

## Synthèse des débats

### Table ronde **TOURISME ET HANDICAP** Enjeux et perspectives en Languedoc-Roussillon



*Salon du Tourisme, Montpellier,  
le 8 mars 2007*

**Comité Régional du Tourisme  
Languedoc-Roussillon**

Contact :  
Service Développement  
Tél : 04.67.200 220 Fax : 04.67.64.47.48  
[www.sunfrance.com](http://www.sunfrance.com)  
[sauermost.crtlr@sunfrance.com](mailto:sauermost.crtlr@sunfrance.com)  
[ruelle.crtlr@sunfrance.com](mailto:ruelle.crtlr@sunfrance.com)



## Sommaire

### Introduction Page 3

Frédéric LOPEZ, président délégué du Comité Régional du Tourisme

### Ouverture de la table ronde Page 4

Jean-Paul BORE, Vice-président du Conseil régional délégué aux handicapés

### Table-ronde Tourisme et Handicap Page 5

Débat présenté et animé par :

- Paul-Eric LAURES, Journaliste

Intervenants :

- **Pierre ROUSSEAU, Association Tourisme & Handicap et Cap Horizon**  
Présentation des clientèles et focus sur le handicap visuel
- **Jacques ROSIER-DUFOND, Fédération Régionale des Offices du Tourisme et Syndicats d'initiative**  
L'importance d'un accueil adapté aux personnes handicapées dans les offices du tourisme
- **Dorian MATEOS, Comité Départemental du Tourisme de l'Aude**  
Vidéo de présentation du département de l'Aude en langage des signes
- **Ludovic REY-ROBERT, VitaVie Travel, Tour Opérateur spécialisé**  
Le produit touristique adapté aux handicapés - expérience de Vitavie
- **Dominique KLEPANDY, Comité Régional du Tourisme Languedoc-Roussillon**  
Les actions du CRT en faveur du Tourisme & Handicap : exemple du site internet du CRT en cours de développement, respectant la norme internationale WAI
- **Alain DUDICOURT, Délégation Régionale du Tourisme Languedoc-Roussillon**

### Débat Page 14

## Introduction

**Frédéric LOPEZ**

**Président délégué du Comité Régional du Tourisme Languedoc-Roussillon**

De la Camargue à la pointe orientale des Pyrénées, des étendues sauvages des grands causses au littoral méditerranéen, le Languedoc-Roussillon est une région aux mille facettes et aux nombreuses possibilités de détente et de loisirs. La douceur de son climat, combinée à un ensoleillement exceptionnel, permettent de mieux le découvrir, tout au long de l'année. Région propice au tourisme, elle doit cependant le devenir pour tous.

Le Languedoc-Roussillon arrive aujourd'hui en 1<sup>ère</sup> position devant l'Île de France et le Centre, avec plus de 200 établissements labellisés tourisme&handicap, ceux-ci sont en constante évolution.

Selon Odit France<sup>1</sup>, 40% de la population française (24 millions de personnes en 2005) déclarent au moins une déficience ou une difficulté dans la vie quotidienne générée par des problèmes de santé. Il est à noter que les seniors représentent un fort pourcentage dans cette estimation.

C'est un enjeu et un véritable défi pour l'industrie touristique, clientèle trop longtemps négligée.

Pour y répondre, le Secrétariat d'Etat au Tourisme a créé le label Tourisme&Handicap. Il s'agit d'un gage de reconnaissance de la qualité de la prestation touristique en direction de la clientèle handicapée. Les personnes handicapées et leurs proches vont disposer d'une information fiable sur 4 types de handicaps : auditif, mental, moteur et visuel.

La Région Languedoc-Roussillon a inscrit cette problématique dans son Schéma Régional du Développement Touristique et souhaite ainsi privilégier la prise en compte de l'accessibilité des hébergements touristiques, des équipements culturels et de loisirs, des sites touristiques et des Offices du Tourisme aux personnes handicapés.

Le Comité Régional du Tourisme Languedoc-Roussillon, partenaire du label Tourisme&Handicap aux côtés de l'Etat, de la Région, des Départements, des fédérations et associations de handicapés, a réuni professionnels et institutionnels du tourisme autour d'une table ronde d'échanges dans le cadre du Salon du Tourisme.

**Les interventions et échanges avec des spécialistes du tourisme et de l'handicap ont visé à répondre aux questions que se posent les professionnels du tourisme :**

- **Quelles sont les attentes et motivations la clientèle handicapée ?**
- **Quels outils sont mis à la disposition des professionnels du tourisme en Languedoc-Roussillon ?**
- **Quels sont les produits à proposer ?**
- **Quelles sont les tendances et perspectives ?**

---

<sup>1</sup> « Réussir l'accueil pour la mise en accessibilité des prestations touristiques », ODIT France, Juin 2005

## Ouverture

**Jean-Paul BORE**

**Vice-président du Conseil régional délégué aux handicapés**

Dans notre région, plus de 200 établissements ont d'ores et déjà reçu le label Tourisme & Handicap mis en place lors du précédent Gouvernement. Nous ne partons donc pas de rien, mais nous avons encore beaucoup à faire. C'est ainsi que le Conseil Régional a souhaité s'inscrire dans la démarche du « vivre ensemble », de « l'accès à tout pour tous », avec pour mission de lever tous les obstacles empêchant toute personne de vivre dans des conditions normales.

Face à cet objectif, nous n'avons pas voulu créer une délégation érigée autour du handicap. Nous avons au contraire voulu inscrire cette démarche dans une véritable politique transversale. J'ai ainsi la chance de pouvoir compter sur la totalité des Commissions de travail du Conseil régional pour la prise en charge du handicap. Ceci nous a permis de mettre en place voilà deux ans un observatoire régional du handicap qui s'est décliné en cinq Commissions regroupant toutes les compétences du Conseil régional. Nous comptons ainsi 150 personnes qui se rencontrent régulièrement au travers de ces Commissions pour travailler sur les avancées possibles.

Nous avons, par exemple, mis à l'étude la possibilité de mettre en place le système audio-plage dans un certain nombre de villes de notre région. Dans le cadre de nos travaux, nous nous appuyons toujours sur ce qui existe, avec la conviction qu'il est nécessaire de fédérer et de soutenir ce qui est fait dans notre région, par le milieu associatif en particulier et par les milieux institutionnels avec lesquels nous avons des partenariats permanents.

Par ailleurs, nous posons la question du handicap en termes de droit de pouvoir accéder à tout. Cette approche nous permet de ne pas en rester à de la compassion ou de l'accompagnement. Notre ambition est bien de créer les conditions nécessaires à la levée de tous les obstacles que peuvent rencontrer les personnes handicapées.

Dans le domaine de l'emploi, nous allons par exemple passer une convention avec l'AGEFIP pour proposer un élargissement de la palette des emplois susceptibles d'être attribués à des personnes en situation de handicap, afin de sortir de cette « vieillesse » que constitue la notion d'emploi réservé aux personnes en situation de handicap. Aujourd'hui, les moyens technologiques permettent de dépasser ce seuil, ce qui implique la nécessaire mise en place en amont de préformations et de formations offrant à ces personnes l'accès à ces emplois, bien que l'Etat n'ait pas transféré ce dispositif aux régions.

Au travers des démarches et réflexions que nous conduisons, nous nous inscrivons dans celle de l'Agenda 22 qui vise à faire adopter par l'ensemble des 27 pays de la Communauté Européenne 22 règlements qui permettraient d'avoir une cohérence dans les politiques en matière de handicap. Nous constatons en effet souvent la nécessité d'avoir des repères malgré les bonnes volontés. Nous pourrions ainsi accéder à des fonds européens dans le cadre d'une coopération mutuellement avantageuse au niveau européen. Ceci fera l'objet des troisièmes rencontres du handicap qui se tiendront le 16 mars prochain.

Comme je l'indiquais précédemment, beaucoup d'actions ont d'ores et déjà été mises en œuvre dans notre région. Nous souhaitons les poursuivre et continuer nos efforts pour atteindre une situation qui je l'espère sera dans l'avenir normalisée et sécularisée. En d'autres termes, je suis un délégué au handicap qui se bat pour qu'un jour sa délégation n'existe plus, puisqu'elle sera alors prise en compte normalement par la totalité des domaines de la vie...

# TABLE RONDE TOURISME ET HANDICAP

## Présentation des clientèles et focus sur le handicap visuel

### Paul-Eric LAURES

Pierre ROUSSEAU, avec l'association Cap Horizon, vous avez mis au point et commencé à démocratiser le système handi-plage, 6 ou 7 lieux en ayant déjà été équipés en France, dont Balaruc-les-Bains il y a un peu moins d'1 an, n'est-ce pas ?

### Pierre ROUSSEAU

Nous en sommes plus exactement à 9 sites équipés cette année, grâce notamment à l'appui du Conseil régional, et nous devrions parvenir à multiplier par 2 le nombre d'implantations de ces audio-plages. Le label Tourisme & Handicap permet à l'handicap sensoriel de pouvoir trouver une marque beaucoup plus distincte et beaucoup plus affirmée dans l'accessibilité à tous ces secteurs touristiques.

Auparavant, face à la déficience visuelle ou auditive, aucun texte de loi n'incitait les établissements à mettre en place des équipements favorisant l'autonomie des intéressés. Il est vrai que nous avons été habitués à ce que les personnes aveugles, comme je le suis, se déplacent accompagnées. Cet accompagnement était donc perçu comme la solution pour pallier cette déficience. Or, nous recherchons notre autonomie, notamment pour ne pas être pesants sur notre entourage et pour pouvoir nous déplacer librement, comme le permet le système audio-plage.

Nous développons également d'autres systèmes pour que la déficience visuelle soit prise en compte et pour que des équipements, souvent pratiques et peu onéreux, puissent permettre cette accessibilité à l'autonomie. De plus, nous souhaitons développer dans le handicap qui nous concerne tout un secteur économique, puisque nous, personnes handicapées, voulons être considérées comme des consommateurs lambda. Le retour économique ne serait pas négligeable. Ainsi, 10 millions de personnes handicapées en Europe souhaitent voyager, à condition de trouver des lieux adaptés pour chaque type de handicap. C'est grâce aux instances administratives locales et professionnelles que nous pouvons faire évoluer cette problématique de l'économie.

### Paul-Eric LAURES

Quels sont les dispositifs offerts aux personnes souffrant de handicap visuel en Languedoc Roussillon ?

### Pierre ROUSSEAU

Malheureusement, nous constatons statistiquement que la déficience visuelle est l'accès le plus laissé de côté par un grand nombre de prestataires dans le tourisme. Ceci relève d'une méconnaissance de la problématique de l'autonomie et des faibles coûts que représentent les équipements adéquats. En réponse à ceux qui ont le souci et la volonté d'aménager leurs sites pour en permettre l'accès aux personnes souffrant d'un handicap visuel, nous faisons le nécessaire pour faire connaître ces sites adaptés et favoriser ainsi leur rentabilité économique.

## L'importance d'un accueil adapté aux personnes handicapées dans les offices du tourisme

**Paul-Eric LAURES**

Monsieur Jacques ROSIER-DUFOND, vous êtes président de la FROTSI, la Fédération Régionale des Offices du Tourisme et Syndicats d'Initiative. Pour un établissement labellisé qui par essence reçoit du public, quel est le niveau de considération de l'aide que vous apportez en matière de communication ? Disposez-vous de relais, vecteurs de cette communication au niveau des différents offices du tourisme ?

**Jacques ROSIER-DUFOND**

Lorsque j'étais candidat à la présidence de la FROTSI, je tenais absolument à faire du handicap une priorité de l'exercice que j'allais prendre en charge. Effectivement, les offices du tourisme doivent impérativement avoir une valeur d'exemple. Nous accueillons les personnes et nous faisons de la promotion, mais nous sommes également en contact direct avec les professionnels et socioprofessionnels.

Dans un premier temps, nous avons souhaité sensibiliser nos personnels. Nous avons donc lancé un programme de formation important à leur attention. Pour communiquer et inciter d'autres personnes à nous rejoindre dans ces démarches, il était en effet nécessaire que nous montrions l'exemple. Nous avons donc formé le personnel permanent, mais également le personnel saisonnier. Je remercie tous les acteurs qui nous ont aidés dans cette démarche, notamment le CRT et le personnel des CDT.

**Paul-Eric LAURES**

Pierre ROUSSEAU, vous avez participé la semaine dernière à un cycle de formation à l'office du tourisme de Béziers. Comment les professionnels du tourisme réagissent-ils face à ces formations ?

**Pierre ROUSSEAU**

Nous constatons une grande surprise et un grand étonnement, puisqu'il existe une véritable méconnaissance du problème de l'handicapé visuel. On a l'impression que plus rien ne lui est accessible et que son fonctionnement ou son langage sont loin de la normalité. Or il n'y a pas de langage spécifique. Le langage le plus précis réside dans l'objectivité de l'orientation. « Là-bas » ne signifie rien pour moi. Si l'on me dit « c'est à 2 heures », je le comprends beaucoup mieux. Ce sont dans ces détails pratiques, dans les définitions et dans le langage que se situe une approche souvent non-abordée jusqu'à lors. Le monde de la cécité est en effet apparemment très difficilement abordable et cette découverte permet de démystifier la déficience visuelle. Lors des formations de sensibilisation, nous plaçons les personnes valides en situation de handicap visuel et nous les faisons se déplacer dans la rue. Ceci leur permet d'appréhender les difficultés que nous rencontrons, sachant que 80 % des informations sont de nature visuelle. Nous essayons de les compenser par l'odorat ou par le toucher, qui restent cependant très limités, mais surtout par l'auditif qui nous permet d'appréhender de nombreuses informations salutaires pour nous repérer.

Nous travaillons donc beaucoup sur le vocal. Dans les offices du tourisme, nous mettons par exemple en place des boîtiers vocaux qui nous permettent à distance d'entendre là où se trouve l'entrée de l'office du tourisme et d'en connaître les heures et jours d'ouverture. De tels éléments constituent une évolution en faveur de notre autonomie.

Durant les formations que nous effectuons, nous constatons donc souvent l'étonnement des personnes formées face à une accessibilité qui n'est pas si difficile et qui ne nécessite pas des équipements fabuleux.

**Paul-Eric LAURES**

Monsieur ROSIER-DUFOND, quelle est la cadence et quels sont les critères de motivation de ces formations ? Cela est-il imposé aux offices du tourisme ?

**Jacques ROSIER-DUFOND**

Sur de tels sujets, cela se fait naturellement, rien n'est imposé. L'important était de mettre en place ces formations, ce qui a aujourd'hui été accompli. Pierre ROUSSEAU en a été un témoin actif. Nous n'avons donc pas rencontré de problèmes à ce niveau. Nous avons réalisé une présentation powerpoint pour le personnel des offices du tourisme mais cette présentation s'adresse plus largement à tous ceux qui accueillent de la clientèle, quelle qu'elle soit.

Nous avons créé une présentation en interne, en nous faisant aider par des personnes comme Pierre ROUSSEAU. Encore une fois, ce support n'est pas réservé uniquement au personnel d'accueil des offices du tourisme. Il est au contraire à votre entière disposition.

Cette présentation est utile à double titre. Au niveau de nos offices du tourisme et du cahier des charges de la labellisation, nous préconisons en effet la sensibilisation de nos personnels d'accueil saisonniers. Ce support peut donc être utilisé à cette fin. Il explicite l'accueil des personnes handicapées suivant les 4 types majeurs de handicap, ainsi que les besoins de ces personnes et les attitudes à développer pour faciliter la communication.

Ceci est utile pour nos personnels saisonniers, mais également pour chaque point d'information disposant d'un accueil. Ce support doit donc être diffusé le plus largement possible. Il est disponible sur le site du CRT, sur la page de la Fédération Régionale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative.

Lors des formations dispensées au personnel, il nous paraissait également intéressant de procéder à des mises en situation. Nous y consacrons une journée. Nous sommes bien entendu accompagnés dans cette démarche par les personnels des CDT et du CRT, ainsi que par des intervenants comme Pierre ROUSSEAU. C'est selon moi au travers de ces contacts et de ces échanges que nous pourrions avancer encore plus rapidement. Le powerpoint présente d'ailleurs ces mises en situation avec le détail point par point des réponses susceptibles de favoriser la communication.

**Paul-Eric LAURES**

Quelle est la fréquence de ces formations ?

**Jacques ROSIER-DUFOND**

Depuis 2005, ces sessions de formation sont mises en œuvre chaque année, à raison de 5 sessions de formations par département. Tant que tous les personnels des offices n'auront pas été formés, nous reviendrons sur ces formations. Comme nous l'avons indiqué, nous dispensons également ces formations au personnel saisonnier.

**Paul-Eric LAURES**

Ne serait-il pas préférable d'avoir un ou deux référents au niveau de chaque office plutôt que de former tout le monde ?

## **Jacques ROSIER-DUFOND**

Nous avons dans chaque office un référent qui fait passer des messages et nous aide aussi lors de nos formations. Néanmoins, il est nécessaire que chacun se sente réellement imprégné par cette démarche. Je souhaite donc que l'ensemble des personnels, y compris ceux qui ne passent que 2 mois dans un office du tourisme, soient en capacité d'accueillir toutes les personnes qui nous fréquentent.

### **De la salle**

Les professionnels hôteliers pourraient-ils participer à ces formations ?

## **Jacques ROSIER-DUFOND**

Non, ce n'est pas possible, puisque nous sommes une fédération et que nous sommes bien évidemment soumis à certaines contraintes. En revanche, nous pouvons parfaitement mettre à disposition des professionnels hôteliers de la région, l'outil que nous utilisons. J'ajoute que les chambres de commerce sont en contact avec des organismes de formation susceptibles de vous aider.

**Paul-Eric LAURES**

Dorian MATEOS, vous représentez le Comité Départemental du Tourisme de l'Aude. Vous avez réalisé une vidéo de présentation du département en langage des signes accessible via internet, n'est-ce pas ?

**Dorian MATEOS**

A ce jour, 7 offices du tourisme sont labellisés Tourisme & Handicap dans le département. Cela a représenté un lourd travail, puisque le cahier des charges pour la labellisation des offices est assez strict. Outre les aménagements, ce cahier des charges comprend le référencement des services publics sur les communes, la formation des personnes d'accueil, etc. Nous avons effectué cette formation l'année dernière et cette démarche se poursuit pour les autres départements. Nous sensibilisons progressivement le personnel d'accueil et les directeurs d'offices du tourisme pour obtenir le label.

Nous avons engagé la démarche Tourisme et Handicap dans l'Aude il y a 4 ans et demi. Nous comptons 56 sites d'hébergement labellisés : restauration, activités, musées, offices du tourisme. Nous avons souhaité aller plus loin dans la démarche vis-à-vis du handicap auditif et mettre à disposition sur notre site internet une présentation du département en langue des signes. Il faut rappeler que la surdité concerne 7 % de la population.

Nous avons donc réalisé cette présentation avec la collaboration d'Aude PUNSOLA, qui est guide conférencière en langue des signes française. Le tournage s'est déroulé sur une journée et nous avons abordé différentes thématiques : présentation générale du département ; présentation des pays (Carcassonnais, Lauragais, etc.) ; châteaux cathares ; gastronomie ; label Tourisme et Handicap ; etc.

Nous avons également communiqué sur l'existence de ce produit sur les différents sites internet spécialisés ainsi qu'au niveau de la presse locale. Nous enregistrons environ 200 visualisations de ces fichiers par mois, avec des pointes pouvant atteindre plus de 900 visualisations pour les mois d'avril, mai ou juin. Nous avons été les précurseurs de cette initiative au niveau national.

Comme je l'indiquais précédemment, nous avons labellisé les différents offices du tourisme du département et nous avons souhaité mettre cet outil à la disposition du personnel d'accueil de ces offices du tourisme. En plus du cahier des charges Tourisme et Handicap, nous avons incité les différents offices à proposer un double écran permettant la diffusion de cette prestation aux personnes malentendantes, via internet sur le site du CDT.

Cette initiative a été récompensée par *Maison de la France*. Nous avons obtenu le trophée de l'étoile de l'accueil qui récompense toutes les actions innovantes prises au niveau touristique.

**Paul-Eric LAURES**

Je profite de cette occasion pour rappeler que depuis la rentrée 2005, l'Ecole Supérieure des Beaux-arts de Marseille a engagé une action d'intégration des étudiants sourds et malentendants avec adaptation de l'enseignement, une lexicologie adaptée et une mise en place d'un Conseil scientifique et d'évaluation. En tous cas, merci pour cette présentation et félicitations pour le dynamisme de vos actions.

## **Le produit touristique adapté aux handicapés – Expérience de VitaVie Travel**

**Paul-Eric LAURES**

Ludovic REY-ROBERT, vous vous déplacez en fauteuil roulant et vous connaissez donc bien également les besoins spécifiques aux personnes handicapées. Je rappelle que vous avez été double médaillé olympique à Lillehammer en 1994. Vous avez créé VitaVie il y a environ 10 ans. Il s'agit d'un Tour Opérateur spécialisé pour les personnes invalides. Pourriez-vous nous en dire quelques mots ?

**Ludovic REY-ROBERT**

Cette initiative rejoint ce que vient d'expliquer Pierre ROUSSEAU, c'est-à-dire la volonté de faire aménager des lieux touristiques et celle de vendre ces offres à des personnes ayant des besoins particuliers. Il ne suffit pas d'effectuer des aménagements si nous ne sommes pas capables ensuite d'en générer une rentabilité économique.

En tant que sportif de haut niveau, j'ai eu le privilège de beaucoup voyager par le passé. Je me suis rendu compte qu'il y avait d'un côté des professionnels ayant une réelle volonté de prendre en compte l'attente de ces clients insatisfaits, et de l'autre côté des clients en attente d'offres spécialisées. Une interface manquait entre ces deux pôles.

En 2001, j'ai rejoint l'équipe qui a travaillé sur la mise en place du label Tourisme et Handicap. Ce label a eu pour effet de sensibiliser les différents acteurs mais il n'a pas amené une réponse claire en termes d'économie. La société que nous avons créée répondait à ce souci, sachant que nous voulions mettre en place une agence capable de prendre en compte les attentes des personnes handicapées en même temps que celles des personnes valides, tout en proposant des tarifs attractifs. Nous y sommes parvenus et nous sommes aujourd'hui la seule agence au niveau mondial sur ce positionnement.

**Paul-Eric LAURES**

Quels sont les besoins spécifiques des personnes souffrant d'un handicap moteur ? Quel est le bilan en Languedoc Roussillon dans ce domaine ?

**Ludovic REY-ROBERT**

Il existe un marché. Les personnes souffrant d'un handicap privilégient d'abord l'assurance d'être accueillis correctement par rapport à la question des coûts. Lorsque nous devons choisir, nous préférons donc nous orienter vers une prestation dont nous savons qu'elle répondra à nos attentes, plutôt que de payer moins cher et d'être déçus.

En outre, pour encourager une décision d'achat ou de déplacement, la communication est nécessaire, notamment sur la volonté d'accueil de cette clientèle. Néanmoins, ce qui prime reste la clarté de l'information, l'objectivité des conditions d'accueil ou encore le réalisme du service apporté. Souvent, un pictogramme est remplacé par un nouveau, sans qu'une information précise et détaillée soit fournie au client.

Aujourd'hui, sur le site internet qui reprend l'ensemble des sites labellisés, soit 1800 en France, il est très difficile de trouver des détails sur les conditions d'accueil de tel ou tel type de handicap. Ainsi, sur l'ensemble de ces prestataires, seuls 20 sont entrés en contact avec nous pour mettre en place une démarche commerciale.

En d'autres termes, la démarche du label est utile, mais il faut l'accompagner d'une formation des personnels et d'une communication en amont. Par manque de communication, certains professionnels labellisés n'ont accueilli encore aucun client handicapé. Nous avons en outre contacté il y a 2 ans les professionnels labellisés du

Languedoc Roussillon pour savoir comment ils avaient perçu la démarche de labellisation. Nous avons constaté qu'ils étaient pour moins démotivés et dépités d'avoir répondu à toutes les recommandations et préconisations pour finalement n'avoir aucun retour. Il apparaît même parfois plus facile de travailler sur la démarche handicap avec des organismes ne s'étant pas encore engagés en ce sens...

Mes propos sont un peu forts, et il ne faut bien évidemment pas regretter ce qui a été fait. Néanmoins, certaines orientations doivent à présent être affinées. Je ne parviens notamment pas à comprendre que seuls 20 sites labellisés sur 1 800 mettent en œuvre une démarche commerciale volontaire.

### **Gérard CALLAS, Président de l'Union Nationale des Associations de Tourisme pour le Languedoc Roussillon**

Vos propos sont en effet peut-être un peu excessifs... Depuis 1923, date où l'UNAT a été reconnue d'utilité publique, elle n'a eu de cesse d'accueillir les handicapés. Au fur et à mesure de l'évolution de nos structures et de la législation, nous avons adapté autant que possible nos établissements. A ce jour, 80 % des établissements de tourisme social en Languedoc Roussillon sont aux normes vis-à-vis du handicap.

Néanmoins, ces mises aux normes ont un coût très élevé. Le monde associatif arrive à un plafond qu'il sera peut-être difficile de déplacer pour continuer à suivre la normalisation des structures. J'adresse donc un appel aux pouvoirs publics et aux associations de handicapés pour qu'ils nous apportent leur aide, notamment pour atteindre un taux d'occupation des structures beaucoup plus élevé.

### **Philippe ETOURNEAU, Hôtel d'Aragon, Montpellier**

Je souhaite quant à moi souligner le caractère quelque excessif du label Tourisme et Handicap. Nous avons créé voilà 2 ans un hôtel 3 étoiles à Montpellier. Nous avons travaillé sur la labellisation Tourisme et Handicap de l'établissement, ce qui a représenté un surcoût considérable pour mettre en place une chambre pour personne handicapée au rez-de-chaussée. S'agissant d'un bâtiment très ancien comprenant uniquement 12 chambres, la salle de petit-déjeuner ne pouvait être qu'au 1<sup>er</sup> étage, ce que nous avons compensé par un service de petit-déjeuner en chambre gratuit. Finalement, le label Tourisme et Handicap nous a été refusé pour discrimination... Ne vous étonnez pas que certains professionnels soient complètement découragés.

### **Pierre ROUSSEAU**

Une nouvelle mise en place des grilles va être prochainement effectuée au regard des nouveaux décrets. Je propose à cette occasion que soit reconsidérée votre labellisation, puisque je trouve aussi injuste qu'elle ait été refusée à votre établissement.

### **Paul-Eric LAURES**

Monsieur DUDICOURT, quelle est votre réaction face à un tel exemple ?

### **Alain DUDICOURT**

Je comprends les deux façons de voir, sans aucunement porter de jugement sur celle qui est juste. L'objectif directeur est que les personnes handicapées puissent bénéficier du même confort que les personnes non handicapées. Dans cette logique, il est en effet problématique qu'une personne handicapée ne puisse avoir accès à la salle à manger d'un établissement. Ceci explique la décision de non labellisation. Je ne me prononce pas sur cette décision mais cet exemple reflète parfaitement le débat que soulèvent ces sujets.

## Les actions du CRT en faveur du Tourisme & Handicap : exemple du site internet du CRT en cours de développement, respectant la norme internationale WAI

### Dominique KLEPANDY

Jean-Paul BORE indiquait en introduction que vis-à-vis du handicap, nous aurons atteint nos objectifs lorsque nous ne nous en préoccupons plus. Dans le domaine touristique, la problématique est la même.

Nous participons bien évidemment à la Commission de labellisation régionale Tourisme et Handicap et nous éditons des brochures permettant de mettre en valeur tous les établissements labellisés dans la région. Cependant, cette démarche s'intègre pour nous dans une démarche plus large, qui est une démarche qualité. C'est en effet dans le cadre de cette démarche qualité, dans laquelle nous allons de plus en plus nous engager, que nous réintégrons la démarche Tourisme et Handicap. Finalement, faire de la qualité correspond à accueillir l'ensemble des clientèles.

J'ai entendu en ce sens les remarques sur la nécessité de faire des actions marketing. Il ne suffit pas de demander aux professionnels de consentir des investissements lourds dans le domaine du handicap. Encore faut-il porter à la connaissance du plus grand nombre cette labellisation. De plus, le handicap ne concerne pas uniquement les personnes handicapées reconnues comme telles, mais également les personnes âgées, les femmes enceintes, etc. Le confort et la qualité doivent être intégrés à cette démarche.

Nous n'éluons cependant pas les difficultés concrètes d'accès à l'information. C'est la raison pour laquelle le Comité Régional du Tourisme a décidé de développer un site internet accessible à l'ensemble des handicaps.

Les chiffres clés pour le Languedoc Roussillon sont les suivants :

- 100 millions de nuitées ;
- 15 millions de touristes ;
- 4<sup>ème</sup> destination touristique en France (3<sup>ème</sup> si nous ne comptons pas les sports d'hiver) ;
- 2 millions de lits touristiques.

La première clientèle est celle des Français avec 10 millions de touristes et 80 millions de nuitées, venant principalement des régions Ile-de-France, Rhône Alpes, Languedoc-Roussillon et de Midi-Pyrénées. Il est intéressant de noter que les habitants de la région représentent la troisième clientèle touristique de celle-ci, ce qui est assez rare.

La clientèle étrangère compose le reste des touristes qui sont notamment à 34 % des Allemands, à 22 % des Britanniques et à 17 % des Néerlandais, pour un nombre total de 5 millions de touristes et de 20 millions de nuitées.

La consommation touristique dans notre région représente 7 milliards d'euros, soit 14,9 % du PIB régional, d'où l'importance pour nous de nous intéresser à ces questions. De plus et avant tout, cette activité génère plusieurs milliers d'emplois, avec une moyenne annuelle de 46 000 emplois salariés en équivalents temps plein directement liés au tourisme, et entre 30 000 et 74 000 emplois salariés selon la saison.

Nous arrivons aujourd'hui en tête, devant l'Ile-de-France et le Centre, avec près de 200 établissements labellisés Tourisme et Handicap. Ces professionnels ont consenti des investissements souvent lourds pour rendre leurs établissements accessibles. Nous nous devons de leur rendre et de leur apporter les moyens de se commercialiser davantage, de se commercialiser mieux, ou en tous cas d'être largement présents grâce aux investissements qu'ils ont réalisés.

Nous allons donc réaliser un site internet régional, conforme aux normes internationales de l'accessibilité internet WAI et s'appuyant sur le SITI<sup>2</sup>. A ceci s'ajoute la réalisation d'un dépliant spécifique faisant la promotion de l'ensemble des établissements labellisés. Cette action se déroule en relation étroite avec les Comités Départementaux de Tourisme et avec le réseau des offices du tourisme et syndicats d'initiatives. En outre, dans le cadre de la démarche régionale Sud de France, il y aura le plan Qualité à l'intérieur duquel s'insérera l'action au bénéfice de l'accessibilité aux handicapés.

La réalisation d'un portail internet régional suppose le respect des normes WAI et des 92 critères d'accessibilité définis par ACCESSIWEB. Ce portail donnera accès à l'ensemble de l'offre touristique du Languedoc Roussillon accessibles aux handicapés et s'appuiera comme je l'indiquais précédemment sur le SITI.

Le SITI est le Système d'Information Touristique Informatisé. Il pourra d'une part saisir la totalité des informations de l'ensemble des professionnels de la région et gérer d'autre part les disponibilités de l'ensemble des professionnels qui les auront mises à jour. Il s'agit d'un outil informatique en cours d'élaboration qui sera géré par les départements et les syndicats d'initiatives qui renseigneront une base de données régionale accessible à tous les opérateurs, publics ou privés, professionnels, grossistes ou individuels. Ceci offrira un accès direct à l'offre touristique régionale à travers quelques critères. Les établissements labellisés Tourisme et Handicap seront bien évidemment identifiables instantanément sur la base de filtres qui seront proposés.

Le site internet permettra une navigation et une orientation rapides dans le site, au travers d'une information structurée et d'une présentation claire. Les textes seront courts et efficaces, avec des images et éléments graphiques optimisés, spécialement conçus pour les personnes ayant par exemple des difficultés de vision. Le site proposera également des supports multimédias sous différents formats, des liens internet explicités et une information toujours mise à jour.

La mise en ligne est prévue pour le courant 2007.

---

<sup>2</sup> Système d'Information Touristique Informatisé

### **Paul-Eric LAURES**

Ludovic REY-ROBERT, depuis 10 ans que vous évoluez pour venir en aide aux personnes atteintes de différents handicaps, constatez-vous une évolution en terme de réaction des pouvoirs publics et en terme de remplissage et de mouvement de la clientèle handicapée. Nous entendons en effet souvent qu'on ne voit pas les handicapés, qu'ils ne sortent pas, qu'ils ne partent pas en vacances, ni au cinéma ou au théâtre, etc. En qualité de professionnel du tourisme, qu'en pensez-vous ?

### **Ludovic REY-ROBERT**

C'est une histoire de bon sens. Le 11 septembre 2001, les 2 tours jumelles du World Trade Center s'effondraient. Suite à cet événement, dans l'environnement touristique, jusqu'à 11 agences de voyage disparaissaient par mois en Ile-de-France, et ce pendant 2 ans. Les agences ont donc réfléchi sur le fait qu'il n'y avait pas que les clients traditionnels, mais également d'autres clients qu'elles pouvaient capter. Plusieurs grands comptes se sont alors par exemple orientés sur le marché des seniors, sans grand succès pour certains. D'autres leaders ont choisi de se positionner sur la clientèle des familles.

En 2001, le label Tourisme et Handicap a été créé. Ensuite, 2003 a été l'année européenne des personnes handicapées. Peu d'actions ont malheureusement été menées, mais nous avons assisté à une importante communication dans tous les médias, entraînant une très forte sensibilisation. Aujourd'hui, nous en recueillons les fruits et nous constatons un engouement de la part de plusieurs établissements qui souhaitent être reconnus.

D'un point de vue économique, le marché du handicap est un marché porteur. Rappelons qu'il famille sur 5 est touchée par le handicap : cancer, accident, etc. Ceci nous concerne tous, y compris les hommes politiques qui ne peuvent donc y rester insensibles. Le bon sens prend donc le dessus et je pense que nous parviendrons à progresser plus rapidement lorsque nous prendrons conscience que les handicapés sont des consommateurs et non des assistés.

Nous assistons à une communication croissante autour du handicap et il est à espérer que dans quelques années, le handicap fera partie intégrante de notre communauté. Néanmoins, des efforts considérables restent pour cela à consentir au niveau de la communication faite au grand public.

### **Sylvain COLSON**

Je représente une activité baptisée Sky-Fly, que nous avons inventée et brevetée. Je voulais souligner que la mise en relation entre les acteurs du tourisme et du handicap n'est pas évidente. Dans mon cas, je ne sais pas à qui m'adresser pour l'accueil des personnes handicapées. Je rencontre même des difficultés pour trouver du matériel, par exemple pour emmener des personnes sur la plage.

### **Paul-Eric LAURES**

C'est justement pour faciliter ces mises en réseau que des organismes comme le CRT organisent des rencontres à l'instar de celle à laquelle nous participons aujourd'hui. Votre intervention témoigne de la nécessité de ces rencontres.

Monsieur KLEPANDY, je souhaiterais vous entendre sur l'évolution en Languedoc Roussillon, qui je n'en doute pas est positive. Je rappelle que vous avez été Directeur de l'office du tourisme de Montpellier. Comment concevez-vous cette évolution ?

### **Dominique KLEPANDY**

Nous sommes convaincus que nous aurons gagné lorsque nous aurons indifféremment, dans notre offre touristique, dans le domaine sportif, agronomique, œnologique et dans le

domaine de la découverte patrimoniale, des produits qui seront naturellement accessibles à tous les clients, y compris les personnes en situation de handicap. Ceci constitue notre objectif, grâce notamment à la labellisation Qualité qui intégrera la labellisation Tourisme et Handicap, pour laquelle le Conseil régional a décidé d'apporter sa contribution financière. Cette contribution s'appliquera à tous les investissements à venir dans le domaine du tourisme sous le label Qualité, avec une plus-value de 10 % d'investissements pour ceux qui labelliseront leur établissement.

Ceci illustre une volonté politique forte qui met en jeu des moyens financiers importants. C'est dans cette voie que nous nous sommes engagés dès cette année. Le SITI devrait être déployé à partir du mois de mars et le site internet pour cet été. L'offre touristique de l'ensemble des produits régionaux devrait quant à elle être dès l'année prochaine à la disposition de tous.

J'espère que nous allons garder en région la première place des établissements labellisés. Je fais pour cela confiance à la Commission de Labellisation qui y travaille fortement. Nous allons également investir de plus en plus dans la communication pour expliquer que nous sommes la région la mieux équipée en matière d'accueil du handicap, afin que la région Languedoc Roussillon devienne une destination naturelle pour les personnes handicapées qui pourront sans difficulté y trouver de quoi s'héberger, de quoi se restaurer et de quoi se distraire, quel que soit leur handicap.

### **Paul-Eric LAURES**

Ce sont autant d'excellentes nouvelles pour l'avenir. Peut-être serait-il également important de mettre en place et de conserver des relais locaux pour favoriser la plus grande cohésion possible entre les acteurs locaux.

### **Jacques ROSIER-DUFOND**

Je partage l'enthousiasme de Dominique KLEPANDY sur le devenir de cette région dans le domaine de l'accueil du handicap. Nous avons en plus ici le cœur et le sourire. Ce sont deux avantages qu'il nous faut également mettre en avant et qui devraient permettre de faire évoluer beaucoup de choses.

### **Frédéric LOPEZ**

L'un des problèmes auxquels nous sommes également confrontés est que lorsqu'il est question de tourisme, nous le réduisons à l'hôtellerie et à la restauration. Or le tourisme est plus vaste puisqu'il englobe toutes les formes de commerces et d'activités. Notre région, comme l'a souligné Monsieur KLEPANDY, est véritablement vouée au tourisme. Il faut donc que l'ensemble des commerçants et des professions de la région comprennent qu'ils font également partie du tourisme et qu'ils doivent s'inscrire dans les mêmes démarches que les professionnels de ce secteur reconnus comme tels, notamment vis-à-vis du handicap.

### **De la salle**

Nous avons évoqué les différentes propositions d'accessibilité dans la région. Néanmoins, vous êtes-vous préoccupés des soins infirmiers nécessaires à certaines personnes handicapées, en particulier en cas de handicap lourd. Dans une ville comme Frontignan, je vous défie de trouver, non seulement un hébergement adapté, mais également des soins infirmiers pour une quinzaine de jours. Personnellement, il m'a fallu 2 ans pour y parvenir, non sans avoir dû sur-côté mes soins.

Il y a une véritable saturation dans ce domaine. Nous sommes pourtant dans une région vieillissante qui comprend de plus en plus de personnes âgées et de personnes handicapées. Il est donc très difficile à ce jour dans notre région de trouver des soins infirmiers. Il conviendrait ainsi de se préoccuper des possibilités de recevoir des soins médicaux pour les personnes handicapées ou lourdement handicapées venant en vacances dans notre région.

## **De la salle**

De même, existe-t-il des places réservées aux touristes dans les hôpitaux de la région ?

## **De la salle**

Le problème est que l'offre est déjà insuffisante pour les résidents du Languedoc Roussillon. Les difficultés ne peuvent donc qu'être accrues en période de tourisme.

## **Alain DUDICOURT**

Je pense que le manque d'établissements ou de professionnels pour les soins est une réalité que nous retrouvons partout, et de manière encore plus importante au niveau des zones rurales. En ce qui concerne les personnes qui souhaitent voyager mais qui nécessitent également des soins, il est vrai que c'est un problème sur lequel nous n'avons pas particulièrement travaillé. J'imagine en effet que cela représente une réelle contrainte pour ces personnes.

Comment organiser ce service supplémentaire qui n'est déjà pas accessible pour les résidents ? J'avoue ne pas avoir de réponse. Il est donc très important que cette question soit soulevée. Nous pourrions envisager une forme de tourisme médical, mais cette offre serait nécessairement géographiquement ciblée et ne répondrait plus à la logique du Tourisme et Handicap qui est celle de l'accessibilité pour tous...

## **Jacques ROSIER-DUFOND**

Je remercie également la personne qui a soulevé cette question qui ne restera pas sans suite. Je vous promets personnellement d'y réfléchir à travers nos offices. Je ne vous garantis pas en revanche d'y apporter des réponses, d'autant plus qu'il s'agit de faire preuve de la plus grande prudence lorsque nous touchons au domaine médical. J'ai en tous cas bien entendu votre propos.

## **De la salle**

Vous évoquiez précédemment les problèmes de mise en réseau des professionnels du tourisme ou du secteur médical. Je travaille pour la société Proximité Vocale, avec la collaboration de Pierre ROUSSEAU. Nous proposons un service vocal, Allo Menu, qui est un moteur de recherche. Nous développons un portail vocal, accessible par le téléphone. Ainsi, n'importe qui, peut avec un numéro unique et national, faire une recherche géographique par activité, trouver des renseignements et être mis en relation avec un professionnel, toutes activités confondues. Ceci pourrait apporter une solution à la mise en réseau des professionnels et à l'accessibilité par l'intermédiaire du vocal. Le système Allo Menu existe depuis 2005 et le moteur de recherche est effectif depuis 1 mois.

## **Ludovic REY-ROBERT**

De graves problèmes se posent en effet en termes d'assistance et d'accompagnement des voyageurs qui se déplacent en France. En ce qui nous concerne, nous n'avons pas de problème à l'Etranger puisque nous avons réussi à mettre en place un contrat d'exclusivité avec un grand assistant mondial. Nous proposons les mêmes prestations qu'une personne à domicile, quel que soit son lieu de villégiature dans le monde entier.

J'ajoute, que toujours avec ce même partenaire, nous avons mis en place une assurance annulation rapatriement qui prend en charge l'antériorité de la maladie. En jouant sur les volumes, nous sommes arrivés à proposer cette assurance à 20 euros, au lieu de 30 euros chez les principaux opérateurs, pour les personnes valides comme pour les personnes handicapées. Nous ne parvenons cependant pas à mettre en place un tel système en France et nous devons impérativement réussir à résoudre ce problème.

**Paul-Eric LAURES**

Les offices du tourisme proposent-ils une liste de médecins, pharmacies, etc. ?

**Jacques ROSIER-DUFOND**

Oui, ceci fait partie de nos obligations. Nous sommes cependant obligés légalement d'avoir des tirés à part. Comme je l'ai indiqué précédemment, je vais en tous cas travailler avec mon office sur le problème soulevé pour rechercher des solutions possibles.

**Dorian MATEOS**

En ce qui nous concerne, nous demandons aux propriétaires de chambres d'hôte ou de logements meublés de tenir à la disposition des personnes une liste des différents professionnels de santé, pour éviter au locataire d'avoir à faire lui-même ses recherches en cas de besoin.