour entrer dans une démarche de mise en accessibilité.</p> <p>L'accessibilité est encore trop souvent perçue comme contraignante et onéreuse pour les gestionnaires et propriétaires d'Établissements Recevant du Public (ERP) de 5^{ème} catégorie, notamment les hôtels et restaurants.</p> <p>Les gestionnaires des hôtels et restaurants de 5^{ème} catégorie ont souvent une vision limitée du handicap en ne considérant que le handicap moteur (fauteuil roulant). Les autres types de handicap (auditifs, cognitifs et visuels) demandent des aménagements plus légers (équipements) et moins onéreux.</p> <p>Aujourd'hui encore, de nombreux petits hôtels et restaurants ne sont pas accessibles à tous.</p> <p>Par méconnaissance des règles d'accessibilité, certains établissements ont rédigé une attestation sur l'honneur alors que des obstacles à l'accessibilité subsistent.</p>
<p>3 - Constats</p>	<p>Il faut inciter les gestionnaires d'hôtels et restaurants de 5^{ème} catégorie à rendre leur établissement accessible.</p> <p>Les gestionnaires d'hôtels et restaurants de 5^{ème} catégorie ont besoin d'être accompagnés dans leur démarche et leurs efforts de mise en accessibilité de leur établissement.</p> <p>Il faut les convaincre que la mise en accessibilité de leur établissement améliorera le confort d'usage pour tous les clients.</p>





4 - Type(s) d'action(s) à mettre en place	5 - Mise en œuvre de l'action		6 - Temporalité	7 - Degré d'importance / Niveau de priorité
ACTIONS A METTRE EN PLACE				
<p>1 – Organisation d'un concours des hôtels et restaurants accessibles (5^{ème} catégorie), à l'échelle nationale ou locale, afin de valoriser l'innovation en matière d'accessibilité et d'inciter les gestionnaires à réaliser les travaux de mise en accessibilité de leur établissement.</p> <p>⇒ Envisager des partenariats avec notamment les CCI (Chambres de Commerce et de l'Industrie), les CMA (Chambres des Métiers et de l'Artisanat) et les associations locales.</p> <p>⇒ Composer un jury (avec des élus locaux, des personnes en situation de handicap, des représentants d'associations...).</p> <p>⇒ A l'issue du concours, envisager la création d'un macaron que le ou les gagnant(s) pourra (ont) coller à l'entrée de son (leur) établissement avec la date du concours.</p> <p>⇒ Pour le ou les gagnant(s), en guise de récompense, permettre la valorisation de son établissement dans les médias locaux/nationaux ou l'octroi d'une rémunération ou d'une subvention.</p>	Qui ?	Villes, Départements ou Régions, Etat	Court / Moyen / Long terme	Haute / Moyenne / Basse
	Quand ?			
	Comment ?			
	Cible	Gestionnaires d'hôtels et restaurants de 5 ^{ème} catégorie		
	Financements / Coût / Retour sur investissement			





Exemple 1 :

Depuis 2015, la Métropole Grenobloise organise un concours des commerces accessibles (la CMA de l'Isère, la DDT, l'Office du tourisme, l'association Label Ville, associations de soutien aux personnes handicapées... sont partenaires). A l'origine, c'est la ville de Grenoble qui a été à l'initiative de ce projet plusieurs années auparavant. La communication autour de ce concours est relativement limitée. Cependant, entre 20 et 30 candidats y participent chaque année.

La métropole identifie dans un premier temps les candidats potentiels à ce concours grâce à plusieurs sources (services urbanisme des communes, service commerce/artisanat qui s'occupe des aides financières, les partenaires..) mais il peut y avoir également des candidatures spontanées. Ce concours est ouvert à tous les commerçants sur simple demande. La métropole organise ensuite des visites des commerces. Un ensemble de critères est vérifié sur place, des photos sont prises et un dossier est constitué afin d'être présenté devant un jury.

Les critères pris en compte dans ce concours portent sur :

- Le respect des normes : hauteur de seuil ou rampe, largeur de porte, caisse abaissée et évidée, étiquetage des produits...
- Les usages : facilité d'accès en autonomie, éléments de guidage, codes couleur...
- Effort réalisé, coût et investissement des travaux d'accessibilité pour adapter l'existant : portée des travaux, qualité de la réalisation, équipements facultatifs (portes automatiques)...
- La qualité de l'accueil : disponibilité du personnel, sensibilité du personnel au handicap, conseils, aide proposée, sensibilisation...

A la fin du concours, les gagnants se voient remettre un prix et leur commerce fait l'objet d'une valorisation dans les médias (une cérémonie de remise des prix est organisée où la presse locale est conviée). Cinq prix sont décernés chaque année (dont le prix de l'Investissement et le prix de la créativité, l'intitulé de ces deux prix peut évoluer d'une année sur l'autre en fonction de la particularité des commerces sélectionnés). Des lots, pour la plupart offerts par les partenaires, ainsi qu'un macaron sont remis aux gagnants (exemple de lots : coffret de produits locaux, tee-shirt, vélo, entrées pour les matches de rugby et de football, places de spectacles, dégustation dans une cave, spa, entrées pour la patinoire...).

L'objectif de ce concours est de valoriser et de récompenser les établissements exemplaires en matière d'accessibilité mais également d'inciter les autres commerces à entreprendre une démarche de mise en accessibilité de leur établissement.

Cet exemple de bonne pratique peut être dupliqué pour les hôtels et restaurants de 5^{ème} catégorie.





Un guide « Mon commerce accessible à tous » est disponible sur le site Internet de la Métropole Grenobloise pour aider et accompagner les commerçants dans la réalisation de leurs travaux.



Source : <https://www.lametro.fr/actualite/368/104-concours-des-commerces-accessibles-2018-candidatures-jusqu-au-28-septembre.htm>





Exemple 2 :

Les Trophées du Tourisme Accessible récompensent les bonnes pratiques au service de l'accessibilité des sites touristiques et valorisent les établissements détenant la marque « Tourisme & Handicap ». Tout site touristique détenteur de la Marque pour les quatre déficiences (auditive, mentale, motrice et visuelle) et qui met en avant la marque dans sa communication sur Internet peut être candidat.

Organisés par l'Association Tourisme & Handicaps (ATH), sous l'égide de la Direction Générale des Entreprises (DGE) et avec le partenariat de l'Agence Nationale pour les Chèques Vacances (ANCV), les Trophées du tourisme accessible sont répartis en 6 catégories :

- Les grandes structures d'hébergement
- **Les petites structures d'hébergement**
- L'information touristique
- Les loisirs
- **La restauration**
- Les sites de visites



Trois établissements sont nommés dans chaque catégorie et un seul recevra le trophée de la catégorie.

Un trophée d'Or est également remis par la DGE à un site toutes catégories confondues et un « coup de cœur » est décerné par l'Association Tourisme & Handicaps.

Exemple 3 :

La première édition des Trophées du Tourisme du Hub Tourisme (lancé par La Provence) a eu lieu le 18 septembre 2019. Cette cérémonie vise à récompenser les acteurs du tourisme qui se sont distingués cette année. Quatre catégories sont récompensées : la start-up du Tourisme, Tourisme écocitoyen, Tourisme & Handicap et Coup de cœur. Cette année, le trophée « Tourisme & Handicap » a été remis au musée de la préhistoire des Gorges du Verdon.

« Le musée est récompensé pour l'aménagement de son site aux personnes en situation de handicap. Muséographie originale, ludique et interactive pour les personnes souffrant de déficiences intellectuelles, audioguides à infrarouge qui se déclenchent automatiquement pour les déficients visuels ou encore rampe d'accès pour les handicaps moteur, tout a été pensé afin de rendre le site accessible à tout un chacun »³⁷.



³⁷ Source : <https://www.laprovence.com/actu/en-direct/5679522/trophees-du-tourisme-3.html>





Proposition d'actions ACCESMETRIE

Action n°1	Organisation d'un concours des hôtels et restaurants accessibles (5 ^{ème} catégorie), à l'échelle nationale ou locale, afin de valoriser l'innovation en matière d'accessibilité et d'inciter les gestionnaires à réaliser les travaux de mise en accessibilité de leur établissement.
-------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Action(s) retenue(s) MINISTERE

Action n° XX	
--------------	--

Suivi de l'état d'avancement (principales actions réalisées)

2020	
2021	
2022	
...	





Fiches actions opérationnelles Tourisme accessible : T&H et DPT

FICHE ACTION N°7

COMMUNICATION AUTOUR DE LA MARQUE « DESTINATION POUR TOUS »

<p>1 - Domaine d'intervention</p>	<p><u>Communication</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Etat - Villes Destination pour tous (DPT) ou villes intéressées par la marque DPT - Elus - Organismes qui organisent des séjours touristiques adaptés à tous - CCI / CMA / UMIH / Synhorcat / CCAS - Commissions Communales pour l'Accessibilité - Hôtels et restaurants de 5^{ème} catégorie
<p>2 - Données issues de l'étude</p>	<p>« Destination pour tous » (DPT) est une marque d'Etat qui valorise une destination touristique permettant un séjour prolongé inclusif pour tous en tenant compte de toutes les situations de handicap et des besoins spécifiques de chacun.</p> <p>La marque « Destination pour tous » permet aux détenteurs de la marque de se démarquer des autres territoires concurrents.</p> <p>La marque permet de percevoir l'identité de la collectivité mais surtout ses valeurs d'inclusion et d'accueil de tous les publics.</p> <p>La marque permet d'appuyer une stratégie de promotion touristique du territoire.</p> <p>« Destination pour Tous » représente, pour les touristes, un gage de garantie quant au choix de leur destination pour les vacances.</p> <p>La marque bénéficie également à la population locale en améliorant la qualité de vie au quotidien.</p> <p>A ce jour, seules trois villes ont la marque « Destination pour Tous » : Bordeaux, Amiens et Balaruc-les-Bains.</p>
<p>3 - Constats</p>	<p>La marque DPT est peu connue du grand public, mais également des territoires français et des gestionnaires des petits hôtels et restaurants. Certains hôtels et restaurants interrogés dans le cadre de l'étude n'étaient pas au courant qu'ils étaient localisés dans une ville « Destination pour tous ».</p> <p>La communication autour de la marque de la part de l'Etat (qui gère les marques nationales du tourisme) est jugée insuffisante par les villes ayant obtenue la marque (notamment au niveau de l'Europe).</p> <p>Parallèlement, la marque DPT n'est pas mise en évidence sur les sites Internet officiels des villes concernées. Aucun logo n'apparaît sur les pages d'accueil et il faut procéder à des recherches pour savoir que ces villes ont obtenu cette marque (seul le site Internet de l'Office du tourisme d'Amiens a apposé le logo de la marque en page d'accueil).</p> <p>⇒ la communication reste un outil fondamental pour promouvoir la marque et la destination.</p> <p>Il manque des relais au niveau local pour communiquer sur cette marque.</p>





4 - Type(s) d'action(s) à mettre en place	5 - Mise en œuvre de l'action		6 - Temporalité	7 - Degré d'importance / Niveau de priorité		
ACTIONS DE L'ÉTAT/MINISTÈRES						
<p>1 - Contacter toutes les villes hôtes CDM Rugby 2023 et JOP 2024 et leur expliquer la démarche de la marque. Objectif : que ces villes candidatent à la marque DPT afin qu'elles entreprennent des démarches liées à la mise en accessibilité de leur territoire en amont des grands événements sportifs à venir.</p> <p>Trouver les bons interlocuteurs/référents en consultant par exemple les organigrammes des collectivités (aujourd'hui, un courrier générique a été envoyé aux maires, les retours ne sont pas nombreux) + contacter l'Association des Maires de France (AMF)</p>	Qui ?	Ministères	Court / Moyen / Long terme	Haute / Moyenne / Basse		
	Quand ?	En cours				
	Comment ?	Par mail/courrier + téléphone				
	Cible	Villes hôtes CDM et JOP + AMF				
<p>2 - Contacter les associations représentatives des personnes à besoins spécifiques pour communiquer sur la marque DPT : envoi par mail d'un document simple de 2-3 pages pour expliquer les principes et les valeurs de la marque et faire un zoom sur les territoires DPT existants, ceci pour faire connaître les destinations aux principaux intéressés (diffusion aux membres des associations).</p> <p>Communiquer sur le fait que le territoire DPT est en mesure d'accueillir <u>tous</u> les publics sans exception et pas forcément d'être focalisé sur les personnes ayant des besoins spécifiques.</p>	Qui ?	Ministères	Court / Moyen / Long terme	Haute / Moyenne / Basse		
	Quand ?					
	Comment ?	Rédaction d'un document PDF + envoi d'un mail				
	Cible	Associations de personnes à besoins spécifiques				
<p>3 - Renforcer la communication via les réseaux sociaux qui permettent aujourd'hui de véhiculer des informations en un temps record et au plus grand nombre : aujourd'hui, la DGE ne développe quasiment pas ce moyen de communication. La communication ministérielle est quasi-inexistante sur les réseaux sociaux les plus utilisés.</p>	Qui ?	Ministères	Court / Moyen / Long terme	Haute / Moyenne / Basse		





Sur Facebook la page existante dédiée à la marque pourrait faire apparaître en photo de profil les 3 territoires DPT. Les actualités ne sont pas forcément mises à jour (ex : les lauréats des trophées du tourisme accessible 2019 ne sont pas indiqués...).



Extraits de la page Facebook
« Destination pour tous »



Sur Instagram, la page dédiée à la marque DPT n'est pas alimentée. Sur Twitter, le constat est le même.

Extrait du compte Instagram
« Destination pour tous »



Sur les réseaux sociaux choisis, demander d'être ajouté par les associations représentatives des personnes à besoins spécifiques, afin d'avoir une visibilité par les membres des associations. Ces derniers auront ainsi connaissance des actualités liées à la marque.

Quand ?			
Comment ?	Actualiser les pages / comptes des réseaux sociaux		
Cible	Grand public		
Financements / Coût / Retour sur investissement			





<p>4 - Mener des campagnes de communication sur des supports tels que la télévision, la presse ou la radio (spots publicitaires), en vue des Jeux Olympiques et Paralympiques par exemple. Solliciter les chaînes locales et la presse locale.</p>	Qui ?	Ministères / Territoires / Villes / Régions (acteurs locaux)	Court / Moyen / Long terme	Haute / Moyenne / Basse
	Quand ?			
	Comment ?	TV / radio		
	Cible	Grand public		
	Financements / Coût / Retour sur investissement			
<p>5 - Renforcer la collaboration et les échanges avec les collectivités territoriales et les CCPA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Répertorier la liste des élus au tourisme, au handicap, aux commerces (futurs éventuels interlocuteurs) sur les grandes communes ou autres collectivités • Participer à des réunions en présentiel avec les élus et les acteurs locaux (au sujet de l'accessibilité). • Privilégier des contacts directs et réguliers • Créer une forme de réseaux de Territoires (« Destination pour tous »). Ex : Dunkerque / Amiens pour obtenir une offre plus globale localement • Prendre contact avec les Commissions Communales pour l'Accessibilité (CCPA). Obligatoires dans les villes de plus de 5 000 habitants, elles peuvent être un bon relais de communication. Les élus sont représentés à ces commissions et peuvent relayer l'information au niveau local. 	Qui ?	Etat	Court / Moyen / Long terme	Haute / Moyenne / Basse
	Quand ?			
	Comment ?	Réunions / échanges téléphoniques / mail / Courier		
	Cible	Collectivités territoriales / CCPA		
	Financements / Coût / Retour sur investissement			
<p>6 - Renforcer la participation à des colloques, congrès ou conférences afin de promouvoir la marque et expliquer la démarche (ex : colloque « Pour un tourisme accessible » organisé par la DGE à Bercy le 27 mars 2017...) comme KEROUL au Québec.</p> <p><i>KEROUL a participé à plus d'une quinzaine d'événements l'année dernière pour présenter ou promouvoir leur programme de</i></p>	Qui ?	Ministères	Court / Moyen / Long terme	Haute / Moyenne / Basse
	Quand ?			
	Comment ?	Colloques, congrès, salons, conférences...		
	Cible	Grand public et professionnels du tourisme		
	Financements / Coût / Retour			





<p><i>classification « Destinations pour tous ». KEROUL en profite également pour faire du réseautage.</i></p> <p><i>À titre d'exemple, KEROUL va dans des salons grand public spécialisés ou destinés par type de déficience, des événements de l'industrie touristique québécoise (kiosque à des congrès, assemblées générales ou soirée de remise de prix par des offices de tourisme, participation à des tournois de golf, etc...), des présentations à des organismes comme le réseau des Municipalités amies des aînés, etc... Il suffit ensuite d'entretenir ces relations. Les efforts de KEROUL en termes de communication se concentrent sur les municipalités à fort potentiel touristique au Québec pour « vendre » le programme.</i></p>	<p>sur investissement</p>			
<p>7 – Modifier le logo « Destination pour tous » de façon à ce que la cible des personnes à besoins spécifiques soit mieux identifiée. Intégrer dans le nouveau logo de la marque l'idée du territoire (et non d'un site), la chaîne du déplacement, les personnes à besoins spécifiques (femmes enceintes, parent avec poussette, seniors, personnes de forte corpulence, voyageurs avec valises, personnes en situation de handicap...) ainsi que les trois niveaux de la marque (or, argent, bronze)</p>	<p>Qui ? Quand ? Comment ? Cible Financements / Coût / Retour sur investissement</p>			
<p>8 - Convaincre les territoires « Destination pour tous » d'apposer le logo de la marque sur la page d'accueil de leur site Internet.</p>	<p>Qui ? Quand ? Comment ? Cible Financements / Coût / Retour sur investissement</p>	<p>Ministères Attribution de la marque (cf. CCTP ?) CCTP ? Territoires DPT</p>	<p>Court / Moyen / Long terme</p>	<p>Haute / Moyenne / Basse</p>





ACTIONS DES TERRITOIRES DPT / TERRITOIRES CANDIDATS DPT

<p>9 - Renforcer la communication autour de l'obtention de la marque DPT à travers des supports/événements locaux (ex : newsletter, magazine de la ville, médias locaux, manifestations locales.....).</p>	Qui ?	Territoires DPT	Court / Moyen / Long terme	Haute / Moyenne / Basse
	Quand ?	A l'obtention de la marque		
	Comment ?	Newsletter, magazine, médias		
	Cible	Grand public		
	Financements / Coût / Retour sur investissement			
<p>10 – Apposer le logo de la marque DPT sur la page d'accueil du site Internet de la ville. Créer un lien en cliquant sur le logo qui explique la marque et ses valeurs, la démarche de la ville pour cette marque. Aujourd'hui, seul le site Internet de l'Office du tourisme d'Amiens a apposé le logo de la marque en page d'accueil.</p>	Qui ?	Territoires DPT	Court / Moyen / Long terme	Haute / Moyenne / Basse
	Quand ?	A l'obtention de la marque		
	Comment ?	Site Internet		
	Cible	Grand public		
	Financements / Coût / Retour sur investissement			



Extrait de la page d'accueil du site Internet de l'Office du tourisme d'Amiens

<p>11 - Création de plaquettes (FALC) par la collectivité pour promouvoir la marque DPT</p>	Qui ?	Territoires DPT	Court / Moyen / Long terme	Haute / Moyenne / Basse
	Quand ?	A l'obtention de la marque		
	Comment ?	Plaquette d'information		
	Cible	Grand public		
	Financements / Coût / Retour sur investissement			





<p>12 - Dans les territoires « Destination Pour tous », étudier la possibilité de mettre en place un pilote/chef de projet pour promouvoir et accentuer la communication sur la marque, avec un temps dédié à cette tâche (ex : Victoriaville au Québec : création d'un poste à plein temps) + Répercussions et avantages de la marque.</p>	Qui ?	Territoires DPT	Court / Moyen / Long terme	Haute / Moyenne / Basse
	Quand ?	A l'obtention de la marque		
	Comment ?	Recrutement		
	Cible	Grand public		
	Financements / Coût / Retour sur investissement			
<p>13 - Organisation d'évènement autour de la marque (ex : 1 journée pour expliquer la marque, la démarche du territoire pour l'obtenir, les efforts réalisés en matière d'accessibilité sur le territoire....) + Intégrer les « Destinations pour tous » dans les journées évènements organisées sur le territoire. <u>Exemple</u> : A Amiens, une cérémonie a été organisée pour remercier les 1000 contributeurs (acteurs privés, élus locaux, agents de la ville, etc...) à l'obtention de la marque.</p>	Qui ?	Territoires DPT	Court / Moyen / Long terme	Haute / Moyenne / Basse
	Quand ?	A l'obtention de la marque		
	Comment ?	Evènement		
	Cible	Grand public		
	Financements / Coût / Retour sur investissement			
<p>14 - La marque « Destination pour tous » devra être affichée à l'entrée de la commune ou du territoire concerné. Il s'agit là d'une des étapes de la certification « DESTINATION POUR TOUS » par KEROUK au Québec</p>	Qui ?	Territoires DPT	Court / Moyen / Long terme	Haute / Moyenne / Basse
	Quand ?	A l'obtention de la marque		
	Comment ?	Pancartes à mettre en place en entrées de ville		
	Cible	Grand public		
	Financements / Coût / Retour sur investissement			





<p>15 – Rassembler périodiquement les élus de la ville (ex : élu en charge du handicap, élus en charge des commerces par exemple) et les directeurs de services afin de faire une réunion sur l’accessibilité et sur la marque « Destination pour Tous » (ex : Amiens)</p>	Qui ?	Villes		
	Quand ?			
	Comment ?			
	Cible	Directeurs de services		
	Financements / Coût / Retour sur investissement			
<p>16 – Instaurer une communication entre la ville détenant la marque « Destination pour Tous » et les gestionnaires d’hôtels et restaurants de 5^{ème} catégorie situés dans la ville afin de relayer l’information auprès des exploitants.</p> <p>Cette communication peut passer par l’organisation d’une réunion publique, par un mail d’information, des courriers, des visites sur le terrain (lien direct avec les gestionnaires)...</p> <p>Expliquer la démarche de la ville ou du territoire pour obtenir cette marque, ses valeurs, les avantages de la marque, l’importance de communiquer dessus, l’importance de leur implication à titre privé pour faire évoluer l’accessibilité sur le territoire et surtout les retombées positives qui peuvent en découler (élargissement de la clientèle, image positive de leur établissement...)</p>	Qui ?	Villes ayant la marque DPT		
	Quand ?	Obtention de la marque DPT		
	Comment ?			
	Cible	Gestionnaires hôtels et restaurants de 5 ^{ème} catégorie		
	Financements / Coût / Retour sur investissement			





<p>17 – Trouver des relais pour communiquer sur la marque Destination pour Tous ». Par exemple : prendre contact avec les start-up / sociétés qui organisent des séjours adaptés pour tous (qui sont donc en lien direct avec le public concerné) ou encore les organismes qui représentent les hôteliers et les restaurateurs au niveau local (CCI / CMA / UMIH, Synhorcat) qui peuvent être des véritables relais dans l'information et la communication. Les associations représentantes des personnes en situation de handicap peuvent aussi participer à la communication de la marque DPT (ex : ATH...). Les CCAS (centres communaux d'action sociale) peuvent aussi être des relais d'information au niveau local.</p>	Qui ?	Villes ayant la marque DPT		
	Quand ?	Obtention de la marque DPT		
	Comment ?			
	Cible	Sociétés organisatrices de séjours adaptés et organismes représentatifs des hôteliers et restaurateurs (CCI / CMA / UMIH / Synhorcat) / Associations / CCAS		
	Financements / Coût / Retour sur investissement			





Propositions d'actions ACESMETRIE

ACTIONS DE L'ÉTAT/MINISTÈRES

Action n°1	Contactez toutes les villes hôtes CDM Rugby 2023 et JOP 2024 pour qu'elles candidatent à la marque DPT. Trouver les bons interlocuteurs/référents en consultant par exemple les organigrammes des + contacter l'Association des Maires de France (AMF)
Action n°2	Contactez les associations représentatives des personnes à besoins spécifiques pour communiquer sur la marque DPT + Communiquer sur le fait que la station DPT est en mesure d'accueillir <u>tous</u> les publics sans exception.
Action n°3	Renforcer la communication via les réseaux sociaux qui est aujourd'hui quasi-inexistante.
Action n°4	Mener des campagnes de communication sur des supports tels que la télévision, la presse ou la radio (spots publicitaires) en vue des JOP par exemple. Solliciter les chaînes locales et la presse locale.
Action n°5	Renforcer la collaboration et les échanges avec les collectivités territoriales et les CCPA
Action n°6	Renforcer la participation à des colloques, congrès ou conférences afin de promouvoir la marque et expliquer la démarche
Action n°7	Modifier le logo « Destination pour tous » de façon à ce que la cible des personnes à besoins spécifiques soit mieux identifiée. Intégrer dans le nouveau logo de la marque l'idée du territoire (et non d'un site), la chaîne du déplacement, les personnes à besoins spécifiques et les trois niveaux de la marque (or, argent, bronze).
Action n°8	Convaincre les territoires « Destination pour tous » d'apposer le logo de la marque sur la page d'accueil de leur site Internet

ACTIONS DES TERRITOIRES DPT / TERRITOIRES CANDIDATS DPT

Action n°9	Renforcer la communication autour de l'obtention de la marque DPT à travers des supports/événements locaux.
Action n°10	Apposer le logo de la marque DPT sur la page d'accueil du site Internet de la ville.
Action n°11	Création de plaquettes (FALC) par la collectivité pour promouvoir la marque DPT
Action n°12	Dans les territoires « Destination Pour tous », étudier la possibilité de mettre en place un pilote/chef de projet pour promouvoir et accentuer la communication sur la marque, avec un temps dédié à cette tâche.
Action n°13	Organisation d'évènement autour de la marque + Intégrer les « Destinations pour tous » dans les journées événements organisées sur le territoire.
Action n°14	La marque « Destination pour tous » devra être affichée à l'entrée de la commune ou du territoire concerné
Action n°15	Rassembler périodiquement les élus de la ville ou du territoire et les directeurs de services afin de faire une réunion sur l'accessibilité et sur la marque « Destination pour Tous »





Fiches actions opérationnelles Tourisme accessible : T&H et DPT

FICHE ACTION N° 12

IDENTIFICATION DES ÉTABLISSEMENTS ACCESSIBLES NE DÉTENANT PAS LA MARQUE « TOURISME & HANDICAP »

<p>1 - Domaine d'intervention</p>	<p><u>Communication</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Etat - Acteurs locaux
<p>2 - Données issues de l'étude</p>	<p>Certains établissements détiennent la marque Tourisme & Handicap, qui apporte une information fiable sur l'accessibilité. Cette démarche est volontaire. D'autres professionnels du tourisme n'ont pas souhaité entrer dans cette démarche mais ont néanmoins réalisés les travaux de mise en accessibilité de leur établissement hôtelier ou de restauration.</p> <p>Ces établissements sont plus difficilement identifiables sur Internet car souvent, ils ne sont pas recensés comme accessibles. Ces sites n'apparaissent pas toujours dans les listes des hôtels et restaurants accessibles, établies par les communes ou les Offices du Tourisme.</p> <p>Les gestionnaires des établissements accessibles ne communiquent pas ou très peu sur les travaux réalisés pour mettre aux normes leur établissement, ce qui les rend moins visibles et les privent d'une clientèle potentielle.</p>
<p>3 - Constats</p>	<p>Il faut accompagner les gestionnaires d'hôtels et restaurants de 5^{ème} catégorie dans la communication auprès des clients.</p> <p>Le principal outil de communication est Internet. Il faut donc inciter les professionnels du tourisme à avoir des rubriques/logos clairement identifiés sur leur propre site sur le sujet de l'accessibilité.</p> <p>Ces établissements n'ont pas de moyens pour être identifiables, et ce au niveau national.</p>





4 - Type(s) d'action(s) à mettre en place	5 - Mise en œuvre de l'action		6 - Temporalité	7 – Degré d'importance / Niveau de priorité
ACTIONS A METTRE EN PLACE				
<p>1 - Pour les établissements accessibles mais ne détenant pas la marque « Tourisme & Handicap », et afin de les inciter à communiquer, étudier la possibilité de créer un logo à l'échelle nationale ou locale pour identifier ces établissements.</p> <p>Ce logo pourrait être utilisable sur les sites Internet des établissements concernés et un macaron, sous forme d'autocollant, pourrait également être créé pour pouvoir être collé à l'entrée de l'établissement.</p> <p>L'obtention de ce logo devra être soumise à la DDT(M) du département en question (et non sur la base du déclaratif) qui aura au préalable reçue une attestation d'accessibilité en bonne et due forme, <u>sans</u> dérogation. Le registre Public d'Accessibilité pourrait également être une source d'information du niveau d'accessibilité de l'établissement.</p> <p>La création d'un logo /macaron pour les établissements accessibles <u>avec</u> dérogation pourrait aussi être opportun. Cela évitera tout risque de confusion pour l'utilisateur qui pourra identifier, avant d'y entrer, un établissement ayant fait l'objet d'une dérogation.</p> <p>Prévoir des contrôles par les DDT(M) sur les ERP de 5^{ème} catégorie dont les exploitants ont transmis des déclarations sur l'honneur.</p> <p>Envisager de créer un logo pour les restaurants et un logo pour les hôtels.</p>	Qui ?	Etat / DDTM / Acteurs locaux	Court / Moyen / Long terme	Haute / Moyenne / Basse
	Quand ?			
	Comment ?	Création d'un ou plusieurs logos		
	Cible	Etablissements hôtelier et de restauration accessibles, ne détenant pas la marque Tourisme & Handicap		
	Financements / Coût / Retour sur investissement			





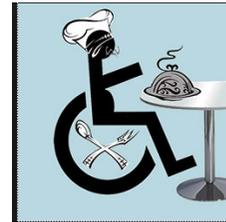
Exemple de logo à créer :



Source : <http://le-littoral.fr/contact/pmr/>



Source : <https://blog.zenchef.fr/accessibilit%C3%A9-restaurant-handicap/>



Source : <https://handinantes.fr/tag/restaurants-restaurant-handicap/>



Source : <http://www.12h10.fr/restaurants-lille/les-themes.php>

Exemple 1 : Les villes de **Lyon** et de **Vénissieux (Rhône)** ont mis en place un label « commerce handi-accueillant » afin de sensibiliser les commerçants aux questions d'accessibilité et de valoriser les efforts faits en la matière. Ce label est délivré suite à la visite d'un comité de labellisation qui a vérifié la conformité à un cahier des charges rigoureux des locaux des commerçants volontaires.

L'opération est conduite en partenariat avec :

- les associations de personnes en situation de handicap
- les associations de commerçants
- les associations du Management de Centre-ville
- la Chambre des Métiers du Rhône
- la Chambre de Commerce et d'Industrie (CCI) de Lyon³⁸

Un macaron est remis au commerçant (à apposer sur la devanture).
 L'engagement du commerçant sera valorisé sur des supports de communication (lyon.fr...).
 Le Label prouve l'engagement du commerçant. Il n'a pas de valeur juridique.



³⁸ Source : <http://lyon7rivegauche.com/le-label-handi-accueillant-de-la-ville-de-lyon-sinvite-dans-le-7/>





Exemple 2 : (Victoriaville – Québec) : Avant même la classification « Destination pour tous », Victoriaville a créé son propre label local d'accessibilité : Sceau « Victoriaville Ville inclusive ». Cette reconnaissance vise à souligner les efforts réalisés par une entreprise ou une organisation afin d'optimiser l'accessibilité à ses services aux personnes en situation de handicap. Il existe 2 types de sceau selon l'accessibilité (adapté ou partiellement accessible). Après évaluation de l'accessibilité du bâtiment, un sceau (sous forme d'autocollant) est remis aux commerces et services accessibles aux personnes ayant des incapacités. Il est apposé visiblement à l'entrée du local, ce qui permet aux passants d'identifier facilement les lieux accessibles. Cette bonne pratique pourrait être transposée aux hôtels et restaurants accessibles en France.

Les sceaux et leur grille d'évaluation est une collaboration entre Destination pour tous/Kéroul et Victoriaville.

Les commerçants peuvent solliciter directement la municipalité parce qu'ils reçoivent de la clientèle en situation de handicap et se font demander de l'information régulièrement. Parfois, c'est la Ville de Victoriaville qui organise une cohorte et qui contacte les commerçants pour une visite d'évaluation, Kéroul fait de même en confirmant les évaluations, puis la municipalité fait une rencontre des participants pour leur expliquer ce qu'est « Destination pour tous », la ville leur remet les sceaux et offre une formation pour les employés. En même temps, la municipalité fait la promotion de leur subvention Ville de Victoriaville Inclusive (VVI) où les commerçants reçoivent 50 % des rénovations d'accessibilité jusqu'à concurrence de 4 000 \$ (portes automatiques, salle de bain, rampe d'accès, signalisation, etc...).

La remise du sceau se fait de manière individuelle, soit au moment de la rencontre qui a suivi l'évaluation conjointe de la Ville et de Kéroul ou à la suite des rénovations pour en améliorer l'accessibilité. Annuellement, la Ville remet un prix officiel pour les entreprises ayant largement amélioré leur accessibilité.

Pour le « contrôle » de l'accessibilité du local, il s'agit en fait de recommandations faites aux propriétaires et aux entrepreneurs qui ont les contrats. La ville les réévalue après les rénovations pour établir une nouvelle cote d'accessibilité et un nouveau sceau, suivi d'une mise à jour sur le site de Kéroul. Les usagers se servent régulièrement de ces outils pour prévoir leurs déplacements dans de nouveaux lieux en étant bien préparé pour les commodités à venir. (précisions apportées par Vanessa Lafleur, Chargée de projet Accessibilité Universelle, Victoriaville).

Source : <https://www.gatineau.ca/>



Source : <https://www.tourismecentreduquebec.com/fr/blogue/victoriaville-destination-pour-tous.aspx>



La ville de **Gatineau**, ville inclusive au Québec, souhaite entrer dans la démarche « Destination pour tous » certifiée par Kéroul.





Proposition d'actions ACCESMETRIE

Action n°1	Pour les établissements accessibles mais ne détenant pas la marque « Tourisme & Handicap », et afin de les inciter à communiquer, étudier la possibilité de créer un logo à l'échelle nationale ou locale pour identifier ces établissements.
-------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Action(s) retenue(s) MINISTERE

Action n° XX

Suivi de l'état d'avancement (principales actions réalisées)

2020

2021

2022

...





Fiches actions opérationnelles Tourisme accessible : T&H et DPT

FICHE ACTION N°13

RENFORCER LA COMMUNICATION AUTOUR DE LA MARQUE « TOURISME & HANDICAP » AU NIVEAU NATIONAL

<p>1 - Domaine d'intervention</p>	<p><u>Communication</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Ministère en charge de la marque / DGE / Association Tourisme & Handicaps - Associations / grand public
<p>2 - Données issues de l'étude</p>	<p>Dans une interview consacrée au Webzine OKEENEA³⁹, Audrey Leroy, chargée des questions de communication pour les trois marques nationales du tourisme, reconnaît un manque de communication autour de la marque « Tourisme & Handicap » : « <i>Les résultats montrent qu'un visiteur sur quatre ayant des besoins spéciaux connaît la marque « Tourisme & Handicap », ce qui est plutôt encourageant ! Mais il reste beaucoup à faire, notamment en termes de communication et mise en évidence des lieux et sites touristiques qui répondent à leurs contraintes. [...]Ce qui reste vraiment à faire en termes de communication, c'est d'intégrer T&H dans une stratégie de tourisme pour tous, en prenant en compte l'accessibilité universelle au-delà du handicap. C'est ce sur quoi nous travaillons déjà car nous avons bien identifié le fait que les exigences de la marque répondent aux besoins des personnes en situation de handicap mais également aux personnes à besoins spécifiques tels que les seniors, les familles, les femmes enceintes, les touristes étrangers... etc.</i> »</p> <p>Cette communication autour de la marque « Tourisme & Handicap » doit être renforcée d'autant que la marque, dont le nom est assez explicite, sensibilise de plus en plus les seniors et les autres personnes à besoins spécifiques.</p> <p>Nous avons constaté également que les établissements hôteliers et de restauration détenant la marque « Tourisme & Handicap » ne communiquent pas ou très peu sur leur site Internet notamment (pas de logo sur la page d'accueil...).</p>
<p>3 - Constats</p>	<p>L'établissement accessible, s'il ne communique pas à ce sujet, se prive de plusieurs clients potentiels. La marque doit être plus connue au niveau national. La DGE, en charge de la marque, doit s'appuyer sur des relais efficaces pour promouvoir « Tourisme & Handicap ».</p>

³⁹ Source : Webzine OKEENEA - « Tourisme & Handicap », « Destination pour Tous », deux marques d'Etat pour des lieux de vacances accessibles à tous ! Interview de Luc Thulliez et Audrey Leroy - Mis en ligne le 6 février 2019





4 - Type(s) d'action(s) à mettre en place	5 - Mise en œuvre de l'action		6 - Temporalité	7 – Degré d'importance / Niveau de priorité
ACTIONS A METTRE EN PLACE				
<p>1 – Trouver les bons interlocuteurs/référents des associations représentant les personnes en situation de handicap (ex : président de l'association)</p> <p>Contactez ces associations pour communiquer sur la marque T&H : envoi par mail et/ou courrier d'un document simple (ou flyer) de 2-3 pages pour expliquer la marque et ses valeurs.</p> <p>Faire un zoom sur un site exemplaire ayant la marque pour les 4 types de déficience.</p> <p>Les encourager à diffuser l'information aux membres/adhérents de l'association.</p>	Qui ?	Ministère en charge de la marque / DGE / Association Tourisme & Handicaps	Court / Moyen / Long terme	Haute / Moyenne / Basse
	Quand ?			
	Comment ?	Document PDF de 2-3 pages (ou flyer) – Envoi par mail et/ou courrier		
	Cible	Associations représentant les personnes en situation de handicap		
	Financements / Coût / Retour sur investissement			
<p>2 – La dernière newsletter présente sur le site Internet de l'Association Tourisme & Handicaps date de juin 2017. Les deux dernières newsletters en date de mai et juin 2019 n'ont pas été publiées sur le site. Ce moyen de communication est sous-utilisé. Créer une newsletter à un intervalle régulier (ex : tous les mois, tous les deux mois ou trimestriel) afin de communiquer davantage sur la marque.</p> <p>Prendre contact avec les sites Internet spécialisés dans le domaine du handicap pour intégrer régulièrement des articles sur la marque T&H dans leur newsletter (ex : Handicap.fr, APF France handicap...).</p>	Qui ?	Association Tourisme & Handicaps		
	Quand ?			
	Comment ?	Newsletter		
	Cible	Membres de l'association Tourisme & Handicaps + tous les abonnés aux newsletters		
	Financements / Coût / Retour sur investissement			





3 – Renforcer la communication via les réseaux sociaux qui permettent aujourd'hui de véhiculer des informations en un temps record et au plus grand nombre :

Sur Facebook, la page dédiée à la marque est mise à jour régulièrement. Plus de 680 photos ont été publiées sur la page. Seulement un peu plus de 1500 personnes sont abonnées à la page. Une demande d'ajout peut être faite auprès des comptes Facebook des associations de personnes en situation de handicap peut être judicieuse car les publications peuvent ensuite être partagées et ainsi attirer de nouveaux « amis » sur la page de la marque.



Extrait de la page Facebook
« Marque d'état Tourisme & Handicap »

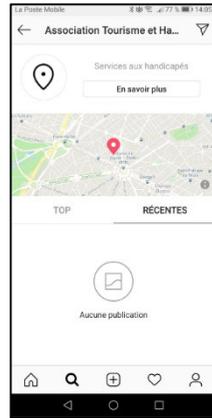
Sur Instagram, il n'existe pas de compte pour la marque « Tourisme & Handicap ». L'association Tourisme & Handicaps possède un compte mais aucune publication n'apparaît. Seule l'adresse de l'association est indiquée.

Qui ?	Ministère en charge de la marque / DGE		
Quand ?			
Comment ?	Actualiser et mettre à jour les pages / comptes des réseaux sociaux		
Cible	Grand public		
Financements / Coût / Retour sur investissement			





Extrait du compte Instagram
« Association Tourisme &
Handicaps »



Sur le réseau social TripAdvisor, le compte de la marque « Tourisme & Handicap » est très actif et est alimenté de manière régulière. L'objectif est de créer une « communauté T&H » sur le premier site de tourisme mondial. Il peut être une source d'inspiration pour alimenter les autres comptes existants.



Source : [https://www.tripadvisor.fr/Profile/Tourisme et Handicap](https://www.tripadvisor.fr/Profile/Tourisme_et_Handicap)





<p>4 – Mener des campagnes de communication sur des supports tels que la télévision, la presse ou la radio (spots publicitaires). Solliciter les chaînes, la presse et les radios locales.</p>	Qui ?	Ministère en charge de la marque / DGE		
	Quand ?			
	Comment ?	TV / radio / presse		
	Cible	Grand public		
	Financements / Coût / Retour sur investissement			
<p>5 – Profiter des événements créés par la marque (exemple : Les Trophées du Tourisme Accessible organisés chaque année) pour renforcer la communication au niveau national (dans la presse nationale, articles dans les journaux et magazines spécialisés, dans les foires régionales ou salons (Handica, Autonomic...)).</p>	Qui ?	Ministère en charge de la marque / DGE		
	Quand ?			
	Comment ?	Magazines, presse, salons, foires...		
	Cible	Grand public et personnes en situation de handicap		
	Financements / Coût / Retour sur investissement			
<p>6 - Convaincre les sites « Tourisme & handicap » d'apposer le logo de la marque sur la page d'accueil de leur site Internet.</p>	Qui ?	Ministère en charge de la marque / DGE		
	Quand ?	Attribution de la marque (cf. CCTP ?)		
	Comment ?	CCTP ?		
	Cible	Sites ayant la marque T&H		
	Financements / Coût / Retour sur investissement			





7 – Etablir une convention de partenariat avec une plateforme ou un moteur de recherche afin de référencer les sites détenant la marque Tourisme & Handicap sur Internet. Ceci permettrait d'améliorer la notoriété de la marque et surtout de distinguer l'« accessibilité déclarative » de l'accessibilité « vérifiée ». La marque « Tourisme & handicap » doit être bien identifiée par l'utilisateur, afin de faciliter son repérage.

Qui ?	Ministère en charge de la marque / DGE		
Quand ?	En cours		
Comment ?	Référencement		
Cible	Grand public		
Financements / Coût / Retour sur investissement			





Proposition d'actions ACCESMETRIE

Action n°1	Contacteur les associations de personnes en situation de handicap pour communiquer sur la marque T&H / Trouver les bons interlocuteurs/référents des associations / Envoi d'un document simple (ou flyer) de 2-3 pages
Action n°2	Créer une newsletter à un intervalle régulier (ex : tous les mois, tous les deux mois ou trimestriel) afin de communiquer davantage sur la marque.
Action n°3	Renforcer la communication via les réseaux sociaux qui permettent aujourd'hui de véhiculer des informations en un temps record et au plus grand nombre (Facebook, Instagram...)
Action n°4	Mener des campagnes de communication sur des supports tels que la télévision, la presse ou la radio (spots publicitaires). Solliciter les chaînes, la presse et les radios locales.
Action n°5	Profiter des événements créés par la marque (exemple : Les Trophées du Tourisme Accessible) pour renforcer la communication au niveau national.
Action n°6	Convaincre les sites « Tourisme & handicap » d'apposer le logo de la marque sur la page d'accueil de leur site Internet.
Action n°7	Etablir une convention de partenariat avec une plateforme ou un moteur de recherche afin de référencer les sites détenant la marque Tourisme & Handicap sur Internet.

Action(s) retenue(s) MINISTERE

Action n° XX	
Action n° XX	
Action n° XX	

Suivi de l'état d'avancement (principales actions réalisées)

2020	
2021	
2022	
...	





Fiches actions opérationnelles « numérique et applications informatiques »

FICHE ACTION N°4

L'ACCESSIBILITE NUMERIQUE (CONTENU)

<p>1 - Domaine d'intervention</p>	<p><u>Numérique</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Etat - Collectivités territoriales (régions, départements, villes...) - Les professionnels du secteur du tourisme (Offices de tourisme, Agence de développement du tourisme, Comité départemental du tourisme et Comité régional du tourisme...)
<p>2 - Données issues de l'étude</p>	<p>L'accès à l'information touristique est primordial pour les personnes à besoins spécifiques mais aussi pour les personnes dites « valides ».</p> <p>Difficile mobilisation des acteurs en faveur de l'accessibilité numérique de l'offre touristique pour les clientèles en situation de handicap. L'accessibilité numérique reste un investissement parfois trop lourd pour certaines collectivités.</p> <p>La problématique de l'accessibilité numérique est très fréquemment relevée dans les entretiens menés auprès des usagers et des associations de personnes à besoins spécifiques.</p> <p>Les outils de communication ne sont pas toujours accessibles à tous, tant dans leur contenu que dans la forme.</p> <p>Les sites Internet sont parfois trop denses et compacts en termes de rendu visuel.</p> <p>De nombreux sites ne proposent pas de traduction en plusieurs langues.</p> <p>L'appropriation du numérique dans les établissements (visibilité et référencement du site sur le net, équipement numérique pour l'établissement) est difficile.</p>
<p>3 - Constats</p>	<p>Les personnes ayant des besoins spécifiques souhaitent se voir offrir une information touristique claire et fiable sur Internet, qui reste leur première source d'information. Les personnes à besoins spécifiques utilisent beaucoup les outils numériques, d'autant plus que leurs déplacements sont limités.</p>





3 – Constats (suite)

La simplification des contenus est essentielle.

L'anglais semble être la langue à privilégier sur les sites Internet touristiques afin d'être compris par le plus grand nombre. Le RGAA (Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations) ou encore le label AccessiWeb⁴⁰ permettent de répondre aux exigences de règles nécessaires.

L'accessibilité numérique est certes un investissement mais cela est nécessaire pour élargir de manière très importante la portée des informations présentes sur les sites Internet des villes et territoires.

Pour que les informations touristiques soient délivrées à tous, le contenu des supports numériques doit être simplifié et facile d'accès.

L'accessibilité numérique représente un enjeu fort pour les territoires touristiques car Internet reste un des moyens de communication les plus efficaces aujourd'hui.

⁴⁰ Accessiweb : label développé par l'association BrailleNet, attribué pour 24 mois avec plusieurs niveaux d'accessibilité du site (Or, Argent, Bronze...)



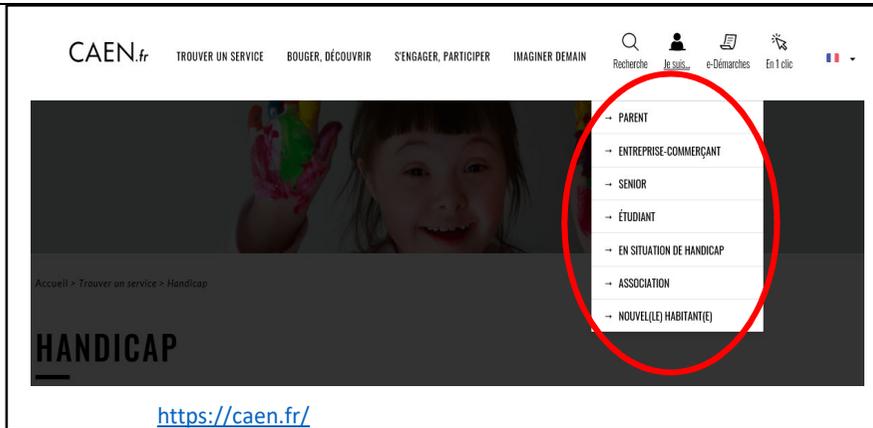


4 - Type(s) d'action(s) à mettre en place	5 - Mise en œuvre de l'action		6 - Temporalité	7 - Degré d'importance / Niveau de priorité
ACTIONS				
<p>1. - Inciter les communes et les collectivités à créer (ou à renforcer) une rubrique "accessibilité" sur leur site Internet, qui regroupe toutes les informations relatives à l'accessibilité sur le territoire en question.</p> <p><u>Exemple</u> : A Lille, la start-up Picto Access⁴¹ propose de consulter l'accessibilité des lieux recevant du public. Le  recensement des lieux accessibles est basé en partie sur la participation des usagers. Ceux-ci peuvent gratuitement, via l'application Picto Access ou sur le site pictoaccess.fr, s'informer au quotidien et en temps réel de l'accessibilité d'un lieu et/ou d'un établissement selon leur situation et besoins : familles/poussette, seniors, personnes en situation de handicap moteur, sensoriel, etc... « <i>Picto Access vous permet d'être à l'écoute de nos usagers et construire avec eux des lieux et des accueils toujours plus faciles et agréables. C'est la méthode que nous avons choisie pour répondre et optimiser nos travaux de mise en accessibilité et les maintenir</i> » a déclaré Marielle Rengot, Adjointe au Maire & déléguée aux personnes en situation de handicap à la Mairie de Lille. La Communauté Urbaine de Dunkerque a également mis en place cette solution sur son territoire.</p> <p><u>Exemple 2</u> : La ville de Caen a créé un onglet « Je suis » sur son site Internet⁴² permettant aux personnes ayant des besoins spécifiques de cliquer par exemple sur « Je suis en situation de handicap » et d'avoir toutes les informations relatives à leurs besoins. Cela a l'avantage de faciliter grandement les recherches lorsque la personne est à mobilité réduite.</p>	Qui ?	Etat	Court / Moyen / Long terme	Haute / Moyenne / Basse
	Quand ?			
	Comment ?	Rédaction d'un document + par mail/courrier + téléphone. Références de start-up		
	Cible	Collectivités territoriales / Professionnels du tourisme		
	Financements / Coût / Retour sur investissement			

⁴¹ Source : <https://www.pictoaccess.fr/>

⁴² Source : <https://caen.fr/>





<https://caen.fr/>

Exemple 3 : La ville de Nantes met en ligne des vidéos en LSF sur son site Internet pour les sites phares de la ville (cf. Le Voyage à Nantes).

Exemple 4 : la ville de Grenoble a une rubrique « Handicap et Accessibilité » sur son site Internet dans laquelle on peut trouver toutes les informations liées à cette thématique :



Il paraît peu judicieux de créer une rubrique avec le nom des hôtels et restaurants accessibles sur les sites des collectivités, l'Office du tourisme étant beaucoup plus sollicité sur ce sujet (voir point 2).





<p>2- Inciter les offices du tourisme à la création d'une page dédiée aux hébergements et à la restauration adaptés sur leur site Internet.</p> <p><u>Exemple</u> : l'Office du tourisme de Nîmes qui met à disposition sur son site Internet la liste des établissements Tourisme & Handicap ou accessibles pour visiter Nîmes quel que soit le handicap.</p> <p>Les supports numériques possibles dans les Offices du tourisme sont nombreux : écrans d'information, tablettes ou bornes tactiles. Offices de Tourisme de France a lancé début 2014 le Point i-mobile qui « permet de signaler, aux visiteurs d'un territoire, un lieu où ils vont pouvoir retrouver : une connexion wi-fi gratuite, un équipement pour recharger les appareils mobiles (tablettes, smartphones...), de l'information touristique »⁴³. On peut imaginer la création d'une page dédiée aux hébergements et à la restauration adaptés sur ces supports. Une signalétique est disponible gratuitement à tous les OT formulant une demande à l'Office de Tourisme de France.</p>	Qui ?	Communes	Court / Moyen / Long terme	Haute / Moyenne / Basse
	Quand ?			
	Comment ?	Rédaction d'un document + par mail/courrier + téléphone		
	Cible	Offices du Tourisme		
	Financements / Coût / Retour sur investissement			

⁴³ Source : <https://www.tom.travel/2014/12/15/le-numerique-au-service-de-la-strategie-daccueil-des-offices-de-tourisme/>





<p>3 - Rendre les sites Internet accessibles à tous les handicaps et en plusieurs langues (anglais à minima).</p> <p><u>Exemple 1</u>: Il existe un recueil de règles et de bonnes pratiques pour améliorer l'accessibilité des sites web des administrations : il s'agit du RGAA (Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations). Cette certification donne les clés pour parfaire une information numérique trop souvent mise de côté, notamment par les gestionnaires de petits hôtels et restaurants.</p> <p>Le décret n° 2019-768 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des services de communication au public en ligne, qui a été pris en application de l'article 47 de la loi n°2005-102 du 11 février 2005 et de l'article 106 de la loi pour une République numérique, a été publié le 24 juillet 2019.</p> <p>L'arrêté portant publication du RGAA a été publié le 21 septembre 2019 au JO, voici le lien pour le consulter : https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/9/20/CPAJ1926104A/jo/texte</p> <p>Le référentiel RGAA version 4 a été publié sur le site numérique.gouv.fr : Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA), version 4</p> <p><u>Exemple 2</u> : En France, en plus du RGAA, il existe aussi le label AccessiWeb. En 2019, le label Or AccessiWeb a été attribué à Keolis Tours Access et le label Argent à la SNCF.</p> <div data-bbox="145 1082 896 1161" data-label="Image">  </div> <p>Source : http://www.accessiweb.org/</p>	Qui ?	Collectivités territoriales / Professionnels du tourisme	Court / Moyen / Long terme	Haute / Moyenne / Basse
	Quand ?			
	Comment ?	Refonte des sites Internet		
	Cible	Grand public + personnes à besoins spécifiques		
	Financements / Coût / Retour sur investissement			

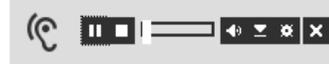




Exemple 3 : FACIL'iti propose une solution d'accessibilité numérique ingénieuse et gratuite qui adapte l'affichage d'un site Web en fonction des besoins de confort visuel (cataracte, daltonisme, malvoyance...), moteur (Parkinson, Sclérose en plaques..), cognitif (dyslexie, épilepsie photosensible...) et/ou temporaire (fatigue visuelle, lumière bleue, vision floue...) de l'internaute. Les détenteurs de sites Web ou Intranet doivent s'équiper de FACIL'iti afin que leur contenu soit adapté. Atol mon Opticien, Allianz, Banque de Savoie et bien d'autres ont choisi de travailler avec FACIL'iti pour améliorer l'accessibilité numérique de leur site Internet.



Exemple 4 : le site d'Office du Tourisme de Nîmes propose trois langues (espagnol, français et anglais) et le site de la ville de Caen en propose cinq (français, anglais, allemand, italien et espagnol). Le site de la ville de Nîmes est labellisé RGAA. L'affichage des écritures en gros caractères et les paramètres sur le contenu (couleur écriture, fond..) sont possibles, les informations visuelles sont retransmises de façon sonore...



A+ A-





Exemple 5 : Dans le « Livre blanc « TIC, Handicap et Tourisme » » (2014), des recommandations sont formulées pour améliorer le contenu numérique des sites Internet, selon le type de handicap :

Recommandations - Livre Blanc « TIC, Handicap et Tourisme » (2014)

Handicap moteur : les aménagements numériques des bornes interactives, par exemple, pour utiliser l'outil multimédia tout en étant assis.

Handicap visuel : favoriser une ergonomie simplifiée avec barre de navigation. Opter pour les gros caractères et effectuer un important travail d'écriture pour la synthèse vocale.

Handicap auditif : opter pour la vidéo en LSF et ajouter au besoin des images aux vidéos, car la LSF a un vocabulaire limité

Handicap mental : faire le choix de vidéos simples et ludiques ainsi que de pictogrammes et de jeux.

⇒ **De manière générale, pour réaliser des aménagements numériques, une refonte du site Internet est souvent indispensable. Il s'agit là d'un investissement qui sera très probablement rentabilisé par la portée de l'information émise au plus grand nombre.**





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

Exemple 1: La start-up URBK⁴⁴ met en place des points d'information connectés 100% autonomes (100% photovoltaïque). A la différence des bornes d'information avec écran tactile, qui sont fixes et nécessitent un raccordement électrique, cette solution innovante est utilisable en mobilité. L'autonomie de la solution permet des scénarios d'accueil éphémères (durant une saison touristique ou des événements par exemple). Ces points d'informations peuvent être installés partout, sans travaux. L'utilisateur n'a pas à télécharger d'application mobile, ni à utiliser le réseau 4G. Ils permettent l'accueil et l'information du public. Nous pouvons imaginer se voir développer ce genre de points d'information au niveau d'un office du tourisme et être informé des hôtels et restaurants accessibles dans la ville par exemple.



⁴⁴ Source : <http://www.urbik.fr/>

Qui ?	Collectivités territoriales / Professionnels du tourisme	Court / Moyen / Long terme	Haute / Moyenne / Basse
Quand ?			
Comment ?	Via des start-up, outils innovants		
Cible	Touristes à besoins spécifiques		
Financements / Coût / Retour sur investissement			





Exemple 2: Feelobject⁴⁵, entreprise toulousaine qui a reçu le Trophée de l'innovation du tourisme en 2019 (« Start-up France Tourisme Lab », le réseau national des incubateurs et des accélérateurs du tourisme était partenaire de ces Trophées), propose Virtuoz™ « le premier plan tactile et interactif permettant aux personnes malvoyantes ou non-voyantes de se déplacer en autonomie dans les bâtiments et aux alentours ». Cet outil permet aux personnes déficientes visuelles d'avoir une visualisation mentale claire de l'espace grâce au toucher.



Pour les lieux touristiques, Virtuoz sert à la fois⁴⁶ :

- Pour accueillir des visiteurs malvoyants ou non-voyants
- Pour favoriser l'accessibilité aux bâtiments et le déplacement en autonomie des visiteurs
- Pour permettre aux visiteurs déficients visuels d'accéder à d'autres étages / bâtiments / sites dans le cadre de leurs visites et leur permettre de découvrir l'ensemble des services proposés et d'améliorer l'expérience utilisateur

En termes d'application :

- Virtuoz mini est disponible à l'accueil du lieu touristique
- Virtuoz Grand Format est situé à l'entrée du site pour une vision d'ensemble et pour comprendre la structure du lieu
- Il peut aussi se situer à l'intérieur du lieu pour une vision d'ensemble du parcours à faire pour la visite
- Des aides et subventions sont possibles

⁴⁵ Source : <https://www.feelobject.fr/>

⁴⁶ Source : <https://www.feelobject.fr/fr/pour-qui/pour-les-musées-et-lieux-touristiques>





Propositions d'actions ACCESMETRIE

Action n°1	Inciter les communes et les collectivités à créer (ou à renforcer) une rubrique "accessibilité" sur leur site Internet, qui regroupe toutes les informations relatives à l'accessibilité sur le territoire en question
Action n°2	Inciter les offices du tourisme à la création d'une page dédiée aux hébergements et à la restauration adaptés sur leur site Internet
Action n°3	Rendre les sites Internet accessibles à tous les handicaps (RGAA, AccessiWeb, FACIL'ITI) et en plusieurs langues (anglais à minima).
Action n°4	Mettre en place des supports numériques innovants pour informer les usagers sur l'accessibilité des hôtels et restaurants de la ville

Action(s) retenue(s) MINISTERES

Action n° XX

Action n° XX

Action(s) retenue(s) TERRITOIRES

Action n° XX

Action n° XX

Suivi de l'état d'avancement (principales actions réalisées)

2020

2021

2022

...





Fiches actions opérationnelles « numérique et applications informatiques »

FICHE ACTION N°10

**MISE EN PLACE D'UNE APPLICATION DÉDIÉE AUX PERSONNES À BESOINS SPÉCIFIQUES OU ÉTABLISSEMENT DE PARTENARIATS
AVEC DES APPLICATIONS EXISTANTES**

<p>1 - Domaine d'intervention</p>	<p>Création d'une application / Partenariat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Etat / Régions / Départements / Villes / Collectivités
<p>2 - Données issues de l'étude</p>	<p>Pour les personnes en fauteuil roulant, la problématique du « déclaratif » revient fréquemment dans les entretiens et le questionnaire en ligne. Les gestionnaires sont parfois persuadés que leur établissement est accessible à tous et le déclarent comme tel sur leur site Internet ou sur leurs flyers alors qu'en réalité, ils ne le sont pas forcément. Nombreux sont les usagers qui « découvrent » une fois sur place la présence d'obstacles à l'accessibilité, parfois insurmontables. Même si dans la préparation de leur séjour touristique, ces personnes contactent quasi-systématiquement les gestionnaires par téléphone pour compléter les informations du site Internet, elles n'obtiennent pas forcément de réponses précises.</p> <p>La problématique de la conformité des sites à l'instant T et le manque de contrôle périodique dans les petits établissements expliquent en partie cette problématique.</p>
<p>3 - Constats</p>	<p>La marque « Tourisme & Handicap » est la seule marque d'Etat qui garantit une information sûre et fiable sur l'accessibilité d'un établissement.</p> <p>Pour faciliter les recherches des personnes à besoins spécifiques, il faudrait procéder à un recensement des hôtels et des restaurants accessibles, avec vérification par une personne compétente afin d'éviter les problématiques liées au déclaratif (sur le modèle de la marque « Tourisme & Handicap »).</p> <p>Au cours des dernières années, la technologie a considérablement transformé notre façon de voyager à travers un large éventail de sites Internet ou d'applications mobiles, qui sont utilisés pour prendre des dispositions de voyage, acheter des billets de transport, réserver un hôtel, rechercher des informations sur les activités de loisirs dans la destination touristique souhaitée,... des solutions innovantes sont mises en place pour permettre de référencer l'accessibilité des lieux touristiques.</p> <p>La création d'une application mobile où seraient géolocalisés <u>tous</u> les établissements hôteliers et de restauration accessibles est indispensable. Il en existe plusieurs (elles sont détaillées ci-dessous). Toutes les applications existantes ont leur particularité (mode collaboratif ou non, présence d'une cartographie, contrôle sur place...), mais peu de villes sont partenaires de ces applications.</p>





4 - Type(s) d'action(s) à mettre en place	5 - Mise en œuvre de l'action		6 - Temporalité	7 - Degré d'importance / Niveau de priorité
ACTIONS A METTRE EN PLACE				
<p>1 – Mettre en place une application mobile dédiée aux seniors, aux personnes en situation de handicap et plus généralement aux personnes à besoins spécifiques sur laquelle sont recensés les hôtels et restaurants accessibles et adaptés.</p> <p>Plusieurs types de prestations pourraient être proposés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - QR Code - Cartographie - Géolocalisation - Donner la possibilité à l'utilisateur de donner son avis sur les lieux réputés accessibles de l'application, de partager son ressenti et son expérience. <p>Cette application pourrait être gérée au niveau local (région, département ou ville) ou au niveau national.</p> <p>L'accessibilité des établissements serait donnée par l'utilisateur lui-même qui, en partageant son expérience, pourrait « noter » ou « évaluer » l'établissement. La problématique du déclaratif de l'exploitant serait vérifiée par les utilisateurs eux-mêmes.</p> <p>2 – Créer un partenariat avec des start-up qui ont créé une application mobile ou un site sur lesquels sont recensés les hôtels et les restaurants accessibles.</p> <p>3 - Mettre en relation les différentes applications développées sur l'accessibilité et permettre un partage d'information / données pour permettre l'émergence d'un service efficace au contenu exhaustif et fiable.</p>	Qui ?	Etat / Régions / Départements / Villes / Collectivités	Court / Moyen / Long terme	Haute / Moyenne / Basse
	Quand ?			
	Comment ?	Création d'une application pour smartphone ou partenariat avec des start-up qui ont créé des applications		
	Cible	Usagers ayant des besoins spécifiques		
	Financements / Coût / Retour sur investissement			





Exemples d'applications existantes :

⇒ **Jaccede.com** est une plateforme collaborative qui informe sur le niveau d'accessibilité des lieux publics (ex : hôtels et restaurants). Elle est destinée non seulement aux personnes en situation de handicap mais également aux personnes ayant des besoins spécifiques comme les parents avec poussette, les femmes enceintes, les seniors...L'objectif est de simplifier les déplacements de ceux dont la mobilité est réduite.



Source : <https://www.iaccede.com/fr/a/iaccede-cest-pour-qui>

Jaccede est disponible sur application mobile et sur Internet (site créé en 2006). On peut y trouver de nombreuses informations (le lieu que l'on cherche est-il simple à trouver une fois arrivé à l'adresse indiquée ? L'entrée est-elle de plain-pied ou assez large ? L'ouverture de la porte est-elle manuelle ou automatique ? Combien de marches, s'il y en a ? ..).

Les usagers peuvent devenir des « Jaccedeurs » en donnant des informations sur les lieux qu'ils ont fréquentés, ils peuvent également ajouter des photos. Ce partage d'informations permet aux personnes à mobilité réduite d'identifier les établissements correspondant à leurs besoins en matière d'accessibilité. Les informations sont renseignées directement par la communauté de Jaccedeurs. Les contributeurs peuvent être tout le monde : personnes à mobilité réduite, proches ou aidants, citoyens engagés ou encore responsables d'établissements. Un outil de modération permettant de signaler une photo ou commentaire a été mis en place. Par ailleurs, la date de dernière mise à jour sur la fiche de lieu est affichée. Ces éléments permettent de fiabiliser l'information collectée.

Jaccede permet aussi l'organisation d'événements toute l'année, pour rassembler les Jaccedeurs, sensibiliser le grand public et alimenter le guide.

Jaccede Mobile est une application destinée à faciliter le quotidien des Personnes à Mobilité Réduite en mettant à leur disposition "le guide des bonnes adresses accessibles". L'application donne accès à la base de données du guide collaboratif Jaccede.com et permet aux utilisateurs, grâce à la géolocalisation :

- d'afficher les lieux accessibles à proximité,
- d'ajouter facilement les lieux accessibles dans lesquels il se trouve,
- d'enrichir les fiches de lieux déjà référencées.
- Possibilité de visualiser les photos de lieux accessibles et d'en ajouter⁴⁷



⁴⁷ Source : <http://www.proximamobile.fr/article/jaccede-mobile>





⇒ c.conforme.fr

La DDT 69 expérimente actuellement la mise en place d'un suivi des Etablissements Recevant du Public accessibles ou en cours d'Ad'AP. Il s'agit d'un outil⁴⁸ recensant les ERP déclarés conformes à l'accessibilité dans quelques départements du Rhône (01, 63 et 69). Cette carte interactive est légendée. Si l'on cherche par exemple un restaurant déclaré conforme à Lyon, il faut cliquer sur la carte sur le pictogramme vert  et l'adresse s'affiche. Attention, un ERP ayant bénéficié d'une dérogation apparaît également en vert sur la carte alors qu'il peut ne pas être réellement accessible (mais il est considéré comme réglementaire au sens de la loi). Les établissements répertoriés sur cette application sont de deux types :

- ⇒ Soit ils ont transmis une attestation de conformité,
- ⇒ soit ils ont déposé un agenda d'accessibilité programmée [Ad'AP] validé par le préfet à travers lequel le propriétaire ou l'exploitant s'est engagé à rendre conforme l'établissement dans un délai donné.

Aucune vérification sur place des éléments déclaratifs contenus dans ces documents n'est exercée par l'administration.

De même, tous les établissements du Rhône ne s'affichent pas forcément sur le site car certains ont pu faire l'objet d'un dépôt de documents en préfecture du siège régional ou du siège social (autre que le Rhône).



Source : <https://c-conforme.fr/>

-  Restaurants et débits de boissons
-  Hôtels et pensions de famille
-  l'établissement est en cours de mise en conformité
-  l'établissement a été déclaré conforme

Pour le moment, seul le département du Rhône a développé cet outil. La Délégation Ministérielle à l'Accessibilité porte le projet d'un déploiement au national de l'appli. Elle évoluerait vers davantage de collaboratif. A ce stade, la DMA postule à un appel à projet. Si elle est retenue, elle disposera de ressources pendant six mois pour la développer.

⁴⁸ Source : <https://c-conforme.fr/>





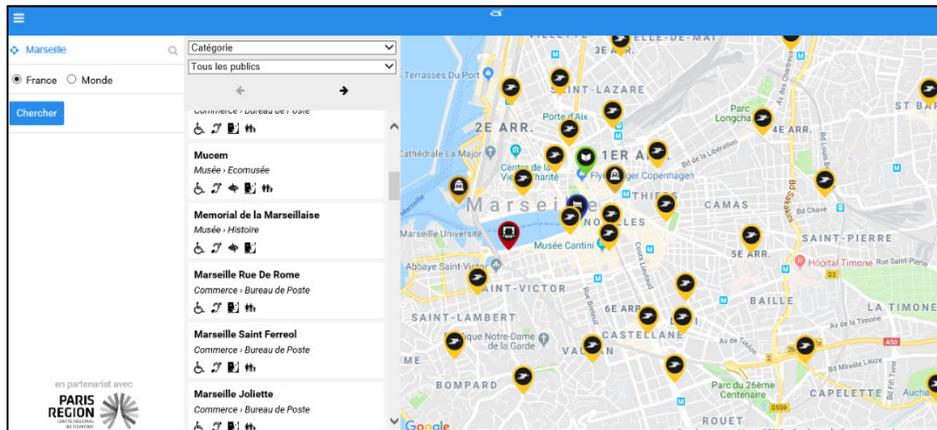
⇒ Accessible.net

Accessible.net référence et décrit tous les lieux d'intérêt (POI « Point Of Interest ») disposant d'installations accessibles. Tous les lieux, espaces, équipements (dont ERP et IOP) peuvent s'inscrire gratuitement sur accessible.net. Cette plateforme référence les établissements accessibles aux personnes à besoins spécifiques (personnes en situation de handicap, familles, seniors).



Chaque gestionnaire de lieu crée sa fiche gratuitement en cliquant sur <http://accessible.net/middle/poi.home> et déclare l'accessibilité de son établissement (cadre bâti, offre...) en cochant des critères d'accessibilité, qui ont été élaborés en partenariat entre le Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France (partenaire) et des associations d'usagers. Ces critères (plus de 400) sont spécifiques à chaque type de public et de lieu. Les informations sont fournies par les gestionnaires (valeur déclarative), et non par les usagers. En fonction des partenariats locaux, des vérifications peuvent être effectuées. Avec le CRT d'Ile de France par exemple, les informations relatives aux musées, hébergements et restaurants sont validées. Dans la majorité des cas, les informations correspondent à de l'auto déclaration.

L'application mobile accessible.net permet de consulter la fiche détaillée de l'établissement. Une interface est dédiée aux personnes non-voyantes (consultation en mode « lecteur d'écran » (synthèse vocale)). Accessible.net est également équipé de « Readspeaker », un outil de synthèse vocale.



Source : <https://accessible.net/>





⇒ I Wheel Share

Il s'agit d'une application mobile collaborative grâce à laquelle les personnes en situation de handicap partagent des informations sur l'accessibilité des lieux qu'elles connaissent. Présentée sous forme de carte, elle permet à chacun d'exprimer des difficultés ou des bons plans rencontrés au quotidien, ou de consulter les expériences racontées par les autres, et ce de manière géolocalisée.

Depuis Décembre 2017, I Wheel Share propose un nouveau service : Un majordome des bons plans Handicap nommé Wilson. Il suffit de cliquer sur un lien pour converser avec lui sur Facebook Messenger ou en version web sur leur site Internet. Le téléchargement de l'application mobile n'est plus obligatoire.



Ce majordome vous aide à trouver des bons plans accessibles à tout moment de la journée.

Il propose de centraliser et trier les informations selon vos besoins, particularités et votre géolocalisation pour offrir un bouquet varié de bons plans adaptés (cinémas adressés aux non-voyants, restaurants dotés de menus en braille, logements ou activités sportives accessibles en fauteuil, ...).

Wilson héberge plus de 200 000 informations d'accessibilité. Si une donnée est partagée à 3 reprises sur les mêmes coordonnées géographiques avec des informations qui se recoupent alors l'information est considérée comme objective et est publiée. I Wheel Share s'appuie sur sa communauté pour publier les informations.

I wheel Share propose 6 catégories d'expérience pour les utilisateurs⁴⁹ :

- « Ça roule » : Des expériences positives de mobilité.
 - « Bâtons dans les roues » : Pour les mauvaises expériences.
 - « Les yeux fermés » : Pour les bonnes expériences des usagers non-voyants ou malvoyants.
 - « Ouvrir l'œil » : Pour les expériences négatives des usagers non-voyants ou malvoyants.
- L'application est accessible en synthèse vocale.
- « Bien entendu » : Pour les expériences positives des usagers sourds ou malentendants.
 - « Dialogue de sourds » : Pour les expériences négatives des usagers sourds ou malentendants.

I Wheel Share recense donc les adresses accessibles et celles qui ne le sont pas. La DGE (Direction Générale des Entreprises) a conventionné avec I Wheel Share.



Wilson peut te trouver des bons plans culture, sport, logement... Que cherches-tu autour de toi ?



Source : <https://www.iwheelshare.com/>

⁴⁹ Source : <https://www.handirect.fr/i-wheel-share-accessibilite-handicap/>





⇒ Blindsquare



Cette application est développée exclusivement pour les déficients visuels. BlindSquare possède sa propre voix de synthèse vocale lors de l'annonce des points d'intérêts, des carrefours ainsi que des points d'intérêts personnels. Lorsque BlindSquare a déterminé votre emplacement à l'aide de la puce GPS interne de votre appareil IOS, il envoie les données de votre environnement au service Foursquare. Et ouvre Open Street Maps. Pour cela il utilise un algorithme unique afin de synthétiser les informations les plus utiles pour vous et vous les énonce avec une voix de synthèse vocale à la voix claire. Par exemple, vous pouvez utiliser BlindSquare pour trouver le café le plus populaire dans un rayon de 200 mètres ou bien trouver le bureau de poste le plus proche⁵⁰.

Vous pouvez aussi faire des recherches pas à pas ou par catégories. Ainsi, cette application donne également la possibilité de rechercher un lieu précis, par exemple le restaurant X.

Cette application est payante. Elle ne permet pas de distinguer les lieux publics accessibles ou non, mais elle permet de rechercher un lieu précis, si des recherches sur l'accessibilité ont été effectuées au préalable.

⁵⁰ Source : <https://www.blindsquare.com/fr/about/>





⇒ Picto Access

Picto Access

La start-up Picto Access⁵¹ propose de consulter l'accessibilité des lieux recevant du public. Le recensement des lieux accessibles est basé en partie sur la participation des usagers. Ceux-ci peuvent gratuitement, via l'application Picto Access ou sur le site pictoaccess.fr, s'informer au quotidien et en temps réel de l'accessibilité d'un lieu et/ou d'un établissement selon leur situation et besoins : familles avec poussette, seniors, personnes en situation de handicap moteur, sensoriel, etc...

Picto Access propose une solution clef en main en 3 étapes au gestionnaire d'établissement :

- Création d'un référentiel spécifique à l'ERP et audit de son accessibilité.
- Livraison d'un tableau de bord (outil de pilotage, mise à jour des données possible, indicateurs...)
- Mise en ligne sur les outils digitaux (Facebook, site Internet,...)

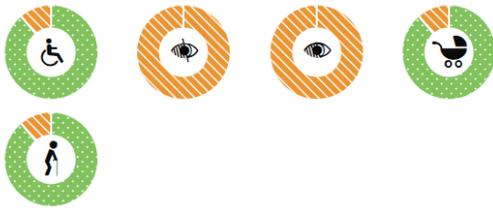
Le gestionnaire peut également mettre en ligne des photos illustrant l'accessibilité de son site. L'utilisateur peut contribuer directement sur la page de l'établissement en indiquant, sous forme de pictogramme en couleur, son ressenti une fois qu'il a visité le lieu. Les avis sont visibles sur la page de l'établissement, ce qui assure une réelle transparence de l'information.

Le gestionnaire a alors la possibilité de prendre contact avec le client si celui-ci n'a pas été entièrement satisfait de l'accessibilité.

Picto Access s'adresse surtout aux collectivités locales ou aux grands groupes. Il s'agit d'un outil permettant au gestionnaire d'être autonome (de l'autodiagnostic au pilotage).

Parmi les enseignes qui ont fait confiance à Picto Access, nous pouvons citer le Club Med, Auchan, la Maif... Picto access valorise les actions de mise en œuvre de l'accessibilité dans les collectivités suivantes : Lille, la MEL (Métropole Européenne de Lille), Roubaix, Amiens Métropole,...

Interprétation de la communauté
9 Avis



	Julien M. 142 Avis	30/04/2019
	Romain M. 205 Avis	30/08/2018

Picto Access



Source : <https://www.pictoaccess.fr/>

⁵¹ Source : <https://www.pictoaccess.fr/>





⇒ **wheelmap.org**



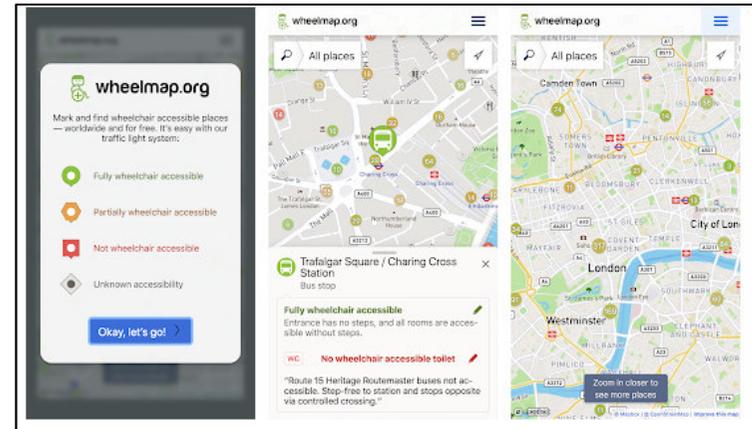
Cette application gratuite propose une carte interactive qui répertorie les lieux publics accessibles (ex : restaurants...) aux utilisateurs de fauteuil roulant partout dans le monde. Wheelmap est d'ailleurs disponible dans 32 langues. Il existe un site Internet ainsi qu'une application pour iPhone et une application pour Android.

Un code couleur simple (feu tricolore) aide les visiteurs à organiser leur séjour en visualisant les lieux accessibles et ceux qui ne le sont pas :



La communauté peut ajouter des nouvelles places en cliquant sur "Ajouter un nouvel emplacement". Un simple questionnaire s'ouvre, il faut remplir les détails du lieu et répondre à d'autres questions sur l'accessibilité (problématiques liées aux autres types de handicap). Aucune inscription n'est requise. La communauté peut également signaler des photos inappropriées ou incorrectes. Plus de 30 ambassadeurs Wheelmap sont impliqués dans le monde entier afin de promouvoir Wheelmap.org et de sensibiliser le public à l'accessibilité des fauteuils roulants.

NB : Le site Internet de wheelmap.org ne propose pas la langue française.



Source : <https://wheelmap.org/>





⇒ Handiscover

Il s'agit d'un site de réservation d'ampleur internationale, disponible en plusieurs langues. Une grande sélection d'hôtels, locations et chambres d'hôtes accessibles partout dans le monde à différents types de mobilité (à sélectionner dans la barre de recherche) est proposée.



Trois types de mobilité sont proposés :



Vous pouvez marcher et même monter quelques marches.

Hébergement peu accessible, mais un maximum de 15 marches (1 étage) pour accéder au logement ou pour se déplacer à l'intérieur.



Vous pouvez monter une marche à la fois.

Hébergement partiellement accessible, mais pas forcément conforme aux dernières normes d'accessibilité. Peut convenir à certains utilisateurs de fauteuil roulant capables de franchir une marche de 15 cm à la fois. Regardez les détails d'accessibilité dans les annonces respectives, pour prendre votre décision.



Hébergement accessible, seuil de 3 cm maximum.

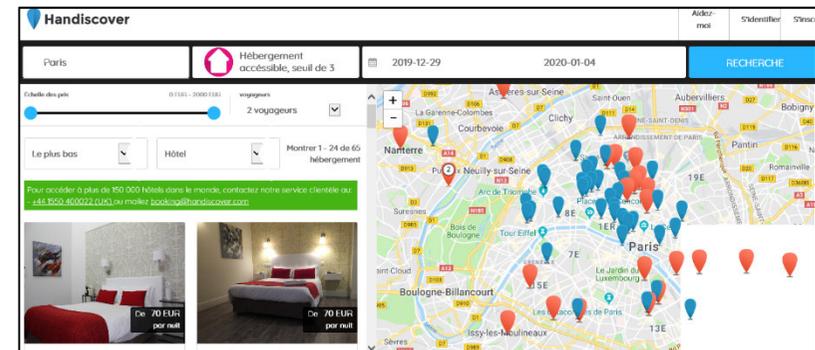
Le logement a au moins 1 salle de bain et toilette accessible, ainsi que des largeurs de porte suffisantes. Aucun seuil, ou petits seuils éventuels (de maximum 3 cm). Hébergement adapté aux utilisateurs de fauteuil roulant. Regardez les détails d'accessibilité dans les annonces respectives, pour prendre votre décision.

L'utilisateur doit sélectionner le pays, le niveau de mobilité et la date de séjour, puis la fourchette de prix qu'il envisage ainsi que le type d'hébergement (ex : hôtels). Le moteur de recherche trouve alors le ou les destinations les plus appropriées à vos attentes.

Lorsque l'utilisateur clique sur le lien de l'établissement sélectionné, il trouve des avis, des photos ainsi qu'un descriptif du site.

L'accessibilité est contrôlée par Handiscover et les hébergements sont classés selon les besoins spécifiques de chacun.

Plus de 23 000 hébergements dans plus de 52 pays, principalement au Royaume-Uni, en Espagne, en France et en Croatie sont répertoriés sur ce site.



Source : <https://www.handiscover.com/>

Recherche : destination PARIS, hébergement accessible, Hôtel, du 29/12/19 au 04/01/2020





⇒ happenGo

happenGo est un moteur de recherche dédié aux personnes en situation de handicap visible ou non visible mais également aux séniors et aux aidants.

La plateforme permet de trouver un établissement, un lieu ou un service selon le profil sélectionné et les besoins de l'utilisateur, avec le bon niveau de description sur son accessibilité, tout en garantissant l'information et en intégrant un outil de géolocalisation.

« happenGo se différencie des autres plateformes de types « réseaux sociaux » pour lesquelles l'information sur l'accessibilité d'un lieu provient des utilisateurs eux-mêmes (avis, notes, commentaires etc). Nous ne laissons aucune place à la subjectivité des infos, une équipe vérifiera toujours dans les faits les informations publiées. [...] Pour les utilisateurs, le téléchargement de l'application est gratuit. Pour les professionnels qui souhaitent élargir leur visibilité et promouvoir l'accessibilité d'un ERP, d'un service, d'une association, il faut compter un abonnement de 450 € ou 90 € par an.»⁵²



Un monde pour tous
HappenGo accompagne dans leur quotidien les millions de personnes en situation de handicap visible ou non visible, mais aussi leurs aidants et les professionnels sociaux.

- Visuel**
Je suis atteint(e) de cécité totale ou suis malvoyant(e)
- Moteur**
Je ne peux pas marcher ou j'ai des difficultés pour me déplacer, conserver ou changer de position, prendre et manipuler, effectuer certains gestes.
- Auditif**
Je suis atteint(e) de surdité totale ou suis malentendant(e) et/ou j'ai des difficultés à oraliser.
- Maladies invalidantes**
Je suis atteint(e) d'une maladie chronique invalidante: cardiaque, respiratoire, allergies, troubles musculo-squelettiques, diabète, cancer, asthme...
- Intellectuelle et psychique**
J'ai des difficultés à comprendre et suis moins rapide sur le plan des fonctions cognitives, du langage, de l'apprentissage, ou des performances sociales.
- Mobilité limitée**
Je me déplace difficilement : Séniors, femme enceinte, famille, blessé temporaire...

Les avantages happenGo.com

- 01 UN MOTEUR DE RECHERCHE PERTINENT**
Une plateforme qui me permet de trouver un établissement ou un lieu avec le bon niveau de description sur son accessibilité, tout en garantissant l'information.
- 02 UN QUOTIDIEN RÉELLEMENT FACILITÉ**
Au quotidien, pouvoir me déplacer plus facilement et gagner en indépendance.
- 03 LA GÉOLOCALISATION ET LA RÉALITÉ AUGMENTÉE**
Me géolocaliser pour me proposer un résultat de recherche pertinent selon mes besoins.
- 04 LE CHOIX À PARTIR D'INFORMATIONS FIABLES**
Trouver un établissement ou un lieu avec le bon niveau de description sur son accessibilité, tout en garantissant l'information.
- 05 UNE PLATEFORME MULTI-SUPPORT**
Aller plus loin en facilitant mes recherches de professionnels et de services : soins et santé, paramédical, droit, structures d'accueil, etc.
- 06 L'EXPÉRIENCE PARTAGÉE**
Partager l'expérience avec les autres utilisateurs.

Acteur de changement
Le moteur de recherche happenGo participe à l'accélération et au développement d'une vraie société inclusive à l'égard des personnes en situation de handicap visible et non visible.

Pour aller partout où vous voulez
Parce que la vie est remplie de belles choses et que vos besoins sont multiples, happenGo vous aide à trouver ce que vous cherchez :

- Dormir**
Hôtels, chambres d'hôtes, gîtes, campings...
- Manger & Boire**
Restaurants, snacks, bars...
- Sortir & Bouger**
Visites culturelles et touristiques, lieux d'attractions, loisirs, sports...
- Se déplacer**
Bus, métro, taxi, aéroport, location de voiture, bateau...
- Commerces**
Boutiques, librairies, épiceries, centres commerciaux, fleuristes...
- Services**
Professionnels de santé et paramédical, service à la personne, professionnels du droit.

Source : <https://www.happenGo.com/happenGo-vous->

⁵² Source : <http://www.quotidiendutourisme.com/i-tourisme/start-up-de-la-semaine-happenGo-facilite-les-sorties-des-personnes-a-mobilite-reduite/186169>

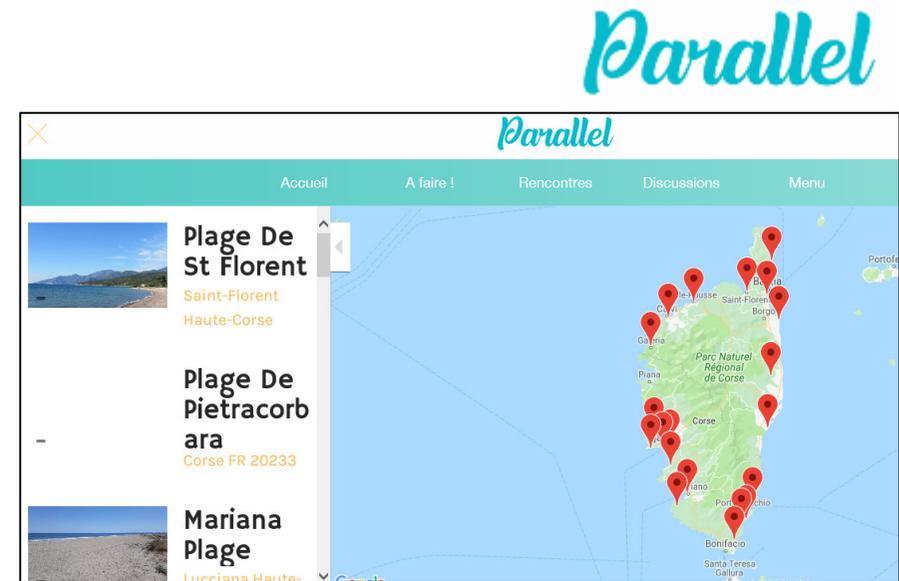




⇒ Parallel

Depuis Août 2019, le site paralلتourisme.com recense les lieux accessibles aux personnes à mobilité réduite (PMR) en Corse. La plateforme vise à faciliter la vie des PMR, mais aussi à contribuer au développement du tourisme sur l'île pour les personnes en situation de handicap. C'est Léo Martelli-Kinany qui a créé cet outil en constatant qu'aucun site corse ne détenait la marque Tourisme & Handicap. Paralleltourim.com répertorie les plages, quelques restaurants, les transports et les festivals accessibles en Corse.

Récemment lancé, ce site compte sur l'implication des citoyens pour contribuer à son développement. Les commerçants sont démarchés. Le référencement est payant (59 € / an) : « 50 % des bénéfices seront reversés à des associations locales d'aide aux handicapés et les 50 % restants serviront à rémunérer un stagiaire [BTS Tourisme] chargé des recherches »⁵³. Ce stagiaire sera chargé de contrôler sur place les installations.



Source : <https://app.parallel-tourism.com/plages/c/0>

« Ce sont les utilisateurs eux-mêmes qui référencent, partagent et commentent les lieux dans lesquels leur expérience a été positive. C'est ainsi que le contenu collaboratif apporte une réponse "en parallèle". Parallel s'entoure de start-ups, d'associations et d'institutions afin de centraliser et référencer les lieux, activités et établissements adaptés et accessibles aux personnes à mobilité réduite, notamment en donnant directement accès à notre CMS afin d'intégrer des descriptions, données GPS et labels »⁵⁴.

Une application mobile sera très prochainement disponible sur App Store et Google Play.

⁵³ Source : <https://france3-regions.francetvinfo.fr/corse/haute-corse/corse/handicap-site-reference-lieux-accessibles-corse-1710894.html>

⁵⁴ Source : <https://www.parallel-tourism.com/sourcing-et-contributions>





⇒ **Handilol**, le blog du voyage accessible en fauteuil roulant.

En ligne depuis 2012, ce blog a été créé par deux frères, Rudy et Julien, originaires de Lyon. Ce blog a pour vocation d'aider les personnes en fauteuil roulant à organiser leur voyage, de recommander des destinations accessibles en fauteuil roulant partout dans plusieurs pays et de sensibiliser le grand public aux problématiques liées à l'accessibilité.



Les deux frères proposent des guides de voyage PMR (France, Europe et Amérique), des vidéos de leurs voyages, des listes de logements PMR (France, Europe, Amérique et Afrique), des conseils pour voyager (préparation, astuces...), des bons plans, une sélection d'équipements PMR adaptés... Ils visitent eux-mêmes chacune des destinations répertoriées.

Grâce à l'Handilomètre, leur baromètre de l'accessibilité en voyage, ils ont pu :

- établir une carte du monde du tourisme accessible PMR ;
- donner à leurs lecteurs une tendance générale sur la faisabilité d'une destination en fauteuil roulant.

« Pour chaque ville visitée, nous attribuons une note sur 5 en fonction de 10 critères d'accessibilité [transports, voirie, tourisme...] que nous considérons comme fondamentaux. Nous nous plaçons du point de vue d'une personne en fauteuil roulant électrique qui voyage dans une ville et qui a besoin d'une accessibilité totale pendant son séjour. Nous restons généralement une semaine dans chaque ville au minimum, ce qui nous laisse le temps d'apprécier chaque critère de manière objective et de ne pas nous arrêter à une expérience négative éventuelle »⁵⁵.



Source : <https://handilol.com/>

⁵⁵ Source : <https://handilol.com/guides-de-voyage-pmr/handilometre-barometre-tourisme-accessible/>





- ⇒ Certaines collectivités tentent de créer à leur tour des solutions numériques pour informer les usagers des lieux accessibles existants sur leur territoire.
- La ville de **Brive-la-Gaillarde** en Corrèze (19) met actuellement au point un logiciel de classification d'accessibilité. Celui-ci est encore en cours de création, il devrait se nommer « Brive Accessibilité ». Six catégories sont prévues :
 - « le bon toit » (logements, hébergements)
 - « la bonne adresse » (ERP et commerces)
 - « le bon petit coin » (WC adapté)
 - « la bonne place » (stationnement adapté)
 - « le bon arrêt » (arrêt de bus)
 - « le bon chemin » (parcours adapté en fonction du handicap)

La création de ce logiciel sur Internet devrait permettre de recenser l'ensemble des lieux accessibles sur la commune (pas uniquement les lieux touristiques) et de réaliser des recherches permettant l'évaluation de chaque établissement et de chaque parcours.

La création d'une application mobile est également prévue.

Pour le recensement des Etablissements Recevant du Public (ERP), la ville se basera sur les attestations d'accessibilité des sites intégrés dans l'Ad'AP. Pour les autres sites (bâtiments non communaux), une visite sera organisée par les agents de la ville. Les attestations sur l'honneur ne seront pas prises en compte.

- Le site "Data Toulouse Métropole", diffusant les données publiques de **Toulouse métropole**, permet de consulter une carte ainsi que la liste des établissements recevant du public avec leur niveau d'accessibilité. Pour chaque établissement recevant du public (ERP), on peut trouver les informations suivantes :
 - Le nom
 - Le type
 - La situation vis à vis de l'accessibilité avec des bulles de différentes couleurs :
 - Bulle bleue avec rond blanc : l'établissement est accessible
 - Bulle orange avec rond blanc : l'établissement est en cours de mise en accessibilité
 - Un indicateur chiffré permet de suivre l'avancée des travaux : 00 - n'a pas débuté / 01 - diagnostic accessibilité / 02 - en étude / 03 - en travaux
 - L'adresse
 - Divers documents (relatifs au Registre Public d'Accessibilité) téléchargeables au format.pdf : la fiche de synthèse, le justificatif accessibilité, les dérogations, l'attestation de formation. Si la mention "default.pdf" apparaît, cela signifie que le document n'est pas disponible à ce jour⁵⁶.

⁵⁶ Source : <https://www.toulouse.fr/web/social/handicap-et-accessibilite/accessibilite-des-etablissements>





Accessibilité des établissements recevant du public

Cliquez sur un point sur la carte pour afficher le détail d'un projet

Avancée des travaux

00 - n'a pas débuté	808
04 - accessible	291
02 - en étude	248
03 - en travaux	93
01 - diag accessibilité	61

Quartier

Capitole / Arnaud Bernard / Carnes	196
Saint-Michel / Le Busca / Empalot / Saint-Agne	113

Etat des travaux d'accessibilité

Nom de l'équipement	Type d'équipement	Etat des travaux	Quartier
ABRI BOULISTES (0641 -01-AA)	ASSOCIATION SPORTIVE	00 - n'a pas débuté	Pont des Demoiselles / Ormeau/ Montaudran / La

DATA.toulouse-métropole
Le portail des données ouvertes du territoire

Source : <https://data.toulouse-metropole.fr/pages/accessibilite-erp/>





⇒ Le **Cerema** met en place le même type de logiciel, appelé « SIG & Accessibilité ».

En partenariat avec Grenoble Alpes Métropole, Lorient Agglomération et Toulouse Métropole, le Cerema a travaillé pour la création d'un modèle de base de données permettant de décrire l'accessibilité des transports en commun, de la voirie, des espaces publics et des bâtiments dans leurs systèmes d'information géographique (SIG).

La synthèse du partenariat 2018-2019 indique que « *le travail issu de la convergence des données des collectivités partenaires a pour objectif de fournir aux collectivités locales un modèle commun pour permettre une interopérabilité des systèmes et des services favorisant ainsi les mobilités multimodales et l'optimisation des coûts de développement et de gestion* ».

« *Ce modèle de données est une base de travail pour développer de nouveaux services plus inclusifs, il a vocation à évoluer pour s'intégrer à des travaux sur la ville intelligente, la Mobility as a service (MaaS) ou encore la ville inclusive* ».



Cette liste n'est pas exhaustive.





Fiches actions opérationnelles « présentiel » vis-à-vis des hôteliers/restaurateurs et du grand public

FICHE ACTION N°8

INCITER LES COMMUNES A ETRE PLUS PRESENTES DANS LA MISE EN ACCESSIBILITE DES HOTELS ET RESTAURANTS DE LEUR VILLE

<p>1 - Domaine d'intervention</p>	<p><u>Communication / Information / Sensibilisation</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Communes (élus...) - Gestionnaires d'établissements hôteliers et de restauration de 5^{ème} catégorie
<p>2 - Données issues de l'étude</p>	<p>L'accessibilité est encore trop souvent perçue comme contraignante et onéreuse pour les gestionnaires et propriétaires d'ERP de 5^{ème} catégorie, notamment les hôtels et restaurants. Sans doute par manque d'information, par manque de temps ou par manque d'accompagnement (formalités jugées trop compliquées...), certains exploitants ne prennent pas la peine de se pencher sur le sujet. Dans son dossier de presse de janvier 2018⁵⁸, le Conseil Interministériel du Tourisme (CIT) donne plusieurs facteurs expliquant ce phénomène : <i>« la mauvaise circulation d'information ou des difficultés d'accès à cette information, un accompagnement institutionnel perçu comme étant trop limité, la méconnaissance probable des dispositifs de dérogations ou d'allègements dont les hôtels de 5^{ème} catégorie peuvent bénéficier, ou encore un mauvais chiffrage des travaux à réaliser »</i>.</p> <p>Les exploitants et propriétaires d'ERP de 5^{ème} catégorie ont besoin d'accompagnement pour rédiger les dossiers administratifs obligatoires lorsque l'on souhaite réaliser des travaux d'accessibilité ou lorsqu'une dérogation est nécessaire. Outre la rédaction des dossiers qui peut s'avérer compliquée (réalisation de plans, manque d'information et d'accompagnement de la part des mairies...), l'instruction de ces dossiers diffère selon les départements.</p>
<p>3 - Constats</p>	<p>Manque d'informations de la part des mairies, pas d'interlocuteur attitré, manque d'accompagnement...les gestionnaires d'établissements hôteliers ou de restauration se sentent parfois seuls lorsqu'ils doivent entreprendre une démarche de mise en accessibilité de leur établissement. Ils ne savent pas où trouver l'information, comment procéder et ont besoin d'aide dans leur démarche.</p> <p>Les communes mènent très peu d'actions directes auprès des hôteliers et restaurateurs des établissements de 5^{ème} catégorie. Les exploitants ont besoin d'une source de renseignement et d'information, qu'ils peuvent trouver auprès de leur mairie.</p>

⁵⁸ Source : Dossier de presse CIT – 19 janvier 2018





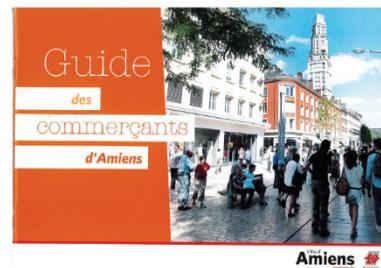
4 - Type(s) d'action(s) à mettre en place	5 - Mise en œuvre de l'action		6 - Temporalité	7 – Degré d'importance / Niveau de priorité
ACTIONS A METTRE EN PLACE				
1 - Inciter les communes à être plus présentes (aides, conseils, suivis...) dans la mise en accessibilité des hôtels et restaurants de leur ville.	Qui ?	Communes (Elus)	Court / Moyen / Long terme	Haute / Moyenne / Basse
	Quand ?			
	Comment ?	Permanences / Présentiel des élus / Réunions publiques / Elaboration de guides		
	Cible	Gestionnaires d'établissements hôteliers et de restauration de 5 ^{ème} catégorie		
	Financements / Coût / Retour sur investissement			
2 - Mettre en exergue les bonnes pratiques de certaines villes pour favoriser l'accessibilité et aider les exploitants dans la mise en œuvre des travaux d'accessibilité de leur établissement.	Qui ?	Villes		
	Quand ?			
	Comment ?	Elaboration de guides		
	Cible	Gestionnaires d'établissements hôteliers et de restauration de 5 ^{ème} catégorie		
	Financements / Coût / Retour sur investissement			
<p>1/ Il existe plusieurs manières pour une commune d'être plus présente pour les dossiers d'accessibilité déposés ou à déposer par les gestionnaires d'hôtels ou restaurants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Organiser des réunions publiques en mairie</u> : ces réunions sont l'occasion pour les gestionnaires d'hôtels et de restaurants de 5^{ème} catégorie de s'informer sur l'accessibilité (cadre réglementaire, propositions de solutions techniques, dérogations possibles, montage de dossiers administratifs etc...) - <u>Instaurer des permanences accessibilité en mairie</u> (ex : Ville de Mallemort (13)) : à la demande, selon le besoin ou à un intervalle régulier (ex : 1 fois par mois), une permanence « Accessibilité » peut permettre aux gestionnaires d'hôtels ou de restaurants de poser toutes les questions liées à l'accessibilité de leur établissement (remplissage du cerfa, pièces annexes, plans, solutions techniques...). Sur rendez-vous, des aides et des conseils peuvent être prodigués 				





par un référent accessibilité de la commune, par un bureau de conseil en accessibilité ou encore par tout autre organisme spécialisé dans ce domaine. Les permanences peuvent être de deux types : soit pour traiter des questions d'ordre réglementaire ou administratif (réfèrent administratif), soit pour aborder les questions relatives aux travaux et aux solutions techniques envisageables, au cas par cas. Dans ce dernier cas, il serait pertinent de former les agents des services techniques par exemple.

- Mettre en place un seul et unique référent accessibilité au sein de la commune (notion de « guichet unique ») : pour éviter les pertes d'information et pour plus de facilité, il est important pour un gestionnaire d'avoir un seul interlocuteur en mairie pour les dossiers administratifs. Cela peut être l' élu à l'accessibilité, l' élu aux commerces et toute autre personne en lien avec le dossier. Le suivi des dossiers est simplifié si une seule et même personne le traite du début à la fin.
- Présentiel des élus : la présence des élus est parfois indispensable pour faire passer des messages. A Toulouse par exemple, l'accent est mis sur la communication entre la collectivité et les commerçants pour travailler dans un esprit collaboratif. Le porte à porte, la présence sur le terrain...sont des moyens efficaces pour aider et conseiller tout exploitant dans sa démarche de mise en accessibilité de son établissement.
- L'élaboration et l'édition de guides d'accessibilité avec des schémas simples de cas souvent rencontrés par les petits hôtels et restaurants. Exemples :
 - ❖ A Toulouse : Le « Guide de l'accessibilité aux personnes en situation de handicap des petits commerces de proximité et de l'artisanat de vitrine » qui a pour objectif de présenter les principaux aspects de la réglementation sur l'accessibilité de ces lieux qui constituent des Établissements Recevant du Public -ERP de 5^{ème} catégorie. Ce guide explique la réglementation en vigueur dans les ERP⁵⁹. La ville de Toulouse a également élaboré un support d'aide à la mise en accessibilité, cette fois avec des prescriptions techniques mais aussi des solutions améliorant la qualité d'usage dans le bâtiment (voir plus bas).
 - ❖ A Amiens : le « Guide des commerçants d'Amiens ».



⁵⁹ Source : <https://www.toulouse.fr/en/web/commerce/-/accessibilite-des-petits-commerces-de-proximite-et-de-l-artisanat-de-vitrine>





- En 2019, pour sa 3^{ème} édition, PROCOS (fédération du commerce spécialisé) relance le palmarès des centres villes marchands les plus dynamiques de France (hors Paris et région parisienne). L'objectif est de « *mettre en exergue les facteurs favorables à la vitalité des cœurs marchands et participer à la revitalisation des centres-villes* »⁶⁰ mais aussi de valoriser les initiatives exemplaires. Trois catégories ont été définies dans ce palmarès :

- Les métropoles
- Les grandes villes moyennes
- Les petites villes moyennes

Dans la deuxième catégorie (grandes villes moyennes fragilisées), la ville d'Amiens a été élue meilleur centre-ville marchand du Palmarès Procos 2019. L'accessibilité est l'un des facteurs de réussite de cette ville. Il s'agit là d'une bonne pratique pour adopter une vision plus large qu'est celle du dynamisme d'un cœur de ville.



Source :

https://www.procos.org/images/procos/presse/2019/procos_palmares_2019.pdf

⁶⁰ Source : https://www.procos.org/images/procos/presse/2019/procos_palmares_2019.pdf





2/ La ville de **TOULOUSE** est consciente de la difficulté pour les ERP de 5^{ème} catégorie de se mettre aux normes. Le but est donc de trouver des solutions simples pour une accessibilité a minima. La ville travaille actuellement sur la mise en place d'un **prototype de rampe** qui puisse être mis à disposition pour les commerçants à l'aide de subvention.

Afin de faciliter la mise en œuvre des travaux d'accessibilité, la Ville de TOULOUSE a réalisé Le "*Cahier de Prescriptions pour l'accessibilité et la qualité d'usage des Établissements municipaux Recevant du Public*", un **support, à la fois technique et pédagogique, d'aide à la mise en accessibilité**. Cet outil est un référentiel sur lequel les professionnels du bâtiment s'appuient pour la réalisation des travaux nécessaires d'accessibilité des bâtiments municipaux. Il tient compte des évolutions réglementaires récentes, ainsi que des retours d'expériences, et apporte des réponses claires et des solutions détaillées aux problématiques récurrentes en faveur de la qualité d'usage au quotidien, tant pour le public que pour les agents.

Systematiquement remis aux titulaires de marchés de prestations et conducteurs de travaux pour les nouvelles constructions, les réhabilitations et les rénovations des bâtiments municipaux, cet outil est déjà plébiscité par les acteurs de l'aménagement en matière d'accessibilité. Des livrets par corps de métier sont également disponibles sur le site Internet de la ville⁶¹. Cet outil peut tout à fait permettre d'apporter une aide aux gestionnaires d'établissements hôteliers et de restauration dans le cadre de leurs travaux de mise aux normes accessibilité.

« Ce document a été créé en concertation avec les associations représentant les personnes en situation de handicap et les seniors, les architectes et les techniciens. Il apporte des réponses claires et des solutions détaillées aux problématiques les plus récurrentes en faveur de l'amélioration de la qualité d'usage au quotidien »⁶².

[Livret Gros œuvres - Revêtements et façades](#)

[Livret Menuiseries extérieures - Occultations](#)

[Livret Etanchéité - Charpente - Couverture](#)

[Livret Menuiseries intérieures - Mobilier - Signalétique](#)

[Livret Plâtrerie - Cloisons - Isolations intérieures](#)

[Livret Finitions intérieures sols & murs](#)

[Livret Plomberie - Sanitaires - Chauffage](#)

[Livret Electricité](#)

[Livret Ascenseur - Élévateur](#)

[Livret Serrurerie](#)

[Livret Voirie - Réseaux divers](#)

Source : Les livrets par corps de métier -

<https://www.toulouse.fr/web/social/handicap-et-accessibilite/accessibilite-des-etablissements>

⁶¹ Source : <https://www.toulouse.fr/web/social/handicap-et-accessibilite/accessibilite-des-etablissements>

⁶² Source : Accessibilité et qualité d'usage des Etablissements municipaux recevant du public – Cahier de prescriptions - Mairie de Toulouse





MAIRIE DE TOULOUSE
www.toulouse.fr

Accessibilité et qualité d'usage des Établissements municipaux Recevant du Public



Prescriptions

1	LE STATIONNEMENT
2	L'ACCÈS AU SITE ET AU BÂTIMENT
3	L'ACCUEIL DU PUBLIC
4	LES CIRCULATIONS HORIZONTALES
5	LES CIRCULATIONS VERTICALES
6	LES BUREAUX RECEVANT DU PUBLIC
7	LES SALLES RECEVANT DU PUBLIC
8	LES ZONES SANITAIRES
9	L'HÉBERGEMENT
10	L'ÉVACUATION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP
11	DIVERS

1. LE STATIONNEMENT

1.2 Repérage et configuration de la place de stationnement réservée

1.3 Repérage et configuration de la place de stationnement réservée

1.4 Repérage et configuration de la place de stationnement réservée

L'ACCUEIL DU PUBLIC

3.1 Repérage de la banque d'accueil

3.2 Repérage de la banque d'accueil

L'ACCUEIL DU PUBLIC

3.4 Les présentoirs

3.5 Les présentoirs

5 LES CIRCULATIONS VERTICALES

5.1 Les escaliers

Focus 4 : Les mains courantes

Implantation et dimensions de la main courante

LES BUREAUX RECEVANT DU PUBLIC

6.1 La signalétique

Signalétique

LES ZONES SANITAIRES

8.2 Dimensions individuelles

Cas d'un seul cabinet d'aisance mixte

Cas de deux cabinets d'aisance (homme / femme)

LES ZONES SANITAIRES

8.4 Caractéristiques des équipements d'appoint

Positionner le distributeur de papier pour qu'il soit utilisable en position assise et qu'il ne gêne pas l'usage de la barre de transfert : la partie basse du distributeur doit être à une hauteur permettant de saisir la barre d'appui. La partie supérieure doit être à 50 cm par rapport au mur arrière de la cuvette et à l'axe de la barre de transfert.

Fixer la brosse sur la paroi en dehors de l'espace d'usage. Sa hauteur d'attache est comprise entre 50 cm et 75 cm.

L'HÉBERGEMENT

9.2 Les équipements

Dimensions minimales de lit

131

Source : Accessibilité et qualité d'usage des Établissements municipaux recevant du public – Prescriptions - Mairie de Toulouse





Fiches actions opérationnelles « présentiel » vis-à-vis des hôteliers/restaurateurs et du grand public

FICHE ACTION N°9

SENSIBILISATION AUPRES DES GESTIONNAIRES D'HOTELS ET RESTAURANTS DE 5^{ème} CATEGORIE PAR LES ORGANISMES DE METIERS ET L'ETAT

<p>1 - Domaine d'intervention</p>	<p><u>Communication / Information / Sensibilisation</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - CCI / CMA / Synhorcat / UMIH / Elus / AMF - ADT/CDT (Agences de Développement Touristique / Comités Départementaux du Tourisme) - Gestionnaires d'établissements hôteliers et de restauration de 5^{ème} catégorie
<p>2 - Données issues de l'étude</p>	<p>On constate que très peu de gestionnaires d'établissements hôteliers et de restauration de 5^{ème} catégorie sont sensibilisés aux problématiques du handicap. Très souvent, seul le handicap moteur (fauteuil roulant) est pris en compte dans leur esprit, alors que les aménagements peuvent bénéficier à beaucoup plus de clients si tous les besoins spécifiques sont considérés.</p> <p>Des campagnes de sensibilisation auprès des exploitants et propriétaires d'hôtels et restaurants de 5^{ème} catégorie sont parfois organisées mais, de manière générale, les collectivités n'interviennent pas ou que très peu auprès de ces gestionnaires. Ce sont principalement les CCI (Chambres de Commerce et d'Industrie) ou les CMA (Chambres de Métiers et de l'Artisanat) qui mènent des actions d'information par l'élaboration de guides ou de référentiels d'accessibilité, de sensibilisation (réunions collectives, déplacement sur le terrain...) et d'accompagnement des Etablissements Recevant du Public dans la mise en œuvre de l'accessibilité. Les actions sont plus ou moins fortes selon la localisation.</p> <p>Les divers entretiens mettent en évidence l'importance fondamentale de la sensibilisation et de la communication.</p>
<p>3 - Constats</p>	<p>Les collectivités mènent très peu d'actions directes auprès des hôteliers et restaurateurs des établissements de 5^{ème} catégorie. L'information et la sensibilisation sont primordiales dans le dispositif de mise en accessibilité de ces types d'établissements. Elles sont indispensables pour leur faire connaître leurs obligations, et pour leur faire prendre conscience des enjeux sociaux et commerciaux liés à la mise en accessibilité.</p> <p>Les exploitants ont besoin d'une source de renseignement et d'information qu'ils peuvent trouver très certainement auprès des Chambres de Commerce et d'Industrie (CCI), des Chambres de Métiers et de l'Artisanat (CMA), des Agences de Développement Touristique (ADT) / Comités Départementaux du Tourisme (CDT) ou encore de l'UMIH ou du Synhorcat.</p>





4 - Type(s) d'action(s) à mettre en place	5 - Mise en œuvre de l'action		6 - Temporalité	7 – Degré d'importance / Niveau de priorité
ACTIONS A METTRE EN PLACE				
<p>1 – Inciter davantage les organisations comme le Synhorcat, les CCI, les CMA, les ADT/CDT, l'UMIH et les institutions (élus, Association des Maires de France (AMF)...) à sensibiliser les gestionnaires d'hôtels et restaurants de 5^{ème} catégorie à l'accessibilité de leur établissement et les accompagner dans leur démarche.</p> <p>2 - Sensibilisation des hôteliers et restaurateurs via des ateliers d'aménagement intérieur, des campagnes de sensibilisation ou des conférences</p> <p>3 – Campagne de communication / publication d'articles dans la presse spécialisée pour inciter les gestionnaires des petits hôtels et restaurants à se mettre en conformité en matière d'accessibilité.</p>	Qui ?	CCI / CMA/UMIH/Synhorcat /Elus	Court / Moyen / Long terme	Haute / Moyenne / Basse
	Quand ?			
	Comment ?	Campagnes de sensibilisation / Organisation d'ateliers d'aménagements intérieurs / Communication presse		
	Cible	Gestionnaires d'établissements hôteliers et de restauration de 5 ^{ème} catégorie		
Financements / Coût / Retour sur investissement				





1/Exemples d'actions de CCI :

- Le rapport présenté par Marcel BENEZET (Membre Elu chez CCI Paris Ile de France), adopté le 6 février 2014, sur « l'accessibilité des commerces aux personnes en situation de handicap » pour CCI Paris Ile de France décrit l'importance de sensibiliser les commerçants à la problématique de l'accessibilité. Dans ce rapport, il est indiqué que « pour que la mise aux normes d'accessibilité soit assurée, il faut informer les commerçants sur le handicap, les accompagner dans la démarche et valoriser ceux qui font le plus d'efforts ». Ainsi, voici des propositions :

Informer les commerçants :

- Multiplier les réunions d'information et prévoir des états généraux départementaux sous l'égide des préfets (démarchage / porte à porte)
- Organiser le démarchage de manière ciblée (diffusion de guides, plaquettes ou flyers de bonnes pratiques)
- Renforcer la diffusion de guides, sur le modèle de ceux existants, sur l'ensemble du territoire.

Accompagner les commerçants :

- Par les Agendas d'accessibilité Programmée (Ad'AP) [les Ad'AP ne sont plus d'actualité car leur dépôt a cessé le 31 mars 2019].
- Par un référent « accessibilité »

Valoriser les commerces accessibles :

- Par la création de label et de vitrophane accolée sur la vitrine (ex : macaron)
- Par le référencement des commerces accessibles (inciter les commerces à se référencer sur les sites comme jaccede.com et les sites régionaux de l'APF par exemples)
- La CCI du Gard, par exemple, met en œuvre des actions d'accompagnement pour les gestionnaires d'hôtels et restaurants de 5^{ème} catégorie via la réalisation d' « état des lieux » des établissements. Elle peut également, à la demande, réaliser le dossier administratif, notamment si une ou plusieurs dérogations sont à formuler. Les CCI siègent souvent dans les commissions d'accessibilité, ce qui permet d'accroître et de faciliter les échanges entre les DDT et les CCI.
- De nombreuses CCI départementales organisent régulièrement des réunions d'information et de sensibilisation auprès des professionnels du tourisme (ex : CCI Paris Ile de France, CCI Essonne, CCID Versailles-Yvelines, CCID Seine-st-Denis...) ⁶³. Mais **ces réunions abordent très souvent l'aspect réglementaire de l'accessibilité. Il serait intéressant d'aborder les avantages de la mise en accessibilité** (avec le confort d'usage, les personnes à besoins spécifiques....) afin de les inciter à réaliser des travaux d'accessibilité. Tout l'enjeu de convaincre un maximum d'exploitants à participer à ces réunions.

⁶³ Source : <http://www.cci-paris-idf.fr/sites/default/files/etudes/pdf/documents/accessibilite-commerces.pdf>





- Au moment de l'Ad'AP, la CCI Porte de Normandie proposait de **finaliser** en une demi-journée **votre dossier d'accessibilité** : assistance personnalisée dans la préparation et la rédaction de l'ensemble des éléments nécessaires à l'élaboration complète du dossier Ad'Ap. Au préalable, le commerçant devait réaliser un auto-diagnostic de son établissement afin d'identifier les points non conformes et l'apporter lors de l'atelier, ainsi que des photos des abords et de l'intérieur de l'établissement⁶⁴.
- Plusieurs CCI proposent de réaliser des diagnostics d'accessibilité des commerces. Souvent, d'autres prestations (souvent payantes) sont également proposées pour faciliter les démarches des commerçants, par exemples :
 - Visite sur site : analyse des points non-conformités, préconisations, mesures de substitutions
 - Le cas échéant, mise en relation avec le cabinet labellisé pour le diagnostic chiffré (payant)
 - Montage des dossiers administratifs et/ou dérogatoires (payant)
 - Analyse de vos plans côtés de votre établissement (voir suivant la complexité, réalisation de vos plans)
 - Constitution de vos plans (payant)
 - Montage des dossiers de demandes d'aides financières pour les entreprises éligibles
 - un avis d'un conseiller CCI pour vous aider dans vos démarches d'accessibilité

Certaines CCI mettent en place un point d'information gratuit dans les bureaux de la CCI de 30 minutes pour comprendre votre problématique (ex : CCI Ille-et-Vilaine)

⁶⁴ Source : <https://www.portesdenormandie.cci.fr/agenda/votre-dossier-accessibilite-finalise-en-1-demi-journee-ev-0909>





Exemples d'actions de l'UMIH :

Sur le site Internet de l'UMIH⁶⁵, une page est dédiée à la mise aux normes accessibilité (dans l'onglet « Valoriser son entreprise »). Il est indiqué toutes les informations nécessaires concernant la mise en accessibilité de son établissement. Ainsi, nous pouvons lire que l'UMIH est mobilisée sur les dossiers accessibilité et incendie et accompagne ses adhérents dans la mise aux normes de leur établissement :

- En les sensibilisant et en les informant régulièrement sur ces problématiques
 - En participant aux commissions de sécurité et d'accessibilité
 - En participant à l'élaboration de guides pratiques
- L'UMIH a réalisé une synthèse sous forme de dépliant afin qu'elle soit distribuée à l'ensemble des professionnels du secteur. Pour le recevoir, les exploitants devaient contacter leur UMIH départementale. Ce mémento détaillait les différents cas dans lesquels pouvaient se trouver les exploitants Cafetiers, Hôteliers, Restaurateurs et Discothécaires avec, pour chacun des cas, le résumé des principales démarches à réaliser avant le 27 septembre 2015.
 - La plaquette "Bien accueillir les personnes handicapées" (4 pages) qui est une synthèse sur l'accueil des personnes handicapées dans les ERP a été réalisée à l'attention des professionnels Cafetiers, Hôteliers, Restaurateurs et Discothécaires ; elle présente de manière synthétique les besoins et les préconisations pour bien accueillir des personnes handicapées dans son établissement ; elle a été réalisée par la Délégation Ministérielle à l'Accessibilité (DMA) en partenariat avec plusieurs fédérations (CGPME, SYNHORCAT...) dont l'UMIH.
 - Le Guide "Réussir l'accessibilité" réalisé par le Ministère de l'Écologie, du Développement durable, des Transports et du Logement, qui a pour objectif d'aider les professionnels des secteurs de l'hôtellerie, de la restauration, des cafés et discothèques à adapter leurs locaux de manière à satisfaire leurs obligations en matière d'accessibilité. L'UMIH a participé à son élaboration et s'est mobilisée pour le diffuser auprès de ses adhérents.

Mais la page pourrait faire ressortir davantage d'information et de précisions, comme par exemple, décrire l'intérêt de la mise en accessibilité d'un établissement : l'amélioration du confort d'usage pour tous, l'avantage de la mise aux normes pour attirer une nouvelle clientèle, le nombre toujours croissant des clients à besoins spécifiques, des articles sur les bonnes pratiques de certains hôtels et restaurants... ceci afin d'inciter les gestionnaires à entrer dans une démarche de mise en accessibilité de leur site.



⁶⁵ Source : <https://umih.fr/fr/solutions-pro/valoriser-son-entreprise/se-mettre-aux-normes-accessibilite-et-incendie/index.html>





Bonne initiative UMIH :

Mr KHAN Karim, président de l'UMIH 35, décrit son rôle : échanger avec les hôteliers, être un Relais, en collaboration avec le service administratif, pour accompagner les mises aux normes, mettre en place des actions comme la visite « des champs libres » à RENNES (cité des sciences)⁶⁶ : accueil et visite effectuée par une personne aveugle afin de mettre en avant les aménagements nécessaires pour ce type de besoin, visites tactiles ou descriptives des différentes expositions, des livrets en gros caractères et en braille reprennent les consignes des manipulations, accès au catalogue adapté à la déficience visuelle pour adultes et enfants...

Exemples d'actions du Synhorcat :

Une des actions du Synhorcat est de « servir davantage encore les professionnels qui nous rejoignent avec une offre de services de qualité faisant du GNI leur interlocuteur au quotidien : pour toutes les questions réglementaires en matière d'accessibilité »⁶⁷.

En 2015, deux mois avant la date limite de dépôt des dossiers d'Ad'AP, le SYNHORCAT a décidé de confier à L'ASFOREST, son organisme de conseil et formation, l'accompagnement des hôteliers et restaurateurs de Paris et d'Ile de France dans leurs démarches AD'AP afin qu'ils puissent respecter leur obligation dans les temps⁶⁸.

Des réunions d'informations portant sur l'accessibilité des ERP sont également animées.

Exemple d'actions des institutions et organisations :

- Mettre en place un répertoire par département avec le nom et les coordonnées des personnes référentes en matière d'accessibilité, ceci afin d'aider les exploitants d'hôtels et restaurants à trouver le bon interlocuteur (contact de la CCI, du CMA, de la DMA, de la DDT, du référent élu à l'accessibilité des villes, du référent élu aux commerces...).

 **GNI-SYNHORCAT**
@GNI_SYNHORCAT

Suivre

Michele Lepoutre #accessibilite des personnes #handicapes Pr les #ERP #AdAP #forum #GNISYNHORCAT2016



⁶⁶ Source : <https://www.leschampslibres.fr/preparer-sa-venue/accessibilite/aveugles-et-malvoyants/>

⁶⁷ Source : <https://www.gni-hcr.fr/presse/communique-de-presse/nos-actions/?lang=fr>

⁶⁸ Source : <https://www.tendancehotellerie.fr/articles-brevs/communique-de-presse/5083-article/accessibilite-aux-personnes-handicapes-l-asforest-et-le-synhorcat-propose-un-accompagnement-complet?cimobile=web>





La Délégation Ministérielle à l'Accessibilité (DMA) a mis en ligne sur son site Internet la liste des correspondants accessibilité des DDT(M) par département, ainsi qu'une carte pour faciliter les recherches. L'idée d'un répertoire unique par département avec l'ensemble des contacts utiles serait pertinente et faciliterait davantage la recherche d'information pour les gestionnaires d'établissements hôteliers et de restauration.

Les correspondants "accessibilité" par département

Filter...

Contactez le correspondant "accessibilité" de votre...

- 01 - Département de l'Ain
- 02 - Département de l'Aisne
- 03 - Département de l'Allier
- 04 - Département des Alpes-de-Haute-Provence
- 05 - Département des Hautes-Alpes
- 06 - Département des Alpes-Maritimes
- 07 - Département de l'Ardèche
- 08 - Département des Ardennes
- 09 - Département de l'Ariège
- 10 - Département de l'Aube
- 11 - Département de l'Aude
- 12 - Département de l'Aveyron
- 13 - Département des Bouches-du-Rhône

Département	Nom du correspondant	N° de téléphone	Courriel	Service	Adresse
01 - Département de l'Ain	Stéphane L...	04 78 45 41 41	stphane.l...@ain.fr	Service de l'accessibilité	11, rue de la République, 01000 BOURG EN BRESSE
02 - Département de l'Aisne	Stéphane L...	03 23 49 41 31	stphane.l...@aisne.fr	Service de l'accessibilité	11, rue de la République, 01000 BOURG EN BRESSE
03 - Département de l'Allier	Stéphane L...	04 77 24 11 31	stphane.l...@allier.fr	Service de l'accessibilité	11, rue de la République, 01000 BOURG EN BRESSE
04 - Département des Alpes-de-Haute-Provence	Stéphane L...	04 92 30 31 31	stphane.l...@alpeshp.fr	Service de l'accessibilité	11, rue de la République, 01000 BOURG EN BRESSE
05 - Département des Hautes-Alpes	Stéphane L...	04 92 30 31 31	stphane.l...@ha.fr	Service de l'accessibilité	11, rue de la République, 01000 BOURG EN BRESSE
06 - Département des Alpes-Maritimes	Stéphane L...	04 92 30 31 31	stphane.l...@am.fr	Service de l'accessibilité	11, rue de la République, 01000 BOURG EN BRESSE
07 - Département de l'Ardèche	Stéphane L...	04 78 45 41 41	stphane.l...@ardèche.fr	Service de l'accessibilité	11, rue de la République, 01000 BOURG EN BRESSE
08 - Département des Ardennes	Stéphane L...	03 23 49 41 31	stphane.l...@ardennes.fr	Service de l'accessibilité	11, rue de la République, 01000 BOURG EN BRESSE
09 - Département de l'Ariège	Stéphane L...	05 62 44 41 31	stphane.l...@ariège.fr	Service de l'accessibilité	11, rue de la République, 01000 BOURG EN BRESSE
10 - Département de l'Aube	Stéphane L...	03 26 11 31 31	stphane.l...@aube.fr	Service de l'accessibilité	11, rue de la République, 01000 BOURG EN BRESSE
11 - Département de l'Aude	Stéphane L...	04 68 31 31 31	stphane.l...@aude.fr	Service de l'accessibilité	11, rue de la République, 01000 BOURG EN BRESSE
12 - Département de l'Aveyron	Stéphane L...	04 68 31 31 31	stphane.l...@veyron.fr	Service de l'accessibilité	11, rue de la République, 01000 BOURG EN BRESSE
13 - Département des Bouches-du-Rhône	Stéphane L...	04 91 30 31 31	stphane.l...@bouchesdurohne.fr	Service de l'accessibilité	11, rue de la République, 01000 BOURG EN BRESSE

Source : <https://umap.openstreetmap.fr/fr/map/les-correspondants-accessibilite-par-departement-112126#6/46.695/5.251>

- Le site du ministère en charge de la réglementation sur l'accessibilité (<https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/laccessibilite-des-etablissements-recevant-du-public-erp>) permet de trouver des informations sur la page d'accueil, notamment sur :
 - o Posture du professionnel,
 - o Réaliser son auto diagnostic
 - o Formulaires Cerfa et modèles d'attestation
 - o Registre Public d'Accessibilité
 - o Formation à l'accueil des personnes handicapées
 - o UNAPEI
 - o Questions fréquentes
 - o Ressources documentaires...
- L'Association des Maires de France (AMF) a signé, le 30 octobre 2003, une charte Commune-Handicap avec huit associations porte-parole du Comité d'entente des associations représentatives de personnes handicapées et de parents d'enfants handicapés. Cette charte « vise à promouvoir l'intégration dans la cité de toutes les personnes handicapées en améliorant leur autonomie, par des actions concertées entre la commune et les associations regroupées,





si possible, au sein d'un collectif. Chaque commune ou intercommunalité est invitée à adapter la charte localement en définissant, en partenariat avec les associations locales, les objectifs qu'elle souhaite atteindre et en précisant les mesures pratiques qu'elle envisage de mettre en place»⁶⁹.

Il s'agit là d'une belle initiative qui pourrait être source d'inspiration pour l'élaboration d'une charte entre la commune et les gestionnaires d'hôtels et de restaurants de 5^{ème} catégorie, notamment pour les informer des démarches à réaliser pour la mise en accessibilité de leur établissement et les accompagner. L'AMF peut jouer un rôle de relais dans la diffusion d'information liée à l'accessibilité.

Exemple d'actions des ADT/CDT :

Les Agences de Développement Touristique (ADT) ou Comités Départementaux du Tourisme (CDT) relèvent du Département. Le réseau Tourisme & Territoires regroupe 93 AD(R)T/CDT (« R » pour Réservations) dans toute la France, qui sont principalement en charge du développement et de la promotion des territoires.

« Les AD(R)T / CDT sont à votre disposition pour vous aider à développer un projet touristique, pour avoir des indicateurs de fréquentation ou de mobilité pertinents, pour labelliser, pour communiquer, pour vendre et mettre en marché, organiser des séjours à destination des clientèles individuelles et groupes, mais aussi aider et renseigner les étudiants et les enseignants sur leurs activités »⁷⁰.

« L'implication du réseau en faveur de l'accessibilité dans son sens le plus large, pour tous les publics, est très forte. Les CDT/ADT réalisent un important travail d'information et d'accompagnement des prestataires privés et des collectivités, particulièrement en matière. A titre d'exemples, certains sont membres de la commission départementale d'accessibilité, réalisent des guides sur la thématique, d'autres proposent un conseil en accessibilité et en confort d'usage ou encore forment des prestataires mais aussi des étudiants. Au-delà de la réglementation, dans une recherche de qualité et d'excellence de l'accueil, Tourisme & Territoires collabore depuis de nombreuses années aux côtés de la DGE (Sous-Direction du Tourisme) et de l'Association Tourisme et Handicaps (ATH), gestionnaire de la marque, pour accompagner les prestataires candidats dans cette démarche, sensibiliser les professionnels du tourisme et informer le grand public sur l'accessibilité et la marque Tourisme & Handicap »⁷¹. Au sein des ADT/CDT, 163 salariés sont des évaluateurs pour l'attribution de la marque Tourisme & Handicap. Les ADT/CDT sont des interlocuteurs privilégiés et des relais possibles pour diffuser des informations liées à l'accessibilité. Leur rôle dans la sensibilisation, l'accompagnement et le conseil à l'égard des gestionnaires d'établissement est fondamental.



⁶⁹ Source : <https://www.amf.asso.fr/m/document/document.php?id=7396> , Auteur : AMF, date : 30/10/2005, Réf : BW7396

⁷⁰ Source : <https://www.tourisme-territoires.net/ad-t-cdt/presentation-generale/>

⁷¹ Source : <https://www.tourisme-territoires.net/laccessibilite-et-le-label-tourisme-handicap/>





2/Exemples pour les ateliers / conférences :

- St Etienne Métropole organise des sensibilisations auprès des hôteliers-restaurateurs sous formes **d'ateliers d'aménagement intérieur**. Il s'agit là d'une bonne initiative pour aider les gestionnaires dans la mise en œuvre de l'accessibilité au sein de leur établissement.

Des ateliers peuvent être organisés d'une part pour sensibiliser sur les problématiques du handicap de la mobilité réduite (via des mises en situation par exemple) et d'autre part, pour apporter des solutions techniques adaptées au bâti de l'établissement.

Ces ateliers d'aménagement pourraient être animés par exemple par des entreprises du bâtiment certifiées, qui sauront guider les exploitants dans la mise en accessibilité de leur bâtiment.

- **Handibat**[®] est une marque CAPEB (Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiment). Ce réseau regroupe des artisans et des sociétés engagés en faveur de l'accessibilité. Il s'agit de professionnels qui peuvent proposer des solutions sur mesure, conformes aux réglementations en vigueur pour aménager un établissement privé ou public⁷². Ce label forme les artisans du bâtiment à toutes les nouvelles techniques permettant de répondre aux besoins spécifiques d'accessibilité qu'ont les personnes atteintes d'un handicap ainsi que le maintien à domicile des personnes âgées qui sont en perte de mobilité.



- Le label « **Les pros de l'accessibilité**[®] » créé par la Fédération Française du Bâtiment (FFB). Les Pros de l'accessibilité sont des artisans et des entrepreneurs du Bâtiment possédant un savoir-faire reconnu dans l'accessibilité de tous types de bâtiments⁷³.



- Laurent Delporte (éditorialiste, conférencier et expert du secteur de l'hôtellerie) organise des **conférences** autour d'une formule innovante de partages de connaissances et d'informations sous la forme d'un Business Networking. Il a ainsi organisé une conférence, en juin 2016 à Paris, autour de l'accessibilité dans les hôtels de luxe et de charme. Deux thèmes ont été abordés :

- Le Lobby, ou comment mieux gérer l'accueil d'une personne en situation d'handicaps dès son arrivée à l'hôtel
- La chambre, ou comment mieux rentabiliser les PMR bientôt obligatoires dans tous les établissements ? Ou quid de la conception universelle !⁷⁴

Ici, la cible est les hôtels de luxe mais on pourrait tout à fait imaginer se voir développer ce concept de conférence sur l'accessibilité pour les petits hôtels et restaurants de 5^{ème} catégorie.

⁷² Source : <https://www.handibat.info/>

⁷³ Source : <https://www.travaux-accessibilite.lebatiment.fr/>

⁷⁴ Source : <https://www.laurentdelporte.com/hotel-accessible-luxe/>





3/Exemples de communication dans la presse

- Londres a organisé les Jeux Olympiques en 2012. Pendant cette période, « The Caterer » a publié une série d'articles pour encourager les commerces à être encore plus accueillants. The Caterer est un magazine d'affaires hebdomadaire britannique destiné aux professionnels de l'hôtellerie. La publication couvre tous les domaines de l'industrie hôtelière et fournit des nouvelles, des analyses et des articles sur les professionnels, les entreprises et les tendances du secteur.
- En France, il existe plusieurs magazines spécialisés dans l'hôtellerie et la restauration. Il serait très intéressant de publier un article sur l'accessibilité dans ce type de magazine destiné aux gestionnaires d'hôtels et restaurants en France.

Voici quelques exemples de magazines spécialisés :

- Le magazine hebdomadaire « **L'Hôtellerie Restauration** » est l'un des médias les plus importants dans ce domaine. Ce journal des restaurants, hôtels et cafés permet de suivre toutes les actualités du secteur, mais également de faire régulièrement le point sur des sujets juridiques, relatifs à l'hygiène, aux nouvelles technologies, à la gestion marketing de votre restaurant, grâce à l'intervention d'experts.

Pour consulter l'intégralité des articles, le journal propose 2 types d'abonnements aux lecteurs : l'un à 2,5 € /mois (soit 30 €/an) pour avoir accès à tous les articles en ligne et le journal en ligne, l'autre à 3,33 €/mois (soit 40 €/an) pour avoir en plus le journal hebdomadaire imprimé chaque semaine. Le magazine propose également des fiches pratiques avec les questions des lecteurs et les réponses de leurs experts.

- Le magazine « **HRI** » (Hôtels Restaurants Institutions), dont l'inscription est gratuite sur Internet, paraît à toutes les saisons de l'année.

- Mensuel dédié aux hôtels et restaurants, « **Industrie Hôtelière** » accompagne au quotidien les hôteliers indépendants, franchisés et chaînés. Ce magazine propose des reportages d'établissements, des portraits de personnalités, des chiffres clés, des dossiers thématiques... L'abonnement coûte 38 € /an (9 numéros).

**L'Hôtellerie
Restauration**
Informations et annonces pour votre métier



Source : <https://www.lhotellerie-restauration.fr/>





Industrie Hôtelière



Source : <https://www.industrie-hoteliere.com/>

HRI mag

HÔTELS - RESTAURANTS - INSTITUTIONS



Source : <https://www.hrimag.com/>





Fiches actions opérationnelles « présentiel » vis-à-vis des hôteliers/restaurateurs et du grand public

FICHE ACTION N°11

SENSIBILISATION DU GRAND PUBLIC : CAMPAGNES D’AFFICHAGE/DE SENSIBILISATION

<p>1 - Domaine d'intervention</p>	<p><u>Sensibilisation</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Etat - Villes / Territoires / Départements / Régions
<p>2 - Données issues de l'étude</p>	<p>Le handicap moteur (fauteuil roulant) est trop souvent considéré comme seul handicap dans l'esprit du grand public (stéréotype, préjugé). Vision trop limitée du handicap.</p> <p>Les handicaps auditif, cognitif et visuel sont moins connus et moins mis en avant.</p> <p>La majorité des handicaps ne sont pas visibles (80%), donc non détectables si la personne n'en parle pas :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maladies chroniques et/ou invalidantes (ex : le diabète, le cancer, une maladie rare, la sclérose en plaques...) - Troubles cognitifs (ex : les troubles « Dys » comme la dysphasie, la dyspraxie, la dyslexie,...) - Les handicaps psychiques (troubles phobiques, la dépression, bipolarité...) - Les handicaps sensoriels (surdité, déficience visuelle...) <p>Les aménagements nécessaires ne sont pas les mêmes pour chaque type de handicap.</p>
<p>3 - Constats</p>	<p>Les problématiques du handicap sont peu connues du grand public.</p> <p>Les différents types de handicap (auditif, cognitif, moteur et visuel), avec leurs spécificités, sont mal connus par le grand public.</p> <p>Des problématiques d'accès aux établissements sont rencontrées par les personnes en situation de handicap mais également par des personnes ayant des besoins spécifiques (parents avec poussettes, avec enfants en bas-âge, seniors...).</p> <p>Il faut renforcer la sensibilisation à la condition des personnes ayant des besoins spécifiques.</p> <p>Sentiment d'isolement des personnes à besoins spécifiques.</p>

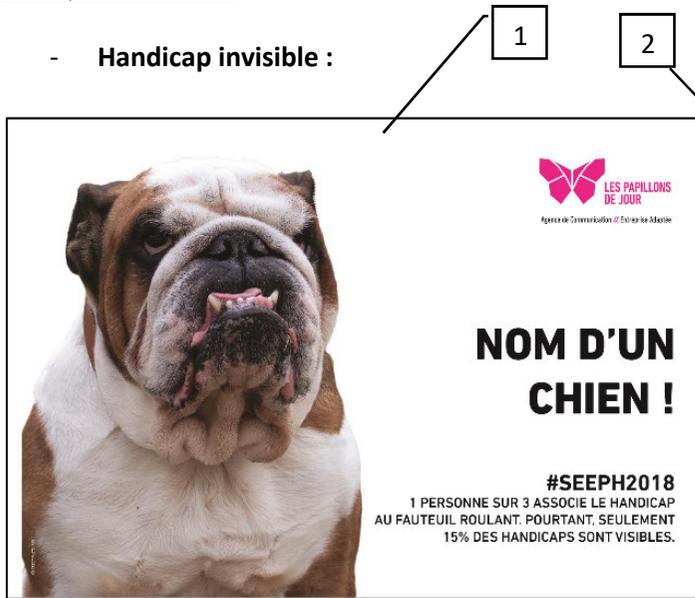




4 - Type(s) d'action(s) à mettre en place	5 - Mise en œuvre de l'action	6 - Temporalité	7 – Degré d'importance / Niveau de priorité
ACTIONS A METTRE EN PLACE			
<p>1 – Mettre en place une campagne d'affichage (abris-bus, métro, habillage publicitaire des bus, support publicitaire...) dans les villes hôtes Coupe du Monde de Rugby et Jeux Olympiques et Paralympiques afin de sensibiliser le grand public aux problématiques du handicap et aux différents types de handicap existants, y compris ceux invisibles. Affiche : Mise en lien des événements sportifs et du handicap.</p>	<p>Qui ? Quand ? Comment ? Cible Financements / Coût / Retour sur investissement</p>	<p>Ministères En amont des GESI Création d'affiches par une agence de communication + supports Grand public</p>	<p>Court / Moyen / Long terme Haute / Moyenne / Basse</p>

Exemples d'affiches :

- Handicap invisible :



1

2



3



4

1 - <https://www.ladn.eu/news-business/actualites-agences/emploi-handicap-papillons-jour-campagne-sensibilisation/>

2 - <https://www.pinterest.fr/>

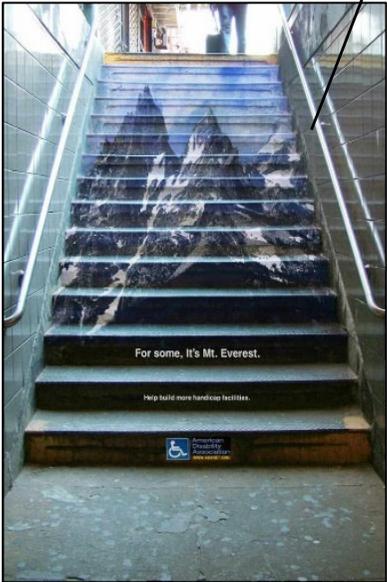
3/4 - <https://www.behance.net/>



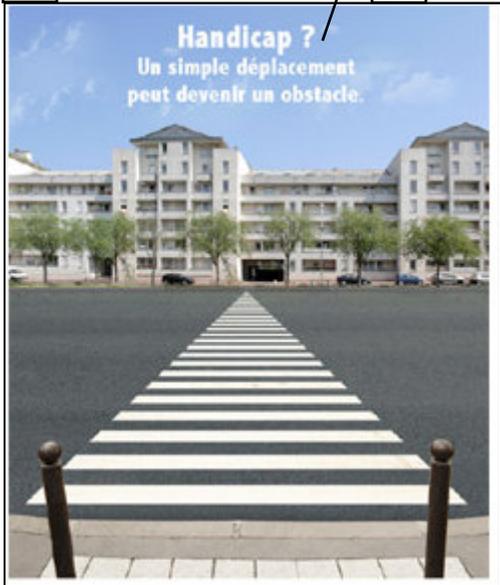


- **Obstacles quotidiens :**

1



2



1 - <https://www.demotivateur.fr/article-buzz/36-affiches-de-campagnes-publicitaires-qui-marquent-au-fer-rouge-3527> - « Pour certains, ces marches, c'est comme gravir le Mont Everest »

2 - https://www.handicapinfos.com/informer/campagne-sensibiliser-public-situations-handicap_11961.htm

3 - <https://www.lillitl.fr/2014/02/lequipe-publicite-handisport-hors-normes/>

- **Sport et handicap :**

3





2 – Envisager la création de supports originaux comme des sets de table ou des ronds de serviette pour les restaurants situés dans les villes hôtes Coupe du Monde de Rugby et Jeux Olympiques et Paralympiques

Qui ?	Ministères	Court / Moyen / Long terme	Haute / Moyenne / Basse
Quand ?	En amont des GESI		
Comment ?	Création d'image par une agence de communication + supports		
Cible	Grand public		
Financements / Coût / Retour sur investissement			

Exemples de supports originaux :



Source : <https://www.franchir-le-cap.fr/campagnes-le-saviez-vous.php>



Source : <https://www.exaprint.fr/impression/restauration>





Propositions d'actions ACESMETRIE

Action n°1	Mettre en place une campagne d'affichage (abris-bus, métro, bus, support publicitaire...) dans les villes hôtes Coupe du Monde de Rugby et Jeux Olympiques et Paralympiques afin de sensibiliser le grand public aux problématiques du handicap et aux différents types de handicap existants, y compris ceux invisibles.
Action n°2	Envisager la création de supports originaux comme des sets de table ou des ronds de serviette pour les restaurants situés dans les villes hôtes Coupe du Monde de Rugby et Jeux Olympiques et Paralympiques
Action n°3	Créer des flyers à destination du grand public pour le sensibiliser aux problématiques du handicap mais également aux problématiques rencontrées par les personnes ayant des besoins spécifiques.

Action(s) retenue(s) MINISTERE

Action n° XX	
Action n° XX	

Suivi de l'état d'avancement (principales actions réalisées)

2020	
2021	
2022	
...	





FIN

