



FICHE ACTION 16

Expérimenter une destination « Accessibilité pour tous »

➤ Références à la CETD

Principes n° :

- **4** : Proposer aux visiteurs une expérience de grande qualité pour tous les aspects de leur visite.
- **5** : Communiquer de manière effective auprès des visiteurs, des entreprises touristiques et des résidents, au sujet des qualités particulières de la zone.
- **8** : Veiller à ce que le tourisme soutienne, au lieu de diminuer, la qualité de vie des habitants locaux.
- **9** : Accroître les bénéfices du tourisme pour l'économie locale.

➤ Références à la charte

Axe 2 : Un développement économique respectueux des équilibres écologiques et humains

----- Objectif stratégique : Développer un tourisme et des loisirs de nature et de découverte des patrimoines

----- Objectif opérationnel : Développer les clientèles actuelles et potentielles

----- Article 63 : Promouvoir une offre adaptée à des clientèles spécifiques

➤ Référence à l'axe stratégique

→ **Axe 4 : Innovation et mise en tourisme des patrimoines**

➤ CONTEXTE

Trente ans après la première loi concernant l'accès des locaux et installations aux personnes handicapées, la loi du 11 février 2005 sur l'égalité des chances rend obligatoire l'accès à tous y compris aux personnes souffrant de handicaps d'ici au 1^{er} janvier 2015 dans l'ensemble des établissements recevant du public (ERP) et installations ouvertes au public (IOP).

Sur le PNRLAT, nombre d'établissements touristiques, directement concernés par cette loi, n'a pas encore réalisé les travaux nécessaires à l'accessibilité ou demandé de dérogations.

Or, aujourd'hui, indépendamment de la nécessaire application de la loi de février 2005, les clientèles en situation de handicap représentent une niche intéressante pour le secteur du tourisme. À savoir :

- une demande croissante de départs en vacances par les personnes à mobilité réduite ;
- des personnes qui peuvent voyager en toutes saisons ;
- une réservation souvent longtemps à l'avance ;

- 80% des clientèles en situation de handicap choisissent un hébergement marchand contre 32% pour la moyenne nationale ;
- ces personnes voyagent souvent accompagnés (ami, parent, travailleur social...) : le nombre de clients potentiels s'en trouve augmenté ;
- une clientèle fidèle si satisfaite ;
- une durée de séjour et dépense moyenne supérieures à celle du marché traditionnel.

Sur la base de la définition adoptée par le Parlement européen, Personne à Mobilité Réduite recouvre l'ensemble des individus qui éprouvent des difficultés à se déplacer dans l'environnement , « tels que les personnes handicapées (y compris les personnes ayant des incapacités sensorielles et intellectuelles et les personnes en fauteuil roulant), les personnes ayant des incapacités des membres, les personnes de petite taille, les personnes avec des bagages lourds, les personnes âgées, les femmes enceintes, les personnes avec des chariots de provisions et les personnes accompagnées d'enfants, y compris les enfants en poussettes ».

Les chiffres concernant le handicap en France varient selon la définition donnée à ce terme et la source des données. Les chiffres les plus couramment utilisés, et certainement les plus significatifs au regard de la problématique de l'accessibilité, sont ceux issus de l'enquête «Handicaps, incapacités, dépendance» (HID) réalisée par l'Insee, entre 1998 et 2001. Cette étude révèle que plus **d'1 français sur 4 souffre d'une incapacité, d'une limitation d'activité ou d'un handicap temporaire ou permanent.**

Ainsi les aménagements réalisés dans le cadre d'une politique d'accessibilité touristique permettent de répondre également aux attentes d'une clientèle vieillissante et concernent à la fois la population locale et les touristes.

Pour escompter des retombées économiques significatives, il est primordial de proposer un projet de mise en accessibilité « globale » d'un territoire permettant aux personnes en situation de handicap de profiter au maximum de leurs loisirs et vacances. Ces personnes ont besoin qu'on leur propose une destination comprenant : une diversité de prestations touristiques, des services de vie quotidienne adaptés et regroupés dans un périmètre géographique resserré, limitant les déplacements. **Il s'agit donc de passer du site au territoire adapté.**

Une sensibilisation reste nécessaire auprès des prestataires touristiques : mieux cerner les besoins spécifiques de chaque handicap, comprendre les attentes doit permettre de changer de regard et de tisser des relations fructueuses et réciproques. L'application prochaine de la loi du 11 février 2005 est mal vécue par de nombreux prestataires qui se sentent contraints de réaliser des aménagements dont ils ne perçoivent pas toujours la nécessité. Dans ce contexte, beaucoup avouent considérer les personnes en situation de handicap comme une contrainte et non comme une cible supplémentaire de clientèle.

➤ OBJECTIF(S) HIERARCHISÉS

Un projet d'accessibilité pour tous doit permettre à une collectivité du PNRLAT de :

- **Participer à l'enjeu du progrès social** en :
 - permettant au plus grand nombre d'exercer les actes de la vie quotidienne et de participer à la vie sociale,
 - assurant le respect des droits des catégories les plus vulnérables et en développant les moyens d'arriver à leur meilleure insertion,
 - faisant progresser la qualité de vie de tous dans des conditions privilégiées de sécurité et de confort d'usage.
- **Diversifier son offre touristique et renforcer son attractivité** en attirant une nouvelle clientèle grâce à une offre qui lui soit accessible : complète, diversifiée et qualifiée.

➔ DESCRIPTIF

Pour tous ces motifs, le PNRLAT souhaite développer un projet en phase avec les attentes des clientèles en situation de handicap, un projet structurant pour le territoire communal dans lequel **l'accessibilité est appréhendée de façon positive**.

Le projet de mise en accessibilité prendra en compte trois aspects.

- **L'accessibilité géographique** qui correspond à l'accès au territoire et à ses diverses activités ainsi qu'aux lieux de résidence c'est-à-dire l'offre de mobilité en termes de transports.
- **L'accessibilité sociale** qui cherche à compenser les inégalités de naissance ou de fortune entre les individus : l'accessibilité socio-économico-culturelle.
- **L'accessibilité physique** qui consiste à améliorer la conception des aménagements urbains et des systèmes de transport.

Améliorer la qualité de séjour des personnes en situation de handicap ne passe pas uniquement par l'accessibilité des lieux, les transports... pour favoriser leur autonomie et leur intégration dans la destination. C'est aussi la construction d'une destination accueillante, ouverte à tous où **l'information et l'accueil tiennent une place privilégiée**.

Le projet s'attachera à mettre en œuvre les opérations listées ci-après pour au moins deux types de handicap.

1. Création d'un comité de pilotage

Le mode de gouvernance du projet doit permettre d'assurer sa pérennité, en fédérant, au niveau local, différents acteurs privés et publics. Le comité de pilotage rassemblera les élus, les professionnels du tourisme et du secteur marchand, l'Office de Tourisme, les associations représentatives des personnes en situation de handicap, les services en charge de la voirie et des transports, les services de l'État...

2. Formation/sensibilisation des acteurs publics et privés aux handicaps

Un plan de sensibilisation et de formation des acteurs locaux sera proposé.

Les acteurs du secteur marchand bénéficieront a minima d'une sensibilisation au handicap, aux besoins et à l'accueil des personnes handicapées, et, s'ils le souhaitent, à des actions de formation plus complètes.

Les actions de formation ouvertes à tous les acteurs du tourisme (hébergement/restauration/équipements touristiques) permettront d'aborder les différents types de handicap, les besoins spécifiques de chacun, le cadre réglementaire en vigueur en matière d'accessibilité, les moyens opérationnels et techniques garantissant un accueil de qualité adapté à chacun.

Pour le territoire du PNRLAT ayant régulièrement recours à de la main d'œuvre saisonnière, des outils spécifiques destinés à la sensibilisation de ces personnels seront élaborés (guides pratiques, fiches d'accueil...).

Le maître d'ouvrage choisira pour réaliser ces formations un organisme dont l'expertise d'usage repose sur sa capacité à mobiliser des intervenants en situations de handicap.

3. Réalisation d'un descriptif de l'offre

L'action vise à réaliser un inventaire évolutif qui présente les prestations accessibles. Sur la base d'un état des lieux, seront recensés les prestations touristiques, les services de la vie quotidienne, les possibilités et moyens de déplacement. Il s'agit de valoriser déjà toutes les initiatives positives réalisées et de formuler des préconisations afin de s'inscrire dans une démarche de progression.

Une attention particulière sera portée à l'accessibilité financière des offres, les prestations accessibles devant être représentatives des gammes de prix pratiqués sur le territoire.

4. Création d'un itinéraire de découverte avec variantes selon le handicap

L'aménagement d'un itinéraire adapté au sein de la commune aura pour objet de garantir la chaîne de déplacement et de permettre à la clientèle de la découvrir en fonction de son handicap.

Le projet « d'accessibilité globale » garantit aux personnes handicapées ou à mobilité réduite une qualité d'usage et de services tant à l'entrée sur le territoire que durant leur séjour.

5. Élargissement du territoire de projet

Dans la logique de développer progressivement l'offre accessible afin de proposer un panel d'activités de plus en plus attractif, le projet s'inscrit dans la durée. Aussi, après expérimentation d'une méthodologie et d'outils adaptés, le projet pourra s'étendre du niveau communal à l'échelle intercommunale.

COMMUNICATION DE L'ACTION

Les outils de communication (sites Internet, plaquettes...) informeront de façon précise sur les conditions d'accessibilité du territoire. Ces outils seront eux-mêmes rendus accessibles aux différents types de handicap travaillés (exemples : site Internet conforme aux prescriptions du référentiel général d'accessibilité pour les administrations, traduction en langue des signes française (LSF) des vidéos et informations sonores, applications permettant la géolocalisation des équipements, réalisation de plaquettes, outils adaptés aux personnes déficientes mentales : documents lisibles et clairs...).

L'information de la personne handicapée sur place sera obligatoirement assurée au moyen de documents cartographiés permettant de localiser l'ensemble des équipements, activités et moyens d'acheminement accessibles, précisant systématiquement la nature du handicap pour lequel l'accessibilité est assurée. Les cartes et autres documents produits pour le dossier de labellisation bénéficieront d'une mise à jour annuelle et seront mis à disposition du public à titre gratuit.

Les structures et établissements adhérents à la démarche seront signalés à l'aide d'un pictogramme, en fonction de la famille de handicap dont ils peuvent se prévaloir.

Tous ces éléments d'information seront centralisés au niveau de l'Office de Tourisme et de la Maison du Parc. Ils pourront également être tenus à disposition dans les structures faisant partie de la démarche.

➤ RÉSULTAT(S) ATTENDUS

- Synergie des différents acteurs publics et privés autour d'un projet territorial de tourisme pour tous.
- Exemplarité de la commune de Montsoreau : continuité de son investissement en faveur de la qualification et l'adaptation de son offre touristique.
- Mise en exergue symbolique et concrète des valeurs humaines et sociales du tourisme durable dans la commune siège du PNRLAT.

➤ MODALITES D'ÉVALUATION

- Nombre de services publics communaux et intercommunaux, selon leurs compétences, intégrés à l'expérimentation.
- Nombre de prestataires du secteur marchand intéressés par la démarche.
- Nombre de prestataires touristiques (autres que les labellisés « Tourisme et handicap ») motivés, candidats à une formation et souhaitant s'impliquer.
- Représentativité de l'offre de prestations accessibles sur la destination : hébergements, restauration, activités et équipements culturels, activités et équipements sportifs et de loisirs, activités de pleine nature.
- Représentativité de l'offre en services de la vie quotidienne : commerces de proximité, services de soin, services ouverts au public.
- Niveau de choix possible pour chaque type de prestations.
- Praticité et confort de la chaîne de déplacement pour accéder en toute autonomie aux différentes prestations.

➤ MAITRISE D'OUVRAGE

Commune de Montsoreau (49)

Labellisé « Plus Beau Village de France », « Petite Cité de Caractère », « Village fleuri », la commune de Montsoreau appartient à la Communauté d'agglomération Saumur Loire Développement. Elle est située au cœur du Parc naturel régional Loire-Anjou-Touraine, dont elle accueille le siège et la Maison du Parc. Ses bords de Loire sont inscrits sur la liste du Patrimoine Mondial de l'Unesco, au titre des paysages culturels.

Avec son château, ses caves troglodytiques, ses vins, ses moulins, sa brocante mensuelle (...), son poulx se cale sur le rythme de l'activité touristique, indispensable à son développement. Aussi, les élus, particulièrement vigilants aux évolutions de ce secteur d'activité et aux nécessaires adaptations de l'offre à la demande, souhaitent développer un projet d'accessibilité pour tous.

➤ ASSISTANCE À MAITRISE D'OUVRAGE

Communauté d'agglomération Saumur Loire Développement

Parc naturel régional Loire-Anjou-Touraine

↻ PARTENAIRES TECHNIQUES

Anjou Tourisme
Association des Paralysés de France (APF)
Comité de liaison pour les personnes en situation de handicap (CLH)
Communauté d'agglomération Saumur Loire Développement
Direction Départementale des Territoires de Maine-et-Loire
Fédération des Malades et Handicapés (FMH)
Office de Tourisme de Saumur et sa Région
Pays Saumurois
Prestataires de Montsoreau
UNAT
Université d'Angers - ESTHUA

↻ ÉCHEANCIER DE REALISATION

2014-2019

↻ DÉPENSES

Formations	9 000 €	Fonctionnement
Audioguide	10 000 €	Investissement
Édition	10 000 €	Fonctionnement
Publicité	2 000 €	Fonctionnement
Total Fonctionnement	21 000 € TTC	
Aménagements RD 52	30 000 €	Investissement
Aménagements itinéraire de balade	À venir	Investissement
Total Investissement		

↻ RÉFÉRENTS PNR

Élu : Philippe BEAUVILLAIN

Chargées de mission : Virginie BELHANAFI et
Guillaume BERGER