

## Métier

### ENQUÊTE

Textes de Fabrice Buqnot

#### Contexte :

En France, tous les établissements recevant du public (ERP) doivent être accessibles avant le 1<sup>er</sup> février 2015.

#### Enjeu :

Les hôtels font face à des difficultés techniques et financières pour appliquer cette norme. Les agences ont moins de contraintes mais ne sont pas prêtes.

#### Question :

Est-il possible de voyager avec un handicap ?

## Les professionnels ne sont pas prêts

# Il est temps de penser à la loi handicap

Le débat dure depuis 10 ans. Pour les entreprises et les collectivités, la loi du 11 février 2005 sur le handicap - qui prévoit la mise en accessibilité des ERP (établissements recevant du public) avant 2015 - est trop contraignante. De l'autre côté, les associations refusent d'accorder des régimes d'exception, qui seraient discriminants. Mais dans les faits, les contraintes techniques, le coût financier ou le manque de volonté politique conduisent déjà à des dérogations et la mise aux normes prend du retard, tant dans les transports que dans l'hôtellerie ou les agences de voyages.

Claude Daumas, président de la Fagith (fédération autonome générale de l'industrie hôtelière touristique), explique que la loi n'est « pas applicable », bien qu'il souhaite que « le maximum soit fait pour le handicap ». « La preuve, plus de 70 % des hôtels de certains départements auraient obtenu des dérogations » estime-t-il. Jean-Sébastien Schwart, architecte pour le cabinet A4+A, réalise des diagnostics pour les ERP, afin de déterminer les points noirs d'un établissement en matière d'accessibilité. « Nous offrons aussi des conseils sur les travaux possibles et les dérogations.

C'est ce que la plupart de nos clients souhaitent. Les commissions sont pour l'instant assez souples, mais cela risque de changer ».

#### C'EST UN PROBLÈME POUR LES INDÉPENDANTS

La loi accorde ainsi des dérogations en raison des « contraintes liées à la conservation du patrimoine architectural », ou encore des « conséquences excessives sur l'activité de l'établissement ». Comme l'explique la Fagith, qui a reçu un dossier estimant le coût de travaux à 300 000 € pour un résultat de 70 000 € en 2009, certaines entreprises n'ont pas les moyens, même si des aides sont fournies. Mais attention, cela ne

**« 27 % des hôteliers interrogés pensent vendre l'établissement d'ici là pour ne pas avoir à gérer le problème » selon l'enquête du CMHF.**

les exonère pas de réaliser les aménagements pour les trois autres types de handicap. Aucun bilan n'est aujourd'hui disponible sur la mise aux normes des hôtels. « Ils font des efforts » note Dominique Dupuis, de l'agence Access Tourisme Service. Mais une enquête du CMHF (comité pour la modernisation de l'hôtellerie française) notait en 2008 : « 27 % des hôteliers interrogés pensent vendre l'établissement d'ici là pour ne pas avoir à gérer le problème ». Son président, Mark Watkins, explique : « les chaînes sont plutôt à jour mais le problème c'est les 63 % d'indépendants. Surtout, il faut voir que la clientèle pour laquelle on construit ces aménagements coûteux, en handicap moteur, ne représente que 0,3 % du total ». « On ne répond pas seulement à la demande d'un ou deux clients en fauteuil. On s'adresse à tous les publics, des familles avec poussette jusqu'aux seniors » répond Annette Masson.

Les agences de voyages, en comparaison, paraissent moins inquiètes : « on n'est pas au courant de cette loi », « il suffit d'installer une rampe » ou « on a d'autres problèmes plus urgents à régler » entend-on ainsi. La plupart des réseaux ne se sont d'ailleurs pas emparés de cette question et n'ont pas pu apporter de



▲ Les offres se concentrent souvent sur l'aspect accessibilité en oubliant la découverte et le plaisir.

## Voyager en fauteuil : le parcours du combattant ?

Dans la vie de tous les jours, comme en vacances, les personnes en situation de handicap font face à des structures inadaptées. Pour Marie-Odile Vincent, consultante handicap pour Comptoirs, marque du groupe Voyagers du Monde, le principal problème pour les voyages à l'étranger est l'aérien : « Cela doit représenter 80 % des réticences à partir pour les personnes handicapées ». Et de citer, en vrac, les compagnies low cost qui refusent l'embarquement sous prétexte de questions de sécurité, la difficulté de trouver un interlocuteur compétent,

la taille des toilettes dans les avions, le manque de coordination des compagnies aériennes et des gestionnaires d'aéroports ou les problèmes au niveau des contrôles, qui conduisent parfois à rater un vol. Un point noir également abordé par Dominique Dupuis, de l'agence Access Tourisme Service. « Il y a un véritable problème sur la coordination, la formation ou l'harmonisation des procédures. Je pense que Iata (Association internationale du transport aérien) devrait s'emparer de cette question. Ils avaient prévu un symposium sur le sujet mais rien n'a été fait ».

Les professionnels estiment en revanche qu'il existe désormais une offre avec des hôtels ou des clubs comme certains Lookéa ou Club Med qui sont adaptés. « Le problème, ce sont les activités, explique Dominique Dupuis. On ne vient pas en vacances pour rester dans sa chambre. Il existe pourtant beaucoup de jeunes sortant de faculté de sport qui disposent des compétences ».

### UN FREIN, LE MANQUE D'ACCOMPAGNANT

Autre freins pour les voyages en groupe, le manque d'accompagnant, leur coût prohibitif ou le peu de structures disposant de

plus d'une ou deux chambres aménagées. Enfin, Marie-Odile Vincent, qui a créé une trentaine de voyages sur-mesure pour Comptoirs note que les offres se concentrent souvent sur l'aspect accessibilité en oubliant la découverte et le plaisir. « La tendance, c'est le voyage individuel. Lorsqu'on part c'est aussi pour sortir de son ghetto, pas pour rester entre soi. Un hôtel type Formule 1, cela ne fait pas rêver. Tout est possible à condition, comme pour tout le monde, de bien préparer son voyage. Pour avancer, notamment avec les agences, je pense qu'il faut dédramatiser ce sujet » rappelle-t-elle. ■

réponses sur le nombre de leurs agences accessibles. Les plus en avance sont surtout les agences de grandes surfaces, ou certaines créées depuis peu, car la loi impose que tous les commerces créés depuis 2006 soient conformes à la nouvelle loi. « Les agences s'adaptent. Cela risque toutefois d'être difficile pour certaines boutiques, avec des escaliers par exemple. Mais nous n'avons pas les mêmes problèmes que les autres commerces car on peut réserver son voyage par Internet ou par téléphone » pense ainsi Richard Vainopoulos, président de Tourcom. Le Snav, de son côté, reconnaît que la commission handicap est en sommeil, mais annonce son intention de rédiger une fiche sur le sujet prochainement. « J'ai interpellé le Snav sur la question de l'accessibilité il y a un an, mais depuis, rien ne bouge. Ils attendent 2014 » lance Annette Masson.

## LES AGENCES ONT AUSSI DES CONTRAINTES

Les agences, en tant qu'ERP de catégorie 5 (moins de 300 personnes) sont pourtant bien concernées par la loi, qui prévoit des sanctions pénales ou encore la fermeture de l'établissement. Mais il est vrai qu'elles ne subissent pas les mêmes contraintes que les hôtels. De plus, elles n'ont l'obligation de rendre accessible qu'une partie de leur surface. « Les travaux sont moins lourds dans ce type de commerces. Il n'y a pas, par exemple, d'obligation pour des sanitaires adaptés. C'est souvent l'entrée du magasin qui pose problème, avec la nécessité d'installer une

## C'est souvent l'entrée du magasin qui pose problème, avec la nécessité d'installer une rampe ou d'enlever les marches.

rampe ou d'enlever les marches. Il y a également des mesures à mettre en œuvre pour le handicap visuel ou auditif » précise Jean-Sébastien Schwart. Pour Valérie Boned, secrétaire générale déléguée du Snav, il est temps de se saisir de la question, tant pour les propriétaires, qui peuvent réaliser un diagnostic ou faire appel à un expert pour estimer les travaux nécessaires, que pour les locataires. D'après l'article 1710 du code civil, le propriétaire a l'obligation d'entretenir la chose louée en état de servir à l'usage pour lequel elle a été louée. Les travaux incomberaient donc au propriétaire sauf si le bail comporte une clause mettant expressément à la charge du preneur les travaux d'accessibilité ou ceux imposés par l'autorité administrative. Pour autant, « cela peut être source de conflit, explique Valérie Boned. Mieux vaut donc préciser ce point dès que possible, surtout à l'occasion d'un renouvellement du bail ou en cas de doute. Et il peut être utile de faire appel à son conseiller juridique afin d'anticiper la question ».



## Où en est-on dans les transports ?

Dans les transports, le retard est tel qu'on ne le rattrapera pas du jour au lendemain. Il y a un vrai travail à faire avec les compagnies aériennes. Certaines mettent en avant de questions de sécurité. Mais pourquoi n'y a-t-il jamais de problèmes avec d'autres compagnies, ou aux États-Unis ? Il faudrait améliorer les procédures pour régler les problèmes avec les gestionnaires d'aéroports. Les agents de voyages, aussi, ne savent pas tous qu'il existe une procédure spéciale lors de la réservation des billets PMR (personne à mobilité réduite). Enfin, en France, je remarque que les collectivités « oublient » parfois la question de l'accessibilité dans les transports lorsqu'elles passent des appels d'offres. Pire, lorsque les sociétés intègrent cette question dans leurs propositions, qui sont donc plus chères, elles ne sont pas retenues.

## Y-a-t-il un déficit d'information ?

Quand on voit les aménagements réalisés par certains hôteliers, on peut dire qu'il manque une expertise et des conseils en matière d'accessibilité. Il y a aussi un problème de formation des agences, mais cela devrait avancer avec le nouveau programme de BTS. Je remarque aussi que les agents de voyage ont du mal à trouver des offres et des hôtels accessibles. Il n'y a rien de prévu dans les plates-formes de réservation ou les GDS, et les informations sur Internet ne sont pas assez précises.



▲ La nouvelle agence Spot by UCPA, ouverte récemment à Paris, répond à l'accessibilité pour les PMR (personnes à mobilité réduites) : rampe d'accès tablettes et postes de réservation à la bonne hauteur, toilettes adaptées...