



environnement
partenaire



Réalisation d'une étude de faisabilité sur le développement d'une filière économique basée sur le tourisme adapté - *Juillet 2013*

Phase 1: Diagnostic



Sommaire

1. Etat des lieux du tourisme à La Réunion	3	4. Etat de la demande	128
Les touristes	4	Contexte régionale	129
L'impact économique du tourisme	6	Les pratiques touristiques observées	130
L'hébergement	7	La clientèle et les flux actuels	132
Les compagnies aériennes	8	Tourisme et déficiences	135
Situation du tourisme de La Réunion dans l'Océan Indien	9	Tourisme et santé	139
Synthèse	10	Tourisme de soin et de bien-être	140
		Tourisme médicale	145
2. Le tourisme, le handicap et la santé : concept et définition	11		
Définition	12	5. Analyse comparative / Benchmark	150
La loi du 11 février 2005	13	Les labels et les territoires	151
Tourisme et déficience	14	La commercialisation de séjours spécifiques	164
Une population importante	15	Conclusion	173
Description des principales caractéristiques	17		
Tourisme accessible	26	Les enjeux	174
Accessibilité	29		
Synthèse	31	<i>Table des sigles</i>	179
3. L'offre de tourisme adapté à la Réunion	33		
Contexte général	34		
Les transports	40		
L'hébergement et la restauration	66		
Activités et découverte	88		
L'information et la sensibilisation	105		
Les ERP et les espaces publics	110		
L'offre de santé	115		

1. Etat des lieux du tourisme à la Réunion

1.1. Situation générale

- Les touristes
- L'impact économique du tourisme
- Les hébergements touristiques
- L'aérien
- Situation du tourisme de la Réunion dans l'Océan Indien

1.2. Etat des lieux

1.3. Quels objectifs pour le futur

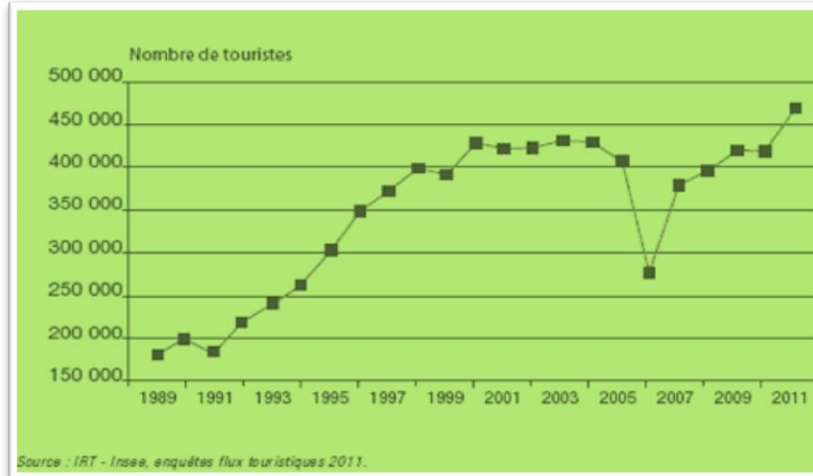
Les touristes

1/ Situation générale et évolution du tourisme à la Réunion

Beaucoup de français et un fort tourisme affinitaire

La Réunion compte environ aujourd'hui 450 000 touristes.

- ❑ **Les touristes français (82 %)** constituent la très grande majorité des touristes accueillis, les **autres européens seulement 4 %**.
- ❑ **Les touristes affinitaires** constituent 45 à 50 % des arrivants. Cette part est globalement en croissance depuis 15 ans et semble avoir atteint un seuil autour de 200 000 personnes. 6 sur 10 de ces touristes sont déjà venus
- ❑ **Le tourisme d'agrément** a retrouvé une valeur autour de 200 000 touristes depuis 2010. Les activités et les motivations pour venir s'inscrivent d'abord sur une base « nature et paysages » et « montagne et mer », puis sur une série de motivations plus spécifiques et souvent complémentaires (événements, parapente, volcan, Raid,)
- ❑ Le tourisme d'affaire compte pour environ 9% de cette fréquentation
- ❑ Il existe aussi un **tourisme interne à la Réunion** fortement développé et de nombreux établissements de l'île comptent une part importante de touristes locaux.



L'évolution de ces 15 dernières années a été marquée:

- ❑ par une augmentation progressive du nombre de touristes
- ❑ Un effondrement dû à l'épidémie de Chikungunya
- ❑ puis par une remontée progressive pour atteindre les valeurs de 2000 – 2005 et même un record d'affluence en 2011
- ❑ Un recul général de près de 6% en 2012 mais les valeurs restent celles des années 2000 – 2005
- ❑ Une croissance régulière de visiteurs issus de l'océan Indien

446 500 touristes
accueillis en 2012

- ✓ **Durée moyenne séjour** : 17 jours (6,5 jours en hôtel)
- ✓ **Dépenses moyennes totales** : 700€ (hors avion)
- ✓ **Dépenses moy/jour** : 52€/jour (tourisme d'agrément)
- ✓ **Emplois touristiques (directs et indirects)** : 13340 en 2009



Les touristes

2. Etat des lieux

Le diagnostic effectué en 2008 par ODIT France et les éléments issus des études tendanciennes et stratégiques de ces 4 dernières années permettent de dresser un tableau d'analyse de la situation actuelle.



Diagnostic SWOT effectué en 2008 par ODIT France accompagné d'éléments d'études plus récentes

3. Quels objectifs pour le futur ?

La Réunion affiche un objectif de 600 000 touristes pour les prochaines années. C'est un défi ambitieux dans un conjoncture de crise et de chute du marché français en 2012 (diminution de 5,3 %/2011)

Une nécessité de diversification

Atteindre l'objectif de 600 000 touristes nécessite:

- de maintenir ses efforts sur ses marchés naturels et prioritaires (France métropole)
- de diversifier la clientèle sur les marchés européens (Allemagne, Suisse, Belgique, Grande- Bretagne, Italie, Espagne)
- de travailler vers les marchés émergents (îles de l'océan Indien, Afrique du Sud, pays du sud-est asiatique, Russie, Australie).

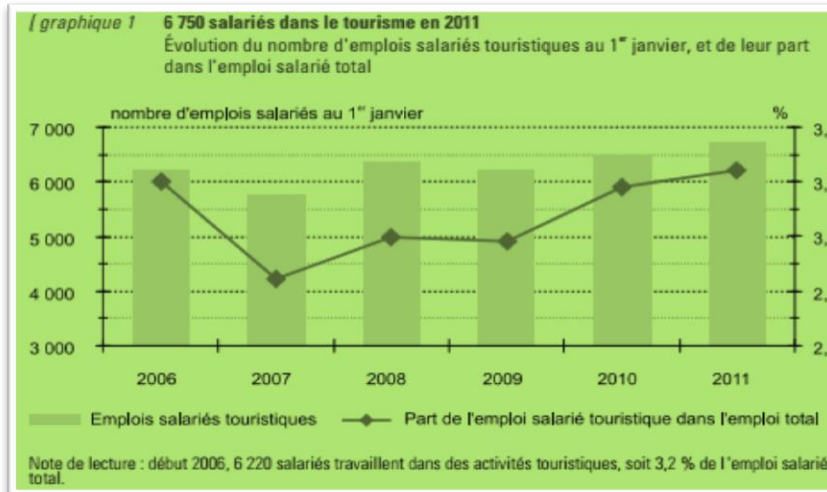


L'impact économique du tourisme

"Le tourisme emploie directement 6 750 salariés à La Réunion au 1er janvier 2011, soit 550 personnes de plus en 5 ans

- Avec 1830 salariés début 2011, l'hébergement est le premier employeur du tourisme de l'île. Cela comprend l'hôtellerie (classée ou non), les gîtes, les chambres d'hôtes, les résidences de tourisme,
- L'emploi touristique dans la restauration a légèrement augmenté depuis 2006 (+ 8 % entre 2006 et 2011).
- L'aérien et les loisirs, également stratégiques pour le développement du tourisme, créent des emplois. Ces créations se font dans les loisirs notamment, les activités de valorisation du patrimoine naturel ou culturel et les offices de tourisme
- Début 2011, l'activité aérienne employait 1 690 personnes à La Réunion. On estime qu'un tiers de ces emplois (560) sont générés par le tourisme.
- Parallèlement, le transport intérieur offre 760 emplois salariés liés au tourisme. La location de voiture arrive en tête, mais la croissance de ses effectifs salariés se stabilise depuis 3 ans.

Enquête de l'INSEE : Emplois touristiques 2011



Evolution du nombre d'emplois salariés touristiques au 1^{er} Janvier, et de leur part dans l'emploi salarié total

« Le tourisme a été érigé « priorité régionale 2010- 2014 » par le Conseil Régional et est souvent cité par les acteurs économiques comme l'un des secteurs porteurs pour le développement économique de l'île ».

Analyse

Malgré les atouts dont l'île dispose, le poids de l'emploi touristique à La Réunion reste à un niveau faible. "Avec 3,2 % de l'emploi salarié total, l'île se classe parmi les dernières régions françaises, sous la moyenne nationale (4,8 %) et loin derrière la Corse qui est en première position avec 12,6 %".

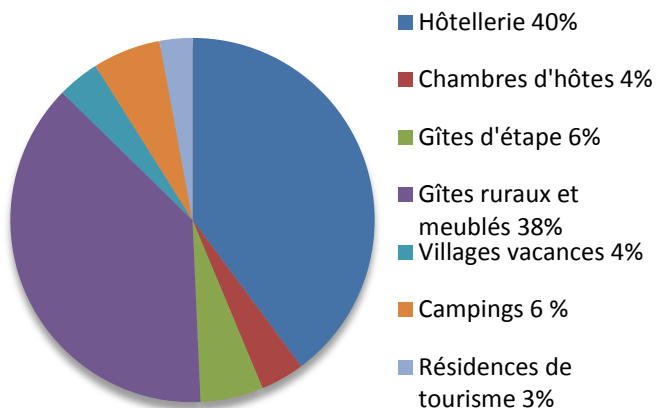
L'hébergement

Situation générale de l'hébergement

La Réunion souffre d'une importante carence en nombre d'hébergements marchands.

Dans ce contexte le petit hébergement rural (Gîtes et Chambres d'hôtes) est le secteur le plus créateur d'hébergements touristiques actuellement.

Pour autant, une grande partie de l'offre reste de qualité modeste et peut manquer parfois de caractère affirmé et de mise en valeur du caractère identitaire de l'île (des manques sont notés en écolodges, thermalisme, écohôtels créoles,...)



Répartition de l'hébergement à la Réunion

La situation de l'hôtellerie

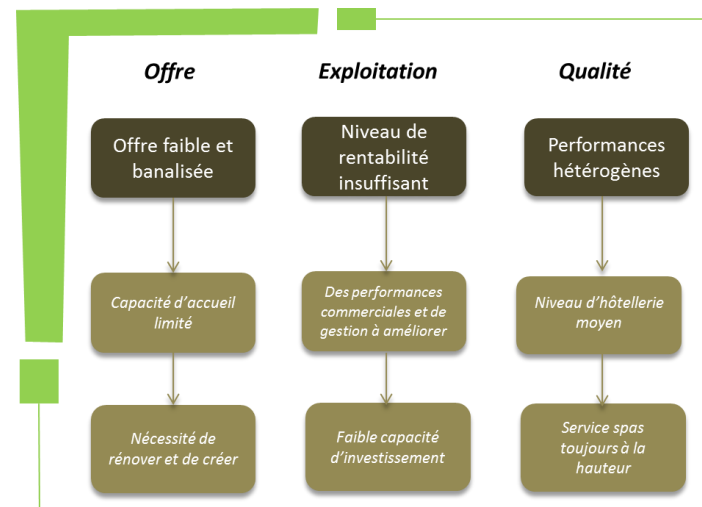
Positionnée avant-dernière région française en terme de capacité hôtelière, la Réunion peine à améliorer la qualité et le nombre d'hôtels.

13 963 lits marchands
5 730 lits hôteliers

Analyse des problématiques pour l'hôtellerie (selon ODIT 2008)

Chiffres clés

- ✓ Le taux d'occupation moyen des établissements est de 71%
- ✓ Le prix moyen par chambre est de 94€
- ✓ Un revenu moyen par chambre correct (70€), mais un RBE problématique (23%)



Les problèmes de RBE

Les taux d'occupation élevés des exploitations hôtelières de la Réunion ne permettent pourtant pas de dégager un niveau de RBE aussi élevé qu'en métropole ou que dans les îles voisines. En cause principalement :

- Le coût des matières premières et la masse salariale (= prime cost).
- La moins bonne rentabilité des exploitations
- Une productivité inférieure et une gestion à améliorer (source Etude KPMG 2010)

Les caractéristiques du trafic aérien à la Réunion

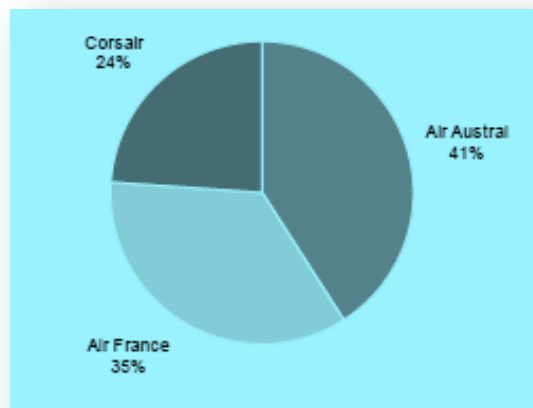
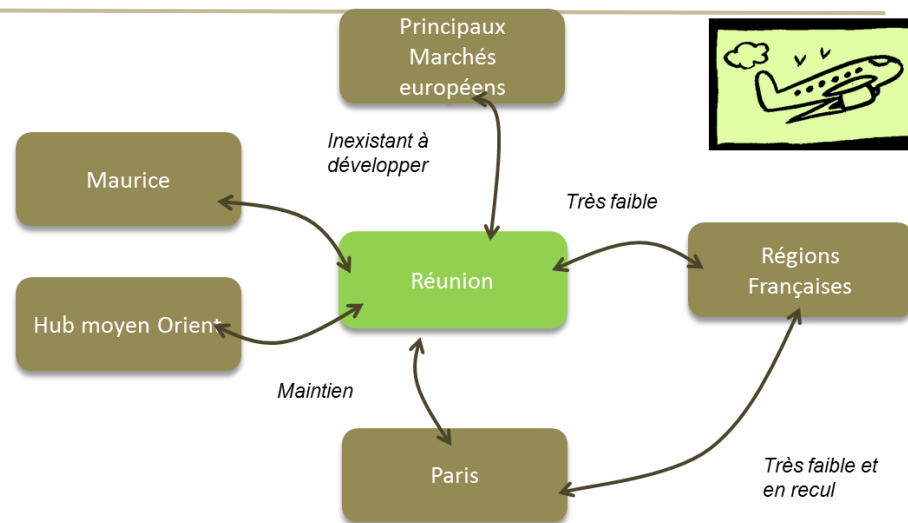
Les principales caractéristiques de flux aériens sont les suivantes :

- ❑ Poids important du trafic passager vers la métropole (58% en 2011, 22 % vers Maurice)
- ❑ Deux pics d'activités dans l'année : en janvier puis en juillet/août
- ❑ La Réunion n'est pas connectée aux destinations européennes, alors que Maurice est reliée via des vols directs à 4 pays européens (Royaume-Uni, Allemagne, Italie et Suisse)
- ❑ Perte des vols directs depuis la province métropolitaine (Toulouse, Nantes...) en raison de problématiques de rentabilité
- ❑ Après une forte croissance annuelle du nombre de passagers entre 2006 et 2011, on note une baisse significative en 2012

Cependant le manque de lits est une problématique centrale pour développer l'aérien

Jouer sur des couples produits marchés est, en effet, limité à certaines périodes par le nombre de lits disponibles.

Origines des voyageurs	
2011	
Origine	Part
Métropole	58,0%
Ile Maurice	21,4%
Mayotte	7,3%
Madagascar	7,0%
Thaïlande	1,5%
La Réunion	1,0%
Nouvelle-Calédonie	0,9%
Australie	0,9%
Afrique du Sud	0,8%
Seychelles	0,8%
Comores	0,8%



Poids respectifs des trois principales compagnies aériennes assurant le trafic depuis la Métropole

Les compagnies aériennes et les vols

Air France

Vols directs vers Paris Orly (jusqu'à 12 vols/semaine)

Air Austral

Vols directs vers Paris CDG et les îles de l'Océan Indien (jusqu'à 12 vols/semaine)

Corsair

Vols directs vers Paris Orly (5 à 6 vols/semaine)
XL (2 par semaines 1 Paris 1 Marseille)

Air Mauritius

Vols directs vers Maurice (8 vols/semaine)

Air Madagascar

Vols directs vers Madagascar et les Comores

Situation du tourisme de la Réunion dans l'Océan Indien

Les 6 destinations de l'Océan Indien, avec 2,6 millions de touristes internationaux, représentent un poids mineur dans les destinations touristiques mondiales (moins de 1%). mais sont en évolution et se structurent. Cependant, la Réunion reste à la traîne...

D'un côté, La Réunion, Madagascar et Mayotte

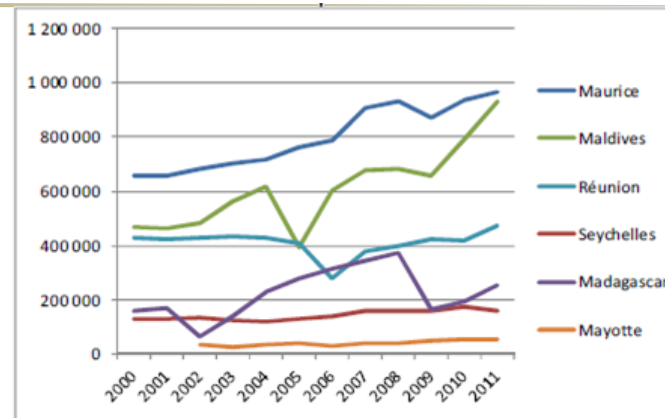
Ces trois îles, ont en commun d'avoir un tourisme marqué par :

- ❑ une forte composante affinitaire et française dominante. A contrario, ces îles attirent très peu de visiteurs en provenance des autres pays européens ou asiatiques.
- ❑ Une offre diversifiée mer, montagne nature mais dont la partie balnéaire tropicale n'est pas le volet le plus attractif
- ❑ Une offre d'accueil peu développée
- ❑ Une fréquentation ayant peu évolué en quantité ces 10 dernières années

De l'autre côté, Maurice, les Seychelles et les Maldives

Ces îles basent une grande partie de leur politique économique sur le développement touristique. Elles partagent :

- ❑ Une clientèle très diversifiée au niveau des nationalités,
- ❑ Une offre balnéaire reconnue,
- ❑ Une capacité d'accueil forte et de bonne qualité
- ❑ Une progression de leur fréquentation touristique (surtout Maurice et les Maldives)



Situation comparative en matière d'exploitation



Par rapport à des destinations telles que l'île Maurice ou les Seychelles, **les charges de personnel pénalisent la compétitivité des exploitations réunionnaises.**

Surtout, elles ne permettent pas aux hôtels haut de gamme de La Réunion de proposer les mêmes niveaux de services que leurs présumés équivalents de l'île Maurice, des Seychelles ou de Madagascar

Etude KPMG 2011

L'île de La Réunion n'est clairement « pas sur la carte » pour les voyageurs des pays émergents asiatiques, .

- ❑ Son offre est atypique et largement inadaptée à la demande de la grande majorité des visiteurs (le cadre idyllique pour un voyage de noces) ;
 - ❑ La desserte aérienne est problématique, sauf à passer par Maurice;
 - ❑ Les formalités de police sont complexes.
- Etude KPMG 2011

Les Iles Vanilles



Pour un meilleur positionnement au niveau international, a été mis en place le concept 'Iles Vanilles/Vanilla Islands' comme l'image de marque des îles de l'Océan Indien. Il a pour objet, notamment de développer une offre complémentaire utilisant les différentes îles.




Synthèse

- Un rebond après la crise du chikungunya
- Un attrait culturel et naturel fort
- Un positionnement complémentaire dans le cadre des Iles de l'Océan indien
- Une ouverture possible vers de nouveaux marchés (Asie, Afrique du Sud, Australie...)

- Une situation complexe en matière de fréquentation (stagnation, crise...)
- Des objectifs difficiles à atteindre
- Une offre d'hébergements quantitativement et qualitativement insuffisante
- Des retombées économiques faibles
- Une desserte aérienne insuffisante pour un développement touristique

Une nécessité

- 
- **Diversification des filières et des marchés**
 - **Renforcement qualité de l'offre**
 - **Actualisation du positionnement**

Une interrogation

- 
- **Quels rôle pour le tourisme adapté ?**

2. Le tourisme, le handicap et la santé: concept et définitions

2.1. Qu'est ce que le handicap

2.2. Une population importante

2.3. Description des principales caractéristiques

La déficience motrice

La déficience visuelle

La déficience auditive

La déficience intellectuelle

Les maladies handicapantes

Le grand âge

2.4. Le Tourisme accessible

Qu'est-ce que le handicap?

Il est revenu à la loi du 11 février 2005 de préciser les contours de ce nouveau droit à compensation, de définir les modalités de sa prise en charge par la solidarité nationale et de redéfinir une nouvelle politique du handicap, reposant sur quatre piliers :

une nouvelle définition du handicap : pour la première fois, la loi donne, à l'article L. 114 du code de l'action sociale et des familles, une définition du handicap, qui dépasse une approche strictement médicale pour prendre en compte la contribution de l'environnement à la constitution du handicap : « *constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant* ». La loi précise donc, conformément à la définition déjà adoptée dans le cadre de l'organisation mondiale de la santé (OMS) que le handicap résulte de l'interaction entre deux réalités : d'une part, les **incapacités** qu'une personne peut connaître du fait des déficiences dont elle est porteuse ; d'autre part, l'**inadaptation** de l'environnement, c'est-à-dire de la Cité dans toutes ses activités ;

Définition de l'Organisation Mondiale du Tourisme (OMT)

Selon l'OMT : "*Est appelé handicapé celui dont l'intégrité physique ou mentale est progressivement ou définitivement diminuée, soit congénitalement, soit sous l'effet de l'âge, d'une maladie ou d'un accident, en sorte que son autonomie, son aptitude à fréquenter l'école ou à occuper un emploi s'en trouve compromise*"

Définition des principales familles de déficience

Afin de mieux identifier les besoins des personnes en situation de handicap, il est fondamental de distinguer les différentes formes de déficiences. Nous présentons ici une brève description; mais pour une explication plus détaillée et officielle il est possible de consulter le document « International Classification of Impairments, Disability and Handicaps » sur le site de l'WHO (OMS – Organisation Mondiale de la Santé).

Rappel - La loi du 11 Février 2005

Ce qu'il faut savoir

La loi du 11 février 2005 « pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » et ses différents décrets et arrêtés d'application prévoient, pour les établissements recevant du public, une accessibilité généralisée quel que soit le type de handicap, d'ici janvier 2015.

Quelques éléments clefs

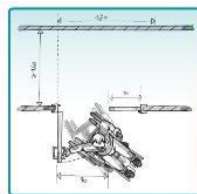
Le rappel de la notion de handicap

« Constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant. »

On distingue 4 types de handicap : moteur, visuel, auditif, mental.

L'accessibilité des ERP

La réglementation fixe les dispositions techniques destinées à rendre accessibles aux personnes handicapées d'ici au 1^{er} janvier 2015 les ERP (Établissements Recevant du Public) et les IOP (Installations Ouvertes au Public), qu'ils soient créés ou existants.



Les ERP de 5^{ème} catégorie, sont totalement concernés par cette réglementation, qui précise « qu'une partie du bâtiment doit fournir aux personnes déficientes l'ensemble des prestations en vue desquelles l'établissement est conçu ».

Sur quels textes de loi se baser ?

En tant qu'établissement recevant du public, une structure touristique doit se conformer à l'arrêté du 1^{er} août 2006, sauf en cas de contrainte avérée où ce sera l'arrêté du 21 mars 2007 qui s'appliquera. L'arrêté du 1^{er} août 2006 fixe de manière précise les normes techniques s'appliquant aux parkings, circulations et bâtiments neufs.

Quelles dérogations ?

Les dérogations seront liées à des motifs d'impossibilité technique, des contraintes liées à la préservation du patrimoine architectural ou des disproportions manifestes entre les améliorations apportées et leurs conséquences. Il faudra pour cela un avis conforme de la C.C.D.S.A. (Commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité) et des mesures de substitution seront exigées en cas de dérogation accordée.

En savoir plus

Réglementation

[LOI n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées](#)

[Décret n° 2006-555 du 17 mai 2006 relatif à l'accessibilité des établissements recevant du public, des installations ouvertes au public et des bâtiments d'habitation et modifiant le code de la construction et de l'habitation](#)

[Arrêté de référence du 1er Août 2006](#)

[Arrêté de référence du 21 Mars 2007](#)

[Circulaire interministérielle DGUHC 2007-53 du 30 novembre 2007 – Annexe 8 Etablissements recevant du public et installations ouvertes au public construits ou créés](#)

Sites Internet

[Réglementation Accessibilité](#) - Site technique national sur l'accessibilité dans la construction
[Commissions consultatives départementales de sécurité et d'accessibilité](#)

Tourisme et déficience – Les différents types de déficiences

Ce qu'il faut savoir

Le handicap définitif ou temporaire touche aujourd'hui environ 1/7^{ème} de la population européenne, avec des situations bien différentes.

La problématique de l'accessibilité est souvent associée à la seule déficience motrice mais les déficiences visuelles, auditives et mentales sont tout aussi importantes.



La déficience motrice

Elle signifie une atteinte partielle ou totale de la mobilité et parfois des difficultés à contrôler ses gestes et à s'exprimer (sans altérer les capacités intellectuelles).

Les personnes en situation de handicap moteur peuvent être en fauteuil roulant (manuel ou électrique), se déplacer avec un déambulateur, une canne, des béquilles ou être mal marchantes. Elles peuvent être indépendantes si l'environnement s'y prête ou être accompagnées.

La déficience mentale

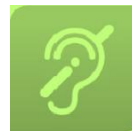
Le handicap mental est un handicap de la compréhension, de la communication et de la décision.



Les personnes souffrant de handicap mental éprouvent des difficultés à se situer dans l'espace et dans le temps. Cela nécessite une compensation humaine et technique adaptée.

La déficience auditive

La difficulté des personnes en déficience auditive est de percevoir, d'entendre et de déchiffrer les informations sonores et de localiser l'origine du bruit.



Il faut distinguer la personne sourde de la personne malentendante.

La **personne sourde** ne peut être aidée que par des techniques visuelles (langue des signes) ;

La **personne malentendante** peut bénéficier d'aides sonores (appareils auditifs, boucle magnétique...) et utiliser la technique de lecture sur les lèvres ou le code LPC (codage manuel des sons de la langue française)

La déficience visuelle

Il faut distinguer les personnes non-voyantes des personnes malvoyantes :



Les personnes non-voyantes appréhendent le monde par les autres sens (toucher, ouïe, odorat, goût) et se déplacent en général avec une canne ou avec un chien guide ;

Les personnes malvoyantes perçoivent mal l'environnement (flou, champ visuel réduit,...). Les adaptations proposées seront alors des paramètres très influents sur leur capacité à se déplacer correctement et à s'informer. Ces personnes peuvent parfois utiliser des cannes en aide plus ponctuelle.

Une population importante

En France, on estime que le nombre de personnes souffrant de déficiences (motrice, sensorielle, intellectuelle...) au sens large, dans la vie quotidienne atteint près de 40 % de la population (26 millions) en y incluant les personnes âgées, les personnes momentanément immobilisées, celles souffrant de déficiences cardiaque, rénale, respiratoire...

La tranche d'âge le plus touchée par le phénomène est celle des personnes de 60 ans et plus (74 %) suivi par les 20-59 ans (26,2 %).

Les déficiences motrices sont dominantes, mais la proportion de personnes ayant des difficultés à se déplacer reste limitée à 25 %, le recours à des transports adaptés étant lui-même limité à moins de 3 % des personnes.

En 2007, l'INSEE a réalisé une enquête nationale Vie Quotidienne et Santé (VQS) s'appuyant sur les nouveaux concepts définis par l'Organisation Mondiale de la Santé. Cette étude a été réalisée auprès d' un échantillon large de 39 000 personnes qui déclarent, elles-mêmes, être handicapées et qui peuvent donc être concernées par une action et une communication sur ce thème.

A la question : « *Considérez-vous avoir un handicap ?* ».

Cette question, posée dans l'enquête VQS en France métropolitaine laisse beaucoup de place à l'appréciation personnelle, mais elle permet néanmoins d'éclairer la perception du handicap.

Considérer avoir un handicap va en général de pair avec des difficultés à réaliser certaines activités. Mais la correspondance est loin d'être parfaite. La part de personnes concernées dépend fortement du critère retenu. Si une personne sur dix considère avoir un handicap, elles sont deux fois plus nombreuses à déclarer « être limitées un peu ou beaucoup dans les activités qu'elles peuvent pratiquer en raison d'un problème de santé ou d'un handicap ».

Interrogées de manière plus détaillée sur treize actions élémentaires (lire, se concentrer, monter un escalier...), 35,4 % des personnes déclarent des difficultés pour en accomplir certaines, 11,7 % déclarent même beaucoup de difficultés, et 3,5 % une impossibilité totale d'accomplir certains actes. La perception du handicap dépend aussi de l'âge : des difficultés vues comme des handicaps avant 60 ans, peuvent à des âges plus avancés n'être considérées que comme des conséquences naturelles du vieillissement par les personnes.

Avant 40 ans, les femmes considèrent un peu moins souvent avoir un handicap que les hommes. Ce constat s'inverse au-delà de 80 ans. Femmes et hommes ne déclarent pas non plus les mêmes limitations dans les actes quotidiens. Après 40 ans, les femmes se plaignent plus souvent d'au moins une limitation fonctionnelle importante. Ainsi, au-delà de cet âge, elles ressentent plus fréquemment que les hommes des difficultés motrices et à partir de 80 ans plus de difficultés intellectuelles ou psychiques. En revanche, entre 60 et 90 ans, les hommes signalent plus souvent des difficultés sensorielles importantes et tout particulièrement des difficultés auditives : chez les octogénaires, 21 % des hommes et 16 % des femmes en déclarent.

Résultats complets sur le site de l'INSEE :

http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?ref_id=ip1254

Depuis de nombreuses années, plusieurs études ont tenté de répondre à ces questions. Mais les résultats diffèrent très largement que l'on parle des personnes présentant une déficience, des personnes en instituts spécialisés ou plus globalement de toutes les personnes qui peuvent déclarer une difficulté dans la vie quotidienne.

A partir de ces éléments, et d'un point de vue global, on peut s'interroger sur la définition du profil des personnes concernées par « le tourisme et le handicap ».

Est-ce que les dispositions existantes en termes d'accueil, de déplacement, d'accès aux loisirs et à la culture, autorisent n'importe quelle personne en situation de handicap, et quel que ce soit son handicap, à y accéder ?

Description des principales caractéristiques

La nature du handicap est un critère de segmentation déterminant à prendre en compte pour la définition des besoins et des équipements. Le prestataire touristique devra, dans la mesure du possible, répondre aux besoins spécifiques de ses clients.



La déficience motrice

Description de la déficience

Elle est estimée à 7,7 % de la population française (près de 5 millions de français) les personnes qui souffrent de déficiences motrices permanentes ou momentanées dont seulement 160 000 utilisant un fauteuil roulant.

Cette déficience, quelle qu'en soit l'origine (virale, héréditaire, accidentelle...) entraîne une motricité réduite. Elle affecte tout ou partie du corps et peut entraîner des difficultés de communication ou de contrôle des gestes, sans pour autant altérer les capacités intellectuelles de l'individu. Pour compenser la déficience, les personnes utilisent souvent des aides techniques : canne, déambulateur, fauteuil roulant manuel ou électrique, soulève-personne, synthèse vocale...

Les difficultés de déplacements de ces clientèles nécessitent des aménagements pour faciliter l'accessibilité (des bâtiments, des transports, de la voirie...). Sans adaptation, les clients voient leurs possibilités de déplacement entravées. Aménagés, sans obstacle, les équipements touristiques procurent une liberté totale de mouvement pour le touriste en fauteuil roulant électrique mais aussi des facilités pour tous les autres : personnes âgées, enfants en bas âge... Rampes, ascenseurs, portes élargies, surface de rotation suffisante, trottoirs surbaissés, boutons placés à bonne hauteur, places de parking réservées, sanitaires aménagés... participent à cette autonomie. L'accessibilité des bâtiments, des transports, de la voirie est donc capitale, celle-ci a fait l'objet de normes et d'une législation particulière. Le voyageur privé de mobilité a besoin d'informations précises sur l'accessibilité des sites touristiques, celles-ci détermineront ses choix de destinations et lui permettront de prendre des dispositions inhérentes à ses difficultés.

Les attentes

Les personnes à mobilité réduite sont à la recherche d'une intégration maximale (hébergement, activités de loisirs, culturelles et sportives banalisées). Elle sont très dépendantes de la fiabilité de l'information qui leur est fournie sur l'accessibilité des lieux, ils appréhendent les déplacements. Pour ce public, il faut être particulièrement vigilant pour l'accessibilité générale : absence de marches, largeur des portes, nature et hauteur des boutons de porte, des interrupteurs et prises électriques, des installations sanitaires, des miroirs, accessibilité du transport...Au sein même de ce groupe, les difficultés et besoins d'adaptation peuvent être très variables.



La déficience visuelle

Les déficiences visuelles touchent 2 % de l'ensemble de la population française. Mais il faut distinguer les personnes aveugles des personnes malvoyantes. La malvoyance concerne plus de 1,5 % de la population dont les 2/3 ont plus de 65 ans.

Description de la déficience

a) *La personne aveugle :*

La personne aveugle appréhende le monde principalement par ses sens (toucher, odorat, ouïe). Pour ses déplacements, elle utilise une canne blanche ou un chien-guide.

-La canne blanche balaie le sol de droite à gauche et sert à détecter les obstacles qui s'y trouvent. Cependant, les objets situés en hauteur, sans embase au sol, ne sont pas perceptibles et de ce fait, représentent un réel danger - Le chien-guide a été éduqué afin d'éviter les obstacles. Contrairement à ce que l'on pense, c'est le maître qui guide le chien et lui indique les directions vers lesquelles il souhaite se rendre. Dans les lieux publics, on ne peut - sous peine d'amende - refuser l'accès d'un chien-guide accompagnant son maître.

a) *La personne malvoyante :*

La personne malvoyante voit mal, mais a conservé des " restes visuels ". Les atteintes prennent des formes multiples. Elle peut voir flou comme à travers un brouillard, ne distinguer que des éléments situés sur les bords comme si l'œil avait une tâche noire en son milieu ou ne percevoir qu'au centre, comme à travers le trou d'une serrure. Lorsqu'elle se déplace, elle doit suppléer à ses manques visuels afin d'être en sécurité.

Les attentes

Les déficients visuels apparaissent comme une population très intégrée, dont les comportements pour des séjours touristiques s'apparentent à ceux de la population valide (à la différence des autres types de handicap), notamment dans la recherche d'information et le recours à des agences de voyages classiques.

Les professionnels du tourisme devront recourir à la mise en place de matériel audio, de signaux sonores. Il convient de faire particulièrement attention aux lumières choisies (non éblouissantes), aux couleurs de décoration (contrastées) et à la typographie employée dans leur brochure ou pour la signalétique de leur établissement. Le braille est l'écriture que l'on associe fréquemment aux personnes aveugles. Il s'agit d'un alphabet tactile disposé en six points. Moins de 1% des personnes malvoyantes lisent le braille, généralement des aveugles de naissance. Elles peuvent également avoir recours aux CD enregistrées ou aux nouvelles technologies : informatique couplée à une synthèse vocale. De plus en plus de DVD films sont disponibles en audio-description, et de nombreux musées proposent des casques spécifiques en audio-description.

L'écriture en gros caractères convient aux personnes malvoyantes. Des éditions spécialisées ont ainsi fait leur apparition et redonné le goût de lire à ceux qui s'en trouvaient privés. L'utilisation de gros caractères est utile dans les lieux publics sur les cartels (panneaux explicatifs d'un site, d'une vitrine,) ou pour les dépliants car il permettra de répondre aux attentes de nombreuses personnes. Les professionnels devront donc préalablement bien réfléchir à tout investissement dans ce domaine.



La déficience auditive

Il faut distinguer les personnes sourdes profondes des personnes malentendantes qui sont plus nombreuses que les premières. Une personne âgée sur trois est malentendante après 65 ans.

Description de la déficience

Les surdités se déclinent en trois niveaux d'atteinte :

a) Les sourds profonds :

Leur surdité est presque totale. Ils ne conservent souvent qu'une perception très confuse des graves. Ils sont généralement dans l'impossibilité de déchiffrer le langage oral.

b) Les malentendants sévères :

Ils perçoivent des bruits, des sons mais ont d'importantes difficultés à y donner du sens. La perception du langage est altérée. Ils doivent souvent apprendre à parler, c'est-à-dire à mémoriser l'image articulatoire des mots ;

c) Les malentendants moyens et légers :

Ils perçoivent la parole, mais certains sons peuvent être difficiles à décoder, particulièrement si la personne malentendante se trouve dans un environnement bruyant ou si plusieurs locuteurs s'expriment en même temps.

Les personnes déficientes auditives, notamment les jeunes, ont développé des modes de compensation utilisant les autres sens : la vue, la perception des vibrations, les odeurs. Certaines d'entre elles utilisent des appareils auditifs destinés à amplifier les sons. Ils sont de plus en plus performants et de taille de plus en plus réduite.

D'autres personnes déficientes auditives communiquent en langue des signes. Contrairement à ce que l'on pense, tous les sourds ne l'utilisent pas, seuls environ 5 % la comprennent et 2,6 % la pratiquent. Elle n'est parlée le plus souvent que par les personnes sourdes de naissance ou les jeunes enfants devenus sourds.

Les attentes

Les déficients auditifs ont des pratiques touristiques proches de celles des valides, mais constituent néanmoins (surtout pour les déficients auditifs de naissance) un groupe spécifique avec lequel il n'est pas toujours aisé de communiquer. Pour eux, le manque d'accessibilité se situe au niveau des activités et de l'information. On recommandera aux prestataires qui ciblent cette clientèle de mettre à disposition un personnel parlant la langue des signes, ce qui sera extrêmement apprécié.

Les équipements de lieux d'accueil, guichets, salles de spectacles ou de conférence peuvent être équipés d'une " boucle magnétique ". Il s'agit d'un conducteur électrique qui crée un champ magnétique amplifiant le son. Il convient bien aux porteurs de prothèse auditive.



La déficience intellectuelle

Description de la déficience

La déficience intellectuelle touche 4 % des Français (près de 2,3 millions de personnes). Elle est d'importance variable. Une personne présentant une déficience intellectuelle a des difficultés de compréhension et de décision. L'importance de sa déficience varie. En règle générale, se situer dans le temps, l'espace, conceptualiser, abstraire, symboliser sont autant d'opérations mentales qui posent problème. Leur autonomie est plus ou moins grande. Ces personnes peuvent parfois avoir des attitudes ou des comportements qui semblent curieux voire déplacés. Les personnes trisomiques sont connues pour avoir une affectivité débordante et expressive.

Les personnes déficientes intellectuelles ont besoin de temps pour leur apprentissage tels que repérer un trajet en bus, effectuer une tâche. Malgré tout, certaines d'entre elles travaillent dans des lieux spécifiques, des ESAT ou des ateliers protégés, ce qui leur procurent un sentiment d'autonomie. Elles voyagent le plus souvent en famille ou en groupe. Pour que la personne déficiente intellectuelle bénéficie de la plus grande autonomie, il lui faut un accompagnement, un soutien qui l'aide à faire ses choix.

Les attentes

L'accueil des publics nécessite une approche différente. Il s'agit moins d'adapter des installations que d'avoir un personnel sensibilisé, capable d'apporter une assistance en cas de besoin. Les séjours de ces publics sont moins fréquents, ils sont en revanche d'une durée plus longue. Ces clientèles disposent généralement de revenus limités.

Les maladies handicapantes

Ces maladies sont souvent indétectables (diabète, épilepsie, déficience cardiaque, pulmonaire...) au premier abord, elles sont contraignantes soit par les traitements réguliers, (dialyse par exemple), qu'elles occasionnent, soit par les crises (épilepsie) qu'elles suscitent.

Les attentes

Ces personnes recherchent une intégration maximale, pour oublier leurs gênes. En revanche, elles attendent une sécurité médicale, soit à proximité immédiate, soit sur le lieu même du séjour. Il convient de répertorier les différents professionnels de la santé (médecins, kinésithérapeutes, centres de dialyse...) et prestataires spécialisés (matériel médical, bouteilles d'oxygène...) présents dans une aire géographique compatible avec les possibilités de déplacement de ces clients (ainsi que leurs périodes d'ouverture). Suite aux différents contacts que nous avons eu avec les associations et avec différents acteurs du secteur sanitaire, il apparaît très clairement que la dimension "thérapeutique" n'est pas du tout en phase avec celle du tourisme, et ce quelle que soit la pathologie évoquée.

Les diabétiques sont éduqués pour se prendre entièrement en charge lors de leurs déplacements. Pour l'hémophilie, les recommandations des médecins s'appliquent pour toutes les situations, sans particularisme lié à un déplacement dans l'île de la Réunion. Il en va de même pour toutes les autres pathologies.

Il est important de préciser que tous ces malades ne souhaitent pas être stigmatisés par des lieux "étiquetés" en fonction de leur problème de santé. Ils préfèrent se "fondre" dans un groupe social "normal" et ne pas être mis-à-l'index à priori.

Pour ces raisons, le marché reste trop étroit pour concevoir une filière touristique dédiée à chacune des pathologies. Par contre, il est possible d'imaginer une offre touristique conçue à partir d'un lieu d'accueil équipé, qui prendrait en compte les spécificités de chacune des pathologies évoquées, sans en cibler une particulièrement. On peut imaginer un hôtel accueillant, labellisé, situé dans un lieu touristique au climat tempéré, (Cilaos, Salazie, la Plaine des Cafres, le volcan...) offrant des prestations de moyenne gamme, suffisamment équipé en espaces de rééducation, de balnéothérapie, de remise en forme, de thermalisme, convalescence, cures d'amincissement, spas, soins ayurvédiques....

Cet espace devra être intégré à l'offre touristique du département et se devra d'être valorisé par les acteurs du tourisme.

Le grand âge

L'impact du vieillissement de la population est très important sur la problématique du handicap. En effet, plus de 70 % de la population handicapée à 60 ans et plus.

La personne âgée dispose de son autonomie mais peut avoir de légères difficultés à se repérer dans l'espace et à se situer dans le temps. Selon son état physique (arthrose, rhumatismes, déficiences auditives ou visuelles...) et son âge, elle peut avoir un rythme plus lent sans pour autant être gênée dans l'accomplissement des actes de la vie courante. En cas d'imprévu, elle peut manifester une attitude de décompensation liée à la rupture de ses habitudes.

La personne âgée est une personne adulte aux capacités intellectuelles généralement intactes, mais aux capacités physiques susceptibles de légères déficiences liées au vieillissement (vue, audition, mobilité, incontinence,...) pouvant entraîner quelques lenteurs et maladresses. Elle peut aussi souffrir d'une certaine rigidité intellectuelle et de troubles de la mémoire (certaines personnes âgées ont une mémoire immédiate très perturbée, mais conservent une mémorisation des événements anciens).

Les attentes

Les personnes âgées souffrent, plus elles sont âgées, de l'accumulation de plusieurs déficiences (auditive, visuelle, motrice) s'accroissant avec la vieillesse. Les aménagements mis en place pour les différents segments de clientèle handicapées faciliteront grandement leurs attentes.

Tourisme accessible

Le concept de tourisme accessible se fonde sur le principe du tourisme en tant que droit social fondamental pour tous, à savoir le droit à l'égalité des chances, à la non-discrimination et à l'intégration sociale, puisque pour les personnes en situation de handicap, comme pour tout individu, il est fondamental de se reposer et de se recréer pour s'épanouir en tant qu'êtres humains.

Il s'agit donc de permettre aux personnes en situation de handicap d'accéder aux vacances et aux loisirs, selon leurs nécessités et leurs intérêts, mais aussi d'améliorer la qualité de vie d'autres personnes comme les personnes atteintes de certaines pathologies (insuffisance rénale, diabète, etc.), les personnes âgées, allergiques, accidentées ou avec de jeunes enfants, etc.

Tout individu devrait pouvoir accéder et utiliser les équipements communautaires, les centres de loisirs et les diverses infrastructures. Pour cela il faudrait que les moyens de transport soient eux aussi accessibles et malgré les progrès importants réalisés ces dernières années, il reste énormément à faire dans ce domaine. Les structures accessibles ne sont pas très nombreuses et les personnes en situation de handicap rencontrent d'énormes difficultés pour organiser leurs vacances sur le territoire réunionnais.

L'un des problèmes fondamental lié au tourisme accessible concerne le manque d'harmonisation des normes et des standards qui diffèrent d'un pays à l'autre en fonction des législations et des approches utilisées.

En Europe, à titre d'exemple, c'est l'idée du « Tourisme pour Tous » qui a pris forme en Angleterre et dans d'autres pays au cours des années '80 et qui continue aujourd'hui de se développer dans le cadre de projets et des initiatives à l'échelle européenne.

Cette idée est liée à la philosophie du Design pour tous qui concerne le « re-designing » de tout l'environnement afin d'améliorer la participation à la vie communautaire.

Au Canada et aux Etats-Unis on a commencé à s'occuper de cette question au cours des années '70 en parlant de « Tourisme Accessible ». Depuis lors, beaucoup de réalisations et d'avancées ont été faites dans ce secteur.

Que l'on parle de tourisme accessible ou de tourisme pour tous, la mise en œuvre de ce type de tourisme dépend de plusieurs facteurs, ou mieux des politiques au niveau régional et national, au niveau industriel et en matière d'emploi, de formation, d'environnement, de technologie de l'information, etc. Le développement d'une plus grande harmonisation à l'échelle européenne et internationale représente un véritable défi pour l'avenir.

Les pratiques de départ en vacances, les activités culturelles ou sportives sont comparables à celles des valides. Elles dépendent de l'âge et des revenus : 20 % des personnes souhaiteraient partir plus souvent, ce qui présente un marché potentiel à exploiter.

Un marché à développer

Cette clientèle « potentielle » pour l'industrie touristique a été jusqu'à présent en partie ignorée par les professionnels du tourisme. Ce marché est donc à développer. Toutefois il convient de prendre en compte les besoins spécifiques de ces clientèles afin de mieux répondre à leurs attentes. Outre l'adaptation des hébergements ou des installations touristiques, une offre adaptée à ce type de clientèle ainsi que la qualité de l'accueil font toute la différence.

Les atouts qualitatifs du marché

Compte tenu de la carence d'une offre véritablement adaptée, les professionnels, notamment de l'hébergement, qui ont aujourd'hui des prestations accessibles et de qualité, bénéficient d'une demande soutenue quelle que soit la destination ; il s'agit d'un marché captif. Par ailleurs, cette clientèle, qui a besoin d'être sécurisée, se révèle très fidèle si elle a été satisfaite. La durée de séjour de cette clientèle, compte tenu des problématiques d'accessibilité et de transport, est souvent supérieure à celle du marché traditionnel. Une prestation adaptée ne justifie pas une hausse tarifaire à ses yeux, en revanche, sa dépense moyenne sur un lieu d'hébergement se trouve souvent supérieure du fait d'une prise assidue des repas sur place et de sa propension à consommer des extras. Enfin, l'ensemble des professionnels qui accueillent déjà cette clientèle, soulignent son comportement agréable et la richesse d'expérience vécue, tant pour le personnel que pour le reste de la clientèle.

La clientèle des personnes en situation de handicap représente-t-elle un potentiel pour l'industrie touristique de l'île de la Réunion ?

Des stratégies d'actions adaptées aux attentes de cette clientèle sont à promouvoir. Le label « Tourisme et Handicap », ainsi que la création, de l'Association « Tourisme et Handicaps », ont contribué à faire de la France métropolitaine une destination touristique accessible à tous.

En 2011, près de 4000 sites déclinent et offrent un accueil adapté pour les quatre types de handicap, auditif, mental, moteur et visuel. Connu et reconnu, ce label contribue à offrir une information de qualité, sécurisant le départ en vacances et garantissant des prestations en adéquation avec les besoins des personnes en situation de handicap.

L'application, en 2015, de la Loi sur l'Accessibilité, pose la question du futur.

- Le label et la Loi poursuivent un même objectif, qui est de favoriser l'accessibilité des sites et des établissements aux personnes en situation de handicap, mais différent par leur approche. Le label est une démarche volontaire, destinée à renforcer l'attractivité et la lisibilité d'une activité, d'un produit, d'un ensemble de services ou d'une destination.
- La Loi, quant à elle, revêtira un caractère contraignant et s'appliquera à tous les établissements accueillant du public.

La valeur ajoutée du label « Tourisme et Handicap » pourrait être de favoriser l'émergence d'une offre globale adaptée. Il apporterait alors une dimension touristique et un intérêt économique, aux efforts consentis par les acteurs touristiques dans le cadre de la Loi : car l'accessibilité aux équipements et services touristiques est non seulement une obligation sociale, mais aussi un enjeu économique fort. Cette étude devrait inciter les professionnels du tourisme, à développer certaines initiatives pour y répondre.

L'accessibilité

Le terme accessibilité indique la possibilité pour tous de bénéficier de technologies, instruments ou équipements, informations et donc de services sans que l'usage en soit empêché à personne par les caractéristiques, mais aussi par les prix. C'est l'accès simple et pour tous à tout genre de service.

Les obstacles que les personnes en situation de handicap rencontrent dans la vie de tous les jours, et encore plus lorsqu'ils veulent faire un voyage, sont nombreux : environnementaux, sociaux, comportementaux, physiques, manque d'informations et d'assistance adéquate et appropriée, difficulté d'accès aux technologies d'informations et discrimination par les prestataires de services et les opérateurs de voyages ou par les hôtels et restaurants. A tout cela il faut aussi ajouter des obstacles économiques, parce que les personnes handicapées sont usuellement sous payées ou au chômage et doivent assumer des coûts additionnels à cause de leur handicap. La question de l'accessibilité dans le département de l'île de la Réunion reste une question sensible. Peu de communes disposent d'une commission sur l'accessibilité active. Elles ont été créées par obligation mais ne fonctionnent pas. De ce fait, la circulation dans les villes et villages de l'île est quasi impossible, la plupart des sites touristiques et des lieux publics est inaccessible en fauteuil roulant, etc., mais nous reviendrons plus en détails sur ces carences d'équipement.

En retravaillant « l'accessibilité à tous » de vos prestations, on enclenche simplement une politique de valorisation de l'offre touristique et d'amélioration du confort pour tous les publics. Des cheminements plus fluides, une signalétique simple et efficace, des supports d'information adaptés à toutes les connaissances et langages sont autant de paramètres qui accroissent la qualité de visite à tous les visiteurs. L'accessibilité ne profite plus à une minorité, au contraire. Quiconque peut faire dans sa vie l'expérience de situations inconfortables dans l'appréhension de l'espace, de l'environnement, pour des questions physiques, sensorielles ou culturelles. La qualité d'usage revient à prévenir les situations de handicap que nous rencontrons tous, en particulier les plus vulnérables d'entre nous.

C'est agir concrètement pour permettre aujourd'hui la participation des personnes en situation de handicap et autoriser, demain, l'autonomie d'une population vieillissante.

Une amélioration de la qualité, du design, de l'ergonomie, en y intégrant d'autres formes d'expressions - tactile, visuelle, sonore, provoque une ouverture aux sens et aux formes, pour correspondre à une variété toujours plus grande de publics. Il y a là une piste prometteuse dans la recherche d'une offre universelle et accueillante.

D'ailleurs, depuis que l'accessibilité améliore la qualité de vie, les façons de voyager ont évolué : valises à roulettes, recours à internet, équipement en audio-guides, Visio-guides. Tout le monde tire aujourd'hui partie des travaux d'accessibilité. Quand on pense que même la télécommande a été conçue pour les besoins des personnes handicapées, on comprend mieux en quoi les attentes particulières des plus vulnérables accroissent le confort général de toute une population.

Les bénéfices de l'accessibilité en quelques exemples :

- Les ascenseurs devenus une habitude dans le milieu de la construction,
- Les pictogrammes de plus en plus associés à la signalétique,
- L'élargissement, la planéité des circulations et l'amélioration de leur revêtement,
- La suppression des marches sur les traversées piétonnes,
- L'annonce sonore des arrêts dans les transports en commun,
- Le retour au goût du jour des zones de repos,
- L'amélioration de l'acoustique dans les bâtiments.

Tourisme et déficience – Les éléments clés de l'adaptation de l'offre

Ce qu'il faut savoir

Pour rendre une structure accessible, deux réflexions doivent se croiser : celle de la chaîne de déplacement de la personne en situation de handicap et les aménagements, équipements et services nécessaires pour les 4 types de handicap...

Les touristes handicapés attendent des équipements spécifiques :

- ❑ des aménagements aéroportuaires adaptés
- ❑ des véhicules pouvant accueillir des fauteuils roulants
- ❑ des hébergements touristiques tels que les Camping village, les centres de villégiature, les Résidences de tourisme, ou les Village vacances adaptés à leurs besoins.
- ❑ des chambres d'hôtel conçues selon leurs besoins
- ❑ un personnel d'accueil capable de donner des informations ou des suggestions sur l'accessibilité
- ❑ une information sur l'accessibilité des attractions spécifiques (visites touristiques : monuments, musées)
- ❑ des établissements ouverts au public accessibles (restauration, services publics) avec des équipements adaptés (toilettes)
- ❑ des rues accessibles (accès au trottoir, véhicules stationnés sur les trottoirs)
- ❑ Des activités accessibles
- ❑ la possibilité de location d'équipements spécialisés (fauteuils roulants, chaises de bain, scooters électriques ou autre équipement adapté

Respecter la chaîne de déplacement

Il faut penser l'accessibilité sur l'ensemble des déplacements :
Parking > cheminement > entrées > circulation principale > circulations annexes > retour

Intégrer les 4 types de déficience

Pour chaque étape, il faut réfléchir à toutes les actions à mener pour chacun des 4 handicaps sur les cheminements, l'accès aux services et les prestations complémentaires de confort



Cheminements :

- Place de parking adaptée avec zone d'approche et de transfert
- Chemins d'accès sécurisés sans rupture, dévers et pentes excessives
- Matériaux durs, non glissants

Services

- Accès aux services proposés aux valides
- Accès aux sanitaires (WC et lavabo, interrupteurs...)
- Accès aux autres services en fauteuil
- Aide personnalisée spontanée et adaptée
- Mobilier permettant des passages libres sous les tables
- Aide aux déplacements



Cheminements :

- Contraste des couleurs et matériaux
- Eclairage adapté, balisage du cheminement si besoin
- Signalétique adaptée
- Obstacles repérables ou neutralisés.
- Signalétique adaptée



Services

- Documentation adaptée (en gros caractère ou en braille),
- Mise à disposition de moyens (ordinateur avec sites adaptés...).
- Information vocale enregistrée
- Aide personnalisée spontanée et adaptée.
- Proposition de lecture
- Stores, rideaux pour éviter l'éblouissement

Services

- Documentation audio et information compréhensible avec système d'aide à l'audition, boucle magnétique ou amplificateur
- Aide personnalisée spontanée et adaptée



- Documentation compréhensible, classée
- Images, pictogrammes, signalétique associée
- Aide personnalisée spontanée et adaptée

Focus sur l'accessibilité et le design universel

Le principe de l'accessibilité universelle : principe du futur

L'accessibilité universelle est la caractéristique d'un produit, procédé, service, information ou environnement qui, dans un but d'équité et dans une approche inclusive, permet à toute personne de réaliser des activités de façon autonome et d'obtenir des résultats identiques. (Inspirer du Groupe Défi Accessibilité, 2011)

L'accessibilité universelle prône la réalisation d'environnements sans obstacles, tels des bâtiments, des lieux, des équipements ou des objets. L'idée véhiculée par le concept d'accessibilité universelle est d'aménager un monde dans lequel toute la population, incluant les personnes ayant des limitations fonctionnelles, pourra vivre en toute liberté et en sécurité.

En améliorant la qualité de vie de tous les citoyens, en anticipant sur les conséquences sociales et économiques de l'allongement de l'espérance de vie, l'accessibilité participe pleinement du développement durable

Un enjeu transversal : le confort d'usage pour tous

C'est une des révolutions du futur pour le tourisme, penser les équipements, les aménagements pour qu'il soit utilisable par tous notamment :

- Les personnes handicapées
- Les personnes âgées
- Les personnes enceintes ou avec des enfants en bas âge
- Les personnes blessées
- Les personnes étrangères



Le design universel : un axe fort de la réflexion

L'accessibilité du plus grand nombre peut devenir un levier d'innovation, dès lors que le design universel replace au premier plan, les critères ergonomiques dont on peut tous bénéficier : simplicité, flexibilité, prévention et tolérance à l'erreur.

le guide "[Design pour tous. Comment s'y prendre ? Préconisations pour une conception pour le plus grand nombre](#)".

est désormais mis à disposition de tous les concepteurs pour les aider à créer de nouveaux produits et services confortables et attrayants pour le plus grand nombre.

Etablis au départ, à partir de fortes contraintes, les choix fonctionnels vont intéresser d'autres cibles voire la majorité des personnes qui vont se retrouver dans le produit ou service en question

La question est donc comment, à partir d'une évolution démographique majeure (vieillesse de la population), trouver de nouvelles voies de développement et d'innovation



3. L'offre de tourisme adapté à la Réunion

3.1. Contexte général

3.2. Les transports

3.3. L'hébergement et la restauration

3.4. Activités et découverte

3.5. L'information et la sensibilisation

3.6. Les établissements et les espaces publics

3.7. L'offre de santé

Contexte général

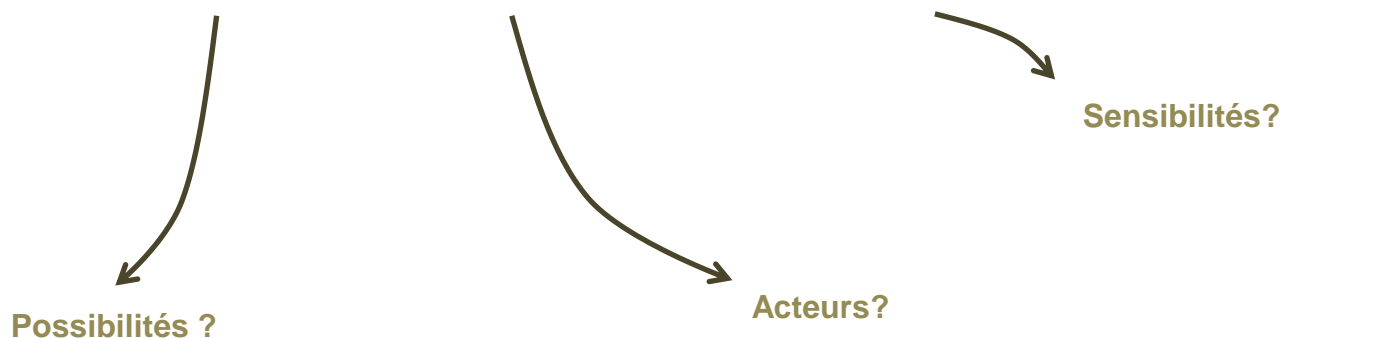
L'exposé de l'offre : une étape incontournable

Cette phase de diagnostic est une phase importante puisqu'elle permet de **porter un regard à la fois global et précis** sur une branche définie du secteur touristique: le tourisme adapté.

L'exposé de l'offre constitue un pilier de cette phase d'analyse. Il est en effet nécessaire et intéressant de **mesurer l'offre existante afin de dimensionner à juste titre les ambitions de demain**.

L'offre doit être abordée différemment en fonction des publics cibles : les personnes atteintes de pathologie, les personnes en situation de handicap et les personnes à la recherche de bien-être, en raison de leur état de santé.

L'approche de l'offre peut se faire étape par étape en suivant un fil conducteur; puisque le parcours touristique reste le même quel que soit le public.



Contexte général

Les acteurs du tourisme adapté à la Réunion : qui fait quoi?

Aborder la question de l'offre touristique adaptée à la Réunion, nécessite de comprendre tout d'abord le jeu d'acteurs locaux et la carte des compétences associées. Les acteurs sont issus de domaines différents: le domaine sanitaire et social, le domaine touristique et territorial.

Le tourisme adapté se situe à l'interface de ces domaines de compétence. Dans le cadre de cette étude, il apparaissait nécessaire de rencontrer ces différents acteurs afin de disposer des données nécessaires et de décrypter les différentes positions et autres points de vue de chacun.

Le constat montre très clairement une différence d'approche pour le sujet, mais aussi une différence de disponibilité et d'accueil de la démarche.

Le domaine touristique :

La Région Réunion, l'IRT, les OTI, Club du tourisme, professionnels du tourisme, etc.

Le domaine sanitaire et médico-social :

Le Conseil Général de la Réunion, l'ARS, la MDPH, les associations, etc.

Le Tourisme
Adapté à la
Réunion

Les services concernés

Les intercommunalités, les communes, la Préfecture, etc.

Contexte général

Le domaine sanitaire et médico-social

- **Le Conseil Général de la Réunion**



- *Compétant pour la santé publique, suivi social et médico-social des personnes âgées et handicapées, gestion et attribution d'allocations diverses, formation des professionnels d'accueil, réflexion sur le développement des centres d'accueils temporaires et de jour, intégration sociale des personnes en situations de handicap, planification pour les centres d'accueils spécialisés, administre la MDPH, etc.*

- **L'Agence Régionale de Santé (ARS)**



- *Assurer une veille et la sécurité sanitaire, rôle d'observatoire de la santé, prévention et promotion de la santé, assurer la gestion des crises sanitaires, réguler l'offre sanitaire et médico-sociale, assurer l'équilibre du territoire et l'accès à la santé à tous, etc.*

- **La Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) de la Réunion**



- *Accueil, écoute, gestion et attribution des aides, évaluation des besoins et réalisation du plan de compensation, aide à la mise en place d'un projet de vie, etc.*

- **Les associations locales œuvrant pour les personnes en situation de handicap**



- *Informers, accueillir, orienter, aider, accompagner, mobiliser et mettre en contact les personnes en situation de handicap, créer des événements, des activités et autres prestations adaptés au public concerné, représenter le monde du handicap et défendre ses droits.*

Contexte général

Région Réunion et IRT

- ✓ La Région définit les priorités régionales; actuellement le tourisme;
- ✓ Délègue à l'IRT les compétences tourisme;
- ✓ L'IRT instruit (conjointement avec la DIECCTE et la Préfecture) les demandes de label « Tourisme & Handicap »

Offices touristiques

- ✓ Informent et sensibilisent sur l'ouverture à tous des structures et sur la labellisation;
- ✓ Mènent des actions en faveur de tous les publics;

Club du tourisme

- ✓ Stimule les nouvelles stratégies;
- ✓ Sensibilise à la question du tourisme pour tous;

Les professionnels

- ✓ Mettent en place des aménagements et des prestations adaptés à tous types de public;

Le domaine touristique

• La Région Réunion



- Développement économique, développement local, mobilité, plan stratégiques, etc.

• L'Île de la Réunion Tourisme (IRT)



- Mettre en place les mesures nécessaires au développement, au confortement, à la structuration et à la formation dans le secteur du tourisme, Faire la promotion de l'île du local à l'international, rôle d'observatoire du tourisme, en charge de la labellisation des sites, etc.

- **Les offices communales et intercommunales de tourisme** Accueil et conseil des touristes, informations, promotion du tourisme, mise en place d'évènementiel, structurer et organiser l'offre, stratégie, etc.



• Le Club du tourisme



- Développer les échanges entre professionnels du tourisme, sensibiliser et développer de nouvelles énergies ensemble, mettre en place des actions et des projets promouvant les prestations réunionnaises, etc.

• Les professionnels du tourisme

Contexte général

Préfecture et services de l'Etat

- ✓ Veiller et contrôler l'application des lois relatives aux personnes en situation de handicap;
- ✓ En charge, via la DIECTTE, de la labellisation des structures;
- ✓ Assure le contrôle des collectivités locales afin qu'elles adoptent les bons comportements et les bonnes démarches.

Collectivités locales

- ✓ Mettent en place des plans et stratégies pour l'accessibilité de la ville, des transports, etc.
- ✓ Aménagent les espaces publics, les transports, les établissements, etc.

Les services concernés

• La Préfecture et services de l'Etat



- Favoriser le développement économique local, renforcer la cohésion sociale notamment par l'accompagnement des personnes les plus vulnérables à l'exclusion du marché du travail, etc.

• Les intercommunalités et les communes

- En charge des transports urbains/interurbains, de l'habitat, développement économique, accessibilité, politique de la ville, aménagement, etc.



Méthodologie

Le fil rouge suivi

Le diagnostic de l'offre aborde tour à tour les éléments suivants:

- Les transports;
- L'hébergement et la restauration;
- Les activités de loisirs et la découverte;
- L'information touristique;
- Les établissements et les espaces publics.

soit autant de maillons auxquels est confronté un touriste lambda dans la préparation et la réalisation de son voyage.

Plusieurs publics sont à identifier dans l'analyse de l'offre :

- Personne en situation de handicap ;
- Personne souffrant d'une pathologie ;
- Personne à la recherche de bien-être (de santé).

En fonction du maillon touristique auquel on s'intéresse, ces publics peuvent avoir besoin d'aménagements ou de prestations particuliers.

Sommaire

3.2. Les transports

L'aérien

Les transports en commun

Les transports privé

Entreprises

Associations

L'assistance dans les transports

Le Pass' Transport du Conseil Général

Synthèse sur les transports

Les enjeux

Les transports

Les transports aériens

Une offre différenciée

Quatre compagnies aériennes desservent l'île de la Réunion à partir de la métropole : Air France, Air Austral, Corsair et XL Airways.

L'ensemble de ces compagnies a répondu à nos questions sans réticence et avec écoute. Toutefois, on peut noter une grande différence d'approche sur la problématique du transport des personnes en situation de handicap. Il est intéressant d'observer que chaque compagnie établit un distinguo entre PMR et personnes « handicapées ». Nous retrouvons ces termes spécifiques dans les plaquettes d'Air France et de Corsair ; les PMR ne seraient donc pas des personnes « handicapées » au même titre que les déficients sensoriels ou intellectuels. Ces représentations tendent à stigmatiser les personnes à partir de leur différence.

Nota Bene: Pour les compagnies aériennes, la catégorie PMR concerne uniquement les personnes se déplaçant en fauteuil roulant donc des personnes en situation de handicap à part entière.

Le discours ne s'oriente pas vers une définition de PMR comprenant les autres personnes à mobilité réduite tel que pourraient l'être ; les femmes enceintes, les personnes en situation de handicap temporaire (membre cassé, ...), les personnes âgées ou encore les familles accompagnées d'un enfant en bas âge.

La législation de référence

Le règlement (CE) n° 1107/2006 du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens.

Principaux axes :

- le droit à la non-discrimination lors de la réservation d'un vol ou de l'achat d'un billet d'avion;
- le droit de voyager sur un pied d'égalité avec les autres passagers (sauf pour des raisons motivées de sécurité);
- le droit d'être informé des règles de sécurité appliquées par les transporteurs aériens;
- le droit à une assistance dans les aéroports (au départ, à l'arrivée, en transit) et à bord des avions;
- le droit de transporter gratuitement deux pièces d'équipement de mobilité.



Les transports – Les transports aériens

Caractéristiques des offres

Le programme d'Air France, SAPHIR, à destination des voyageurs en situation de handicap est particulièrement complet et semble répondre à tous les cas de figure. Une plaquette est accessible en ligne sur le site d'Air France et reprend en détail l'ensemble des dispositions mises en place par la compagnie. L'entretien téléphonique s'est déroulé dans d'excellente condition et, renseignements pris, la plupart des résidents réunionnais en situation de handicap ou présentant une déficience, préfèrent voyager avec Air France surtout lorsque nous comparons avec les prestations des autres partenaires aériens. Certaines associations ont confirmé la pertinence du programme SAPHIR.

Corsair offre aussi un accès facilité sur son site et dispose d'une plaquette. Néanmoins son offre de service est beaucoup moins étoffée que celle d'Air France.

Air Austral, seule compagnie réunionnaise du lot, n'offre pas de facilité à destination de ce public. Il n'y a pas de plaquette sur leur site et chaque voyageur doit impérativement s'adresser au CHU Felix Guyon pour obtenir un certificat médical d'un médecin agréé, et ce à partir d'un lien que nous n'avons malheureusement pas réussi à activer en simulation.
<http://www.chd.fguyon.fr:7777/accormed974/>

Quant à XL Airways, présent dans l'île depuis seulement quelques mois, ils n'ont pas de correspondant local et leur plateforme téléphonique de métropole a été incapable de nous répondre. Par ailleurs, l'étroitesse des sièges de cabine rend plus difficile l'accueil de PMR. Néanmoins sur leur site des dispositions générales imposées à toutes les compagnies aériennes européennes sont accessibles.

<http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights/fr/04-air-reduced-mobility.html>

Classification en vigueur dans les transports aériens

Déficient physique: les déplacements des personnes se font en fauteuil roulant de l'aéroport à l'entrée dans l'avion. Les personnes handicapées moteurs sont classifiées en 3 catégories:

- **WCHR** : passager à handicap réduit, capable de marcher sur de courtes distances et de monter des escaliers. Leurs déplacements sont assurés en chaise roulante dans l'aéroport.
- **WCHS** : passager à handicap moyen capable de marcher sur de courtes distances. Leurs déplacements sont assurés en chaise roulante jusqu'à l'entrée dans l'avion.
- **WCHC** : passager à handicap important, dans l'incapacité de marcher. Leurs déplacements sont assurés en chaise roulante jusqu'au siège dans l'avion

Déficient mental: la réglementation n'oblige pas l'accompagnateur mais le voyage seul ne peut se faire que sur présentation d'un accord médical. Ces personnes bénéficient d'une assistance à l'embarquement et au débarquement.

Déficient visuel: si la personne signale sa déficience une aide lui est portée à l'embarquement et au débarquement. Les chiens d'aveugle sont autorisés en cabine.

Déficient auditif : si la personne signale sa déficience une aide lui est portée à l'embarquement et au débarquement. Les consignes de sécurité lui seront expliquées.

Les transports – Les transports aériens

« Conformément à la réglementation n°1107/2006 applicable au départ ou à l'arrivée d'un aéroport de l'Union Européenne, le Transporteur peut refuser le passager à mobilité réduite afin de respecter les exigences de sécurité applicables, ou bien si la taille de l'aéronef ou de ses portes rend physiquement impossible l'embarquement ou le transport de cette personne.

Le passager devra informer la Compagnie au plus tard quarante-huit heures (48h) avant l'heure de départ publiée du vol considéré de ses besoins particuliers en vue de cette assistance. Dans le cas où l'information nécessaire à l'assistance n'aurait pas été communiquée dans ce délai, la Compagnie fera ses meilleurs efforts pour mettre en œuvre et/ou permettre la mise en œuvre de l'assistance nécessaire. »

Il est important de noter que le commandant de bord de tout aéronef de transport de civils est souverain pour refuser un passager. Encore récemment, le 04 mai dernier, le journal en ligne « Air Journal » diffusait l'information suivante, restée néanmoins confidentielle.

Thomson Airways refuse deux passagers aveugles




Publié le 4 mai 2013 à 10h00 par Alain Lebas
dans [Actualité](#), [Insolite](#) - 0 commentaire

Grosse déception pour deux jeunes aveugles Britanniques : la compagnie aérienne Thomson Airways, qui opère des vols charter pour le voyageur Thomson Holidays, les refuse à bord en raison de leur handicap.

Lauren Wigglesworth, 27 ans, et Stephen Sherwood, 24 ans, ont réservé en janvier leur voyage à Majorque aux Baléares. Ils devaient décoller ce 8 mai 2013 de Manchester pour l'île de Majorque. Mais à deux semaines du départ, Thomson Holidays, filiale britannique du groupe allemand Tui, leur signale qu'ils ne peuvent prendre leur avion pour des raisons de sécurité : comme ils sont aveugles, ils ne peuvent voir la démonstration de sécurité à bord et, en conséquence, ils sont persona non grata sur Thomson Airways.

Thomson Holidays leur propose alors deux alternatives : soit ils viennent accompagnés d'un ami capable de les aider, soit la compagnie leur rembourse leurs billets (538 livres anglaises l'aller-retour par tête). Mais Lauren Wigglesworth raconte sa mésaventure sur sa page Facebook, déclenchant un grand tollé de la part des internautes qui accusent le voyageur et sa compagnie aérienne de discrimination contre les malvoyants. Les tabloïd britanniques, comme le [Mail Online](#), prennent aussi la défense des deux jeunes aveugles. Lauren Wigglesworth est aveugle à sa naissance, en raison d'une déformation de son visage. Elle souffre d'une maladie d'origine génétique qui n'a pas de nom médical et qui est si rare qu'elle affecte à ce jour seulement 23 personnes dans le monde.

Les transports – Les transports aériens

 <p>Dispositions relatives à l'ensemble des personnes en situation de handicap</p>		Air France (Paris – Orly)
Autres services et aménagements particuliers	Personnes à mobilité Réduite	Toilettes adaptées au PMR ou mise en place de rideaux pour les WC classiques non adaptés.
	Déficiência visuelle	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Assistance et explications personnalisées. ✦ Explication des consignes de sécurité en haut contraste pour les personnes mal voyantes sur les vols long-courriers. ✦ Chien d'assistance autorisé sous certaines conditions et gratuitement. ✦ Consigne de sécurité en braille et assistance pour comprendre les consignes et connaître le repas.
	Déficiência auditive	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Personnel de bord formé pour communiquer avec les personnes mal et non-entendant es. Certains d'entre eux parlent aussi la langue des signes français.
	Déficiência intellectuelle	
Fauteuils roulants adaptés à disposition	Oui /Non	Oui à disposition dans l'avion.
	Nombre par avion	1 mais l'offre peut être adaptée en fonction des besoins et dans une certaine limite liée à la capacité d'accueil de l'appareil.
Nombre de place/personnes par avion		
Accompagnateur	Oui/Non	Obligatoire si : <ul style="list-style-type: none"> - Vous ne pouvez pas vous évacuer seul de l'avion en cas d'urgence ; - Vous avez un handicap intellectuel lourd ; - Vous êtes plurihandicapés (non-voyant + sourd profond)
	Tarifs préférentiels	Des réductions peuvent exister pour les deux passagers (personne en situation de handicap et son accompagnateur)
Examen de santé		<ul style="list-style-type: none"> ✦ Accord médical par les services médicaux d'Air France pour les personnes devant : - Voyager en civière ou incubateur ; - Avoir une fourniture oxygène thérapeutique supérieure à 2 litres/minute ; - Etat de santé nécessitant peut-être une assistance inhabituelle à bord ; - Maladie contagieuse.
Repas spécifiques		Sans sel, Sans sucre, Kasher, Végétarien, Végétalien, Hindou, Sans porc et sans alcool, Sans allergène, Diététique, Sans Gluten, et autres adaptations médicales.
Consignes générales de l'aviation civile française		<ul style="list-style-type: none"> ✦ Préparer son voyage à l'avance pour s'assurer de la disponibilité de l'assistance. ✦ Signaler ses besoins aux agences commerciales le plus tôt possible (au plus tard 48h avant le départ). ✦ Se doter d'une carte SAPHIR pour n'avoir qu'à présenter sa carte à chaque vol. ✦ S'enregistrer 2H avant le départ.

Les transports – Les transports aériens



Corsair (Paris – Orly)

Dispositions relatives à l'ensemble des personnes en situation de handicap

- + Embarquement prioritaire.
- + Assistance à l'embarquement et au débarquement uniquement :
 - sous réserve que la personne dispose du matériel nécessaire
 - au cas où la personne aurait des difficultés en raison de problèmes d'expression, d'audition, et/ou visuels.
- + Aide pour les déplacements internes à l'aéronef
- + Uniquement les premiers secours sont assurés mais pas d'aide pour la prise de médicament ou autres injections.

Services et aménagements particuliers	Personnes à mobilité Réduite	Toilettes adaptées au PMR dans les Airbus A330.
	Déficience visuelle	<ul style="list-style-type: none"> + Chien d'assistance autorisé sous certaines conditions et gratuitement. + Assistance pour comprendre les consignes et connaître le repas. + Consigne de sécurité en braille
	Déficience auditive	+ Assistance pour comprendre les consignes et connaître le repas.
	Déficience intellectuelle	+ Service accompagnement à l'aéroport pour les déficients intellectuels.
Fauteuils roulants adaptés à disposition	Oui / Non	Oui à disposition dans l'avion.
	Nombre par avion	1 mais l'offre peut être adaptée en fonction des besoins et dans une certaine limite liée à la capacité d'accueil de l'appareil.
Nombre de place/personnes par avion		
Accompagnateur	Oui/Non	Obligatoire si : <ul style="list-style-type: none"> - Vous ne pouvez pas vous évacuer seul de l'avion en cas d'urgence ; - Vous ne pouvez pas mettre seul votre masque à oxygène ; - Vous n'êtes pas en mesure de comprendre ou appliquer les consignes de sécurité. - Vous avez un handicap intellectuel lourd ; - Vous êtes plurihandicapés (non-voyant + sourd profond)
	Tarifs préférentiels	Non, mais la compagnie peut attribuer un accompagnateur pour 382 € par trajet (base sujette à majoration en fonction du/des déficiences.
Examen de santé		<ul style="list-style-type: none"> + Accord médical par un médecin conseil agréée de Corsair pour les personnes devant : <ul style="list-style-type: none"> - Voyager en civière ou incubateur ; - Avoir une fourniture oxygène thérapeutique ; - Etat de santé nécessitant peut-être une assistance inhabituelle à bord ; - Maladie contagieuse.
Repas spécifiques		Végétarien, Kasher, Poisson, Diabétique, Sans Sel et Hindou. (à commander à l'avance).
Consignes générales de l'aviation civile française		<ul style="list-style-type: none"> + Préparer son voyage à l'avance pour s'assurer de la disponibilité de l'assistance. + Signaler ses besoins aux agences commerciales le plus tôt possible. (au plus tard 48h avant le départ) + S'enregistrer 2H avant le départ.

Les transports – Les transports aériens




Dispositions relatives à l'ensemble des personnes en situation de handicap

Air Austral (Paris - Roissy Charles de Gaulle)

- Renseignements à prendre au cas par cas auprès d'Air Austral 0 825 013 012.
 - La procédure est la même pour toutes les personnes en situation de handicap :
 - o Achat du billet auprès d'une agence Air Austral
 - o Demande spéciale du médecin traitant auprès de l'hôpital Félix Guyon (CHU de la Réunion) – Une plateforme spéciale a été créée sur le site internet pour effectuer la demande. Sur la plateforme sont demandées des informations telles que : renseignements généraux sur la personne et le vol, caractéristiques du handicap, formulation des demandes spéciales d'assistance, etc.
 - o Après évaluation des besoins par les services concernés, tous les moyens sont mis en place pour le voyage de la personne dans les meilleures conditions possibles. Celle-ci est informée du traitement et de la réponse donnée à sa demande.
- Attention seule une formulation de la demande sur la plateforme permet d'identifier : le besoin d'un accompagnateur ou pas ; la nécessité d'aménager des places dans l'avion, la nécessité de mettre à disposition un matériel particulier, etc.
<http://www.chd.fguyon.fr:7777/accormed974/> (mots de passe et ID = demandeur)

Services et aménagements particuliers	Personnes à mobilité Réduite	Les 6 derniers sièges de l'avion (3 rangs) sont réservés aux personnes à mobilité réduite ou aux personnes ne pouvant occasionnellement pas voyager en position assise (civière, etc.) Les places sont adaptées au besoin. Il s'agit d'un espace modulable.
	Déficience visuelle	
	Déficience auditive	
	Déficience intellectuelle	
Fauteuils roulants adaptés à disposition	Oui /Non	Oui à disposition dans l'avion.
	Nombre par avion	1 mais l'offre peut être adaptée en fonction des besoins et dans une certaine limite liée à la capacité d'accueil.
Nombre de place/personnes par avion		Les PMR peuvent-être limitées en nombre en fonction des vols et du degré d'assistance nécessaire.
Accompagnateur	Oui/Non	
	Tarifs préférentiels	
Examen de santé		Obligatoire.
Repas spécifiques		Sans sel, Musulman, Poisson, Végétalien, Lacto-ovo – Végétarien.
Consignes générales de l'aviation civile française		<ul style="list-style-type: none"> + Préparer son voyage à l'avance pour s'assurer de la disponibilité de l'assistance. + Signaler ses besoins aux agences commerciales le plus tôt possible. (au plus tard 48h avant le départ) + S'assurer que l'assurance couvre le matériel.

Les transports – Les transports aériens

 Dispositions relatives à l'ensemble des personnes en situation de handicap		XL Airways (Marseille)
Services et aménagements particuliers	Personnes à mobilité Réduite	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Assistance pour circuler à bord de l'aéronef. ✦ Le transport sur civière ainsi que le transport des personnes qui ont besoin d'oxygène thérapeutique sont impossibles sur les lignes de la compagnie.
	Déficiences visuelles	<ul style="list-style-type: none"> ✦ La compagnie autorise le transport des équipements des PMR si elle est prévenue 48h à l'avance, si l'aéronef dispose de suffisamment de place et si le matériel concerné n'enfreint pas la législation relative au transport des matières dangereuses. ✦ Des places particulières peuvent être attribuées aux PMR
	Déficiences auditives	
	Déficiences intellectuelles	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Le transport de chien d'assistance est autorisé ; l'animal peut alors voyager en cabine ou en soute
Fauteuils roulants adaptés à disposition	Oui /Non	
	Nombre par avion	
Nombre de place/personnes par avion		
Accompagnateur	Oui/Non	
	Tarifs préférentiels	
Examen de santé		
Repas spécifiques		Végétarien uniquement.
Consignes générales de l'aviation civile française		<ul style="list-style-type: none"> ✦ Préparer son voyage à l'avance pour s'assurer de la disponibilité de l'assistance. ✦ Signaler ses besoins aux agences commerciales le plus tôt possible. (au plus tard 48h avant le départ) ✦ S'assurer que l'assurance couvre le matériel.

Les transports

Les aéroports

Caractéristiques des structures aéroportuaires

La Réunion dispose de deux aéroports, le plus important étant situé à Saint-Denis dans le Nord de l'île (aéroport Roland Garros), le second est situé à Saint-Pierre (aéroport de Pierrefonds).

En ce qui concerne l'aéroport Roland Garros, et conformément à la réglementation européenne, une assistance aux passagers à mobilité réduite est proposée aux voyageurs. Ces informations sont accessibles sur le site internet de l'aéroport. Cependant, notons que ces prestations ne s'adressent, à la Réunion, qu'aux personnes à mobilité réduite, toute autre forme de déficience n'étant pas prise en compte, ni au départ, ni à l'arrivée des passagers. Les prestations de l'aéroport sont fournies par le prestataire L.A.A (Laurent Air Assistance).

A contrario, l'aéroport de Pierrefonds, qui pourtant accueille des vols internationaux, ne propose aucun service aux PMR, ni dans les faits ni sur leur site. Au même titre que l'aéroport Roland Garros, les autres déficiences ne sont absolument pas prises en compte. Notons qu'un appel d'offres est en cours pour désigner le prestataire de service au PHMR à l'aéroport de Pierrefonds.

Les aéroports réunionnais s'intéressent uniquement à la personne en fauteuil roulant; les autres personnes en situation de handicap doivent alors compter sur leurs propres moyens ou sur la compagnie aérienne choisie dans le cas où celle-ci offrirait des prestations particulières dès l'aéroport.

Il est à noter que la signalisation, les plaques d'informations et les annonces sonores ne sont pas accessibles aux personnes déficientes mentales, auditives et visuelles.

De plus, les accueils de l'aéroport (accueil de la CCIR et accueil touristique du FRT) ne sont pas adaptés aux personnes en situation de handicap : personnel d'accueil non formé, manque de plaquette/support d'informations, etc.

L'aéroport de Gillot est actuellement en train de réaliser un diagnostic d'accessibilité dans le cadre de la mise en conformité des ERP (Loi 2005).



Les transports – Les transports aériens et les aéroports

Les +

- Des offres disponibles pour toutes les personnes en situation de handicap;
- De nombreuses prestations adaptées gratuites – comprises dans le prix du billet;
- Des prestations possibles au départ de l'aéroport, pendant le vol et à l'arrivée;
- La possibilité de voyager seul sans accompagnateur;
- La législation en vigueur.

Les -

- Passage à la douane et à la PAF complexe;
- Des places limitées;
- Des frais importants liés au transport de matériel supplémentaire et/ou à la présence d'un accompagnateur;
- Des examens médicaux parfois obligatoires;
- Des bagages abîmés pendant les vols;
- Des démarches encore complexes sur certaines compagnies;
- La disparité des offres ne permettant pas de réel choix aux personnes concernées;
- La stigmatisation des publics; (sortir en dernier de l'avion par ex.)
- Des informations encore peu accessibles sur la toile;
- Aéroports réunionnais : des prestations manquantes et un accueil inadapté.

La majorité de ces facteurs « limitant » ne sont pas propres à l'île de la Réunion ; en effet on retrouve souvent les mêmes problématiques à l'échelle nationale.

Les transports

Les transports publics

Présentation des réseaux publics de transport

Six réseaux de transport collectif desservent la Réunion.

On retrouve un réseau de cars interurbains géré par le département de la Réunion : Le Car Jaune et cinq réseaux urbains/interurbains sous l'égide des cinq intercommunalités de l'île.

Transport public et handicap

La législation européenne en vigueur oblige les compagnies de transports publics à assurer l'accueil des personnes en situation de handicap sauf dans le cas où sa sécurité serait mise en péril. Cette loi doit être appliquée avant février 2015.

Les réseaux locaux doivent se soumettre à ce règlement. D'ores et déjà des prestations et des aménagements sont proposés. Cependant, une différence de service existe entre les différents prestataires.



Les transports – les transports publics

Le réseau Car Jaune

Tarification:

- Carte HAND'PASS pour les personnes ayant un taux de handicap égal ou supérieur à 50%. Cette carte offre la gratuité sur l'ensemble du réseau Car Jaune *sauf sur les lignes Z'ECLAIR*. Une réduction de 50% est toutefois offerte sur présentation de la carte HAND'PASS à bord des lignes Z'ECLAIR PMR.
- Pour les personnes âgées, la carte ARMELLE offre la gratuité sur l'ensemble du réseau Car Jaune *sauf lignes Z'ECLAIR*.

Accessibilité:

- Un réseau Z'ECLAIR PMR est accessible aux personnes atteintes d'un handicap physique, cognitif ou visuel. Ce réseau est composé de véhicules adaptés. Les personnes concernées doivent néanmoins prévoir leurs déplacements à l'avance en formulant leur demande via un numéro azur (au plus tard la veille avant 17h). Le département travaille en partenariat avec le GET974 qui offre une assistance au départ et à l'arrivée de ces lignes rapides.
- Les Cars Jaunes classiques ne sont pas adaptés pour répondre aux besoins des personnes en fauteuil roulant; ils devront impérativement effectuer leur demande au numéro azur (0810 444 974).

La ligne Z'ECLAIR PMR permet uniquement de relier Saint-Denis à Saint-Pierre.

Plusieurs associations rapportent la grande difficulté pour réserver une place sur cette ligne et soulignent majoritairement leur insatisfaction.

Un nouveau numéro pour réserver votre place en Z'éclair

ligne **résea** car jaune

N° Azur 0 810 444 974
prix d'un appel local

Services Z'éclair P.M.R.

Les bénéficiaires
Les personnes présentant un handicap physique, cognitif ou visuel.

Les avantages
Les services Z'éclair PMR permettent aux personnes handicapées de voyager à bord de véhicules adaptés.

Le fonctionnement
Le service ne fonctionne que sur réservation nominative, par téléphone, au plus tard la veille avant 17h00.
Les points de prise en charge, les horaires ainsi que les tarifs sont les mêmes que ceux des lignes Z'éclair Z1 et Z2.

La tarification Ligne Z'éclair 1*

ORIGINE/DESTINATION	ST-PIERRE
ST-DENIS	F : 7,00€

(réduction de 50% sur présentation de la carte Hand'Pass).

La tarification Ligne Z'éclair 2*

ORIGINE/DESTINATION	ST-ANDRE Gare Rout.	ST-DENIS Gare Rout.
ST-BENOIT Gare Rout.	A : 2,00€	B : 3,50€
ST-ANDRE Gare Rout.		B : 3,50€

(réduction de 50% sur présentation de la carte Hand'Pass).

CONSEIL GÉNÉRAL Réunion
www.cg974.fr

VEOLIA TRANSPORT
association partenaire
7, Rue André Lartzy - Boite N°5
Cour de la Mare - 97438 Sainte-Marie
Tél. : 0262 94 89 40 - Fax : 0262 94 89 50
E-mail : vtsr@vtsr.fr

Les transports – les transports publics

CITALIS

Tarifcation:

- Abonnement Papaye tarif réduit à 24€/mois pour les PMR.
- Abonnement Liberté pour les séniors (60 ans).

Accessibilité:

Les véhicules actuels sont remplacés au fur et à mesure par des véhicules adaptés aux PMR (rampes d'accès à la porte arrière du bus et plancher bas). Certains de ces bus sont déjà en circulation et plusieurs lignes sont déjà accessibles aux PMR.

Cependant, ces véhicules adaptés ne sont efficaces que sur le réseau TCSP, au-delà, la topographie et les arrêts actuels ne permettent pas d'assurer l'accessibilité des PMR aux véhicules. La SODIPARC affirme que l'aménagement des arrêts sur tout le territoire serait très complexe et surtout très onéreux.

De plus, ajoutons que l'action de la collectivité concerne uniquement les PMR; rien n'est fait ni programmé à court terme pour les personnes atteintes d'une autre forme de handicap.

Projet:

En partenariat avec le GET974, la CINOR souhaite fournir une assistance personnalisée aux personnes en situation de handicap. Une personne formée à cet exercice serait mobilisée pour apporter une aide dans un rayon métrique défini autour de chaque arrêt. La mesure concerne l'ensemble des arrêts CITALIS. Le client devra anticiper ces déplacements en signalant son besoin à l'avance via un numéro vert.

La CINOR souligne sur son site internet sa volonté de mettre en place :

- des revêtements aux sols différenciés ou des dispositifs podotactiles sur les passages piétons
- à titre expérimental des bornes sonores aux arrêts de bus et aux feux
- des panneaux d'informations en braille aux arrêts de bus les plus importants
- un programme expérimental d'équipement des carrefours pour les non-voyants
- des aménagements spécifiques et adaptés aux arrêts des transports en commun sur site propre selon les normes et prescriptions « Personnes à Mobilité Réduite. »
- une stratégie de renouvellement des parcs de véhicules CITALIS en vue d'une meilleure accessibilité aux personnes à mobilité réduite (généralisation des bus à plancher bas en secteur urbain)
- des emmarchements supplémentaires
- des plates-formes d'arrêt plus hautes.

Les transports – les transports publics

ESTIVAL et ALIZE

Tarifcation:

- Des tarifs préférentiels sont proposés aux personnes en situation de handicap. Les personnes ayant un taux d'invalidité supérieur ou égal à 50% bénéficient de la gratuité du réseau pour les autres c'est la politique du demi-tarif.
- Les personnes ayant un taux d'invalidité supérieur à 50% peuvent également souscrire à un abonnement PASS ACCES MENSUEL à 23€ par mois.
- Abonnement via le PASS ACTIV annuel pour les + de 60 ans à 33€ par mois.

Accessibilité:

Le réseau ESTIVAL compte quelques bus à plancher bas pouvant accueillir des personnes en fauteuil roulant. De plus ces nouveaux bus disposent de signaux sonores et lumineux indiquant les arrêts. Le parc de bus actuel est remplacé au fur et à mesure par ces nouveaux véhicules adaptés.

Projet:

La CIREST ne dispose pas de projet particulier si ce n'est la réalisation et la mise en œuvre de son Schéma Directeur d'Accessibilité des transports collectifs. Cependant, la régie des transports de l'Est souligne son objectif de faciliter l'accessibilité de ses services aux PMR.

- Un service de transport de loisir adapté existe également. Trois véhicules adaptés sont disponibles sur le territoire de la CIREST. Les bus de 42 et 24 places disposent chacun de deux unités de fauteuil roulant; le troisième de 9 places comporte des sièges modulables.
- La CIREST réalise un Schéma Directeur d'Accessibilité des transports collectifs. Un diagnostic établi en 2010 est disponible.

Les transports – les transports publics

KAR' OUEST

Abonnement:

Le Carnet Malin pour les ressortissants de la commune de Saint-Paul et sous certaines conditions financières. 70% du prix du ticket est pris en charge par le CCAS.

Accessibilité:

- Le parc actuel voit ses véhicules remplacés au fur et à mesure par de nouveaux, adaptés aux PMR. La SEMTO rappelle sur son site internet que « *Les véhicules du réseau KAR' OUEST ne sont pas tous pourvus d'équipement permettant de transporter les personnes handicapées en toute sécurité. Le conducteur est donc en droit de refuser l'accès à son véhicule à une personne en fauteuil roulant dans son propre intérêt.* »
- Les lignes KAR' OUEST de grandes fréquentations sont toutes équipées de plancher bas.
- Certaines gares sont équipées de manière à faciliter le voyage des PMR.

Le TCO a mis en place un service de bus à la demande pour les personnes en situation de handicap.

Le service MOBI+ permet de se déplacer sur l'ensemble du TCO via un véhicule adapté. La demande doit être faite 24h à l'avance au numéro mis en place à cet effet (0262 338 338). Ce service est accessible à l'ensemble des personnes en situation de handicap.

MOBI+ peut être utilisé pour aller au travail, à l'école, dans une administration ou encore pour aller voir des amis; le motif n'est donc pas à justifier.

<http://www.mairie-saintpaul.fr/spip.php?rubrique47>

Ce service remplace les taxis bleus mis en place auparavant sur Saint-Paul.

Les associations locales dénoncent le dysfonctionnement du service. Pour elles, en l'état actuel des choses, le MOBI+ n'est pas un outil mobilisable par les personnes en situation de handicap.

Les transports – les transports publics

CARSUD

Tarifcation:

Carte Libre Circulation de la CASUD permet aux personnes en situation de handicap et aux séniors de plus de 60 ans de voyager gratuitement.

ALTERNEO

Tarifcation:

La Carte Génération Mieux Vivre permet la gratuité du réseau pour les personnes de plus de 70 ans et aux personnes en situation de handicap.

Accessibilité:

3 bus adaptés sont déjà en circulation. De plus, La CIVIS a mis à disposition de ces usagers des accompagnants.

Les transports – les transports publics

Le transport des personnes en situation de handicap: un sujet « tabou » mais une politique en marche

Etrangement, aborder la question des déplacements pour les personnes en situation de handicap semble être un « tabou » au sein des compagnies gestionnaires de réseaux et des collectivités territoriales.

L'ensemble des entretiens téléphoniques réalisés a été effectué avec beaucoup de prudence de la part des interlocuteurs. Nos interrogations sont souvent restées sans réponse ; certaines personnes demandant même d'adresser nos demandes « par courrier officiel et au directeur de la compagnie gestionnaire ». Les réponses, dès lors qu'il y en avait, étaient imprécises, souvent vagues, sans réelles indications, reprenant les directives générales de la législation en vigueur.

L'état actuel des réseaux de bus réunionnais montre, au-delà des réticences, une politique en marche avec des actions déjà engagées. L'ensemble des différents parcs est en cours de remplacement par des véhicules adaptés aux personnes à mobilité réduite. Cependant, si les bus sont de plus en plus adaptés, il n'en est pas de même pour les arrêts et les cheminements; trop complexes et trop onéreux à adapter. La topographie de l'île multiplie la diversité des aménagements à mener et accroît donc les coûts à mobiliser pour leur réalisation.

Les collectivités territoriales tendent à respecter la législation en signifiant leur bonne volonté dans l'achat de véhicules adaptés pour les personnes à mobilité réduite. Les autres formes de handicap ne sont pas prises en compte et les connexions entre transports et aménagements urbains ne sont pas encore clairement établies.

Par ailleurs, des services à la demande existent (MOBI+ et Z'ECLAIR PMR). Ces services ne fonctionnent que sur réservation obligeant la personne en situation de handicap à anticiper ses déplacements. Ces services tentent de répondre à un besoin qui ne peut être satisfait sur le réseau classique de transport en commun. **Il apparaît plus simple de catégoriser les publics par la mise en place de réseaux spéciaux plutôt que d'adapter les réseaux classiques.** Les associations œuvrant auprès des personnes en situation de handicap sont extrêmement critiques à l'égard du MOBI+ et du Z'ECLAIR PMR.

La mise en place d'un service d'assistance sur certains réseaux laisse envisager à terme un peu plus d'accessibilité sur les services de transport en commun.

Néanmoins, les éléments recensés et les divers avis tendent à conclure qu'il est quasiment impossible aujourd'hui pour une personne en situation de handicap de se déplacer via les transports en commun.

Notons que le transport public s'ouvre généralement aux personnes ayant un taux de handicap inférieur ou égal à 50%. Au-delà des 50% c'est le GIHP qui en a la responsabilité.

Les transports – les transports publics

Les +

- Achat/commande de bus adaptés pour les personnes à mobilité réduite.
- Mise en place progressive d'aménagements spécifiques dans les gares et les centres urbains principaux.
- Mise en place d'un service d'assistance sur certains réseaux (GET974)
- Possibilité de faire appel à un privé pour mettre en place un système d'assistance aux personnes en situation de handicap.
- Inscription de l'accessibilité comme objectif majeur dans l'écriture des nouvelles DSP.

Les -

- Des aménagements urbains inadaptés
- Des flottes se mettent en place, mais le nombre de véhicule est encore faible.
- Des bus adaptés avec des rampes d'accès et des planchers bas, mais qui ne sont pas adaptés pour le compostage du ticket et pour la demande d'arrêt par la PMR – une assistance est nécessaire.
- Des bus adaptés pour les PMR mais pas pour les personnes atteintes d'une autre forme de handicap
- Des conducteurs insuffisamment formés pour l'accueil des personnes en situation de handicap.
- Des places limitées
- Des écarts difficiles à desservir.
- Problème d'intermodalité.
- Les personnes en situation de handicap doivent anticiper leurs déplacements sur les lignes spécifiques.
- La vision « commerciale » des compagnies gestionnaires.
- Des compétences « transport » partagées entre plusieurs acteurs
- Des réseaux spécifiques pour le transport des personnes en situation de handicap très critiqués et qui ne répondent pas aux attentes.

Les transports

Les transports privés

Côté entreprises : des prestations rares

Les entreprises de transports des personnes en situation de handicap se positionnent unanimement sur les déplacements des personnes à mobilité réduite. L'île de la Réunion dispose de deux sociétés privées dans ce secteur. Cependant, elles ne se positionnent pas sur le même marché, offrant chacune des prestations différentes.

Taxi LEJOYEUX propose un service de taxis pour les PMR. Deux véhicules sont affectés à ce service .



GNS Adaptation propose la location de véhicule adapté pour les PMR. Deux véhicules sont mis à disposition de ce public :

- un véhicule équipé pour le transport d'une PMR (Fiat DOBLO)
- un véhicule adapté pour la conduite d'une PMR (Volkswagen Caddy)

(Le prestataire souhaite élargir son parc à un troisième véhicule.)

GNS Adaptation n'est pas conventionné avec le Conseil Général pour le Pass' Transport.

<http://www.gnsreunion.re/>

L'avis des professionnels

- La demande est importante, mais les capacités de réponses faibles;
- Les professionnels volontaires sont rares et sont freinés par les coûts liés à l'adaptation des véhicules.
- Les aménagements urbains ne sont pas adaptés.

« C'est bien plus qu'un transport d'un point à un autre, c'est un véritable service à la personne. Le conducteur doit savoir s'adapter, s'assurer du confort et du bien-être de son passager et l'aider et l'accompagner en cas de nécessité ».

Depuis un an de nouveaux acteurs privés (taxis et locations) se positionnent sur le marché du transport adapté. Ces novices disposent cependant d'un nombre limité de véhicules et ne sont encore que très peu connus.

Dans le secteur privé, le champ des possibles semble être ouvert, mais les capacités d'investissement, la méconnaissance des activités et la mystification du domaine du handicap restent des verrous importants au développement de nouvelles structures.

Le secteur privé n'apporte pas de réponse pour les déplacements quotidiens des PSH. Le peu de véhicules disponibles oblige une large anticipation des déplacements et accroît de fait la dépendance des personnes en situation de handicap.

Les transports – les transports privés

Les transports privés

Côté association : le Groupement d'Insertion pour les Personnes Handicapées Physiques, GIHP

Le GIHP local, à l'image du GIHP national, est en charge du transport adapté pour:

- les scolaires: enfants et adolescent en situation de handicap;
- les enfants, adolescents et adultes en situation de handicap en individuel privé
- Pour le compte d'associations et /ou d'établissements privés spécialisés.

Le GIHP ne prend à sa charge que les personnes dont le handicap est égal ou supérieur à 50%.

Le groupement participe aux réflexions globales dans le domaine du transport et assure ainsi des études, des expérimentations et des adaptations des transports pour les personnes en situation de handicap.

Le GIHP de la Réunion dispose de près de 64 véhicules adaptés dont 32 d'entre eux aménagés pour accueillir un fauteuil roulant.

Certains véhicules sont susceptible d'être loués par réservation par téléphone. Etant difficile à joindre, il vaut mieux anticipés la location plusieurs jours en avance.

L'approche du milieu associatif a permis cependant de mesurer les difficultés rencontrées au quotidien:

- Un manque de véhicules par rapport à une demande forte;
- Un service inaccessible le matin du fait du transport scolaire;
- Manque d'information pour des prestations difficilement accessibles;
- Mais surtout, **des prestations trop onéreuses.**

Les transports – les transports privés

Les +

- Des véhicules adaptés pour les PSH
- Des services de transport complémentaires.
- Une offre parfois orientée tourisme et disponible à l'aéroport.

Les –

- Une offre très limitée - peu de véhicules.
- Capacité d'investissement faible.
- Des entreprises non-conventionnées par le PASS 'Transport du Conseil Général donc des prix élevés pour des personnes bénéficiant de bas revenus.
- Un GIHP très critiqué malgré une implantation importante et un quasi monopole dans le domaine du transport adapté.
- Un secteur qui ne répond pas aux attentes des personnes en situation de handicap.

Les transports

L'assistance dans les transports: l'exemple du GET 974

« L'accessibilité dans les transports collectifs, un droit pour tous »

Le Groupement d'Emplois dans les transports, GET 974 est une entreprise associative proposant des services marchands pour faciliter aux personnes à mobilité réduite l'accès aux transports collectifs.

Le GET 974 entend par PMR, toutes les personnes éprouvant des difficultés à se déplacer (personnes: âgées, hors normes, déficients sensoriels, moteurs et psychique, femmes enceinte,...).

L'association vend ses prestations aux collectivités locales. Les prestations concernent:

- l'accompagnement des élèves dans les transports scolaires et la prévention sécurité dans les établissements
- l'accueil, l'information, l'assistance et la médiation dans les transports publics
- les gares routières: informations, orientations, collectes d'informations réseaux, etc.
- et l'assistance personnalisée aux personnes en situation de handicap.

Sur le volet handicap, le GET974 met à disposition un personnel formé et qualifié pour répondre à tous les types de demandes de PMR (langue des signes, guide, information, aide technique,...).

Le GET974 se positionne sur l'accompagnement des personnes qui n'ont pas forcément besoin d'un véhicule adapté et qui peuvent, avec une aide, se déplacer dans les réseaux collectifs classiques. Le groupement cherche à faire face aux représentations sociétales de la PMR et à l'inadaptation de la société à tous.

Le GET intervient dans les transports scolaires, dans les transports collectifs et dans les gares. De plus, le GET974 dispose d'un pôle formation basée sur la pédagogie active.

<http://www.get974.fr/pages/assistance-personnes-mobilite-reduite.php>

Action en cours

- *Accompagnement des PMR sur les réseaux Z'ECLAIR de CAR JAUNE:* accompagnement au départ et à l'arrivée, mais pas dans le bus.
- *Projet avec la CITALIS:* mettre en place une assistance aux PMR à tous les arrêts de la CITALIS et ce dans un rayon métrique à définir autour de chaque gare.
- *Marché Veolia:* accompagnement des PMR dans des véhicules adaptés; médiation en gare routière, etc.

<http://www.get974.fr/pages/realisation.php#>

D'un point de vue touristique, le GET974 se dit tout à fait disposé à proposer une assistance à la personne dès l'aéroport. Les agents du GET974 pourraient accompagner, orienter et informer les arrivants.

Mais, comme pour les transports publics ce travail ne pourra se faire que sur autorisation et appel d'offres. Si la demande n'est pas faite, le GET ne pourra proposer seul ces prestations.

Les transports – l'assistance dans les transports: le GET974

La place du GET974 à la Réunion

Les +

- Une entreprise associative spécialisée dans l'assistance dans les transports.
- Des membres formés à l'accueil et à l'assistance de toutes les PMR (formation SST également).
- Des références locales et des résultats encourageants: nombre de personnes aidées est passé de 30 à 400.
- Un centre des métiers dynamique.
- Un établissement structuré adoptant une démarche de qualité.
- Le développement des activités du GET au sein des autres collectivités pour favoriser l'intermodalité.
- Une solution alternative pour les collectivités qui ne pourraient pas s'adapter avant l'échéance de 2015.
- Des offres uniques et des métiers d'accompagnateur unique en France (démarche de certification en cours)
- Un GET prêt à intervenir – dans l'attente de marché.

Les -

- Ne peut intervenir seul – les prestations dépendent de partenariats divers et de réponses aux appels d'offres.
- Des prestations axées sur l'assistance uniquement – pas de véhicules propres.



Les transports

Le Pass transport du Conseil Général

Le Pass transport est un dispositif financier mis en place par le département de la Réunion depuis 2006. Sous forme de chèque transport, le Pass permet d'emprunter un réseau de transport affilié en bénéficiant de réduction (réseau Car Jaune sauf lignes Z'ECLAIR et Ti Car Jaune; taxis conventionnés et autres transporteurs porteurs du macaron « Pass' Transport »). Curieusement, le Pass transport n'est pas utilisable avec le GHP.

Les bénéficiaires sont les réunionnais adultes en situation de handicap et ne nécessitant pas de véhicule adapté. 300 € sont attribués par personne et par an sous forme de deux carnets de 50 coupons de 3€.

Ce dispositif vise à stimuler les déplacements des adultes en situation de handicap sur l'île. 8 550 personnes ont bénéficié de cette aide en 2012.

Le Pass' Transport avantage uniquement les déplacements des résidents; s'il peut stimuler le tourisme des locaux il ne offre aucun intérêt pour un touriste extérieur se rendant à la Réunion. Les frais de transport du touriste non –résident sont donc plus élevés que ceux du touriste résident.



Synthèse sur les transports

Dans l'aérien, les offres sont convenables. Une personne en situation de handicap, quel que soit son handicap, peut se rendre à la Réunion. Cependant, son parcours spécifique est long, voire complexe, entre la réservation, le vol et son arrivée à destination. Comme partout ailleurs en métropole, les PMR peuvent être limitées en nombre sur un même vol et des étapes particulières doivent être suivies par les PSH pour se déplacer. De plus, la Réunion est victime d'une accessibilité limitée par le nombre de compagnies aériennes qui la desservent, la différence des offres d'une compagnie à l'autre, et un accueil non adapté aux aéroports. Notre rencontre avec le réceptif « tourisme », (FRT) situé aux arrivées de l'aéroport Rolland Garros, n'a fait que confirmer ce que nous craignons. Les hôtesse d'accueil ne disposent d'aucune information, ni d'aucune formation, pour renseigner un voyageur en situation de handicap à sa descente d'avion, et ce quel que soit le type de demande ; transport, hébergement, loisirs, etc.. Le comptoir d'information de l'aéroport, géré par la CCIR est malheureusement lui aussi totalement dépourvu d'information.

Dans une démarche de tourisme adapté, les efforts sur le transport devront cibler en priorité « les portes » de la Réunion, à savoir l'accueil dans ses aéroports, l'accessibilité à l'information, et la formation des agents du tourisme à l'arrivée.

L'offre de transport routier adapté à la Réunion reste largement insuffisante au vu d'une demande a priori forte ; déséquilibre offre/demande notable. Les transports du domaine public essayent d'être en conformité avec la législation, mais les efforts restent concentrés sur les personnes en situation de handicap moteur. Les déplacements des PSH restent complexes et limités face à un parc de véhicules adaptés modestes et un déséquilibre de l'offre sur le territoire (entre centres et écarts notamment). Notons que les coûts du transport à la Réunion, la topographie insulaire et les caractéristiques des centres urbains réunionnais, pénalisent d'autant plus les déplacements des PSH.

L'ensemble des dispositifs mis en place pour les réunionnais est également disponible pour les touristes non-résidents. Cependant, la distinction est marquée dans la tarification car le réunionnais bénéficie d'aides auxquelles le non-résident n'a pas accès. Les connexions ne sont pas encore établies entre transport aérien et transport terrestre, mais aussi entre les transports terrestres eux-mêmes. Un véritable problème d'intermodalité se pose. À l'image de l'assistance à la personne, disponible sur un réseau et non sur un autre, les prestations diffèrent d'un mode de transport à un autre, d'un réseau à l'autre, mais aussi d'un handicap à un autre.

Par ailleurs, nous notons que les PSH n'ont que peu d'alternatives aux transports routiers en commun, car le secteur privé est dépassé par la demande et propose des prestations plus onéreuses.

La gestion locale des transports routiers montre un difficile partage des compétences entre Région, Département et Intercommunalités. Les acteurs gagneraient à discuter et travailler ensemble, surtout quand on évalue la chaîne de responsabilités complexes liées aux déplacements des personnes. L'idée d'un syndicat mixte semble opportune notamment pour le volet accessibilité.

De l'aérien au terrestre, les transports réunionnais doivent s'ouvrir à plus d'accessibilité à tous et à plus de connexions entre eux.

Synthèse sur les transports

Les enjeux

L'aérien

- Faciliter les passages en douane et à la PAF des personnes en situation de handicap et des personnes porteuses d'une pathologie;
- Améliorer l'accueil des personnes en situation de handicap dans l'aéroport (information, accompagnement, orientation, etc.);
- Faciliter les démarches à suivre pour le voyage;
- Conforter les offres à destination de tous les publics;
- Harmoniser l'offre adaptée sur l'ensemble des compagnies aériennes
- (s'ajoute ici les enjeux relatifs à l'aérien et au tourisme de manière générale)

Les transports terrestres

Transports collectifs

- Rendre les gares routières et les arrêts accessibles aux PMR;
- Améliorer l'accueil, l'information et l'orientation dans les gares routières;
- Multiplier le nombre de véhicules adaptés PMR et le nombre de place par véhicule;
- Mettre en place des véhicules adaptés aux autres formes de handicap: visuel, auditif, etc.
- Promouvoir l'assistance dans les transports;
- Assurer l'intermodalité de l'assistance (assistance d'un réseau à l'autre);
- Promouvoir une politique de la ville orientée sur l'aménagement urbain adapté (trottoirs, passages piétons, etc.)

Transports individuels

- Augmenter la taille des parcs de véhicules adaptés;
- Conforter et développer à toute l'île les réseaux de transport individuel adapté;
- Développer plus de spontanéité dans les déplacements des PSH;
- Informer et promouvoir les prestations existantes;
- Assurer la liaison entre transports aériens, aéroports et transports terrestres.

Mettre en place un véritable réseau de transport adapté concernant tous les modes de déplacement et toutes les formes de handicap, en limitant la stigmatisation des publics. Rendre disponible et centralisée « l'accessibilité » à l'information,

Sommaire

3.3. L'hébergement et la restauration

L'hébergement touristique marchand – L'approche de l'IRT

Etude des hébergements réunionnais

Questionnaires

Hébergement spécifique – l'accueil temporaire

La restauration

Synthèse sur l'hébergement et la restauration

Les enjeux

L'hébergement et la restauration

L'hébergement touristique marchand

L'approche de l'IRT

L'île de la Réunion Tourisme référence sur son site internet la grande majorité des structures touristiques de l'île (Hébergements, restauration, activités diverses, etc.). Cette interface internet donne des renseignements quantitatifs et qualitatifs sur l'offre touristique réunionnaise.

Des modes de recherche sont disponibles; il est ainsi possible de faire une sélection par type de structure et par type de label/qualité recherché. Concernant le sujet de cette étude, l'IRT ne dispose que d'une sélection «Accessibilité Mobilité Réduite». Les autres formes de handicap ne sont pas prises en compte.

Ce classement de l'IRT est relatif aux personnes éprouvant des difficultés physiques à se déplacer – cette notion ne renvoie pas à la définition de PMR employée dans les transports (toutes les personnes en situation de handicap, femme enceinte, personnes âgées, etc.)

Le classement par l'IRT dans la catégorie « Accessibilité Mobilité Réduite » se fait par contact indirect avec le prestataire (téléphone, mail, site internet); aucune action n'est menée sur le terrain pour attester la véracité des propos.

Concernant le label « Tourisme et Handicap », il n'est pas possible d'effectuer une recherche sélective sur ce critère. Les établissements labellisés sont repérables uniquement sur leur fiche de présentation.

Sur le site de l'île de la Réunion Tourisme sont classés « Accessibilité Mobilité Réduite » :

- ✓ 50 hôtels
- ✓ 2 gîtes d'étape
- ✓ 1 gîte de randonnée (Ti case lontan-Cilaos)
- ✓ 31 chambres d'hôtes
- ✓ 47 locations saisonnières
- ✓ 6 campings



AFFINER VOTRE RECHERCHE

Géographie

Zone

Ville

Lieux-dits

Catégorie

Sous-catégorie

Autres critères d'affinage

Classification

Qualité Tourisme Ile de La Réunion

Accessibilité Mobilité Réduite

Valider

L'hébergement et la restauration

L'hébergement touristique marchand - L'approche de l'IRT



Répartition des hôtels considérés comme ayant une accessibilité mobilité réduite sur le site de l'IRT

L'hébergement et la restauration – l'hébergement touristique marchand

Etude des hébergements réunionnais

Afin d'avoir une vision plus précise sur la qualité des hébergements touristiques marchands de la Réunion, un questionnaire a été élaboré et adressé aux prestataires. Le questionnaire, non exhaustif, permet toutefois d'avoir un large avis du panel de professionnel.

Le questionnaire utilisé et les réponses détaillées sont à retrouver en annexe de ce dossier.

Les interrogations se sont orientées vers les hôtels et les chambres d'hôte de l'île. La méthode utilisée pour le choix des professionnels à interroger a été la suivante:

- Sélection du paramètre « Accessibilité Mobilité Réduite » sur le site de l'IRT: nous obtenons 50 hôtels adaptés PMR sur les 88 hôtels recensés et 30 chambres d'hôte adaptées PMR sur les 166 comptées.
 - Côté hôtels on a 21 dans l'Ouest, 18 dans le Sud, 4 dans l'Est et 7 dans le Nord.
 - Côté chambres d'hôte on a 3 dans l'Ouest, 19 dans le Sud, 8 dans l'Est et 0 dans le Nord.

→ Nous partons donc de l'hypothèse que les établissements classés « Accessibilité Mobilité Réduite » sur l'IRT proposent au moins une prestation et/ou un aménagement pour les personnes en situation de handicap.

- En fonction du nombre de structures adaptées PMR par microrégion, un ratio a été mis en place pour sélectionner un nombre représentatif de structures à interroger par microrégion. Cependant, le calcul de base n'a pas pu être respecté en raison de l'indisponibilité de nombreux professionnels.

Nous obtenons donc:

- côté hôtels : 10 dans l'Ouest, 10 dans le Sud, 4 dans l'Est et 5 dans le Nord; soit 30 hôtels interrogés
- côté chambres d'hôte: 2 dans l'Ouest, 3 dans le Sud, 6 dans l'Est et 0 dans le Nord; soit 11 chambres d'hôtes interrogées.

Les questionnaires ont été adressés par téléphone, avec en introduction une présentation de l'intervenant, de l'étude et de l'objectif du questionnaire.

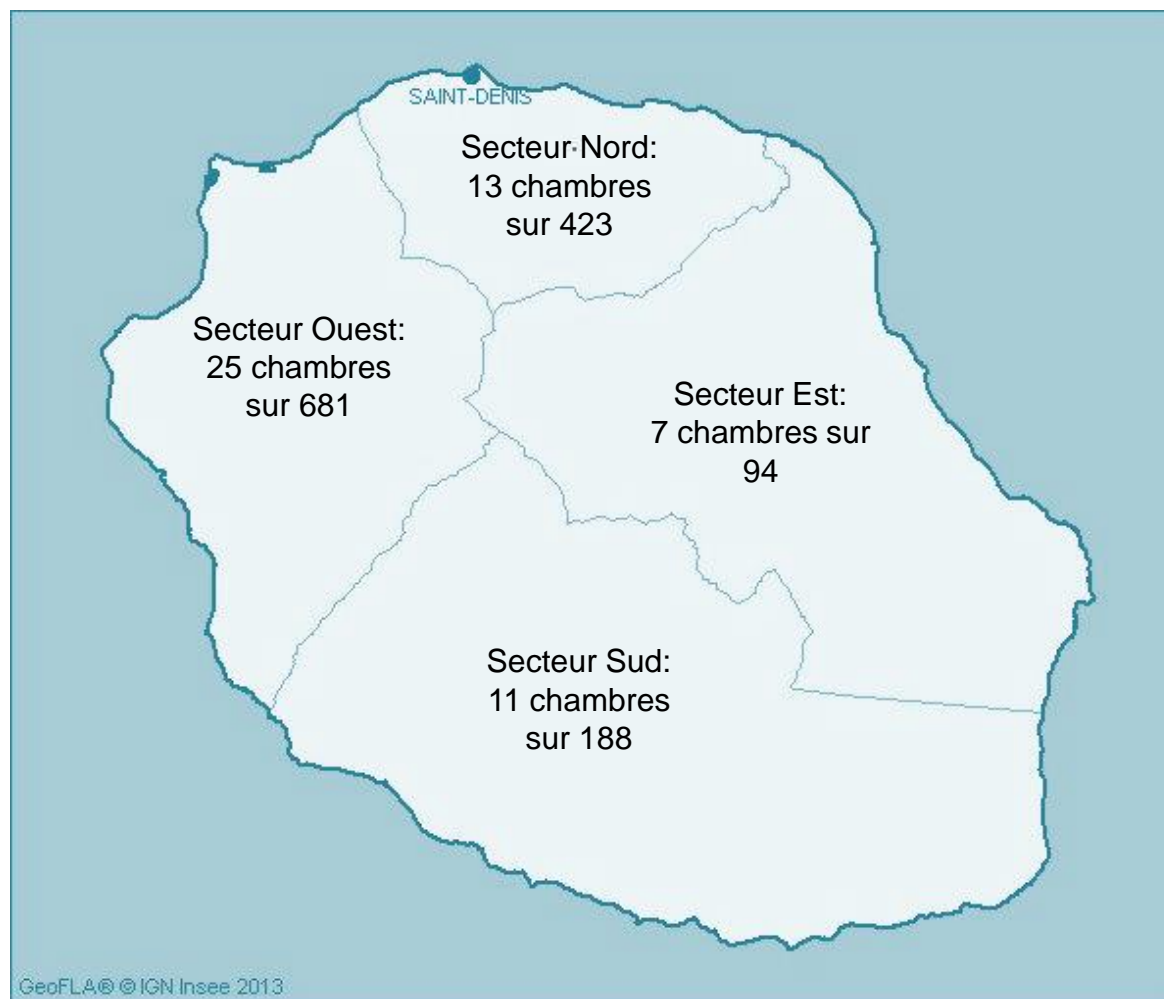
L'hébergement et la restauration – l'hébergement touristique marchand

- **Globalement, une offre faible, peu diversifiée, peu renseignée et peu accessible.**

Le constat:

- Des chambres adaptées aux PMR réparties un peu partout sur l'île, mais peu de chambres adaptées par établissements (*comme en métropole*). Les adaptations sont souvent partielles.
- Des établissements qui s'adaptent au fur et à mesure dans le cadre de la loi. L'adaptation concerne majoritairement les hôtels et ne se fait que dans l'application stricte et minimale de la loi.
 - L'accent est mis sur l'aménagement, mais très peu d'effort sur l'accueil, la communication et l'information.
 - Hormis le handicap moteur, les autres formes de handicap sont « oubliées » – pas/peu d'offres adaptées pour les autres formes de handicap
 - Un personnel non formé et peu renseigné sur l'offre en hôtellerie et sur sa conformité
 - Peu de structures labellisées « tourisme & handicap ».
- Les prestations de bien-être sont peu développées et bien souvent inaccessibles aux personnes en situation de handicap.
- Certains restaurants proposent des menus adaptés mais l'accès à la carte des menus, au bar ou encore à l'établissement reste difficile.
- Informations peu visibles sur internet et notamment sur les sites des prestataires touristiques qui ne mettent pas en valeur leurs aménagements et prestations adaptés.

L'hébergement et la restauration – l'hébergement touristique marchand



Nombre de chambres adaptées dans les hôtels sur l'île – Source : micro enquête Environnement Partenaire effectué sur 30 hôtels réunionnais.

L'hébergement et la restauration – l'hébergement touristique marchand

HOTEL	Ouest (10 établissements)	Sud (10 établissements)	Est (5 établissements)	Nord (5 établissements)	Total (30 établissements)
Nombre de chambres accessibles PMR	25/681	11/688	7/94	13/423	56/1386
Nombre d'établissements entièrement accessibles PMR	8	5	2	3	18
Avez-vous des dispositions particulières pour les personnes ayant une autre forme de handicap ?	2 accueils en LSF			1 ascenseur vocal	3
Disposez-vous d'une signalétique/disposition spécifique pour les déficients visuels, auditifs ou mentaux ?	2 accueils en LSF 1 ascenseur accessible en braille				3
Avez-vous déjà été sollicité pour accueillir une PSH ?	9 oui	9 oui	5 oui	4 oui	23
Si oui, quelles origines géographiques ?	4 de Métropole 3 de la Réunion	5 de la Réunion	4 de la Réunion 1 de l'étranger	3 de Métropole	7 de Métropole 12 de la Réunion 1 de l'étranger
Groupe ou demande individuelle ?	9 demandes individuelles 1 demande de groupes	7 demandes individuelles 3 demandes de groupes	4 demandes individuelles 2 demandes de groupes	4 demandes individuelles 1 demande de groupes	24 demandes individuelles 7 demandes de groupes
Est-il possible d'adapter les menus pour les clients qui suivent un régime alimentaire particulier ?	8 oui	7 oui	4 oui	4 oui	23 oui

L'hébergement et la restauration – l'hébergement touristique marchand

HOTEL	Ouest (10 établissements)	Sud (10 établissements)	Est (5 établissements)	Nord (5 établissements)	Total (30 établissements)
Une partie de votre clientèle a-t-elle recours à des besoins de soins lors de son séjour ?					A proximité
Valorisez-vous les prestations adaptées dans vos campagnes de promotion ? Est-ce intégré à votre démarche marketing ?	4 oui	3 oui	4 oui	1 oui	12 oui
Si vous disposez d'un site internet, est-il facile d'accéder à ces informations et peut-on réserver une chambre adaptée en ligne ?	6 oui	3 oui	4 oui	3 oui	16 oui
Etes-vous inscrit sur un site de promotion spécialisé ? Si oui, lequel ?	7 non	7 non 1 oui	5 non	5 non	24 non 1 oui
Votre personnel a-t-il été formé ou sensibilisé à l'accueil des PSH ?	8 oui	3 oui	5 oui	4 oui	20 oui
Votre structure répond-elle aux exigences de la loi accessibilité de 2005 ?	9 ne savent pas 1 non		2 oui 2 ne savent pas	1 oui 1 non	3 oui 11 ne savent pas 2 non
Le cas échéant, un diagnostic conformité handicap a-t-il déjà été mené ?	1 doit mener des travaux		2 ne savent pas		
Etes-vous conforme aux normes incendie spécifiques pour les PSH ?	1 oui 1 non 7 ne savent pas 1 à stopper la démarche	1 oui 4 non 3 ne savent pas 1 est en travaux	1 oui 1 non 3 ne savent pas	1 oui 1 non 2 ne savent pas	4 oui 7 non 15 ne savent pas 1 à stopper la démarche

L'hébergement et la restauration – l'hébergement touristique marchand

HOTEL	Ouest (10 établissements)	Sud (10 établissements)	Est (5 établissements)	Nord (5 établissements)	Total (30 établissements)
Avez-vous proposé des activités de tourisme de loisir ou de bien-être à des clients et combien les ont pratiquées ?	2 oui		5 non	1 oui	3 oui
Etes-vous labellisé ? Et si oui, de quel label disposez-vous ?	6 oui « Qualité Tourisme »	1 « Village Créole » 2 « Qualité Tourisme » 2 « Gîte de France »	1 « Qualité Tourisme »	1 « Qualité Tourisme »	
Etes-vous labellisé « Tourisme & Handicap » ?	3 non 1 ne sait pas	1 non 1 ne sait pas alors que c'est le cas	2 non		6 non 2 ne savent pas (dont 1 oui !)
Envisagez-vous de vous faire labelliser ?	4 ne savent pas	4 non 1 ne sait pas	2 non 1 oui 2 ne savent pas	2 non 2 ne savent pas	8 non 1 oui 9 ne savent pas
L'hôtel dispose-t-il d'un espace de bien-être ?	8 piscines 6 massages 1 jacuzzi + hammam	3 piscines 4 jacuzzi/saunas 2 massages	2 piscines 1 spa/sauna 1 massage	2 piscines 1 jacuzzi 2 massages	15 piscines 7 jacuzzis/spas/saunas
Souhaitez-vous vous positionner davantage sur ce marché de tourisme adapté destiné aux PSH ?	8 oui 1 non	4 oui	1 oui	2 oui	15 oui 1 non
Ce secteur vous semble-t-il propice au développement de vos activités ?	8 oui 1 non	1 oui	1 oui	1 oui	11 oui 1 non
Quels sont vos projets dans ce domaine ?				1 souhaite se doter d'un ascenseur en braille et sonore 1 autre souhaite mener des aménagements pour les déficients visuels	

L'hébergement et la restauration – l'hébergement touristique marchand

CHAMBRE D'HOTE	Ouest (2 établissements)	Sud (3 établissements)	Est (6 établissements)	Nord (0 établissements)	Total (11 établissements)
Nombre de chambres accessibles PMR	2/6	4/10	4/16		10/32
Nombre d'établissements entièrement accessibles PMR	2	3	4		9
Avez-vous des dispositions particulières pour les personnes ayant une autre forme de handicap ?	0	0	0		0
Disposez-vous d'une signalétique/disposition spécifique pour les déficients visuels, auditifs ou mentaux ?	2 NON	3 NON	6 NON		11 NON
Avez-vous déjà été sollicité pour accueillir une PSH ?					6 OUI
Si oui, quelles origines géographiques ?					4 Réunion 3 Métropole
Groupe ou demande individuelle ?					4 demandes groupes 4 demandes individuelles
Est-il possible d'adapter les menus pour les clients qui suivent un régime alimentaire particulier ?					8 OUI
Une partie de votre clientèle a-t-elle recours à des besoins de soins lors de son séjour ?					Soins à proximité

L'hébergement et la restauration – l'hébergement touristique marchand

CHAMBRE D'HOTE	Ouest (2 établissements)	Sud (3 établissements)	Est (6 établissements)	Nord (0 établissements)	Total (11 établissements)
Valorisez-vous les prestations adaptées dans vos campagnes de promotion ? Est-ce intégré à votre démarche marketing ?					5 OUI
Si vous disposez d'un site internet, est-il facile d'accéder à ces informations et peut-on réserver une chambre adaptée en ligne ?					7 OUI
Etes-vous inscrit sur un site de promotion spécialisé ? Si oui, lequel ?					2 OUI, Gîte de France
Votre personnel a-t-il été formé ou sensibilisé à l'accueil des PSH ?					3 OUI
Votre structure répond-elle aux exigences de la loi d'accessibilité de 2005 ?					5 OUI 2 NON 1 « ne se sent pas concerné »
Le cas échéant, un diagnostic de conformité handicap a-t-il déjà été mené ?					
Etes-vous conforme aux normes incendie spécifiques pour les PSH ?					7 NON 2 ne savent pas 1 doit mener des travaux
Avez-vous des chiffres ou une idée sur l'occupation des chambres adaptées par les PSH dans votre structure ?					1 fois tous les 4 ans
Avez-vous proposé des activités de tourisme de loisir ou de bien-être à des clients et combien les ont pratiqués ?					

L'hébergement et la restauration – l'hébergement touristique marchand

CHAMBRE D'HOTE	Ouest (2 établissements)	Sud (3 établissements)	Est (6 établissements)	Nord (0 établissements)	Total (11 établissements)
Etes-vous labellisé ? Et si oui, de quel label disposez-vous ?	2 Gîtes de France	3 Gîtes de France	4 Gîtes de France		9 Gîtes de France
Etes-vous labellisé « Tourisme & Handicap » ?					1 a voulu le faire il y a 6 ans 1 demande en cours
Envisagez-vous de vous faire labelliser ?					1 OUI 1 NON 1 « Pourquoi pas »
L'établissement dispose-t-il d'un espace de bien-être ?					2 Spa-jacuzzi non accessibles aux PSH 1 piscine
Souhaitez-vous vous positionner davantage sur ce marché de tourisme adapté destiné aux PSH ?					7 « Plutôt OUI »
Ce secteur vous semble-t-il propice au développement de vos activités ?					2 OUI
Quels sont vos projets dans ce domaine ?					
Etes-vous labellisé ? Et si oui, de quel label disposez-vous ?	2 Gîtes de France	3 Gîtes de France	4 Gîtes de France		9 Gîtes de France

L'hébergement et la restauration

Hébergement spécifique

L'accueil temporaire des personnes en situation de handicap

L'accueil temporaire peut être mis en place dans des structures médico-sociales ou dans des structures spécifiques entièrement dédiées à cette activité : les bases d'accueil temporaire.

Les Bases d'accueil temporaire *BAT*, sont des établissements médico-sociaux qui peuvent accueillir pour une durée déterminée et limitée (90 jours maximum) des personnes en situation de handicap. Ces bases permettent d'accueillir des personnes en situation de handicap de la Réunion, mais aussi venues d'ailleurs. L'accueil peut se faire pour des raisons de vacances (un individu vient spécialement dans ce centre pour se changer les idées et profiter d'activités diverses), mais aussi en cas de fermeture temporaire d'un autre établissement médico-social (un individu vient temporairement dans ce centre le temps de la fermeture annuelle de son établissement d'origine).

Des échanges se font entre les structures médico-sociales de France permettant aux personnes concernées de s'adonner à des activités dites « touristiques ». En revanche les échanges sont inexistantes entre ce genre de structures et les structures étrangères.

L'île comptait en 2012, moins de 40 places en accueil temporaire. C'est la Maison Départementale des Personnes Handicapées MDPH de la Réunion qui oriente les PSH dans ces centres. Les frais de séjour sont pris en charge par l'assurance maladie.

Les places en accueil temporaire sont très rares à la Réunion. L'ARS souligne le taux de fréquentation très bas des bases de la Plaine des Palmistes, de Bras-Panon et de Saint-Gilles les hauts (FAM les Cascavelles, IME Baobabs et CEAP Maison Notre Dame). Pour l'ARS ces bases fonctionnent mal et n'ont pas vocation actuellement à se développer sur le département; les priorités étant tout autres.

Une initiative privée d'accueil temporaire : Le TROPIC GUEST HOUSE au Tampon, organise des vacances touristiques adaptées. Une villa entièrement aménagée accueille pour des séjours à la Réunion, à la journée, pour un weekend, voire plus longtemps en fonction des disponibilités des PSH. Il propose aussi des séjours à l'étranger ; En effet, la base a organisé en 2010 un voyage au Japon pour quelques réunionnais en situation de handicap (coût du voyage: 2 950€/personne). Le TGH est partenaire Pass' Loisir du Conseil Général. Cette structure ne dépend pas de la MDPH pour les admissions et n'a pas de financement de l'assurance maladie.

L'hébergement et la restauration

Nom de la structure	Association	Place en accueil temporaire	Place en accueil de jour	Place total établissement	Public concerné
BAT Les Ravenales	Association Frédéric LEVAVASSEUR	Ouverte en 2005 , elle accueillait 10 PSH (enfants/ado)	Fermée en 2009, places délocalisées ci-dessous		
CEAP Maison Notre Dame	Association Frédéric LEVAVASSEUR	8	2	10	6-18 ans (Polyhandicap)
FAM Les Cascavelles	IRSAM		16	48	(Autistes et déficients sensoriels)
IME Baobab	Association Frédéric LEVAVASSEUR	10		10	3-20 ans (Autisme ou troubles envahissants du développement)
MAS Annie Gauci	Association Frédéric LEVAVASSEUR	4	5	30	Adultes polyhandicapés
EHPAD Clovis Hoarau	Croix Rouge française	4	10	84	À partir de 60 ans
EHPAD Astéria à Saint-Denis	Association ORIAPA	2		84	À partir de 60 ans
EHPAD Les Lataniers	Fondation du Père Favron	1		91	À partir de 60 ans
Maison Pierre Lagourgue	APAJH Réunion	1		20	
SAMSAH Austral	Association Frédéric LEVAVASSEUR	6	3	20	À partir de 18 ans

L'hébergement et la restauration

La restauration

Dans le cadre de la démarche de tourisme adapté il est extrêmement difficile, voire impossible, d'obtenir des informations sur:

- l'accessibilité des structures, des menus, etc. destinés aux personnes en situation de handicap (accessibilité PMR et autres formes de handicap),
- la mise en place de menus spéciaux pour les personnes souffrant d'une pathologie.

Le questionnaire adressé aux hôtels à néanmoins révélé que 23 hôtels sur 30 interrogés et huit chambres d'hôte sur 11 interrogées, proposent des adaptations de menu à la demande.

Projet:

L'APLAMEDOM, Association de recherche et développement sur les plantes médicinales de la Réunion, porte des projets multiples avec les restaurateurs locaux afin de développer une offre adaptée pour les personnes atteintes d'une pathologie quelconque.

M. Claude MARODOM, directeur de l'association, a fait part de quelques projets portés par son équipe. Ils visent à promouvoir la place des productions locales, la cuisine et la santé par les plantes médicinales de l'île chez les restaurateurs locaux. L'APLAMEDOM travaille sur l'idée d'élaborer des recettes nouvelles avec des ressources locales et dans le but de soigner des pathologies. Une partenariat d'étude existe dans ce sens avec l'IRT.

L'association peut-être un partenaire idéal pour les prestataires touristiques dans le développement local de la phytothérapie, de l'aromathérapie et de la tradithérapie, etc.



Répartition des restaurants considérés comme ayant une accessibilité mobilité réduite sur le site de l'IRT

Sur le site de l'île de la Réunion Tourisme sont classés « Accessibilité Mobilité Réduite » :

- ✓ 59 restaurants
- ✓ 8 tables d'hôtes
- ✓ 15 établissements classés « autres formes de restauration ».



Synthèse sur l'hébergement et la restauration

Les +

- Des chambres adaptées PMR réparties un peu partout sur l'île ;
- Des établissements qui s'adaptent au fur et à mesure dans le cadre de la loi accessibilité de 2005 ;
- Une demande existante ;
- Des prestations de bien-être ;
- Possibilité d'avoir des repas spécifiques ;

Les -

- Peu de chambres adaptées PMR par structure ; à l'image de la situation en Métropole ;
- Des adaptations encore trop partielles ;
- Des efforts sur l'aménagement physique, mais très peu de travail sur l'accueil, la communication et l'information.
- Hormis le handicap moteur, les autres formes de handicap sont oubliées – pas/peu d'offres adaptées pour les autres formes de handicap ;
- Des offres peu visibles sur la toile – informations peu accessibles ;
- Des prestations de bien-être inadaptées aux PSH ;
- Un personnel peu renseigné sur l'offre en hôtellerie et sur sa conformité ;
- Peu de structures labellisées « tourisme & handicap » ;
- Pas de volonté à se faire labelliser ou à développer les prestations en faveur du tourisme adapté ;
- Insuffisance des places d'accueil temporaire à la Réunion

Globalement, une offre faible, peu diversifiée, peu renseignée et peu accessible.

Synthèse sur l'hébergement et la restauration

L'hébergement touristique marchand

Le questionnaire adressé aux professionnels du tourisme a mis en évidence les grandes caractéristiques de l'hébergement adapté à la Réunion.

Les adaptations concernent essentiellement les aménagements physiques (rampes d'accès, salles de bain, chambres, etc.). Les structures se préoccupent en priorité de l'accessibilité aux PMR et ne disposent que très rarement de prestations et/ou aménagements adaptés aux personnes souffrant d'une autre forme de handicap. En effet, seul quatre hôtels sur 30 disposent de prestations autres, tels que l'accueil en langue des signes dans deux hôtels (pour les déficients auditifs), un ascenseur parlant (pour les déficients mentaux et visuels) et un ascenseur comprenant des inscriptions en braille.

Quantitativement le nombre de chambres adaptées PMR reste faible avec seulement 56 chambres accessibles sur 1 386 pour les hôtels et 10 chambres sur 32 pour les chambres d'hôtes. Les établissements disposent chacun d'une à deux chambres adaptées aux PMR, généralement situées au rez-de-chaussée, révélant ainsi une stricte et minimale application de la législation en vigueur. Aucune structure réunionnaise ne peut à ce jour accueillir un groupe de PMR dans les conditions les meilleures. Par ailleurs, sur les 30 hôtels qui se disent accessibles PMR seul 18 le sont entièrement (chambre, espace de restauration, accueil, etc.) (9 chambres d'hôte sur 11 sont entièrement accessibles aux PMR).

La demande existe pourtant. En effet, la grande majorité des établissements (27 hôtels sur 30 et 6 chambres d'hôtes sur 11) déclarent avoir déjà été sollicités pour accueillir des PSH. La demande est essentiellement locale (16 contre 11 demandes métropolitaines) et individuelle (28 contre 11 demandes de groupe). Si la demande existe, les vagues données sur la fréquentation des chambres adaptées montrent une fréquentation très faible (6 à 12 nuits/an).

Si certains disent valoriser l'offre adaptée, ou encore disposer d'un site internet qui informe suffisamment le public et qui lui permet de réserver une chambre adaptée en ligne, la réalité est tout autre. Des investigations internet ont démontrées le contraire, avec une information peu lisible et des offres adaptées peu ou pas signalées.

L'ouverture à tous, des structures touristiques ne doit pas passer uniquement par l'adaptation physique de l'établissement. Le personnel doit aussi être formé afin de savoir accueillir les personnes en situation de handicap. Actuellement, 20 hôtels sur 30 disent disposer d'un personnel formé ou sensibilisé à l'accueil des personnes en situation de handicap; il s'agit bien majoritairement d'une simple sensibilisation.

À l'image des sites internet, le personnel contacté dans les hôtels ne sait pas toujours quelles sont les offres adaptées de l'établissement et ne sait pas non plus si l'hôtel respecte la réglementation.

Synthèse sur l'hébergement et la restauration

L'offre de bien être est peu lisible au sein des établissements. Seul trois hôtels sur 30 ont proposé des activités de tourisme de loisir ou de bien-être à leurs clients. Les hôtels disposent en général de piscines, de jacuzzis, spas, sauna et autres activités de massages. Ces offres sont des atouts pour le tourisme de bien-être mais sont souvent inadaptées pour les personnes en situation de handicap.

Seul un hôtelier sur deux trouvent le secteur du tourisme adapté assez intéressant pour y développer une offre plus complète. Globalement, on ne relève pas un grand enthousiasme de la part des hôteliers à se conformer et à ouvrir les structures à ces publics. Le monde de l'hôtellerie ne voit pas dans le tourisme adapté un axe fort de développement. La logique commerciale reste centrée sur l'occupation maximum de toutes les chambres de l'hôtel. Or, les hôteliers expriment leur difficulté à louer les chambres adaptées le reste de l'année à des clients dit « ordinaires ». L'image qu'a le secteur hôtelier des personnes en situation de handicap joue encore beaucoup sur le développement de l'offre touristique. L'engouement est toutefois plus concret dans les chambres d'hôtes où sept interrogés sur 11 aimeraient se positionner davantage dans le secteur du tourisme adapté.

Le tourisme adapté dans les structures déjà existantes semble être limité du fait des aménagements à prévoir par les gestionnaires; des aménagements perçus comme longs, lourds et onéreux. Il paraît plus facile d'intégrer l'accessibilité à tous dans les nouveaux projets hôteliers à venir (près d'une vingtaine recensés).

L'accueil temporaire

L'accueil temporaire des personnes en situation de handicap dans des structures spécialisées adaptées est à ce jour très limité à la Réunion. L'île souffre d'un sous équipement de son territoire et les priorités dans le domaine du médico-social ne concernent pas les vacances des personnes en situations de handicap. De plus, les places en accueils temporaires existantes sur l'île sont généralement installées au sein même d'établissements à caractère médical ou médico-social et non dans des espaces spécialement dédiés à cet effet. On peut difficilement parler de « vacances » en séjournant dans un établissement estampillé « Institut Médico-Educatif », « Foyer d'Accueil Médicalisé », etc..

En l'état actuel des choses, il est impossible de se baser sur l'offre existante pour développer des échanges entre structures et développer donc des activités à caractère touristique. Il semblerait que cette offre de places au sein des établissements n'ait pour objectif que de réduire les délais d'admission en institution en proposant une solution alternative de prise en charge en pis aller.

La restauration

Le sujet de la restauration doit être abordé sous l'angle de l'accessibilité et de l'accueil pour tous dans les établissements recevant du public. Il s'agit de l'accueil pour toutes les formes de handicap et de l'accessibilité aux bâtiments, aux menus, etc. Comme pour l'hébergement, de gros efforts restent à mener. En ce qui concerne les personnes atteintes d'une pathologie, il n'est pas envisageable de contraindre un restaurateur à proposer des menus spécifiques, seule la sensibilisation des professionnels peut permettre d'élargir le panel des offres.

Synthèse sur l'hébergement et la restauration

Les enjeux

L'information

- Améliorer la visibilité des offres adaptées sur les sites internet;
- Fournir plus de crédibilité aux classements des établissements ; notamment au classement « accessibilité » de l'IRT;
- Améliorer l'accueil dans les hôtels: renseignement et orientation des clients; accueil des personnes en situation de handicap; etc.
- Informer les offres adaptées pour plus d'accessibilité;
- Former davantage le personnel;

Les structures

- Veillez à l'application de la loi accessibilité à l'horizon 2015;
- Multiplier les aménagements et les prestations à destinations des PMR;
- Développer l'offre d'hébergement adapté à toutes les formes de handicap;
- Mettre en place une offre adaptée complète et non partielle;
- Développer l'offre de bien-être et l'ouvrir aux personnes en situation de handicap;
- Offrir davantage de places dans les bases d'accueil temporaires réunionnaises et les prévoir dans un cadre non institutionnel.

Sensibilisation des acteurs

- Faire évoluer le point de vue des professionnels sur le handicap;
- Multiplier les demandes de labellisation;
- Sensibiliser/Impliquer les acteurs du domaine médico-social aux vacances des PSH.

Informez, augmentez et développez une offre d'hébergement adaptée pour les personnes en situation de handicap.

Focus sur la labellisation « Tourisme et Handicap » à la Réunion

Le label « Tourisme et Handicap » à la Réunion

La Réunion dispose de peu d'établissements labellisés « Tourisme et Handicap ». Seuls, cinq disposent de ce label:

- Hôtel Mercure Créolia ****
- Hôtel Le Dimitile ****
- Gîte Chrysalide
- La Saga du Rhum
- Le musée Léon Dierx.



On notera tout de même un bémol quant à la labellisation du musée Léon Dierx et de l'hôtel Mercure Créolia. Le premier n'est accessible que par une entrée spécifique pour les PMR et le dernier, labellisé pour l'accueil des déficients mentaux, ne sait pas *même au niveau de sa direction* renseigner sur les éléments ayant conduit à la labellisation et sur la portée du label.

La démarche de labellisation a été lancée en 2007 sur l'initiative du Comité Régional du Tourisme, cependant, peu de demande ont été enregistrées. Une nouvelle campagne d'information et de sensibilisation a été initiée en 2012.

La labellisation est valable cinq ans et est attribuée aux infrastructures qui proposent des aménagements et des prestations adaptées pour au moins deux types de handicap sur les quatre.



Dans la majorité des cas, l'importance des travaux à réaliser constitue le frein majeur à la labellisation pour un professionnel du tourisme.

Pourquoi les autres établissements ne se labellent-ils pas ?

Les -

- Les établissements touristiques ont des capacités d'investissement limitées.
- Les formations ne sont pas obligatoires pour l'obtention du label; seul une sensibilisation du personnel suffit.
- Les prestataires ne montrent pas d'intérêt particulier pour la labellisation.
- Manque d'information sur le sujet.
- Le regard des professionnels sur le monde du handicap
- L'association des termes « aménagement adapté » et « perte de profit »

Les +

- La loi de 2005 à appliquer pour 2015
- S'ouvrir à un nouveau public encore peu plébiscité
- Proposer des offres diversifiées
- Un gage de qualité et une marque de distinction

La labellisation « Tourisme et Handicap » à la Réunion



Hôtel Mercure Créolia ****
4, rue du Stade - Montgaillard
97400 Saint-Denis
Tél. : 0262 94 26 26
Fax : 0262 94 27 27
Email : H1674@accor.com
<http://www.mercure.com/fr>



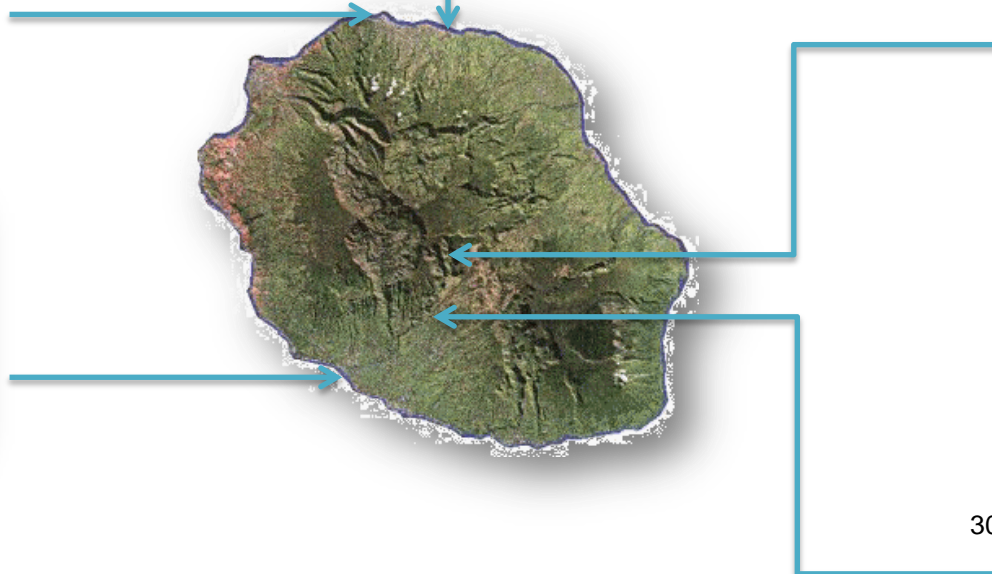
Le musée Léon Dierx
28, rue de Paris 97400 Saint-Denis
Tél. : 0262 20 24 82
Fax : 0262 21 82 87
Email : musee.dierx@cg974.fr
<http://www.cg974.fr/culture/leon-dierx>



Gîte Chrysalide
5 A Chemin des Trois Mares 97413 –
Cilaos
Mobile : 06 92 00 65 65
Tél/Fax : 02 62 25 58 05
Email : delphine_dal@hotmail.fr
<http://www.gites-chrysalides.com/>








La Saga du Rhum
Chemin Fredeline - B.P. 354
97453 Saint-Pierre Cedex -
Ile de la Réunion
Tél.Accueil : 02 62 35 81 90
www.sagadurhum.fr



Hôtel Le Dimitile ****
30 rue du Bras Long, 97414 Entre Deux, Ile
de la Réunion
Tél : 00 262 39 20 00
Email : resa@dimitile.eu
<http://www.dimitile.eu/>

Focus sur la labellisation « Tourisme et Handicap » à la Réunion

Etat des lieux des établissements labellisés					
Musée Léon Dierx	Entrée aménagée pour l'accueil des personnes en fauteuil roulant. Rabaissement des œuvres d'art et des cartels de présentation .		Projet de traduction d'une plaquette de présentation en braille et en gros caractère (cahier des charges arrêté)		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Outils d'aide à la visite ▪ Des visites commentées ▪ Activités en salle ▪ Accès gratuit aux personnes en situation de handicap. ▪ adhésion au Pass Loisir
La Saga du Rhum	Accessible PMR avec élévateurs et rampes d'accès	Mise en conformité faite pour l'accueil physique des déficients cognitifs et visuels	Mise en conformité faite pour l'accueil physique des déficients cognitifs et visuels signalétiques adaptées (contraste et taille de caractère)	Audioguides équipés de boucles magnétiques Possibilité de visiter le musée en LSF	<ul style="list-style-type: none"> ▪ adhésion au Pass Loisir ▪ nommé au trophée de l'accessibilité 2013
Hôtel le Dimitile	Extérieur et intérieur de l'hôtel entièrement adapté aux handicapés moteurs (accès, chambre, comptoir, toilette, douche, trottoir, parking, etc.) Ascenseur de grande dimension	Signalétique adaptée	Annonce vocale des étages dans l'ascenseur Dispositif de guidage tactile Plan en relief Informations en braille	Dispositif de guidage visuel Personnel formé à la LSF	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Signalétique adaptée ▪ Personnel formé à l'accueil des personnes en situation de handicap ▪ Plaque visible à l'extérieur
Hôtel Mercure Créolia	2 chambres accessibles aux PMR Accès aux parties communes	Pas d'information!			
Gîte Chrysalide	Rampes d'accès au gîte Accessibilité au site facilité	Pas d'information!			

Sommaire

3.4. Activités et découverte

Les sites touristiques

Les activités de pleine nature

L'offre de bien-être

Le Pass' Loisir

Synthèse activités et découverte

Les enjeux

Activités et découverte

Les sites touristiques

Les sites touristiques réunionnais sont globalement très peu accessibles aux personnes en situation de handicap.

Les quelques aménagements existants s'adressent uniquement aux personnes en fauteuil roulant. Par exemple, aucune borne informative spécifique n'existe pour les malentendants et les mal/non voyants (borne sonore, carte en braille, etc.)

Trois plages réunionnaises sont équipées pour les PMR:

- La Saline les Bains « Les Dauphins ». Ce site comporte 9 tiralos, tapis de plage, douches et vestiaires adaptés et handiplagistes.
- Saint-Pierre. Ce site dispose de toilettes adaptées, de douches, de tapis de plage, de handiplagistes, de 2 tiralos et d'1 hippocampe.
- Saint-Leu. Des toilettes, des douches, des tapis et 1 tiralo. Cependant, le matériel n'est disponible qu'en présence des maîtres nageur-sauveteurs. Ce site est non labellisé « HANDIPLAGE ».

Le blog d'Arthur GUENAT, personne à mobilité réduite et doctorant à l'université de la Réunion, recense une liste non exhaustive, mais très intéressante de sites accessibles aux personnes à mobilité réduite. On y retrouve notamment le Jardin de l'Etat, la fenêtre des Makes, le Piton Maïdo, etc.

Plus d'information sur le site : <http://accesnature.wordpress.com/>

Ailleurs, les seuls sites référencés à ce jour sont ceux classés « Accessibilité Mobilité Réduite » par l'IRT (voir ci-contre). Cependant, ces sites n'offrent qu'un accès aménagé. On ne retrouve donc pas forcément de point de vue adapté (barrières coupent la vision, des escaliers ou sentiers pour aller au point de vue majeur, etc.), de point d'information accessible (panneaux trop hauts) etc.

Ce bref constat sur l'accessibilité des sites touristiques est à l'image de l'accessibilité de l'île en général: difficile et orientée uniquement pour les personnes en fauteuil roulant.

Mais des initiatives existent pour rendre la nature plus accessible aux personnes en situation de handicap.

Activités et découverte

Sur le site de l'île de la Réunion Tourisme 9 sites sont classés « Accessibilité Mobilité Réduite » :

- Belvédère de Bois Court à la Plaine des Cafres
- Le Parc du Colosse
- Le Barchois
- La Cascade Niagara
- Le Pont suspendu de la rivière de l'Est
- Le Belvédère du Maïdo
- La Route des Laves
- Le Pas de Bellecombe
- La Plage de la Saline les Bains;



✚ La Pointe des Trois Bassins a été aménagée en faveur des personnes en situation de handicap par le TCO

Sur le site de l'île de la Réunion Tourisme sont classés « Accessibilité Mobilité Réduite » :

- 3 lieux de visite de la catégorie « Patrimoine Agricole » (Verger le bras noir, Vanille 100% Réunion et Verger Delatre)
- 4 lieux de visite de la catégorie « Patrimoine culturel » (Maison Folio, Entre 2 songes, La maison Martin Valliamée et le Café ou l'Arôme d'une histoire)
- 2 lieux de visite de la catégorie « Patrimoine Naturel » (La maison Folio et le jardin des parfums et des épices)
- 0 lieu de visite de la catégorie « Patrimoine Industriel »
- 0 lieu de visite de la catégorie « Art ».



Activités et découverte

La mise en accessibilité des sites : un travail en cours

Des projets sont portés à la Réunion dans la mise en accessibilité des sites. Ces projets s'inscrivent dans le cadre de la réalisation d'un pôle d'accessibilité aux espaces naturels de l'île.

L'ONF et le Département, avec le cofinancement de l'Europe et du Parc National, ont initié l'aménagement du premier sentier entièrement accessible aux personnes en situation de handicap (tous handicap).

L'approche a été pensée en deux étapes complémentaires. La première vise l'accessibilité physique des lieux. Des rampes d'accès et un parcours plancher sur pilotis ont été mis en place sur le site de Bélouve; cette première étape a déjà été engagée. Suite à cette phase d'accessibilité physique suivra la seconde phase de mise en information des lieux avec des dispositifs adaptés aux personnes mal/non voyantes et malentendantes (boucles magnétiques/audioguides, panneaux en braille/en relief, etc.)

Le site de Bélouve à la Plaine des Palmistes doit être le premier sentier entièrement accessible aux personnes en situation de handicap. Il sera ainsi possible pour les personnes en situation de handicap de découvrir la forêt de Bélouve par un parcours aménagés sur caillebotis dans la tamarinaie . *(Cependant nous noterons que ce projet est actuellement à l'arrêt à la suite d'un litige entre la maîtrise d'ouvrage et la maîtrise d'œuvre.)*

Ce projet se positionne comme le premier d'une série de projets à venir notamment sur la commune de Sainte-Rose (Anse des Cascades, ...) ou encore celle du Tampon (Route du Volcan,...).

Sont prévus à l'Anse des Cascades : réaménagement des accès, point de vue, aire de pique nique, etc.

Sont prévus sur le route du Volcan: plusieurs arrêts aménagés le long de la route jusqu'au Pas de Bellecombe.

Activités et découverte

Les activités de pleine nature

Une pluralité d'activités de loisir et de découverte est disponible pour les personnes en situation de handicap. Les activités concernent plusieurs secteurs, proposant ainsi une offre relativement diversifiée (mer, eaux vives, air et terre). Les activités liées à l'eau sont les plus développées.

Si l'information reste diffuse et la promotion des activités adaptées assez rare, des militants associatifs œuvrent pour améliorer et centraliser l'accès à l'information et ainsi faire la promotion des activités.

L'association Sport Culture Accessibilité (SCA) prône l'ouverture à tous, des activités de loisir et de découverte. Le site internet de l'association recense par ailleurs une multitude de possibilité → <http://sca974.org/>

Ces informations sont reprises dans ce dossier (pages suivantes) et sont complétées par les informations reçues auprès des autres associations locales et des professionnels du tourisme.






















Sur le site de l'Ile de la Réunion Tourisme sont classés « Accessibilité Mobilité Réduite » :

- ✓ 2 structures de loisir de la catégorie « terre » (Ferme Equestre et Auberge du Pont Neuf & Les Ecuries du volcan)
- ✓ 0 structure de loisir de la catégorie « étangs et rivière »
- ✓ 1 structure de loisir de la catégorie « mer » (Ecole de surf Extrême Sud)
- ✓ 2 structure de loisir de la catégorie « air » (Addict Parapente et ULM Club Alizés)
- ✓ 6 structures de divertissement
- ✓ 0 parc de loisir
- ✓ 3 établissements d'artisanat
- ✓ 0 structure liée à la découverte du terroir
- ✓ 5 établissements proposant des activités de remise en forme (hôtel généralement)



















Activités et découverte

Les informations figurant dans le tableau ci-dessous ont été obtenues à partir des sites internet et/ou par contact direct avec le prestataire. Les pictogrammes signifient que la structure dispose d'un équipement adapté à cette forme de handicap; l'absence de pictogramme n'exclut pas pour autant les personnes

Activité	Entreprises associations /	Lieux	Caractéristiques	Accessibilité
Voile	Section HANDIVOILE de la base nautique du Port	Base nautique des Mascareignes au Port	Deux bateaux sont mis à disposition. L'activité HANDIVOILE permet entre autres de proposer une activité adaptée aux structures médico-sociales de l'île ou encore de s'initier et se préparer à des compétitions.	   
Parapente et ULM	Ligue de vol libre de la Réunion / Association HAND ICARE Réunion	Le Port / Saint-Leu	Dispose de matériel pour les personnes atteintes d'un handicap physique. Il y aurait près de 15 moniteurs formés à la Réunion. La Fédération Française de Vol Libre soutient le « Hand'fly » et forme les moniteurs biplaceurs « Hand'Icare »	
Hélicoptère	HELILAGON et CORAIL Hélicoptère			
Plongée sous-marine	Bleu Océan	Saint-Leu		
Kayak en mer	AQUASENS	Saint-Gilles et La Saline	Cette entreprise propose des activités et du matériel adapté aux PSH (tout handicap). Les moniteurs sont brevetés et diplômés.	   
Randonnées aquatiques	AQUASENS	Rivière Langevin et Rivière des Roches		  
Optimist et Planche à voile	Extrême Sud Surf	Etang-Salé	Une vingtaine de séances par an pour les PSH ainsi qu'une journée gratuite de découverte organisée pour les PSH chaque année.	   
Vélo couché	Atmosphère Péi	Partout sur l'île		
Musique	Djembés FOULELA	Sud et Ouest de l'île	Ecouter et faire de la musique.	  

Activités et découverte

Les informations figurant dans le tableau ci-dessous ont été obtenues à partir des sites internet et/ou par contact direct avec le prestataire. Les pictogrammes signifient que la structure dispose d'un équipement adapté à cette forme de handicap; l'absence de pictogramme n'exclut pas pour autant les personnes

Activité	Entreprises / associations	Lieux	Caractéristiques	Accessibilité
Optimist et planche à voile	CNO	La Saline – Spot les Dauphins		    → uniquement pour l'Optimist
Canyoning	David MOTTET			   
Tennis fauteuil, la boccia, l'athlétisme, la natation, foot fauteuil ou encore basket	HANDISPORT Réunion		Handisport Réunion adapte les pratiques en fonction des déficiences et des besoins des personnes. Si l'éveil et l'épanouissement restent les objectifs centraux, des cours particuliers sont proposés pour ceux qui désirent poursuivre en compétition.	   
Canyon / grimpe	Ligue réunionnaise de canyoning et l'association RUN HANDIMOVE		Une fois par an est organisée une opération HANIDCANYON à la réunion.	
Randonnée	RUN HANDIMOVE		RUN HANDIMOVE propose la location de joelette pour les PMR.	
Equitation	La Ferme Equestre et Auberge du Pont Neuf et Les Ecuries du Volcan			
Tandem et randonnée	Fondation Valentin HAUUY		L'association propose des sorties en tandem et des randonnées pour les déficients visuels. L'association souhaiterait pouvoir proposer au moins une randonnée par mois sur le principe d'un déficient=1 guide pour un groupe d'environ 15 personnes.	

Activités et découverte

Zoom sur les activités culturelles

Les établissements proposant des activités culturelles, tels que les musées, les médiathèques et autres sont encore très peu accessibles à la Réunion.

On notera tout de même que la médiathèque de Sainte-Marie dispose d'un espace de lecture adapté aux déficients visuels nommé « Autrement Lu ». De plus, une « Cécibase » existe dans le sud de l'île à Saint-Pierre et permet aux déficients visuels de disposer de la nouvelle technologie de manière adaptée (surfer sur internet, lire en braille, lecture de gros caractères ou encore synthèse vocal).

Deux musées sont labélisés Tourisme et Handicap à la Réunion: La Saga du Rhum (toutes déficiences) et le Musée Léon Dierx (déficiences motrices et visuelles). Cependant, si la Saga du Rhum offre des prestations multiples et un cadre bien adapté, le musée Léon Dierx n'a toujours pas apposé la plaque du label, car seul le cahier des charges répond aujourd'hui aux critères; les aménagements n'ont pas encore été menés sur le terrain.

Le musée Kelonia à Saint-Leu n'est pas labellisé, mais dispose tout de même d'un parcours aménagé et d'audioguides pour les déficients visuels.

Autres exemples: les cinémas réunionnais sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Néanmoins aucune séance audio descriptive par oreillette spécifique n'est prévue pour un déficients visuels qui voudrait s'y rendre avec des personnes non déficientes.

Activités et découverte

Les activités ouvertes aux personnes en situation de handicap sont variées. Cependant, **la découverte du culturel et du cultuel est quasi inexistante**, des réflexions doivent s'engager dans cet axe.

Les offres sont quantitativement peu nombreuses. Certaines activités recensées ne peuvent accueillir des groupes importants de PSH. Nous avons donc **une offre limitée**, mais une offre majoritairement accessible aux quatre familles de handicap.

La rencontre avec les associations et les professionnels sensibilisés au sujet du handicap a fait paraître les difficultés à développer et à conforter l'offre de loisirs adaptés à la Réunion.

- L'adaptation d'une activité n'est pas suffisante. Il faut aussi améliorer l'accessibilité vers le lieu de l'activité : cheminement adapté, indication, information, promotion, transport, etc. *L'exemple des voyages en bateaux illustre bien ce propos, car un bateau adapté dans le port de Saint-Gilles restera difficilement accessible à une PMR car le port n'est pas suffisamment aménagé pour cela.*
- Les professionnels réunionnais sont encore trop peu sensibilisés à l'accueil des PSH; considérées encore comme des « freins » pour l'activité commerciale de leur entreprise.
- L'offre de loisir adaptée est peu, voire pas, communiquée. La Réunion ne promeut pas dans ses campagnes de promotion ces atouts pour les touristes en situation de handicap.
- L'information est de mauvaise qualité au niveau local. Les locaux eux-mêmes ne sont pas suffisamment renseignés sur les activités adaptées à leur situation.
- De plus, notons que pour les locaux, le transport reste le frein majeur à leur déplacement et donc à leur consommation de loisir adapté.

Les éléments répertoriés soulignent que les offres n'ont pas toujours été créées de toute pièce, *en créant par exemple une entreprise spécialisée pour ce faire*. Il s'agit souvent de l'adaptation d'une structure déjà existante. **Le développement des loisirs adaptés à la Réunion doit justement s'ancrer dans cette dynamique d'ouverture des loisirs à tous**. La stigmatisation des personnes doit être réduite à minima en favorisant les échanges (communication, entraide et partage) entre les publics dit « classiques » et les PSH. Les loisirs peuvent constituer un point de rencontre intéressant pour l'acceptation de l'autre avec sa différence.

Ouvrir les loisirs à tous sur l'île : une aubaine,

- Pour une meilleure acceptation sociétale des PSH – réduction de l'exclusion des personnes par les loisirs ;
- Offrir une image de qualité à l'île pour un secteur en devenir ;
- Conforter les entreprises locales en élargissant leur panel de public-cible ;
- Donner une place à la Réunion sur le marché du tourisme adapté.

Activités et découverte

L'offre de bien être

L'offre de bien être concerne deux familles d'offres spécifiques :

- l'offre relative à la santé (obligatoire) pour les personnes souffrant d'une pathologie telle que le diabète ou une personne nécessitant des soins réguliers tels que les dialyses.
- l'offre relative au confort personnel telle que la balnéothérapie, le thermalisme, les spas, les salons de massage, etc.

L'offre de bien être s'adresse aussi bien aux personnes en situation de handicap qu'aux personnes atteintes d'une pathologie ou tout simplement à la recherche spécifique de ce genre de prestation.

L'offre relative à la santé est détaillée dans les pages suivantes. La Réunion dispose de nombreux équipements médicaux partout sur l'île. Les hôteliers et chambres d'hôte ont confirmés unanimement la présence à proximité de leur établissement d'une offre médicale. On notera par exemple la présence de 16 centres de dialyse sur l'île.

L'offre bien être afférant au confort personnel est présente au sein des structures touristiques d'hébergement et dans des structures spécifiques.

- Le questionnaire adressé aux hôtels montre que les établissements sont très peu équipés d'espace de bien être. On recense près de 15 piscines, 7 jacuzzis, spas et saunas et 11 salons de massage sur les 30 hôtels interrogés. Les chiffres sont à nuancer avec le détail des réponses enregistrées. En effet, la majorité des établissements ne dispose pas d'espace de bien-être; ceux qui en dispose offrent plusieurs aménagements. Les offres sont très souvent inaccessibles aux PMR.
- La base de données des Pages Jaunes indique la présence sur l'île de:
 - 2 centres de thalassothérapie ;
 - 3 centres de spas indépendants (hors hôtel) ;
 - Une trentaine d'espaces de relaxation ;
 - Et d'une quarantaine d'adresses de mise en forme.

Il s'agit là d'établissements privés se positionnant sur un marché essentiellement local et n'ayant pas de positionnement particulier sur le marché du tourisme.

Activités et découverte

Les thermes de Cilaos

La Réunion dispose d'un établissement thermal situé à Cilaos. Le centre Iréné Accot géré par le Département se positionne notamment sur le traitement :

- De la rhumatologie
- Des maladies de l'appareil digestif
- Des maladies métaboliques
- Des séquelles de traumatisme ostéo-articulaires

Le public peut effectuer une cure thermique ou s'adonner simplement à une activité de bien-être. Les activités proposées sont, pour exemples, les bains divers, les massages, le sauna, les cataplasmes de boue, les jets, etc.

Plus d'information sur le site: <http://www.cq974.fr/thermes/>

Cet établissement public est le seul de l'île à proposer des prestations thermales. Cependant l'offre actuelle est peu valorisée. De nombreuses critiques se font à l'égard de cet établissement notamment sur ces horaires inadaptés, des fermetures annuelles en incohérence avec la saisonnalité des flux touristiques locaux, le manque de promotion et de visibilité de l'offre, etc.

Actuellement, les thermes de Cilaos ne sont pas très visibles sur le marché touristique local. Contrairement à d'autres centres thermaux métropolitains, celui de Cilaos ne permet pas l'hébergement des clients et ne propose pas de package associant offre de bien-être et hébergement.

Le centre Iréné Accot est le seul centre thermal de l'île; il gagnerait donc à se développer davantage et notamment de par sa place au cœur du Village Créole « Eau et Montagne » de Cilaos.

La présence dans le village d'un établissement sanitaire peut permettre la création de liens entre l'offre de santé et l'offre de bien-être afin de conforter le positionnement thermal de Cilaos.

Activités et découverte

L'offre de bien être

L'offre de bien-être à la Réunion est diffuse, peu informée, pas suffisamment valorisée.

- Les offres existantes ne sont ni valorisées, ni proposées en tant que telles, dans les établissements hôteliers. Elles apparaissent davantage comme un « service complémentaire ».
- Les structures indépendantes sont rares et ne se positionnent pas sur un marché de tourisme extérieur .
- La clientèle locale est la seule visée par ces établissements.

De plus, notons que la politique touristique réunionnaise ne donne aucune place aux activités de bien-être. L'accent est mis sur la culture et le patrimoine naturel. Aucun site internet, aucune agence ou autre, ne vend la destination Réunion comme « destination de bien-être ». C'est bien la traduction d'un sous-équipement local dans ce domaine et de l'apparition récente des activités de « bien-être » dans le paysage local.

L'intérêt réunionnais pour le tourisme de bien-être reste limité et la situation des thermes de Cilaos, associée aux abandons successifs des projets sur l'hôtel des thermes, en est le triste exemple.

Divers entretiens avec des professionnels locaux du tourisme et de la santé ont révélé que la Réunion ne pourrait se positionner que sur le bien-être des personnes atteintes de grosses pathologies, car sur le tourisme de bien-être dit « classique », l'île Maurice dispose d'avantages comparatifs (coûts inférieurs notamment), la mettant en concurrence directe avec La Réunion.

Activités et découverte

Le Pass Loisir

Le Pass Loisir est un dispositif d'aide financière mis en place par le département de la Réunion depuis 2003. Sous forme de chèque loisir, le Pass permet de financer des activités sportives, culturelles et de loisirs pour les personnes en situation de handicap.

Les bénéficiaires sont les réunionnais adultes en situation de handicap (catégorie 2 et 3), les enfants percevant l'allocation d'éducation d'enfant handicapé et les personnes de 60 ans et plus, sous certaines conditions.

270 € sont attribués par personne et par an, sous forme de deux carnets de 27 coupons de 5€.

Ce dispositif vise à promouvoir l'accès aux activités aux personnes en situation de handicap. En 2012, 10 325 personnes en ont bénéficié et l'ont utilisé chez les 132 prestataires affiliés au Pass.

Le Pass' Loisirs est un avantage exclusivement réservé aux résidents du département. S'il peut stimuler le tourisme des locaux, il n'offre aucun intérêt à un touriste extérieur en visite à la Réunion. Ce dernier devra s'acquitter de la totalité du coût de la prestation qu'il achètera.



Synthèse Activités et découverte

Actuellement, des sites, des structures et des activités existent, mais sont numériquement peu nombreux. Des initiatives ont été entreprises, mais ne semblent pas avoir été menées jusqu'au bout.

Les sites touristiques accessibles sont rares et ne sont accessibles que physiquement; pour les PMR. Les autres formes de handicap ne sont pas prises en compte dans l'aménagement et la valorisation des ces espaces. Ainsi, un même site peut être accessible aux PMR et inaccessible sur le plan de l'information. Cependant, des projets existent et doivent être soutenus pour des résultats probants.

Les activités de loisirs et de découverte sont variées (plusieurs activités différentes), mais peu nombreuses (car peu de prestataire).

L'offre de bien-être est peu développée et la maigre offre existante n'est pas vendue aux touristes extérieurs.

Notons aussi que l'accès à l'information par internet pour toutes ces activités relève d'un jeu de piste particulièrement fastidieux et décourageant.

La mise en place d'une filière de tourisme adapté à la Réunion devra passer par le développement des activités de loisir et de la découverte sur le territoire. Ces activités devront non seulement être développées, mais aussi communiquées, renseignées et promues sur les sites internet, dans les agences de voyages et dans les campagnes de publicité de la Réunion.

Les +

- Quelques grands sites réunionnais accessibles aux PMR;
- Des projets pour rendre entièrement accessibles des sites réunionnais;
- Des activités de loisirs adaptés variées;
- La mobilisation des associations locales ;
- La centralisation des informations par l'association SCA;
- Des tarifs généralement similaires aux tarifs adoptés pour les personnes non-handicapées.
- Le Pass Loisir

Les -

- Des sites touristiques inadaptés pour l'accueil des personnes en situation de handicap – manque d'aménagement et d'information;
- La découverte du culturel et du cultuel est quasi-impossible notamment pour les personnes en situation de handicap autre que moteur.
- Des structures de loisirs adaptés variées, mais peu nombreuses!
- Des accès physiques compliqués et peu aménagés vers les loisirs;.
- Des professionnels locaux pas assez sensibilisés;
- Manque d'information et de communication;
- Difficultés d'accès à l'information par le net;
- Une offre de bien être peu développée et peu vendue;
- Des potentiels dans le thermalisme sous utilisés

Synthèse Activités et découverte

Les enjeux

- Conforter les capacités d'accueils des activités adaptées ;
- Multiplier les offres de loisirs adaptés ;
- Développer l'offre de bien-être ;
- Redynamiser l'activité thermale de l'île ;
- Centraliser l'information et la rendre plus accessible ;
- Informer la population des offres existantes ;
- Positionner et renseigner l'offre adaptée de la Réunion pour les touristes extérieurs.

Sommaire

3.5. L'information et la sensibilisation

Internet : une vitrine universelle de l'information pourtant mal renseignée

Les offices intercommunaux de tourisme - OTI

S'informer auprès des administrations: une démarche laborieuse

Synthèse information et sensibilisation
Les enjeux

L'information et la sensibilisation

Internet: une vitrine universelle de l'information pourtant mal renseignée

Bien avant son arrivée dans l'île, tout touriste aura déjà en tête certaines images de la Réunion captées sur Internet. Il est donc important de voir comment est renseignée la Réunion sur la notion de tourisme adapté dans le monde virtuel.

L'information se retrouve sur des sites spécialisés pour les vacances adaptées, mais également sur les sites locaux de promotion tels que ceux de l'IRT, des agences de voyages, des offices de tourisme, etc. Les recherches effectuées dans le cadre même de cette étude ont permis d'avoir un large aperçu du positionnement de la Réunion sur ce marché.

Des informations inexistantes

De nombreux sites de grand renom proposent la recherche de prestations touristiques par genre et par zones géographiques. Dans les axes du tourisme adapté (handicap, pathologie, bien être) la Réunion n'apparaît que très rarement dans les résultats. L'internaute lambda en conclut donc que l'île n'est pas positionnée sur ce marché.

Exemples : sur le site « Dialyse et Vacances » : L'île de la Réunion n'y figure pas, alors que l'île Maurice y est ! Contactée par téléphone l'agence nous a affirmé « qu'elle ne savait pas que la Réunion disposait d'un centre de dialyse, mais qu'à partir des contacts récents il vont rectifier l'information... » Une mise à jour du site est prévue prochainement. *(voir page 100)*

Des informations erronées et désuètes

Sur d'autres sites, lorsque apparaît la destination Réunion, les informations disponibles sont peu nombreuses et/ou totalement obsolètes. Certains sites renvoient à des liens locaux d'informations, malheureusement les liens indiqués informent peu et mal sur le sujet et certains n'ont pas été mis à jour depuis plus de 5 ans !

Exemple:

- Handicap.fr : le site « handicap.fr » référence la Réunion sous le site « handibonheur.com ». Or, ce site n'a pas été actualisé depuis 2009. L'association a été contactée par téléphone. L'interlocutrice a confirmé l'inactivité du site depuis 2009 et nous a confié qu'elle doutait d'une remise en service éventuelle.
- La FFSTS n'a pas actualisé ses données sur la Réunion en ce qui concerne le label « Tourisme et Handicap »; l'île est encore invisible sur ce site. En revanche le site « Tourisme et Handicap » référence bien les cinq établissements réunionnais labellisés, mais ne propose pas de lien vers plus d'information comme cela est le cas pour les autres régions françaises.



L'information et la sensibilisation

L'entrée directe sur un navigateur des termes « Réunion » et « Tourisme Adapté » (ou groupes de mots associés et similaires) ne donne pas à l'île un positionnement clair. Les informations sont peu disponibles, peu mobilisables et ne positionnent pas la Réunion sur ce marché. La stratégie touristique réunionnaise n'est pas du tout développée dans ce sens.

La Réunion est peu visible et mal informée sur internet. Ce portail constitue pourtant une entrée majeure pour la promotion de l'île.

L'information diffusée par les sites locaux n'est peu ou pas renseignée et peut ainsi porter préjudice à l'image touristique de l'île à l'échelle internationale.

Un travail de mise à jour doit impérativement être effectué. Cependant, ce travail ne saurait suffire et un démarchage auprès des institutions nationales doit également être engagé afin de mettre à jour les données relatives à l'île de la Réunion. *Le démarchage permettra de faire circuler l'information plus rapidement car le temps de répercussion de l'information de la Réunion aux autres sites est relativement long.*

De plus, s'il faut déjà faire répertorier les offres existantes sur le net et ne pas s'arrêter à cette étape. **L'information doit être centralisée, actualisée et « vendue » aux publics cibles.**

Un engagement coordonné des acteurs locaux dans ce domaine est indispensable.



L'information et la sensibilisation

Les offices touristiques

Les offices touristiques communaux et intercommunaux constituent des points d'informations importants sur un territoire. Ils ont pour rôle de divulguer l'information relative à l'offre existante et ainsi faire la promotion du/des territoires concernés. Ce volet d'actions est celui que mène l'OTI avec le public (les touristes).

Cependant, les offices touristiques ont d'autres rôles sur le terrain : sensibiliser et informer les professionnels, faire naître des synergies productives, organiser de l'évènementiel ou encore œuvrer pour l'amélioration quantitative et qualitative de l'offre.

Les offices touristiques réunionnais ont été contactés afin de définir leurs rôles, leurs positionnements et leurs politiques en matière de tourisme adapté.

L'approche du sujet avec les offices renvoie généralement à la question du label « Tourisme & Handicap ». Tous affirment avoir mené une campagne de sensibilisation et d'information sur le label auprès des professionnels, mais sans réel succès. Les OTI disent se positionner comme un partenaire (non financier) dans les démarches d'adaptation des structures et de labellisation. Néanmoins, ce positionnement ne suffit pas à rassurer les professionnels très réticents face à la démarche de mise en accessibilité des structures. Pour ce qui est de la labellisation, les demandes sont très rares malgré l'information régulière et l'encouragement porté par l'ensemble des offices.

L'office du tourisme du Nord de la Réunion affirme comprendre la position des prestataires touristiques dans la mesure où, lui-même a été confronté à des difficultés de mise en accessibilité de ses sites d'accueil. Le projet de réhabilitation des antennes d'accueil de l'OTI (Saint-Denis et Sainte-Suzanne) et du Phare de Sainte-Suzanne a vu l'élaboration d'un diagnostic mais pas de travaux, faute de moyens financiers (15 000 € demandés pour la mise en conformité). Le projet est donc à l'arrêt.



L'office du tourisme du Sud de la Réunion a mené en 2012 une vaste campagne de sensibilisation et de conseil concernant l'accessibilité aux PMR. Cette campagne s'est déclinée en trois rendez-vous:

>vendredi 7 et lundi 10 décembre 2012
13h30 à 17h00 : Sensibilisation accueil et accessibilité mobilité réduite – Hôtel Soleil Couchant

>mercredi 12 décembre 2012 9h00-12h00 et 13h00-17h00 : Sensibilisation accueil et accessibilité mobilité réduite – Hôtel Vieux Cep

>lundi 17 et mardi 18 décembre 2012
13h30 à 17h00 : Sensibilisation accueil et accessibilité mobilité réduite – Domaine des Fougères

L'information et la sensibilisation

S'informer auprès des institutions responsables: une démarche laborieuse

Au-delà du domaine purement touristique, l'information sur le tourisme adapté peut et doit également être trouvée auprès des institutions des domaines médico-sociaux et administratifs.

Les établissements concernés ont donc été contactés dans un double objectif : enrichir la présente étude avec les informations dont ils disposent et avoir un aperçu de l'accueil qui serait fait à une personne en situation de handicap en quête d'information.

Globalement, l'information est inaccessible. Il est quasi impossible à titre professionnel, comme à titre touristique, d'être renseigné et orienté rapidement et correctement. Les obstacles se sont multipliés lors de notre démarche:

- Les promesses de rappel et de retour de mail sont souvent restées vaines même après cinq relances! Le conseil généralement donné par les personnes contactées renvoie très fréquemment vers un : « renseignez vous sur internet », parfois difficile pour les personnes en situation de handicap ...
- Des numéros de téléphone non-valides : une personne à la recherche d'une structure labellisée « Tourisme et Handicap » peut, en appelant un référent régional, pourtant cité dans des sites de promotion nationaux, se retrouver en communication avec un particulier réunionnais absolument pas concerné, mais malgré tout fort aimable car semble t'il habitué à ce genre d'erreur!
- Le rapprochement auprès du Conseil Général est resté infructueux. Après maintes et maintes demandes, aucune personne de référence n'a pu être clairement identifiée ni rencontrée, et personne n'a été en mesure de nous renseigner. Le Conseil Général est pourtant un interlocuteur majeur dans le domaine du handicap. Les multiples transferts d'appels, les temps d'attente, les changements de service, les mails et numéros erronés ou encore les exclamations de surprise face à une demande sur le thème du handicap (au conseil général), découragent la démarche de tout un chacun. Nous n'avons pu obtenir aucun rendez-vous en raison du « sur-booking » de leurs agents.
- Ce n'est qu'après de multiples appels qu'enfin il nous a été possible de rencontrer un cadre de l'ARS à même de nous renseigner. Après une démarche longue et laborieuse de prise de RDV, les informations obtenues ont été de qualité et la personne a appuyé notre étude en adressant un email à tous les établissements médico-sociaux du département (sous compétence ARS). Pour l'instant, un seul a répondu et nous a transmis des informations intéressantes

La démarche telle que décrite ci-dessus semble mettre en évidence l'approche d'un sujet sensible pour ces administrations ou un désintérêt manifeste pour le sujet de l'étude. En effet, ces mêmes administrations interpellées sur un autre sujet que le handicap, réagissent différemment et facilitent l'accès à l'information avec des propositions de rendez-vous.



Sommaire

3.6. Les établissements recevant du public et les espaces publics

Collectivités territoriales et accessibilité

L'accessibilité des établissements recevant du public

Les établissements et les espaces publics

Collectivités territoriales et accessibilité

Les collectivités territoriales sont les instances compétentes dans la mise en accessibilité de la voirie, des transports, de la ville et des établissements publics. Ces mêmes collectivités ont les compétences pour assurer l'intégration de tous au sein de la société et ce par tous les moyens possibles.

Les collectivités réunionnaises (communes et intercommunalités) abordent la question de l'accessibilité par la mise en place de divers plans, schémas et autres commissions. On retrouve ainsi à la Réunion :

- Des schémas directeurs d'accessibilité des services dans les transports:
 - ces schémas ont pour objectifs de décliner la programmation et les modalités de mise en accessibilité des transports dans le cadre de la loi 2005, identifier les situations d'impossibilités techniques prévues par la loi, définir les alternatives possibles et déterminer les clés de maintien de l'accessibilité dans le temps;
 - quatre intercommunalités sur cinq (*sauf CASUD*) ont adopté ou sont en train de se doter de ce schéma;

- Des commissions d'accessibilité pour les personnes handicapées:
 - diagnostics (bâties, voiries, transports, espaces publics) , rapport annuel, force de proposition, recensement de l'offre de logements accessibles aux personnes en situation de handicap ; voilà les missions des commissions d'accessibilité.
 - quatre intercommunalités sur cinq (*sauf CASUD*) et 23 communes sur 24 (*sauf Saint-Philippe*) en disposent.

- Des plans de mise en accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics:
 - le plan doit préciser les conditions et les délais nécessaires à la réalisation des équipements et aménagements prévus (prend en compte le plan de déplacement urbain et le plan local de déplacement s'ils ont été élaborés)
 - adopté pour 6 communes (Saint-Paul, Saint-Leu, L'Entre-Deux, Saint-Pierre, Bras-Panon et Sainte-Rose);
 - réflexion en cours pour 12 communes;
 - réflexion non engagée pour 6 communes (Trois Bassins, Salazie, Saint-André, Sainte-Marie, la Plaine des Palmistes et Saint-Philippe).

Les établissements et les espaces publics

Les territoires peuvent également être concernés par des plans de déplacements urbains. Ces derniers peuvent être des supports pour la traduction de la stratégie de mise en accessibilité de la ville.

Chaque commune dispose d'un Centre Communal d'Action Sociale qui applique la politique sociale à l'échelle communale. Ces cellules permettent aux personnes en situation de handicap et aux seniors de bénéficier d'appuis logistiques, techniques ou encore humains au quotidien. Les CCAS permettent de rapprocher l'information de la population. Les centres renseignent sur les aides existantes, les dispositions sur lesquelles peuvent s'appuyer les personnes, etc.

Les CCAS de l'île ne sont pas tous actifs. Si certains montrent du dynamisme (principalement grande ville) la majorité des CCAS de l'île n'existe qu'administrativement; elles sont généralement peu organisées et peu actives.

Les collectivités territoriales sont à jour sur le domaine de la planification. Hormis la CASUD, l'ensemble des collectivités réunionnaises ont respecté les obligations de la loi sur l'accessibilité de 2005. Cependant, si les feuilles de route sont plus ou moins établies, les actions sur le terrain n'en sont qu'à leurs prémices, beaucoup de travail reste à mener. Le respect de l'échéance de 2015 est d'ores et déjà très compromis.

Les établissements et les espaces publics

L'accessibilité des établissements recevant du public (ERP)

La question de l'accessibilité à la Réunion est une question cruciale au vu des caractéristiques géographiques et sociétales de l'île.

L'île montagneuse est d'emblée un espace difficile d'accès avec sa topographie particulière et très pentue. Si la majorité de la population se concentre sur le littoral, les échanges se font très rapidement vers l'altitude au-delà des espaces côtiers restreints.

D'un point de vue sociétal, la Réunion suit les tendances françaises et européennes avec une population vieillissante. On estime que la population de plus de 60 ans doublera d'ici 2030. Quand on sait que les personnes âgées expriment une dépendance physique en raison de leur âge et de leur état de santé et quand on sait que la dépendance augmente avec l'âge, on peut facilement imaginer les besoins qui seront exprimés et l'importance pour la société d'être plus accessible.

La population handicapée de la Réunion est estimée par la MDPH à 30 000 personnes. Ce caractère conforte la place à donner à l'accessibilité pour tous dans les établissements publics.

La loi du 11 février 2005 impose à tous les établissements recevant du public (ERP), l'accessibilité à toutes les personnes en situation de handicap. Tous les établissements concernés (2 960 à la Réunion) doivent être en conformité avant le 01 janvier 2015.

De nombreux dossiers d'accessibilité sont étudiés par la préfecture. Localement, l'état des lieux des établissements recevant du public est en cours et près de 400 établissements ont déjà été inspectés. Les dossiers non admis le sont principalement pour des raisons d'accessibilité extérieure, c'est-à-dire l'accès même au bâtiment (cheminement inadapté ou concept de la double entrée). Des dérogations sont possibles en cas d'impossibilité technique ou de la mise en place d'un élévateur à la place d'un ascenseur.

La mise en accessibilité des ERP est en marche; une démarche encore timide qui demandera à être approfondie dans les années à venir.

Focus sur « le regard des autres »

Zoom sur : le regard des autres

Les obstacles que les personnes handicapées rencontrent pour l'organisation et la réalisation d'un séjour touristique, ne sont pas seulement des obstacles architectoniques, loin de là ; le regard « des autres », les attitudes et comportements négatifs, la moquerie, l'humiliation, sont autant de critères péjoratifs qui entravent une possible assimilation de la différence. Encore plus que dans d'autres domaines, il est fondamental de former le personnel qui travaille dans l'industrie touristique afin de le sensibiliser sur les besoins particuliers des personnes en situation de handicap, sur les mesures d'adaptation pour l'accessibilité et sur la façon de fournir des services appropriés à cette clientèle en tenant compte des divers types de handicaps.

L'image du corps déformé, de la différence physique ou mentale, fonctionne en miroir pour chacun d'entre nous, et génère ainsi des réactions très différentes qui peuvent aller de l'excès de compensation, au rejet total, voire au dégoût, à la fascination ou à la peur.

La stigmatisation tend à diminuer et le regard évolue vers davantage de respect. Mais il reste encore beaucoup d'obstacles à lever, pas seulement sur le thème de l'accessibilité qui apparaît aujourd'hui comme une contrainte réglementaire de laquelle beaucoup essaie pourtant de se soustraire. 10 ans se sont pourtant écoulés depuis la promulgation de la loi de 2005, mais à la Réunion (comme ailleurs), beaucoup de lieux publics, d'administrations, voire d'institutions spécialisées (ce qui est un comble !), ne sont toujours pas accessibles et ne le seront sans doute pas en 2015 !

La question des représentations et du regard n'est manifestement pas résolue et ce sont majoritairement les personnes directement ou indirectement concernées par le handicap qui réagissent ou, tout du moins, qui essaient de provoquer des réactions. A la Réunion de nombreuses associations militent pour favoriser l'accès au sport, à la culture, aux loisirs, à l'éducation, aux voyages, etc., pour les personnes en situation de handicap. Néanmoins chacune d'entre elles reste centrée sur tel ou tel type de déficience et rares sont celles qui entreprennent ou proposent des actions transversales.

Sommaire

3.7. L'offre de santé

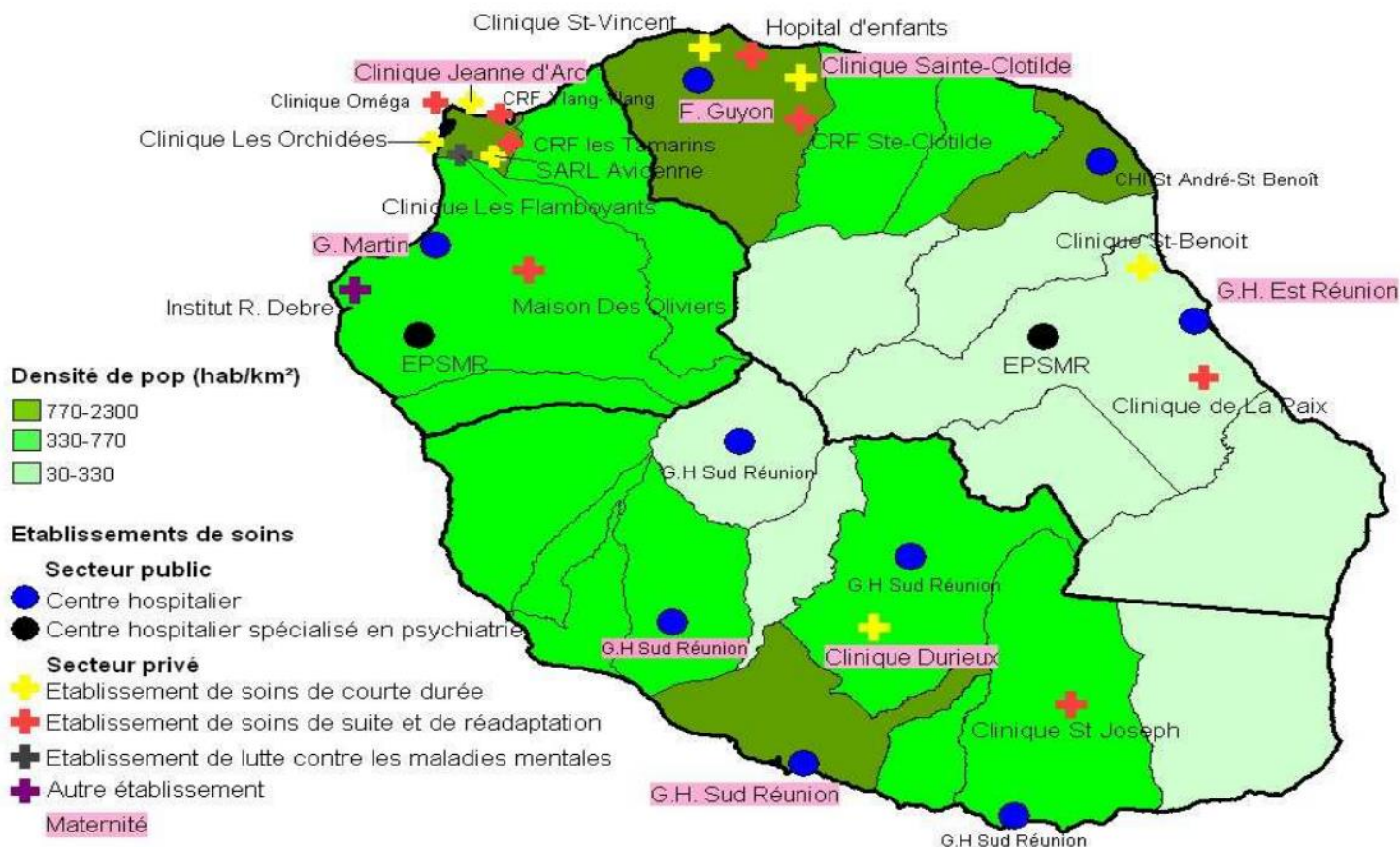
Le taux d'équipement sanitaire et médico-social

L'offre de soin et sa qualité reconnue?

L'offre de santé

Le taux d'équipement sanitaire et médico-social

Les équipements sanitaires réunionnais



Répartition des établissements sanitaires sur l'île au 1^{er} janvier 2010. (ARS).

Ce document n'est pas actualisé et n'inclut pas par exemple la présence de la Clinique des Flamboyants Sud

L'offre de santé

Le taux d'équipement sanitaire et médico-social

Les équipements sanitaires réunionnais

Etablissements	Nombres
Secteur public	5
Centre Hospitalier régional (CHR/CHU)	0
Centre Hospitalier	4
Centre Hospitalier spécialisé en psychiatrie	1
Hôpital local	0
Autre unité du service public	0
Dispensaires	0
Secteur privé	42
Etablissement de soins de courte durée	6
Centre de lutte contre le cancer	0
Etablissement de lutte contre les maladies mentales	1
Etablissement de soins de suite et de réadaptation	9
Etablissement de soins de longue durée	0
Autres établissements privés	26
Total	47
Dont établissement ayant un centre de maternité	7

L'offre de santé

Les capacités locales – Hospitalisation

<u>Soins de suite et de réadaptation (moyen séjour)</u>	Public	Privé	Total
Hospitalisation complète (lits)	122	441	563
Hospitalisation de jour – nuit (places)	29	134	163

Lits et places publics et privés installés - Données au 01 janvier 2011

<u>Nombre de séjour de dialyse</u>	Public	Privé	Total
Hémodialyse (en séance)	27 851	147 314	175 165
Dialyse péritonéale (en séjour)	0	4 229	4 229

La Réunion disposait en 2011 de 21 établissements de dialyse.

<u>Court séjour</u>	Public	Privé	Total
Hospitalisation complète (lits)			
Médecine	915	135	1050
Chirurgie	372	214	586
Gynéco-obstétrique	236	93	329
Hospitalisation de jour – chirurgie ambulatoire (places)			
Médecine	75	18	93
Chirurgie	34	82	116
Gynéco-obstétrique	23	2	25
Hospitalisation à domicile (Médecine : places)	0	238	238

L'offre de santé

Les capacités locales

Localisation des principaux centres de dialyse de la Réunion – Source : pagesjaunes.fr



L'offre de santé

Accueil des adultes handicapés

ACCUEIL DES ADULTES HANDICAPES	
Etablissement d'hébergement	
<u>Maison d'accueil spécialisée</u>	
Nombre d'établissement	4
Nombre de lit	203
<u>Foyer d'accueil médicalisé</u>	
Nombre d'établissement	6
Nombre de lit	294
<u>Foyer de vie</u>	
Nombre d'établissement	11
Nombre de lit	244
Nombre de place en accueil de jour	122
<u>Foyer d'hébergement</u>	
Nombre d'établissement	4
Nombre de lit	82
<u>Foyer polyvalent</u>	
Nombre d'établissement	0
Nombre de lit	0
Etablissement de travail protégé	
<u>ESAT</u>	
Nombre d'établissement	8
Nombre de lit	902
Etablissements et services de réinsertion professionnelle	
Nombre d'établissement	0
Nombre de place	0
Service de soins infirmier à domicile pour adultes handicapés – nombre de place	
	8
Service d'accompagnement à la vie sociale pour adultes handicapés (SAVS et SAMSAH) – nombre de place	
	210

L'offre de santé

Accueil pour enfants et adolescents handicapés

<u>ACCUEIL ENFANCE ET JEUNESSE HANDICAPÉES</u>	
Instituts médico-éducatif	
Nombre d'établissement	12
Nombre de place	932
Etablissements enfant et ado polyhandicapés	
Nombre d'établissement	4
Nombre de place	179
Instituts thérapeutique, éducatifs et pédagogique	
Nombre d'établissement	1
Nombre de place	29
Etablissements pour déficients moteurs	
Nombre d'établissement	3
Nombre de place	68
Etablissements pour déficients sensoriels	
Nombre d'établissement	2
Nombre de place	175
SESSAD	
Nombre de service	13
Nombre de place	595

L'offre de santé

Accueil des personnes âgées

<i>ACCUEIL DES PERSONNES ÂGÉES</i>		
Hébergement permanent		
<u>Maison de retraite</u>		
Nombre d'établissement	15	
Nombre de lit	1221	
<u>Logement foyer</u>		
Nombre d'établissement	0	
Nombre de logement	0	
<u>Dont EHPAD (en maisons de retraite ou logements foyers)</u>		
Nombre d'établissement	12	
Nombre de lit	1119	
Hébergement temporaire (nombre de lit)		3
Accueil de jour (nombre de place)		39
Service de soins infirmier à domicile (SSIAD+SPASAD)		
Nombre de service	4	
Nombre de place	519	
Soins de longue durée (ULSD) (nombre de lit)		40

Focus sur les équipements médicaux pour le touriste dans l'Océan Indien

Madagascar

Les équipements médicaux sont très limités sur l'île. Il y a néanmoins quelques services et praticiens de qualité à l'hôpital Homi (Tananarive). On note également l'Institut Pasteur qui possède un centre anti rabique ainsi qu'un point-conseil à destination des voyageurs (www.pasteur.mg).

On trouve quelques médecins français. La plupart des praticiens à Tana parlant tous le français.

Il est possible pour les voyageurs français de récupérer la liste des praticiens francophones à leur ambassade.

Pour les personnes sous traitement, l'import de leurs médicaments est indispensable (à se procurer éventuellement à La Réunion ou en Métropole).

Contracter une assurance assistance de rapatriement sanitaire est également indispensable.



Maldives

Possibilités locales très réduites. Prévoir assistance internationale. Si nécessaire contacter l'ambassade de France à Colombo



Maurice

On trouve sur l'île Maurice de nombreux médecins francophones mais pas aussi bien équipés qu'en Métropole.

En cas de gros souci, on rejoint facilement la Réunion et ses hôpitaux de qualité (35 mn de vol). Les pharmacies sont nombreuses et bien approvisionnées.



Des dispensaires existent dans pratiquement tous les villages. Ceux-ci sont tout à fait aptes à soigner la bobologie courante des touristes.

La chirurgie esthétique, les implants dentaires et capillaires se sont développés et font l'objet de publicités dans les revues des compagnies aériennes.

Seychelles

Les équipements médicaux sont limités. L'Hôpital de Victoria est une structure à privilégier seulement pour les soins courants. Une évacuation sanitaire est nécessaire dans les autres cas. Il est donc impératif de contracter une assurance-assistance de rapatriement sanitaire.

Pour les personnes suivant un traitement, l'import de la totalité des médicaments est nécessaire.

Il existe un service d'ambulances intégrant un médecin français (plusieurs autres sont francophones). La liste est disponible sur appel au consulat.



L'offre de santé

L'offre de soin et sa qualité reconnue?

Comme on peut l'observer sur les tableaux ci-dessus, la Réunion dispose d'un taux d'équipement sanitaire et médico-social tout à fait satisfaisant. On déplore encore un manque de places d'accueil pour certaines catégories de personnes en situation de handicap, mais depuis plusieurs années, de nombreuses ouvertures de places ont réduit ce déficit.

D'un point de vue qualitatif, l'offre de soins est convenable et confère au département une place privilégiée au regard des autres pays de la zone.

A ce titre les établissements de la Réunion accueillent des patients de ces différents pays.

Il ne s'agit pas à proprement parler de « tourisme sanitaire » mais davantage « d'accueil sanitaire ». Le recours à des services de soins réunionnais n'est possible qu'à la condition que le financement soit préalablement établi. Pour les soins non disponibles à Maurice, l'Afrique du sud ou l'Europe sont préférées à la Réunion. La Réunion accueille plutôt des patients venant de Madagascar, de Mayotte ou des Comores. Précisons toutefois que l'île de Mayotte dispose d'un hôpital public (le GHM) très bien équipée, avec une proximité géographique avec les Comores et Madagascar qui lui confère une place importante, en diminuant le flux de patients vers la Réunion.

Cependant, ces informations sont relatives au domaine sanitaire stricto sensu, et n'ont pas d'incidences sur le tourisme en général puisqu'il s'agit de malades originaires de la zone, accueillis dans le département uniquement pour bénéficier de soins adaptés à leurs pathologies.

La qualité de l'offre de soins à la Réunion est certes reconnue dans la zone, mais n'est pas suffisamment valorisée au-delà de ce périmètre géographique. Son potentiel technique et humain en matière de soins ne constitue pas un argument décisif dans le choix d'une destination de vacances.

Synthèse – Offre de tourisme adapté

Aujourd'hui, à partir de l'ensemble des données recueillies nous sommes à même de porter un regard précis et relativement exhaustif sur l'organisation et les dispositions existantes dans le département de la Réunion au profit des touristes en situation de handicap.

Le domaine des transports semble être le plus « inaccessible » à l'exception de l'aérien qui présente tout de même une pluralité de possibilité (voir page X). Les transports internes au département sont qualitativement et quantitativement insatisfaisants, beaucoup de retard subsistent :

- les véhicules de transport en commun sont inadaptés
- rare sont les taxis aménagés
- deux véhicules adaptés peuvent être loués, mais au prix fort
- le GIHP reste cher et ne peut satisfaire la demande recensée.

Nous noterons tout de même que le développement de l'assistance aux personnes en situation de handicap dans les transports laisse espérer une meilleure prise en charge à l'avenir.

Toujours sur la question des transports, les informations sont toutes aussi inaccessibles, que ce soit par le net, par téléphone ou par les services d'accueil à l'aéroport.

L'accueil, assuré par le comptoir touristique de Gillot (*IRT et FRT*) n'a rien prévu pour les personnes en situation de handicap (tous handicap). Le comptoir de la CCIR de l'aéroport, qui a pour but de renseigner les voyageurs sur des questions de logistique, ne dispose lui non plus d'aucun accueil ni d'aucune information spécifique ; l'aéroport lui même n'étant adapté que pour les personnes à mobilité réduite.

Du côté de l'offre touristique, le constat n'est pas en faveur du tourisme adapté. Peu d'hébergements proposent des chambres et/ou un accueil adaptés, les informations s'obtiennent assez difficilement, il y a une méconnaissance du sujet à la réception et le personnel est majoritairement non formé à ce sujet. Des structures labellisées existent, mais elles restent très peu nombreuses (deux hôtels et une chambre d'hôte). Et, comble d'ironie, même sur les sites labellisés, certaines directions sont incapables de donner des informations et ne mesure pas l'importance de la labellisation (par exemple à la question « de quels labels disposez-vous ? » réponse d'un des directeurs : « vous n'avez qu'à deviner ... »).

Un autre hôtel de l'Ouest (Saint-Leu) pourtant non labellisé, a fait l'effort d'aménager deux bungalows entièrement accessibles aux déficients moteurs et sensoriels; idem pour le reste des parties communes de l'hôtel (Iloha).

Synthèse – Offre de tourisme adapté

En ce qui concerne l'offre élargie aux loisirs, aux sports ou aux sites touristiques, là encore l'information est assez difficile à obtenir, les sites internet sont incomplets, proposent des informations erronées et/ou obsolètes. Ce n'est qu'en contactant directement les associations ou les prestataires que l'on obtient des informations fiables et actualisées. Pourtant l'offre de loisir est diversifiée (parapente, ULM, voile, plongée, etc.), mais reste quantitativement insuffisante.

Par ailleurs nous noterons que les associations proposant aujourd'hui des activités axées sur les loisirs et le sport pâtissent de la situation difficile que traverse le Comité Régional Handisport qui est en dépôt de bilan. Ce comité finançait et organisait de nombreuses manifestations à destination des personnes en situation de handicap à la Réunion principalement dans le domaine sportif.

Les sites touristiques sont pour la plupart inaccessibles, car non aménagés. Le seul projet d'aménagement pour la randonnée accessible à tous est aujourd'hui en suspens.

Seul deux lieux culturels sont labellisés, la Saga Du Rhum et le musée Léon Dierx, ce dernier n'ayant que l'étiquette puisqu'aucun aménagement n'a été réalisé (seul le cahier des charges existe pour l'instant). A l'inverse, un autre musée non labellisé propose des audioguides et est accessible aux PMR (Kelsonia).

La problématique de l'information revient à chaque étape de l'étude. L'offre sur internet est peu lisible, même sur des sites de référence comme l'IRT. L'information est aujourd'hui diffuse et peu relayée ; elle doit impérativement être centralisée et promue avec cohérence. De toutes les manières, l'accessibilité dans le département de la Réunion, urbaine et extra urbaine est largement déficitaire. Les collectivités locales ne semblent pas prêtes à répondre aux obligations de la loi de 2005 en termes d'accessibilité. Si les transports et les ERP sont aujourd'hui au centre de la question d'adaptation, les efforts à mener ne pourraient se limiter à ces points. Davantage de cohérence doit être trouvée entre ces différentes actions : cheminements piétons, parkings, accès aux trottoirs, bandes passantes et podotactiles, arrêt de bus, signalétiques, etc.

Synthèse – Offre de tourisme adapté

- Lorsque l'on aborde la question du « tourisme et de la santé », on ne peut que constater qu'il s'agit là de deux concepts qui, en l'état actuel des choses, n'ont pas ou peu de liens directs.
- L'offre de soins dans le département est tout à fait satisfaisante mais n'est pas suffisamment valorisée.
- Pour les touristes venant d'Europe, la qualité des soins ne constitue pas un argument dans le choix de la destination de vacances.
- En revanche, dans la zone Océan Indien, la Réunion est bien identifiée en tant que plateforme de soins de qualité, mais uniquement sous son aspect sanitaire et non en tant que lieu de vacance sécurisé.

- Une filière de tourisme adapté à la Réunion passe par :
- une sensibilisation de sa population à accepter et à regarder les personnes en situation de handicap autrement, par une prise de conscience de la nécessité, pour tout individu, d'une accessibilité naturelle, libérée des contraintes réglementaires et admise sans réserve.
- Une valorisation des atouts dont la Réunion dispose dans tous les domaines (loisirs, découverte, climat, équipement sanitaire, bien-être, culture, cultes, ...)
- Une structuration et une centralisation de l'information pour offrir une image lisible et de qualité.

Sommaire

4. Etat de la demande Tourisme adapté

4.1. Contexte régional

4.2. Les pratiques touristiques observées

4.3. Tourisme et déficience

4.4. Tourisme et santé

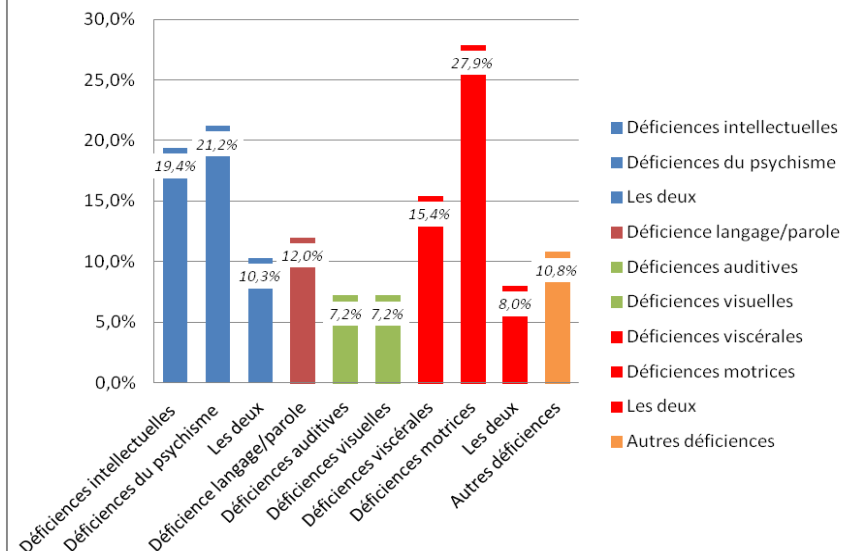
Contexte régional

En décembre 2011 la MDPH recensait 31350 personnes en situation de handicap bénéficiant d'un droit à compensation actif, soit 3,7% de la population réunionnaise (contre 3,1% en 2006).

- 61,2% sont des hommes alors qu'ils ne représentent que 48% de la population réunionnaise,
- L'âge moyen est de 41 ans,
- Les 40-59 ans représentent quant à eux 44% de l'effectif total,
- 18,9% ont moins de 20 ans.

Ces chiffres ne correspondent qu'aux personnes ayant effectué une demande de compensation auprès de la MDPH et ne reflètent pas la totalité des personnes en situation de handicap dans le département.

DEFICIENCES INTELLECTUELLES ET/OU PSYCHIQUE	
Déficiences intellectuelles	19,4%
Déficiences du psychisme	21,2%
Les deux	10,3%
DEFICIENCES DU LANGAGE ET PAROLE	
Déficience langage/parole	12,0%
DEFICIENCES SENSORIELLES	
Déficiences auditives	7,2%
Déficiences visuelles	7,2%
DEFICIENCES VISCERALES ET/OU MOTRICES	
Déficiences viscérales	15,4%
Déficiences motrices	27,9%
Les deux	8,0%
AUTRES DEFICIENCES	
Autres déficiences	10,8%



Les pratiques touristiques observées

Qui sont les personnes en situation de handicap qui voyagent et comment s'organisent-elles?

Des points communs avec les personnes dites valides

Les personnes handicapées insérées dans le monde du travail sont naturellement plus enclines à partir en vacances, pour des raisons financières et parce que les questions inhérentes à l'organisation d'un déplacement ont le plus souvent trouvé leur réponse.

Plus la durée des vacances est importante, plus la destination envisagée peut-être éloignée du lieu d'habitation.

10 % des personnes en situation de handicap voyagent seules.

Des divergences naturelles

La fréquence des départs est significativement liée au type de handicap. Les personnes déficientes motrices partent moins fréquemment en vacances.

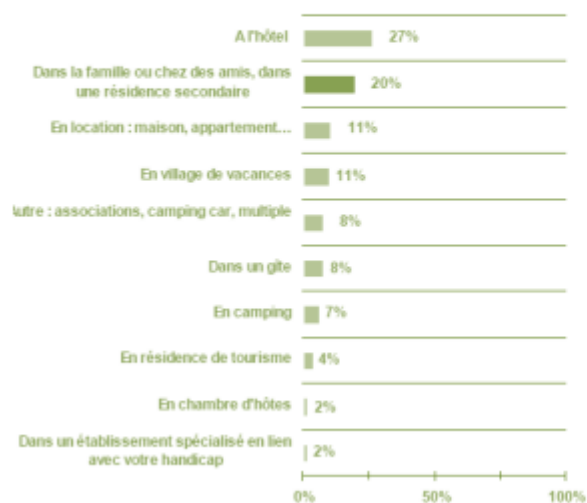
Cela s'explique essentiellement par le plus fort besoin en termes d'accompagnement et/ou de transport spécifiquement adapté(s) et par des structures d'accueil et des prestations adaptées.

Des spécificités

Il apparaît, d'après le « Suivi de la Demande Touristique Française » que les séjours effectués dans les hébergements ne donnant pas lieu à une transaction commerciale (parents et amis) soit de 66 % pour les personnes valides, contre 20 % pour les personnes en situation de handicap.

Les hébergements marchands (hôtels, gîtes), avec la qualité de services qui les caractérise, semblent bien correspondre aux besoins des personnes en fonction de leur niveau d'autonomie. Et pourtant, il apparaît que l'offre locale proposée est loin d'être à la hauteur des attentes.

Un choix majoritaire de l'hébergement marchand



- Un choix inhérent à un niveau de service qui favorise l'autonomie
- Toutefois la perception d'une offre proposée pas toujours à la hauteur des attentes

80% des séjours des personnes handicapées contre 36% pour une population sans aucun critère distinctif

La clientèle et les flux actuels

Si l'offre a été présentée il est indispensable également de s'intéresser aux flux existants. L'information est rare, inaperçue sur ce marché encore inconnu à la Réunion. Il est impossible de fournir à ce jour des chiffres exacts et mûrement analysés des flux du tourisme adapté à la Réunion, ce secteur est insuffisamment développé voire inexistant pour les professionnels de santé et de tourisme.

D'un point de vue « santé » un touriste peut se faire soigner à la Réunion. Les urgences sont prises en charge gratuitement par l'Etat français. Les soins relatifs à d'autres dimensions que l'urgence médicale *et donc en particulier au bien-être* ne sont pas pris en charge par la France; les étrangers doivent alors s'acquitter du montant qui leur est facturé. Pour les frais médicaux (hospitalisation, ...) des conventions existent avec certains pays permettant ainsi de reconnaître l'accès aux soins des ressortissants étrangers. Les touristes métropolitains fréquentent les établissements de santé réunionnais au même titre que les établissements du continent. Il y a en effet aucune régionalisation de l'assurance maladie en France, les droits à la santé des métropolitains sont valables sur le département réunionnais. (Les prix de journée différents entre Réunion et Métropole peuvent parfois poser problème)

Zoom sur l'accueil des étrangers dans les établissements de santé réunionnais :

L'agence française de développement dispose de données sur les flux de personnes d'origine étrangère séjournant dans les établissements de santé réunionnais. Ces chiffres montrent que près de 500 personnes d'origine étrangère ont fréquenté les établissements sanitaires réunionnais en 2008. Ces flux sont dominés par les patients d'origines Malgache et Mauricienne (*suivi des Seychelles et des Comores*). Mayotte département français est comptabilisé à part et on observe ainsi que plus de 1300 séjours sont effectués par des patients Mahorais; les données sur Mayotte sont donc importantes et supérieures aux flux de Maurice et Madagascar, mais sont tout de même à relativiser puisqu'une bonne majorité de ces personnes est en fait d'origine Comorienne (étude AFD). Les flux d'étrangers venus d'autres destinations restent anecdotiques. Les flux des étrangers fréquentant les établissements de santé réunionnais sont donc dominés par des étrangers venant du Sud-ouest de l'Océan Indien.

Les flux d'étrangers dans les établissements réunionnais de santé ne représentent que 0,5% des flux totaux. Les motifs principaux d'interventions sont les suivants : cancérologie, orthopédie, neurochirurgie ou encore chirurgie cardiaque. Les hôpitaux réunionnais présentent une offre de santé de qualité au sein de l'Océan Indien. Cependant, au vu de l'origine des principaux patients étrangers, l'offre réunionnaise reste chère et inadaptée à la mise en place de flux constants et significatifs.

La Réunion se positionne davantage comme un appui de coopération pour le développement de l'offre médicale dans ces pays mais ne constitue pas une destination santé privilégiée dans l'Océan Indien. De plus, le poids et la nature des flux actuels ne positionnent pas la Réunion sur un marché de santé-bien-être. En effet, les faibles flux s'orientent en très grande majorité sur des interventions de santé à haute technicité souvent unique dans la région.

La clientèle et les flux actuels – rééducation et soins psychiatriques

Un entretien a eu lieu avec le Dr Gérard D'ABBADIE, directeur des cliniques Flamboyants (Ouest et Sud) et Tamarins à la Réunion. Ce dernier gère trois établissements axés sur la psychothérapie (troubles dépressifs et névrotiques) pour les Flamboyants et sur les soins de suite et la réadaptation à la clinique des Tamarins.

Ces centres disposent de personnels formés aux dernières techniques de soins. Les équipements des établissements sont multiples : balnéothérapie thérapeutique, piscine de rééducation, cuisine ergothérapique fonctionnelle, matériels divers pour la rééducation, etc. et de qualité à l'image du LOKOMAT, appareil de réadaptation à la marche unique dans l'Océan Indien.

Malgré cette position unique dans le bassin Océan Indien, les établissements accueillent seulement 3 à 4 patients non-résidents à la Réunion par an. Ce chiffre est faible et souligne une offre encore peu valorisée et peu visible hors du département. Le potentiel de valorisation reste grand.

Actuellement les principaux freins cités à la venue de personnes non-réunionnaises dans ces structures sont :

- Le manque de visibilité de la Réunion dans ce domaine ;
- Les coûts des prestations ;
- Un manque de place (lits).

Le directeur croit pourtant au positionnement de la Réunion sur ce marché ; un positionnement qui pourrait attirer une clientèle métropolitaine ou encore européenne dans un cadre verdoyant et ensoleillé. Sur le plan des troubles psychologiques, la clémence du climat et les possibilités d'excursions peuvent être des atouts forts à mobiliser pour le développement d'une filière de « tourisme bien-être *psychologique* ».



La clientèle et les flux actuels

Les données des associations du domaine sanitaire et médico-social

D'autres informations sont disponibles auprès d'associations locales gestionnaires d'établissements médico-sociaux qui organisent, soit des échanges entre structures métropolitaines et locales, soit des voyages réservés aux usagers qu'ils accueillent.

- Un voyage est organisé chaque année par l'ASFA de la Réunion vers la Métropole (Mme BARON), mais il dépend du dynamisme et du travail de lobbying démesuré de la part de son organisatrice.
- D'autres voyages se font, plus rarement car plus complexes à organiser, vers Maurice et l'Afrique du Sud. Cependant, il n'y a pas d'échanges, car si les réunionnais partent, les étrangers eux ne viennent pas du fait de la complexité d'organisation des voyages et de la cherté de la destination Réunion pour ces publics.
- D'autres associations non gestionnaires, organisent aussi des séjours à thèmes dans l'île, mais en assumant entièrement la mise en place logistique.
- Notons enfin que certaines associations locales, disposant de peu de moyens, nous ont fait part de leur découragement face aux innombrables obstacles qu'elles doivent surmonter dès lors qu'il s'agit de prévoir un voyage, un transfert ou une visite quelconque.

Insérer ici les bases de données « séjours d'étrangers » fournies par les gestionnaires d'établissements médico-sociaux ».

Il n'apparaît donc pas correct de parler aujourd'hui de « flux » pour le tourisme adapté à la Réunion, mais plutôt d'expériences de voyage occasionnelles. En effet, les personnes concernées par ce type de tourisme et qui souhaitent se rendre à la Réunion, s'appuient sur des initiatives associatives indépendantes les unes des autres, sans lien entre elles,. L'absence de filière de « tourisme adapté » ne leur donne pas d'autres choix possible.

Les hôteliers et propriétaires de chambres d'hôte interrogés ont souligné le faible taux d'occupation des chambres adaptées à l'année. Les chiffres de l'ordre de quelques nuitées/an par établissement sont faibles et laisse imaginer les faibles flux existant actuellement.

Tourisme et déficience - Données générales



650 millions

de personnes en situation de handicap dans le monde



50 millions de personnes en situation de handicap en Europe



8 millions de personnes (soit 13,4 % de la population française) déclarent une ou plusieurs déficiences motrices



4 millions de personnes déficientes mentales en France



3,1 millions de personnes déficientes auditives en France



4 millions de personnes déficientes visuelles en France

+ X millions

- De personnes âgées
- Blessés temporaires
- Femmes enceintes
- Personnes avec poussettes
- Voyageurs lourds bagages



15 % des touristes sont à capacités physiques restreintes

1/ Tourisme et déficience : pourquoi c'est important

Un marché considérable

Le marché des touristes en situation de handicap est considérable. On estime qu'il existe en Europe 120 millions de touristes potentiels avec un certains type de déficience, mobilité réduite ou besoins particuliers (accompagnateurs compris).

Ce marché sera encore plus important dans l'avenir, du fait du vieillissement de la population.

Un positionnement et une prise en compte éthique

La prise en compte des personnes plus fragiles donne du sens et véhicule des valeurs humaines d'entraide et d'écocitoyenneté pour une destination touristique.

Une action qui s'adresse en fait à tous

Au-delà de la déficience, la demande pour un confort d'usage de l'activité touristique est de plus en plus prégnante. On parle alors d'accessibilité ou de design universel.

Quelques exemples :

- Améliorer la chaussée ou les accès profite à tous
- Les personnes ne maîtrisant pas la langue d'un pays, les enfants et certaines personnes âgées peuvent être à la recherche d'informations visuelles et sonores simplifiées (comme pour certaines déficiences)

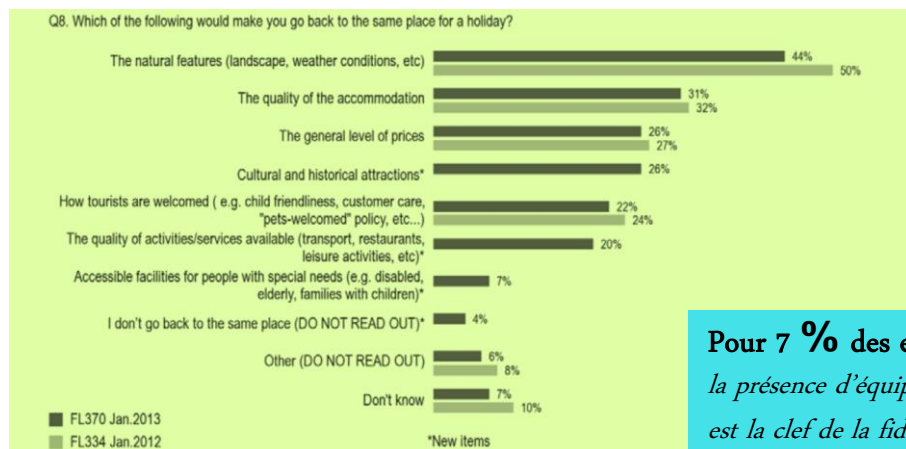
L'UE cite le chiffre de 120 millions de voyageurs potentiels y compris les accompagnants comme ayant besoin d'un accueil spécifique

Focus sur la demande par rapport aux équipements

7 % des européens disent lier leur retour sur une destination touristique aux équipements adaptés et à des installations accessibles.

Les répondants du Royaume-Uni sont les plus enclins à mentionner les installations accessibles aux personnes ayant des besoins particuliers (12%), tandis que les répondants macédoniens sont les moins susceptibles de le mentionner (1%).

Source Eurobaromètre 2010.



Pour 7 % des européens
la présence d'équipements adaptés
est la clef de la fidélisation d'une
destination



Tourisme et déficience – Focus sur le marché australien



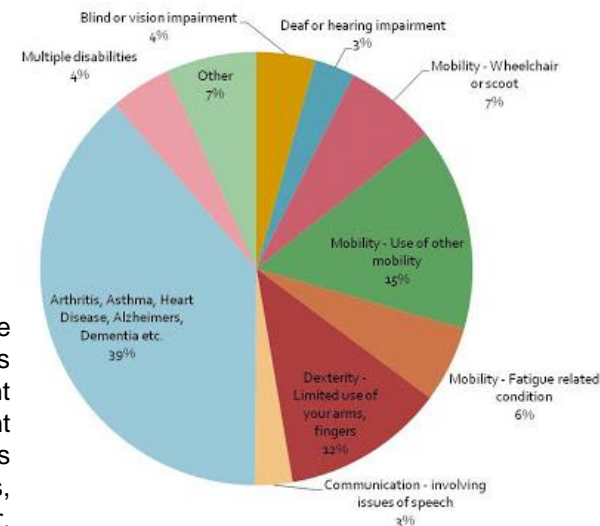
Le nombre d'Australiens ayant un handicap est à la hausse et la cause essentielle est le vieillissement de la population.

Une étude de 2002, de *Tourism Queensland* fait le point sur la demande. On peut penser que les chiffres sont à revoir à la hausse 11 ans après.

- 3,6 millions de personnes en Australie avaient un handicap (19% de la population totale).
- 3,1 millions avaient une déficience ou une affection de longue durée ne limitant pas leurs activités quotidiennes.
- Parmi ceux ayant un handicap, 87% (3,2 millions) ont connu ou connaissaient des difficultés pour effectuer des activités sociales de base (scolarité ou emploi).
- On estimait que 3,7 millions de voyages par an étaient effectués par des personnes ayant un handicap physique, pour un total de quelque 29,8 millions de nuitées.
- En Australie, la taille moyenne des groupes de voyage pour les personnes ayant un handicap est de 4,1.
- En terme de revenus, la tendance des dépenses moyennes est à se déplacer progressivement sur un niveau comparable au reste de la population. Le montant total dépensé par l'ensemble des personnes ayant un handicap lors de leur dernier séjour était en 1998 d'environ 472 millions de dollars.



D'après une étude de 2008 (Darcy) les voyageurs visitant l'Australie souffrent d'abord de maladies invalidantes (arthrites, maladies du cœur, asthme...), de handicaps de mobilité et de préhension.



Le nombre de personnes en situation de handicap en Afrique du Sud est estimé à 2,3 millions pour une population d'environ 51 millions d'habitants

Focus sur le vieillissement de la population européenne

Le vieillissement de la population...

Si la population de l'Union Européenne va, de façon générale, augmenter d'ici 2035, elle va également vieillir. En effet, à partir de 2015, les décès devraient dépasser les naissances dans l'Union Européenne et la part des 65 ans et + va être supérieure à 25 % (Source Eurostat 2008) dans certains états.

Aujourd'hui, les seniors représentent déjà environ 50% des visiteurs des pays développés. Cette proportion va donc continuer à croître du fait des progrès de la médecine et de l'allongement de la durée de vie.
La population mondiale des seniors augmentera de 26% d'ici 2030.

Ces touristes âgés seront:

- instruits,
- plus riches et en meilleure santé que ceux des générations précédentes,
- à la retraite ou à la fin de leur vie professionnelle,
- grands-parents ou parents de jeunes adultes,
- très disponibles pour voyager (beaucoup de temps libre),
- curieux et intéressés par la culture et les occasions d'apprentissage,
- des voyageurs expérimentés.

Les évolutions nécessaires de l'offre

Il faudra accorder une attention particulière aux besoins des touristes plus âgés issus des pays développés et notamment **faire évoluer l'offre touristique vers plus de confort d'usage et plus de contenus et d'expériences.**

Comparatif : Pourcentage des 65 ans ou plus dans les États membres en 2035



« Les seniors, constituent pour la Réunion une clientèle à forte valeur ajoutée pouvant permettre de lisser la fréquentation touristique »



Tourisme et santé – Les différents types de tourisme médical et de bien-être

Même si la frontière entre les termes est mince, il convient dans l'approche marketing et stratégique de bien les signifier

Le tourisme médical

Même si ses racines remontent à l'antiquité, la dénomination « tourisme médical » est fort récente et désigne les patients désireux de se faire soigner à l'étranger à des prix abordables, profitant d'une expertise médicale et d'un décor différent de celui de leur quotidien pour leur convalescence.

Ce tourisme s'adresse à un touriste patient dont la partie médicale est la raison du voyage.

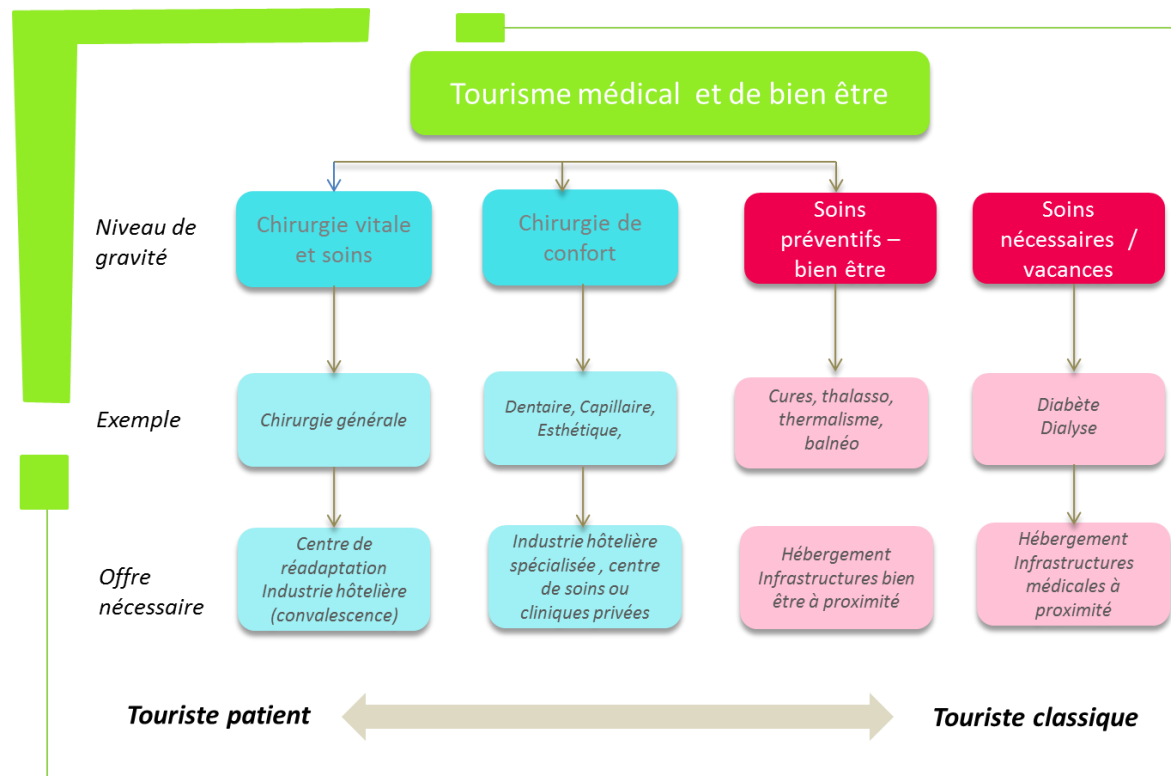
On peut y distinguer deux grands domaines :

- Les soins vitaux
- La chirurgie de confort généralement esthétique qui est celle qui est en plein développement aujourd'hui.

Le Tourisme de bien être et de soins nécessaire au tourisme

Le tourisme de santé - bien être lié à la santé peut également être divisé en deux :

- Les soins préventifs de confort et ludiques
- Les soins nécessaires aux vacances comme pour les dialysés ou les diabétiques



Le cadre de l'étude

Cette étude ne s'intéresse pas à un tourisme médical de confort mais vise à étudier le positionnement éventuel de la Réunion sur les créneaux du bien être et de la qualité des soins pendant les vacances et éventuellement sur la chirurgie vitale.

Tourisme de soins et de bien-être

Une activité essentiellement centrée sur l'eau

Ces activités de bien-être et de remise en forme liés à l'eau se déclinent selon 3 pratiques principales :

- **Le thermalisme**, qui s'appuie sur l'utilisation d'eaux thermales,
- **La thalassothérapie**, technique utilisant l'eau de mer et ses dérivés,
- **La balnéothérapie**, qui assure des soins à base d'eau dite « banale » ou « courante ».

Ces activités relevant d'objectifs de Prévention, Détente, Ressourcement, Loisirs excluent, par conséquent, les produits médicaux strictement curatifs et en lien avec une pathologie.

Il existe des offres plutôt tournées vers le ludique, d'autres ont plus un positionnement de prévention curative.



Chiffres clefs thalasso

- ✓ 919 000 journées vendues en 2006 en France
- ✓ 323 000 curistes en 2006
- ✓ Dépense moyenne journalière : 95 euros
- ✓ Un chiffre d'affaire globale qui s'élève à 239 millions d'euros
- ✓ Le secteur représente plus de 3000 emplois

Chiffres clefs thermalisme

- ✓ 115 établissements
- ✓ Un CA de 950 millions d'euros dont 75% sont des retours directs aux territoires
- ✓ Un million de lits marchands
- ✓ 14 000 emplois directs (pour un emploi direct, cinq emplois induits sont liés)

Données 2006



2 moteurs indéniables :

- une tendance de fond positionnant l'hédonisme au cœur des préoccupations des consommateurs
- le vieillissement d'une population qui entend bien rester jeune et en forme.

Les nouvelles attentes de la clientèle sont :

- La volonté de prévention par la prise de conscience progressive de son corps et de son capital santé
- Le besoin de relaxation, de retour sur soi, de se faire choyer et soigner, de se reposer et de se revitaliser compte tenu du mode de vie actuel et urbain
- La recherche de courts séjours adaptés en conséquence de l'augmentation des temps de loisirs et l'allongement de la durée de vie

La clientèle de remise en forme et bien-être recherche :

- Un bien être physique, physiologique et psychologique
 - Un retour sur soi
 - Une coupure avec le quotidien
 - Une meilleure connaissance et appréhension des problèmes physiques et psychologiques
 - Un soulagement à court et à moyen terme
 - Un apprentissage à une meilleure qualité de vie

Tourisme de bien être : les éléments clefs du marché

Une demande croissance et qui se modifie

- 9 millions de français ont consommé un soin bien-être au cours des 24 derniers mois, soit 1 adulte sur 7 !

En voie de démocratisation

- 30% des CSP+ ont fait au moins un soin, ainsi qu'un employé, ouvrier, commerçant, artisan, agriculteur sur 5.

Une pratique à la journée ou en cours séjours

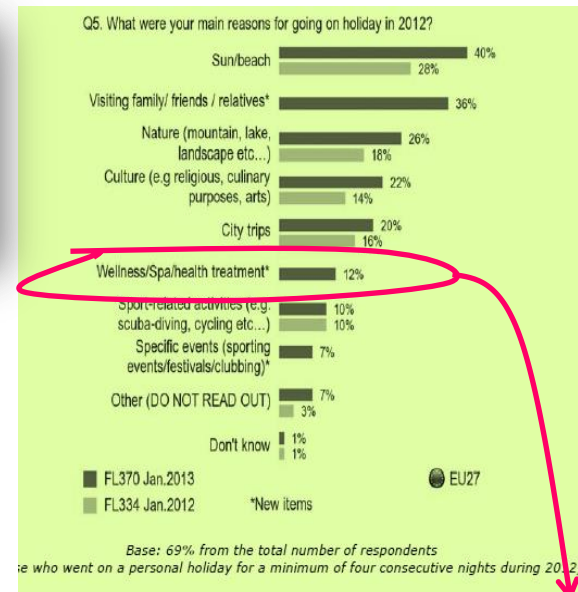
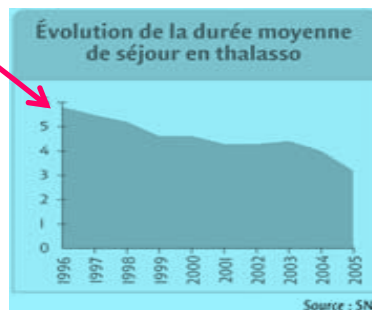
- Près de 90% des soins spa sont pratiqués à la journée,
- 55% des soins de thalasso ou de thermalisme le sont avec au moins une nuit passée sur place.
- La durée est de 3 jours pour un séjour thalassothérapie

Plus jeunes et plus masculine qu'avant

- 45% des clients des centres de thalassothérapie sont des hommes
- Le nombre de pratiquants < 30 ans est en forte progression

Nouvelles offres, nouvelles tendances

- On observe une volonté d'aller vers plus de diversité dans l'offre (spa, hammam, sauna, jacuzzi, modelages...)
- Et le développement progressif de nouvelles pratiques (phyto, asiatiques, traditionnelles ...)
- Le développement des équipements dans les hébergements touristiques



Pour 12 % des européens le bien être et la santé sont la motivation majeure de départ en vacances (source Eurostat 2013)

Cette valeur est en progression.

Etude Raffour Interactif pour l'agence Thalasseo.com Décembre 2011.

Les cures

Les cures thermales et médicales sont en perte de vitesse depuis 20 ans

- Il y a 102 stations thermales en France pour environ 500.000 curistes par an
- La durée moyenne d'un séjour en cure thérapeutique est de 18 jours (21 jours de présence sur la localité)
- Le nombre de curistes est globalement en régression.
- 2/3 des curistes sont des personnes du troisième âge.
- Une clientèle française à 99%
- Le nombre de curistes diminue depuis 20 ans

La nécessité de s'adapter est de s'ouvrir à une offre de bien-être est devenue générale

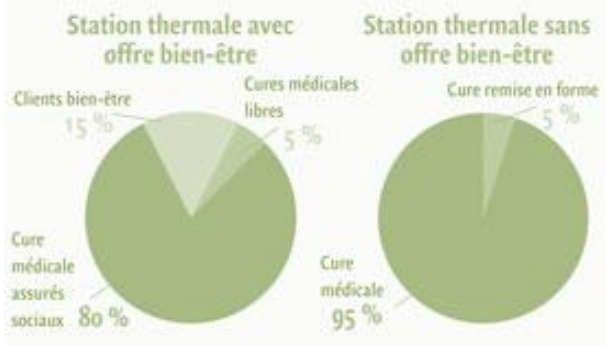


Une des causes principales est le moins bon remboursement des cures.

En 2008, le remboursement des cures est par exemple passé de 65 à 35 %.



Nouvelle ère du thermalisme et de la thalassothérapie



Les cures thérapeutiques en Europe

Allemagne : Pays référence avec 330 établissements. Près de 6 millions de curistes en 1999 (250.000 curistes étrangers)

Italie : 240 stations près de 2 millions de curistes (380000 étrangers)

Espagne : 120 stations pour 200.000 curistes.

Royaume-Uni : L'offre est limitée avec des fermes de santé et des Spas Hôtels » haut de gamme (fonctionnement sous forme de clubs)

Tourisme de bien être : nouvelles tendances

L'équipement progressif des hébergements marchands

Dans le cadre de l'évolution de l'offre de confort et bien être des hébergements touristiques, les petits équipements et aménagements visant à fournir une offre bien-être de la clientèle se développent rapidement.

Après une phase un peu artisanale, ces équipements peuvent être aujourd'hui très professionnels.

Ils correspondent pleinement au développement des demande de bien être des clientèles.

Parmi ces équipements, on trouve:

- Des spas,
- Des sauna, bio-sauna,
- Des espaces de relaxation
- Des espaces de soins type aromathérapie

Exemple Hotel Alpina Galtur 3* – Autriche



Le développement des spas

- ✓ Les équipements type spa sont passés du statut d'équipements complémentaires à un statut de complément de rentabilité (Etude Deloitte 2010).

Le développement intensif des day' spas' ou spas d'hôtel se traduit par :

- Intégration au sein même des hôtels,
- Beaucoup de nouveaux hôtels 4 étoiles le proposent. Cela s'étend même aux unités 3 étoiles et aux résidences hôtelières ;
- Permet aux professionnels de rester compétitifs et d'offrir des prestations en relation avec la demande.

D'ordinaire, l'offre spa est constituée de quelques cabines de soins, d'un sauna et/ou d'un hammam et d'une salle de fitness. La gamme de services varie toutefois sensiblement selon la catégorie de l'établissement.

Nouvelles tendances

Plusieurs grandes tendances régissent en fait le marché du spa :

- **Le retour aux valeurs traditionnelles (tradithérapie)**

se traduit par une utilisation grandissante des produits du terroir. Développement de procédés comme la vinothérapie (soins utilisant les propriétés thérapeutiques du raisin), les pépins de pomme,...

- **Le développement de produits bio**



Se marque par l'utilisation de Produits avec des labels ou des certifications comme Ecocert ou Cosmébio

- **Les soins du monde**



se multiplient à travers la présence de plus en plus fréquente de massages thaïs, ayurvédiques, shiatsu sur les cartes de spa.

L'orientalisation des soins est une constante forte s'exprimant dans le décor visuel et olfactif, par une dimension spirituelle et davantage de massages..

- **La personnalisation et l'exclusivité des soins**

se généralisent. en particulier présente en Asie où le spa s'invite en chambre pour des soins spécifiques.

Tourisme de bien être : cadre global de l'évolution



*En baisse
depuis 20 ans*

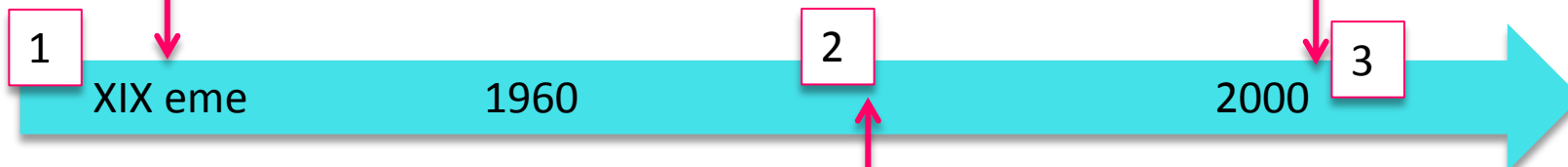


*Développement des
thermes et des villes
d'eaux*



*Fort
Développement*

*Développement du
spa et activités
autour*



Historique >

thérapeutique > rééducation >

Bien être - Prévention

Développement de la thalassothérapie



*Stagnation et
concurrence*

Tourisme médical – Contexte général

La chirurgie de confort

Il s'agit d'un tourisme en plein développement et très concurrentiel.

La demande

Elle est constituée par des patients de pays développés (ou la frange la plus riche de pays en développement).

L'offre

Elle est localisée dans des pays en développement disposant d'une offre médicale de qualité à moindre coût.

Les flux vers les pays développés sont très faibles et liés le plus souvent à des critères de proximité géographique.

Les prix pratiqués dans ces destinations se situent 30 à 50% moins chers que dans les pays développés

La Réunion présente une grande qualité de soins mais reste non concurrentielle sur les coûts pour créer un tourisme médical de type de confort



La chirurgie vitale

Compte-tenu du haut-niveau reconnu de chirurgie sur la Réunion, il est intéressant de savoir si un marché spécifique peut exister dans ce domaine.

Les flux classiques pour ce type d'offre

Ils sont liés à un fonctionnement de flux des pays développés vers les pays en développement.

Les enquêtes (Deloitte 2010) montrent que les flux inverses sont marginaux et liés à des proximités géographiques.

La cas particulier de la Réunion

Les personnes de l'océan indien venant se faire soigner à la Réunion constituent une demande marginale (0,5 % des soins) et sont pour la plupart originaire de Mayotte ou des Comores.

Chiffres clefs

- ✓ Environ 0,5 % des patients
- ✓ Environ 830 patients par an
- ✓ Essentiellement Océan Indien (Mayotte, Comores Maurice, Madagascar,...)



Tourisme médical – Contexte général

Chiffres clefs

- ✓ Environ 5 millions de touristes à objet médical avec une progression constante de 35 % / an.
- ✓ CA 2012 : 45 Milliards d'€
- ✓ 4% des européens se feraient soigner à l'étranger, Cohen (2010)
- ✓ 1,6 millions d'Américains se sont fait soigner à l'étranger au cours de 2010 (Etude Deloitte 2010)

Les principales destinations de tourisme médical dans le monde et leurs spécialités.
D'après Etude Deloitte 2010 + données récentes).



Tourisme médical – Tourisme et sécurité sanitaire

Les résultats de notre mini-enquête

Mini enquête : les questions posés

1. Quelles sont les 2 questions prioritaires par rapport à la santé que vous vous posez sur une destination touristique éventuelle ?
2. La possibilité et la qualité des soins dispensés dans un pays est-il un élément de choix de votre destination touristique ?
3. Si oui pourquoi ?

Enquête Internet 76 personnes ayant répondu sur 116 du 20 au 26 Mai 2013

Q1 : Une approche par l'insécurité

La première approche est celle par la négative. En effet, la question que se pose les touristes est « quels sont les risques sanitaires à aller dans ce pays ? » (95 %)

Les informations recherchées sont alors principalement : les vaccins nécessaires, l'état sanitaire de l'eau, les moustiques, les pandémies existantes éventuelles. .

Q2 et Q3 La demande générale de possibilité et de qualité des soins est une demande annexe très généralement non déterminante du choix d'une destination. Elles en font souvent alors un élément secondaire du choix. Seules quelques personnes fragiles (5%) (malades, âgées, avec des enfants jeunes...) en font un élément de choix important.

Dans ce cas la destination France joue comme un label pour la qualité des soins.

Les maladies en vacances

En voyage les personnes sont normalement plus sensibles aux risques sanitaires. Il s'agit en général de légers dérangements.

Un voyage peut aussi aggraver un état de santé déficient..

Il peut s'agir également d'accidents survenant à l'occasion de la pratique d'activités récréatives.

Dans les rares enquêtes existantes sur les problèmes de santé en voyage. On notera celle-ci sur les voyageurs allemands :

3,9 % des allemands en voyage (soit 2,3 millions de voyages) ont été affectés par une maladie.

Ces pathologies ont été les suivantes :

Problèmes intestinaux	44 %
Allergies	31 %
Infections	12 %
Décalage horaire	5 %
Morsures / insectes	4 %
Cardio vasculaire	4 %
Malaise général	3 %
Autres	7 %
TOTAL	110

Paradoxalement, ce sont les personnes qui avaient plus de 55 ans qui ont le moins souffert de problèmes de santé.

La sécurité et la qualité sanitaire jouent-elle un rôle dans le choix d'une destination ?

Le choix d'une destination touristique tient généralement à des raisons d'ordre émotionnel et irrationnel.. Pour autant la sécurité des biens et des personnes est aussi un élément clef du choix d'un produit quel qu'il soit.

L'incertitude liée aux pandémies

Récemment les incertitudes liées à la santé et à la sûreté des voyages et de certaines destinations ont provoqué des fluctuations considérables de flux de touristes. Même s'il s'agit probablement d'un phénomène à court terme et si le rétablissement des flux est souvent rapide, cet aspect doit être considéré globalement dans la problématique de la durabilité du tourisme.

Les implications ont trait aux politiques mises en place en matière d'image, de gestion de l'information et aux mesures spécifiques visant à améliorer la sûreté et la sécurité des touristes.

Tourisme médical – Tourisme et sécurité sanitaire

L'OMT portent essentiellement son information sur la santé sur 3 points :

- Les vaccinations
- Les caractéristiques sanitaires et climatiques de chaque pays
- Les conseils de comportements pour les voyageurs

L'OMS concentre son travail sur des relevés épidémiologiques hebdomadaires pour chaque destination.

L'objet est ici de donner en temps réel ou presque une information objective sur les risques liés au voyage.

Les pathologies spécifiques demandant des soins adaptés en voyage

Les personnes souhaitant voyager avec certaines pathologies sont en demande de soins spécifiques sur place. Il s'agit principalement des pathologies suivantes :

- Diabète
- Dialyse
- Hémophilie
- Epilepsie
- Insuffisance respiratoire

Pas de communication directe sur l'avantage sanitaire

Aucun pays développé ne communique directement sur sa sécurité sanitaire.

Car

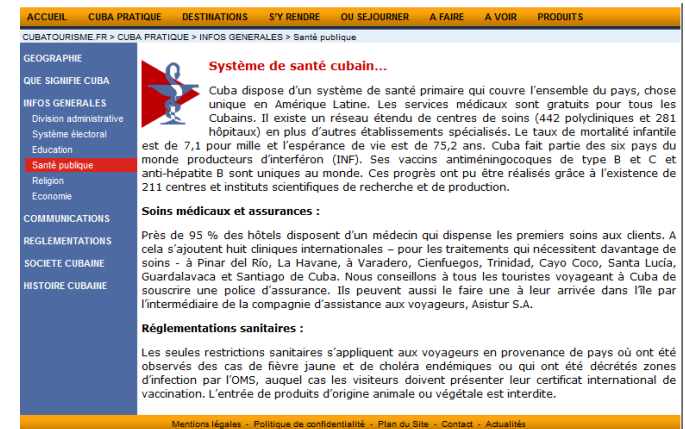
1/ Il s'agit d'une information implicite pour le public (tel pays est reconnu comme un pays développé est en avance au niveau sanitaire).

2/ Il faut faire attention aux aspects négatifs (ici vous risquez d'être malades mais vous pouvez vous soigner).

Seuls communiquent quelques pays sur lesquels on peut, a priori avoir des doutes comme, par exemple, Cuba



<http://www.astrium.com/>



Synthèse

Plutôt positif



- Un marché de la déficience très important et en augmentation dans les pays développés
- Une population vieillissante à la recherche de plus de confort, d'ergonomie et de bien-être
- Une demande allant au-delà des déficiences classiques mais prenant en compte toutes les personnes éprouvant des difficultés à voyager (au moins 15 %)
- Une demande pour le bien-être en évolution positive (au moins 12 % de la population intéressée) se traduisant souvent dans l'offre par un équipement des hébergements ou par de petits centres de bien-être
- Des marchés structurés par filières produit + réseaux commerciaux

Plutôt négatif



- Un marché de la chirurgie de confort en forte progression mais sans intérêt pour la Réunion
- Un marché de la chirurgie vitale en progression mais marginal pour la Réunion
- Un marché de la cure en régression et en restructuration pour une partie de l'offre
- Un marché de la thalasso thérapie à maturité composé souvent de petits séjours 3 jours.
- Une demande marginale par rapport à la qualité des soins d'une destination
- Une utilisation complexe de l'avantage « qualité de soins »

Sommaire

5. Analyse comparative / Benchmark

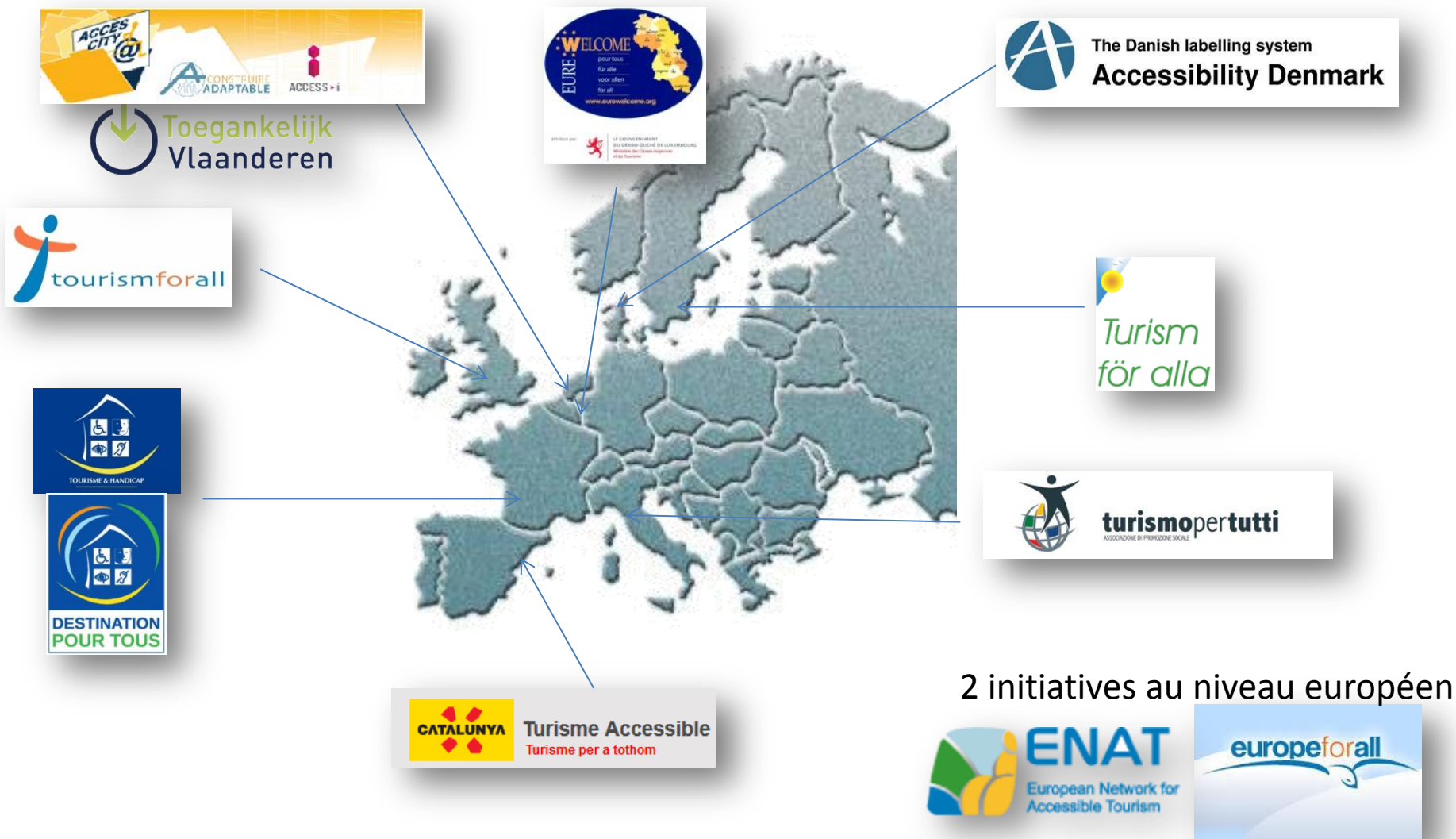
5.1. Les labels

5.2. Exemples de projets

5.3. La commercialisation de séjours spécialisés

5.4. Aménagements spécifiques

Les différents labels européens



Europe for all



Le service EuropeforAll.com fournit, via une plateforme internet des informations en ligne pour les touristes sur l'accessibilité des lieux et des logements dans les pays européens.

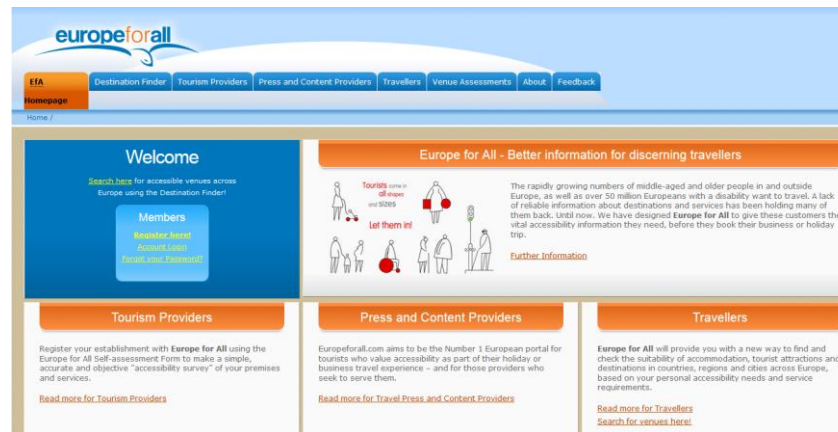
Le service a été développé pour l'industrie du tourisme et les visiteurs par EWORX SA avec 10 partenaires transnationaux gérant de destinations touristiques ou de labellisations handicap en Europe à travers le projet eContent, OSSATE (www.ossate.org).

Le portail Internet proposé permet aux propriétaires des hébergements et le lieu d'auto-évaluer l'accessibilité de leurs locaux et de services et de publier les principaux détails, y compris les photos, sur le site.

Un service d'audit professionnel permet une certification avec des auditeurs formés des instruments classiques pour l'authentification indépendante et la publication des informations d'accès..

L'accès aux données couvre plus de 1.000 lieux et permet aux visiteurs potentiels de juger par eux-mêmes la qualité de l'accessibilité avant de réserver ou de choisir leur destination.

Les bases de données sont mises à jour dans les deux sens sur le site Europe for All et ceux des structures partenaires afin de donner une meilleure lisibilité.



Les partenaires



<http://www.europeforall.com>

La labellisation « Tourisme et Handicap »



Ce qu'il faut savoir

Le label national prend en compte de 2 (minimum) à 4 types de handicaps. « Tourisme & Handicap » apporte aux personnes en situation de handicap la garantie de choisir des vacances, lieux d'hébergement ou loisirs adaptés à leurs besoins. « Tourisme & Handicap » s'applique aux sites, équipements et structures touristiques et aux Offices de tourisme.

Quelques éléments clefs

Le principe de la labellisation

Le label national « Tourisme et Handicap » peut alors être accordé pour deux, trois ou quatre familles de handicap (moteur, mental, auditif, visuel). Les critères d'attribution sont détaillés dans un référentiel national adapté à chacun des contextes et des équipements (critères généraux + critères spécifiques). Ce référentiel prend en compte des critères techniques correspondant à des usages concrets, mais aussi l'ensemble du processus d'accueil de la structure ou du site.

Il est attribué pour une durée maximale de 5 ans. Les établissements et sites labellisés reçoivent alors une « charte d'engagement du labellisé », contrat d'obligations garantissant l'accueil et la préservation de l'accessibilité permanente du site.

L'Association Tourisme & Handicap

Elle a reçu de l'Etat la mission de déployer le label. L'association a un double objectif. D'une part, elle sensibilise les professionnels du tourisme et le grand public à l'accueil des personnes en situation de handicap. D'autre part, elle met en œuvre et gère des dispositifs de promotion des politiques favorisant l'accueil des personnes en situation de handicap.

Des acteurs par secteur géographique

Pour chaque région, une instance de concertation et d'attribution du label est mise en place. A la Réunion, le label est géré par l'IRT.

Différences entre loi et label

- 4766 sites et établissements labellisés.
- 5 sites seulement à la Réunion

Le label prévoit, comme la loi, des aspects techniques mais il comprend également des aspects de confort et de services non pris en compte directement par la loi. Le label va également plus loin et inclut des critères optionnels permettant une démarche pédagogique de progression pour la structure. Le label récompense les efforts des professionnels du tourisme, c'est aussi un avantage concurrentiel important

La labellisation en quelques chiffres

Ces statistiques ont été établies sur la base des 4 766 équipements ayant reçu un avis favorable de la commission nationale d'attribution du label Tourisme & Handicap, au 31 décembre 2012.

1336 sites touristiques ont reçu le label pour les 4 familles de handicaps, ce qui représente 28 % des labellisés.



Répartition, en pourcentage, des sites labellisés par catégorie

AJ Auberge de jeunesse	0,13	LR Loisirs	5,08
AP Activité de plein-air	2,60	MB Meublé du tourisme	30,93
AS Activité sportive	1,76	OT Espace d'information	8,75
CG Camping	3,88	PT Patrimoine	9,09
CH Chambre d'Hôtes	8,18	RS Résidence de tourisme	0,59
CL Site culturel	0,84	RT Restauration	7,68
CV Centre de vacances	1,05	SD Structure diverse	1,34
GM Gastronomie	2,20	SP Site pédagogique	3,65
HT Hôtel	11,35	VV Village Vacances	0,90

La labellisation « Destination pour tous »



Le label "Destination pour tous"

Pour répondre à la demande des personnes en situation de handicap, certaines destinations se sont engagées dans une démarche de qualité d'accueil, d'accessibilité et d'information dans le cadre du projet national "Destination pour tous".

« Destination pour tous » labellise des territoires à vocation touristique garantissant des prestations (hébergement, restauration, activités culturelles, sportives et de plein air) et des services de proximité (commerces, services ouverts au public, services de soins, etc.) accessibles.

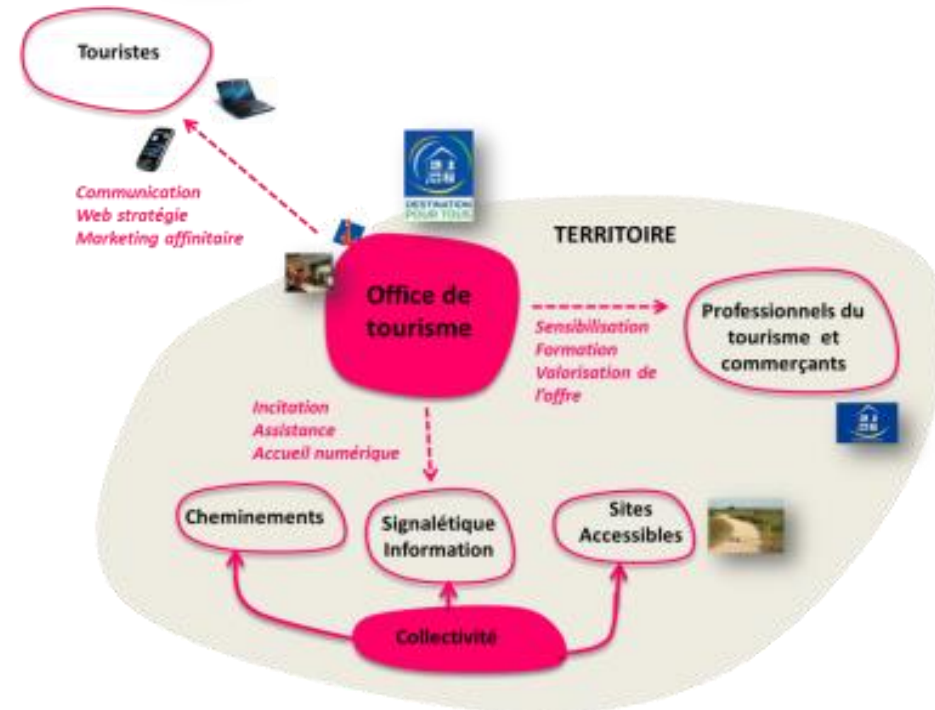
Ce label veille tout particulièrement à la qualité de la chaîne de déplacement pour rejoindre le territoire et y circuler en toute autonomie.

En 2012, 6 sites pilotes ont été retenus. À différentes échelles,...

Le label permet de renforcer l'offre d'accueil de manière cohérente et globale à l'échelle d'un territoire

La communication est effectuée par les différents sites pilotes (Bordeaux, Saint-Gilles-Croix-de-Vie, Angers, Balaruc, PNR du Morvan, Canal du Midi)

Celle-ci s'effectue via les sites institutionnels mais également via les réseaux sociaux (Facebook notamment).



Le principe général est de rendre accessible:

- ❑ Des cheminements
- ❑ Des loisirs et de sites
- ❑ Des commerces hébergements et restaurants (tourisme et handicap)
- ❑ L'Office de tourisme
- ❑ D'adapter la signalétique
- ❑ De promouvoir l'ensemble à travers le label



La labellisation « National Accessible Scheme »

De TFA au NAS



Tourism for All (TFA) est une association caritative ayant initié une démarche accessible auprès de « Visit England » (ensemble des Offices de Tourisme britanniques).

Ceci a débouché sur la création du National Accessible Scheme (NAS) qui identifie les acteurs ayant fait une démarche d'accessibilité (environ 1000 structures d'hébergement) et d'activité ou site).

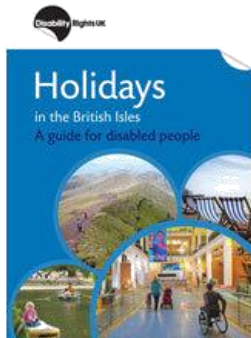
Un principe de niveau

La dénomination traite de 3 déficiences (pas de prise en compte du handicap mental).

Il existe plusieurs niveaux à atteindre pour chacun des handicaps :

- 5 niveaux pour le moteur
- 2 pour le visuel et l'auditif

Un évaluateur est envoyé gratuitement pour évaluer le niveau et indique les actions à faire pour changer ou atteindre un niveau supérieur.



Les structures labellisées sont limitées au Royaume Uni. Il existe un guide de l'ensemble des structures. Des sites privés (type réservations hôtelières) relaient une partie de l'information mais celle-ci est difficilement accessible).

Mobility Impairment



M1 - (One step ahead) - Older and less mobile guests
Typically suitable for a person with sufficient mobility to climb a flight of steps but who would benefit from fixtures and fittings to aid balance.



M2 - Part-time wheelchair users
Typically suitable for a person with restricted walking ability and for those who may need to use a wheelchair some of the time and can negotiate a maximum of three steps.



M3 - Independent wheelchair users
Typically suitable for a person who depends on the use of a wheelchair and transfers unaided to and from the wheelchair in a seated position. This person may be an independent traveller.



M3A - Assisted wheelchair users
Typically suitable for a person who depends on the use of a wheelchair and requires assistance from a carer, and maybe a hoist, when transferring to and from the wheelchair in a seated position.



Access Exceptional is awarded to establishments that meet the requirements of independent wheelchair users or assisted wheelchair users and also fulfil more demanding requirements with reference to the British Standard BS 8300.

Visual Impairment



V1 - Visually impaired guests
Minimum entry requirements to meet the standard for visually impaired guests.



V2 - Visually impaired guests
Best practice requirements to meet the standard for visually impaired guests.

Hearing Impairment



H1 - Hearing impaired guests
Minimum entry requirements to meet the standard for guests with hearing impairment from mild hearing loss to profoundly deaf.



H2 - Hearing impaired guests
Best practice requirements to meet the standard for guests with hearing impairment from mild hearing loss to profoundly deaf.

PRACTICAL INFORMATION

National Accessible Scheme

Accommodation to suit your exact needs



If you have particular mobility, visual or hearing needs look out for our National Accessible Scheme (NAS). A list of our NAS logos and explanations are shown on the right hand side.

The National Accessible Scheme is a national scheme which helps you find accommodation to suit your needs, independently assessed by trained assessors against demanding criteria.



9 ACCESSIBLE LOGOS

OLDER AND LESS MOBILE GUESTS

If you can climb a flight of stairs, but banisters or grip handles would make this easier, look out for this logo.

PART-TIME WHEELCHAIR USERS

If you have problems walking or can walk a maximum of 3 steps, or need to use a wheelchair some of the time, this logo applies to you.

INDEPENDENT WHEELCHAIR USERS

Similar to the international logo for independent wheelchair users. If you're a wheelchair user and travel independently, look out for this logo.

ASSISTED WHEELCHAIR USERS

If you're a wheelchair user and travel with a friend or family member who helps you with everyday tasks, this logo applies to you.

La labellisation « Eure Welcome » au Bénélux



EureWelcom est né en 2005 est un label initié dans le Grand Duché du Luxembourg. Il concerne également les régions limitrophes de la Belgique, de la Hollande ainsi que de l'Allemagne.

Le label Eure Welcome est reconnu au niveau du Grand-Duché de Luxembourg ainsi qu'au niveau de **six régions limitrophes de la Belgique, des Pays-Bas et de l'Allemagne dans le cadre d'une unique et grande Région.**

Tous les types d'établissements et de sites, sont concernés par la démarche. Celle-ci s'obtient après un audit d'entrée. Le label est valable un an renouvelable à chaque fois .

Les labels Eure Welcome signalent à l'entrée du site que les personnes handicapées peuvent fréquenter ce site et se déplacer de manière **aussi autonome que possible.**

Il constitue en quelque sorte, le premier pas vers une amélioration systématique de l'accessibilité.



La philosophie EureWelcome s'oriente vers le concept du « Design for all », ce qui signifie que la qualité de l'accessibilité ne vise pas seulement le confort des personnes handicapées, mais celui de tous les visiteurs en général.

Le label identifie un site comme **prestataire de services de qualité et accessibles à tous.**

Les sites accessibles sont portés à la connaissance de clients et visiteurs potentiels via le site internet **www.welcome.lu** , des brochures, des liens sur des sites culturels et touristiques reconnus au niveau national, interrégional ou européen. Le site www.eurewelcome.org recense tous les sites et établissements labellisés.

Pour obtenir le Label, le prix est calculé en fonction du temps de travail nécessaire à l'enquête, à savoir **300 Euros** ou prix de base pour un site nécessitant une enquête sur place de maximum 2 heures.

Ce tarif inclut une **formation de 2 heures** à l'accueil des visiteurs/clients à mobilité réduite. Si pour une raison ou une autre l'organisation d'une formation n'est pas possible, le prix pour l'obtention du label s'élève à 200 Euros (pour une enquête de 2heures au maximum).

Le Label est valable pour **1 année**. Chaque année, le gérant du site sera contacté afin de reconduire son abonnement annuel, moyennant 50 Euros.

Chiffres clefs

- ✓ En 2013, près de 550 sites et établissements étaient labellisés « Eure Welcome »



attribué par
LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère des Classes moyennes
et du Tourisme

www.welcome.lu

La démarche « Kéroul » au Québec



Kéroul est un organisme québécois ayant pour mission de rendre le tourisme et la culture accessibles aux personnes à capacité physique restreinte.

Interlocuteur privilégié du ministère du Tourisme Canadien en matière d'accessibilité, Kéroul est un organisme sans but lucratif qui informe, représente, développe et fait la promotion du tourisme et de la culture accessibles par l'entremise de:

- ❑ [La Route Accessible](#)
- ❑ la revue [Le Baladeur](#)
- ❑ le guide touristique [Le Québec accessible](#)
- ❑ une base de données sur l'accessibilité pour les personnes handicapées qui désirent voyager.

De plus, l'organisme travaille en concertation avec les gouvernements et les entreprises privées pour accroître l'accessibilité, et dispose d'une gamme de services pour répondre aux besoins des entreprises désireuses de se tailler une part de marché appréciable auprès de cette clientèle:

- ❑ [l'évaluation et la certification](#);
- ❑ [le service conseil](#);
- ❑ [des programmes de formation à l'accueil](#);
- ❑ des publications;



La route accessible, c'est quoi ?

Une route touristique spécialement conçue pour promouvoir le tourisme accessible auprès des clientèles à capacité physique restreinte;

- ❑ quatorze régions touristiques du Québec à visiter
- ❑ plus de deux cents sites historiques, culturels, naturels et touristiques qui ont adapté leurs lieux afin qu'ils soient sécuritaires et universellement accessibles;
- ❑ plus de 1 400 personnes certifiées Service Complice de Kéroul pour garantir un accueil chaleureux;
- ❑ un site Internet pour planifier des voyages, des escapades, des visites et activités.

Le plus de Kéroul + la Route accessible

- ❑ Une opération vue dans la cadre d'une chaîne de déplacement
- ❑ Avec un partenariat de tous les acteurs notamment ceux du transport
- ❑ De très nombreux partenaires publics et privés impliqués





Australia for all




Australia for all est basé sur un label techniquement proche de la démarche britannique du « accessible national scheme »

Il propose une auto-évaluation avec une grille téléchargeable gratuitement pour 5 types ou niveaux de handicap :


- 3 niveaux de handicap moteur
- 1 niveau audition
- 1 niveau vision

Le handicap mental n'est pas pris en compte.

- Il n'y pas d'audit ou de visites de sites mais des photos et le retour des internautes comme éléments de validation
- Australia for all propose aux touristes un site internet (peu attractif) avec la liste des structures accessibles classés par région.
- Australia for all vend pour un prix raisonnable de 5 \$ des brochures pour rendre accessible un site ou un hébergement à destination des professionnels.

Self Assessment Documents		
(Microsoft Word format)		
 M1	Suitable for guests with sufficient mobility to climb two or three steps, but would benefit from fixtures and fittings to aid balance.	DOWNLOAD
 M2	Suitable for guests who depend on the use of a wheelchair in a seated position at all times.	DOWNLOAD
 HS	Suitable for guests with high support needs who uses a hoist and always travel with a carer.	DOWNLOAD

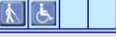
HOTEL/APARTMENTS

YARRALUMLA - Hyatt Hotel Canberra, Commonwealth Ave. CRITERIA 

With five-star touches throughout, Hyatt Hotel Canberra offers the perfect haven for relaxation. Sumptuous marble bathrooms, spacious guest rooms and delightful views soothe even the most jaded of travellers. Standard room features include voicemail, direct dial telephones, two telecommunication lines and Inter-touch high-speed Internet access. This hotel has seven rooms equipped for guests with disabilities.

Phone: +61 2 6270 1234
website: www.canberra.park.hyatt.com

Assessed 2007

CANBERRA - Novotel Canberra 65 Northbourne Avenue CRITERIA 

Awarded Best Superior Accommodation by the Australian Hotels Association in 2007, Novotel Canberra is close to business offices, government agencies, the main shopping precinct and restaurant area. The coach terminal and airline offices are located in the hotel complex. There are 296 rooms, including 14 for guests with a disability, a restaurant, cocktail bar, gym, sauna and indoor swimming pool. Novotel Canberra is proud to be a completely non-smoking.

Phone: (02) 6245 5000 e-mail: H2796@accor.com
website: <http://www.accorhotels.com.au/2796>

Assessed 2010

Serviced, Self-Catering, Hostel & Campus Accommodation

		YES	NO
PARKING			
1	Are designated parking spaces provided for each accessible unit?	YES	NO
2	If a car park or reserved parking space is not provided is there an accessible setting down point close to the entrance?	YES	NO
RAMPS (Other than a kerb ramp or step ramp)			
Is there a ramp on the path of travel to the facilities? <i>If the answer is YES - continue if the answer is NO go to STEPS below</i>			
1	Please supply a photograph (digital if possible) of the ramp(s)	YES	NO
3	Is there a stepped alternative to the ramp?	YES	NO

Le Morvan pour tous



Projet conduit par le Parc naturel régional du Morvan

Projet précurseur de territoire pour l'accessibilité du PNR. Convention signée en 2005 par le PNR, le Ministère de la jeunesse et des sports, la Maison du tourisme en Morvan, l'association DREAM) :

5 axes de développement ont été conduits :

- - Implantation d'équipements
- - Evènements
- - Accueil touristique dédié
- - Intégration sociale
- - Accompagnement d'entreprises innovantes

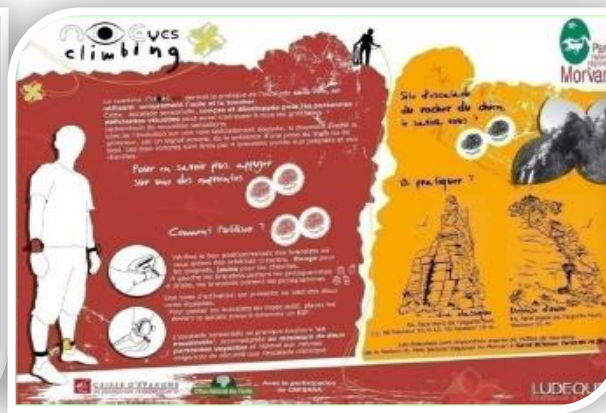
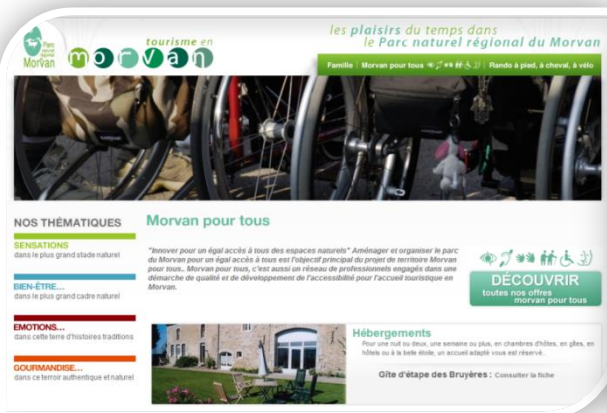
Le territoire est intégré dans un projet global « Massif central pour tous »
Le Morvan est territoire pilote de « Destination pour tous » depuis 2012
Il propose environ 18000 lits touristiques.

Offre existantes et chiffres...

- ❑ 41 Hébergements adaptés (campings, gîtes, hôtels, chambres d'hôtes)
- ❑ 13 établissements de restauration adaptés
- ❑ Activités de pleine nature adaptés (escalade, équitation, accrobranche, FTT/Joëlette, bateau...)
- ❑ Une trentaine de sites adaptés (musées, belvédères, maison de patrimoine...)
- ❑ Evènements (sport ou loisir).
- ❑ Attention, les sites et établissements recensés comme adaptés ne sont pas forcément labellisés « tourisme & handicap »

Pour en savoir plus :

Alain MILLOT – Chargé de mission tourisme adapté
PNR du Morvan
03.86.78.79.16



Ile du Ponant



Informations générales (fréquentation, évolution, système...)

Les îles du Ponant ne sont actuellement pas dans une démarche « Destination pour tous »

La mise en tourisme de la région est du ressort de l'association « les îles du Ponant » en collaboration avec les institutions locales. Cette association est engagée depuis 2009 dans une démarche d'accessibilité pour le territoire. Elle intervient auprès des socio-professionnels ainsi qu'auprès des organismes publics.

Les 15 îles du Ponant accueillent près de 3 millions de visiteurs par an pour 56000 lits touristiques (80% de lits non marchands). A noter également une proportion importante de visiteurs à la journée, basés sur le continent (1/3 selon Protourisme en 2000)

La saisonnalité est très marquée. Certaines îles sont 10 fois plus peuplées en été qu'en hiver.

Offres existantes, chiffres...

Le territoire est entré depuis 2010, dans une démarche de tourisme accessible.

- ❑ (en attente des chiffres tourisme & handicap)
- ❑ Travaux engagés dans toutes les gares maritimes depuis 2007 (ascenseurs, quais d'embarquement, passerelles...)
- ❑ Equipement des navires des 4 compagnies desservant les îles
- ❑ Les OT sont tous labellisés T&H ou engagés dans le processus de certification
- ❑ Définition d'une véritable ligne de conduite « accessible » par l'association : *constituer une chaîne d'accessibilité touristique, coordonner les acteurs, faire connaître et valoriser la démarche (voir plaquette)*
- ❑ Mise en accessibilité de l'île Saint-Nicolas (platelage bois avec fil d'ariane, visites guidées....)



Supports de communication

Encore peu nombreux, le projet en est qu'à ses débuts.

Les informations sont relayées par l'association « les îles du Ponant » :

<http://www.iles-du-ponant.com/>

Belle-Ile, exemplaire dans sa démarche (OT labellisé, transports adaptés, hébergements et sites accessibles), communique déjà au travers de deux plaquettes d'informations :

- Recensement des sites et établissements labellisés T&H
- Proposition de séjour accessible

La Catalogne



Informations générales (fréquentation, évolution, système...)

La Catalogne se positionne comme étant la destination leader du tourisme accessible en Europe.

Une communication bien huilée, des équipements importants marquent fortement cette affiche.

La Catalogne est une destination complète, mer/montagne/nature avec des stations balnéaires, des parcs naturels, des stations de ski, et de nombreux sites (dont certains classés UNESCO)

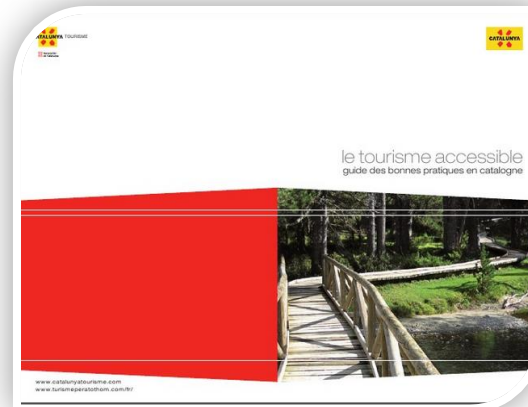
Malgré la crise économique, la destination Catalogne affiche une progression touristique croissante. 25% du tourisme espagnol est localisé en Catalogne, soit plus de 15 millions de touristes sur une année. L'activité touristique représente un chiffre d'affaire de 14 milliards d'euros

Supports de communication

La communication autour de la Catalogne comme « destination pour tous » est exemplaire.

Le site portail du tourisme en catalogne (<http://www.enviuedecatalogne.fr/>) renvoi très rapidement vers la brochure destinée à promouvoir la Catalogne pour tous. Celle-ci est parfaitement organisée, et recense toutes les activités, hébergements, restaurants et sites accessibles, le tout en fonction des différents types de déficiences.

Le site portail du tourisme accessible (<http://www.turismeperatothom.com/fr/index.php>) est un site modèle en matière d'accès à l'offre.



Offres existantes, chiffres...

Plus de 50 hébergements (hôtels, campings, auberges...), sont accessibles à TOUS les types de handicaps.

Plus de 30 sites sont aujourd'hui adaptés pour tous les types de handicap

De nombreuses activités (loisirs et sportives) sont proposées à un public spécifique (équitation, randonnée FTT/joëlette, sentiers thématique, canyonisme...)

Des hébergements pensés autour de l'accessibilité

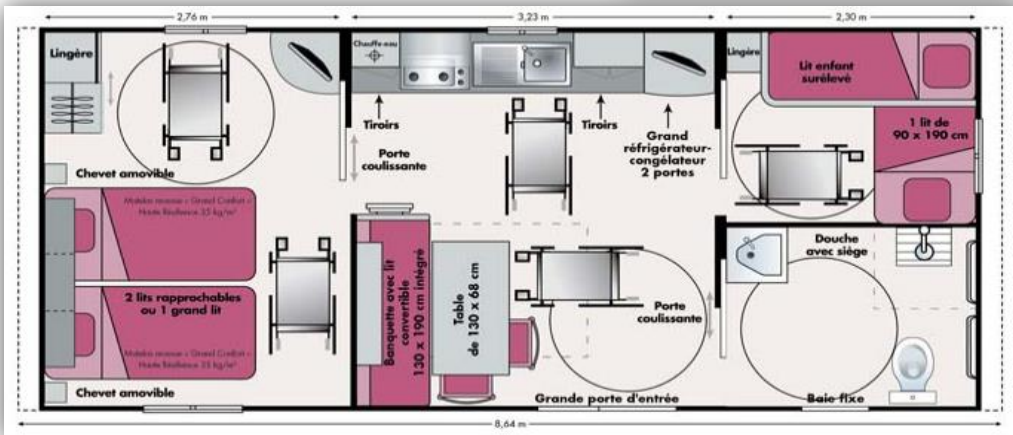


Concept, informations générales

Accessibilité 66 est une société permettant aux PMR de vivre des vacances au sein d'une station balnéaire des Pyrénées catalanes. L'hébergement se fait dans un camping municipal adapté aux 4 handicaps (mobil-home que détient la société). La station est entourée de sites culturels et touristiques accessibles ainsi que d'une plage également adaptée.

La société met à dispositions des PMR, des auxiliaires de vie, des aides médico-psychologique ou des professeurs d'activités physiques et sportives adaptés.

Les prestations sont ouvertes du 1^{er} mars au 31 octobre. Commune de Sainte-Marie La Mer



Offres existantes...

- ❑ Mobil-home tout équipé et pensé pour tous les types de handicap
- ❑ Plage et camping équipés et adaptés
- ❑ Proposition de plusieurs activités adaptés (plongée, équitation, char à voile, catamaran, FTT, rando joëlette...)
- ❑ Visites des sites culturels et touristiques (tous adaptés)
- ❑ Les transports d'effectuent avec GiHP, association spécialisée dans le transport des personnes présentant une déficience
- ❑ Partenaire avec Calicéo, chaîne d'espace détente et remise en forme (thermalisme et balnéo...)
- ❑ Suivi médical apporté par les médecins partenaires du groupe accessibilité (médecins, infirmiers, ostéo, kiné...)
- ❑ En cas de besoins médicaux spécifiques (dialysés, diabétiques...), la société se charge de la mise en relation avec les professionnels locaux

Supports de communication

La communication est aujourd'hui assurée par le site internet de la société : <http://www.accessibilite66.fr/index.php>
Une brochure dédiée est également disponible (voir drop)

La communication se porte sur la possibilité pour les vacanciers de trouver sur place, tout ce dont ils auront besoin (équipements, sécurité médicale...).

Hébergements durables du Nord

Une politique originale en avance sur les grands défis du futur,...

Le Conseil Général du Nord propose une politique d'accompagnement (technique et financière) à la création et à la rénovation d'hébergements (Gîtes, hôtels, Campings, Chambre d'hôtes).

Cette politique s'appuie sur un référentiel de qualité prenant en compte des éléments de développement durable.

Parmi ceux – ci les aspects de confort, d'ergonomie, d'accessibilité et de design universel pour tous sont particulièrement développés

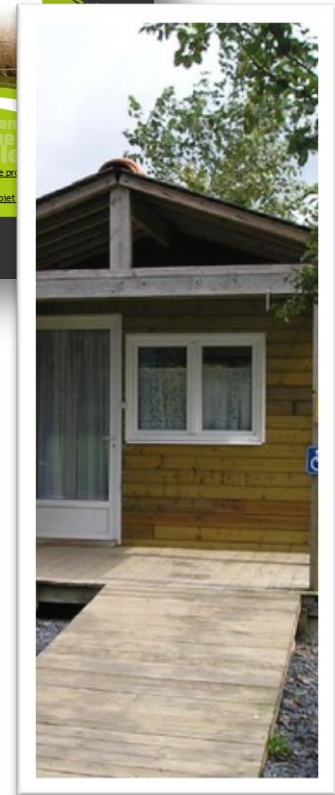
L'objet est de proposer des hébergements faciles à vivre, confortables et accessibles pour tous.

La réussite de cette politique (environ 15 dossiers à 30 par an) est observable par la qualité des structures réalisées et la satisfaction des clients.

Cette politique possède 2 grands intérêts :

- Développer une offre pour les clientèles en situation de handicap
- Positionner le Nord avec des hébergements confortables et ergonomiques facile à vivre pour tous les publics.

<http://lenord.fr/hebergement-touristique-durable/index.html>



La commercialisation de séjours spécifiques



Informations générales

La proportion des personnes atteintes d'une déficience ou ayant des problèmes de santé spécifiques, semble aujourd'hui être un marché assez conséquent afin de proposer une offre ciblée. De fait, la commercialisation et la communication de séjours adaptés s'est multiplié, tout comme l'émergence de tours opérateurs spécialisés.

Réseaux Sociaux



La présence toujours plus forte des internautes sur les médias sociaux justifie d'utiliser ce canal pour se développer sur Internet. Il est possible d'utiliser les médias sociaux pour faire connaître une offre et donner des informations et des avis



Exemple de tours opérateurs spécialisés handicap

Access voyage :

Propose des voyages organisés en France et dans le monde, à destination des PMR uniquement

www.access-tourisme.com

Nouvel Horizon :

Agence de voyage spécialisé dans les vacances pour adultes handicapés (handicap mental)

www.nouvel-horizon.fr





La commercialisation de séjours spécifiques

Exemple de tours opérateurs spécialisés – besoins médicaux

Dialyses et vacances :

Agence de voyages française spécialisée dans les séjours à destination des personnes présentant une déficience rénale et ayant besoin d'être dialysées. Les destinations sont choisies en fonction des besoins des malades et des centres de dialyse présents dans le territoire.

<http://www.dialyses-et-vacances.tm.fr/>

Dialyses et croisières :

Agence de voyages française spécialisée dans les croisières à destination des personnes présentant une déficience rénale et ayant besoin d'être dialysées. Les soins sont effectués à bord du navire.

<http://www.dialyses-et-croisieres.tm.fr/>

I.D.O Tourisme :

Agence de voyage dans le monde entier pour touristes dialysés

http://www.eurodial.org/travel/index_FR.html



Navigation: Gérard Pons Voyages :: Découverte Bordeaux :: Dialyses et Vacances :: Dialyses et Croisières :: Voyages Groupes

Dialyses & Vacances

Dialyses & Vacances

- Destinations
- Assurances dialyses
- Prise en charge
- Modalités d'inscription
- Livre d'Or
- Renseignements

Nous contacter :
55 avenue de la Libération
33110 LE BOUSCAT
Tel. : 05.56.42.72.97
05.56.42.49.01
Fax : 05.56.42.63.54

Dialyses et Vacances

Depuis plus de 20 ans, notre agence a pour but de répondre aux souhaits touristiques des insuffisants rénaux.

Le savoir-faire que nous avons acquis nous permet de travailler aujourd'hui en collaboration étroite avec les voyageurs que nous sensibilisons à vos attentes afin que vous puissiez profiter de vos vacances avec dialyse en toute sérénité.

Les séjours que nous proposons sont accessibles aux insuffisants rénaux, dialysés, D.P.C.A., leur famille et leurs amis.

Vous trouverez, dans la rubrique **Destinations**, une liste des centres de dialyse que nous avons l'habitude de proposer à nos clients dialysés. Bien entendu, cette liste est non-exhaustive et nous pouvons étudier tout autre projet.

Nous nous devons de préciser que notre intervention n'est pas médicale et qu'elle ne comprend aucune appréciation de cette nature.

Nous n'agissons qu'en tant qu'intermédiaire pour vous faciliter les démarches et le contact avec le centre de dialyse à l'étranger.

Nous vous suggérons, en général, des centres de dialyse pour patients vacanciers mais le choix du centre de dialyse receveur n'appartient qu'à vous.

Par la suite, nous pouvons nous charger, si vous le souhaitez, de transmettre votre réservation de dialyse au centre receveur et de vous communiquer toutes les informations et documents qu'il nous aura transmis à votre attention. Cependant, nous vous communiquerons les coordonnées du centre receveur si toutefois vous préférez avoir un contact direct avec lui.



Exemple de produit – Ville d'Argelès-Gazost – Tourisme et dialyse

Le centre de dialyse Saint-Jean le Baptiste (Lourdes) est spécialisé dans la prise en charge médicale des vacanciers dialysés depuis 25 ans.

Les salles offrant une superbe vue sur les Pyrénées ont été conçues pour vous apporter un maximum de calme et de confort pendant vos séances.

Autorisé au traitement de l'insuffisance rénale chronique par hémodialyse, il est habilité à recevoir quelle que soit la structure de traitement habituelle : hémodialyse en centre, unité de dialyse médicalisée, autodialyse ou dialyse à domicile.

La surveillance des séances est placée sous la responsabilité d'un néphrologue présent pendant toute la durée des soins.

<http://www.argeles-gazost.com/annuaire/entry-118596-vacances-et-dialyse.html>

Détails du produit

- Voyage pour insuffisants rénaux, dialysés, transplantés et leur famille et amis .
- 7 nuits / 8 jours à Argelès Gazost en location de vacances ou hôtel ou mobil home .
- 1 Guide de randonnées offert.
- 1 Pass balnéo 2 heures au Jardin des Bains.
- Visites du Parc Animalier ou du Donjon des Aigles inclus.

Loisirs à proximité

- ✓ Parapente
- ✓ Vtt
- ✓ Cyclo
- ✓ Piste cyclable la voie verte
- ✓ Mountain luge
- ✓ Devalkart
- ✓ Randonnée



Centre de dialyse Saint Jean le Baptiste



Parc Argeles Gazost

Aménagements – Tourisme et handicap



Organisation de l'accessibilité des sites et destinations touristiques



Aménagement des sentiers



Fauteuil multi-activités



Equipement des plages pour les personnes à mobilité réduite.



Equipements « Activités de pleine nature adaptées »



Joëlette de randonnée



Fauteuil Tout Terrain. Il existe également des modèles électriques



Handi Kayak



Handi Parapente

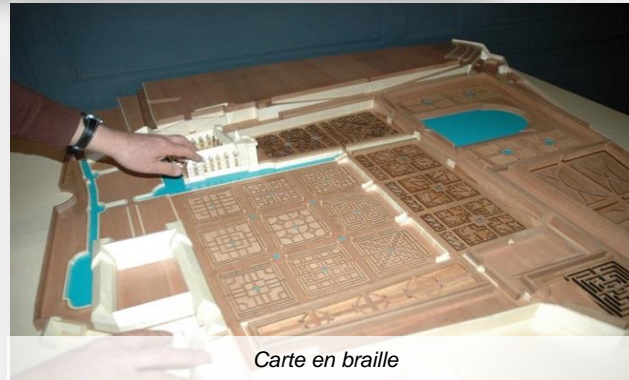
Equipements touristiques à destination des personnes présentant une déficience



Ville du Puy-en-Velay : tous les monuments sont disponibles en braille



Carte en relief



Carte en braille

Equipements des hébergements touristiques



Création d'une rampe d'accès à l'hôtel



Parking privé réservé aux personnes handicapées



Piscine avec accès handicapé



Aménagement des salles de bain

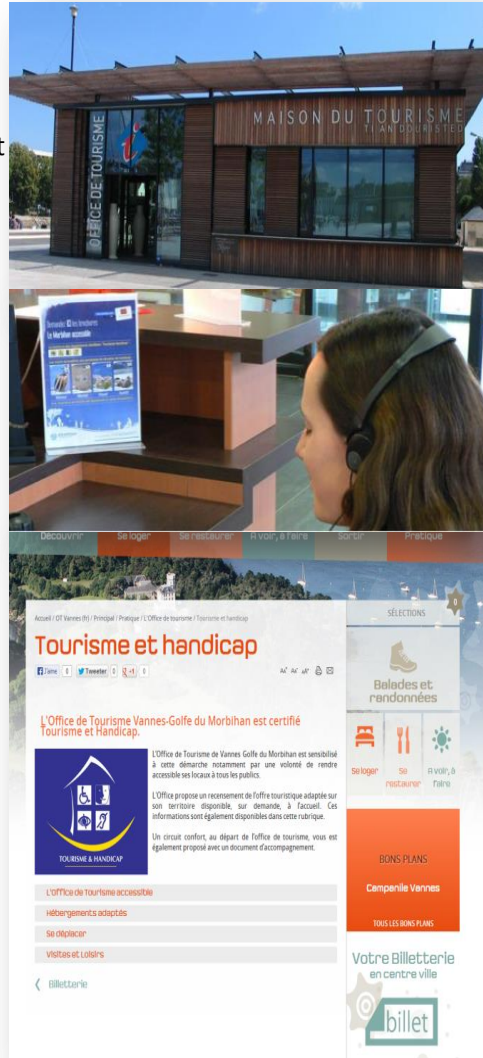
Equipements des musées



Office de tourisme de Vannes – Aménagements réalisés

Handicap moteur

- Dépose-minute et place de stationnement réservée à proximité.
- Sol plat et dur de la place de parking à l'entrée
- Porte automatique
- Comptoir adapté
- Présentoir de documents à bonne hauteur
- Personnel formé ou sensibilisé
- Toilettes accessibles à proximité
- Espace de repos
- Cheminement intérieur large



Handicap visuel

- Personnel formé ou sensibilisé
- Chiens guides autorisés
- Cheminement du parking à l'entrée du site contrasté en couleur et en relief
- Porte automatique
- Cheminement à l'intérieur contrasté en couleur
- Un livret en braille est disponible sur place
- Documentation en caractères agrandis
- Pas d'obstacle à hauteur du visage
- Visite libre adaptée
- Bande de guidage au sol de l'entrée au comptoir d'accueil

Handicap mental

- Personnel formé ou sensibilisé
- Signalétique doublé de pictogramme
- Plan du centre-ville de Vannes distribué par l'office de tourisme est adapté.

Handicap auditif

- Possibilité de transcription sur papier
- Personnel formé ou sensibilisé
- Boucle magnétique
- Ecrans d'informations

Conclusions pour le développement d'une destination adaptée

Les 7 points clefs de la réussite des destinations de tourisme adapté

1. Une offre adaptée significative en quantité en matière de sites et d'hébergements (notion de seuil minimum)
2. Une offre attractive par rapport au territoire en matière d'activités proposées
3. Une valorisation des hébergements et des sites par un sigle ou un label comme élément de garantie pour le client
4. Une politique intégrée des déplacements pour venir et se déplacer sur la destination
5. Un travail en réseau et en concertation avec l'ensemble des acteurs
6. Une information complète et accessible par différents canaux
7. Des mise en marchés avec des circuits historiques et innovants

Reconnaître les pistes de réflexion

Les pistes de réflexion

Des pistes pour diversifier la clientèle et améliorer la fréquentation ?



Utiliser la communication sur la qualité sanitaire comme éléments de rassurance ?

Un enjeu social local ?



Une prise compte dans l'offre de l'accessibilité universelle La clef de l'offre de demain ?



Reconnaître les pistes de réflexion

1

Un enjeux social local?

Le développement de la filière tourisme, quel que soit la région ou le département concerné, impacte inmanquablement sur l'ensemble de la population de la zone et ce aussi bien sur le plan économique que sur le plan social.

En ce qui concerne plus précisément « le tourisme pour tous », il semble évident qu'une ouverture vers cette forme d'accueil ne pourra qu'être bénéfique à l'ensemble de la population réunionnaise pour plusieurs raisons :

- En tant que vecteur d'emplois,
- Générateur de lien social entre ; les différents acteurs du tourisme, les personnes dites « valides », et celles en situation de handicap ou atteintes de pathologies.
- Facilitateur d'accès aux richesses de l'île (sites, musées, etc.), par une accessibilité optimisée,
- En impulsant des dépenses liées au tourisme plus importantes,
- En valorisant l'image d'un département respectueux des différences.
- Par une amélioration du réseau de transport en général dont bénéficiera à termes l'ensemble de la population réunionnaise.

En amont, les aménagements et les investissements engagés stimuleront l'économie locale par les dépenses engagées (bâtiments, artisans, équipementiers, etc.)

Par la suite, des infrastructures et des déplacements adaptés inciteront les personnes en situation de handicap ou celles contraintes de partir en métropole ou à l'étranger pour des cures de balnéo ou de thalasso, de rester dans le département avec l'impact positif économique que l'on devine.

Enfin, une amélioration de l'image d'une île accueillante, accessible, ouverte à tous, offrant une grande diversité de loisirs, de lieux d'hébergement, de bien-être, etc., ne peut que positiver le regard que les réunionnais portent sur leur île et ils deviendraient alors les porte-paroles des ambitions touristiques de la Réunion.

Des enjeux sociaux forts:

- **Création de liens entre les acteurs réunionnais**
- **De nouveaux emplois**
- **Une meilleure acceptation de la différence de l'autre**
- **Une offre adaptée bénéfique à tous**
- **L'image d'une île ouverte et tolérante**

Reconnaître les pistes de réflexion

2

Des pistes pour diversifier la clientèle et améliorer la fréquentation globale de l'île ?

Une demande forte et en croissance

Le diagnostic a montré une demande et un potentiel important en matière de clientèles ayant une déficience (notamment pour les populations européennes).

Ce potentiel va croître fortement dans les futures décennies avec le vieillissement de la population.

Une offre organisée par couples produits-marchés spécifiques

L'observation de l'organisation de l'offre montre :

1/ la structuration progressive des pratiques autour de filières spécifiques

Avec 2 niveaux d'organisation bien distincts

- Le niveau associatif, historique, allant du centre d'hébergements à l'association liée à un handicap souvent lié à des déplacements de groupe.
- Le niveau marchand : avec le développement de filières commerciales très spécialisées sur les déficiences ou sur certaines pathologies (plus orientées clientèles individuelles).

2 / La structuration de certains territoires autour de filières complémentaires à leur offre touristique

Avec des éléments récurrents :

- Effort d'adaptation de certains territoires sur l'ensemble de la chaîne d'acteurs et de déplacements
- Labellisations locales ou nationales par rapport au handicap
- Mise en réseau d'acteurs (centre de soins, hébergements, transporteurs,...)
- Communication par réseaux affinitaires.

Les enjeux du tourisme adapté dans ce contexte

La réflexion sur la diversification de la clientèle sur la base de tels couples-produits marchés trouve un intérêt économique :

- pour certaines périodes où il est important de renforcer la fréquentation,
- pour atteindre l'objectif de 600 000 touristes.

La Réunion pourrait devenir attractive par rapport à certains concurrents sur un positionnement mer et montagne tropicale accessible pour ces clientèles spécifiques.

Réussir cela demande un effort d'adaptation de l'offre et une entrée dans le réseau commercial de la filière développée.

Le cadre pour la phase 2

Etudier les pistes et les conditions de développement de filières spécifiques (handicap, dialyse, diabète,...) autour du tourisme adapté:

- Pistes et conditions de développement d'une offre
- attractive
- Conditions de faisabilité économique
- Conditions de mise en marché
- Choix stratégiques

C'est un cadre opérationnel à définir d'une part sur le court terme et d'autre part sur le moyen et long terme.

Reconnaître les pistes de réflexion

3

Une prise en compte dans l'offre de l'accessibilité universelle, une des clefs de l'offre de demain ?

Une demande de plus en plus tournée vers le confort, l'ergonomie, la richesse de l'expérience et le bien être

Le diagnostic a montré un accroissement progressif de la demande des touristes vers plus de confort et de bien être au cours de leurs vacances et un enrichissement de l'expérience offerte. Le vieillissement de la population va encore accélérer cette tendance dans les prochaines décennies.

➤ 12 % des européens font déjà de l'offre de bien être un élément clef de leurs vacances (source Eurostat).

L'accessibilité et le design universel éléments forts de l'offre de demain

La loi sur l'accessibilité a suscité une véritable prise en compte globale pour rendre plus accessible, plus sûre et plus ergonomique l'offre touristique à tous les acteurs handicapés mais aussi les personnes avec une poussette, en béquille, personnes âgées, étrangers ne comprenant pas la langue. (signalétique),

De cette réflexion est né un concept le design universel : il correspond à l'adaptation de l'offre à tous les publics.

Une nécessaire adaptation dans le cadre global d'une modernisation et d'une amélioration de l'offre

L'accessibilité universelle fait donc partie d'une nécessaire adaptation de l'offre particulièrement importante à la Réunion. En effet, le diagnostic y montre un décalage entre l'offre actuelle et l'évolution des standards internationaux.

Les enjeux du tourisme adapté dans ce contexte

Les conclusions du diagnostic incitent à une prise en compte de l'accessibilité universelle dans l'orientation de l'offre dans le cadre d'une modernisation plus globale de l'offre touristique.

Cette modernisation de l'offre peut s'envisager sur le long terme et de différentes manières. C'est un enjeu pour permettre à la Réunion d'évoluer vers une offre plus compétitive. :

Le cadre pour la phase 2

- **Définir les pistes de modernisation et d'enrichissement de l'offre touristique liée au tourisme adapté**
- **Proposer des pistes et des cadres de travail opérationnels pour faire évoluer l'offre**

Reconnaître les pistes de réflexion

4

Utiliser la communication, la qualité des soins comme éléments de rassurance et de différenciation?

La qualité sanitaire influe peu sur le choix des destinations

Les rares études disponibles et notre mini-enquête montrent que la qualité de soins d'une destination a très peu d'influence sur le choix de la destination. Les personnes se déterminent plutôt par rapport aux risques d'une destination. Pour les personnes en situation de fragilité, ce fait doit être nuancé. Cependant, le fait d'effectuer un voyage en France garantit globalement la qualité de soin.

La chirurgie vitale ou de confort éléments marginaux pour le tourisme à la Réunion

Il semble difficile de positionner la Réunion sur les éléments de chirurgie vitale ou de confort.

En effet, la quasi-totalité des flux est actuellement dirigée vers les pays en développement et les flux à l'intérieur de l'océan indien vers la Réunion sont faibles.

La communication élément de différenciation à manier avec précaution

La qualité des soins sur l'île est un élément de différenciation certain par rapport aux autres offres de l'océan indien.

Cependant, elle est difficile à utiliser car :

- Les offres touristiques sont plus complémentaires que concurrentielles
- La communication est fragilisée par l'épidémie de chikungunya
- Communiquer sur la qualité des soins c'est aussi faire passer un message vous pouvez être malade
- La destination France est reconnue comme une destination sûre naturellement

Les enjeux du tourisme adapté dans ce contexte

Profiter de la qualité de soin à la Réunion pour communiquer vers des personnes en situation de fragilité (quelque soit la nationalité)

- Communication de rassurance de second niveau pour les 5 à 10 % de voyageur intéressés à aller vers une destination sûre au niveau de la qualité des soins.

Le cadre pour la phase 2

Imaginer un plan de communication pour renforcer les aspects liés à la qualité de soin

- La Réunion : destination tropicale sûre, .
- Lutter contre les interrogations par rapport au chikungunya,
- Communiquer favorablement par rapport à d'autres îles (notamment Maurice ou les Seychelles).

ARS : Agence régional de santé
CASUD : Communauté d'agglomération du Sud (de la Réunion)
CCDSA: Commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité
CCIR: Chambre de commerce et d'industrie de la Réunion
CHU: Centre hospitalier universitaire
CINOR : Communauté intercommunale du nord de la Réunion
CIREST : Communauté intercommunale Réunion Est
CIVIS : Communauté intercommunale des villes solidaires du Sud
DIECTTE : Direction des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi
ERP : Etablissement recevant du public
ESAT: Etablissement et service d'aide par le travail
FRT: Fédération réunionnaise du tourisme
GIHP: Groupement pour l'insertion des personnes handicapées physiques
INSEE : Institut national de la statistique et des études économiques
IOP: Installation ouverte au public
IRT : Ile de la Réunion tourisme
MDPH : Maison départementale pour les personnes handicapées
NAS: National accessible Scheme
OTI : Office de tourisme intercommunal
OT : Office de tourisme
PAF: Police aux frontières
PMR : Personne à mobilité réduite
PSH : Personne en situation de handicap
TCO : Territoire de la côte Ouest
TFA: Tourism For All

Réalisation d'une étude de faisabilité sur le développement d'une filière
économique basée sur le tourisme adapté - *Juillet 2013*

Phase 1: Diagnostic



environnement
partenaire

