



environnement
partenaire



Réalisation d'une étude de faisabilité sur le développement d'une filière économique basée sur le tourisme adapté Septembre 2013 - Phase 2 : Stratégie



Sommaire

<i>Retour sur le diagnostic</i>	3
1 – Une offre locale embryonnaire	4
2 – Un marché en progression et des enjeux importants	5
<i>Définir un cadre stratégique</i>	6
1 – De la réalité du terrain à un objectif souhaitable et partagé	6
2 – Les conditions de réussite et la stratégie pour La Réunion	7
Partie A – L'adaptation à La Réunion	9
1 – Le développement d'une offre attractive	10
A – L'accès aux espaces naturels	11
B – L'accès au lagon et à la mer	18
C – L'accès aux activités phares de l'île	23
D – L'accès aux musées et à la culture réunionnaise	32
2 – Des services adaptés	37
A – Créer une offre d'hébergements suffisante, de qualité et reliée aux points d'intérêt	38
B – Créer une offre de restauration plus accessible	45
C – Faciliter les mobilités, vers et dans l'île ...	48
3 – Moderniser l'offre dans une vision globale	72
A – Prendre en compte les grandes tendances de l'hébergement de demain	73
B – Des hébergements tournés vers la santé et le bien être	77
C – Des prestations ouvertes à une accessibilité universelle	79

4 – De la mise en tourisme à la mise en marché	80
A – Faciliter la naissance de produits adaptés	81
B – Développer un processus de labellisation	82
C – Communiquer et commercialiser le tourisme adapté	83
D – Communiquer sur l'avantage santé	84
5 – De la sensibilisation à la gouvernance	85
A – La création d'un réseau « tourisme adapté »	86
B – Une bonne gouvernance	89
C – La mise en place des actions clefs	90
Partie B – Modalités d'application de la stratégie	96
1 – Synthèse	97
A – Synoptique du plan d'action proposé	97
B – Synoptique et chiffrage du plan d'action proposé	98
2 – Analyse	104
A – Approche des données clients	104
B – Analyse des différents objectifs	105
C – Analyse des couples produits-marchés	107
3 – SWOT	113
4 – Conclusion	114
A – Vision globale du plan d'action	114
B – Importance d'une vision de modernisation de l'offre	116
5 – Feuille de route	117
A – Mettre en place la politique	117
B – Le calendrier	118
6 – Synthèse et préconisations	119

Retour sur le Diagnostic

1 – Une offre locale embryonnaire

- Une offre réunionnaise quasi inexistante
- Les transports: point noir majeur...
- Une offre médicale de qualité mais difficilement utilisable

2 – Un marché en progression et des enjeux importants

- Un marché en progression

Définir un cadre stratégique

1 – De la réalité du terrain à un objectif souhaitable et partagé

- Intérêts et réalités de l'île
- Aller vers une offre universelle

2 – Les conditions de réussite et la stratégie pour La Réunion

- Les conditions de réussite
- Introduction à la stratégie



1 – Une offre locale embryonnaire

Une offre réunionnaise quasi inexistante

La phase de diagnostic a permis de voir un large spectre de l'offre de tourisme adapté à La Réunion. Celle-ci étant faible, les éléments récoltés reflètent presque l'exhaustivité des offres.

En effet, l'approche de l'hébergement, de la restauration, des activités de loisirs, des prestations de bien-être ou encore des sites touristiques a montré une carence nette d'offres accessibles sur l'île pour les publics-cible de cette étude. Pour reprendre brièvement les éléments de constat, nous rappellerons que :

- les établissements touristiques labellisés sont très peu nombreux et dès lors qu'ils le sont, certains sont sujets à controverse ;
- l'hébergement adapté est rare. Il y a peu de chambres accessibles par hôtel et l'accessibilité d'un établissement reste trop souvent cantonnée à une dimension physique rejetant de fait les autres formes de handicap ;
- les loisirs adaptés sont divers, mais les capacités d'accueil limitées ;
- les sites touristiques majeurs sont très peu adaptés, mais un travail important est actuellement mené par les principaux gestionnaires des milieux naturels réunionnais (ONF, Parc National, Département ...);

- la culture, le culturel ou encore les activités basées autour de l'éveil des sens sont aujourd'hui inaccessibles aux personnes en situation de handicap;
- les prestations de bien-être demandent à être développées davantage;
- le respect de la loi sur l'accessibilité (2005) est très compromis à l'échéance 2015;
- de manière générale les offres sont peu communiquées et donc peu visibles.

Les transports : point noir majeur...

Certes, l'information et la communication des offres ne sont pas satisfaisantes, mais ce sont plus globalement les vecteurs entre l'offre et le client qui n'existent pas aujourd'hui. La problématique des transports constitue l'un des plus gros points noirs de développement d'une filière de tourisme adapté à La Réunion. La réflexion autour d'une stratégie locale doit impérativement considérer la thématique des transports comme un facteur de réussite et de mise en réseau de l'offre touristique.



Une offre médicale de qualité mais difficilement utilisable

Si « l'offre médicale » réunionnaise apparaît clairement comme distinctive et qualitative par rapport aux autres destinations de l'Océan indien, elle reste pour autant difficile à exploiter.

En effet, la prise en compte de ces avantages concerne un public restreint et reste difficile à mettre en communication. De plus, le traumatisme constitué par l'épidémie de Chikungunya rend fragile toute communication sur la qualité sanitaire. Notons que le développement d'un tourisme médical s'inscrit dans un contexte peu concurrentiel.

A retenir

- Une offre adaptée très peu développée;
- Une sensibilité globale des acteurs embryonnaire;
- Une grande lacune dans le domaine des transports;
- Des services médicaux performants mais difficiles à exploiter touristiquement.

2 – Un marché en progression et des enjeux importants

Un marché en progression

Le marché du tourisme lié à différents types de déficiences est lui en pleine progression.

Cette progression trouve principalement ses origines dans trois tendances :

1. Le vieillissement global de la population et tout particulièrement des pays développés et de la Chine. Cette tendance va multiplier le nombre de personnes en situation de déficience.
2. Une tendance globale des touristes vers plus de confort, de bien-être et un enrichissement de leur expérience.
3. Le développement progressif de l'offre grâce à des évolutions sociétales, des initiatives de labellisation et de nouvelles réglementations dans de nombreux pays.
4. Le développement d'internet qui a permis de mettre en contact beaucoup plus facilement l'offre et la demande.



Des enjeux identifiés

A travers ce constat, les enjeux de l'île de La Réunion apparaissent clairement.

Quelles opportunités, conditions et capacités à développer une filière adaptée sur l'île ?

Comment s'inscrire dans le cadre d'une vision plus large d'accessibilité universelle et de modernisation de l'offre touristique ?

Comment utiliser, en matière de communication, l'avantage sanitaire constitué par la qualité des soins sur l'île ?

Du diagnostic, ressort un bon nombre de pistes de travail devant être étudiées dans la conception d'une stratégie de structuration de filière économique. Ces pistes de travail ne sont à elles seules pas suffisantes à l'écriture d'une stratégie cohérente ; il faut au-delà de ces éléments y associer les besoins des personnes (des besoins multiples et différents selon le public), être conscient de la réalité économique (capacité d'investissement, pouvoir d'achat...) ou encore prendre en compte la sensibilité des acteurs locaux pour ce sujet.

*Les enjeux sont nombreux, mais la ligne directrice est clairement établie : **comment ouvrir l'offre de tourisme réunionnais à tous ?***



1– De la réalité du terrain à un objectif souhaitable et partagé

Intérêts et réalités de l'île

Le marché du tourisme adapté est un marché en plein développement.

Il s'intègre de plus dans une vision globale et modernisée de l'offre : plus confortable et porteuse de sens.

L'ouverture du tourisme à tous s'appuie sur des valeurs de non-stigmatisation des publics et de droit pour tous à bénéficier des mêmes prestations qu'un public dit « classique ». L'adaptation des offres doit permettre à terme de satisfaire les attentes de l'ensemble de la population; proposant des modalités particulières pour des publics nécessitant des besoins particuliers.

La Réunion a donc tout intérêt à faire évoluer son offre vers une offre adaptée.

Cependant l'offre touristique adaptée de La Réunion est une offre à construire. Si des éléments existent, ils restent pauvres et demandent à être complétés, voire multipliés, pour tendre à une structuration future de la filière.

La stratégie pour le tourisme adapté doit être également réaliste car les freins actuels entravant la mise en accessibilité des offres sont nombreux. Ils doivent, *dans la mesure du possible*, être déverrouillés.



Aller vers une offre universelle

La démarche globale n'est pas simple car la mesure est fine entre la nécessité d'adapter certaines offres à un type de public et l'intérêt *en même temps* de ne pas stigmatiser ces personnes.

C'est donc en ce sens que doit se décliner l'offre touristique réunionnaise : **une offre universelle.**

L'adaptation des offres ne doit plus être perçue comme une contrainte pour un certain public, mais comme une aubaine, une opportunité profitable à l'ensemble de la population touristique.

« *Se rapprocher de la réalité pour ne pas faire miroiter des espoirs inaccessibles.* »

Exemples de freins

- Peu d'engouement de la part des acteurs locaux pour ce sujet – il est déjà difficile de faire appliquer la réglementation en vigueur;
- La mise en accessibilité de n'importe quelle offre devra répondre à un cahier des charges précis associant sécurité et besoins spécifiques des personnes;
- L'adaptation nécessite un coût d'investissement que de nombreux professionnels ne peuvent pas supporter;
- La géographie de l'île ne permet pas l'accessibilité de tous, partout. « C'est un fait : Mafate ne peut être accessible à tous ! »;
- Les transports constituent un frein considérable au développement de la filière, mais des acteurs et des solutions existent, il faut les mobiliser.

2 – Les conditions de réussite et la stratégie pour La Réunion

Les conditions de réussite

L'étude de différents territoires ayant réussi à développer une filière adaptée nous donne le cadre des orientations à mettre en place et les 5 éléments clefs à respecter :

Les 5 clefs de réussite

1 - Un territoire attractif permettant aux personnes déficientes de visiter des sites majeurs et/ou de réaliser des activités proches des personnes valides.

2 - Un ensemble de services touristiques (hébergement, restauration, transport) adaptés aux différentes déficiences et suffisant en nombre et en qualité.

3 - Une mise en tourisme de l'offre pour la rendre lisible et attractive.

4 - une commercialisation et une communication permettant lisibilité, notoriété et accès à l'offre.

5 - Une gouvernance basée sur un travail en réseau d'acteurs (institutions, professionnels, associations, ...).

6 - Une prise de conscience des professionnels, des élus et de la population, tournée vers un progrès constant de l'offre.

Nous devons donc nous poser les questions de l'adaptation de ces éléments-clefs de réussite à La Réunion:

- Est-ce possible ?
- Comment ?
- Qui sont les acteurs moteurs de cette démarche ?
- Quels sont les moyens à mobiliser à cet effet ? (Moyens techniques, financiers, humains)
- Cette démarche est-elle économiquement réaliste ?



2 – Les conditions de réussite et la stratégie pour La Réunion

Introduction à la stratégie

L'offre touristique s'articulera le plus largement possible autour du patrimoine naturel et culturel de La Réunion. Cette association cherchera notamment à promouvoir l'accès des personnes en situation de handicap à la découverte du patrimoine réunionnais. Des liens seront ainsi établis entre l'offre touristique privée et :

- les sites naturels de La Réunion (dont les sites adaptés à développer),
- les musées départementaux et régionaux,
- les atouts patrimoniaux de l'île (gastronomie, culture créole, cultes, nature préservée, etc.).
- Chaque maillon sera associé à la découverte d'une facette du patrimoine de l'île.

On pourra par exemple découvrir à Cilaos les « Pitons, Cirques et Remparts » classés à l'UNESCO tout en s'intéressant également à la culture de la lentille, à la viticulture et à la broderie traditionnelle.

Au-delà d'un travail de fond à mener auprès de l'ensemble des acteurs du tourisme, **il ne serait pas réaliste d'imaginer aujourd'hui l'adaptation de toute l'offre touristique réunionnaise.**

L'application difficile de la loi de 2005 atteste sans équivoque de la difficulté à ouvrir le tourisme à tous.

L'offre est à créer.

La présente stratégie prône donc:

- D'adapter une offre significative en attractivité et quantité à court et moyen terme pour se positionner clairement sur le marché
- Promouvoir une adaptation progressive de l'offre de l'île sur le long terme
- Intégrer cette adaptation dans une vision globale de modernisation de l'offre notamment au niveau des hébergements
- Mettre en place les conditions de cette évolution et de la mise en marché notamment par la mise en place d'un réseau de structures et de prestations adaptées.



Partie A. L'adaptation à La Réunion

1 – Le développement d'une offre attractive

- A. L'accès aux espaces naturels
- B. L'accès au lagon et à la mer
- C. L'accès aux activités phares de l'île
- D. L'accès aux musées et à la culture réunionnaise

2 – Proposer des services adaptés

- A. Créer une offre d'hébergements suffisante, de qualité et reliée aux points d'intérêt
- B. Une offre de restauration plus accessible
- C. Faciliter les mobilités, vers et dans l'île...

3 – Moderniser l'offre dans une vision globale

- A. Prendre en compte les grandes tendances de l'hébergement de demain
- B. Des hébergements tournés vers la santé et le bien-être
- C. Des prestations ouvertes à une accessibilité universelle

4 – De la mise en tourisme à la mise en marché

- A. Faciliter la naissance de produits adaptés
- B. Développer un processus de labellisation
- C. Communiquer et commercialiser le tourisme adapté

5 – De la sensibilisation à la gouvernance

- A. La création d'un réseau « tourisme adapté »
- B. La mise en place des actions clefs



1 – Le développement d'une offre attractive

A. L'accès aux espaces naturels

1. Etat des lieux
2. Un objectif : rendre accessible une dizaine de sites de nature
3. Les projets sur l'île

B. L'accès au lagon et à la mer

1. Etat des lieux
2. Proposer une offre quantitative et qualitative
3. Un plan d'actions pour La Réunion
4. Les aménagements majeurs

C. L'accès aux activités phares de l'île

1. Etat des lieux
2. Equipements, sensibilisation, formations

D. L'accès aux musées et à la culture réunionnaise

1. Etat des lieux
2. Les structures à rendre accessible



A – L'accès aux espaces naturels

Les sites naturels d'exceptions sont la vitrine de La Réunion. Il est donc capital dans, une stratégie de filière adaptée, de permettre l'accès, à tous les types de déficience aux grands sites de nature.

A / Etat des lieux

S'il n'existe pas aujourd'hui d'offre réelle, le Département de La Réunion, l'ONF, le Parc National et les associations travaillent ensemble à la conception de quelques « parcours nature » majeurs entièrement accessibles aux PSH sur l'île.

Cette coopération se traduit actuellement par la construction d'un **premier parcours en forêt de Bélouve**.

D'autres parcours sont déjà à l'étude au Maïdo et sur la Route du Volcan (plusieurs sites sur le volcan). Les parcours doivent permettre, par le biais d'un itinéraire adapté, la découverte de la nature réunionnaise : immersion dans la nature, accès à des points de vue aménagés, informations tout au long du parcours sur la faune et la flore à l'aide d'audioguides et de panneaux d'informations adaptés (hauteur basse du panneau, relief...).



B/ Un objectif : rendre accessible une dizaine de sites de nature

Cette démarche partenariale doit être perpétuée afin de voir localement l'émergence de nouveaux projets et l'accès à de multiples sites emblématiques touristiques (au minimum une dizaine).

Ces actions doivent contribuer à l'image d'une île tropicale accessible.

1

Un chantier en cours

- Bélouve : du sentier d'immersion à la mise en place du premier pôle accessibilité réunionnais.

2

Des projets à l'étude

- La Route du volcan
- L'Anse des Cascades
- Le Maïdo

3

Des sites majeurs potentiels à aménager

- Le Cap Méchant
Accès parking, sentier PMR, interprétations adaptées...
- Le sentier sous-marin de la réserve naturelle marine
Accès parking, aménagement pour l'embarquement des PMR, bouées sonores...
- Le belvédère de Bois Court et l'horloge hydraulique
Accès parking, sentier PMR, interprétations adaptées...
- Le Barchois
Aménagement de la promenade aux PMR.
- Le site de Grand-Etang
Accès parking et sentier de découverte.
- Le Col des Bœufs
Accès parking et petits sentiers thématiques adaptés au bord des remparts de Mafate.
- Le Trou du Souffleur

1 – Le développement d'une offre attractive

A – L'accès aux espaces naturels



Un chantier en cours

- Bélouve



Des projets à l'étude

- La Route du volcan
- L'Anse des Cascades
- Le Maïdo



Des sites majeurs potentiels à aménager

- Le Cap Méchant
- Le sentier sous-marin de la réserve naturelle marine
- Le belvédère de Bois Court et l'horloge hydraulique
- Le Barchois
- Le site de Grand-Etang
- Le Col des Bœufs
- Le Trou du Souffleur

1 – Le développement d'une offre attractive

A – L'accès aux espaces naturels

C - Les projets sur l'île

Ces projets se basent sur la découverte par « l'immersion des publics » dans un milieu qualifié d'exceptionnel.



Exemple du parcours de la route du Volcan :

Un autre projet est à l'étude sur la route du Volcan. Ce second projet propose la découverte du volcanisme en allant de l'ancien – le Piton des Neiges – au nouveau – le Piton de la Fournaise; la route du Volcan faisant foi de fil conducteur de découverte entre les deux massifs.

Sont prévus sur cet itinéraire :

- L'aménagement des points de vue : Nez-de-Bœuf sur la Rivière des Remparts, Pas des Sables et Pas de Bellecombe;
- L'aménagement d'un parcours linéaire de découverte de 600 mètres de long sur le Plateau du Nez-de-Bœuf (emplacement de l'ancienne carrière);
- La mise en place de supports informatifs divers et adaptés aux différentes déficiences.
- Ce projet programmé pour 2014 est estimé à 500 000€.

Exemple du projet du Maïdo

Le site du Maïdo est déjà accessible aux PMR. Cependant, les aménagements sont sommaires et ne correspondent pas aux attentes des PSH. Par exemple, l'accès au point de vue est possible, mais n'offre pas de supports informatifs adaptés et encore moins une vue plongeante accessible aux personnes en fauteuils roulants.

Un nouvel aménagement du site est prévu avec une nouvelle conception des gardes corps (remplacer les barres de bois qui obstruent la vue par des câbles en acier fins et robustes), la mise en place d'une signalétique et de tables d'informations adaptées et l'élaboration d'un parcours de découverte.

Ce projet programmé pour 2015 est estimé à 288 000€.

Quelques exemples de réalisation en cours et à venir

Exemple du parcours d'immersion de Bélouve :

Le parcours en forêt de Bélouve constitue le premier projet de ce genre à La Réunion. Situé en cœur de parc national, le projet a dû concilier accessibilité et respect d'un cahier des charges contraignant. Le sentier propose sur 250 mètres la découverte de la forêt sur des caillebotis hors-sol, limitant ainsi l'impact sur le terrain. Le projet est estimé à un coût d'environ 180 000 €.

1 – Le développement d'une offre attractive

A – L'accès aux espaces naturels

- Quelques exemples pilotes : le Lauzanier

Parc national du Mercantour - sentier adapté à tous types de handicaps dans le Lauzanier (Alpes de Haute-Provence), dans le parc du Mercantour. Tout a été pensé et étudié pour une totale autonomie :

- Le parking propose des places de stationnement adaptées.
- Deux panneaux d'information et d'interprétation, traités sous forme de tables de lecture sensorielles en 3 dimensions, permettent d'appréhender aisément l'environnement naturel des personnes malvoyantes. Pour les non brailleuses, un discours sonore propose une lecture de paysage du vallon.
- La balade du sentier du Lauzanier est accessible à tous sur près d'un kilomètre
- Un revêtement de sol roulant offre un meilleur confort de promenade.
- Les pentes du sentier, réduites à moins de 3% sur les 450 premiers mètres du parcours, permettent le déplacement des personnes à mobilité réduite en totale autonomie.
- Une aire de repos en fin de parcours permet de faire une pause.
- Le long de ces 450 mètres de sentier, la technologie est partout. Les non-voyants ont par exemple l'opportunité d'utiliser l'Handi Eco-Guide. Un tout nouveau procédé qui s'adapte à la position de la personne. Munie de son casque et de son micro-pc embarqué, elle est guidée par GPS.

Informations supplémentaires

Site : Parc national du Mercantour

Statut du site : parc national

Type de réalisation: sentier accessible en autonomie au cœur d'un parc national, bande de roulement en enrobé végétal, tables de lecture multi sensorielles.

Contact :

Christine MICHIELS

Chef de la délégation 04 06 20 38 67 26

christine.michiels@mercantour-parcnational.fr

Partenaires associations, fonds publics et mécénat GMF

Coût : 195 000 €

Calendrier 3 ans

Ouverture au public été 2010



1 – Le développement d'une offre attractive

A – L'accès aux espaces naturels

- Données techniques et éléments clefs d'aménagement

Cheminements

La largeur minimale du cheminement accessible doit être de 1,40 m, libre de tout obstacle afin de faciliter les croisements. Le cheminement doit être conçu et mis en œuvre de façon à éviter la stagnation d'eau. Le sol ou le revêtement de sol doit être non meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue **Arrêté du 1er août 2006 modifié le 30 novembre 2007**

Stationnement et aire de repos

La bande d'accès latérale à côté des places de stationnement automobile aménagées pour les personnes handicapées doit avoir une largeur d'au moins 0,80 m sans que la largeur totale de l'emplacement puisse être inférieure à 3,30 m. **Article 4 de l'arrêté du 31 mai 1994**

Fil d'Ariane

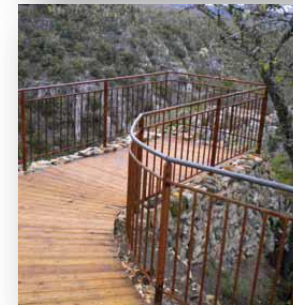
Les personnes déficientes visuelles ont besoin de se sentir en confiance dans un nouvel environnement dans lequel elles évoluent. Il est possible de créer au sol un parcours en relief leur permettant de se diriger à l'aide de leur canne ou au toucher. Ce système de guidage peut être complété par un plan en relief ou des bornes audio.

Le platelage, une technique souvent utilisée

C'est la technique pour les sols peu porteurs. Le platelage est un chemin sur pilotis composé de planches de bois. Ce système est particulièrement adapté aux zones humides ou meubles. Il faut laisser un espace suffisant pour une bonne ventilation, mais attention, au-dessus de 40 cm il faudra des garde corps.

La signalétique directionnelle

Lorsque des informations permanentes sont fournies aux visiteurs par le moyen d'une signalisation visuelle ou sonore, celles-ci doivent pouvoir être reçues et interprétées par un visiteur handicapé. Les éléments d'information et de signalisation doivent être visibles, lisibles et compréhensibles par tous les clients. **Arrêté du 1er août 2006 modifié par l'arrêté du 30 novembre 2007**



A – L'accès aux espaces naturels

- Des aménagements pour toutes les formes de handicap

Le handicap visuel :

- Une signalisation adaptée

La signalétique (interprétation et directionnelle) doit être en gros caractères, en relief, en braille, ainsi qu'avec des contrastes de couleurs importants.

- Une sécurisation des cheminements

Présence indispensable d'un garde-corps pour un belvédère, ainsi que de barrières et mains-courantes le long des cheminements.

- Une vocalisation des informations

Présence d'indications sonores le long du cheminement permettant le guidage des personnes. Lecture de la signalétique d'interprétation via des audio-guides.

- Une représentation dans l'espace

Présence de plans en 3D/relief permettant à la personne de se faire une représentation de ce qui est en face d'elle.



Le handicap auditif :

Il n'y a pas la nécessité de prévoir des aménagements spécifiques pour l'accessibilité physique au site si ce n'est d'être attentif à la signalétique directionnelle aux endroits stratégiques.

Pour ce qui est de l'aménagement de la signalétique d'interprétation, il faut prévoir un maximum d'informations écrites avec des phrases courtes et très facilement compréhensibles. L'utilisation de pictogrammes et d'images est également à privilégier.

Le handicap mental :

Le principal aménagement réside en la sécurisation maximale du site et la diffusion de supports pédagogiques et ludiques.

- Une sécurisation des cheminements

Présence indispensable d'un garde-corps pour un belvédère, ainsi que de barrières et mains-courantes le long des cheminements.

- Une signalisation adaptée

La signalétique doit utiliser au maximum les illustrations, dessins et pictogrammes. Le texte s'il y en a doit être court et simple.



A – L'accès aux espaces naturels

- Les freins à l'aménagement « handi » des sites naturels

Les enjeux sociopolitiques :

Pour voir le jour, un tel projet doit pouvoir **fédérer** l'ensemble des acteurs concernés. Il doit avoir le soutien des élus des territoires concernés, mais également des différents acteurs du monde environnemental.

Les enjeux écologiques :

L'aménagement d'un site naturel se fait généralement dans des sites sensibles sur le plan environnemental et écologique. Aussi l'adaptation de ces sites peut avoir un impact environnemental (élargissement des sentiers par exemple).

Le caractère géologique :

Ce qui fait tout l'intérêt des grands sites naturels de La Réunion, peut également être une faiblesse. Les sites se situent souvent en zone montagneuse, sur un terrain escarpé et géologiquement instable. L'adaptation de ces sites pour des personnes handicapées peut être plus difficile et donc, plus couteuse.

La grande richesse des sites naturels :

L'île de La Réunion, comporte de nombreux sites naturels potentiellement aménageables. Pour développer une offre adaptée sur le territoire et communiquer dessus, il est indispensable d'aménager un minimum de ces sites (une dizaine). Ce paramètre a évidemment une incidence directe sur le coût.

- Les conditions de mise en place

- Vérifier au préalable, la compatibilité du projet avec les exigences environnementales;

- Créer une concertation afin d'accompagner la démarche (les associations, les acteurs environnementaux, les élus des collectivités concernées...);
- Evaluer le potentiel du site et la finalité du projet;
- Effectuer une étude préalable technique et économique : état des lieux (environnement), usages et pratiques, coûts. Il s'agit d'un véritable plan de gestion et d'aménagement du site.
- Etre en mesure de pouvoir communiquer et promouvoir le site aménagé.

Éléments-clefs

Le coût d'un projet varie entre

50 et 250 000 € avec une fréquence de projet complet autour de 200 000 €
Une première estimation pour aménager une dizaine de sites peut donc se situer entre 2 M et 2,5 M€.

Les conditions de réussite

- Des sites attractifs
- Un solide partenariat
- Une acquisition de savoir-faire
- Des bureaux d'études spécialisés
- Labellisation
- Une vision tout handicap
- Une intégration dans une politique universelle

1 – Le développement d'une offre attractive

B – L'accès au lagon et à la mer

L'accès au lagon et à la baignade découverte dans l'Océan indien constitue une autre activité phare de l'île pour les touristes.

A / Etat des lieux

Deux spots sont actuellement labellisés HANDIPLAGE sur l'île : **Saint-Pierre et La Saline**.

La plage de Saint-Leu, pourtant non labellisée propose également quelques dispositions pour les publics en situation de handicap. Cependant, ces offres gagneraient à être confortées et les sites multipliés.

Les collectivités territoriales (communes et intercommunalités) des côtes Ouest et Sud, doivent être sensibilisées et impliquées dans la mise en accessibilité des sites balnéaires. D'une part les sites de Saint-Pierre et La Saline doivent diversifier leurs offres et le site de Saint-Leu doit s'engager sur la voie de la labellisation ; d'autre part, les plages saint-pauloises et celle de l'Etang-Salé doivent tendre à une accessibilité même partielle. En effet, il n'est pas concevable d'adapter toutes les plages réunionnaises, car le milieu physique ne s'y prête pas toujours.

B/ Proposer une offre quantitative et qualitative

Une offre représentative sur la côte Ouest doit pouvoir permettre un accès au lagon pour tous.

Des activités et prestations de services peuvent être proposées pour les personnes en situation de handicap. L'accessibilité devra être pensée autant sur son aspect physique que sur son aspect formation du personnel d'accueil.

Pour ce faire, des partenariats peuvent être entrepris avec des associations locales œuvrant pour le handicap et surtout avec l'association HANDIPLAGE.

(<http://www.handiplage.fr>)

Les financeurs sont les collectivités territoriales gestionnaires et propriétaires des plages réunionnaises.



B – L'accès au lagon et à la mer

Un exemple pilote : les plages d'Antibes

Le dispositif « plage adaptée » consiste en l'aménagement de deux plages de la commune « le Ponteil et la Salis » pour toutes les personnes atteintes d'un handicap. Des prestations adaptées à chaque type de handicap sont mises à leur disposition afin qu'elles puissent profiter des activités estivales au même titre que le reste de la population.

Les personnes à mobilité réduite : Installation de tiralos.

Les déficients visuels : Se baigner seul en mer sans pouvoir se repérer visuellement est quasiment impossible. Grâce au service Audioguide installé sur la plage du Ponteil, les nageurs accèdent à un système leur permettant de se baigner librement en toute autonomie.

A son arrivée, le nageur se voit remettre par l'handiplagiste un bracelet spécial comportant trois boutons :

- Le premier fait sonner les différentes bouées en mer, de manière à ce que le nageur se localise.
- Le deuxième fait sonner le totem permettant aux personnes handicapées de rejoindre la plage en cas de problème.
- Le dernier bouton alerte l'handiplagiste.

Autres aménagements :

- Installation de douche spécialement étudiée pour permettre son utilisation par des personnes à mobilité réduite
- Création d'un arrêt de bus devant l'handiplage
- Création d'emplacement voiture GIG/GIC

Les impacts : Accroissement constant de la fréquentation

- Eté 2008 → 3 fois plus de touristes sur les plages adaptées grâce à l'aménagement de ces deux plages de la commune.

Idées de coûts

PRESTATIONS	COUTS
Tiralos	1 600 € l'unité
Audioguide	13 500 €
Installation des douches	1 650 €



1 – Le développement d'une offre attractive

B – L'accès au lagon et à la mer

Un exemple pilote en Martinique...

La plage de la Brèche à Tartane en Martinique est l'une des rares plages entièrement adaptée aux personnes à mobilité réduite en Martinique.

L'ONF, la ville de Trinité ainsi que la CCI de la Martinique se sont associés pour rendre le site accessible aux personnes handicapées.

- Création d'un platelage de 300m, ainsi qu'une plateforme de mise à l'eau
- Création du mobilier adapté
- Mise en place de la signalétique
- Renouvellement du parking.



B – L'accès au lagon et à la mer

C/ Un plan d'actions pour La Réunion

>> Aménagement de 10 sites d'accès à l'eau

Une offre de plages doit être quantitativement suffisante. La base d'une dizaine de lieux de baignade pourrait être retenue comme significative (lieux = plages et bassins côtiers artificiels et naturels).

>> Formation des plagistes

Pour obtenir le label « Handiplage », le site doit être surveillé et géré par un professionnel ayant été formé par l'association éponyme.

La formation dure 2 journées et porte sur les connaissances générales des différents handicaps, l'approche psychologique de la personne, la connaissance et la manipulation du matériel spécifique, ainsi que sur les dispositifs de sécurité et la réglementation des plages.

>> Labellisation Tourisme et Handicap



D/ Les aménagements majeurs

>> Les tiralos



Ce fauteuil roulant, tracté par un handiplagiste sur le sable, a la particularité de flotter sur l'eau. Une fois dans l'eau, les personnes peuvent alors, si elles le désirent, quitter le fauteuil avec l'aide de l'handiplagiste et se baigner librement.

>> Les platelages

Ils permettent aux personnes en fauteuil et ayant des difficultés à se déplacer de se rapprocher de la mer.

>> **Les audioguides** : ils permettent un accès à l'eau et une baignade en toute sécurité pour les mal voyants et les non voyants.

>> Les douches adaptées

Coût d'une plage adaptée

Le coût moyen d'une plage adaptée avec une dizaine de tiralos et un platelage s'inscrit dans une moyenne entre 30 et 50 000 € soit un ordre de grandeur de 500 000 € pour adapter une dizaine de plage.

Deux sites labellisés

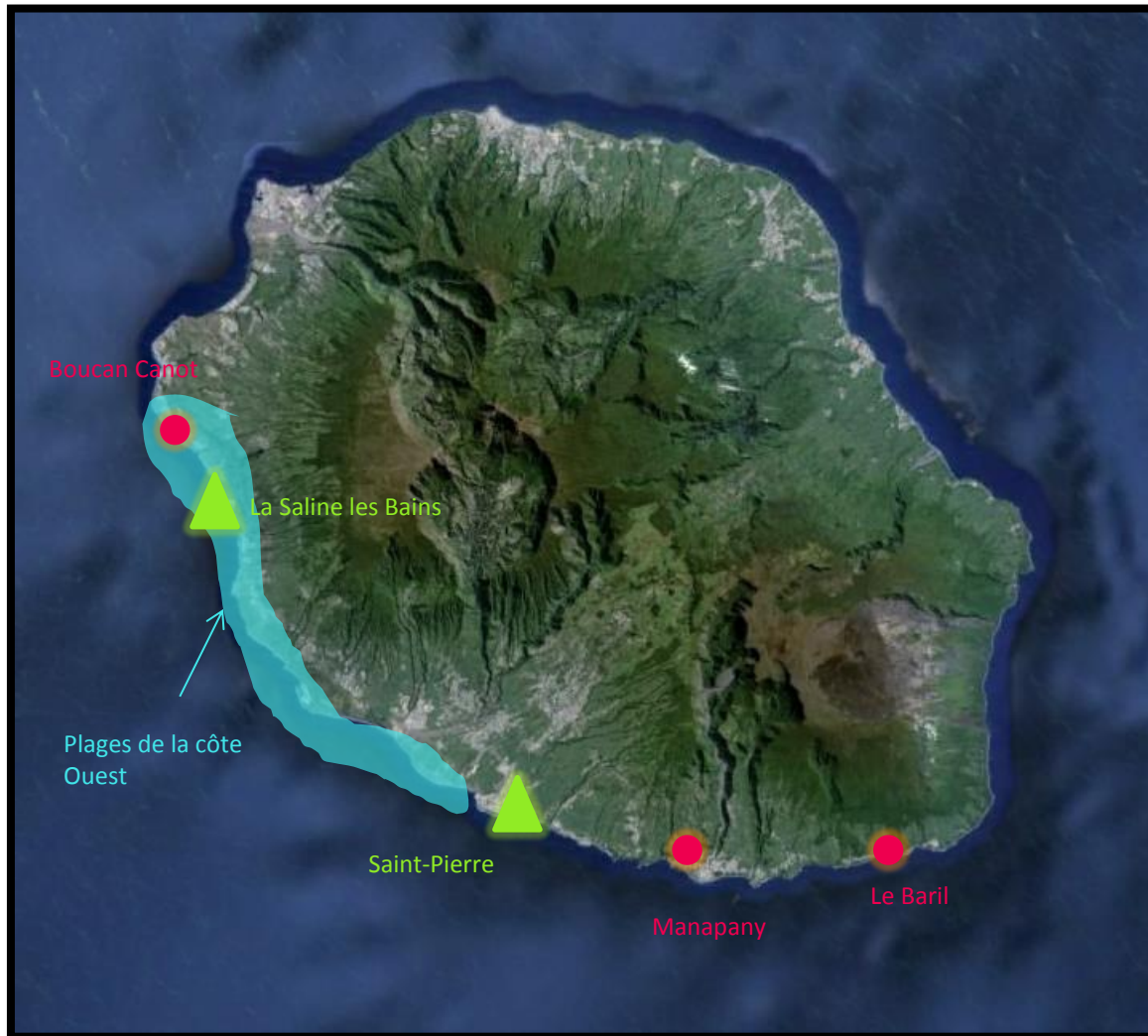
- La Saline les Bains – spot Les Dauphins
- Saint-Pierre

Des sites à aménager

- Toutes les plages de la Côte Ouest avec accès au lagon sont potentiellement aménageables (Saint-Gilles, l'Ermitage, la Saline-les-Bains). Saint-Leu et son petit lagon peut également prétendre à la labellisation.
- Les bassins naturels et artificiels situés sur le littoral (Le Baril, Boucan Canot, Manapany, etc.). De plus, notons que l'aménagement de ces bassins répond localement à un contexte de crise requin.

1 – Le développement d'une offre attractive

B – L'accès au lagon et à la mer



Deux sites labellisés HANDIPLAGE

- La Saline les Bains – spot Les Dauphins
- Saint-Pierre



Des sites à aménager

- Toutes les plages de la Côte Ouest avec accès au lagon sont potentiellement aménageables (Saint-Gilles, l'Ermitage, la Saline-les-Bains). Saint-Leu et son petit lagon peut également prétendre à la labellisation.
- Les bassins naturels et artificiels situés sur le littoral (Le Baril, Boucan Canot, Manapany, etc.). De plus, notons que l'aménagement de ces bassins répond localement à un contexte de crise requin.

C – L'accès aux activités phares de l'île

Offrir une possibilité d'accès aux différentes activités majeures de l'île est un élément clef du développement d'une offre attractive:

- Parapente
- VTT
- Randonnée
- Sports nautiques

A/ Etat des lieux

Une diversité d'activités adaptées est disponible sur l'île. Les offres sont relativement variées mais restent numériquement faibles.

Ces activités s'ouvrent aux quatre formes de déficience. En revanche, les capacités d'accueil de ces prestataires sont limitées, le nombre de prestataires est faible, les offres sont peu renseignées et méconnues du public, mais les offres ont aussi parfois un caractère éphémère inapproprié à la demande et insatisfaisant pour le développement d'une filière adaptée sur l'île.

Les activités adaptées ont du mal à se pérenniser, car si à l'origine l'idée et l'investissement partent de volontés individuelles, pour durer les prestataires ont besoin d'être soutenus financièrement par les collectivités de référence. Ajoutons, qu'une grande partie de ces offres est issue du milieu associatif qui propose souvent une assistance technique à la personne. Or, dans le cadre de la labellisation des offres et de la reconnaissance de l'accessibilité, l'assistance à la personne n'est pas prise en compte.

Les différentes structures offrent des capacités réduites pour l'accueil des personnes en situation de handicap – les groupes ne peuvent pas toujours être pris en charge.

B/ Equipements, sensibilisation, formations

Un équipement nécessaire

L'adaptation des différentes activités aux différentes déficiences demande systématiquement des équipements spécifiques, souvent trop onéreux pour le prestataire. Des solutions d'aide et de mutualisation devront être étudiées dans le cadre du développement d'une filière.

Stimuler la conversion des activités existantes « non adaptées » en des activités « adaptées ».

Ce travail passe par l'information et la sensibilisation des acteurs concernés. Les offices de tourisme ont en charge ce genre de démarche.

Au sein des ligues, des campagnes de sensibilisation et de formation gagneraient à être diffusées afin de développer et structurer l'offre adaptée.

À l'image du parapente où des professionnels ont été formés par la ligue locale pour l'accueil des PSH, le même exercice serait à envisager au sein des ligues des autres activités.

Une aide technique

L'aide technique pourrait venir des partenariats avec les associations locales, l'IRT ou encore les offices de tourisme et l'aide financière de la Région qui porte la stratégie touristique.

La conversion des activités encore inadaptées aux publics handicapés permettra d'élargir le panel de l'offre.

Les capacités doivent donc être multipliées. Des ateliers de discussions pourront être des outils de travail intéressants à mobiliser au sein du Club du tourisme ou encore du SYPRAL.



C – L'accès aux activités phares de l'île

1 - L'adaptation à la randonnée

Etat des lieux

L'association RUN HANDI MOVE, est un organisme précurseur du développement de la randonnée accessible à La Réunion. L'organisme possède ses propres Joëlettes avec lesquelles il accompagne ses membres sur les sentiers de l'île. Il n'existe à l'heure actuelle, pas d'offre touristique organisée utilisant la Joëlette comme moyen de déplacement.

Les besoins en équipement

L'adaptation pour la randonnée nécessite, pour les PMR, la possession d'une Joëlette.

La " Joëlette " est un fauteuil spécial tout terrain, mono roue, comportant des brancards avant et arrière, une suspension et un frein.

La Joëlette est adaptée à tous les types de handicaps, même très lourds (on peut adapter un corset sur le fauteuil). Certaines Joëlettes sont dotées d'un pédalier manuel, permettant à la personne transportée de participer activement au déplacement de son engin. La Joëlette nécessite d'être utilisée avec deux personnes valides.

Restriction d'utilisation

La faible emprise de la Joëlette lui permet d'accéder à quasiment tous les types de sentiers.

Coût équipement

De 2000 à 3000 € pour une Joëlette selon les modèles.

Ressources humaines et qualification

Il n'y a pas de formation obligatoire pour accompagner un public spécifique en montagne. Le seul diplôme d'AMM (Accompagnateur de Moyenne Montagne) suffit. Néanmoins, la Fédération handisport, propose un certificat de qualification handisport à destinations des AMM, qui est un plus non négligeable. La formation est d'une durée de 3 jours pour 600 €.

Un exemple de Tour opérateur associatif

Handi Cap Evasion est une association proposant des séjours nature à destination du public en situation de handicap.

<http://www.hce.asso.fr/>

Rappel

Les déficients auditifs, visuels et mentaux sont des personnes qui peuvent effectuer la randonnée à pied – pas besoin de Joëlette.

Un déficient visuel aura néanmoins besoin d'un guide de montagne qui, pour compenser son handicap, lui apportera bon nombre d'informations descriptives sur les milieux traversés. Dans tous les cas il ne peut voyager sans guide.

Un déficient auditif aura besoin d'informations sur le parcours avant le départ et pendant le trajet par l'aide d'une personne parlant la langue des signes. La présence d'un guide n'est pas obligatoire.

Un déficient mental doit être informé et rassuré par le biais d'une signalisation simple et ludique. Les passages dangereux doivent être sécurisés par des rambardes. L'accompagnement est recommandé.

Ces publics ont besoin d'être informés et rassurés tout au long ou en des points stratégiques de leur trajet.



C – L'accès aux activités phares de l'île

2 - L'adaptation au parapente

Etat des lieux

Depuis peu, les clubs de parapente de l'île ont à leur disposition deux « chariots-sellettes » grâce à la Fédération Française de Vol Libre (FFVL). Ces deux chariots ont été utilisés lors d'une formation spécifique organisée sur l'île par un cadre de la fédération, en 2010. A cette occasion, 19 moniteurs locaux ont été formés et les chariots cédés sans contrepartie (ou plutôt à la seule condition que les clubs locaux s'engagent à ne pas augmenter leurs tarifs pour des vols de personnes handicapées).

Besoins en équipement

Le besoin matériel principal réside en la possession d'un chariot « handi'vol » ou « handi'fly ». Il en existe de plusieurs types (pour passager passif ou actif...). Un treuil peut également être nécessaire au décollage selon le niveau de handicap.

Coût

Très peu de constructeurs proposent des chariots adaptés. Il faut néanmoins compter 4000 € (Backbone à Gap).

Ressources humaines et qualification

Légalement, le seul diplôme d'état suffit à encadrer un public spécifique. Dans la pratique,

la FFVL incite fortement les pilotes à suivre un stage spécialisé (stage hand'icare).



3 - L'adaptation aux itinéraires de VTT

Etat des lieux

Des adaptations existent notamment grâce à la création des fauteuils tout terrain (FTT). Ceux-ci sont déclinés en deux versions : libres ou électriques.

■ La version libre est un fauteuil de descente (au même titre qu'un vélo de descente DH). Il nécessite au préalable d'emprunter une remontée mécanique ou un transport véhiculé. Certains modèles sont également équipés d'un pédalier (selon le type de handicap de l'utilisateur).

■ La version électrique est motorisée et permet à son utilisateur d'aller et venir où bon lui semble.

Restriction d'utilisation

■ Les sentiers doivent avoir une largeur permettant d'accueillir l'engin (1 m au minimum). Les pistes se prêtent parfaitement à la discipline. En descente DH, les pistes vertes à bleues également.

Coûts

De 4000 à 7000 € pour les modèles sans assistance. Compter de 9000 à 13000 € pour un FTT électrique.

Ressources humaines et qualification

Un AMM qualifié VTT ou brevet d'état VTT sont aptes à encadrer la pratique. Le certificat de qualification handisport CQH rando organisé par la FFH est une formation complémentaire (voir diapo randonnée).



Les différents modèles existants :
<http://ftt.free.fr/fr/quel/Quel1.htm>

C – L'accès aux activités phares de l'île

4 - L'adaptation aux canoës – kayak (de mer et d'eau vive)

Etat des lieux

L'organisme « Aquasens » à la Saline, propose des prestations « Kmer » adaptées à tous les publics. L'encadrement est formé à la réception de tous les types de handicap. Les lieux de découverte sont La Saline et Saint-Gilles. Le même organisme propose des sorties « eau vive » sur les rivières Langevin et des Roches.

Besoin en équipement

Le nombre important de modèles de bateaux permet à chaque type de handicap de trouver canoë ou kayak adapté à chaque situation. L'utilisation du kayak de mer, surtout en biplaces est largement répandue.

Il nécessite une adaptation de la pagaie et certains équipements.

Les autres besoins sont :

- un lève-personne dans certains cas
- un ponton de mise à l'eau si accès abrupt

Ressources humaines et qualification

Le diplôme d'état suffit à encadrer tous les publics. Il existe néanmoins un **Certificat de Qualification Handisport** option Canoë-kayak délivré par la FFH. Cette formation est destinée aux professionnels afin de se spécialiser dans l'encadrement de tous les types de handicap (400 € pour 4 jours de formation hors frais d'hébergement).

Coûts

Environ 500 €/kayak
Compter 4500/5000 € pour un lève-personne adapté à un embarcadère



C – L'accès aux activités phares de l'île

5 - L'adaptation aux activités de voile

Etat des lieux

La base nautique des Mascareignes au Port propose une section handivoile accessible à toutes les personnes en situation de handicap. Une potence d'accès et deux bateaux sont mobilisés à cet effet (voir image ci-contre).

Besoins en équipement

Presque tous les bateaux peuvent être utilisés en handivoile. L'idée reste cependant de choisir des bateaux suffisamment polyvalents afin de permettre une pratique ouverte à tous.

Équipement spécifique

Un gilet de sauvetage aux normes d'au moins 100 newtons est préconisé et rendu obligatoire dans le règlement intérieur de nombre d'associations et clubs. Il existe également des gilets à auto-retournement qui peuvent être très utiles pour certaines personnes handicapées.

Accessibilité des lieux

Pouvoir accéder au plan d'eau suppose que la personne handicapée puisse accéder depuis le parking à tous les lieux de vie du club. Des pontons faciliteront l'embarquement si leur largeur (min 1,50m) et leur hauteur (entre 30 et 50 cm) sont suffisamment importantes. La présence de bordures de quelques centimètres permettra de guider les roues des fauteuils et les personnes déficientes visuelles

utilisant une canne. Un garde corps ou une main courante doit être installé sur toutes les passerelles. Le transfert ponton/bateau se fait à la force des bras, seul ou avec l'aide des accompagnateurs, ou grâce à des potences d'embarquement. Différents modèles existent sur le marché, le plus connu est le « handimove », mais des solutions artisanales existent, indépendamment d'une homologation du matériel.

Ressources humaines et qualifications

Le Diplôme d'Etat et le Brevet professionnel de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport (BPJEPS), suffisent pour encadrer un public spécifique. En revanche et depuis 2001, la FFH organise chaque année des formations au Certificat de Qualification Handisport (CQH). Elles sont ouvertes à tous les professionnels. Un Module A permet d'apporter des connaissances sur les différents handicaps, et un Module B traite spécifiquement de la pratique handisport de l'activité enseignée. Cette qualification n'est pas obligatoire mais elle est fortement recommandée car elle représente un gage de compétence et donc de qualité de l'encadrement pour le public handicapé.



Quelques modèles, caractéristiques techniques et coûts :

http://www.npb.asso.fr/support_handi.pdf

C – L'accès aux activités phares de l'île

6 - L'adaptation à la plongée

Etat des lieux

Il n'y a pas d'offre structurée sur le territoire permettant à un public spécifique de plonger. Il y a certes eu quelques expériences menées, mais celles-ci restent rares et ponctuelles.

<http://www.youtube.com/watch?v=hp7NbZrSxpM>

Besoins en équipements

Un matériel spécifique est obligatoire pour toute société souhaitant offrir cette prestation :

Les pontons et rampes d'accès

Présence de mains courantes et absence de marches obligatoires.

La largeur doit impérativement tenir compte de l'emprise d'un fauteuil roulant (pas de réglementation existante pour l'activité).

Les systèmes d'embarquement

Lève personne fixe

Lève personne mobile

Passerelle

Système de mise à l'eau mécanique

Systèmes de déplacement (voir pages)

Tiralo...etc.

<http://handiplongeera.free.fr/Documents%20pdf/Aménagement%20espace%20de%20loisir.pdf>

Coût

Le coût d'un lève-personne adapté pour embarcadère ou bateau avoisine les 5000 €.

Ressources humaines et qualification

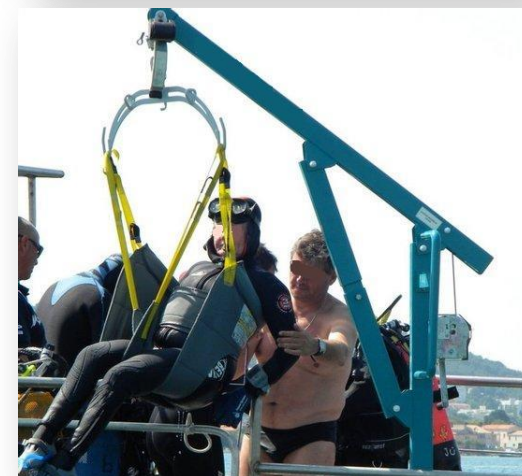
La possession du diplôme d'état permet d'encadrer un public spécifique en plongée, mais des formations complémentaires sont possibles.

La formation complémentaire de niveau 1, EH1*, permet l'encadrement des personnes ayant un handicap modéré en plongée et la formation complémentaire de niveau 2, EH2, permet l'encadrement des personnes ayant un handicap majeur en plongée.

Les moniteurs MFEH1** sont formateurs des EH1 et EH2, et les moniteurs MFEH2 forment les MFEH1.

*EH: Enseignants plongeurs pour les personnes en situation de handicap.

**MFEH = Moniteurs aux enseignants plongeurs pour les personnes de situation de handicap.



C – L'accès aux activités phares de l'île

7 - L'adaptation à l'équitation

Des professionnels locaux proposent des séances et des cours d'équitation pour tous les publics dont les handicapés.

EQUIRUN, poney club et centre équestre de l'Etang-Salé et L'île aux Poneys à Saint-Gilles ouvrent leurs portes aux enfants handicapés pour leur faire découvrir le poney. Les activités sont adaptées en fonction du handicap de la personne. Elles peuvent ainsi varier entre la ballade seule ou accompagnée et le brossage et le contact avec l'animal.

Besoins en équipement

Des adaptations du matériel sont parfois nécessaires pour répondre à des conditions de sécurité et de confort pour le pratiquant.

■ Selles adaptées « hippolib »

- Des systèmes de calage existent afin de maintenir les jambes du cavalier en place, tout en laissant cependant la possibilité aux jambes de se dégager;
- Des poignées de sécurité peuvent également être ajoutées à la selle (tel que sur les harnais de voltige) afin d'offrir une possibilité supplémentaire de se tenir.
- Enfin, depuis quelques temps, on peut trouver des selles biplaces. Utilisées sur une cavalerie adaptée (chevaux « porteurs »), ce concept a déjà séduit de nombreux professionnels.
- **Rênes** : Des possibilités d'adaptation existent pour faciliter la préhension et la tenue des rênes dans un souci d'autonomie et de sécurité du cavalier.
- **Montoirs ou Rampes** : permet de monter certains cavaliers sur le cheval avec plus de facilité et de confort.
- **Un bras articulé sur un véhicule** (type pick-up) destiné à la mise en selle des cavaliers lourdement handicapés.

Pour les cavaliers déficients visuels, des **aides sonores** (« crieurs ») peuvent être proposées.

Pour les personnes atteintes d'un grand handicap, il existe aussi une forme de pratique adaptée grâce à l'**équimobile** ou l'**hippomobile** (carriole aménagée pour l'accès en fauteuil roulant) leur permettant de s'adonner au plaisir de l'équitation tout en restant sur leur fauteuil.

Il faut compter environ 3500 € pour une équimobile.

Une selle « Hippolib » présente un coût de 1000 €.

En loisir et sous forme rééducative, cette activité est très prisée par les structures spécialisées dans l'accueil des personnes handicapées, car le contact avec l'animal permet de nombreux progrès physiques et psychologiques.



C – L'accès aux activités phares de l'île

8 - L'adaptation aux aires de pique-nique

Etat des lieux

Le Département de La Réunion en partenariat avec l'ONF a mis en place sur l'île des aires de pique-nique dont l'accès et les mobiliers sont adaptés aux personnes à mobilité réduite (fauteuil roulant, personne âgée...). Ces espaces sont très prisés des réunionnais.

Besoins en équipement

Ces équipements sont rendus accessibles par le biais de places de parking dédiées, rampes et autres passerelles pour l'accès au lieu et au kiosque ou encore la mise en place de tables-bancs.

Ces dernières sont conçues de manière à conserver les places assises pour les personnes mobiles tout en laissant un espace vide pour l'accueil par exemple d'une personne en fauteuil.

Ce genre d'aménagement doit être multiplié sur l'île pour assurer au plus grand nombre l'accès aux espaces de respiration et de détente au creux de la nature réunionnaise.

Ressources humaines

Le Parc National, le Département, l'ONF, les communes et les intercommunalités sont les acteurs à mobiliser pour mettre en œuvre la démarche. Le financement relève des acteurs initiateurs de la démarche.

Les coûts

Exemple :

Le Département de La Réunion et l'ONF ont déjà mis en place plusieurs sites accessibles :

- Route du volcan: mise en place de kiosques et tables-bancs sur l'aire d'accueil du Piton Sec pour 170 000 €;
- Terminus de Mamode Camp (Saint-Denis) : mise en place d'équipement divers et d'une table-banc pour 78 000 €;
- Petite Plaine: construction d'un kiosque accessible aux PMR pour 17 820 €.

La collectivité souhaite poursuivre cette démarche volontaire et exemplaire à l'avenir.



C – L'accès aux activités phares de l'île

Programme pour adapter les activités « phares » de l'île

La sensibilisation et la formation des acteurs

La sensibilisation et la formation des acteurs sont indispensables. Les associations locales attendent beaucoup de ce volet qui pour elles constituent la clé de réussite pour la mise en place d'activités adaptées à La Réunion.

La sensibilisation doit être le minimum à fournir. La formation est à promouvoir auprès des professionnels. Les formations doivent être de qualité - les associations locales peuvent être mobilisées à cet effet.

La formation des professionnels permettra de donner une image qualitative à l'offre réunionnaise et sera un gage de confiance pour les publics concernés. L'offre actuelle est majoritairement fondée sur des bonnes volontés, mais les difficultés rencontrées au cours du temps par ses auteurs viennent souvent de leurs méconnaissances et de leur manque de formation.

Les coûts liés à la formation peuvent être plus facilement acceptables si l'action vient des ligues d'activités comme cela fut le cas pour la formation des parapentistes. Les ligues peuvent directement ou par l'intermédiaire d'un tiers proposer des formations pour les professionnels.

Exemple d'une politique sport handi : le Conseil général des Alpes-Maritimes

6 sports concernés : ski, parapente, randonnée, tennis, voile et équitation
Le Conseil général intervient directement (sur fonds propres) dans le financement du matériel spécifique destiné à la pratique « handi » des différents sports. Le matériel est ensuite mis à disposition des différents Comités départementaux qui ont la pleine gestion du matériel (les clubs et professionnels peuvent ainsi faire une demande d'utilisation).

L'institution intervient également dans la formation des pilotes (ski, parapente...). Depuis 2001 : 210 000 € investis dans le matériel et 110 000 € dans la formation.

Les éléments constitutifs d'une politique d'aide

Aménagements de zones clefs

- 5 zones de mise à l'eau (élévateur - ponton avec rampe);
- 20 zones de pique-nique accessibles .

Les équipements indispensables

Equipements : constitution d'un fond commun

- 10 charriots parapente;
- 1 treuil pour le parapente (réservé à certaines formes de handicap)
- 10 kayaks;
- 1 lève personne pour la plongée;
- 10 fauteuils tout terrain;
- 10 Joëlettes;
- 10 selles et matériels spécifiques équitation.

Aide à l'achat et mise à disposition du matériel

A court terme, la constitution du fond commun passe par des financements publics. La gestion du matériel peut être déléguée aux différentes ligues et comités locaux. Les professionnels et associations devront alors directement traiter avec eux (exemple CG06 ci-contre).



D – L'accès aux musées et à la culture réunionnaise

A/ Etat des lieux

Côté musées, deux sont labellisés *Tourisme et Handicap* et d'autres proposent ci-et-là des prestations pour certaines formes de déficiences.

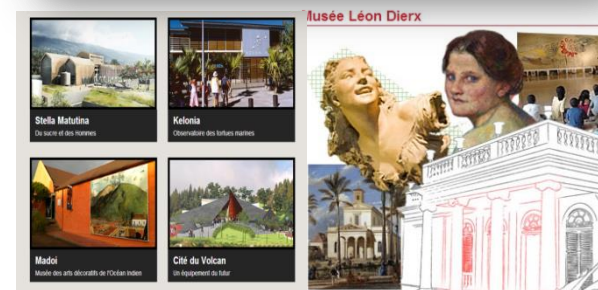
Le diagnostic a mis en avant que la culture réunionnaise (histoire, religion, mémoire, art, musique, etc.) est aujourd'hui inaccessible aux personnes en situation de handicap.

Pour cela, une mise en accessibilité des musées réunionnais s'impose. Les principaux musées doivent être accessibles à toutes les formes de déficiences. Actuellement, seule la Saga du Rhum à Saint-Pierre est dans cette configuration – *cette structure est de surcroît labellisé Tourisme et Handicap*. Par ailleurs, les importants travaux menés dans deux des musées régionaux (*Stella Matutina et La Cité du Volcan*) laissent de belles perspectives pour les personnes en situation de handicap notamment quand on sait que l'appréciation sensorielle sera valorisée.

B/ Les structures à rendre accessibles

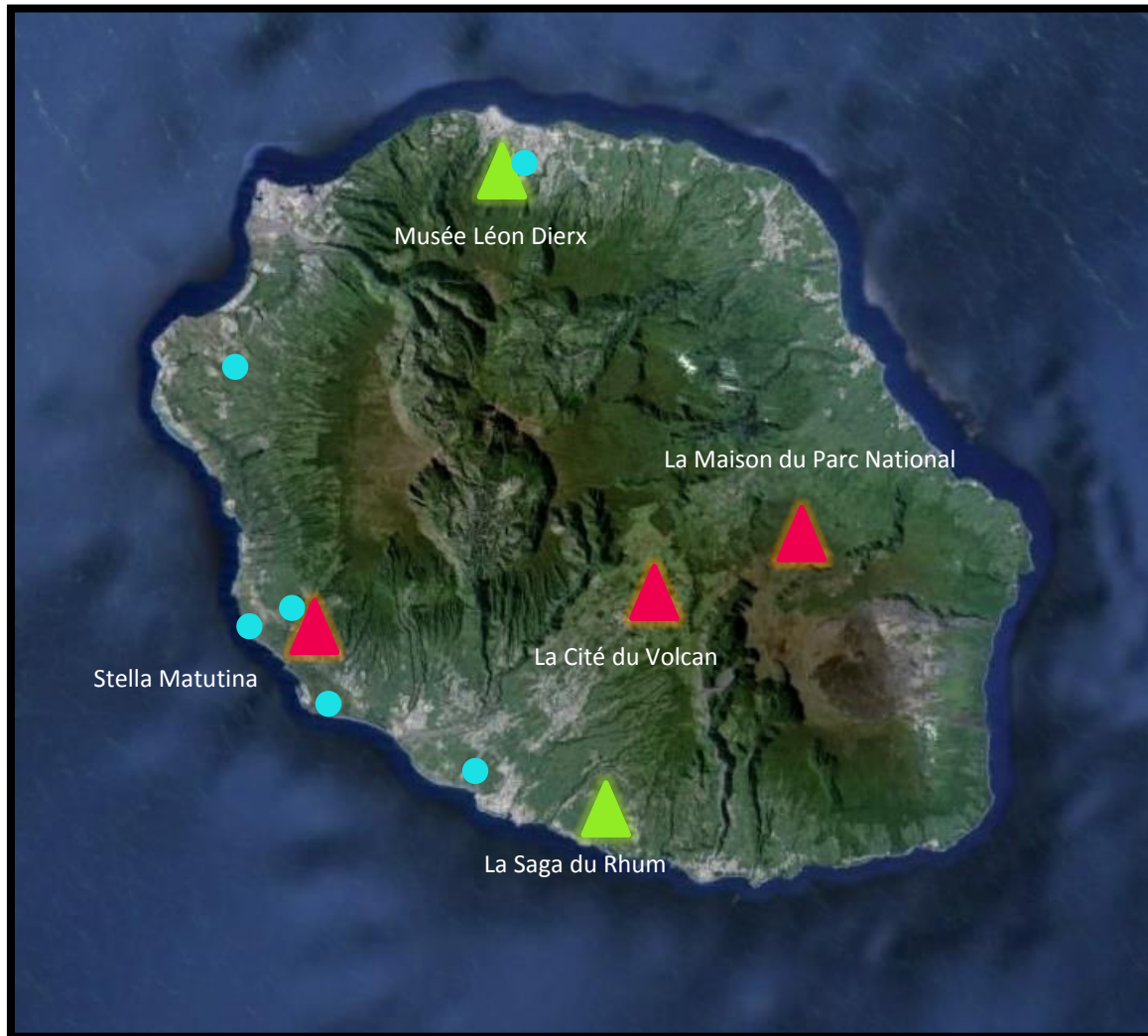
- Les structures départementales (le Musée Léon Dièrx (labellisé, mais des résultats controversés), le Musée de Villèle, le Musée du Sel et le Muséum d'histoire naturelle).
- Les structures régionales (le musée des arts décoratifs de l'Océan Indien et Kelonia (structure qui dispose déjà de dispositifs particuliers pour les PSH).
- Les structures privées.
- Le Conservatoire Botanique des Mascareignes.
- La Maison du Parc National (cette maison intègre déjà dans son cahier des charges la notion d'accessibilité).

Parmi ces structures, certaines offrent déjà des prestations adaptées, mais elles restent insuffisantes et doivent être davantage multipliées.



1 – Le développement d'une offre attractive

D – L'accès aux musées et à la culture réunionnaise



Deux sites labellisés Tourisme et Handicap

- La Saga du Rhum
- Musée Léon Dierx (amélioration à prévoir)

Des projets en cours

- La Cité du Volcan
- Stella Matutina
- La maison du Parc National

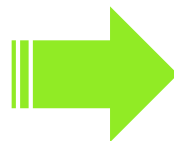
Des réflexions à engager

- Les structures départementales
- Les structures régionales
- Les structures privées
- Le Conservatoire Botanique des Mascareignes

D – L'accès aux musées et à la culture réunionnaise

Exemple pilote : Musée des Arts et Métiers

Depuis plusieurs années, le Musée des Arts et Métiers à Paris s'est engagé dans une politique de développement des activités pour les publics à besoins spécifiques dans le but d'offrir un espace culturel accessible à tous.



Exemples adaptation du musée

Visiteurs à mobilité réduite : Accès au musée

Le musée propose aux personnes à mobilité réduite une possibilité de déposer une minute située au 1, rue Vaucanson. Les personnes souhaitant bénéficier de cet accès doivent contacter au préalable la cellule accessibilité.

Prêt de fauteuils roulants : Des fauteuils roulants sont mis à la disposition des visiteurs qui le désirent. Ils sont disponibles sur demande à l'accueil du musée en échange d'une pièce d'identité.

Circulation dans les salles d'exposition : L'accès aux différents niveaux du musée est assuré par des ascenseurs. Le parcours dans les salles se fait en suivant un circuit spécifique.

Visiteurs aveugles et malvoyants :

Visites tactiles : Le musée propose aux personnes aveugles et malvoyantes la possibilité d'effectuer des visites axées sur la description des objets et le recours à des modèles de démonstrations manipulables.

Audioguides : Disponibles en 7 langues, les audioguides sont l'occasion pour le visiteur de se plonger au cœur des sciences et techniques. Certains commentaires, particulièrement scénarisés, sont notamment adaptés aux personnes aveugles et malvoyantes.

D – L'accès aux musées et à la culture réunionnaise

Exemple pilote : Le Louvre

Des activités adaptées à chaque type de handicap

Des activités et des outils de médiation spécifiques existent pour chaque type de handicap.

Les visiteurs malentendants ont la possibilité de suivre des visites-conférences avec boucles magnétiques.

Des visites en langue des signes française ou en langue française parlée complétée conduites par des intervenants sourds sur des thématiques variées sont proposées aux visiteurs déficients auditifs.

Des outils de médiation spécifiques ont été développés à l'usage des visiteurs déficients visuels. Des visites-conférences descriptives accompagnées de reproductions tactiles permettent la découverte des œuvres picturales du musée. Des visites tactiles (galerie tactile et certaines œuvres du musée) offrent un autre regard sur la sculpture. Il est également possible de participer à des ateliers.

Des discours adaptés permettent aux visiteurs déficients mentaux ou en situation de soutien psychologique d'aborder en une ou plusieurs séances (ateliers ou visites-conférences) les collections du musée au travers de thématiques stimulantes et attrayantes.

La galerie tactile : prière de toucher

La galerie tactile est le seul endroit du musée où le visiteur est invité à toucher les sculptures. Les œuvres présentées sont des moulages – en plâtre ou en résine – de sculptures dont les originaux sont exposés au Louvre.

« Les animaux symboles du pouvoir » est le thème de l'actuelle exposition de la galerie tactile. Les quinze œuvres dévoilées présentent quatre animaux qui ont été fréquemment associés au pouvoir : le cheval, le lion, le serpent et le rapace. Dans le courant de l'année 2011, cette exposition cédera sa place à un thème sur l'enfance.



D – L'accès aux musées et à la culture réunionnaise

Rendre les musées accessibles

Equiper et aménager les musées

L'accessibilité devra se traduire par :

- Des places de parkings spécifiques
- Des cheminements extérieurs (découverte et accès)
- Des cheminements intérieurs adaptés avec un confort d'usage universel
- Un éclairage et des couleurs adaptés aux mal voyants
- Une acoustique adaptée aux malentendants
- Une signalisation pour tous
- Des services accessibles à tous (accueil, boutique, sanitaire)
- Un accès adapté à l'information quelle que soit la déficience (support en braille, audioguide, audio-synthèse, accompagnateur formé LSF, etc.)
- Des services (visites, conférences,...) pour tous les types de déficiences
- Un personnel formé à l'accueil des PSH
- La multiplication et la valorisation des produits de découverte sensorielle visant la mobilisation des autres sens non déficitaires des personnes.

Une première phase de sensibilisation

Un travail de sensibilisation doit être mené sur ce sujet auprès des propriétaires et des gestionnaires des structures. Des ateliers de travail pourraient être mis en place sur le thème de « l'accessibilité et le patrimoine ».

Ces ateliers permettront d'aborder tour à tour : la mise en accessibilité d'une structure, l'adaptation de l'accueil et des visites, l'éveil des sens, etc.

Aider les structures privées

Pour les structures privées une réflexion doit s'engager au niveau des collectivités (notamment de la Région) sur la mise en place d'une aide technique et financière pour les accompagner dans leur démarche d'adaptation.



Programme pour adapter les musées

Les musées n'ayant pas encore entamé de démarches d'accessibilité :

- Conservatoire botanique des Mascarins
- Le Parc des Palmiers
- Musée historique de Villèle
- Le chai de Cilaos
- Domaine Vidot
- L'artothèque
- La sucrerie du Gol
- Eco musée « Au bon roi Louis »
- Le domaine des Tourelles
- La coopérative agricole des essentielles de Bourbon
- Kelonia

Travail en partenariat, concertation, sensibilisation.

2 – Proposer des services adaptés

A. Créer une offre d'hébergement suffisante, de qualité et reliée aux points d'intérêts

1. Etat des lieux
2. Des objectifs
3. Faire évoluer l'offre d'hébergement sur le long terme

B. Une offre de restauration plus accessible

1. Etat des lieux
2. Les objectifs
3. Agir

C. Faciliter les mobilités, vers et dans l'île

1. Les compagnies aériennes
2. L'aéroport Roland Garros
3. Les déplacements terrestres



A – Créer une offre d'hébergements suffisante, de qualité et reliée aux points d'intérêt

A/ Etat des lieux

A La Réunion, seuls deux établissements hôteliers et une table d'hôte sont labellisés *Tourisme et Handicap*. Les autres structures qui se disent accessibles le sont majoritairement et uniquement pour le handicap moteur (*elles disposent de rampes d'accès et d'une à deux chambres adaptées uniquement*). Les espaces de bien-être sont peu nombreux et les prestations spécifiques pour les personnes malades sont inexistantes.

Respect de la loi de 2005

A la lecture du diagnostic on devine que l'échéance de 2015 ne pourra pas être respectée par tous les établissements mais un exercice de veille doit néanmoins être entrepris. Il sera en effet intéressant de suivre la mise en accessibilité des structures d'hébergement.

Le Département, l'ONF et le Parc National travaillent ensemble à la requalification des gîtes réunionnais.

Les gîtes vont être améliorés par un rafraichissement et un nouvel équipement du bâti ; ou détruits pour être reconstruits. Trois gîtes sont dans cette dernière configuration: le **Volcan**, Le **Piton des Neiges** et **Bélouve**. Le premier appel d'offre visant la programmation de la reconstruction est sorti en août 2013.

Tous les gîtes seront accessibles aux PSH, mais la question de l'accès à ces gîtes parfois dans des lieux très escarpés et reculés de l'île, limite l'appréciation de ce paramètre.

B/ Des objectifs

L'hébergement réunionnais doit :

- s'ouvrir à un public plus large et intégrer dans ses prestations la possibilité d'accueillir des personnes nécessitant des services particuliers. L'ouverture des structures réunionnaises à davantage d'accessibilité permettra également de renforcer l'image qualitative des établissements et de leurs services.
- disposer, pour développer la filière, de quelques hébergements attractifs et suffisants quantitativement.

Enjeu 1: Disposer de quelques hébergements suffisants pour accueillir des groupes ou des regroupements d'individuels

Ces hébergements sont à créer. Le plus simple est certainement de favoriser la réalisation des campings équipés en HLL accessibles (ceci répondrait par ailleurs à un déficit de campings sur l'île).

*HLL: *Habitat Léger de Loisirs*

L'adaptation de certains sites d'hébergements majeurs comme le gîte du volcan est également clef.

Enjeu 2 : Favoriser une évolution de l'ensemble des structures et notamment lors des créations

Une évolution globale de l'offre est nécessaire sur le moyen terme pour s'adapter aux différents types de déficiences.

Cette évolution de l'offre doit s'inscrire, bien sûr, dans une adaptation aux différentes déficiences mais être imaginée dans une modernisation progressive de l'offre d'hébergements.

Pour favoriser cette évolution, les territoires qui ont réussi ont :

- sensibilisé les acteurs
- mis en place des politiques de soutien technique et/ou financier à la création et à la rénovation des différentes formes d'hébergements.



A – Créer une offre d'hébergements suffisante, de qualité et reliée aux points d'intérêt

1/ Créer des structures de type campings avec HLL et loisirs adaptés

Une offre de campings avec des HLL adaptés est la solution la plus facile à mettre en place pour un territoire.

On peut donc imaginer la création de campings (2 ou plus) avec une majorité de bungalows ou mobil-homes adaptés, avec la possibilité de loisirs dans le camping et à l'extérieur.

Un surcoût modeste

10 bungalows adaptés correspondent environ à un surcoût de 100 000 €.

Conditions de réalisation

■ Investissement

Principe de projet en partenariat public-privé avec investisseurs sous conditions.

■ Fonctionnement

Travail avec des structures de gestion spécialisées (type Accessibilité 66).

■ Coût de réalisation

Aménagement d'un terrain pour 200 personnes:

- 750 000 € (prix moyen Métropole)
- Achats 10 mobil-homes adaptés > 400 000 €

Ordre de grandeur de la création de 2 campings avec environ 15 hébergements adaptés dans les conditions de La Réunion supérieur à 3 M d'€.

2/ Adaptation de structures clefs / sites majeurs

Le Département, l'ONF et le Parc National travaillent actuellement sur des projets de réhabilitation ou reconstruction des gîtes publics. Si la majorité des gîtes vont être réhabilités (Basse Vallée, Roche écrite et 4 autres gîtes de Mafate), trois d'entre eux vont être démolis puis reconstruits. Il s'agit des gîtes du Piton des Neiges, de Bélouve et du Volcan (l'appel d'offres de programmation des travaux est sorti en août 2013). De par la législation en vigueur et de par les attentes locales et la sensibilité des acteurs concernés, la notion d'accessibilité sera intégrée à ces projets – *dans la mesure du possible et du raisonnable.*

Volcan: Ce gîte doit faire l'objet d'une reconstruction et sera accessible physiquement aux PMR. (Une autre structure de type écolodge est en projet sur le site de la Plaine des Sables. Ce projet, s'il voit le jour, apportera une offre d'hébergement complémentaire à celle du gîte sur ce secteur – « accessibilité pour tous » est déjà une notion composant ce projet)

Bélouve: Ce gîte doit faire l'objet d'une reconstruction et sera accessible physiquement aux PMR. De plus, ce gîte fera partie intégrante du futur pôle accessibilité voulu par le Département. Ce pôle, le premier de l'île, s'organisera autour du parcours d'immersion de la forêt de Bélouve, l'aménagement des points de vue sur le Trou de Fer et Salazie, le futur musée du Tamarin et le gîte à reconstruire.



A – Créer une offre d'hébergements suffisante, de qualité et reliée aux points d'intérêt

C/ Faire évoluer l'offre d'hébergement sur le long terme

1/ Une campagne renouvelée de sensibilisation des acteurs pour appliquer la réglementation et faire évoluer l'offre

L'objectif étant bien-sûr de faire appliquer la réglementation, mais aussi de faire comprendre aux professionnels que l'accessibilité ne se résume pas à une ou deux chambres adaptées et à une rampe d'accès à l'hôtel. L'accessibilité doit tendre à un accès intégral aux parties communes des structures, mais surtout concerner à égale mesure les déficiences auditives, visuelles, mentales et motrices (*aménagements spécifiques pour la circulation horizontale et verticale à l'intérieur de l'établissement, indications sonores et lumineuses dans les parties publiques comme privées, schéma d'évacuation, etc.*).

Les acteurs en charge de la présente démarche devront présenter l'accessibilité comme une démarche de valorisation de l'offre – démontrer aux professionnels les atouts qualitatifs des travaux à entreprendre / le retour indirect d'investissement pour son établissement.

La sensibilisation des acteurs devra être assurée. La mise en place d'une documentation claire et concise sur l'accessibilité peut être une bonne base de travail et d'information. Par ailleurs, des ateliers de discussion entre les acteurs administratifs et les professionnels permettront d'informer les interlocuteurs et ainsi faire naître des démarches beaucoup plus volontaristes.

La mise en accessibilité des établissements recevant du public (ERP) est administrativement du ressort du maire, du préfet et de la commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité (CCDSA).

Cependant, les syndicats des professionnels du tourisme ou encore le Club du tourisme peuvent faire émerger localement l'idée d'une commission interne « accessibilité » en charge du suivi de la mise en accessibilité des structures. Ces commissions permettront aux professionnels d'échanger, d'être sensibilisés sur le sujet et créeront de surcroît une dynamique potentiellement fructueuse sur ce sujet. Le Comité Régional du Tourisme de La Réunion peut également avoir ce rôle en mobilisant des agents internes pour suivre les dossiers et adopter un contact permanent avec les professionnels.

A savoir sur la loi de 2005

La démarche de mise en accessibilité d'une structure reste à l'initiative de son propriétaire ou gestionnaire. Chaque ERP doit mener un diagnostic accessibilité. Le diagnostic doit être mené par les organismes et/ou personnes agréées. Si la structure est accessible, un certificat sera remis au propriétaire. Dans le cas contraire, des travaux devront être engagés. Ces travaux devront préalablement avoir l'aval de la CCDSA qui veillera à ce que leur nature soit conforme aux règles d'accessibilité. Dans le cas où aucune demande ne viendrait du propriétaire ou du gestionnaire d'un établissement, l'administration et la commission de sécurité se donnent le droit de venir effectuer un contrôle.

A l'horizon de 2015 (date d'application de la loi de 2005), si l'accessibilité n'est pas vérifiée, des sanctions sont prévues par la loi (fermeture de l'établissement par arrêté et sur avis de la CCDSA, amendes de 45 000 €, remboursement des subventions obtenues – si récidive : six mois d'emprisonnement et 75 000€ d'amende).

2 – Proposer des services adaptés

A – Créer une offre d'hébergements suffisante, de qualité et reliée aux points d'intérêt

L'hôtel VICTORIA à Saint-Pierre

L'hôtel VICTORIA (ex-Le MALOYA) situé sur le front de mer de Saint-Pierre à Grand-Bois, peut aujourd'hui afficher son panneau 3 étoiles en raison des importants travaux menés pour la réhabilitation de ses chambres et son restaurant « Le Latanier ». Les travaux ont cherché à mettre aux normes l'établissement vis-à-vis de la sécurité et de l'accessibilité des personnes à mobilité réduite.



Hébergement au chalet Nymphalis à Cilaos (Gîte Chrysalides)

Le chalet Nymphalis est labellisé Tourisme et Handicap en raison de ses adaptations pour les personnes en fauteuil roulant. Le gîte permet l'accueil et le confort de 4 personnes. Son aménagement a été conçu de manière à offrir le plus de confort possible à une PMR. La largeur des voies d'accès ou encore le sol antidérapant sont autant d'éléments ayant été pris en compte dans sa conception.



L'hôtel Le Dimitile à l'Entre-Deux

Situé au cœur du village de l'Entre-Deux, l'hôtel Le Dimitile est labellisé Tourisme et Handicap et ce pour toutes les formes de handicap. L'établissement met en effet en avant de nombreuses dispositions et prestations à destination des personnes en situation de handicap. Il constitue à ce jour le seul établissement hôtelier de l'île à fournir de pareilles prestations.



2 – Proposer des services adaptés

A – Créer une offre d'hébergements suffisante, de qualité et reliée aux points d'intérêt

Exemple d'hébergement adapté : Le Mas des Lavandes (Valras Plage Hérault)

Le bungalow est équipé avec:

- Un séjour avec cuisine équipée: évier, vaisselle, plaques électriques, réfrigérateur, casseroles, ... le tout spécialement adapté aux personnes à mobilité réduite
- Des portes larges et coulissantes
- Une salle de bain avec siège, lavabo et WC adaptés
- Terrasse avec rampe d'accès
- Chambre ultra spacieuse



2 – Proposer des services adaptés

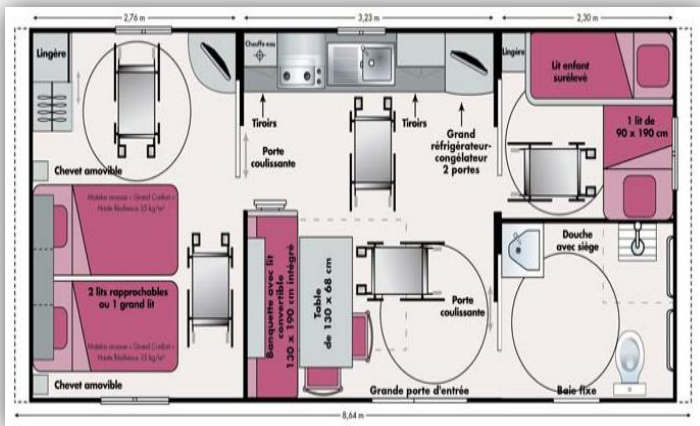
A – Créer une offre d'hébergements suffisante, de qualité et reliée aux points d'intérêt

Exemple d'hébergement adapté

Concept, informations générales

Accessibilitat 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 formes de 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 disposition des PMR, des auxiliaires de vie, des aides médico-psychologiques ou des professeurs d'activités physiques et sportives adaptées. 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 adaptées (plongée, équitation, char à voile, catamaran, FTT, rando Joëlette...)
- Visites des sites culturels et touristiques (tous adaptés)
- Les transports s'effectuent avec le GIHP (association spécialisée dans le transport des personnes présentant une déficience)
- Partenaire avec Calicéo, chaîne d'espace détente et remise en forme (thermalisme et balnéothérapie...)
- Suivi médical apporté par les médecins partenaires du groupe Accessibilitat (médecins, infirmiers, ostéopathes, 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

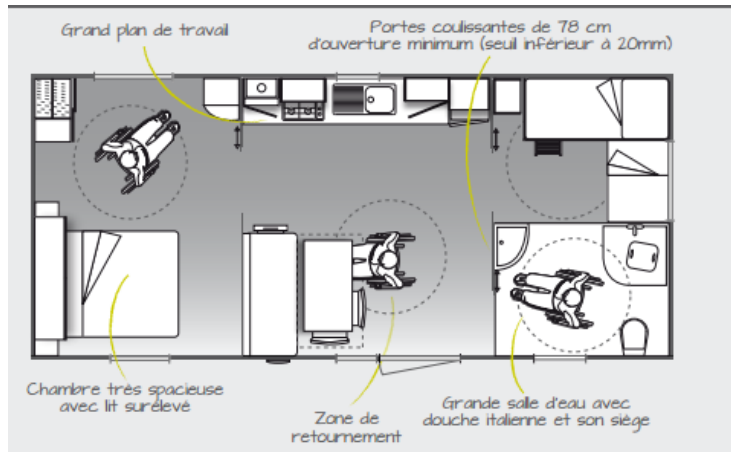
La communication est aujourd'hui assurée par le site internet de la société : <http://www.accessibilitat66.fr/index.php>

Une brochure dédiée est également disponible .

La communication se porte sur la possibilité pour les vacanciers de trouver sur place, tout ce dont ils auront besoin (équipements, sécurité médicale...).

2 – Proposer des services adaptés

A – Créer une offre d'hébergements suffisante, de qualité et reliée aux points d'intérêt



Exemple de mobil home O' HARA



Prix indicatif moyen : 40 000 €



B – Une offre de restauration plus accessible

1/ Etat des lieux

Les espaces de restauration réunionnais lorsqu'ils sont accessibles PSH, le sont uniquement pour leur accès facilité aux fauteuils roulants. Rares sont les structures disposant d'autres adaptations vis-à-vis de ces publics (parfois des menus en braille).

Au-delà des restaurants hôteliers, les personnels sont rarement sensibilisés et encore moins formés à l'accueil des personnes handicapées.

2/ Les objectifs

Un accès à tous dans le cadre de la loi

A l'image de l'accessibilité des structures d'hébergement, les espaces de restauration intégrés aux établissements doivent eux aussi être accessibles à toutes les personnes en situation de handicap : des aménagements spécifiques pour l'accès, un personnel formé à la réception des clients, des cartes de menus en braille, etc.

Sensibilisation et formation du personnel

Il n'est pas nécessaire, en l'état, que l'ensemble du personnel du restaurant soit formé à l'accueil des personnes en situation de handicap ; l'objectif étant de disposer d'au moins une personne formée à appeler au moment opportun.

Dans la même mesure, l'espace de restauration ne doit pas disposer d'un grand nombre de menus et autres dépliantes en braille, mais avoir au minimum deux à trois supports disponibles.

Adaptation à différentes déficiences et pathologies

Par ailleurs, les menus proposés pourraient être adaptés aux personnes atteintes d'une pathologie. Ainsi, des menus sans sel, sans sucre, végétarien, végétalien et autres seraient des atouts supplémentaires pour ces établissements. L'adaptation des cartes de menus ouvre la porte à une clientèle plus large et à des besoins plus spécifiques.

3/ Agir

Développer les partenariats

Le partenariat doit être envisagé avec les associations locales, que ce soit pour l'adaptation physique de l'espace de restauration, la mise en place des cartes de menus ou encore l'élaboration de repas spécifiques pour une ou plusieurs pathologies.

Comme pour les hébergements :

>> sensibiliser

Concernant l'information et la sensibilisation des prestataires, les mêmes actions que le point n°2 précédent doivent être entreprises.

>> Et mettre en place une politique d'aides techniques et financières

La mise en accessibilité génère des coûts financiers pour la structure. La Région Réunion, dans l'application d'une stratégie de tourisme adaptée, devrait accompagner financièrement et techniquement les professionnels.

Restauration et accessibilité

- Sensibilisation et formation du personnel à l'accueil et au service des PSH
- Aménagement des accès
- Plaquettes d'informations/menus en braille
- Des repas spécifiques – diversification de l'offre.



2 – Proposer des services adaptés

B – Une offre de restauration plus accessible

Exemple de restaurants adaptés

	Buddha Bar, Paris	Le petit journal Montparnasse, Paris	Le Mas Alegria, Frontignan	Restaurant du Dimitile Hôtel, Île de La Réunion
Déficience motrice 	<ul style="list-style-type: none"> Entrée de plain-pied avec ou sans plan incliné Sanitaire adapté avec barre de transfert Disposition du mobilier facilitant la circulation des fauteuils roulants Hauteur de sous table : 70cm Pied de table ne bloquant pas l'approche 	<ul style="list-style-type: none"> Entrée de plain-pied Sanitaire collectif équipé d'une barre de transfert Lavabo avec partie inférieure évidée Salle de restauration avec allées >1.40 cm Tables adaptés 	<ul style="list-style-type: none"> Places de stationnement réservées devant l'entrée Plan incliné à l'entrée Toilettes adaptées 	<ul style="list-style-type: none"> Accès de plain-pied Porte à ouverture manuelle Largeur des portes : 100 cm Hauteur adaptée des comptoirs/guichets Trottoirs sans obstacles Places GIG/GIC à proximité
Déficience mentale 		<ul style="list-style-type: none"> Porte d'entrée surveillée visible depuis la réception/caisse 	<ul style="list-style-type: none"> Personnel sensibilisé Carte simplifiée avec images des plats affichées 	<ul style="list-style-type: none"> Dispositif de guidage tactile Signalétique adaptée
déficience auditive 	<ul style="list-style-type: none"> Réservation sur le site internet 	<ul style="list-style-type: none"> Menu et réservation sur le site internet 		<ul style="list-style-type: none"> Dispositif de guidage visuel Personnel initié à la langue des signes
déficience visuelle 	<ul style="list-style-type: none"> Escalier sécurisé avec main courante continue et nez des marches contrastés 		<ul style="list-style-type: none"> Cheminement sécurisé Bande de vigilance sur les baies vitrées Menu en braille 	<ul style="list-style-type: none"> Plan en relief Information en braille

2 – Proposer des services adaptés

B – Une offre de restauration plus accessible

Exemple de restaurants adaptés



Escalier avec main courante



Bande de vigilance sur les baies vitrées



Places de parking réservées



Menu en Braille

C – Faciliter les mobilités, vers et dans l'île ...

Les compagnies aériennes

La situation actuelle

Hormis la question du coût élevé du voyage, compte tenu de la distance parcourue, les conditions de vol et l'accueil à l'arrivée restent des éléments déterminants en termes d'image pour notre île.

Dès 1995, lors de la Conférence Européenne de l'Aviation Civile (CEAC), ont été formulées des recommandations concernant les adaptations à prévoir dans les nouveaux avions pour répondre aux besoins des personnes en situation de handicap :

- Tous les avions de 60 places ou plus doivent disposer d'un fauteuil roulant de bord.
- Dans les avions de 30 places ou plus, au moins 50 % des sièges côté couloir doivent être équipés d'accoudoirs relevables pour les rendre accessibles aux personnes à mobilité réduite.
- Les gros porteurs à deux couloirs doivent être équipés d'au moins une unité toilette spacieuse pour répondre aux besoins spécifiques des personnes à mobilité réduite (au Royaume-Uni, le DPTAC a produit des lignes directrices pour la conception des toilettes d'avions).

- Les avions de 100 places ou plus doivent être aménagés de manière à pouvoir ranger dans la cabine au minimum un fauteuil roulant repliable.
- Les avions de 60 places ou plus équipés de toilettes spécialement adaptées aux personnes à mobilité réduite doivent disposer d'un fauteuil roulant de bord en permanence.
- Les avions de 60 places ou plus qui ne sont pas encore équipés de toilettes spécialement adaptées aux personnes à mobilité réduite doivent disposer d'un fauteuil de bord.

18 ans plus tard, ces recommandations sont loin d'avoir été respectées.

Un exemple récent, montre qu'une mauvaise information et qu'un manque de communication au sein même des compagnies aériennes nuisent également à l'accueil et au transport des PSH. En effet, une jeune touriste métropolitaine s'est vue refuser l'accès à bord d'un avion CORSAIR, car le commandant de bord a considéré que son handicap était incompatible avec le type d'appareil exploité sur la ligne ; à savoir un Boeing 747 équipé d'un pont supérieur. Pourtant, le père de cette jeune fille handicapée qui l'accompagnait, avait clairement précisé le type de handicap dont souffrait sa fille lors de la réservation des billets. Il est évident que de tels incidents ne peuvent que ternir l'image de notre île et par là même limiter son accessibilité.



C – Faciliter les mobilités, vers et dans l'île ...

Les pistes d'amélioration

Des **fauteuils roulants spéciaux** peuvent être utilisés lorsque les couloirs sont étroits, y compris dans les avions.

Il est à noter aussi que nombre d'autres paramètres de conception requis pour les avions ne diffèrent pas de ceux qui s'appliquent à d'autres véhicules. Ainsi, **le revêtement de sol doit être antireflet et antidérapant, les mains courantes des escaliers d'embarquement intégrés doivent être solides, arrondies et antidérapantes, de même que les barres d'appui dans les toilettes.**

La compagnie aérienne devrait aussi fournir, dans l'avion, **des fiches supplémentaires d'information imprimées en grands caractères et en Braille** recommandant aux passagers de s'assurer de recevoir personnellement les renseignements nécessaires. **Les films vidéo projetés à des fins d'information ou de sécurité devraient être "traduits" en langue des signes à l'intention des personnes malentendantes.**

Dans la mesure du possible, toutes les informations qui concernent les procédures de sécurité doivent pouvoir être comprises par des personnes qui éprouvent des difficultés d'apprentissage. Le code de bonne pratique du Ministère des transports du Royaume-Uni suggère que les chiens accompagnateurs soient autorisés à voyager gratuitement en cabine, dans le respect des règlements nationaux en vigueur.

Orientations pour La Réunion

Partant des éléments du diagnostic et à l'exception d'Air France, on considère qu'il y a lieu d'améliorer l'offre de service des compagnies aériennes à destination des personnes en situation de handicap.

Il est certain que vis-à-vis de Corsair et de XL Airways la marge de manœuvre reste faible et qu'il semble difficile, voire impossible, d'interférer dans leur organisation, si ce n'est par le biais d'une sensibilisation accrue sur la problématique qui nous intéresse, à savoir « les voyages aériens des personnes en situation de handicap » (tous handicaps confondus bien-sûr).

Par contre, en ce qui concerne **Air Austral**, les possibilités d'amélioration du service au profit des PSH sont plus larges. En effet, **les acteurs locaux de la Région, du Département et du privé pourraient faire valoir, auprès du directoire d'Air Austral, les bénéfiques, à la fois touristiques et économiques, mais aussi ceux en termes d'image et d'évolution de l'île, et impulser ainsi un réel changement de politique à l'égard des PSH.**



Source: reunion.fr

Éléments clefs

Sensibiliser les compagnies aériennes à une harmonisation de la qualité des offres dédiées aux PSH et à plus de facilité dans les procédures ; sensibiliser notamment la compagnie régionale.

C – Faciliter les mobilités, vers et dans l'île ...

Des exemples d'adaptation

Air France

La compagnie a étudié un modèle de chaise roulante adaptée à la circulation dans le couloir central de l'avion. Des fauteuils munis d'accoudoirs relevables (3 à 5 fauteuils par appareil) et des toilettes avec poignées de maintien, aisément identifiables par un logo placé à l'extérieur, sont installées dans pratiquement tous les avions de la flotte. Air France a également créé des plaquettes en braille pour les personnes non-voyantes sur les vols long-courriers leur donnant des informations sur l'environnement direct du siège. À noter également que la compagnie prend à sa charge le transport du chien d'aveugle, soit en cabine, soit en soute.



Les équipements des Aéroports de Paris : équipements divers

- Toilettes aménagées
- Des sièges dans les zones publiques et salles d'embarquement
- Des points de dépose réservés aux personnes handicapées à Orly Sud
- Les portes d'entrée des terminaux sont signalées par des bandes blanches ou rouges (visibles au sol et sur les portes)
- Les tapis roulants et les escalators sont signalés aux deux extrémités par des bandes de couleur jaune
- Les cabines téléphoniques publiques sont abaissées
- Les sièges disposés dans les terminaux ont été redressés pour mieux convenir aux personnes ayant des difficultés à se lever
- Les espaces accueil sont équipés de boucles magnétiques pour les personnes malentendantes
- Les distributeurs automatiques de billets sont adaptés aux personnes en fauteuil roulant
- Les toilettes ont été aménagées aux dernières normes en vigueur, permettant un accès aux personnes en fauteuil y compris électriques.

C – Faciliter les mobilités, vers et dans l'île ...

L'aéroport Roland Garros

La situation actuelle

Toute personne qui souhaite se rendre à l'île de La Réunion doit impérativement voyager par avion, avec une durée de vol d'environ 11h lorsque l'on vient de métropole. L'aéroport Roland Garros constitue la principale porte d'entrée dans le département et ce, que l'on soit touriste, résident, professionnel ou autre.

A ce titre il se devrait d'offrir des conditions d'accueil à la hauteur du rôle d'exclusivité qu'il occupe sur la scène du tourisme local. Des efforts récents ont été réalisés dans ce sens : comptoir d'accueil du tourisme (FRT), écrans multiples répartis dans le hall diffusant des images de l'île, etc. ; mais, malheureusement, ces équipements ne sont pas adaptés aux PSH. Selon les associations locales œuvrant pour les droits des PSH, les dispositions prises par l'aéroport ne captent que l'attention des voyageurs disposant de toutes leurs facultés physiques et intellectuelles.

Malgré le règlement CE n° 1107 du

5/07/2006, l'aéroport Roland Garros n'est pas suffisamment équipé pour répondre aux attentes des PSH et reste bien en retrait par rapports aux préconisations de ce texte. L'assistance aux PHMR est aléatoire, et la signalétique absente, notons que seules les places de stationnement réservées sont en nombre largement suffisant.

La direction de l'aéroport est consciente de ces carences et a engagé une réflexion afin d'y remédier. Cela dit, certaines questions restent en suspens :

- **Comment accélérer ce processus de mise aux normes ?**
- **Qui peut intervenir sur ce dossier ?**
- **Y a-t-il un obstacle pécuniaire ?**
- **S'agit-il simplement de sensibiliser les décideurs sur ce problème ?**
- **Peut-on attendre une mobilisation des personnes concernées (par le biais des associations, fédérations, etc...) ?**



Source: reunion.aeroport.fr

C – Faciliter les mobilités, vers et dans l'île ...

Rappel de la réglementation en vigueur

Le règlement (CE) n° 1107/2006 du 5 juillet 2006 concerne les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens. Il est entré en vigueur le 26 juillet 2008.

Ce texte est entré en vigueur en France et dans tous les pays de l'Union Européenne (UE), la Norvège, l'Islande et la Suisse.

Ce règlement ne prévoit pas d'indemnisation des passagers, sauf en matière de perte ou de dégradation des équipements de mobilité et d'assistance (cf. article 12 du règlement).

Il s'applique aux personnes handicapées et à mobilité réduite (PHMR) utilisant des vols commerciaux (réguliers et non-réguliers) au départ, à l'arrivée ou en transit dans un aéroport situé dans l'UE, la Norvège, l'Islande et la Suisse, et ceci, quelle que soit la nationalité du transporteur.

Ce texte établit le principe d'une assistance spécifique gratuite aux PHMR dans les aéroports de l'UE. Pour que cette assistance soit adaptée, il est vivement conseillé aux personnes handicapées et à mobilité réduite de signaler leurs besoins lors de la réservation ou au plus tard 48 heures à l'avance. Un transporteur, son agent ou un organisateur de voyages, ne peut opposer un refus de réservation ou d'embarquement (si la personne dispose d'un billet et d'une réservation valables) à des personnes handicapées, sauf pour des raisons de sécurité qui doivent être motivées immédiatement. Sur demande, le transporteur, son agent ou l'organisateur de voyages, doit communiquer les motifs d'un refus, par écrit, dans les cinq jours ouvrables qui suivent la demande.

L'assistance dispensée dans les aéroports situés sur le territoire d'un État membre auquel le traité s'applique devrait notamment permettre aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite de se rendre d'un point désigné d'arrivée à un aéroport à un aéronef et de cet aéronef à un point désigné de départ de l'aéroport, embarquement et débarquement compris. Ces points devraient être désignés au moins aux entrées principales des bâtiments du terminal, dans les zones des comptoirs d'enregistrement, les gares ferroviaires (grandes lignes et rail léger), les stations de métro et de bus, les stations de taxis et les autres points de débarquement ainsi que dans les parcs de stationnement de l'aéroport. L'assistance devrait être organisée de manière à éviter les interruptions et retards, tout en garantissant le respect de normes élevées et équivalentes dans l'ensemble de la Communauté et en faisant le meilleur usage des ressources, quel que soit l'aéroport ou le transporteur aérien concerné.

Ce texte impose la formation des personnels des compagnies aériennes et des aéroports en contact avec des personnes à mobilité réduite. Les plaintes concernant la non-application, ou une mauvaise application, de ce règlement doivent, selon le cas, être adressées auprès de l'entité gestionnaire de l'aéroport ou du transporteur aérien concerné.



C – Faciliter les mobilités, vers et dans l'île ...

Les pistes d'amélioration

L'aéroport de Barcelone

L'aéroport, indique sur sa page web toutes les démarches à suivre pour que les PSH soient accueillies et voyagent dans les meilleures conditions. Deux rubriques expliquent clairement ce qu'il faut faire « avant de voyager » et « le jour du voyage ». Une troisième rubrique énumère la procédure à suivre pour « demander de l'aide à l'aéroport de Barcelone ». Les principales lignes de cette procédure sont reprises ci-dessous :

- « Nous vous conseillons de contacter l'aéroport avant votre vol, afin qu'il soit informé de toute demande spéciale. Plusieurs options sont à votre disposition pour informer l'aéroport de votre arrivée. » Des adresses mails, des numéros de téléphone et un formulaire d'informations sont accessibles en ligne.
 - « L'aéroport dispose de stations connues sous le nom de 'Points de rencontre'. Voir ci-dessous pour plus d'informations. (...) A votre arrivée à l'aéroport, vous devrez vous présenter à l'un de ces points afin de demander de l'aide à l'aéroport. Les Points de rencontre mettent à votre disposition un personnel et des chaises roulantes dont vous
- pourrez vous servir pour vous déplacer dans l'aéroport. (...) Expliquer au personnel les services dont vous avez besoin - si nécessaire, il vous accompagnera à chaque étape et jusqu'à l'avion. (...) Vous trouverez facilement les 'Points de rencontre' puisque ceux-ci sont signalés par le symbole international de personnes handicapées (une personne dans une chaise roulante), ainsi que d'un symbole d'information et le nom 'Sin Barreras'. Dans le terminal 2, l'aéroport dispose de près de 12 points rencontre.
- Les explications cherchent à rassurer le voyageur en lui expliquant toutes les étapes et toutes les configurations possibles à son arrivée dans l'aéroport. Les procédures sont ainsi expliquées pour les questions que pourrait se poser un voyageur handicapé telles que « Qu'arrive-t-il à ma chaise roulante ou à ma trottinette électrique? »
 - « Deux des trois parkings du Terminal 2 de l'aéroport de Barcelone disposent de places de stationnement pour personnes handicapées. Les parkings PC (devant le Terminal T2C) et PA (devant le Terminal T2A) comprennent des places exclusivement réservées aux personnes handicapées. »

- Enfin, dans la mesure où des questions seraient restées sans réponse, l'aéroport stipule « N'hésitez pas à nous contacter si vous souhaitez nous poser une question concernant n'importe quel sujet de cette page et nous ferons tout notre possible pour répondre à votre demande. Pour des articles détaillés sur les touristes handicapés et à mobilité réduite à Barcelone, veuillez consulter la page suivante de notre site Web: Barcelone pour les personnes handicapées. »



Source: <http://www.barcelona-access.com>

C – Faciliter les mobilités, vers et dans l'île ...

Les pistes d'amélioration

L'aéroport de London Luton

Equipements de l'aérogare

« L'accès à l'aérogare se fait par des portes automatiques, qui peuvent être ralenties en appuyant sur un bouton. Il y a également deux portes faciles d'accès, idéales pour les clients ayant un chien-guide. Les clients handicapés ayant besoin d'aide sont priés d'utiliser un des téléphones d'assistance spécifique situés à l'intérieur et autour de l'aérogare. Une assistance gratuite est proposée jusqu'au comptoir d'enregistrement ou depuis la Zone des Arrivées jusqu'au parking courte durée, aux arrêts de bus ou aux files d'attentes de taxi du terminal. De nombreux téléphones disposent d'un clavier numérique et d'un écran tactile. Il y a également un accès Internet et un service de télécopie. Vous trouverez aussi des téléphones surbaissés pour les utilisateurs en fauteuil roulant dans chaque ensemble de cabines téléphoniques. Il y a deux sites de prêt de chaises roulantes dans le hall principal, un à côté des portes d'entrée et un à côté des comptoirs d'enregistrement. L'utilisation de ces fauteuils roulants est entièrement gratuite. Dans cette zone, il existe également une salle d'attente pour les passagers ayant besoin d'une assistance spécialisée. C'est

l'endroit idéal pour laisser les passagers handicapés confortablement installés le temps de se garer ou d'aller chercher sa voiture. Des boucles magnétiques ont été installées sur de nombreux comptoirs, dont les comptoirs d'enregistrement et de service client. Vous trouverez également des toilettes adaptées aux handicapés dans tout l'aéroport. »

Parkings

« Des zones de parking adaptées aux handicapés sont disponibles dans les parkings courte, moyenne et longue durées. Les parkings moyenne et longue durées sont également entièrement accessibles par un service de navette. Vous trouverez également des points d'aide dans chaque parking, vous permettant d'appeler pour une assistance gratuite. (...) Vous pourrez bénéficier d'une remise si vous réservez en ligne. »



C – Faciliter les mobilités, vers et dans l'île ...

Les pistes d'amélioration

L'aéroport de London Luton

Location de voitures

« Le bâtiment des locations de voitures est entièrement accessible et dispose d'un poste d'assistance spécifique, où le personnel peut aider les usagers handicapés à remplir les formalités. Les navettes au départ et à l'arrivée de l'aérogare sont également entièrement accessibles. »

Dépôt de passagers

« Des zones de parking pour handicapés sont prévues dans le parking courte-durée. Les porteurs de badges bleus peuvent s'y garer gratuitement pendant les 60 premières minutes. Les usagers souhaitant profiter de cet avantage doivent apporter leur badge de parking pour handicapés au guichet de paiement NCP à l'intérieur du centre de voyage et de correspondance dans l'aérogare pour le valider et déposer leur disque de stationnement en évidence dans leur véhicule. Un téléphone est disponible au poste d'assistance pour demander une assistance gratuite jusqu'à l'aérogare. Les passagers peuvent aussi être déposés dans la zone de dépôt adjacente au bâtiment. Les

véhicules ne doivent pas être laissés inoccupés et le stationnement est limité à dix minutes. Tout dépassement entraînera des amendes financières. »

L'aéroport laisse sur son site les coordonnées de la direction des services d'accessibilité de l'aéroport pour que les passagers puissent obtenir des Informations complémentaires. Il est également mentionné que « des CD audio détaillant les équipements de l'aéroport et leur emplacement sont disponibles gratuitement sur demande. La documentation relative à l'aéroport est aussi disponible en grands caractères. »



2 – Proposer des services adaptés

C – Faciliter les mobilités, vers et dans l'île ...

Orientations pour La Réunion

A partir de ces exemples, l'on peut tout à fait imaginer ce que l'aéroport Roland Garros pourrait proposer ; d'une part en termes de moyens logistiques et humains, d'autre part en termes de communication et d'informations en ligne.

La Société anonyme « Aéroport de La Réunion » créée en 2011, doit absolument inscrire cette problématique comme étant un des axes prioritaires pour une mise aux normes européennes de l'aéroport Roland Garros. Notons, qu'il y a 5 ans, une concertation entre la CCIR (gestionnaire à cette époque) et les acteurs associatifs avait pourtant abouti à la définition d'un cahier des charges resté sans suites. Le comptoir « Tourisme », ouvert depuis peu par la FRT et situé en face des arrivées, n'a strictement rien de prévu pour l'accueil d'un voyageur handicapé, et la bonne volonté des hôtesses qui effectuent des recherches en temps réels sur internet ne suffit pas à compenser l'absence d'un réceptif adapté.

De plus, l'aéroport Roland Garros n'offre aucune facilité d'accès au transport pour les PMR. En effet, les informations ne sont pas disponibles pour appeler un taxi aménagé ou pour louer un véhicule adapté. La navette pour rallier St Denis n'est pas équipée et l'arrêt de bus est à plus de 300m de l'aérogare. Notons que ni le bus, ni l'arrêt ne sont aménagés.



C – Faciliter les mobilités, vers et dans l'île ...

Éléments clés

- Mettre en place **un arrêt de bus interurbain adapté** à l'aéroport et à proximité immédiate de l'aéroport (et non à 300 mètres comme actuellement) – Cette observation est aussi valable pour les personnes valides et les difficultés rencontrées avec les revendications des taxis devraient être réglées – les clients des bus et les clients des taxis ne sont pas les mêmes.
- **Mise en place de bus adaptés pour toutes les lignes s'arrêtant à l'aéroport Roland Garros.**
- Mettre en place des **navettes aéroport adaptées** (à hauts niveaux de services) entre l'aérogare et le centre-ville de Saint-Denis (Citalis).
- Aménagement du comptoir d'accueil de l'aéroport et celui de la FRT.

Investissement

- Mettre en ligne, sur le site internet de l'aéroport, les informations nécessaires à l'orientation des personnes en situation de handicap dans l'infrastructure. **Un guide pratique pour les PSH doit être élaboré et diffusé.**
- **Sensibilisation de la compagnie** gestionnaire de l'infrastructure, à savoir la société anonyme « Aéroport de La Réunion », à **une mise aux normes européennes du bâtiment et de ses accès** – une réflexion est à porter sur « comment faire de l'aéroport de La Réunion une porte ouverte sur le monde, ouverte à tous, une porte d'entrée adaptée à tous les besoins et exemplaire ? »...
- **Sensibiliser et former le personnel d'accueil** des comptoirs CCIR et FRT de l'aéroport à l'accueil de tous les publics (de toutes les formes de handicap).
- Mettre à disposition du personnel d'accueil, les informations nécessaires et les supports d'informations adaptés à tous (informations relatives à la destination, aux transports, à l'offre touristique, etc.).

Accompagnement

C – Faciliter les mobilités, vers et dans l'île ...

Les déplacements terrestres

La situation actuelle

1-Généralité

Il est important de rappeler que la majorité des voyages implique l'utilisation de plus d'un mode de transport. En conséquence, l'objectif global visant à créer des services de transports accessibles devrait être de développer un système "intégré" auquel les personnes à mobilité réduite pourraient accéder, voyager et changer de modes de transport facilement et sûrement. Ce processus tendant à la mise en place de transport intégré commence avec l'accès à l'information relative aux services, à l'infrastructure et aux véhicules eux-mêmes.

Il importe de ne pas perdre de vue que la limitation de la mobilité ne résulte pas seulement de handicaps physiques, mais aussi de déficiences sensorielles (cécité, surdité) ou intellectuelles, de problèmes de santé mentale ou de difficultés de communication.

Quelle que soit la définition que l'on donne à la mobilité réduite ou au handicap, il

apparaît clairement qu'un nombre considérable de personnes rencontrent des obstacles dans leurs déplacements.

Nous l'avons vu à l'aéroport dès la descente de l'avion et nous retrouvons ces difficultés dans les villes aussi bien à St Denis, à St Pierre, qu'à St Paul, etc.

Indépendamment de la date butoir de janvier 2015 pour l'accessibilité de tout lieu accueillant du public, (loi de 2005), la population de l'Europe et de La Réunion est vieillissante et il existe une corrélation incontestable entre l'âge et le handicap.

Il convient également de se rappeler qu'une amélioration de l'accessibilité facilitera les déplacements de tous, et pas seulement des personnes handicapées.



C – Faciliter les mobilités, vers et dans l'île ...

La situation actuelle

2-Le transport public

A La Réunion le seul service de transport collectif disposant d'un parc conséquent et disponible pour toutes les zones géographiques de l'île est le GIHP. Le réseau d'autobus local ne dispose quant à lui que de quelques bus aménagés de rampes escamotables que des chauffeurs non formés ne savent pas utiliser. Les arrêts de bus ne sont pas adaptés à leur déploiement et cet équipement est sous, voire pas du tout, exploité. Pourtant, nous venons de le voir, le matériel adapté existe et est utilisé dans de nombreuses villes d'Europe.

Malheureusement, La Réunion est bien en retrait dans ce domaine. Par ailleurs, et d'une manière générale, la seule contribution financière des usagers ne peut financer le transport collectif. Ce postulat se vérifie à l'échelle nationale où tous les réseaux urbains de bus, tramways ou métros sont subventionnés par les collectivités locales ou l'Etat car le coût de fonctionnement et les investissements sont beaucoup trop importants pour se suffire des recettes d'exploitation stricto sensu.



Un projet a néanmoins vu le jour récemment sur le Territoire de la Côte Ouest (TCO). Inauguré le 23 août 2013 le Kar' Ouest Mouv' devrait permettre « aux personnes ne pouvant emprunter le réseau urbain classique » de se déplacer avec des véhicules adaptés sur l'ensemble du TCO. Ce service est disponible pour tous les déplacements de la personne que ce soit pour aller au travail, effectuer des démarches administratives, faire les courses ou pour satisfaire des activités de loisir. Le réseau est accessible après adhésion auprès de la collectivité.

L'utilisateur peut être accompagné, mais ce dernier devra payer son ticket de voyage. Les plages horaires du service varient entre 06h30 et 19h00, sauf les vendredis, samedis et veilles de jours fériés où la dernière prise en charge se fait jusqu'à 22h00.

Kar' Ouest Mouv' c'est une douzaine de véhicules adaptés pour un coût d'investissement de près de 740 000 € dont 475 000 € ont été subventionnés par la Région dans le cadre de son projet Trans Eco Express.



C – Faciliter les mobilités, vers et dans l'île ...

La situation actuelle

3-Le transport privé



Le **GIHP** est un groupement de type associatif et est le seul transporteur du département à étendre son réseau sur l'ensemble de l'île. Il est aussi quasiment le seul à offrir un accueil aux personnes en situation de handicap ayant un taux d'incapacité supérieur à 50%. Cependant, il ne peut à lui seul répondre aux besoins d'une population en situation de handicap de plus en plus nombreuse, de plus en plus mobile, mais aux moyens financiers en stagnation, voire en diminution. Pourtant, il dispose de près de 64 véhicules adaptés dont 32 aménagés pour accueillir un fauteuil roulant, dont certains peuvent être loués par réservation par téléphone. Le GIHP a vu sa subvention départementale se réduire drastiquement au fil des ans pour passer de 80% en 2006 à 20% aujourd'hui. Ces baisses successives ont été répercutées sur les tarifs, générant ainsi un mécontentement légitime auprès des usagers. Certains nous ont confié avoir abandonné des activités ou sorties, compte tenu des prix prohibitifs du transport. A noter que le Pass' Transport proposé par le Conseil Général ne peut pas être utilisé avec le GIHP.

Le nombre de taxis adaptés dans le département est largement insuffisant. Pourtant, les taxis constituent un maillon essentiel de la chaîne de transport pour le voyageur handicapé et âgé. Il n'existe pas de solution universelle unique pour la conception du taxi accessible, mais les pouvoirs publics devraient, eu égard à l'importance que ce moyen de transport présente pour de nombreuses personnes handicapées, encourager les constructeurs automobiles à se préoccuper de l'accessibilité de tous les taxis qu'ils conçoivent. **Il faut aussi encourager les collectivités locales à garantir la disponibilité de services de taxis accessibles dans l'île et à s'interroger sur l'opportunité éventuelle de l'octroi de subventions, directes ou indirectes, qui donneraient aux personnes handicapées la possibilité d'utiliser ces services en l'absence d'autres moyens de transport accessibles.**

Qu'il soit décidé de rendre toute la flotte de taxis accessible est un leurre, mais imaginer qu'une partie de cette flotte le soit devrait être possible. Pourquoi ne pas définir certaines normes de conception dont l'application garantirait, indépendamment du type de véhicule utilisé, le respect des exigences d'accessibilité pour les utilisateurs de fauteuils roulants et faciliterait l'utilisation pour les autres personnes à mobilité réduite.

Les pays européens ont adopté diverses stratégies de développement visant les taxis accessibles, que l'on peut classer en deux grandes catégories :

- Une certaine proportion de la flotte de taxis doit se composer de véhicules totalement accessibles, en général de type mono volume, les autres voitures étant des berlines classiques (comme en Finlande)
- Tous les taxis, tant les véhicules spécialement construits à cet effet que les mono volumes, doivent à terme être rendus totalement accessibles (comme au Royaume-Uni).

C – Faciliter les mobilités, vers et dans l'île ...

Les pistes d'amélioration

1-Voirie et environnement piétonnier

Où que l'on soit, presque tous les trajets commencent ou se terminent à pied ou en fauteuil roulant. Quelle que soit l'accessibilité du moyen de transport lui-même, la possibilité d'utiliser les services de transport est aujourd'hui largement refusée aux usagers des transports en commun du département si l'arrêt de bus n'est pas aménagé ou si des obstacles gênent les déplacements dans l'environnement piétonnier. Cet environnement peut en effet comporter des obstacles à la communication et à l'orientation, par exemple des éléments de signalisation illisible, ou des passages commandés réservés aux piétons sans signalisation sonore ou tactile.

Voies piétonnes et trottoirs

Un trottoir est essentiellement destiné à permettre à tout un chacun de se déplacer facilement et en sécurité à pied ou en fauteuil roulant. Pour y parvenir, il conviendrait de suivre les lignes directrices ci-après chaque fois qu'il en existe la possibilité :

- Une voie piétonne doit être libre d'obstacles sur une largeur minimum de 1500 mm – et de préférence de 2000 mm.
- La largeur doit être supérieure aux arrêts d'autobus (au minimum 3000 mm) et devant les magasins (3500 mm ou plus).
- Le mieux serait que les pentes ne dépassent pas 5 % (1:20) pour que les fauteuils roulants électriques puissent y circuler : ce paramètre devrait servir de limite de conception dans le cas de nouveaux aménagements. En Suède, les collectivités locales ont noté qu'une pente de 2,5 % (1:40) peut être négociée par la majorité des gens, mais que des pentes plus prononcées risquent de causer des difficultés à certains utilisateurs de fauteuils roulants.
- S'il est impossible d'éviter des pentes plus fortes, il convient de prévoir des paliers de repos (de préférence de 1500 à 1800 mm de long) à des intervalles de 10 mètres.
- Les pentes transversales, nécessaires pour garantir l'écoulement rapide des eaux de pluie, doivent se situer dans une plage allant de 1,5 à 2,5 % (1:40). Toute inclinaison de plus de 2,5 % entraîne des difficultés à diriger un fauteuil roulant en ligne droite.
- En cas de forte dénivellation entre la chaussée et une voie piétonne, côté circulation (ou des deux côtés d'une allée piétonne), il faut prévoir un ressaut de 100 mm servant de protection pour les utilisateurs de fauteuils roulants et de guidage pour les personnes aveugles qui se déplacent à l'aide d'une longue canne.
- Les revêtements doivent être antidérapants et bien entretenus et tous les joints entre les dalles de pavage doivent être obturés et arasés afin d'éviter le blocage des petites roues des fauteuils roulants.
- Les tampons d'égouts et grilles d'assainissement doivent être antidérapants et au ras de la surface de la chaussée.
- Rien ne doit empiéter sur la voie piétonne (panneaux de signalisation, branches d'arbres, etc.) à une hauteur inférieure à 2100 mm (2500 mm de préférence).
- S'il est impossible d'éviter des obstacles sur la chaussée – par exemple lampadaires, panneaux de signalisation, etc. – ils doivent être signalés par une bande de couleur contrastante de 140 à 160 mm de large, dont le bord inférieur se trouve à 1500 à 1700 mm du sol. Les arbres sur les voies piétonnes doivent être entourés d'un marquage d'alerte (par exemple, grillage ou revêtement de galets) à l'intention des personnes aveugles.
- Des sièges doivent être installés tous les 100 mètres environ.

C – Faciliter les mobilités, vers et dans l'île ...

Les pistes d'amélioration

2-Carrefours et croisements

Ce sont des lieux de passage qui peuvent mettre en danger les personnes souffrant de déficience visuelle et les utilisateurs de fauteuils roulants. Les bordures de trottoir abaissées au droit des passages piétonniers sont très utiles pour les utilisateurs de fauteuils roulants et tous les points de passage pour piétons doivent être ainsi aménagés. Sur les voies latérales, si l'espace est suffisant, les bordures abaissées ne doivent pas être placées dans le prolongement du trottoir de la voie principale afin d'empêcher que les non-voyants s'engagent dans la voie latérale sans s'en rendre compte.

La bordure abaissée doit avoir 2 mètres de large (ou plus s'il s'agit d'un lieu de passage très fréquenté), être au ras de la chaussée et à faible déclivité.

Pour aider les personnes atteintes d'une déficience visuelle, lorsqu'une bordure abaissée se trouve en droite ligne du sens de déplacement, il faut poser un marquage tactile au sol d'une largeur de 1200 mm (voir ci-dessous) et d'une couleur qui contraste avec le revêtement avoisinant. Le piéton saura ainsi qu'il approche d'une voie de circulation. Les carrefours à forte

densité de circulation doivent être équipés de certains dispositifs commandés pour aider les piétons à traverser.

Au-delà du simple passage piétonnier ("zébré"), il peut s'agir d'une traversée régulée par un système de commande (feux de circulation avec une phase pour piétons ou divers autres moyens de régulation, comme les passages presse-bouton de type "pélican" et "puffin").

Tous ces passages doivent aussi être aménagés avec des bordures de trottoir abaissées et des marquages tactiles d'alerte au sol. Il est possible en outre d'aider les piétons souffrant de déficience visuelle grâce aux signalisations tactiles et audibles installées aux passages commandés : citons notamment le signal sonore bien connu au Royaume-Uni "Bleep and sweep" qui prévient le piéton quand il peut traverser aux feux décalés avec refuge central, ainsi que les signaux sonores couplés à un appareil qui pivote ou vibre quand il est possible de traverser en sécurité. Munster a des installations de ce genre, particulièrement utiles pour les personnes aveugles-sourdes.

Pour les passages simples, on peut utiliser un signal sonore standard qui peut avoir deux tonalités – l'une indiquant que l'on peut traverser

en sécurité, l'autre annonçant que le laps de temps de traversée sûre est sur le point de se terminer. La ville de Saint-Denis a équipé plusieurs passages piétons de cet équipement. Des systèmes électroniques qui prolongent la durée de traversée sûre ont été mis au point : ils sont utiles pour les personnes handicapées incapables de se déplacer aussi rapidement qu'une personne valide. Le volume du signal sonore peut être modulé en fonction du niveau de bruit ambiant (de la circulation) afin qu'il soit audible malgré le bruit de la circulation et ne cause pas de nuisance acoustique aux moments plus calmes.

Les commissions sur l'accessibilité, obligatoires pour toutes les communes, devraient travailler en partenariat pour harmoniser des équipements urbains adaptés et mettre en synergie leurs moyens humains et logistique afin d'apporter une réponse globale et concertée sur cette question. Les villes et villages de La Réunion n'en seraient que plus attractifs et l'image même du département valorisée.



C – Faciliter les mobilités, vers et dans l'île ...

Les pistes d'amélioration

3-Les transports collectifs

En général, les bus ou mini bus sont les modes de transport les plus fréquemment employés par nombre de personnes en situation de handicap qui ne peuvent pas disposer régulièrement d'une voiture particulière. Leur conception s'est, au fil des années, progressivement améliorée pour aider les personnes handicapées ambulatrices et, par la suite, les utilisateurs de fauteuils roulants à emprunter ces moyens de transport.

- En Allemagne, par exemple, plus de 80 % des autobus commandés par les membres de l'Association des opérateurs allemands de services de transport sont des véhicules à plancher bas, en général dotés d'un dispositif d'agenouillement et d'une rampe d'accès.
- En Grèce, des trolleybus à plancher bas fonctionnent dans la région d'Athènes.
- Au Royaume-Uni, une législation prescrivant l'accessibilité de tous les nouveaux autobus et autocars est en vigueur.
- À Londres, tous les autobus sont des véhicules à plancher surbaissé accessibles aux fauteuils roulants depuis début 2006.

Il convient de distinguer les autobus des autocars car ce sont des véhicules de conception assez différente à la base, ce qui a des conséquences sur le type d'accessibilité. Il y a intérêt aussi à différencier les véhicules destinés à aider les personnes handicapées ambulatrices et

les personnes souffrant de déficience sensorielle, de celles qui se déplacent en fauteuils roulants.

La différence essentielle entre les autobus et les autocars est la hauteur du plancher. Même dans les autobus de conception très ancienne, le plancher ne se trouvait pas à plus de 0,75 mètre du sol environ, tandis que, dans les autocars, notamment les autocars de tourisme, sa hauteur dépasse largement un mètre.

En métropole et en Europe, les autobus modernes utilisés sur les lignes locales et dans certains services interurbains ont des planchers de plus en plus bas, à tel point qu'il est possible d'y monter en ne franchissant qu'une marche, et la majeure partie de l'intérieur est à plancher plat. Un voyageur en fauteuil roulant peut donc embarquer dans ces véhicules à l'aide d'une petite rampe d'accès en pente relativement douce.



C – Faciliter les mobilités, vers et dans l'île ...

Orientations pour La Réunion

Vers l'amélioration des déplacements terrestres à La Réunion

Il s'agit aujourd'hui d'opérer une approche transversale de la problématique du transport des personnes en situation de handicap. **Une mise en synergie des moyens humains et matériels, s'inscrivant dans une réflexion globale à l'échelle du département, donnerait une meilleure lisibilité du dispositif en place en répondant plus efficacement aux besoins.** Les pouvoirs publics (collectivités locales ou Etat) doivent donc **veiller tout particulièrement à ce que les services de transport accessibles soient reliés les uns aux autres. Le processus physique du déplacement doit correspondre à une chaîne continue, rigoureuse et sans rupture.**

Une **introduction progressive de bus aménagés, accessibles sur les lignes régulières**, devrait permettre à de nombreuses personnes handicapées résidentes en ville (ou dans certaines zones rurales) d'abandonner les services spécialisés, du GIHP par exemple, pour se tourner vers les services ordinaires. Bien sûr, certaines d'entre elles continueront à ne pas pouvoir se passer du transport de porte à porte assuré par des services spécialisés et de l'assistance qu'ils leur apportent (ainsi que du temps qu'ils leur consacrent).

Il serait vraisemblablement plus rentable d'associer des services de transport public classique accessibles et des services plus spécialisés que d'exploiter deux systèmes distincts. Cela favorisera également l'intégration sociale des personnes handicapées et des personnes âgées.

L'équilibre entre les deux niveaux d'administration n'est pas acquis mais les responsabilités peuvent se répartir globalement comme suit :

L'Etat a pour tâche d'arrêter les dispositions législatives et réglementaires qui fixent les conditions d'accès à l'environnement (bâtiments publics, espaces publics, locaux professionnels et commerciaux, etc.). Ces dispositions peuvent prendre la forme de règlements d'urbanisme ou de lois ou décrets spécifiques. Elles définissent le cadre réglementaire dans lequel les autorités locales (et régionales) s'acquittent de leurs obligations et les opérateurs de services de transport organisent et assurent leurs prestations. Elles devraient aussi veiller à ce que soient menées les recherches nécessaires sur les moyens de répondre aux besoins de mobilité des personnes en situation de handicap et des personnes âgées.

Même si cela peut sembler évident, il convient de souligner qu'un déplacement n'a que la qualité de son maillon le plus faible. Il y a relativement peu de temps encore, ce type d'approche aurait semblé irréaliste, voire non pertinent, car il restait beaucoup à faire pour rendre accessible chacun des maillons de la chaîne de transport. La situation évolue actuellement, mais à un rythme plutôt lent et de façon disparate. Tant que l'accessibilité sera déclinée en autant de parcours successifs, il ne sera pas possible de tirer pleinement parti de chaque maillon. Pour parvenir à cette chaîne ininterrompue de transports accessibles, **il est indispensable d'instaurer une collaboration permanente entre les pouvoirs publics (Etat et collectivités locales), les constructeurs de véhicules, les opérateurs de services de transport et les associations de personnes handicapées.** Autrement dit, la chaîne physique de transports accessibles doit se doubler d'une chaîne administrative.

Lors de l'élaboration de leur politique d'amélioration de l'accès à tous les modes de transport, les pouvoirs publics ne doivent pas perdre de vue la nécessité impérieuse d'assurer une chaîne de transport ininterrompue aux personnes handicapées et, pour ce faire, **d'associer des réglementations appropriées et des mesures visant à encourager la collaboration entre toutes les organisations concernées.**

C – Faciliter les mobilités, vers et dans l'île ...

Il importe que les personnes handicapées soient associées et prennent ainsi conscience des progrès accomplis dans le domaine de l'accessibilité.

Les pouvoirs publics et les opérateurs de transports publics ont en commun le but de garantir que les transports publics soient accessibles à tous. A ce titre, ils doivent aussi veiller à ce que l'environnement piétonnier et le trafic soient conçus et gérés de manière à ce que les personnes aient un accès et une utilisation sécurisés et fiables des transports publics. **Les transports publics ont un rôle-clé à jouer dans l'amélioration de l'accessibilité pour tous les individus**, réduisant par là même l'exclusion sociale et améliorant la cohésion sociale. Dans cette optique, **les associations et l'administration des transports publics doivent travailler ensemble** pour réduire les obstacles non seulement physiques, mais aussi psychologiques (déficiences cognitives, information, peur, discrimination) afin de sécuriser et d'assurer des déplacements sans obstacles dans les villes.

L'importance d'améliorer l'accessibilité aux systèmes de transports est évidente : en moyenne, un quart de la population risque de voir sa mobilité plus ou moins réduite à un moment donné, en raison d'une incapacité physique ou mentale, d'une déficience visuelle ou auditive, ou bien lors de déplacements avec des sacs ou des valises de poids important ou avec des enfants en bas âge. De plus, les handicaps physiques et sensoriels sont souvent liés à l'âge et nul n'ignore que la proportion de personnes âgées augmente et continuera de croître au cours du 21^{ème} siècle.

On ne saurait faire abstraction des besoins actuels et futurs des personnes à mobilité réduite : les négliger ne ferait qu'accentuer les inégalités d'accès à tout un éventail d'installations et, du point de vue des prestataires de services de transport, cela reviendrait à renoncer à une

part importante du marché des transports collectifs. En fait, les améliorations de l'accessibilité aux transports profitent non seulement aux personnes handicapées et âgées mais à tous les usagers du système de transport. Permettre l'accessibilité des personnes handicapées aux transports publics n'est pas un effort isolé mais s'inscrit comme un élément essentiel de l'approche qualitative des transports publics. Cela assure aux usagers un service de haut niveau tout en valorisant l'image de l'île comme terre d'accueil de tous les publics

Des progrès ont été réalisés dans certaines villes du département, pour atteindre l'objectif une meilleure accessibilité aux transports.

Cependant, la mise en œuvre des politiques d'amélioration de l'accessibilité aux systèmes de transport pour tous les usagers s'avère encore lente et difficile.



C – Faciliter les mobilités, vers et dans l'île ...

Certaines initiatives peuvent s'envisager :

- **Une coopération étroite, suivie et à intervalles fréquents entre les autorités locales, les administrations locales des transports et les opérateurs de transport est essentielle.** Lorsque tous ces acteurs relèvent du secteur public, ou que les opérateurs privés sont soumis à un certain contrôle, il n'y a guère lieu de penser que des accords contractuels officiels soient indispensables. Par contre, lorsque les opérateurs sont indépendants, les autorités devraient stipuler clairement le niveau d'accessibilité demandé dans des accords contractuels entre l'administration des transports publics et les opérateurs.
- **Etablir un guide de bonnes pratiques pour la formation du personnel de transport** afin de comprendre et de répondre aux besoins des usagers en situation de handicap.
- **Mettre en place une planification prospective, sur 5 ans** par exemple, avec des plans détaillés couvrant une période annuelle d'évaluation des préconisations.
- **Procéder à un suivi régulier des progrès** dans la réalisation des objectifs de la planification prospective.
- Ce suivi devrait porter sur l'amélioration des infrastructures de transport collectif, la mise en service de véhicules totalement accessibles (autobus, minibus, taxis) et l'utilisation des services accessibles par les personnes handicapées et les autres personnes à mobilité réduite.
- **La collaboration et la concertation avec les associations de personnes handicapées sur tous les aspects des transports accessibles sont essentielles.**
- **Assurer la totale accessibilité : véhicules, infrastructure et arrêts.** Dans les zones urbaines, l'embarquement de plain-pied devrait devenir la norme, ce qui implique l'intervention à la fois des autorités locales et des opérateurs. Des modifications d'infrastructures devraient être réalisées pour permettre une telle montée à bord, soit en rendant accessibles les plateformes élevées existantes, soit en adaptant les infrastructures au niveau des rues pour maximiser l'avantage résultant de l'usage de véhicules à plancher surbaissé. **Les autorités responsables des infrastructures de transport devraient effectuer des audits de l'accessibilité des arrêts de bus ainsi que des infrastructures associées, en se référant à des normes cohérentes.** Il faudrait viser à une mise en service parallèle des véhicules accessibles et des infrastructures appropriées, sous peine de perdre une bonne part des avantages que présentent les véhicules accessibles comme c'est le cas actuellement.
- Alors que le développement de l'accessibilité aux arrêts de bus est essentiel, il est également important **que la zone piétonne environnante soit aussi accessible.** Cette responsabilité reste principalement du ressort de l'autorité locale.

C – Faciliter les mobilités, vers et dans l'île ...

Les services spécialisés (GIHP, taxis...)

Ils seront toujours nécessaires pour les personnes les plus gravement handicapées ainsi que pour assurer la connexion aux transports publics de personnes incapables autrement d'y accéder. Cependant, à terme, ils ne devraient pas être considérés comme un substitut acceptable à l'accessibilité aux transports publics mais plutôt comme un complément.

La Formation

Il est indispensable de faire en sorte que les chauffeurs et autres personnels des transports en commun bénéficient d'une formation de sensibilisation au handicap pour que la prestation de services accessibles soit optimale.

L'Information

Au fur et à mesure que les services deviendront totalement accessibles, les opérateurs devraient faire en sorte que des informations exactes et à jour soient largement diffusées sous des formes (visuelles ou auditives) adaptées aux besoins des PSH. Une bonne et exhaustive information est essentielle si l'on veut encourager les personnes handicapées à utiliser les services accessibles. L'information devrait couvrir l'entière chaîne de transport : avant et durant le déplacement.

Le Coûts et les Avantages

Il y a clairement des coûts associés à la création d'une complète accessibilité aux systèmes de transport public, mais il faut se souvenir que des avantages financiers en résulteraient du fait de l'accroissement d'utilisation des services de transport public.

Les surcoûts financiers et d'investissement devraient être, dans la mesure du possible, intégrés dans un plan de développement à long terme du transport, et faire l'objet de discussions et d'un partage en fonction de leur responsabilité et de leur domaine de compétence.



C – Faciliter les mobilités, vers et dans l'île ...

Ce qu'il faut retenir

- L'accessibilité concourt largement au confort et au bien-être offerts à l'ensemble de la population et constitue un élément important de la promotion des transports publics ainsi que de la mise en place d'un développement durable.
- La mobilité réduite peut être due à une incapacité permanente (handicap sensoriel, moteur ou cognitif) ou temporaire (grossesse, accident) ou à des circonstances extérieures (accompagnement d'enfant en bas âge, bagages à porter, etc.) ou à l'âge ; ces préconisations concernent toutes ces catégories de population qui sont désignées par les termes "personnes âgées et à mobilité réduite".
- L'accessibilité bien conçue au cadre bâti, à l'environnement, à la voirie et aux transports, publics ou privés, permet leur utilisation par les personnes à mobilité réduite librement et de manière indépendante.
- Le développement des transports accessibles augmente les possibilités d'éducation, d'emploi et de loisirs et peut réduire les coûts des services sociaux et d'assistance pour l'Etat et les collectivités locales.
- L'accessibilité est non seulement un enjeu social mais aussi un enjeu commercial important et la clientèle concernée, notablement plus large que la stricte population des personnes à mobilité réduite, représente un potentiel commercial et touristique à considérer.
- Toutes les initiatives ou développements des politiques de transport ou d'aménagement du territoire devront comporter une évaluation de leur impact potentiel sur la sécurité et l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap.
- Tous les maillons de la chaîne de transport doivent être améliorés de façon à créer un environnement accessible de porte à porte et des efforts redoublés doivent être faits afin d'assurer des liens entre les différents moyens de transport, et de créer ainsi un système de transport intégré, sûr et accessible.
- En particulier, tous les nouveaux investissements dans le secteur des transports devront tenir compte des besoins des PSH.
- Une étroite collaboration entre l'Etat, les collectivités locales, les fabricants, les opérateurs et les personnes concernées est essentielle.

C – Faciliter les mobilités, vers et dans l'île ...

Ce qu'il faut retenir

- Définir des objectifs clairs, concrets et mesurables afin de développer la sécurité et l'accessibilité pour les PSH, avec une programmation d'actions spécifiques.
- Travailler avec les autorités et les entreprises de transports, les tours opérateurs, les agents de voyage et les autres acteurs concernés pour informer et sensibiliser le personnel en contact avec le public aux problèmes rencontrés par les PSH réduite dans l'usage des transports.
- S'assurer que les concepteurs et les décideurs, dans tous les secteurs du transport, soient formés en principes et aux exigences de l'accessibilité.
- Sensibiliser les compagnies aériennes, notamment Air Austral, pour définir des modalités d'accès aux vols des PSH cohérentes et équitables.
- Inciter la société gestionnaire de l'aéroport Roland Garros à respecter les normes européennes en termes d'accueil et d'accessibilité des PSH.
- Former le personnel, et permettre au comptoir « tourisme » de l'aéroport d'informer et de guider les PSH qui se présentent.
- Veiller à actualiser et à améliorer les systèmes d'information en général et plus particulièrement les sites consultés par les PSH lors de la préparation de leur un voyage par exemple. Quel que soit le mode de diffusion de l'information, celle-ci doit répondre à quatre critères : Clarté, Concision, Exactitude et Opportunité.
- Il est indifférent que l'information soit présentée dans un dépliant, sur un panneau de signalisation, en réponse à un appel téléphonique ou par tout autre moyen, mais il est impératif qu'elle satisfasse à ces critères pour répondre aux besoins des voyageurs.
- Bien entendu, ces critères sont valables pour les renseignements destinés à tous ceux qui doivent se déplacer, mais certains aspects sont particulièrement importants pour les personnes handicapées comme par exemple la taille des caractères, la luminosité des panneaux, leur hauteur, etc.
- S'efforcer de garantir que les autorités, les entreprises de transport, les voyagistes et les agents de voyage, les sites internet, fournissent, des renseignements destinés aux PSH sur les facilités qui leur sont offertes et y intégrer les différents maillons de la chaîne de déplacement.
- Poursuivre les efforts pour clarifier la signalisation ainsi que les systèmes signalétiques et les harmoniser particulièrement là où la sécurité est en jeu.
- Travailler à la mise en place d'annonces sonores et visuelles dynamiques permettant une information en temps réel.

C – Faciliter les mobilités, vers et dans l'île ...

Éléments clés

Les transports terrestres:

- Dans le cadre du Trans' Eco Express, favoriser la mise en ligne de bus adaptés aux différentes déficiences (rampes d'accès, signaux sonores et lumineux, etc.) – action à mener dans le cadre de l'écriture des cahiers des charges d'achats publics. *La Région dans le cadre de ses compétences est en charge de cette action. Elle devra sensibiliser par ailleurs les collectivités territoriales.*
- Promouvoir l'assistance à la personne sur toutes les lignes locales de transports publics – Se rapprocher des collectivités pour faire valoir le service à la personne. *La Région devra sensibiliser les acteurs gestionnaires des réseaux qui en sont dépourvus actuellement.*
- Etablir un guide de bonnes pratiques pour la formation du personnel de transport. Ce guide sera le même pour tous les réseaux de l'île. *Le syndicat mixte transport devrait se réunir à cet effet.*
- Former le personnel des transports publics à l'accueil des PSH et à l'utilisation de leur matériel. *Rôle des collectivités territoriales.*
- Sensibiliser les collectivités territoriales à l'adaptation de leurs lignes classiques plutôt qu'à la mise en place d'un réseau de transport spécifique pour les personnes en situation de handicap – à l'image du réseau Kar' Ouest Mouv sur le TCO.
- Ce dernier doit rester une solution alternative et complémentaire à l'offre classique et doit principalement cibler les personnes dont le handicap, de par son ampleur, ne permet pas un voyage sûr et confortable via les lignes « grand public ». *La Région devra sensibiliser les acteurs directement ou via le syndicat mixte pour les transports à La Réunion.*
- Porter une réflexion sur la mise en place au sein des collectivités, d'un fond de compensation pour le financement de taxis adaptés dès lors que le réseau public commun ne peut satisfaire la demande des personnes aux besoins particuliers. *Cette réflexion pourra être portée au sein du syndicat mixte transport.*

C – Faciliter les mobilités, vers et dans l'île ...

Éléments clés

- Mettre en place une aide financière régionale pour les taxiteurs et autres porteurs de projets désireux d'adapter leurs véhicules aux PSH et/ou désireux de faire l'acquisition de nouveaux véhicules adaptés aux PSH. *Rôle de la Région.*
- Assurer la continuité de l'offre de transport adapté sur tout le territoire réunionnais (véhicules adaptés, personnels formés, aménagements spécifiques et offres spécifiques) – sensibiliser les collectivités locales au travers du syndicat mixte, qui peut veiller à la bonne qualité de l'intermodalité de l'offre. Une coopération étroite, suivie et à intervalles fréquents entre les autorités locales, les administrations locales des transports et les opérateurs de transport est essentielle. *Rôle de veille du syndicat mixte transport.*
- Sensibiliser les élus locaux et les collectivités territoriales à intégrer l'accessibilité comme un axe majeur de leur politique de transport, d'aménagement et de développement des territoires. *La Région devra sensibiliser les collectivités qui mettront cette action en pratique par la suite.*
- Encourager la formation des transporteurs privés à l'accueil et à la prise en charge des PSH. Ce travail peut se faire par une sensibilisation auprès des syndicats les représentant. *La Région devra sensibiliser les acteurs et pourra mettre en place un fond de financement pour les formations.*
- Veiller à la prise en compte du handicap dans tous les nouveaux projets relatifs aux transports. *Rôle de veille du syndicat mixte transport et de l'ensemble des collectivités locales.*
- Mettre en place un parc de véhicules adaptés disponibles dès l'aéroport, mais aussi partout sur l'île. Le Département et la Région peuvent être à l'initiative de ce projet par le lancement d'un appel à projet ou par la constitution d'un parc commun mis à disposition de tous – Parc qui pourrait être sous la tutelle d'une SEM par exemple.

3 – Moderniser l'offre dans une vision globale

A. Prendre en compte les grandes tendances de l'hébergement de demain

1. La prise en compte du confort et de la santé
2. Le développement de « l'expérience vécue » à travers l'hébergement touristique
3. La personnalisation de l'offre
4. Le développement durable, l'approche écologique et éco-citoyenne



B. Des hébergements tournés vers la santé et le bien-être

1. Proposer des services tournés vers la santé
2. Mettre en place des structures d'hébergements liées au thermalisme
3. Lier les domaines de la santé, du tourisme et du bien-être



C. Des prestations ouvertes à une accessibilité universelle

1. Les enjeux du tourisme adapté sont les enjeux de la modernisation de l'offre

A – Prendre en compte les grandes tendances de l'hébergement de demain

Quel sera l'hébergement touristique de demain ? Quelles seront les grandes tendances et comment se traduiront-elles concrètement dans les différents types d'offre ? Les fiches suivantes font le point sur ce qu'imaginent les experts de chaque domaine aujourd'hui ...

1 / La prise en compte du confort et de la santé

Plusieurs facteurs influent et vont influencer sur l'évolution des hébergements dans le sens d'une prise en compte de plus en plus grande du confort et de la santé.

Il s'agit principalement de :

- La loi sur l'accessibilité 2005 qui a accéléré la prise de conscience pour rendre les hébergements et les équipements accessibles à tous (personnes déficientes mais aussi les personnes âgées, blessées, avec une poussette, étrangers...)
- Le vieillissement rapide de la population avec une demande naturelle vers plus de confort et d'ergonomie
- Un confort accru dans les hébergements personnels
- Une demande forte vers une prise en compte de la santé par l'ensemble de la population.

Dans l'offre d'hébergement, ceci se traduira par des aménagements et des équipements de plus en plus fonctionnels et ergonomiques. Cela se marquera également par l'entrée significative de la technologie dans les unités d'hébergement (la domotique permettra d'adapter facilement le confort : température, humidité, luminosité,...).

*La qualité de l'air de l'hébergement sera une composante importante à prendre en compte dans la conception et la gestion.
L'ergonomie sera une condition à tout aménagement afin de faciliter les mouvements de tous.*

Pour le bruit, principal aspect de mécontentement des clients, l'hébergement proposera une isolation phonique optimisée.

L'hébergement de demain devra également faire la guerre aux bactéries, aux acariens et aux saletés. Les personnes asthmatiques s'y sentiront bien. Tous les matériaux seront hypoallergéniques, antitaches, voire autonettoyants, ou nécessiteront peu d'entretien.

Certains éléments de soins pourront être introduits comme l'aromathérapie, la relaxation,...



A – Prendre en compte les grandes tendances de l'hébergement de demain

Quel sera l'hébergement touristique de demain ? Quelles seront les grandes tendances et comment se traduiront-elles concrètement dans les différents types d'offre ? Les fiches suivantes font le point sur ce qu'imaginent les experts de chaque domaine aujourd'hui ...

2 / Le développement de l'« expérience vécue » à travers l'hébergement touristique

Il s'agira ici de vivre, à travers l'hébergement touristique, une expérience nouvelle et différente.

Cette expérience pourra être artistique (entrée du design, voire de l'art, dans les hébergements) insolite (développement d'offres alternatives comme cabane dans les arbres, ancien monastère, hôtel sous la mer, roulotte, yourte...) ou encore thématique (historique, architecturale, futuriste, high-tech...)

Pour être attractives et s'inscrire dans la durée, ces offres (très diverses en gamme de prix et en types), devront posséder trois caractéristiques :

- Un caractère authentique c'est-à-dire en harmonie avec l'identité des lieux ;
- Provoquer une émotion dont l'intensité sera la source d'un puissant bouche à oreille ;
- Avoir du sens pour le consommateur.



A – Prendre en compte les grandes tendances de l'hébergement de demain

Quel sera l'hébergement touristique de demain ? Quelles seront les grandes tendances et comment se traduiront-elles concrètement dans les différents types d'offre ? Les fiches suivantes font le point sur ce qu'imaginent les experts de chaque domaine aujourd'hui ...

3 / La personnalisation de l'offre

Dans un monde où l'offre de consommation devient de plus en plus adaptée et personnalisée à chaque consommateur, l'offre d'hébergement évoluera nécessairement dans ce sens. Les hébergements prendront alors en compte les goûts, les besoins et les attentes de chacun. Cette évolution implique de réfléchir à une certaine modularité de l'offre d'hébergement.

Par exemple, pouvoir passer facilement :

- d'une offre pour un à une offre pour deux ou pour une famille ;
- d'une offre de tourisme d'affaires (avec bureau, facilité de travail) à une offre loisir tourisme.
- Ceci peut impliquer également de pouvoir changer de configuration (ambiance travail/détente/ sport).

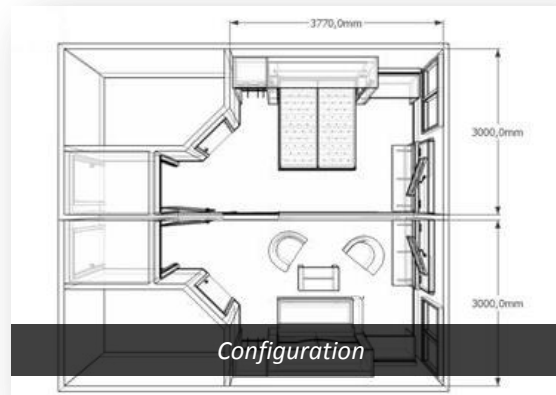
Pour réussir cela :

- le mobilier deviendra plus plurifonctionnel (lit, plan de travail, espace de lecture)
- le développement graduel du numérique, permettra de rendre des ambiances différentes et plus personnalisées. en effet, les murs pourront changer de teinte, les

éclairages naturels et artificiels seront progressifs et modulables à l'envie.

- la chambre pourra être standardisée, elle n'en demeurera pas moins personnalisable à souhait et avec une multitude d'options automatiquement modifiées.

Si cette évolution de l'offre vise tout particulièrement les hôtels urbains, on peut également penser qu'elle touchera des offres plus rurales à partir du moment où celle-ci s'adressera à différents types de clients (notamment affaires et loisirs).



A – Prendre en compte les grandes tendances de l'hébergement de demain

Quel sera l'hébergement touristique de demain ? Quelles seront les grandes tendances et comment se traduiront-elles concrètement dans les différents types d'offre ? Les fiches suivantes font le point sur ce qu'imaginent les experts de chaque domaine aujourd'hui ...

4 / Le développement durable, l'approche écologique et éco-citoyenne

La prise en compte du développement durable va s'inscrire dans la durée et marquer de plus en plus l'offre touristique. Cette évolution trouve son origine dans :

- l'évolution du coût des énergies et des matières premières ;
- la prise en compte de plus en plus importante des impacts liés au changement climatique et aux différentes crises écologiques à venir ;
- les éléments réglementaires (RT 2012, puis 2020,...) qui vont accélérer l'arrivée sur le marché d'hébergements de plus en plus éco-construits ;
- la lente montée de la conscience éco-citoyenne qui obligera les opérateurs à mieux répondre à ces nouvelles préoccupations de leurs clients.

On peut donc imaginer pour le futur, des établissements qui intégreront progressivement des évolutions techniques de toutes sortes et feront lentement évoluer leur comportement en matière de gestion durable.

Ces établissements :

- produiront autant d'énergie qu'ils en consomment sur la base d'équipements de plus en plus économes ;
- seront d'une meilleure isolation et de procédés de production nouveaux ou plus performants (solaire, mais aussi recyclage des eaux usées, les déchets solides, la ventilation pourront servir aussi à récupérer de l'énergie) ;
- seront de plus en plus économes en eau, en utilisant notamment mieux les eaux de pluie ;
- responsabiliseront le client sur des principes de consommation mesurée (compteurs) ;
- seront globalement conçus de manière bioclimatique ;
- utiliseront des matériaux recyclables ou recyclés et sains pour la construction et la décoration ;
- auront globalement un comportement de plus en plus écocitoyen et responsable notamment au niveau social et économique local.



B – Des hébergements tournés vers la santé et le bien être

Lier les domaines de la santé, du tourisme et du bien-être

a/ Renseigner / Sensibiliser les acteurs du secteur touristique

Les professionnels locaux et les porteurs de projet du secteur touristique doivent être sensibilisés à la question de la santé et du bien-être. Ces derniers sont en effet souvent en totale méconnaissance de l'offre sanitaire de qualité disponible à La Réunion. Ils ne peuvent donc pas mesurer le panel d'opportunités pouvant se présenter à eux dans la constitution d'une offre adaptée – donc visant un public plus large.

Afin de sensibiliser, l'information doit être disponible, mobilisable et compréhensible de tous. Pour cela l'Agence Régionale de Santé (ARS), qui dispose de toutes les informations nécessaires, pourrait mettre en place un support informatif à la fois simple et enrichissant pour porter à connaissance toute la nature de l'offre de santé réunionnaise (données quantitatives et qualitatives). Cette plaquette permettra à un lecteur non averti d'apprécier la plus-value et la sécurité offerte par le domaine sanitaire réunionnais.

Une cartographie de l'offre de santé réunionnaise serait un élément intéressant et judicieux à créer pour que les acteurs locaux puissent se saisir de l'information et la traduire dans leurs offres touristiques.

Ce document serait alors transmis à l'IRT, aux offices de tourisme et aux professionnels. La chaîne de la communication et de l'information prendrait alors le relais sur l'ARS. Cette démarche permettrait à la fois de sensibiliser les acteurs locaux et de faire la promotion d'une offre de santé difficilement mobilisable dans des campagnes publicitaires touristiques.

b/ Créer des appels à projet

L'impulsion de tels projets peut venir de l'initiative d'un privé, ou alors à partir du lancement d'appel à projet de la part de la Région Réunion ou d'une autre collectivité locale (intercommunalité, commune, Département, etc.). L'appel à projet définira le produit recherché, à savoir le type de structure, le type de prestation et la pathologie ciblée.

Une politique globale

C - Une assistance à la modernisation de l'offre incluant le bien-être

Dans le cadre de modernisation de l'offre, notamment d'hébergement, il est important d'intégrer une assistance technique et financière dans les domaines du confort et du bien être.

Ceci se traduirait par une assistance marketing, technique et une subvention pour des projets de création ou d'amélioration d'hébergements touristiques intégrant des équipements de type spa, bio-sauna,... à destination aussi bien des clientèles valides que de personnes déficientes.

Cette intervention est à inclure dans la politique globale de modernisation de l'offre touristique.

Les chambres d'hôtes et les hôtels adaptés disposant d'espace de bien-être sont tout à fait aptes à accueillir ce genre de public, si des prestations annexes sont proposées.

La Région Réunion dans l'application d'une stratégie de tourisme adapté pourrait accompagner financièrement le porteur de projet dans la mise en place de son produit.

B – Des hébergements tournés vers la santé et le bien être

2. Proposer une offre de bien-être dans les établissements hôteliers

Des produits originaux pour les hôtels

Les saunas :

Parmi les différents types de saunas, on trouve le bio sauna. Il s'agit d'un sauna à température assez douces (55° contre 70 à 100° pour un sauna classique). Il est construit en bois non transformé (pas de bois compressé) et non traité. Des cabines de sauna traditionnel, avec baies vitrées, peuvent également être installées dans des endroits offrant un décor original de nature (montagne, cascades, lagon...).

Des Hammams :

Il existe différents types de hammams et notamment ceux à l'Améthyste du Brésil. Il offre l'avantage d'agir comme antiseptique, en plus de remplir toutes les fonctions traditionnelles du hammam (purification du corps, détente musculaire...). A noter également les hammams au sel de mer agissant principalement sur l'appareil respiratoire et l'épiderme.

Le laconium :

Il offre une chaleur modérée, ni trop sèche, ni trop humide. Le laconium trouve des origines romaines. Il s'agissait du coin des thermes ou se déroulaient les discussions de la cité. La transpiration commence au bout de 15 minutes et la séance peut durer une heure.



Quid de l'adaptation ?

La société Health Mate propose aujourd'hui des produits spécifiquement aménagés aux personnes présentant une déficience. Il s'agit en général de cabines adaptées à capacité réduite : <http://www.wellness-spa.fr/acheter-achat-sauna/cabine-infrarouge/cabine-infrarouge-handicape-deluxe.html>

Des formules attractives :

L'espace « SPA » est généralement en accès gratuit pour les clients de l'hôtel (à l'exception des soins du corps).

Les établissements proposent de nombreuses offres en parallèle, à destinations des clients extérieurs (formules lunch & spa, enterrement de vie de jeunes filles...)

Quelques exemples

L'hostellerie des châteaux en Alsace :

Propose une offre de soins très importante avec plusieurs types de saunas, hammams et laconium. L'espace bien-être est le produit d'appel de l'hôtel avec **1000 m² et 8 espaces** différents. L'hôtel propose également une offre complète et diversifiée en massages et modelages.

<http://hostellerie-chateaux.fr/spa-alsace.html>

All suite resort & spa – La Gaudé :

Hôtel 4 étoiles possédant un SPA de **500 m² intérieur et extérieur**. Il est équipé d'un **sauna, hammam, bain froid, d'un bassin de balnéothérapie intérieur chauffé**, ainsi que d'une piscine extérieur présentant plusieurs ateliers (balnéo, nage à contre-courant...). On trouve également, des cabines de soins (massages, soins du corps...) et des douches multi-sensorielles.

<http://www.allsuiteresortspa.fr/spa.html#>

Quelques informations sur les coûts :

Saunas : Il existe de nombreux types de saunas (taille, matériaux...). Il faut compter au minimum **4000 €** pour une cabine de 5 personnes. Prévoir **7000 €** pour une **cabine adaptée**.

Hammams : **5500 €** pour une cabine « orientale » (mosaïque et pierre naturelle) de 2 personnes. **3500 €** pour une cabine moulée en MPC de 6 personnes.

C – Des prestations ouvertes à une accessibilité universelle

Les enjeux du tourisme adapté sont les enjeux de la modernisation de l'offre

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 notamment en matière d'hébergement.**

En effet, l'adaptation de l'offre ouvre les portes à une clientèle plus large : personnes âgées, femme enceinte, personnes à forte corpulence, blessés temporaires, personnes encombrées par des bagages ou autres, etc.

L'adaptation des offres ne doit plus être perçue comme une contrainte pour un certain public, mais comme **une aubaine**, une opportunité profitable à l'ensemble de la population touristique. La notion de confort doit être promue à la place de celle de contrainte réglementaire, technique et financière.

L'offre touristique doit s'adapter pour l'accueil de tous les publics, tout en évitant la stigmatisation des personnes qui en raison d'une situation de handicap ou de maladie marqueront une différence vis-à-vis d'un client dit « classique et valide ».

Plan d'action

- Définition d'une politique globale et universelle d'évolution de l'offre (cahier des charges + conditions de subventions + aide technique)

Cette politique inclura une prise en compte :

- de l'accessibilité
- du développement durable
- du confort et de l'ergonomie
- de l'enrichissement de l'expérience
- de l'adaptation et de l'individualisation
- de la santé et du bien être

Voir à ce sujet le travail du département du Nord

- Sensibilisation des acteurs, des porteurs de projets et des investisseurs à l'importance de la prise en compte de ces critères dans les projets.

4 – De la mise en tourisme à la mise en marché

A. Faciliter la naissance de produits adaptés

1. Mettre en place une information sur le marché du tourisme adapté
2. Accompagner la création de produits

B. Développer un processus de labellisation

C. Communiquer et commercialiser le tourisme adapté

1. Communiquer de manière spécifique
2. Commercialiser le tourisme adapté

D. Communiquer sur l'avantage santé

4 – De la mise en tourisme à la mise en marché

A – Faciliter la naissance de produits adaptés

1 - Mettre en place une information sur le marché du tourisme adapté

Etablir une base de données des documents clefs

La filière du tourisme adapté gagnera fortement à posséder une « bibliothèque numérique » des données et des documents clefs liés au tourisme adapté.

Ceci est particulièrement vrai pour les aspects de production, commercialisation et communication. Les données sur les marchés, les labellisations, les points juridiques, les canaux commerciaux doivent être à jour et accessibles à tous les professionnels et porteurs de projet.

Processus de veille

Il pourrait être créée au sein de l'IRT, une équipe interne / un groupe en charge de l'accompagnement technique des professionnels du tourisme adapté. Un rôle de veille pourrait être attribué à cette équipe afin qu'elle puisse mener un suivi du développement de la filière tourisme adapté à La Réunion.

Ce groupe s'enrichira : des échanges avec les professionnels, des éléments sur les projets en cours et autres éléments obtenus dans le cadre de sa mission. L'observation permettra de suivre l'évolution des démarches, rendre-compte des investissements effectués, évaluer l'application de la stratégie ou encore adapter la stratégie dès l'observation des premières faiblesses.

Ce rôle sera notamment utile dans l'observation de : la mise en conformité des offres, la multiplication du nombre de chambres adaptées sur l'île, le développement des activités adaptées, l'évolution de l'offre culturelle pour tous ou encore le développement des activités de bien-être. Ces éléments seront des richesses pouvant être retranscrites au sein de la plateforme d'informations à mettre en place.

Faire jouer le réseau d'acteurs et prendre en compte les retours d'expérience

Tous les acteurs touristiques doivent être sollicités pour obtenir une information de l'offre fiable et mise à jour régulièrement. Les offices de tourisme pourraient se charger de la vérification des informations, puisque situés plus proches du terrain, des professionnels et des clients. Par ailleurs, il serait très intéressant de récolter les retours d'expériences des touristes.

Une chaîne de l'information doit être mise en place (Clients → Offices de tourisme → IRT → ensemble des réseaux d'information de l'offre touristique).

2 – Accompagner la création de produits

Travailler avec les professionnels

Dans le cadre du réseau de tourisme adapté, il est important de faciliter la création de produits de tourisme adapté combinant santé, adaptation des offres et découverte de l'île.

Cette offre pourrait se formaliser dans différentes directions :

1 - Profiter des infrastructures de santé pour créer des produits « Réunion et certaines pathologies comme dialyse ou diabète ». Ces offres seraient ensuite accompagnées en terme de commercialisation.

2 – Développer une offre de tourisme adapté à différentes déficiences en mettant en valeur les activités et les sites de découverte de l'île. Ces offres seraient ensuite là aussi, accompagnées en terme de commercialisation.

B – Développer un processus de labellisation

La labellisation des établissements et des activités est un gage de qualité pour les publics en recherche de prestations adaptées.

L'obtention d'un label offre une certaine assurance au client dans le choix de son prestataire. Le label, bien qu'il ne soit pas une certification, reste une marque de caractère pour ladite offre. La promotion de la labellisation est nécessaire à La Réunion.

En effet, le choix de se faire labelliser n'est pas propre au prestataire ; ce choix peut et doit être stimulé. Des mesures d'accompagnements administratifs, techniques, humains ou encore financiers doivent être présentées aux professionnels (dans le cadre de l'action d'accompagnement).

La Région, les offices de tourisme, l'IRT, la FRT ou encore l'Etat via la DIECCTE, doivent soutenir cette démarche dans l'objectif de faire changer le regard des prestataires sur la démarche de labellisation (*un regard actuellement posé sur les coûts, les difficultés et le manque de résultats escomptés*) et donner une image de qualité à l'offre touristique locale par la multiplication des structures labellisées.



La labellisation « Tourisme et Handicap », est un élément indispensable pour les structures et sites impliqués dans le réseau, en prenant en compte un maximum de déficiences.



En matière de marketing, il sera également important, pour La Réunion, de se rapprocher du réseau « Europe for All » qui propose une labellisation et une lisibilité au niveau européen.

En cas d'adhésion de la Région Réunion, les établissements « Tourisme et Handicap » pourraient bénéficier ainsi d'une double labellisation.



A moyen terme, la réalisation de quelques labellisations « destination pour tous » à un niveau d'abord communal permettrait de mettre en place des bases de communication et de fonctionnement pertinents.

Ce label est actuellement le plus soutenu par les associations locales qui voient dans le nom même du label une forme d'universalité et de non-stigmatisation d'un public dit « handicapé ».

Cadre de l'intervention

Dans le cadre du réseau tourisme adapté, il faut prévoir :

- d'amplifier la sensibilisation des acteurs
- d'inclure la labellisation « Tourisme et Handicap » dans la politique d'aide à la création d'hébergements comme élément de modernisation
- d'inciter certaines communes pilotes par un accompagnement à la labellisation « Destination pour tous »
- d'étudier dans un deuxième temps la participation de La Réunion au label « Europe for All ».

C – Communiquer et commercialiser le tourisme adapté

Communiquer de manière spécifique

Les principes de la communication

La communication du tourisme adapté passe aujourd'hui par une série de canaux spécifiques dédiés aux déficiences, aux différentes pathologies et aux vacances.

Ces supports peuvent être des :

- guides,
- sites internet dédiés,
- réseaux sociaux.

Bien distinguer deux types de clientèles

Une part de la clientèle a des besoins spécifiques et passe par **des circuits commerciaux et de communication spécifiques. Ces circuits d'information sont liés à Internet, en tous cas, pour l'offre individuelle.**

Une part de la clientèle souffre de déficiences légères et doit être considérée comme une clientèle classique simplement en recherche de confort et d'ergonomie.

Les enjeux de communication de filière pour La Réunion

- La définition d'un image de marque « sociale » autour du tourisme adapté « une île avec des valeurs humaines » sur laquelle il sera possible de capitaliser.
- Faire identifier La Réunion comme une destination touristique adaptée. Cela passe par une communication média classique et internet en utilisant les produits phares.
- Faire connaître les produits proposés notamment en utilisant les circuits classiques, les guides, le web 2.0 et les réseaux sociaux.

Commercialiser le tourisme adapté

Une grande partie de la commercialisation de l'offre adaptée se fait aujourd'hui par deux grands types de circuits :

- Le circuit classique des associations et des institutions spécialisées ;
- Le circuit des TO et des sites spécialisés sur lesquels, il est important d'être présent.

Cadre de l'intervention

- Définir un message fort dans le cadre d'un positionnement général de l'île « autour de valeurs humaines ». Quelle plus belle image pour La Réunion qui représente la diversité des ethnies, des cultures et des personnes. L'île pour tous.
- Dès que l'offre est formalisée, entreprendre une opération média sur les différents marchés visés.
- Créer une brochure de l'offre « L'île pour tous » avec version numérique.
- Avoir un site internet ou une partie de site internet dédié permettant l'accès à l'offre quels que soient la pathologie et le handicap.
- Utiliser les canaux du web 2.0 en réalisant un suivi constant des sites et des réseaux sociaux.
- Former les professionnels aux nouveaux principes de communication et de commercialisation.

D – Communiquer sur l'avantage santé

Communiquer sur l'avantage santé

Un avantage à utiliser avec précaution

L'équipement et les ressources humaines en matière de santé constituent théoriquement un avantage concurrentiel indéniable par rapport aux autres destinations de l'Océan indien.

Pour autant, le diagnostic a montré combien cet argument est difficile à utiliser car :

- les touristes valides s'intéressent d'abord aux éventuels problèmes d'une destination et pas aux soins éventuels ;
- les touristes français ont déjà intégré dans leur représentation de la destination une qualité de soins propre au territoire français ;
- l'épidémie de chikungunya de 2005 fragilise toute communication sur la qualité des soins.

En renforcement de la communication globale ou ciblée dans certains cas...

Pour autant, dans certains cas, il nous semble possible d'utiliser cet avantage en argument secondaire pour renforcer l'image de la destination.

Les cas où cet argument pourrait être utilisé sont les suivants :

- clientèles fragiles (âgée, malade, avec enfants jeunes,...)

- clientèles étrangères tout particulièrement européennes

Imaginer une communication de renforcement ...

Le cadre de cette action pourrait être :

La définition d'un message sur

- la qualité des soins,
- la richesse en équipements et en intervenants médicaux,
- les possibilités de prise en charge notamment pour les populations européennes.

Il est difficile d'utiliser ces arguments en communication frontale donc, l'idéal serait de l'utiliser en argument secondaire.

Pour cela on peut imaginer, une communication sur le site internet avec un onglet :

- Etat sanitaire et soins sur l'île

Un argumentaire reprenant ce thème pour les clientèles fragiles et pour les clientèles européennes.

Plan d'action

- Définir un message
- Disposer d'une cartographie des équipements sanitaires
- Réaliser une page sur les sites internet de promotion en différentes langues
- Argumentaire pour les documents ciblés

5 – De la sensibilisation à la gouvernance

A. La création d'un réseau « Tourisme Adapté »

1. Un réseau de partenaires
2. Un réseau de professionnels
3. Le développement de partenariats



B. Une bonne gouvernance

Proposition de gouvernance

C. La mise en place des actions clefs

1. Action 1 - La sensibilisation des acteurs
2. Action 2 - L'accompagnement technique et financier autour d'une politique de modernisation de l'offre
3. Action 3 - acquisition, réaliser un fond commun d'équipements et mettre en place une mutualisation
4. Action 4 – La formation des acteurs du tourisme adapté



A. La création d'un réseau « tourisme adapté »

La présente stratégie prône la mise en place d'un réseau autour du tourisme adapté. Le réseau « tourisme adapté » pourrait avoir 2 vocations et intégrer deux types d'acteurs :

1 – UN RESEAU DE PARTENAIRES, organe de gouvernance

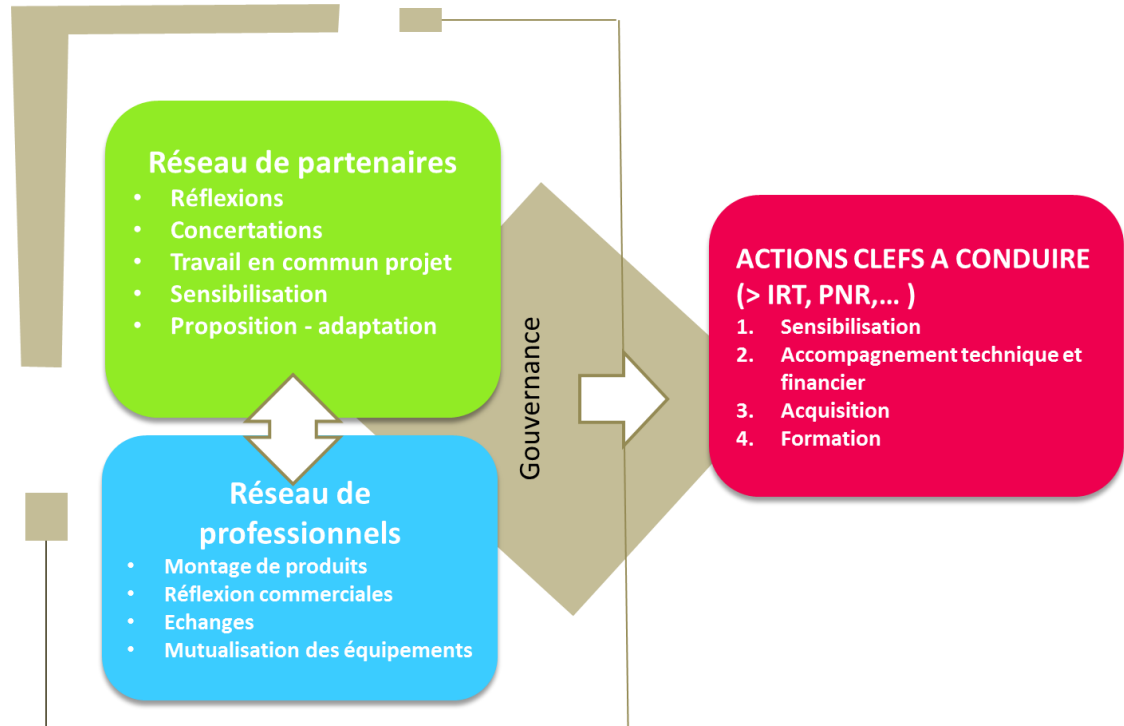
Un partenariat formalisé des acteurs comprenant des structures impliquées dans la démarche (IRT, Région Parc, Conseil Général, associations, représentants de professionnels du tourisme,...) qui aurait pour vocation

- de formaliser un partenariat permettant de développer une offre de tourisme adapté pour le futur (travail en commun sur les différents projets)
- de participer à la sensibilisation et à la motivation des professionnels

Ce réseau serait la cellule de réflexion des actions clefs pouvant être conduites par les différentes institutions comme l'IRT ou le Parc national (sensibilisation, formation, labellisation, commercialisation..).

2 – UN RESEAU DE PROFESSIONNELS

Un réseau des professionnels du tourisme adapté qui s'appuierait sur des professionnels proposant : des offres entièrement accessibles aux personnes en situation de handicap (tous handicaps confondus), des prestations particulières pour une ou plusieurs pathologies spécifiques ou encore des prestataires contribuant au développement de l'offre de bien-être.



A. La création d'un réseau « tourisme adapté »

Le développement des partenariats

La création d'un réseau doit permettre le développement de partenariats forts entre les différents acteurs. La mise en place de ces partenariats est une étape incontournable dans l'application de la stratégie.

Des partenariats avec les associations locales

L'ensemble des acteurs du réseau touristique gagnerait à créer des partenariats avec les associations locales œuvrant dans le domaine de la santé et du handicap. En effet, celles-ci sont disposées et bien placées pour accompagner, d'une part les professionnels dans l'adaptation de leur offre touristique (hébergement, activités, accueil,...), et d'autre part les gestionnaires territoriaux dans l'adaptation des espaces publics (ville, sites touristiques,...).

Riches de leurs expériences et de compétences dans les domaines médico-sociaux, les associations sont des acteurs incontournables dans la réussite d'un projet de tourisme adapté.

Au-delà de l'accompagnement, les associations sollicitées pourront représenter pour les professionnels du tourisme des relais d'informations/de publicité de leurs offres adaptées. Nous noterons que ces partenariats peuvent se faire de manière lucrative, mais renvoient parfois, pour certains aspects et dans certaines situations, à une activité bénévole. Cette piste doit être prise en compte et étudiée.

Exemple du partenariat entre le Conseil Général, l'ONF, le Parc National et les associations dans la conception et la réalisation du parcours adapté de découverte de la forêt de Bélouve.

Dans une autre mesure, les associations locales promouvant l'utilisation des plantes médicinales, des produits locaux et des savoir-faire réunionnais doivent être associées aux projets de la restauration et aux projets hôteliers. La coopération pourra donner naissance à des produits nouveaux orientés sur le bien-être (*phytothérapie, aromathérapie, ...*) et la santé (*repas spécifiques, cuisine bio, produits du terroir, ...*).

Les associations disposent de savoirs et d'expériences sur des thématiques précises que les acteurs touristiques ne maîtrisent pas forcément ; la complémentarité des savoirs ne peut être que bénéfique.



Parcours adapté - forêt Bélouve

A. La création d'un réseau « tourisme adapté »

Le développement des partenariats

Des partenariats entre professionnels du tourisme

Le réseau à mettre en place s'appuiera sur des structures d'hébergement, des activités de loisirs et de découverte, des prestations de bien-être, mais aussi, *lorsque cela est possible et judicieux*, une offre de santé adaptée aux besoins des touristes ciblés.

Un tel réseau cherche à lier les prestataires entre eux en se basant sur les unités d'hébergement. Ainsi, à une structure d'hébergement seront associées des prestations de bien-être, des activités de loisirs et de découverte et parfois une offre de santé ; créant ainsi plusieurs maillons fonctionnels, qui tous ensemble constitueraient « **le réseau touristique adapté de La Réunion** ».

Ces partenariats permettront d'établir des liens entre les différentes offres : hébergement, restauration et activités. Le réseau étant constitué, chaque prestataire pourra vendre son produit sous la forme de package - très attractif dans la promotion d'une offre et d'un territoire. La coopération entre les acteurs du tourisme aboutira à la mise en place de produits novateurs à La Réunion destinés à capter des clientèles bien ciblées.

Faire naître des partenariats entre les domaines du tourisme et de la santé

Dans le cadre de cette démarche de tourisme adapté, les liens entre le touristique et le sanitaire doivent être établis. Si l'offre de santé à La Réunion est satisfaisante, cette « sécurité » n'est actuellement pas valorisée dans la promotion de l'île. A savoir que l'aspect sanitaire est difficilement mobilisable dans une démarche de promotion touristique.

Néanmoins, les établissements sanitaires peuvent être des partenaires dans la mise en place d'une offre spécifique au sein d'une structure classique. Les structures sanitaires peuvent se positionner comme des appuis pour un public désireux d'aller en vacances, mais nécessitant de manière régulière des soins. Ainsi, une personne en rééducation, dialysée, en dépression ou autres, pourrait bénéficier des soins nécessaires tout en s'adonnant à une activité touristique.

Cadre de l'intervention

Il s'agira de mettre en place:

- Une cartographie des établissements de santé réunionnais (généralistes et spécialisés, publics et privés).
- Un support de communication / une brochure informative sur l'offre de santé à La Réunion. Le support sera dûment renseigné et accessible à un large public.

Dans le cadre de ses compétences , l'ARS est en charge de ces prestations.



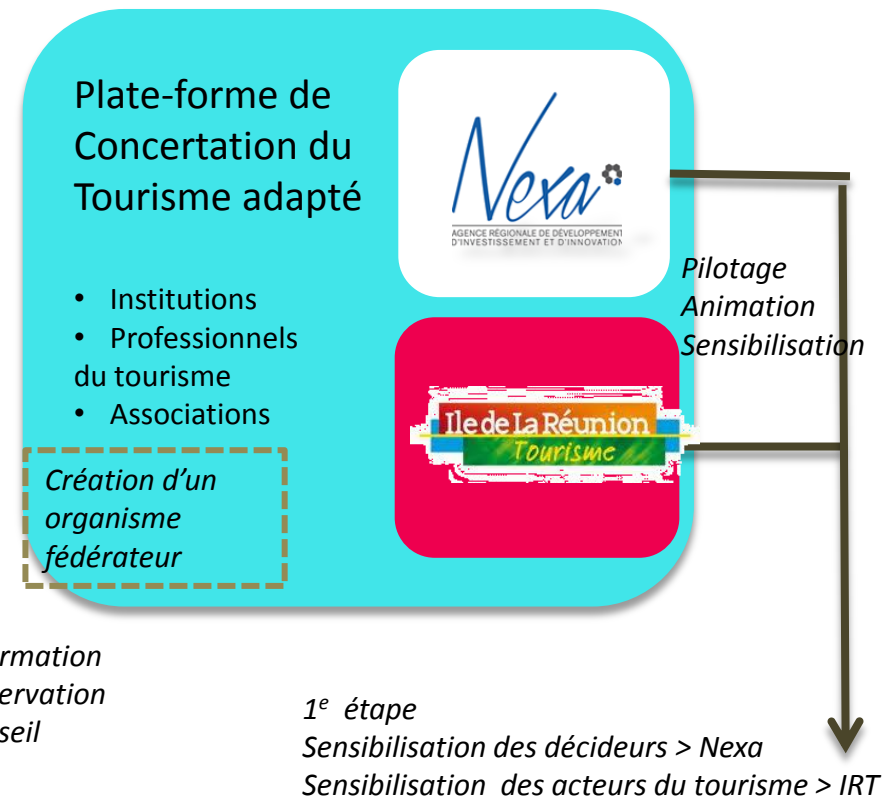
B – Une bonne gouvernance

Proposition de gouvernance

La gouvernance de ce projet est un élément fondamental de sa réussite. Tous les exemples étudiés montrent la nécessité de créer une concertation institutions-associations-professionnels.

La proposition est ici une gouvernance par un binôme IRT–Nexa pour conduire la stratégie. Ce binôme serait accompagné d'une plateforme de concertation où se retrouveraient régulièrement les représentants des institutions, des associations et des professionnels du tourisme.

L'étude montre également que la création d'un organisme fédérateur des associations et qui jouerait, pour le tourisme, un rôle d'acteur fort, dans l'information, l'observation et le conseil, faciliterait grandement la mise en place de la stratégie.



C. La mise en place des actions clefs

Action 1 – La sensibilisation des acteurs

La sensibilisation et l'information constituent un premier pilier dans la constitution/la structuration d'une filière de tourisme adapté à La Réunion. Des campagnes doivent être conduites directement auprès des acteurs locaux. Les initiateurs possibles de cette démarche sont l'IRT et les offices de tourisme communaux et intercommunaux – *une démarche placée dans le cadre de leurs compétences.*

Les professionnels touristiques sont à cibler directement, mais l'action doit également être menée au sein des entités représentatives des professionnels telles que l'UMIH, l'UHR, Gîte de France, le Club du Tourisme ou encore le SYPRAL (*pour ne citer que ceux-là*). La mobilisation auprès des représentants de professionnels permettra de faire naître des échanges, des synergies et d'ouvrir plus largement le débat sur le sujet.

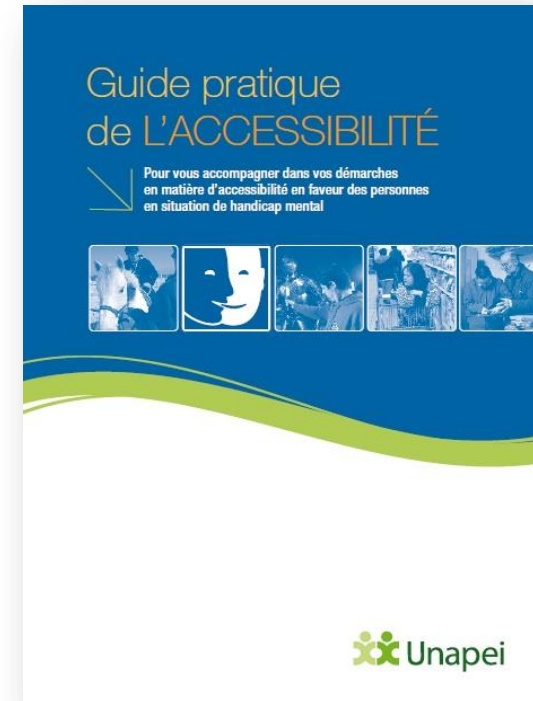
La nature de l'intervention pourra être multiple. Le démarchage direct auprès du professionnel peut-être une méthode à employer (*mail, téléphone, mais rencontre de visu à privilégier*). Dans un second temps (*...et de manière complémentaire au démarchage*), des supports informatifs pourront être élaborés afin de renseigner les prestataires touristiques sur les éléments clés de l'adaptation. Des brochures explicatives pourraient être d'excellents supports pour la sensibilisation.

Ces brochures seront constituées tels des guides de l'accueil et de l'aménagement pour tous. (*Les brochures peuvent être conçues avec l'aide de professionnels de la santé et/ou l'appui des associations sensibles à ce sujet*)

→ *A noter que dans d'autres régions françaises, l'association Tourisme & Handicap a déjà élaboré ce genre de support à destination des professionnels du tourisme.*

Au sein des syndicats et autres groupes représentatifs des professionnels des commissions ou des groupes « accessibilité » pourraient être conçus afin de susciter l'intérêt des acteurs et de créer une dynamique régionale.

Ainsi seront favorisés: la sensibilisation et la formation du personnel d'accueil, le respect de la réglementation, le développement des activités de loisirs, l'ouverture de la culture à tous, la mise en place d'un festival ou encore le développement des activités de bien-être accessibles.



C. La mise en place des actions clefs

Action 2 – L'accompagnement technique et financier autour d'une politique de modernisation de l'offre

A. Cadre général

L'accompagnement technique et financier sera utile pour l'ensemble de la filière adaptée, toutes offres confondues.

Il est important de considérer cette action dans le cadre d'une vision globale de modernisation de l'offre touristique dans le cas, notamment de l'hébergement (projet de rénovation ou de création).

Pour ce faire nous proposons de développer:

- une politique de soutien aux hébergements (création, rénovation,...)
- Une politique de soutien aux aménagements et équipements.

Plan d'action

Cette politique de soutien comprendra :

- Un ensemble de préalables constituant des engagements (classement, loi 2005, labellisation T et H par exemple,...);
- Un cahier des charges à respecter par type de réalisation;
- Un partenariat d'intervention sur les projets (IRT, CAUE, associations, Parc, CG, ...);
- Une aide technique (architecte de l'IRT par exemple, technicien marketing,...);
- Une aide financière pour les porteurs de projets;
- Cette aide financière doit constituer un apport incitatif sur la modernisation de l'offre. L'ordre de grandeur des ressources mobilisables pour l'aide financière serait de :

- 15 projets par an sur une base de 100 000 € euros d'aide par projet : soit 1,5 M d'€ annuel

L'idée est ici de trouver un seuil déclencheur de subvention permettant la réalisation du projet.

La Région doit être présente aux côtés des structures adaptées existantes, mais aussi aux côtés des porteurs de projet cherchant à mettre en place de nouveaux produits accessibles. La collectivité devra assurer un appui technique et financier afin d'accompagner et d'aider les ambitions allant dans le sens de la stratégie régionale.

La collectivité s'assurera qu'au comité régional du tourisme (IRT), se met en place une équipe interne spécialisée en charge des relations avec les professionnels du tourisme adapté.

Cette équipe s'assurera des affaires relatives à la mise en accessibilité des offres, à la labellisation, au respect de la réglementation, à l'instruction des dossiers de subvention, etc.

C. La mise en place des actions clefs

Action 2 – L'accompagnement technique et financier autour d'une politique de modernisation de l'offre

B. La création d'une politique d'accompagnement des acteurs et des porteurs de projets d'hébergements

Une stratégie de tourisme adapté nécessite la création d'une politique d'aide technique et financière à la création et à la rénovation d'hébergements touristiques.

L'exemple de politiques réussies montre que cette aide doit :

- Avoir une vue plus large que la déficience mais s'inscrire dans une orientation générale de modernisation de l'offre (confort, modularité, développement durable, identité...)
- Se baser sur un référentiel ou cahier des charges créé à l'occasion ou appuyé sur des cahiers des charges existants (labels, certification).
- Faire la part, au niveau des déficiences, entre les établissements classés ERP (hôtels campings,...) sur lesquels existent des obligations légales et les établissements non classés ERP comme les gîtes ruraux.
- Apporter une aide financière permettant de déclencher l'entrée dans la politique tourisme adapté
- Apporter une aide technique à la fois sur

la partie construction et sur la partie montage de projet.

C. L'aide aux communes et intercommunalités pour créer des équipements adaptés

Un accompagnement spécifique pourrait être prévu pour les communes et intercommunalités dans le cadre de l'aide aux équipements. Cette aide aux équipements devra :

- Se baser sur un référentiel ou cahier des charges créé à l'occasion
- Apporter une aide financière permettant de déclencher l'entrée dans la politique de modernisation de l'offre.
- Apporter une aide technique à la fois sur la partie construction et sur la partie montage de projet.

Cadrage financier de l'action

En se basant sur des départements métropolitains, l'ordre de grandeur financier d'une telle orientation pourrait être le suivant :

Subventions à la construction et à la rénovation d'hébergements.....1,5 M€
(15 projets par an sur une base de 100 000 € euros d'aides par projet : 1,5 M d'€ annuel)

Subventions à la construction d'équipements touristiques adaptés
Surcoût de 20 % par rapport aux politiques classiques
Equipe de suivi de la politique
3 personnes soit environ 125 000 € /an

C. La mise en place des actions clefs

Action 3 – Acquisition : réaliser un fond commun d'équipements et mettre en place une mutualisation

Dans le cadre du réseau du tourisme adapté, il apparaît important de **faire l'acquisition d'un certain nombre d'équipements à mutualiser** permettant le développement d'activités adaptées par les professionnels.

En effet, il n'est pas judicieux et économiquement supportable que les différents prestataires travaillent seuls à l'acquisition de matériels spécifiques. La mutualisation des achats permettra de partager les coûts liés à l'équipement et d'investir de manière raisonnable dans une filière encore embryonnaire aujourd'hui. *(Une procédure d'acquisition privée de matériel pourrait venir par la suite, en fonction des besoins des professionnels et de l'ordre économique de la demande.)*

Pour ce faire nous proposons de :

- **développer une politique d'acquisition** pour les activités essentielles (randonnées, VTT, parapente, ...) comme Joëlette, véhicule tout terrain, chariot parapente, nautique...
- **rendre ces équipements utilisables** par les professionnels du réseau (dépôts dans certains lieux de l'île, calendrier d'utilisation, cahier des charges pour l'utilisation,...).

Cette action pourra être une réussite si les professionnels et représentants des professionnels sont mis à contribution et intégrés, dès les prémices, à la démarche.

Afin de contribuer au bon fonctionnement de la mutualisation des équipements, les ligues d'activités pourraient être d'excellents relais de distribution et de gestion du matériel. La discussion autour des modalités d'utilisation se ferait avec les acteurs concernés.

Pour exemple, actuellement la ligue de vol libre de La Réunion dispose des 2 chariots parapentes qu'elle met à disposition de ses membres.

La mutualisation des équipements doit également s'étendre aux aménagements spécifiques de sites tels que les rampes d'accès à la mer ou encore à la rivière. De plus dans le cadre des opérations HANDIPLAGES, du matériel spécifique est utilisé ; ce matériel devrait être disponible pour les professionnels lors des horaires de fermeture des spots adaptés.

Une politique d'acquisition-mutualisation

Le cadrage financier (ordre de grandeur) pour:

- 10 Joëlettes;
- 10 chariots parapente;
- 10 véhicules de descente;
- 10 selles et matériels spécifiques équitation;
- 10 kayaks;
- 1 lève personne pour la plongée;
- 1 treuil pour le parapente;
- Autres matériel divers pour les autres activités.

serait d'environ 200 000 €



C. La mise en place des actions clefs

Action 4 – La formation des acteurs du tourisme adapté

Différents types de formations sont à imaginer pour professionnaliser les acteurs :

- Adaptation de l'activité
- Accueil des différents publics
- Création et mise en place de produits touristiques
- Utilisation de techniques et/ou technologies adaptées
- Marketing (clientèles, circuits commerciaux,...)

Elles doivent rentrer dans le cadre d'une formation professionnelle globale des acteurs aux enjeux du tourisme de demain.

Ces formations peuvent être assurées par différents types d'intervenants :

- Formateurs indépendants
- IRT
- Chambre de commerce et d'industrie de La Réunion
- Associations œuvrant pour le handicap (Handisport notamment)

Les formations doivent concerner tous les acteurs de la chaîne touristique (transport, hébergement, restauration, loisirs, etc.)

Se former peut partir d'une initiative personnelle. Cependant, tous les éléments portent à croire que la formation doit être stimulée et orientée.

1. La Région et l'IRT devront porter à communication les axes stratégiques pour le développement du tourisme adapté. Une information juste, claire et rassurante doit être employée. La Région devrait par ailleurs réfléchir à la mobilisation de fonds pour la formation des acteurs.
2. Les offices de tourisme et les groupes représentant les professionnels du tourisme, doivent se doter du rôle de sensibilisateur. Ils doivent stimuler la formation des acteurs:
 - par des campagnes de sensibilisation ciblées (sujets spécifiques);
 - en informant les acteurs des possibilités de formations et des aides financières existantes;
 - en apportant une aide technique dans le choix des formations par un acteur en fonction de son activité et de ses ambitions.

>> Les offices de tourisme, les syndicats et autres représentations professionnelles, devront préalablement définir les besoins pour que des formations spécifiques soient mises en place et que les formateurs de référence soient identifiés.

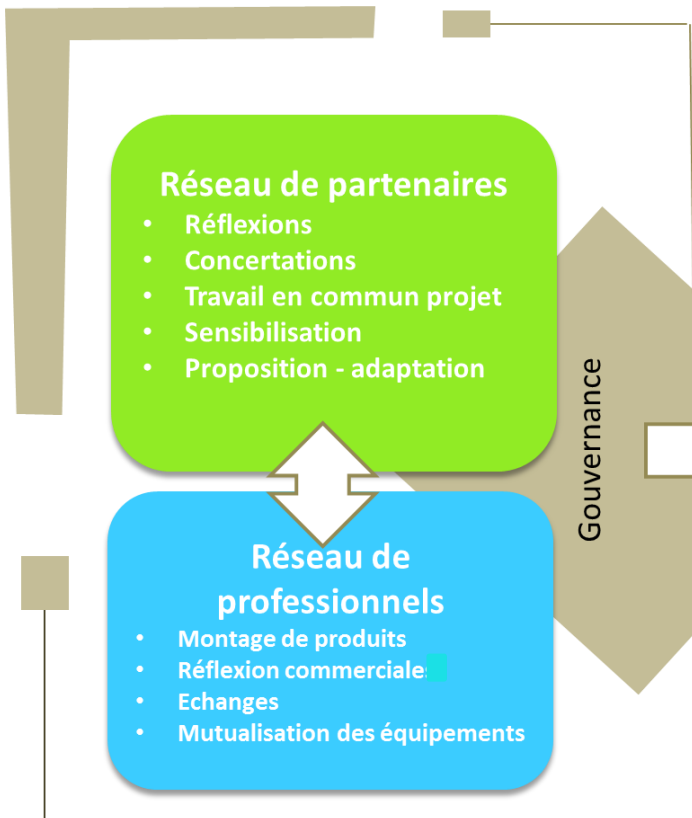
Exemple de besoins d'ores et déjà recensés:

- Formation des gestionnaires d'établissement à une amélioration de la qualité de leur offre en intégrant l'accessibilité universelle;
- Formation des personnels touristiques à l'accueil des différents publics;
- Formation des chauffeurs de bus à l'accueil des PSH et à l'utilisation du matériel mis à leur disposition;
- Etc.

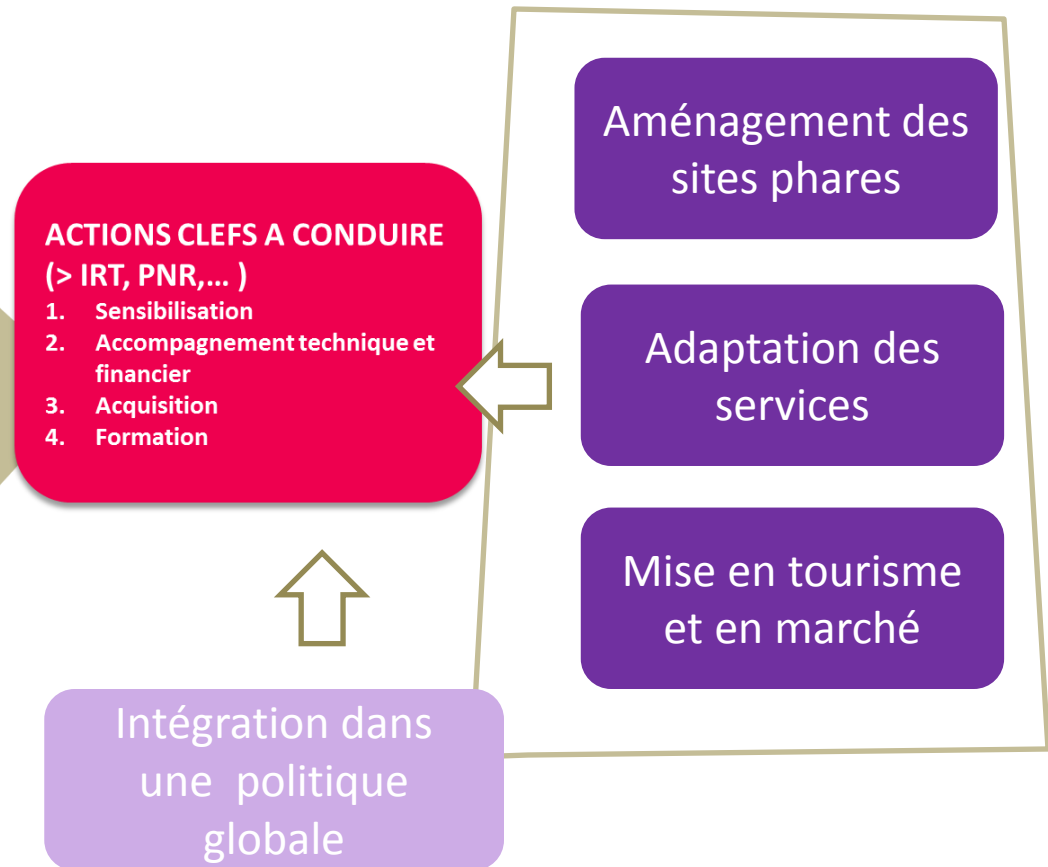
Les thématiques

- Les cibles de clientèles;
- L'adaptation de son offre à la clientèle visée;
- Les circuits commerciaux;
- La communication.

Réseau



Thématiques



Partie B. Modalités d'application de la stratégie

1 – Synthèse

- A. Synoptique du plan d'action proposé
- B. Synoptique et chiffrage du plan d'action proposé

2 – Analyse

- A. Approche des données clients
- B. Analyse des différents objectifs
- C. Analyse des couples produits-marché
- D. Analyse de l'importance d'une politique universelle

3 – S.W.O.T.

4 – Conclusion

- A. Vision globale du plan d'actions
- B. Importance d'une vision de modernisation de l'offre

5 – Feuille de route

- A. Mettre en la place la politique
- B. Calendrier

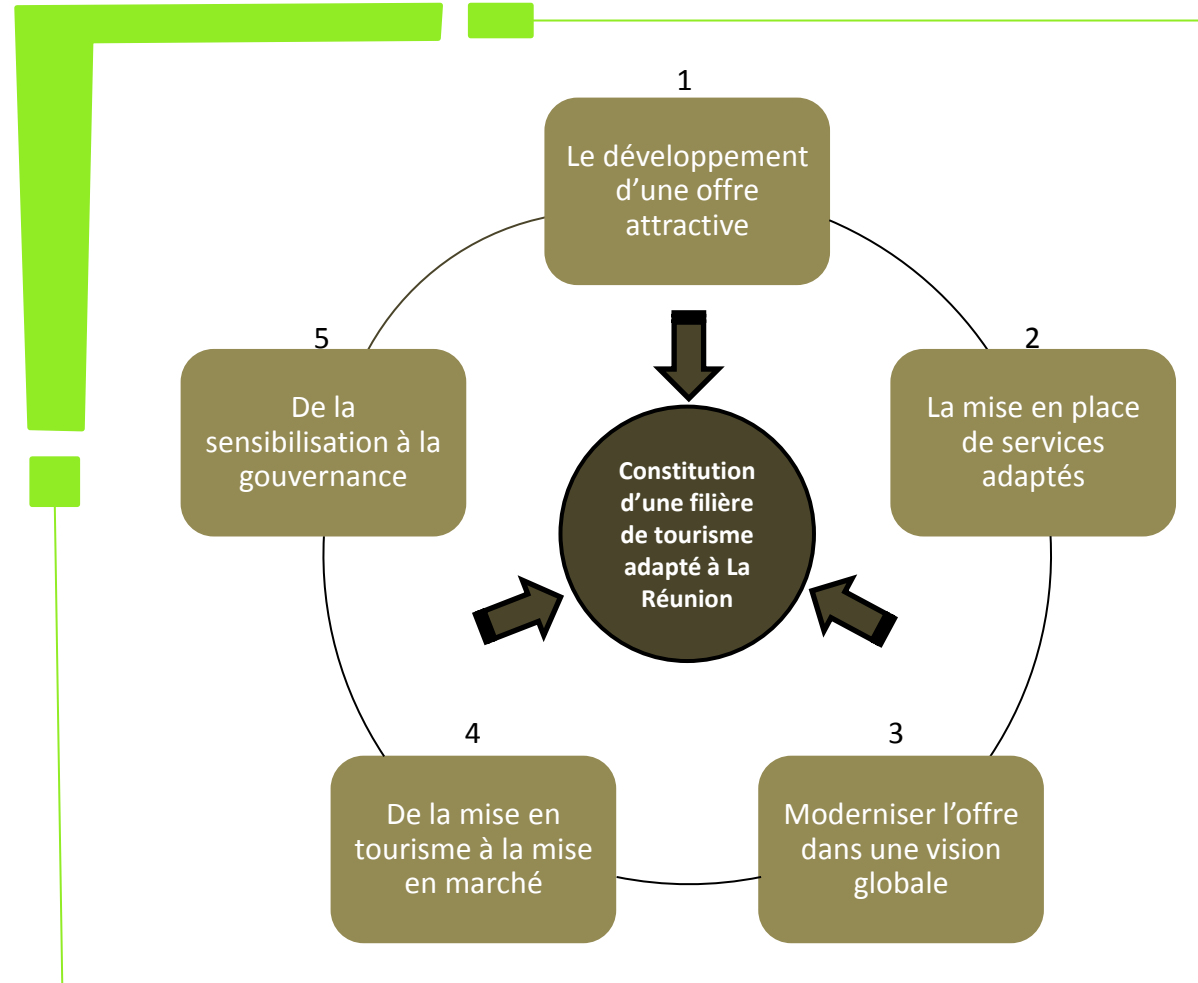
3 – Synthèses et préconisations



A. Synoptique du plan d'action proposé

Le plan d'action proposé cherche à :

- Intégrer un large panel d'acteurs à la question du tourisme adapté;
- Mobiliser les produits adaptés existants;
- Créer de nouveaux produits;
- Tendre vers l'universalité des offres;
- Améliorer la qualité globale de l'offre touristique;
- Créer des liens entre les acteurs et mettre en place un réseau de professionnels et de partenaires;
- Positionner, vendre et faire valoir l'offre réunionnaise;
- Mettre en place toutes les actions clefs susceptibles d'accompagner la réussite de ce projet.



B. Synoptique et chiffrage du plan d'action proposé

Plan d'adaptation de l'offre sur 5 ans

En première analyse, nous avons fait la liste des actions nécessaires à la mise en place d'une filière de tourisme adapté et d'une action minimum pour la modernisation de l'offre.

Axe	Thématique	Actions	Chiffrage
1 - Le développement d'une offre attractive	Les espaces naturels	→Aménagement d'une dizaine de sites majeurs de l'île entièrement accessibles à tous les publics	2 500 000 €
	Le lagon et la mer	→Aménagement d'une dizaine de sites d'accès à la mer (plages et bassins)	500 000 €
	Les activités	→Création d'un fonds commun d'investissement pour l'acquisition de matériel et mutualisation des équipements	250 000 €
		Création de 10 zones de pique-nique adaptées	350 000 €
	Les musées et la culture	→Adaptation de l'offre des principaux musées départementaux, régionaux, de certains musées privés importants et du Jardin Botanique des Mascareignes	2 500 000 €
2 - Des services adaptés	L'hébergement	→Définition et réalisation de 2 projets de campings équipés en HLL accessibles avec au moins 15 hébergements adaptés par camping	3 000 000 €
		→Campagne de rénovation / reconstruction des gîtes publics avec intégration de l'accessibilité pour tous.	3 500 000 €
	La restauration	→Voir politique de soutien de l'axe 4	

1 - Synthèse

B. Synoptique et chiffrage du plan d'action proposé

Plan d'adaptation de l'offre sur 5 ans

Axe	Thématique	Actions	Chiffrage
2 - Des services adaptés	Aéroports	L'aéroport Roland Garros (et Pierrefonds) → Conception et diffusion d'un guide pratique pour les PSH (version papier, version braille, version audio, version tel mobile).	100 000 €
		→ Mettre en place un arrêt de bus interurbain adapté aux 2 aéroports (à proximité immédiate de l'arrivée).	30 000 €
		→ Mettre en place des navettes aéroport adaptées entre l'aérogare et le centre-ville.	3 x 250 000 €
	Transports terrestres	Les transports terrestres → Dans le cadre du Trans' Eco Express, favoriser la mise en place de bus adaptés aux différentes déficiences (rampes d'accès, signaux sonores et lumineux, etc.) – action à mener dans le cadre de l'écriture des cahiers des charges d'achats publics.	Pour mémoire déjà prévu
		→ Assurer la continuité de l'offre de transport adapté sur tout le territoire réunionnais.	Pour mémoire
		→ Veiller à la prise en compte du handicap dans tous les nouveaux projets relatifs aux transports. → Mettre en place un parc de véhicules de location aménagés avec rampes, disponibles dès l'aéroport, mais aussi partout sur l'île.	Pour mémoire 10 x 35 000 €

1 - Synthèse

B. Synoptique et chiffrage du plan d'action proposé

Plan d'adaptation de l'offre sur 5 ans

Axe	Thématique	Actions	Montant
3 - Moderniser l'offre dans une vision globale	Modernisation des hébergements	→Cadre global d'une politique de modernisation de l'offre (15 hébergements par an, aidés à 100 000 € chaque)	1,5 M€ / an
	Modernisation des sites	→Cadre global d'une politique de modernisation de l'offre	1,5 M€ /an
	Modernisation de l'offre thermalisme	→Amélioration de l'offre thermalisme, non compris la partie hotellerie	4,5 M€

1 - Synthèse

B. Synoptique et chiffrage du plan d'action proposé

Plan d'adaptation de l'offre sur 5 ans

Axe	Thématique	Actions	Coût
4 - De la mise en tourisme à la mise en marché	Faciliter la naissance de produits adaptés	→ Mettre en place une équipe d'accompagnement à la création	Coût indicatif moyen : 200 000 € /an
	Développer un processus de labellisation	→ Mettre en place une équipe d'accompagnement à la labellisation	
	Communiquer et commercialiser le tourisme adapté	→ Créer un message fort dans le cadre d'un positionnement général de l'île sur la diversité. → Utiliser les canaux du web 2.0. → Communiquer de manière stratégique dans les couples produits marchés choisis	
	Communiquer sur l'offre sanitaire de l'île :	→ Un message à définir → Le support sera dûment renseigné et accessible à un large public → Une cartographie des établissements de santé réunionnais (généralistes et spécialisés, publics et privés) → Un support de communication / une brochure informative sur l'offre de santé à La Réunion.	

B. Synoptique et chiffrage du plan d'action proposé

Plan d'adaptation de l'offre sur 5 ans

Axe	Thématique	Actions	Coût
5 - De la sensibilisation à la gouvernance	Mettre en place un réseau de partenaires et de professionnels	<ul style="list-style-type: none">→ Mise en place d'une équipe spécialisée d'accompagnateurs et d'animateurs (sensibilisation et accompagnements des acteurs socioprofessionnels)→ Accompagnement technique et financier autour d'une politique de modernisation de l'offre→ Acquisition : réalisation d'un fonds commun d'équipements et mise en place d'une mutualisation→ Formation des acteurs du tourisme adapté	<p>125 000 €/an</p> <p>Déjà chiffré axe 3</p> <p>Déjà chiffré (Axe 1)</p> <p>100 000 €</p>

B. Synoptique et chiffrage du plan d'action proposé

Plan d'adaptation de l'offre sur 5 ans

- L'ensemble des actions préfigurées (colonne total 1) doit être réparti pour être plus facilement compréhensible.
- La colonne 2 comprend l'ensemble des dépenses publiques prévues dans le cadre de cette action.
- La colonne 3 correspond aux estimations de dépenses strictement liées au tourisme adapté.
- La colonne 4 correspond aux investissements privés pouvant être envisagés soit par effet de levier, soit dans le cadre de montage économique public privé.

(1): Total public uniquement; (2): Investissements privés induits

* Les politiques de soutien à la modernisation de l'offre s'entendent sur des bases minimales / montant global de l'intervention.

	1-Total action en M€	2 - Total public en M€	3 – dont spécifique tourisme adapté en M€	4 - Privé MO
Offre nature attractive	2,5	2,5	2,5	
Offre plages et bassins	0,5	0,5	0,5	
Equipements loisirs	0,6	0,6	0,6	
Camping public	1,5	1,5	0,225	
Camping privé	1,5		0,225	1,5
Hébergement public - gîtes	3	3	0,45	
Transport <i>(non compris actions engagées par autorités de transport)</i>	0,9	0,9	0,5	
Musée	2,5	2,5	1	
Thermalisme	4,5	4,5	0,5	
Commercialisation - Communication -sensibilisation -formation	1,5	1,5	1,5	
* Politique soutien Modernisation offre hébergement	7,5 (1)	7,5	1	10 (2)
* Politique soutien Modernisation activités et sites	7,5 (1)	7,5	1	5 (2)
TOTAUX	34	32,5	10	16,5

A. Approche des données clients

Rappel des éléments clients

Le tourisme et les personnes déficientes

- Le marché touristique lié aux personnes en situation de handicap (dont personnes malades) et des accompagnants est constitué de 120 millions de personnes en UE.
- On prévoit un accroissement de 20 % de ces personnes dans les 20 prochaines années.
- 7% des européens en vacances lient leur choix de destination à l'existence d'équipements adaptés.

Les dépenses moyennes

La dépense moyenne sur un lieu d'hébergement se trouve souvent supérieure à celle des touristes valides car elle y prend la majorité de ses repas et consomme volontiers des extras.

De plus, la clientèle en situation de déficience choisit plus facilement un hébergement marchand (80 % au lieu de 36 % pour les valides).

Une personne en situation de handicap est accompagnée (en moyenne) par 1,5 personnes. Dans la plupart des cas, les séjours ou les visites sont réalisés en famille ou en couple.

Un ménage avec personne en situation de handicap génère environ 20 % de recettes en plus.

MODE DE CALCUL DES RETOMBEES ECONOMIQUES

- *En 2012, les dépenses moyennes des touristes (agrément et affinitaire confondus) à La Réunion étaient estimées à 705 € par personne. (source INSEE IRT - Insee partenaire 21)*
- *Le taux de retour estimé sur le territoire des dépenses faites avant le séjour était de 99 € par personne. (source Estimation EP – Altéa)*
- *Les dépenses des touristes en situation de handicap et des accompagnants sont supérieures de 20 % aux touristes classiques. (source Etude Atout France 2009)*
- ***Le CA moyen généré par personne déficiente ou accompagnant est donc environ de 1000 € pour tous les touristes confondus. (source Estimation EP – Altéa)***

Rappel

Les personnes en situation de handicap désignent l'ensemble des individus qui ont des problèmes de mobilité, d'agilité, de vision, d'audition ou de déficience mentale.

Il faut également rajouter à ces catégories les personnes qui :

- sont obèses ou atteintes de nanisme ou de gigantisme;
- ont besoin d'une aide technique pour se déplacer (fauteuil roulant, déambulateur, canne, chien, prothèse...);
- ont des maladies handicapantes, des troubles de santé invalidants et éprouvent des difficultés à fournir un effort physique : cardiaque, souffrant d'arthrite, de fatigue chronique sévère, d'asthme, de diabète, d'allergies sévères...;
- ont des handicaps temporaires : personnes accidentées ou avec des béquilles;
- sont en situation de contrainte passagère : femmes enceintes, adultes avec enfants dans des poussettes...

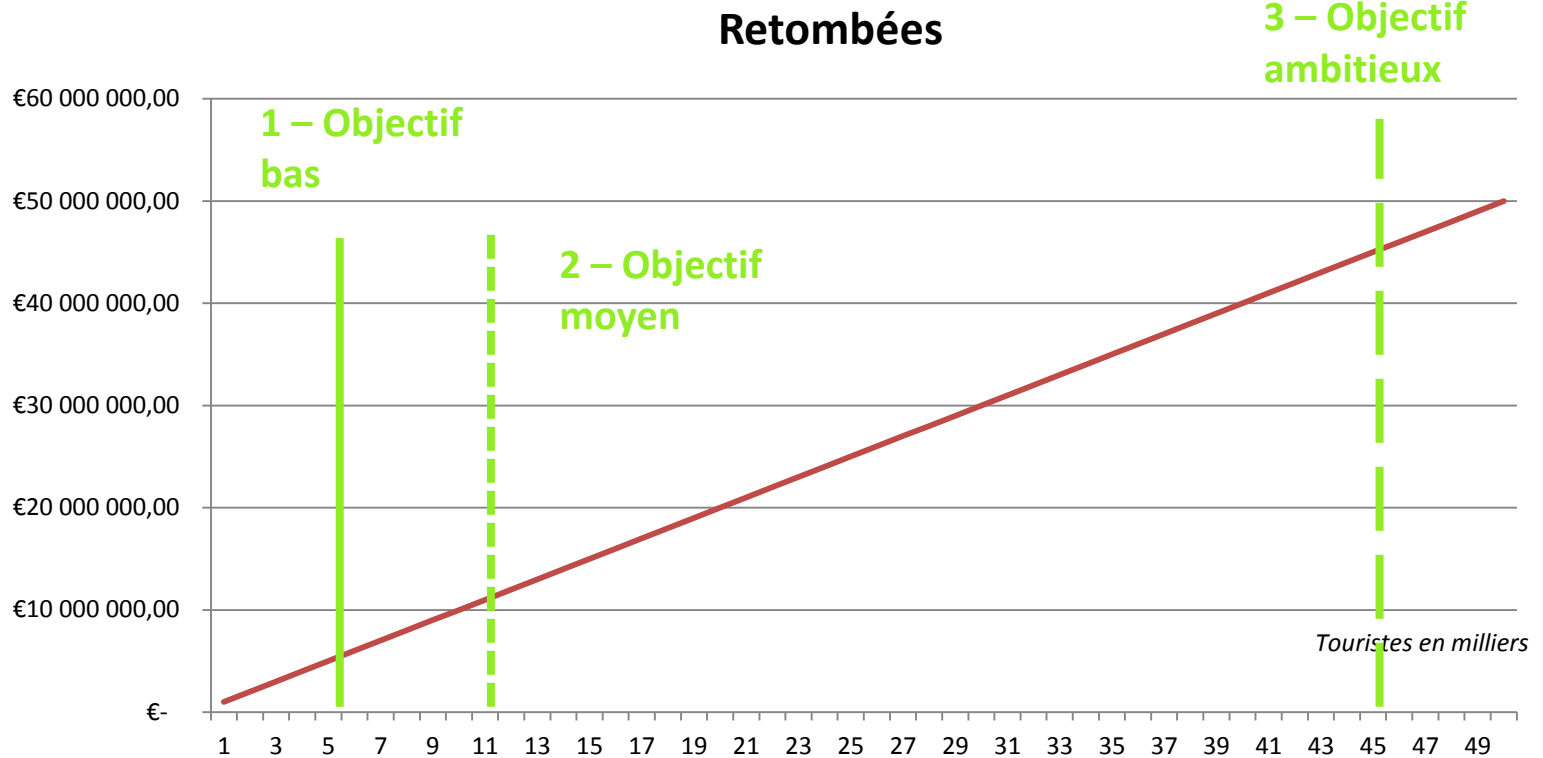
B. Analyse des différents objectifs

Les scénarii

1 - Un objectif bas de 5 000 touristes déficients et accompagnants

2 - Un objectif de 10 000 touristes déficients et accompagnants

3 - Un objectif haut de 45 000 touristes déficients et accompagnants



Droite des retombées économiques liées au développement de la filière

B. Analyse des différents objectifs

Analyse des scénarii

1 - Un **objectif de 5 000** touristes déficients spécifiques et accompagnants / an (c'est-à-dire environ 1 % des touristes reçus soit 0,4 % de personnes en situation de handicap) est l'objectif de base. Cet objectif générerait environ 5 M€ de CA (ce qui correspond à environ 50 emplois directs sur la base des ratios existants à La Réunion)

2 - Un **objectif de 10 000** touristes déficients spécifiques et accompagnants / an (soit 2 % des touristes et 0,8 % de personnes en situation de handicap) générerait environ 10 M€ de CA et permettrait la création d'environ 100 emplois directs.

3 - Un **objectif plus ambitieux de 45 000** touristes déficients et accompagnants/an. En effet : le taux de personnes en situation de handicap nécessitant une assistance est de 4%. L'objectif de 45 000 touristes correspond à permettre à ces PSH de voyager autant que les personnes valides soit 4 % de 450 000 touristes + 1,5 accompagnant par PSH. Cette situation générerait environ 45 M € de CA et permettrait de créer de nombreux emplois (environ 450) et de favoriser une évolution rapide des structures et des projets dopés par la demande.

Chiffres clefs

- 846 M d'€ de recettes globales visiteurs et dépenses touristiques (Sources INSEE - IEDOM - CEROM 2009)
- 6750 salariés (Source INSEE CLAP - CEROM 2012)
- 9000 emplois au total , salariés ou indépendants (Source : INSEE - IEDOM - CEROM 2009)
- Soit 1 emploi (salarié ou indépendant) / 100 000 € de CA généré

C. Analyse des couples produits-marché

Handicap Moteur



Estimation du potentiel

- Potentiel touristes européens : 5 millions
- Potentiel métropole : 450 000 personnes
- Local : 8 000 personnes en situation de handicap moteur

Evolution : en progression

Offre actuelle

- Très faible, encore peu attractive
- Pas de mise en marché

Adaptation de l'offre

- Coût important
- Adaptation des points d'attractivité
- Offre hébergement à développer
- Offre transport à adapter pour venir, et une fois sur l'île
- Communication et commercialisation à mettre en place

Atouts

- L'adaptation au handicap est un élément phare profitant à tous les publics
- Avec un impact social local
- Une demande locale importante

Freins

- Coût adaptation
- Difficulté de la sensibilisation
- Difficultés du déplacement par avion des personnes

Handicap Visuel



Estimation du potentiel

- Potentiel touristes européens : 1 million
- Potentiel métropole : 75 000 personnes
- Local : 2 200 personnes en situation de handicap visuel

Evolution : en progression

Offre actuelle

- Très faible, encore peu attractive
- Pas de mise en marché

Adaptation de l'offre

- Coût intermédiaire
- Adaptation de l'offre à faire
- Offre hébergement à développer
- Offre transport à adapter aérien et terrestre
- Communication et commercialisation à mettre en place

Atouts

- L'adaptation profitera au confort de nombreux publics, notamment séniors

Freins

- Difficulté de la sensibilisation
- Freins au déplacement par avion
- Complexité d'adaptation des services (aérien, hébergement, musée...) et des supports d'information

C. Analyse des couples produits-marché

Handicap Auditif



Estimation du potentiel

- Potentiel touristes européens : 1,5 million
 - Potentiel métropole : 120 000 personnes
 - Local : 2 200 personnes en situation de handicap auditif
- Evolution : en progression

Offre actuelle

- Très faible, encore peu attractive
- Pas de mise en marché

Adaptation de l'offre

- Coût faible à intermédiaire
- Equipements à acquérir pour hébergements et transports, aéroport,
- Communication et commercialisation à mettre en place

Atouts

- Marché important
- Personnes se déplaçant plus facilement notamment par avion

Freins

- Sensibilisation des acteurs
- Equipements

Handicap Mental



Estimation du potentiel

- Potentiel touristes européens : 750 000
 - Potentiel métropole : 50 000 personnes
 - Local : 5 000 personnes en situation de handicap mental
- Souvent déplacements par groupe

Offre actuelle

- Limitée

Adaptation de l'offre

- Coût peu important
- Sensibilisation et formation des acteurs
- Communication et commercialisation à mettre en place

Atouts

- Fort encadrement

Freins

- Difficulté de la sensibilisation
- Frein au déplacement par avion

C. Analyse des couples produits-marché

L'importance de la demande locale apportera une ouverture à toute la population, renforcera le lien social en pérennisant et rentabilisant les structures.

Considérer les 4 types de handicap est obligatoire :

- La quasi totalité des systèmes de communication concerne tous les handicaps.
- Le principal coût d'adaptation concerne le handicap moteur, elle est aussi la plus difficile à réaliser.
- L'adaptation pour le handicap auditif est la plus facile à mettre en place.
- De nombreux freins existants pour chaque maillon de la chaîne sont à lever par le plan d'action.

Elément très fort de communication : une île de diversité et de respect des différences.

Application des objectifs :

- **environ 5 000 touristes par an**
- **soit environ 2 000 personnes handicapées**
- **soit environ 6 personnes handicapées par jour en moyenne accueillies sur le territoire .**



C. Analyse des couples produits-marché

Diabète

Estimation marché

- Potentiel européen : 10 millions
- Potentiel métropole : 800 000
- Local : 65 000 personnes diabétiques à La Réunion

Offre actuelle

- Aucune spécifique

Adaptation de l'offre

- Formation des restaurateurs
- Rassurer sur l'offre médicale
- Mise en place d'un produit et d'un circuit commercial spécifique

Atouts

- Adaptation très facile à faire
- Marché important
- Circuit commercial existant

Freins

- Valeur ajoutée faible sur l'adaptation de l'offre

Dialyse

Estimation marché

- Estimation touristes européens : 150 000
- Potentiel métropole : 12 000
- Local : 1200 personnes sont traitées par dialyse à La Réunion

Offre actuelle

- Existence d'un produit avec centre de dialyse à proximité

Adaptation de l'offre

- Formation
- Mise en place d'un produit et d'un circuit commercial spécifique

Atouts

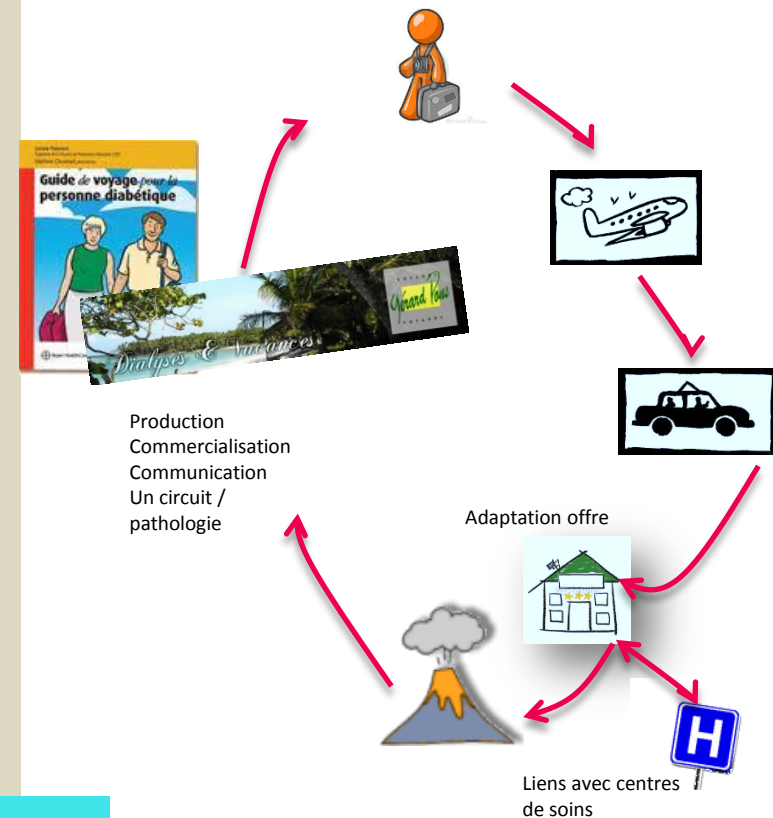
- Existence de 20 centres de dialyse
- Adaptation très facile à faire
- Circuit commercial spécifique

Freins

- Marché faible
- Demande un positionnement au niveau européen

Retour sur investissement du territoire

- Quasi immédiat
- Le marché du diabète est le plus porteur mais l'offre est difficile à valoriser
- La Réunion est bien équipée pour la partie dialyse



Autres : personnes transplantées, ...

C. Analyse des couples produits-marché

Dépression et rééducation fonctionnelle

Estimation du potentiel

- Potentiel : publics métropolitains, affinitaires ou non
- Autre : Mayotte

Offre actuelle

- Cliniques dépression : Le Port et St Pierre
- Cliniques rééducation fonctionnelle : Le Port Tamarins et CRF Ylang-Ylang

Adaptation de l'offre

Atouts

Appareil unique dans l'Océan Indien pour la rééducation fonctionnelle

Freins

- Marchés faibles
- Offre faible : seulement quelques places disponibles
- Peu de différenciation positive et de valeur ajoutée

Chirurgie

Estimation du potentiel

Patients de l'Océan indien + Afrique de l'Est en capacité de payer les interventions et population européenne résidant dans ces pays (non évaluée)

Offre proposée

Accueil de patients sur des prises en charge chirurgicales plus complexes nécessitant la mobilisation du plateau technique de pointe du CHU.

Action à conduire

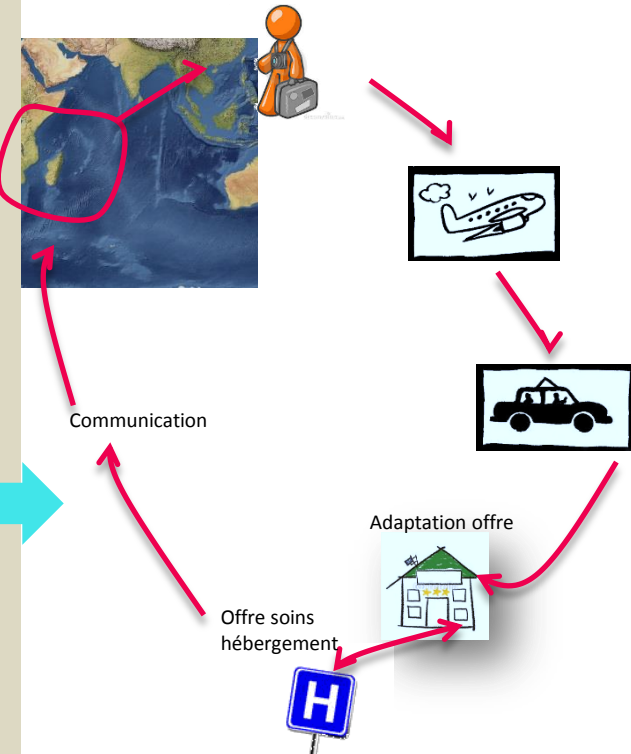
- Sensibilisation des zones de marchés et estimation de l'offre
- Montage d'offre avec hébergements de type hôtelier pré et post opératoire
- Communication

Atouts

- Convention santé de l'Océan indien
- Qualité des soins et des équipements
- Loi de financement de la Sécurité sociale pour 2012 autorisant des interventions en permettant aux hôpitaux publics de procéder à des interventions sur devis et facturation pour des patients non assurés sociaux français

Freins

- Communication
- Importance des marchés non connue



C. Analyse des couples produits-marché

Thermalisme

Estimation du potentiel

- Métropole : environ 450 000 curistes
 - Local : 40 000 soins par an
- Evolution en baisse pour le curatif depuis 20 ans

Offre actuelle

Offre Cilaos non adaptée

Adaptation de l'offre

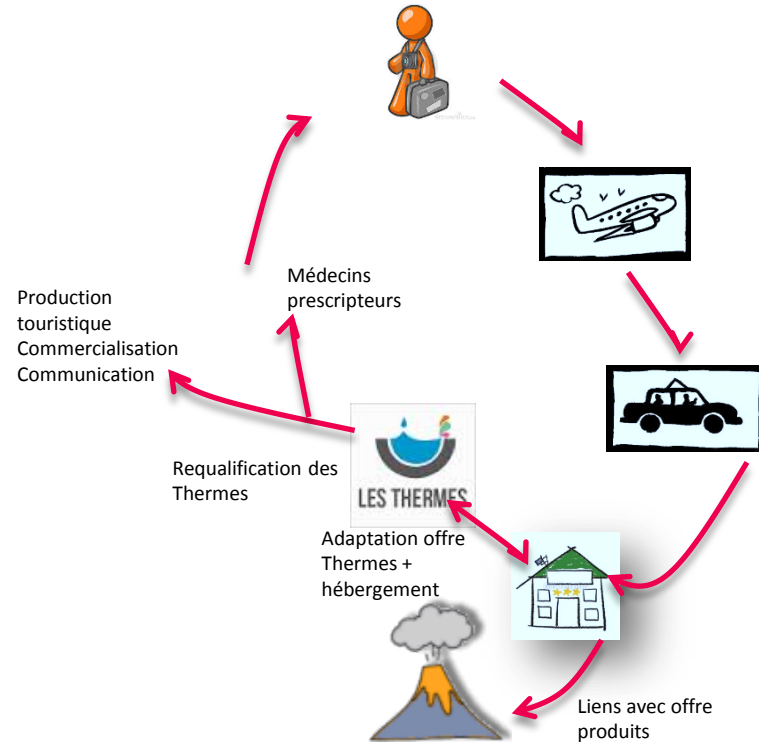
- Requalification du produit (impact financier fort)
- Evolution vers une offre mixte cure-bien être
- Offre avec hébergement à créer
- Circuit commercialisation à mettre en place

Atouts

- Existence du site de Cilaos
- Couplage au climat et à l'offre locale potentiellement attractif
- Potentiel local fort
- Potentiel actuel 80 000 soins

Freins

- Mauvaise connaissance de l'offre de la part des médecins
- Marché curatif en réduction
- Limite du système de gestion actuel
- Etablissement vieillissant (4/5 Md'€)
- Piscine fermée
- Manque une offre bien être
- Requalification de l'offre
- Système de gestion non adapté



Les atouts du plan d'action proposé

- La possibilité de créer une véritable offre attractive permettant au public de profiter d'offres somptueuses et d'activités porteuses dans un cadre tropical
- Un ensemble d'actions d'aménagement en cours portées par des acteurs clefs (Parc, CG, Région,...)
- La qualité des soins et les équipements sur l'île permettant d'offrir à toutes les personnes fragiles ou malades un environnement adapté.

Les faiblesses

- Le manque de sensibilisation à la question des déficiences de la part des acteurs et des responsables est certainement la faiblesse la plus importante pour mettre en place une telle politique
- Le retard d'équipement à ce jour et notamment le retard par rapport à la loi de 2005 sur l'accessibilité.

Les opportunités

- Une forte croissance de la demande en matière de tourisme adapté
- Une croissance générale de la demande du public en terme de confort et d'ergonomie.
- Saisir cette opportunité de marché à court terme pour rentrer dans une politique globale de modernisation de l'offre incluant une accessibilité universelle.

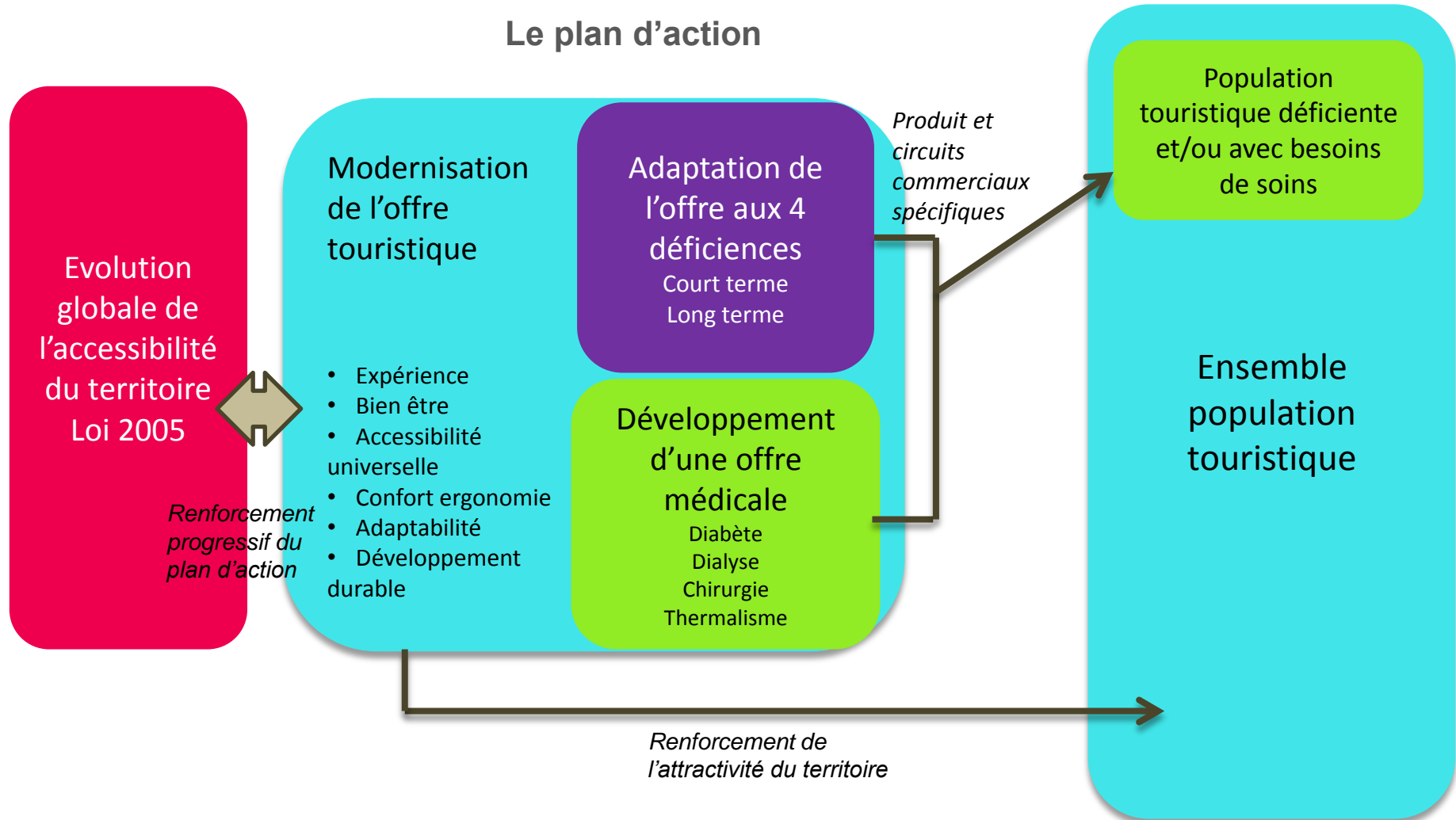


Les menaces

- Une menace globale sur l'offre Réunionnaise, déjà en décalage et en retard et qui par faute de modernisation deviendrait totalement déconnectée du marché
- Absence de résultats à court terme qui s'ajoute au manque de sensibilisation sur les questions de tourisme adapté.

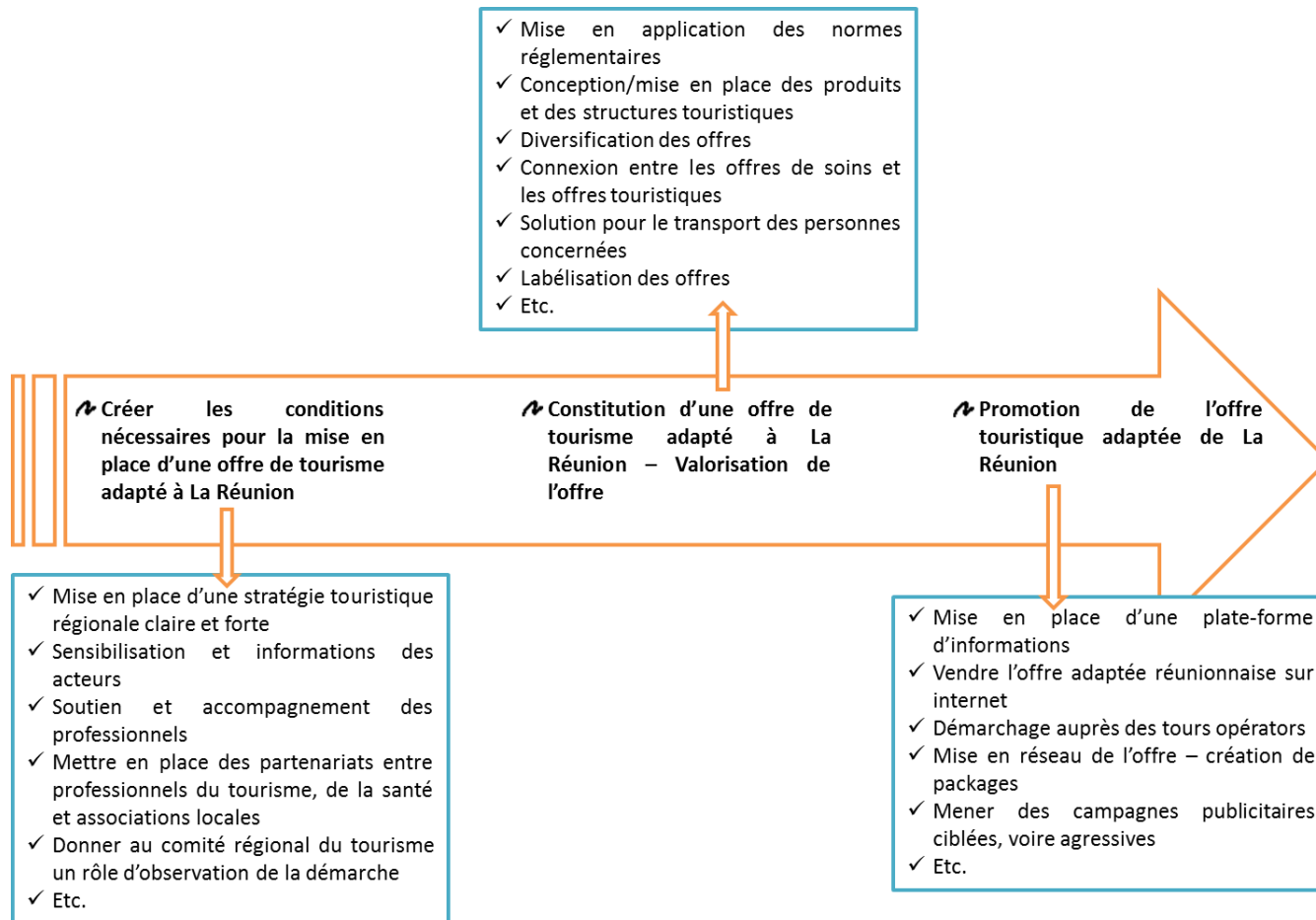
4 - Conclusions

A. Vision globale du plan d'action



4 - Conclusions

A. Vision globale du plan d'action



B. Importance d'une vision de modernisation de l'offre

Importance d'une vision globale et universelle

La réflexion sur l'adaptation de l'offre à un public déficient doit être réfléchiée dans une vision plus globale.

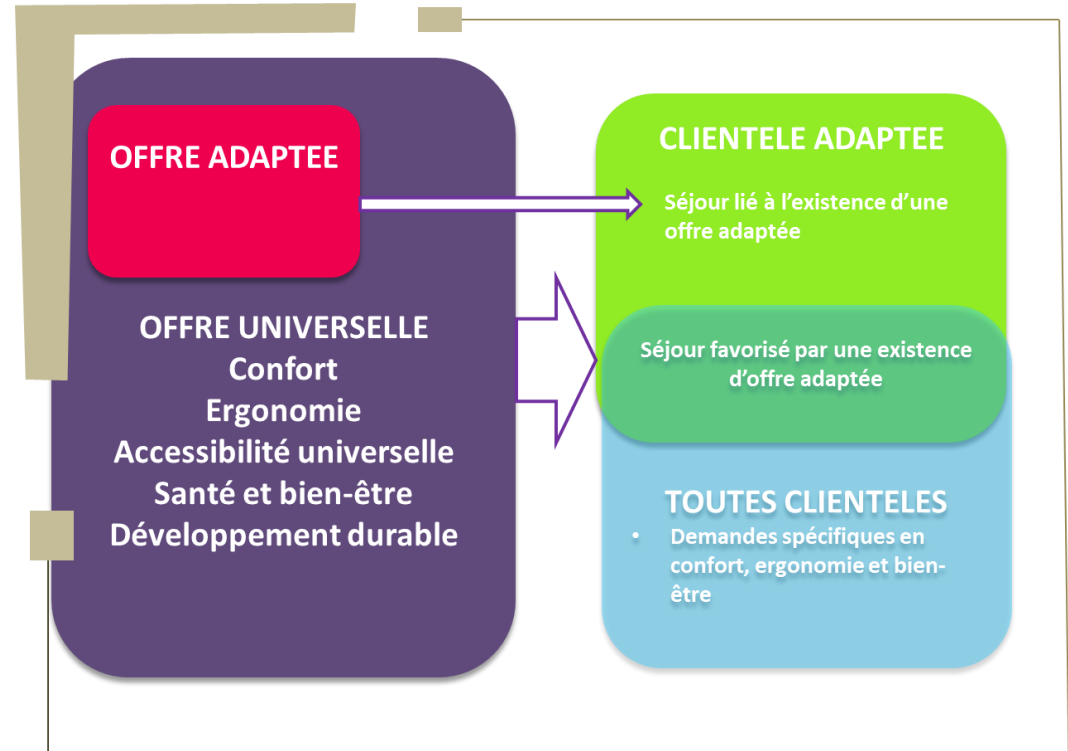
Cette vision globale doit s'inscrire dans une modernisation progressive de l'offre à tous les publics prenant en compte les axes reconnus de cette modernisation : confort, santé et bien-être, développement durable, expérience, individualisation, etc...

Points positifs de cette orientation

- En phase avec la demande globale de tous les publics
- Evite la stigmatisation d'une catégorie de la population.
- Prépare à une évolution de la demande dans les prochaines décennies
- Permet ensuite d'adapter le message à tous les publics visés
- Amélioration progressive de l'attractivité globale de la destination

Point négatifs de cette orientation

- Coût supérieur à la création ou à la rénovation de l'offre
- Temps d'adaptation de l'offre : cette évolution ne peut se faire que sur plusieurs décennies.



A. Mettre en place la politique

Etape 1 : la sensibilisation des décideurs à l'importance stratégique, sociale et économique est indispensable.

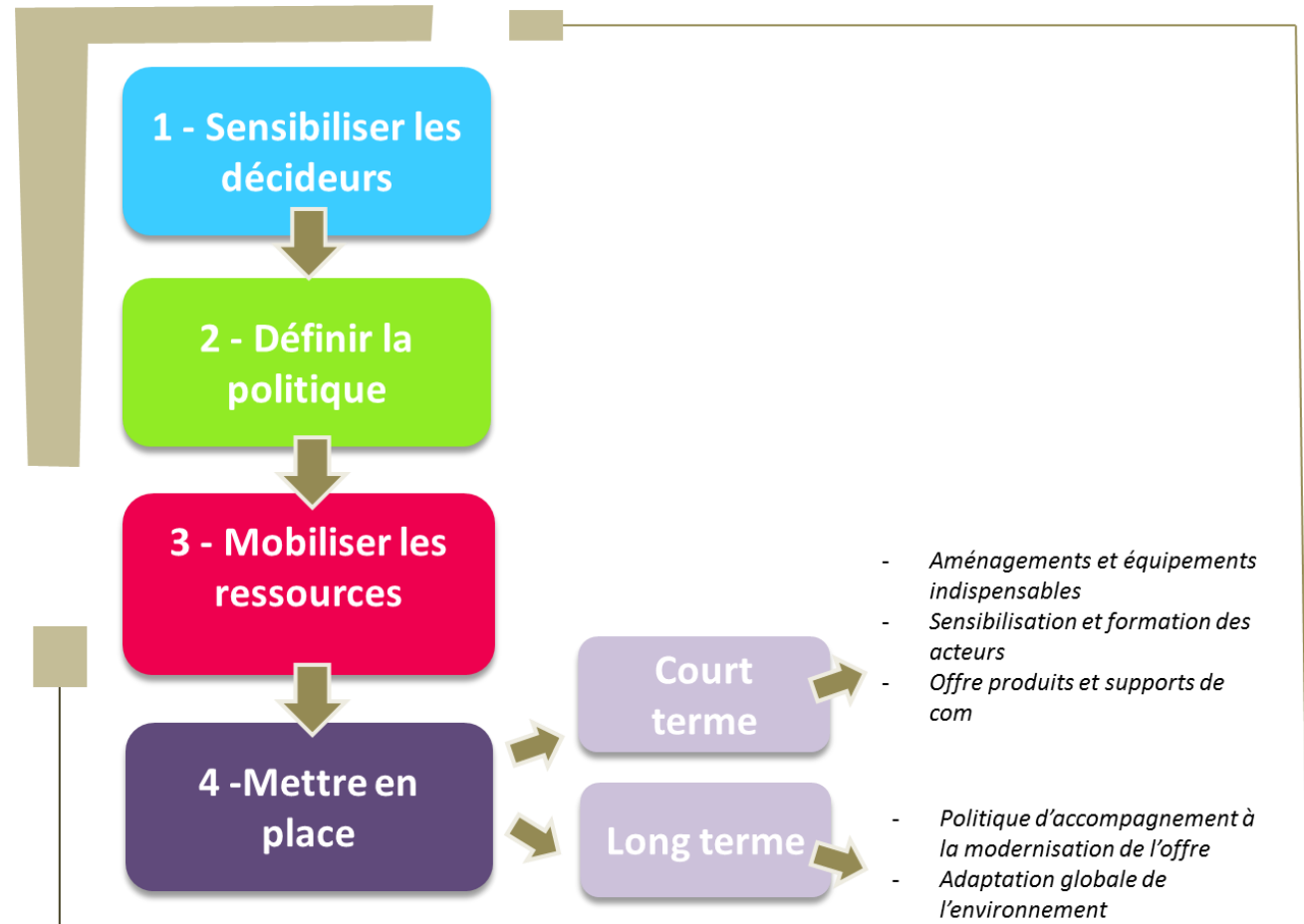
- Eductours, conférences, animation de think-tank

Etape 2 : un travail aboutissant à un plan d'action opérationnel est la deuxième étape du process.

Etape 3 : la mobilisation des ressources humaines et financières (notamment à travers les fonds européens) doit constituer l'étape suivante.

Etape 4 : la mise en place du plan d'actions avec un cœur d'actions :

- Sensibilisation - formation - constitution des partenariats
- Mise en place de l'offre
- Communication – commercialisation.



B. Le calendrier

Plan de tourisme adapté à 5 ans

Mise en place des conditions préalables et nécessaires à la mise en place d'une filière de tourisme adapté à La Réunion.



Sensibilisation –
préparation
Financement

2015

2020

2030

Politique de modernisation globale de l'offre touristique

Qualité – Développement durable – expérience – confort – santé – accessibilité – modularité

2015

2030

Amélioration globale de l'accessibilité de l'île

Développer une filière de tourisme adapté doit être conduit en 2 temps :

1. Un investissement fort dans un plan à 5ans (prévu entre 2014 et 2020) pour rendre attractive l'offre réunionnaise et permettre le décollage économique de la filière ;
2. Un investissement sur le long terme pour faire évoluer l'offre en continu dans le futur, dans le cadre d'une vision globale de la modernisation de l'offre touristique.

Le plan à 5 ans doit s'attaquer aux points clefs de tous les maillons de l'offre afin de les rendre accessibles et attractifs :

- l'aérien
- le transport sur l'île
- les hébergements et la restauration
- les sites attractifs (volcan, montagne, lagon, bassins...)
- les activités phares proposées sur l'île.

Ce plan doit intégrer notamment :

- des actions d'aménagements et d'équipements
- des actions de sensibilisation
- des actions de formation.

Il se composera d'une sensibilisation des acteurs et d'une recherche de financement dans le cadre des programmations européennes. Il doit permettre ensuite de mettre en place des circuits commerciaux et de communication spécifiques en utilisant, notamment, une labellisation des structures et des destinations, une web stratégie multicanal (internet classique, web2.0, accueil sur place, m-tourisme) et un positionnement général prenant en compte cette thématique.

Le développement de filières spécifiques sur la santé

Ce plan lié aux 4 formes de handicap doit s'accompagner du développement de couple produits-marchés plus spécifiques et plus faciles à mettre en place. Nous avons retenu tout particulièrement :

- les diabétiques
- les dialysés.

La chirurgie de pointe devra faire l'objet d'une étude de marché spécifique afin d'évaluer précisément quels sont les potentiels en matière de clientèles sur l'Océan indien et l'Afrique de l'Est (personnes en capacité de payer directement pour des soins de pointe à La Réunion).

Le thermalisme sur les sites de Cilaos et de Hell-Bourg, peut être une filière spécifique à développer, mais elle devra être basée sur une clientèle majoritairement locale assurant sa rentabilité et, sur une offre complémentaire, courte (1 à 7 jours) de « soins bien-être », adaptée à des touristes en séjour sur l'île.

Dans la partie confort, se retrouvent les notions d'accessibilité universelle, d'ergonomie et de santé.

De plus en plus la notion de bien-être fait l'objet d'une demande générale des consommateurs (12 % des européens), elle devra donc être développée dans le cadre de la modernisation.

Pour réussir ce plan, la rédaction d'un cahier des charges et la mise en place d'une politique d'accompagnement technique et financier permettant aux porteurs de projets d'adapter leur offre devra être une des premières actions à réaliser.

Le coût du plan d'action

L'évaluation des coûts du plan à 5 ans doit être considérée avec différentes approches :

- dans le cadre d'une approche globale de modernisation de l'offre touristique; son montant minimum sera alors de 34 M€;
- en considérant uniquement les parties spécifiques au tourisme adapté sur la base d'un budget de 10 M€;
- ce plan devra également servir de levier à l'investissement privé à hauteur de 16,5 M€.

Retour sur investissement

Compte tenu du potentiel des différents marchés et de la progression de ces marchés dans les décennies qui viennent, et même avec des taux de captation faible, développer une filière de tourisme adapté permettra de :

- conforter la filière économique du tourisme;
- renforcer une image de diversité et de tolérance;
- s'inscrire dans une politique globale de modernisation de l'offre.

Ce plan d'action induira un retour sur investissement sur le long terme si La Réunion arrive à développer une offre et une commercialisation attractive et si, il est possible, de considérer :

- une clientèle locale
- une clientèle de métropole d'agrément ou affinitaire
- une nouvelle clientèle d'origine européenne.

Un touriste en situation de handicap ou un accompagnant ont des dépenses supérieures environ de 20 % à un touriste classique. A La Réunion, les retombées économiques et les emplois directs créés doivent donc s'inscrire dans l'ordre de grandeur suivant :

**100 touristes déficients ou accompagnant accueillis
= 100 000 € de CA généré = 1 emploi**

10 000 personnes déficientes et accompagnants accueillis par an (soit 4000 personnes déficientes) génèreraient un CA global de 10 M€ et seraient la source de 100 emplois.

Dans un cadre global de modernisation de l'offre

L'ensemble de ce plan à 5 ans doit être intégré dans une vision plus large que le tourisme adapté et prendre en compte la modernisation de l'offre touristique Réunionnaise notamment pour les hébergements. Cette modernisation de l'offre touristique doit entraîner, sur le long terme, une évolution de l'offre pour la rendre plus compétitive par rapport à d'autres destinations tropicales.

La modernisation de cette offre doit prendre en compte les éléments qui constitueront les points clefs de l'offre de demain : l'expérience vécue, le développement durable, l'individualisation de l'offre, le confort, la santé et le bien-être.

Une communication... adaptée

La communication par rapport au tourisme adapté implique un positionnement de l'île autour d'un axe fort sur la diversité (culture, religion,...) et la différence. La qualité des soins pourra être utilisée comme élément de rassurance dans le processus de communication vis-à-vis des personnes les plus fragiles.

La gouvernance

La gouvernance de ce projet est un élément fondamental de sa réussite. Tous les exemples étudiés montrent la nécessité de créer une concertation institution-associations-professionnels.

La proposition est ici une gouvernance par un binôme IRT – Nexa pour conduire la stratégie. Ce binôme serait accompagné d'une plate-forme de concertation où se retrouveraient représentants des institutions, des associations et des professionnels du tourisme.

L'étude montre également que la création d'un organisme fédérateur des associations et qui jouerait, pour le tourisme, un rôle d'acteur fort, dans l'information, l'observation et le conseil faciliterait grandement la mise en place de la stratégie.

AFD	Marc DEBERNET Olivier DELEFOSSE
AFM Réunion (maladies neuro musculaires)	Carole HEINRICH Chantal LEGRAND Arthur GUENAT
Air France	
Air Austral	
APLAMEDOM	Claude MARODOM Isabelle DURIEZ-BENEFIX
ARS	Valérie SCELO
Association Sport Culture Accessibilité	Brice RAMDHANI
ASFA - Association Saint-François d'Assise	Henri VERGOZ Nasser DJOUDY
Association Valentin Haüy	Richard MULLER
Autisme Réunion	Nathalie FAUCHET
AVEC (collectif de parents d'enfants hand.)	Françoise MICHEL
CBO TERRITORIA	VERGOZ
Centre de rééducation fonctionnel du Port – CRF Ylang-Ylang	David LEJEUNE
CHU	David GRUSSON Manuella POTHIN
CITALIS	
CLINIFUTUR	Jeanne LOYHER
Cliniques des Flamboyants (Ouest et Sud) et des Tamarins (Ouest)	Gérard d'ABBADIE
Club du tourisme	Katherine CHATEL Candice GENIN
Comptoir CCIR de l'aéroport de GILLOT	Emmanuelle IVARA
Conseil Général de la Réunion Direction des personnes âgées et handicapées	Nathalie WACH
Conseil Général de la Réunion Direction de l'environnement	Christian BEILLEVAIRE Daniella GROSSET Anaïs NANY
Conseil Régional Direction du tourisme/pôle économie tourisme	Colette FRUTEAU EmeryLyne MARIAYE Pascal TEYSSÉDRE
Corsair	
Diabète Soleil	Danielle SOUFFLEUR
Dialyse et Vacances	

DIECTTE	Josie CAZAL (Service Tourisme) Kathy DELBOS (conseiller touriste)
Direction des thermes de Cilaos	Sébastien LUCIAN
EURODIAL	
Fondation du Père FAVRON	Christian BONNEAU
GET 974	Cendrine MOLINA-MASSEL Zélia NIRLO Dominique JOCELYN
GIHP	Eric TURPIN Claude LORION (ex Président)
GNS Adaptation	
Groupe ISAUTIER	Danielle LENORMAND
HANDBONHEUR	Grégory DIJOUX
IRT	Jacky BEGUE Raoul VINCENT Karine MARIE-LOUISE
IRSAM	Rémy COMMINS
Ligue Réunionnaise de Sport Adapté	Jean-Marc MAILLOT
Maison du diabète de La Réunion	
NEXA	Gaston BIGEY
ONF	Roland DUTEL
OTI de l'Est	Jean-Michel LOUIS
OTI du Nord - Le beau pays	Catherine GLAVNIK Willy ETHEVE
OTI du Sud	Séverine POTHIN
Parc national de la Réunion	Pascal TEYSSÉDRE Marylène HOARAU Franck LUSTENBERGER
Régie des transports de l'Est	
SGAR	Jean-Jacques TOMASINI
SEMTO	Annie MICOINE
Sourd et Rényoné	Pascal SMITH Guillaume FOK-YIN
SYPRAL	Agrès LAVO
TAMA HOTEL	Vii DIEP - SAULNIER
Taxi LEJOYEUX	Patrick LEJOYEUX
UHR	Frédéric VEYRIER
XL Airways	

Table des sigles



ONF : Office National des forêts
PMR : Personne à mobilité réduite
PSH : Personne en situation de handicap
GIG : Grand Invalide de Guerre
GIC : Grand Invalide Civil
CCI : Chambre de Commerce et d'Industrie
CCIR : Chambre de Commerce et d'Industrie de la Réunion
VTT : Vélo Tout Terrain
IRT : Ile de La Réunion Tourisme
SYPRAL : Syndicat des professionnels des activités de loisirs
AMM : Accompagnateur de moyenne montagne
FFVL : Fédération Française de Vol Libre
DH : Vélo de descente
FTT : Fauteuil Tout Terrain
CQH : Certification de Qualification Handisport
FFH : Fédération Française Handisport
BPJEPS : Brevet Professionnel de la Jeunesse, de l'Education Populaire et du Sport
EH: Enseignants plongeurs pour les personnes en situation de handicap
MFEH : Moniteurs aux enseignants plongeurs pour les personnes de situation de handicap
LSF : Langue des Signes Française
HLL: Habitat Léger de Loisirs
ERP : Etablissement recevant du public
CCDSA : Commission Consultative Départementale de Sécurité et d'Accessibilité
CEAC : Conférence Européenne de l'Aviation Civile
DPTAC : Disabled Persons Transport Advisory Committee
PHMR : Personne Handicapée à Mobilité Réduite

UE : Union Européenne
FRT : Fédération Réunionnaise du Tourisme
GIHP : Groupe pour l'Insertion des Personnes Handicapées
TCO : Territoire de la Côte Ouest
CIVIS : Communauté Intercommunale des Villes Solidaires du Sud
CASUD : Communauté d'Agglomération du Sud de La Réunion
CIREST : Communauté Intercommunale de l'Est de La Réunion
CINOR : Communauté Intercommunale du Nord de La Réunion
SEM : Société d'Economie Mixte
RT : Réglementation thermique
ARS : Agence Régionale de Santé
DIECTTE : Directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi
TO : Tour Opérateur
CAUE : Conseil d'Architecture, d'Urbanisme et de l'Environnement
CG : Conseil Général
CR : Conseil Régional
SWOT : Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats
MO : Maitrise d'Œuvre
CA : Chiffre d'Affaire
NEXA : Agence Régionale de Développement, d'Investissement et d'Innovation de l'Ile de La Réunion
EP : Environnement Partenaire
INSEE : Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques
IEDOM : Institut d'émission des départements de Guadeloupe, Guyane, Martinique, Réunion,
CEROM : Comptes Economiques Rapides de l'Outre-Mer
CRF : Centre de Rééducation Fonctionnel
CHU : Centre Hospitalier Universitaire

ÉTUDE DE FAISABILITÉ SUR LE DÉVELOPPEMENT D'UNE FILIÈRE ÉCONOMIQUE BASÉE SUR LE TOURISME ADAPTÉ

Environnement Partenaire – 16 Rue Claude Chappe – ZAC 2000 – 97420 LE PORT
Tel : 0262 55 15 89 - Fax : 0262 55 16 45 - Portable : 0692 28 60 60
environnement.partenaire@orange.fr www.environnement-partenaire.fr

