



## **Tourisme accessible : les personnes à mobilité réduite ont envie de voyager comme tout le monde.**

**Les personnes à mobilité réduite constituent 35% de la population et voyagent rarement seules. Le secteur touristique a tout intérêt à développer son offre de destinations accessibles à un public qui n'attend qu'une chose : de pouvoir voyager aussi facilement que tout le monde !**

*« Il y a quelques années, j'ai été invité à un mariage. La famille et les amis venant de loin, les mariés ont décidé de réserver tout un hôtel afin de loger leurs invités. Comme je me déplace en chaise roulante, les mariés ont choisi un hôtel accessible. Cet hôtel a donc accueilli une centaine de personnes en une nuit ! Si cela n'avait pas été le cas, c'est un concurrent qui aurait accueilli tout le monde. » - Nino, Rome.*

L'accessibilité concerne les personnes en situation de handicap et leurs proches, mais aussi les seniors, dont la proportion mondiale est en constante augmentation, les familles avec des enfants en bas-âge, les femmes enceintes, les parents avec une poussette, les personnes dans le plâtre, et toute autre personne ayant des besoins spécifiques.

Si l'on compare l'offre touristique à une chaîne, celle-ci serait composée de plusieurs maillons : l'arrivée, le lieu de séjour, les restaurants, les lieux de shopping, les transports, les attractions touristiques... Or, une chaîne est aussi solide que son maillon le plus faible. Si un seul de ces éléments n'est pas accessible, c'est toute la qualité du séjour d'une personne à mobilité réduite qui s'en voit affectée. Disposer d'une chaîne d'accueil totalement accessible et la faire connaître, c'est se donner l'accès à une part de marché grandissante.

C'est en partageant et diffusant les bonnes pratiques autour de l'accessibilité des destinations touristiques que le Comité organisateur du 2<sup>ème</sup> Sommet Mondial sur le Tourisme Accessible cherche à mettre en place le développement d'un tourisme qui permet à tous les visiteurs, quels que soient leurs besoins, de profiter pleinement de l'expérience touristique offerte par les destinations. Ce sommet se tiendra à Bruxelles (The Egg) ces 1<sup>er</sup> et 2 octobre 2018.

# Expo destinations for All

Jumelé à ce Sommet, et ouvert à tous, un salon des vacances et des loisirs accessibles : «**Expo Destinations for all**» permettra à un large public de découvrir des services et des offres touristiques pour tous.

Destinations exotiques, city trips, attractions et nouveautés surprenantes ... une trentaine d'exposants venus des quatre coins du monde proposeront aux visiteurs de composer le voyage de leur rêve et de se plonger dans l'ambiance de leurs prochaines vacances.

## 2ème Sommet Mondial du Tourisme Accessible - Destinations for All

Bruxelles, les 1 et 2 octobre 2018  
Centre de Conférences – The Egg  
Rue Bara 175, 1070 Bruxelles

<https://www.destinationsforall2018.eu/>

### À propos du CAWaB



Depuis 2006, le Collectif Accessibilité Wallonie-Bruxelles regroupe une vingtaine d'associations représentatives des personnes à mobilité réduite ou expertes en accessibilité. Le CAWaB a pour mission de défendre et promouvoir l'accessibilité pour tous dans l'esprit de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées..

<http://www.cawab.be/>

### À propos de Kéroul



Kéroul est une organisation à but non lucratif dédiée au développement de l'accessibilité du tourisme et de la culture pour les personnes à capacité physique restreinte. Fondée à Montréal en 1979, Kéroul est l'interlocuteur privilégié du ministère du Tourisme du Québec en matière d'accessibilité.

<http://www.keroul.qc.ca/>

### Contacts Presse

CAWaB - Mathieu Angelo, directeur, [ma@cawab.be](mailto:ma@cawab.be), +32 (0)493 88 83 89

**Un point presse est prévu sur place le lundi 1 octobre à 10h30. Les journalistes présents pourront ensuite bénéficier du lieu pour leur travail.**



# Le 2ème Sommet Mondial du Tourisme Accessible se tiendra les 1 et 2 octobre 2018 à Bruxelles.

## Qu'est-ce que le tourisme accessible ?

Le tourisme accessible permet à tous les visiteurs, quelles que soient leurs capacités, de profiter pleinement de l'expérience touristique offerte par les destinations.

Il s'agit alors de rendre l'environnement et les services adaptés au plus grand nombre, incluant les personnes en situation de handicap, mais aussi les seniors, les familles avec des enfants en bas-âge, les femmes enceintes, les parents avec une poussette, les personnes dans le pâtre,... et encore bien d'autres situations.

## Les thèmes abordés

Le 2e Sommet Mondial du Tourisme Accessible présentera les innovations et les bonnes pratiques pour le développement de destinations pour tous, avec pour thème «**La chaîne du tourisme accessible**». Les principaux sujets de discussion abordés seront : la gestion de la destination, l'accueil et la sécurité, l'hébergement, le transport et la mobilité, ainsi que les produits et activités touristiques.

## Les objectifs du sommet

Le Sommet s'adresse aux professionnels du secteur touristique pour leur exposer tout l'intérêt à s'engager dans la voie du tourisme accessible. Exposer le potentiel de visiteurs concernés par des destinations accessibles, ce qui représente environ 35% de la population mondiale.

Le Comité directeur de cet évènement est composé d'organismes publics et associatifs déterminés à partager et diffuser les bonnes pratiques dans le secteur du tourisme afin de consolider un réseau mondial de destinations accessibles à tous. Sa préoccupation est de s'assurer que toute la chaîne de l'accueil touristique, y compris la chaîne des transports, permette un séjour sans obstacles à tous les visiteurs, et ce quel que soit le nombre de personnes ayant des besoins spécifiques.

## Pourquoi participer ?

Plus de 60 sessions plénières et parallèles seront organisées pour que tous les participants partent enrichis des dernières découvertes et innovations en matière de tourisme accessible à tous.



**Programme préliminaire du Sommet :**

<https://www.destinationsforall2018.eu/fr/programme/le-programme-en-un-coup-doeil/>

**Liste des sujets et thèmes :**

<https://www.destinationsforall2018.eu/fr/nouvelles/unveiling-sessions-themes-and-topics/>

## **Expo Destinations for All**

En conjonction avec le Sommet, un salon, axé sur les «Loisirs accessibles et les vacances» sera organisé. Ce sera l'occasion de découvrir et de promouvoir des destinations touristiques accessibles dans le monde entier.

## **2ème Sommet Mondial du Tourisme Accessible - Destinations for All**

Bruxelles, les 1 et 2 octobre 2018

Centre de Conférences – The Egg

Rue Bara 175, 1070 Bruxelles

<https://www.destinationsforall2018.eu/>

# FAQ - Foire aux questions

## Qu'est-ce que l'accessibilité

Ce sont toutes les mesures appropriées pour assurer aux personnes à mobilité réduite, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès à l'environnement physique, aux transports, à l'information et à la communication, y compris aux systèmes et technologies de l'information et de la communication, et aux autres équipements et services ouverts ou fournis au public, tant dans les zones urbaines que rurales.

## Le tourisme accessible, c'est quoi ?

Le tourisme accessible permet à tous les visiteurs, quelles que soient leurs capacités, de profiter pleinement de l'expérience touristique offerte par les destinations.

Comme le faisait remarquer il y a déjà presque une décennie Lillian Muller, ancienne présidente d'ENAT (European Network for Accessible Tourism) :

*« Les personnes âgées qui veulent toujours voyager et qui sont capables de le faire vont bientôt atteindre 25 % de la population européenne. Il faut ajouter à ce chiffre les 50 millions de personnes handicapées en Europe qui souhaitent partir en vacances avec leurs familles et leurs amis, et nous constatons que jusque 130 millions de personnes pour la seule Europe bénéficieront d'un meilleur accès aux voyages et services touristiques »*

## Le tourisme accessible, c'est pour qui ?

Il s'agit alors de rendre l'environnement et les services adaptés au plus grand nombre, incluant les personnes à mobilité réduite. Ce sont bien entendu les personnes en situation de handicap (intellectuel, sensoriel, moteur, ...), mais aussi les seniors, les familles avec des enfants en bas-âge, les femmes enceintes, les parents avec une poussette, les personnes dans le plâtre,... et tant d'autres.



En 2004, le rapport Economic Impulses of Accessible Tourism for All stipulait déjà :

*« Un environnement accessible est crucial pour 10% de la population, une nécessité pour 30 à 40% de celle-ci et confortable pour 100%. »*

## Quels sont les avantages du tourisme accessible ?

Quel que soit le nombre de personnes ayant des besoins spécifiques, tous les professionnels des métiers de l'accueil se doivent de tenir compte de l'ensemble de leurs visiteurs lors du choix d'une destination, d'un séjour ou d'une visite.

Rendre sa destination accessible, c'est s'ouvrir à une part de marché grandissante.

Témoignage d'une personne à mobilité réduite :

*« Il y a quelques années, j'ai été invité à un mariage. La famille et les amis venant de loin, les mariés ont décidé de réserver tout un hôtel afin de loger leurs invités. Comme je me déplace en chaise roulante, les mariés ont choisi un hôtel accessible. Cet hôtel a donc accueilli une centaine de personnes en une nuit ! Si cela n'avait pas été le cas, c'est un concurrent qui aurait accueilli tout le monde. » - Nino, Rome*

## Qu'est-ce que la chaîne du tourisme accessible ?

Une chaîne est aussi solide que son maillon le plus faible. Nous comparons ici l'offre touristique à une chaîne, composée de plusieurs maillons : l'arrivée, le lieu de séjour, les restaurants, les lieux de shopping, les attractions touristiques... Si un seul de ces éléments n'est pas accessible, c'est toute la qualité du séjour d'une personne à mobilité réduite qui s'en voit affectée.

Selon la banque mondiale (2011), 15% de la population est porteuse d'un handicap. Cela représente presque une personne sur 7 !



Ne pas disposer d'une chaîne d'accueil totalement accessible ou encore ne pas la faire connaître via l'information et la promotion touristiques, mène à l'exclusion non seulement d'une personne sur 7, mais également s'exclure l'accès à une part de marché grandissante.

## Quels sont les objectifs du 2<sup>ème</sup> Sommet Mondial sur le Tourisme Accessible – Destinations for All ?

**Ce 2<sup>ème</sup> Sommet Mondial sur le Tourisme Accessible – Destinations for All 2018 a pour but de favoriser la mise en œuvre de façon concrète les recommandations de l'Organisation mondiale du tourisme (OMT) en matière de tourisme accessible à tous.**

On notera aussi que les nouveaux objectifs de développement durable adoptés en septembre 2015 par l'ONU reconnaissent l'accessibilité et l'inclusion des personnes handicapées comme l'un des principes du développement durable.

Ce sommet permettra de mesurer les actions accomplies depuis sa première édition en 2014, de tendre vers la normalisation internationale de l'accessibilité, de la disponibilité de l'information, des pratiques et des services offerts aux personnes à besoins spécifiques.



## Quels sont les axes de réflexion de ce Sommet ?

### Liste des sujets et thèmes :

Le Sommet se compose d'une vingtaine de sessions bien équilibrées dans nos cinq thématiques de base: la gestion de la destination, l'accueil et la sécurité, l'hébergement, le transport et la mobilité et les produits et activités touristiques.

La liste de ces sujets est disponible en ligne :

<https://www.destinationsforall2018.eu/fr/nouvelles/unveiling-sessions-themes-and-topics/>

### Programme préliminaire du Sommet(en 3 langues) :

Le programme à jour est disponible en ligne, en 3 langues (Français, Néerlandais, Anglais). Les sujets, la description des sessions et les orateurs sont disponibles via ce lien et sont régulièrement remis à jour :

<https://www.destinationsforall2018.eu/fr/programme/le-programme-en-un-coup-doeil/>



# Quelques exemples de bonnes pratiques et de projets concrets

Le Sommet Mondial « Destinations pour Tous » se tiendra à Bruxelles les 1er et 2 octobre 2018. Il présentera entre autres des bonnes pratiques qui permettent que le tourisme soit un plaisir partagé par tous.

Des exemples existent, nous en présentons cinq, chacun choisi dans l'un des cinq thèmes qui constituent l'épine dorsale du programme du Sommet. Pêchez-y quelques témoignages. Les coordonnées des contacts presse sont renseignées pour chaque exemple.

## Cinq thématiques :

- Thème 1 : la gestion de la destination
- Thème 2 : accueil et sécurité
- Thème 3 : hébergement
- Thème 4 : transport et mobilité
- Thème 5 : produits et activités touristiques







## Thème 1 : la gestion de la destination

Avant d'entreprendre un voyage, les personnes veulent s'assurer de leur capacité à se rendre à la destination, y demeurer et y profiter des services offerts. La qualité et la disponibilité de renseignements précis sur la destination sont par conséquent d'une importance primordiale pour les touristes ayant des besoins spécifiques.

### D'abord l'information...



**ACCESS-i**  
www.access-i.be

Vert, orange, blanche. Il s'agit des trois couleurs utilisées par la certification Access-i. Cette dernière permet d'évaluer le niveau d'accessibilité d'un bâtiment, une salle de concerts, un site particulier ou un événement.

De manière concrète, chaque catégorie de personnes à besoins spécifiques est identifiée par un pictogramme. Celui-ci est placé dans une case dont la couleur varie selon le niveau d'accessibilité de l'espace évalué. Si la case est verte, le site est accessible en toute autonomie.

Si elle est orange, le site est accessible mais nécessite un coup de main ponctuel. Si elle est blanche, une fiche informative est disponible, pour permettre au public d'évaluer les conditions de la visite.

Access-i certifie les lieux existants et met à disposition un répertoire en ligne de ces lieux ([www.access-i.be](http://www.access-i.be)). Ce dernier est régulièrement mis à jour.

Une source d'information complète bien utile...

### Contact presse

#### Access-i

Sandra Janssens (Chef de projet orienté communication)

Rue Nanon 98, 5000 Namur, Belgique

Téléphone : +32(0)81 39 08 78 ou +32(0) 473 76 64 28 (mobile)

[info@access-i.be](mailto:info@access-i.be)

[www.access-i.be](http://www.access-i.be)



## Thème 2 : accueil et sécurité

Au-delà des aménagements physiques des lieux et des bâtiments, la qualité de l'accueil est de première importance à tous les niveaux de l'industrie touristique. Les besoins de tous les clients doivent être pris en compte et les réponses adéquates doivent être apportées par les équipes en place.

### Veillez toucher s'il vous plaît !



À la Cité des sciences et de l'industrie de Paris, le personnel vous invitera à découvrir les objets par tous vos sens, et notamment à l'aide de vos mains : "Veillez toucher s'il vous plaît !". C'est que chaque exposition se veut être accessible à tous : les enfants, les grands, les personnes en fauteuils, les gens qui entendent moins bien, ceux qui ne parlent pas la même langue, les personnes qui voient moins bien ou pas du tout, celles qui présentent un handicap mental, les seniors...

La Cité des sciences estime que faire progresser l'accessibilité, c'est faire progresser la qualité de vie de tous : elle en a même fait un objectif. Présentations tactiles avec des schémas en relief, textes en braille, animations en langue des signes autant française qu'internationale sont prévus pour mieux comprendre les concepts scientifiques...

Fauteuils roulants ou poussettes sont mis à disposition. Un médiateur pour chaque public à besoins spécifiques est disponible et organise votre visite.

La Cité des sciences s'est engagée à respecter une charte d'accessibilité pour améliorer la sécurité et le confort de tous les visiteurs. Et ça marche !

### Contact presse

#### **Cité des sciences et de l'industrie - un lieu Universcience**

Sabine Tuyaret (Déléguée à la qualité d'usage et à l'accessibilité)

30 avenue Corentin Cariou, 75019 Paris, France

Téléphone : +33(0)1 40 05 72 03 ou + 33 (0)6 33 42 84 60 (mobile)

[Sabine.tuyaret@universcience.fr](mailto:Sabine.tuyaret@universcience.fr)

[www.cite-sciences.fr/fr/ma-cite-accessible/](http://www.cite-sciences.fr/fr/ma-cite-accessible/)



## Thème 3 : hébergement

Les progrès dans le domaine du design universel nous invitent à imaginer une autre façon de penser, de comprendre et de construire. Cette approche s'applique également au secteur de l'hébergement, maillon essentiel de la chaîne touristique.

### 15 ans d'efforts exemplaires

Scandic, la chaîne Suédoise d'hébergement, travaille sur la question de l'accessibilité de ses hôtels et lieux pour tous depuis 2003.

Durant ces quinze années, la chaîne d'hôtels a d'ailleurs remporté de nombreux prix au fil des ans. Les cadres et l'ensemble des membres du personnel de Scandic ont porté l'accessibilité en tant qu'enjeu stratégique en garantissant, par des mesures pratiques, qu'en dépit d'un handicap, il est parfaitement possible de participer à des événements, de passer la nuit et d'utiliser les installations de l'hôtel aux mêmes conditions que les autres clients.



La stratégie payante de Scandic comporte une liste de contrôle de 135 points qui a été mise en œuvre dans l'ensemble de la chaîne hôtelière.

Les 16 000 membres du personnel de Scandic suivent également une formation en ligne interactive sur l'accessibilité, qui comprend des tests, des conseils et des vidéos pédagogiques montrant comment offrir un service de qualité supérieure aux personnes handicapées.

### Plus d'informations

#### Scandic

[www.scandichotels.com/always-at-scandic/special-needs](http://www.scandichotels.com/always-at-scandic/special-needs)



## Thème 4 : transport et mobilité

Sur leur lieu de séjour, les touristes doivent pouvoir se déplacer aisément quels que soient leurs besoins et le mode de transport choisi. Afin de garantir leur mobilité, des stratégies et des partenariats doivent être développés et mis en place.

### De 25 à 100.000 trajets par an

Se déplacer aisément en chaise roulante sans devoir mobiliser 5 personnes, un minibus et autant d'énergies diverses est tout à fait possible. C'est même préférable pour améliorer la mobilité des personnes à besoins spécifiques.

C'est le pari relevé par Open Taxis, une société de Chicago. Fondée en 2013, dans le but de mettre sur pied un système centralisé efficace de taxis accessibles aux fauteuils roulants en vertu de la législation en vigueur, Open Taxis a franchi la barre des 100.000 trajets annuels en 2018.

Si la volonté de départ des autorités de Chicago d'exiger un nombre minimum de taxis accessibles aux personnes à mobilité réduite était tout à fait louable, dans les faits, cela s'est traduit par la juxtaposition de mini services non centralisés et de taxis disponibles qui n'étaient pas utilisés de manière efficiente.

Open Taxis met au point une application pour smartphone, dédiée un numéro d'appel centralisé et améliore considérablement la gestion de tous les taxis accessibles aux fauteuils roulants à Chicago.

But atteint ! Les déplacements de personnes à mobilité réduite font maintenant partie de la vie urbaine. Open Taxis a prouvé qu'avec une approche de partenariats, quelques incitants et une législation adéquate, il peut y avoir égalité dans le secteur du transport à la demande.

### Contact presse

#### Open taxis (Un service d'Open Doors Organisation)

**Eric Lipp (Fondateur et directeur d'Open Doors Organization et d'Open taxis)**

8600 W. Catalpa Ave, Suite 709, Chicago, IL (60656), USA

Téléphone : +1 855 928 1010

[ericlipp@opendoorsnfp.org](mailto:ericlipp@opendoorsnfp.org)

[www.opentaxis.com](http://www.opentaxis.com) et [www.opendoorsnfp.org](http://www.opendoorsnfp.org)



## Thème 5 : produits et activités touristiques

L'industrie du tourisme est habile pour identifier les habitudes de vacances et répondre aux différentes demandes qui en découlent. Aujourd'hui, elle doit prendre en compte les besoins particuliers des touristes en proposant une diversité de produits touristiques et d'activités.

Deux types d'offres peuvent être proposés : des produits et activités inclusives destinés à un groupe entier qui souhaite vivre une expérience «partagée» et des produits et activités adaptés aux besoins de différents publics.

### Approcher les lions d'Afrique et vivre des aventures bien ailleurs...

Observer les troupeaux d'antilopes, admirer la migration des gnous, pister les lions et retrouver les traces d'un rhinocéros... Vivre pleinement des sensations de découvertes exceptionnelles dans les grandes réserves animalières d'Afrique est aussi accessible aux personnes à besoins spécifiques.

Travability.travel a pour mission de proposer des destinations de vacances accessibles à tous. Les voyages imaginés couvrent tous les continents et tous les budgets : visites du Kennedy Space Center aux États-Unis, d'Angkor Vat au Cambodge, découvertes du Portugal, de la Jordanie, etc.



Lancé en 2007, avec la volonté initiale de faire la promotion des activités touristiques accessibles à tous, Travability.travel s'est carrément mué en «agent du changement» afin d'encourager toutes les cultures du monde à considérer le handicap comme une partie intégrante de la vie.

Plus concrètement Travability.travel veut motiver les acteurs de l'industrie du tourisme pour leur permettre de créer des environnements accessibles à tous de manière économiquement durable.

### Contact presse

**Travability.travel**

**Bill Forrester (Co-fondateur)**

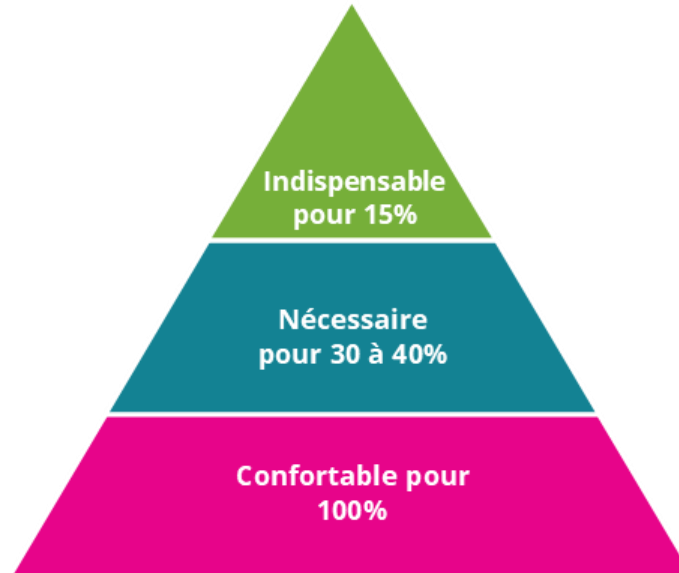
17 Wells Street, Frankston, Vic (3199), Australie

**bill@travability.travel**

[www.travability.travel](http://www.travability.travel)

# Quelques statistiques

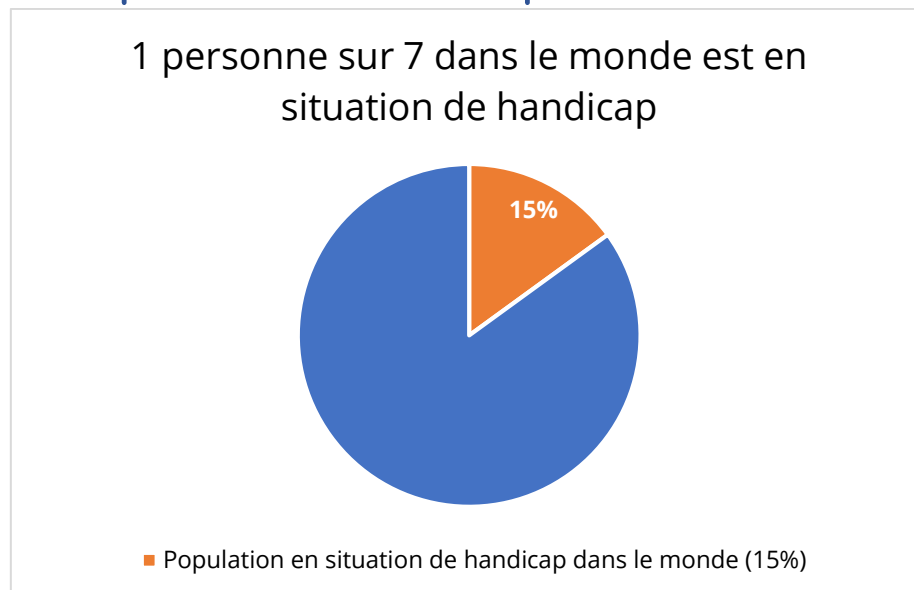
## Importance de l'accessibilité



« Un environnement accessible est crucial pour 10% de la population, c'est une nécessité pour 30 à 40% de celle-ci et c'est confortable pour 100%. »

EXTRAIT TRADUIT DU RAPPORT ECONOMIC IMPULSES OF ACCESSIBLE TOURISM FOR ALL, STUDY COMMISSIONED BY THE FEDERAL MINISTRY OF ECONOMICS AND TECHNOLOGY, BERLIN, 2004, p.13.

## Nombre de personnes handicapées dans le monde

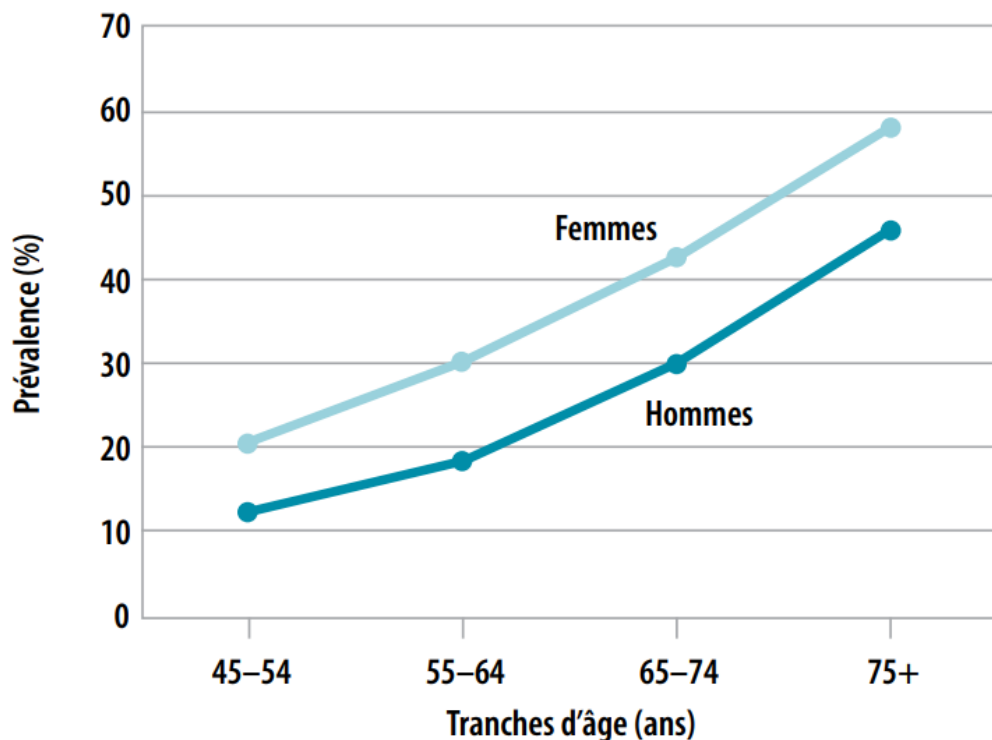


SOURCE : RAPPORT MONDIAL SUR LE HANDICAP DE L'OMS ET DE LA BANQUE MONDIALE, 2011.



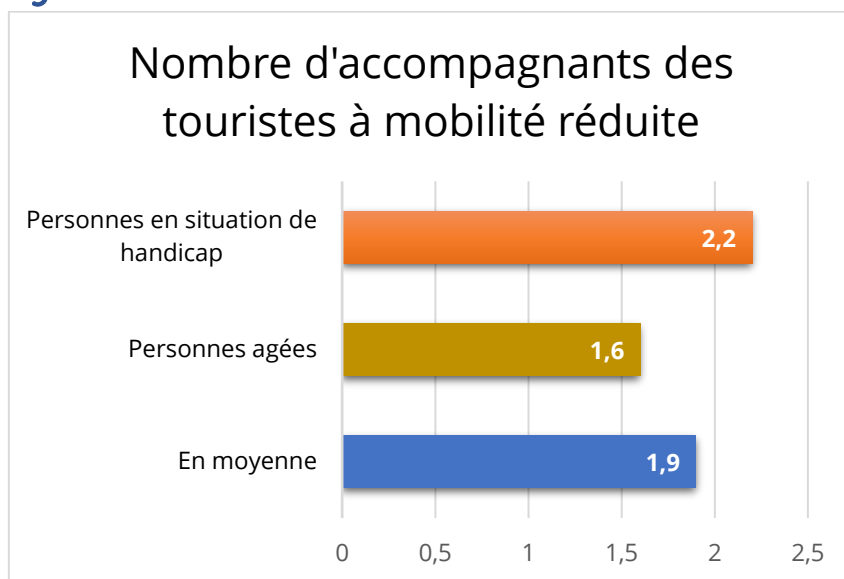
## Lien entre âge et handicap fonctionnel

LIEN ENTRE ÂGE ET HANDICAP AU NIVEAU FONCTIONNEL



SOURCE : RAPPORT MONDIAL SUR LE HANDICAP, 2011, p.39, [HTTP://WWW.WHO.INT/DISABILITIES/WORLD\\_REPORT/2011/FR/](http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/fr/)

## Les personnes à mobilité réduite voyagent accompagnées







LES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE VOYAGENT MOINS SOUVENT SEULES. EN MOYENNE, LES PERSONNES AVEC DES BESOINS SPÉCIFIQUES EN ACCESSIBILITÉ EN EUROPE VOYAGENT AVEC ENVIRON 1.9 ACCOMPAGNANTS.

- ➔ LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP VOYAGENT AVEC 2.2 ACCOMPAGNANTS
- ➔ LES PERSONNES ÂGÉES VOYAGENT AVEC 1.6 ACCOMPAGNANTS

SOURCE : GFK – KEY FINDINGS, POWERPOINT PRESENTATION, 2015, P.81,

[HTTP://EC.EUROPA.EU/DOCSROOM/DOCUMENTS/5567/ATTACHMENTS/1/TRANSLATIONS/EN/RENDITIONS/NATIVE](http://ec.europa.eu/docsroom/documents/5567/attachments/1/translations/en/renditions/native)

## 2ème Sommet Mondial du Tourisme Accessible - Destinations for All

Bruxelles, les 1 et 2 octobre 2018

Centre de Conférences – The Egg

Rue Bara 175, 1070 Bruxelles

<https://www.destinationsforall2018.eu/>