

# « Il faut aussi emporter une bonne dose de flexibilité »

*Les vacances sont la plus belle période de l'année. Mais pour les personnes à mobilité réduite, elles rythment souvent avec problème d'accessibilité. Tel est l'objet de l'entretien entre Helena Bigler, responsable Voyages et Sport chez Procap Suisse, et Exma INFO. Vous trouverez également des conseils pour bien réserver vos vacances.*

## Existe-t-il un droit à des hébergements sans barrières ?

Les personnes à mobilité réduite se heurtent à des obstacles au niveau des prestations touristiques. L'accès pour les personnes avec handicap est pourtant réglementé par la Convention relative aux droits des personnes handicapées de l'ONU (CDPH). En d'autres termes, tout le monde doit avoir un accès égal à la vie quotidienne, comme l'éducation et le travail. Le secteur du tourisme doit lui aussi supprimer les barrières autant que possible, le manque d'accessibilité étant discriminatoire.

Par ailleurs, faire une pause dans son quotidien et dans son travail est un droit humain, et les vacances sont régies par la loi sur le travail. Cela vaut pour toutes les personnes en Suisse.

## Quel est le niveau de compétence des agences de voyages et des voyagistes traditionnels en matière de voyages sans barrières ?

Au cours des dix dernières années, de gros progrès ont été réalisés dans ce

domaine – aussi grâce à Procap Suisse. Nous proposons d'une part des voyages sans barrières, d'autre part nous sensibilisons et formons la branche. L'idée à long terme est de permettre aux personnes avec handicap de réserver leurs vacances dans n'importe quelle agence de voyages. De ce point de vue, les agences de voyages traditionnelles ont gagné en compétence. Les voyagistes lancent régulièrement des projets de vacances sans barrières. Mais la branche du voyage est un secteur économique orienté vers le profit. Dès que les demandes deviennent plus complexes, la question de la rentabilité se pose, raison pour laquelle de nombreux projets n'aboutissent pas. Mais dans l'ensemble, nous sommes sur la bonne voie.

## Le niveau d'aménagement et les prestations sont-ils identiques parmi les hébergements accessibles ?

Dans la branche du voyage, il existe différents types de barrières. Commençons par l'infrastructure, standardisée par des normes de construction. Ces normes sont toutefois différentes

*Photographie 1 : Faire une pause dans son quotidien est primordial. Ceux qui ne veulent pas partir seuls peuvent se joindre à un groupe.*

*Photographie 2 : Poignée de maintien, douche de plain-pied ou siège de douche: les moyens auxiliaires font partie de l'équipement d'un hébergement sans barrières.*



en Suisse de celles en vigueur à l'étranger. Chez nous, les nouveaux bâtiments publics doivent être accessibles aux personnes handicapées, et les hôtels en font partie. Outre les barrières de mobilité, il existe également des barrières visuelles ou auditives, ou bien des barrières liées à l'exploitation, comme par exemple la langue ou le contact avec les personnes avec handicap.

L'association Suisse sans obstacles a lancé l'initiative OK:GO: l'objectif est que chaque prestataire touristique en Suisse mette à disposition du public des informations concernant l'accessibilité de son offre. Cela concerne différents sujets. Par exemple, à quelle hauteur un seuil peut-il être placé pour que l'on puisse encore parler d'accessibilité? Et ce, indépendamment des normes de construction strictes. Dans le secteur du tourisme, nous abordons les choses avec pragmatisme car il existe de nombreuses possibilités de créer un accès pour les personnes en situation de handicap. Grâce à ces informations, les personnes concernées peuvent juger elles-mêmes si, par exemple, une porte est suffisamment large pour leur fauteuil roulant.

**Procap Voyages est spécialisé dans les vacances sans obstacles. Comment vous assurez-vous que les hébergements sont réellement accessibles?**

Les plateformes telles que booking.com ou Airbnb signalent les hébergements

sans barrières par un fauteuil roulant symbolique. Mais il faut lire attentivement ce qui se cache derrière ce symbole car il n'existe pas de normes. Le mieux est de contacter l'hébergement pour vérifier si son aménagement répond à vos besoins.

En tant qu'organisateur de voyages, nous devons toutefois nous assurer que nos offres tiennent leurs promesses. Nous les vérifions sur place et enregistrons des données liées à l'accessibilité telles que les moyens auxiliaires à disposition ou les accès. Pour les destinations lointaines, nous travaillons avec des partenaires locaux qui nous soutiennent. Et le dernier moyen de s'assurer que tout s'est bien passé est d'avoir des retours de la part des clientes et des clients. Il peut toujours arriver que nous soyons allés sur place, mais que six mois plus tard, une poignée de maintien n'existe plus. Mais le secteur du voyage est ainsi fait qu'il faut aussi emporter une bonne dose de flexibilité.

**Quels sont les autres voyageurs suisses spécialisés dans les voyages sans obstacles?**

Il s'agit avant tout d'organisations de personnes handicapées qui organisent elles-mêmes des vacances, comme la Société SEP, Cerebral, Insieme ou PluSport. Elles se concentrent sur les voyages en groupe, principalement en Suisse.

Photographie 3: C'est aussi simple que cela de rendre une plage accessible aux personnes en fauteuil roulant.

Photographie 4: Etre actif pendant les vacances est une source de plaisir et d'expériences: il existe aujourd'hui de nombreuses offres accessibles.



Des prestataires qui fonctionnent comme une agence de voyages sont rares. Outre Procap Voyages, Globetrotter propose des offres de voyages sans obstacles. Les personnes en quête d'aventure peuvent par exemple réserver des trekkings. Le Centre pour paraplégiques collabore avec TUI à Lucerne ou avec nous, exclusivement pour les personnes en fauteuil roulant. En outre, il y a Claire & George qui s'est spécialisée dans les offres de vacances en Suisse, y compris les soins infirmiers à l'hôtel.

**Existe-t-il des différences de qualité entre les offres en Suisse et à l'étranger ?**

Cela dépend de ce que les personnes intéressées souhaitent réserver. Un hôtel 5 étoiles a d'autres normes qu'une auberge de jeunesse. En matière d'accessibilité, les pays scandinaves sont plus avancés que la Suisse. Dans les pays du sud, l'hôtellerie sans barrières n'est pas encore très développée, mais les églises, les plages ou les voitures de location adaptées sont accessibles. Cela remonte aux périodes de guerre afin que les mutilés de guerre puissent y accéder. Les Auberges de Jeunesse Suisses et Reka ont beaucoup investi ces dernières années afin de proposer de bonnes solutions d'accessibilité.

**Quels conseils donneriez-vous aux personnes à mobilité réduite souhaitant réserver un voyage par leurs propres moyens ?**

Il est très important de prévoir suffisamment de temps pour préparer, organiser et réaliser le voyage. Tout prend en effet plus de temps, que ce soit à l'aéroport ou si la personne a besoin d'une assistance ou d'une aide à l'embarquement.

Il est conseillé aux personnes tributaires de moyens auxiliaires ou de médicaments de les emporter avec elles, par exemple dans leur bagage à main. En voyage, un contre et temps peut toujours arriver, comme un retard ou une annulation. Le mieux est de s'équiper de manière à pouvoir passer trois jours sans bagages. Tout cela demande de la préparation.

Les handicaps physiques sont très individuels et les conditions sur place diffèrent d'une destination à l'autre. Il est donc judicieux de se renseigner au préalable auprès de spécialistes du pays de destination choisi. Voyager avec un fauteuil roulant soulève toujours les mêmes questions: comment puis-je me rendre de A à B ? Les transports publics sont-ils accessibles ? Existe-t-il des taxis ou des voitures de location adaptés ? L'hébergement dispose-t-il des moyens auxiliaires dont j'ai besoin ? Internet est également une précieuse source d'informations.

Photographie 5: A Majorque, il existe par exemple un terrain de golf sans barrières...

Photographie 6: ... ou bien les vacanciers se lancent dans la nature en char à voile.



Les blogs de voyage par exemple permettent de partager ses expériences.

**Lorsqu'une personne souhaite voyager par elle-même ou soulager ses proches, la question de l'assistance se pose. Que lui recommandez-vous pour être bien assistée pendant ses vacances ?**

Le mieux et le plus simple est d'emmener avec soi une personne que l'on connaît. Bien entendu, il est possible d'engager sur place des personnes chargées des soins. Mais cette solution peut devenir désagréable si la langue représente un obstacle ou si l'aspect humain fait défaut.

La demande envers des accompagnateurs/trices est grande; c'est pourquoi nous proposons l'offre « Vacances avec assistance personnelle ». Nous connaissons toutes ces personnes personnellement. En fonction de la demande de voyage, nous cherchons une accompagnatrice ou un accompagnateur approprié. Une rencontre a ensuite lieu chez Procap afin de déterminer s'ils sont compatibles et de régler ensemble les détails du voyage comme par exemple le type d'hébergement à réserver ou déterminer les repas en commun. Afin que l'accompagnateur sache ce qu'on attend de lui, ils définissent également par écrit les prestations de soins. Il est également important de savoir que les voyageurs prennent en charge les frais de voyage et de séjour de l'assistant personnel et que la réservation doit être faite via Procap.

Photographie 7: Prendre de la hauteur pour découvrir le monde enchanteur de la montagne en fauteuil roulant, comme ici au Tyrol.

Photographie 8: En Suisse, il existe de nombreux sentiers de randonnée accessibles en fauteuil roulant, par exemple le Chemin des berges du Rhône.



**Quelles sont les offres et les destinations les plus appréciées par les personnes en situation de handicap? Y a-t-il des tendances ?**

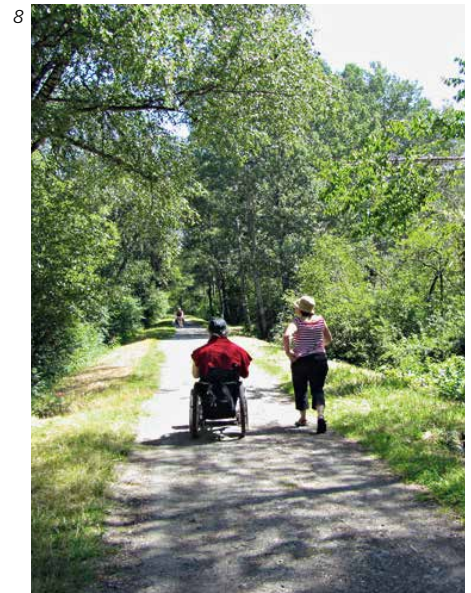
Les tendances sont les mêmes que dans toute la branche touristique. Les destinations populaires varient en fonction de la saison ou de l'actualité mondiale. Les Suisses sont de grands amateurs de vacances balnéaires. Ils aiment aller au bord de la mer, préférant le sud au nord. De nombreuses personnes en fauteuil roulant souhaitent également connaître les destinations qu'elles peuvent atteindre en voiture.

**Les pays voisins sont facilement accessibles en voiture. Quelles sont les activités et offres spéciales à proximité ?**

La France offre aux personnes en fauteuil roulant une multitude de possibilités ainsi qu'un bon aménagement. Il est possible par exemple de se baigner sur la Côte d'Azur, une destination accessible, ou de découvrir la Haute-Savoie en fauteuil tout-terrain. Préparez votre prochain voyage avec « handilol ». [www.handilol.com](http://www.handilol.com)

**Ceux qui souhaitent voyager plus loin prennent l'avion. Mais les voyages aériens avec un fauteuil roulant ont leurs inconvénients. Que doit-on savoir ?**

La première chose à faire est de vérifier si le fauteuil roulant est accepté sur le



vol en question. Cela dépendra de ses dimensions: fauteuil roulant électrique, fauteuil roulant pliable ou manuel. Tous les avions n'acceptent pas tous les modèles. Mais la réglementation peut changer à tout moment.

Lors de la réservation, les voyageurs déclarent leur fauteuil roulant. A l'aéroport, l'équipe d'assistance aide à l'embarquement. Il faut également déclarer les batteries des fauteuils roulants électriques et clarifier la manière de les transporter. Là encore, chaque compagnie aérienne a sa propre politique en la matière.

Un autre point concerne la durée du vol et les toilettes: comment organiser le passage aux toilettes? Dois-je utiliser les toilettes de bord ou ai-je une autre solution? Nous avons réuni sur notre site des conseils importants pour voyager et prendre l'avion avec un fauteuil roulant (voir liens utiles).

### **Majorque propose un grand nombre d'activités accessibles aux personnes en fauteuil roulant. Que peuvent y faire les vacanciers?**

Les vacanciers peuvent louer des véhicules équipés d'une manette accélérateur pour explorer l'île par leurs propres moyens. En outre, de nombreuses activités accessibles en fauteuil roulant sont proposées toute l'année sur une superficie de 3600 km<sup>2</sup>. Par exemple, des randonnées guidées en fauteuil roulant tout-terrain, des courses effrénées en char à voile, des croisières en voilier ou des parties de golf.

### **Parfois, il n'est pas nécessaire d'aller si loin: qu'est-ce que la Suisse a à offrir?**

Il y a beaucoup de choses à faire en Suisse pour les personnes en fauteuil roulant. Surtout pour les personnes seules car de nombreux hôtels disposent d'une chambre accessible. SuisseMobile a recensé sur son site internet 81 chemins de randonnée sans obstacles, accessibles en fauteuil roulant ou aux personnes malvoyantes via une application. Il existe différents degrés de difficulté. La Fondation Cerebral permet des randonnées en montagne avec des fauteuils roulants tout-terrain et a équipé

différents campings avec des bungalows sans barrières. Neckertal propose par ailleurs un passionnant sentier de la canopée sans obstacles.



#### **Portrait**

Helena Bigler est responsable Voyages et Sport chez Procap Suisse. Elle a participé au développement du Procap Sport depuis le premier jour. En 2004, elle a en outre repris l'agence de voyages Procap Voyages qu'elle a continué de développer.

#### **Procap Voyages**

Procap est la plus grande association de et pour personnes avec handicap en Suisse. Procap Voyages est une prestation de Procap Suisse et le spécialiste suisse pour des voyages accessibles. Depuis 1995, les voyageurs conseillent, planifient et organisent des vacances pour les personnes en situation de handicap en Suisse et à l'étranger. Procap Voyages est membre de la Fédération Suisse du Voyage et de Travel Professionals Switzerland. [www.procap-voyages.ch](http://www.procap-voyages.ch)

#### **Liens utiles**

- Informations de voyage sans barrières en Suisse et dans le monde entier, randonnées de montagne ou blogs: les personnes intéressées trouveront des informations utiles sur le lien [www.procap-voyages.ch/tourisme-inclusif](http://www.procap-voyages.ch/tourisme-inclusif)
- Conseils pour les voyages en avion au départ de Genève: [www.procap-voyages.ch/voyages-en-avion](http://www.procap-voyages.ch/voyages-en-avion)