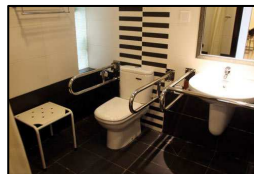


## Tourisme et personnes handicapées

Pourquoi les personnes handicapées doivent-elles payer plus cher que les personnes valides pour un séjour à Genève ?

Comment améliorer l'offre d'hébergement pour les personnes en situation d'handicap à Lausanne ?



Travail pour l'obtention du diplôme de Gestionnaire en Tourisme ES  
Déposé à Sierre, le 12 juin 2009

Élaboré par :  
Valentin Monnairon  
Ch. du Comte Michel 2  
1630 Bulle  
026/912.24.06

Directeur de mémoire  
Monsieur  
Pierre Margot-Cattin  
Professeur à la HES-SO VS

Deuxième lecteur  
Monsieur  
Michel Barras  
Travailleur social

## **Résumé : Les touristes handicapés réservent leur voyage eux-mêmes**

Comment a évolué le tourisme pour les personnes handicapées depuis ces dernières années ? Bien que le développement de l'accessibilité progresse gentiment, de nombreuses personnes souffrent encore de n'avoir pas le même choix que les personnes mobiles. L'article 8 de la Constitution ne dit-il pas « Tous les êtres humains sont égaux devant la loi » et qu'aucune discrimination n'est tolérée du fait de la race, du sexe ou de la déficience corporelle et mentale.

L'hôtellerie suisse, spécialement celle de Genève et Lausanne a été au cœur d'une analyse concernant le degré de leur aménagement et leurs éventuelles rénovations futures. De nombreuses associations défendent les intérêts des personnes en situation de handicap au niveau social et touristique. Si bien que nous trouvons aujourd'hui des sites internet spéciaux favorisant la recherche d'hôtels ou de restaurants adaptés (rampes, ascenseurs). Les hôteliers sont conscients du problème et commencent à penser que l'aménagement de chambres adaptées peut s'avérer être un avantage concurrentiel. Cependant, certains hôtels, monuments historiques suisses ne peuvent, en aucun cas, être modifiés afin de permettre un accès direct aux chambres et aux services de l'hôtel.

Observera-t-on, dans le futur, une accessibilité totale de tous les lieux publics comme nous pouvons l'observer en Australie ou au Canada ? Comment favoriser cette nouvelle part de marché et éviter la discrimination ? Des offres comprenant un restaurant, un hébergement, une activité culturelle ou sportive ainsi que les transports peuvent être élaborés afin d'éviter toutes mauvaises surprises et apprécier un week-end en toute décontraction. Cependant de nombreux touristes préfèrent planifier et réserver leur voyage eux-mêmes. Les agences spécialisées doivent se remettre en question mais auront cependant la chance de pouvoir compter dès juin 2009 sur le nouveau label « tourisme et handicap » mis sur pied par Mobilité International Suisse.

## **Zusammenfassung : Behinderte Touristen reservieren ihre Reisen selbst**

Wie hat sich der Tourismus für behinderte Personen in den letzten Jahren entwickelt ? Obwohl die Erreichbarkeit stetig zunimmt, gibt es noch unzählige Personen die nicht die gleichen Möglichkeiten haben, wie „mobile“ Personen. Sagt Artikel 8 der Verfassung nicht: „ Alle Menschen sind vor Gericht gleich,“ und dass keine Diskriminierung von Rassen, Geschlecht, körperlicher oder mentaler Behinderungen toleriert werden.

Die Schweizer Hotellerie, speziell diejenige von Genf und Lausanne wurde beim Einrichtungen und zukünftigen Renovationen analysiert. Viele Vereine verteidigen die sozialen und touristischen Interessen der behinderten Personen. Sodass wir heute spezielle Internetseiten finden, welche die Suche nach Hotels und Restaurants mit Rampen oder Liften fördern. Die Hotelbesitzer sind sich des Problems bewusst und beginnen die Einrichtung von Behindertenzimmer als Vorteil gegenüber der Konkurrenz zu sehen. Manche Hotels, historische Monumenten, dürfen allerdings nicht abgeändert werden, um einen direkten Zugang zu den Zimmern oder anderen Hotelservices zu schaffen.

Könnten wir uns in Zukunft eine totale Erreichbarkeit aller öffentlichen Orte, wie dies in Australien oder Kanada der Fall ist, vorstellen? Wie können wir diesen neuen Markt fördern und Diskriminierung verhindern? Pauschalangebote mit Restaurant, Hotel, kulturellen und sportlichen Aktivitäten, sowie den Verkehrsmitteln können ausgearbeitet werden um schlechte Überraschungen zu vermeiden und ein entspanntes Wochenende zu verbringen. Trotzdem organisieren viele Touristen ihre Reise selbst. Die spezialisierten Agenturen müssen ihre Angebote hinterfragen und können sich ab Juni 2009 auf das neue Label „Tourisme et Handicap“ stützen, welches von der „Mobilité Internationale Suisse“ ins Leben gerufen wurde.

## Table des matières

Remerciements .....	6
1. Introduction.....	6
1.1 Historique : l'origine du mot handicap : le poids des mots.....	7
1.2 Plusieurs définitions pour un même mot.....	7
1.3 Les différents types de handicap .....	8
1.4 Statistiques : 600 millions de personnes handicapées dans le monde.....	9
1.5 Principales lois en vigueur pour la protection et l'intégration .....	9
2. L'intégration dans son environnement : encore trop d'exclusions .....	11
2.1 Intégration professionnelle .....	11
2.2 Intégration scolaire .....	11
2.3 Inégalité des chances : « chaque homme sain, se sent supérieur au malade » .....	12
3. Contraintes : le tourisme et les personnes handicapées physiques .....	12
3.1 Le regard des gens : chute du taux d'occupation d'un restaurant ou hôtel ? .....	12
3.2 Analyse de l'interview .....	13
3.2.1 Interview 1 « pas le droit à l'imprévu » .....	13
3.2.2 Interview 2 : « la Suisse et les autres pays appliquent les mêmes standards. » .....	14
3.2.3 Agences de voyage spécialisées : « on le fait tous automatiquement » .....	15
4. Hôtel accessible vs Hôtel aménagé.....	17
4.1 Les besoins en matériel adapté pour les hôteliers .....	17
4.1.1 Matériel nécessaire afin de rendre mon hôtel accessible .....	18
4.1.1.1 Généralités : la complexité de penser à tout.....	18
4.1.1.2 Les places de parking et le chemin menant à l'hôtel.....	19
4.1.1.3 La rampe d'accès.....	19
4.1.1.4 La porte d'entrée .....	19
4.1.1.5 L'ascenseur.....	20
4.1.1.6 Les WC publics .....	20
4.1.1.7 Les salles de conférences et salles à manger.....	20
4.1.1.8 Les services tels que sauna, jacuzzi.....	20
4.1.2 Matériel nécessaire afin de rendre mes chambres aménagées .....	21
4.1.2.1 La salle de bain.....	21
4.1.2.2 Le balcon .....	21
5. Norme SN 521500 ou SIA 500 : quelques chiffres importants .....	21
5.1 Mesures de sécurité : en cas d'incendie .....	22
6. www.rollihotel.ch : ou l'Art de trouver un hôtel accessible .....	22
6.1 Explication des symboles .....	23

6.2 Analyse : <i>www.rollihotel.ch</i> : est-il fiable ? .....	23
6.2.1 A l'extérieur du bâtiment : .....	23
6.2.2 A l'intérieur du bâtiment : .....	24
6.2.3 A l'intérieur d'une chambre : .....	24
7. Pourquoi payer plus cher qu'un touriste « normal » ? .....	25
8. Le manque d'offre sur Lausanne et Fribourg.....	26
9. Label français » Tourisme et handicap » : meilleur que la Suisse.....	27
9.1 Nantes et Strasbourg : Villes pionnières dans l'accessibilité en France .....	27
10. Résultats sondages hôteliers : moins de 10% de taux de réponses .....	28
10.1 Le Valais : le taux de réponse le plus bas.....	29
10.2 Taux de réponses des hôtels 3 * : nettement devant.....	29
10.3 Analyse réponse sondage : Hôtels qui possèdent l'accessibilité ou les chambres aménagées .....	30
10.4 Hôtels qui ne possèdent pas d'accessibilité.....	31
11. Offres adaptées en Suisse romande : sans souci, juste pour le plaisir.....	33
11.1 Itinéraire du séjour : FRIBOURG, ville culturelle sans pareil. ....	33
11.2 LAUSANNE : ville dynamique et sportive.....	35
11.3 SION, entrez dans la tradition du vin .....	36
11.4 GENEVE, ville moderne : variété assurée .....	37
11.5 NEUCHATEL, ville détente et naturelle .....	38
11.6 DELEMONT, ville surprise .....	39
12. Avenir : prometteur ou décevant ? .....	41
12.1 Le tourisme et les personnes handicapées : un marché d'avenir ?.....	41
12.2 Un avantage concurrentiel.....	41
12.3 Le futur des hôtels de la chaîne Accor : ciblé personnes de passage .....	42
12.4 Une discrimination toujours présente.....	42
12.5 Les JO 2022 (Genève) seront-ils prêts ? .....	42
12.6 L'avenir de l'hôtellerie : supplément d'enquête.....	43
13. Les solutions possibles .....	44
13.1 Les chambres interchangeables .....	44
13.2 Des informations claires .....	44
13.3 Des rénovations subventionnées .....	45
13.4 Ne pas hésiter à prendre exemple sur le Canada ou l'Australie.....	45

Conclusion

Bibliographie

Annexes

## **Remerciements**

J'aimerais remercier Monsieur Margot-Cattin pour ses précieux conseils, les hôteliers de la Suisse romande, les deux personnes interviewées pour leur soutien ainsi que toutes les personnes qui ont contribué à l'élaboration de ce travail de diplôme.

## **1. Introduction**

Comment évaluer les progrès accomplis en matière de développement de l'offre touristique pour les personnes handicapées en Suisse, et surtout comment faire en sorte que les contingences liées au handicap ne soient pas des barrières infranchissables pour celles et ceux qui en sont victimes.

Si l'on se réfère au handicap lui-même et à ses conséquences nous devons admettre qu'aucun changement notable ne peut intervenir. Les contraintes imposées par une mobilité réduite sont et resteront toujours les mêmes, à savoir pour l'essentiel des difficultés d'accessibilité aux infrastructures existantes et des difficultés d'utilisation de ces mêmes infrastructures.

En revanche nous devons nous interroger sur les moyens à développer pour réduire les obstacles auxquels sont confrontées les personnes en situation de handicap. Il est indéniable que, depuis quelques années, nous assistons à une volonté marquée de permettre une meilleure intégration de la personne handicapée dans la société. Des législations sont mises en place qui imposent, notamment pour la construction de nouveaux bâtiments, des mesures particulières pour en permettre l'accès aux personnes à mobilité réduite. Cette volonté d'intégration se manifeste dans tous les domaines. Le tourisme ne doit pas être en reste. Mais pour cela il est nécessaire que l'offre touristique soit attractive pour la personne handicapée, que celle-ci ne soit pas continuellement contrariée par des barrières architecturales ou autres qui l'empêchent de jouir de son séjour.

Que peut-on faire concrètement pour favoriser le tourisme pour tous ? Le domaine à explorer est vaste. Il va de l'offre hôtelière aux diverses attractions touristiques. Je me concentrerai, dans le cadre de ce travail, plus particulièrement aux questions liées à

l'hébergement. Les hôteliers, dans la mesure où ils n'y sont pas contraints, ont-ils intérêt à investir dans des infrastructures adaptées aux handicapés. Est-ce vraiment un avantage concurrentiel ou s'agit-il de frais supplémentaires qui ne seront peut-être jamais rentabilisés ? Mon travail de diplôme va soulever ce problème et tenter de porter un avis objectif et donner quelques solutions possibles.

### **1.1 Historique : l'origine du mot handicap : le poids des mots**

Le mot « handicap » vient de l'expression anglaise « hand in the cap » qui signifie « la main dans le chapeau ». Au 17<sup>e</sup> siècle, on employait ce mot dans le cadre d'un jeu de hasard. L'échange puis l'analyse de valeur d'un objet était en quelque sorte la base de ce jeu. Un arbitre, veillait au bon déroulement de cet échange. Si une des deux personnes retirait l'objet synonyme d'acceptation de l'échange, il en bénéficiait, sinon l'arbitre s'appropriait les deux biens.

Le milieu hippique a ensuite employé le mot de manière à ralentir un cheval trop rapide par rapport à ses adversaires. Un handicap au niveau du poids était utilisé afin de donner une chance à chacun de gagner la course. Cette signification s'est développée dans d'autres milieux et existe toujours de nos jours dans certains jeux sportifs.

Plusieurs termes ont porté préjudice aux personnes handicapées. Des mots tels qu'aliénés ou débiles ont été généralement utilisés. Les personnes en situation de handicap font pitié et sont souvent désignées comme des victimes.

Plus tard, une personne ne sera qualifiée de « handicapée » que si son incapacité ne peut pas se soigner. Ce sera seulement dans les années 1980 que le handicap est jugé désavantageux pour les personnes touchées.

### **1.2 Plusieurs définitions pour un même mot**

La signification du mot « handicap » a donc évolué au fil du temps, le handicap a été « une perturbation dans la réalisation des habitudes de vie d'une personne, selon son

âge, son sexe et son identité socio-culturelle, résultant d'une part de ses déficiences et incapacités et d'autre part, d'obstacles causés par des facteurs environnementaux ». <sup>1</sup>

La définition employée par les Nations Unis est la suivante : « (...) le handicap résulte de l'interaction entre des personnes présentant des incapacités et les barrières comportementales et environnementales qui font obstacle à leur pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres »<sup>2</sup>

Enfin en Suisse est considérée comme personne handicapée toute personne dont la déficience corporelle mentale ou psychique présumée durable l'empêche d'accomplir les actes de la vie quotidienne, d'entretenir des contacts sociaux de se mouvoir, de suivre une formation, de se perfectionner ou d'exercer une activité professionnelle ou la gêne dans l'accomplissement de ces activités (...) <sup>3</sup>

De ces définitions, il est important de retenir que la situation de handicap vient d'une part d'un facteur personnel mais également du facteur environnemental.

### **1.3 Les différents types de handicap**

Le handicap est une réalité plurielle. Il en existe de nombreux types. En voici les principaux :

- Handicaps physiques

- Handicap sensoriel : surdité, cécité, daltonisme
- handicap moteur : paralysie, amputation, infirmité motrice cérébrale
- maladies chroniques : cardiopathie, mucoviscidose

- Handicaps mentaux

- Handicap associé ou multi handicap : cumul de plusieurs handicaps

- Polyhandicap : cumul de handicap moteur, intellectuel et de la communication <sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> Définition de CIDIH en 1989

<sup>2</sup> Nations Unis 2006

<sup>3</sup> Article 2 al. 1 de la loi fédérale du 13 décembre 2002 sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées (LHAND)

<sup>4</sup> Les types de handicap sont tirés de [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)



Afin de simplifier ma recherche d'information, mon travail de diplôme ne tiendra compte que des personnes handicapées physiques moteurs.

#### **1.4 Statistiques : 600 millions de personnes handicapées dans le monde**

Il est primordial, afin de pouvoir effectuer une analyse sur le développement touristique pour les personnes en situation de handicap d'avoir une idée précise du nombre de personnes handicapées en Suisse, en Europe et dans le Monde. En voici les principales données :

En Suisse, il n'y a malheureusement aucune statistique claire concernant le nombre de personnes en situation de handicap. Cependant on dénombre un taux de 10% <sup>5</sup> qui pourrait correspondre à environ 600'000 personnes handicapées. Elles se monteraient à 50 millions en Europe pour atteindre un nombre de 600 millions dans le Monde. <sup>6</sup>

Selon une seconde statistique de l'OFS, il y aurait 567 établissements pour personnes handicapées pour 100'000 habitants et une densité de 7.4

Le nombre d'établissements et places d'hébergement s'élèverait à 21'572 pour 1000 habitants et une densité de 2.97

#### **1.5 Principales lois en vigueur pour la protection et l'intégration**

L'article 8 de la Constitution fédérale de la Confédération suisse du 18 avril 1999<sup>8</sup> est la disposition de base en matière de protection et d'intégration des personnes handicapées. Il porte en effet sur l'égalité de tous les êtres humains devant la loi. Il vise à agir contre toutes les discriminations du fait de la race, du sexe et d'une possible déficience physique ou mentale, et s'attache également à rétablir une égalité des chances pour

<sup>5</sup> Tiré du livre : handicap : de la différence à la singularité, enjeu au quotidien

<sup>6</sup> Sources : Wikipedia.org

<sup>7</sup> Source: Statistique des institutions médico-sociales, OFS

<sup>8</sup> <sup>1</sup> Tous les êtres humains sont égaux devant la loi

<sup>2</sup> Nul ne doit subir de discrimination du fait notamment de son origine, de sa race, de son sexe, de son âge, de sa langue, de sa situation sociale, de son mode de vie, de ses convictions religieuses, philosophiques et politiques, ou du fait d'une déficience corporelle, mentale ou psychique,

(...)

tous. De plus la Constitution prévoit des mesures en vue d'éliminer les inégalités qui frappent les personnes souffrant d'un handicap.

D'autres textes légaux ont également été élaborés pour instaurer une protection de la personne handicapée et une meilleure intégration dans la société.

On peut citer à cet égard la Loi fédérale du 19 juin 1959 sur l'assurance invalidité (LAI) visant à assurer une rente aux personnes ne pouvant pas exercer une activité professionnelle. Elle fait partie aujourd'hui partie de la législation applicable en matière d'assurances sociales.

Le texte législatif de référence, adopté en application de l'article 8 de la constitution fédérale reste toutefois la Loi fédérale du 13 décembre 2002 sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées (loi sur l'égalité pour les handicapés, LHAND). Ce texte est un contre-projet indirect à l'initiative populaire « droits égaux pour les handicapés » jugée trop excessive par les milieux économiques.

La loi définit la notion de handicap en suisse ainsi que les différentes inégalités auxquelles les personnes en situation de handicap peuvent être confrontées. Elle a pour but l'adaptation de l'environnement pour les personnes handicapées, de manière à favoriser leur intégration dans la vie de tous les jours. Elle aurait pu être déterminante, dans le domaine de l'hébergement touristique dans le sens où elle prévoit, en cas de nouvelles constructions ou de rénovation l'adoption d'un plan de construction visant à abolir les barrières architecturales, de manière à aider les personnes handicapées et à leur permettre une meilleure intégration. Malheureusement cette loi à ses limites, dans le sens où l'aménagement spécifique requis peut être évité si les coûts sont jugés trop importants ou si les infrastructures utilisées portent atteintes au patrimoine.

L'initiative « droits égaux pour les personnes handicapées » déposée en 1999, a quant à elle été refusée à 62 % le 18 mai 2003. Les grandes associations, comme par exemple GastroSuisse, ont été plus forts que les associations défendant les droits des personnes handicapées, argumentant pour l'essentiel que les coûts des infrastructures nécessaires, seraient excessifs. Cependant il faut tenir compte du fait que certaines de ces

infrastructures, telles que les ascenseurs seraient profitables à toutes personnes à mobilité réduite ou mobiles.

## 2. L'intégration dans son environnement : encore trop d'exclusions

### 2.1 Intégration professionnelle

Les personnes handicapées éprouvent toujours plus de difficultés à trouver du travail. En effet, les employeurs vont préférer une personne « mobile » à une personne à mobilité réduite. En outre, aucune chance n'est souvent donnée aux personnes handicapées de faire un essai en entreprise afin de prouver leurs compétences. Ce qui équivaut à un taux de chômage très élevé pour ces personnes.



Selon Patrick Fougeyrollas et Luc Noreau, il faut analyser l'influence des facteurs environnementaux avec une méthodologie tridimensionnelle à savoir :

- **Micro-systémique** : Ceci couvre toutes les tâches de travail et l'environnement de travail physique et social immédiat requis par l'emploi.
- **Méso-systémique** : Ceci englobe tous les facteurs contextuels déterminant la réalisation des habitudes de vie requises par la situation de travail mais sans être directement incluses dans les tâches et poste de travail en tant que tels.
- **Macro-systémique**. Ceci correspond aux variables environnementales sociétales influençant de façon générale l'accès au marché du travail dans une localité ou une région spécifique : le taux de chômage, les types d'emplois disponibles, les législations et politiques sociales liées à l'emploi.<sup>9</sup>

### 2.2 Intégration scolaire

Les élèves handicapés sont très tôt catalogués comme étant des personnes à problèmes. A l'âge où les critiques sont faciles et les exclusions très fréquentes, on oblige les élèves handicapés à s'orienter vers des écoles spécialisées à la place de les intégrer dans un cursus normal de scolarisation. Un handicap physique ne veut pas dire un apprentissage

---

<sup>9</sup> Méthodologie tirée du livre « handicap : de la différence à la singularité » Fougeyrollas et Noreau

scolaire plus lent que le reste de la classe. Le problème provient du fait que les écoles ne sont adaptées qu'aux besoins des personnes à mobilité réduite, au niveau des installations principalement.

Le fait d'aménager entreprises ou écoles avec des rampes ou des ascenseurs favorise l'épanouissement des personnes handicapées mais d'un autre côté cela rappelle à la personne qu'elle est mise à part, elle devra régulièrement employer d'autres entrées souvent à l'arrière des bâtiments. Il est donc difficile pour une personne handicapée d'être 100% intégrée.

### **2.3 Inégalité des chances : « chaque homme sain, se sent supérieur au malade »<sup>10</sup>**

Bien que la constitution fédérale contienne une disposition qui vise à assurer l'égalité des droits pour tous, nous devons nous rendre à l'évidence que tous les êtres humains n'ont pas les mêmes chances. Comme dans beaucoup de domaines la théorie, souvent parfaite et très bien pensée, ne correspond pas à la pratique qui n'applique pas ces règles théoriques. Si bien qu'il existe encore aujourd'hui de la discrimination au niveau couleur de peau, sexe et handicap. Une parfaite application de la Constitution est-elle possible ?

Murphy, cet anthropologue et écrivain américain atteint d'une maladie incurable disait : « Les personnes en situation de handicap sont en perpétuelle situation de passage vers un groupe qui ne les attend pas »<sup>11</sup>

## **3. Contraintes : le tourisme et les personnes handicapées physiques**

### **3.1 Le regard des gens : chute du taux d'occupation d'un restaurant ou hôtel ?**

Il n'y a pas si longtemps encore, dans de nombreux établissements, surtout des établissements de luxe, l'arrivée d'une personne handicapée n'était pas vue d'un bon œil. Trop souvent on considérait encore que la présence de cette personne pouvait être de nature à porter préjudice à l'image de marque de l'établissement. C'est en partie la

---

<sup>10</sup> Citation du philosophe Emil Goran en 1936

<sup>11</sup> Handicap : de la différence à la singularité. Pierre Margot-Cattin p. 142

raison pour laquelle certains hôteliers rechignaient à améliorer leurs infrastructures et à permettre aux personnes handicapées de s'épanouir. Cette attitude n'a sans doute par complètement disparue. Mais les clients sont-ils apeurés ou ont-ils pitié des personnes handicapées au point de changer d'établissement ? On ose espérer que le fait de voir une personne avec un handicap ne soit pas de nature à enlever le plaisir de manger un bon repas au restaurant ? Un autre élément a joué et joue encore parfois un rôle ; certains restaurateurs ne souhaitent pas la venue des personnes en chaise roulante car elles prennent plus de place dans une salle à manger et limitent de ce fait la capacité d'accueil.

Contre ces attitudes négatives, la LHAND se permet d'intervenir et juge de tels actes comme discriminatoires. En outre, de nombreux hôteliers et restaurateurs reconnaissent maintenant la portée économique d'une clientèle handicapée. Des hôtels de luxe s'évertuent maintenant à aménager des chambres pour personnes handicapées.

## **3.2 Analyse de l'interview**

### ***3.2.1 Interview 1 « pas le droit à l'imprévu »***

Afin de récolter de précieuses informations je me suis rendu au centre de tennis de Bulle lors d'un championnat de tennis en fauteuil roulant. J'ai eu la chance d'interviewer une jeune athlète domiciliée dans la région et prétendante au titre de championne.



Grâce au sport handicap, cette gruyérienne voyage en Suisse et en Europe afin de disputer des matchs de tennis. Elle est donc régulièrement confrontée aux problèmes liés au tourisme et au handicap physique. Ma première question a été de connaître son avis concernant l'offre hôtelière de Suisse romande. Elle a avoué n'avoir pas été satisfaite des hôteliers lausannois car il est difficile de trouver un logement adéquat. Elle n'a cependant jamais eu aucun problème à Genève du fait que la ville possède de nombreux hôtels de haut standing qui proposent plusieurs chambres aménagées. « Si nous pouvons rentrer entre les matchs, nous le faisons afin d'éviter d'avoir de mauvaises surprises ». La voiture est un élément essentiel pour tout déplacement car les aménagements pour

personnes à mobilité réduite dans les transports publics ne sont, selon elle, pas assez développés. « De plus, nous n'avons pas le droit à l'imprévu : on ne peut pas prendre de décisions à la dernière minute car il faut commander la rampe d'accès quelques jours à l'avance ». Certains trains, spécialement le TGV réservent 2-3 sièges pour les personnes handicapées, que se passe-t-il si un groupe de 5 personnes voyagent ensemble ?

La Suisse est souvent en bas du classement au niveau service proposé aux personnes handicapées bien que son plus mauvais souvenir ait été un séjour à Paris, ville qu'elle juge catastrophique en matière d'aménagement. Rien de conforme, chez tous les prestataires de tourisme réunis. Les meilleures élèves sont l'Australie, la Suède et les Etats-Unis. « En Suède, nous n'avons pas eu besoin de préciser l'Etat de notre handicap, c'est très pratique et valorisant ». Elle n'a gardé que de bons souvenirs de ses 6 mois passés en Australie : « côté aménagement et accessibilité c'était le paradis » Avons-nous avantage à copier l'Australie ou les Etats-Unis ? Que font-ils de mieux que nous ?

Augmenter le nombre de chambres pour personnes handicapées semble être un avantage concurrentiel conséquent. Les hôtels devraient promouvoir davantage leurs chambres lors de manifestations sportives pour personnes à mobilité réduite.

Elle espère vraiment que pour le futur, beaucoup plus d'hôtels proposeront des chambres aménagées et souhaite n'avoir plus à se justifier ou commencer par la phrase : « je suis une personne handicapée physique, avez-vous une chambre pour moi ? »

### **3.2.2 Interview 2 : « la Suisse et les autres pays appliquent les mêmes standards. »<sup>12</sup>**

La deuxième personne interviewée a accepté d'être nommée. Il faut préciser que Marcel Hug pratique l'athlétisme au niveau international. Il a entre autre participé aux récents Jeux Paralympiques de Pékin en Septembre 2008. Il a plusieurs fois séjourné dans des auberges de jeunesse à Lausanne durant sa carrière et avoue n'avoir pas éprouvé de difficultés majeures durant son séjour. « C'est généralement mon association sportive

---

<sup>12</sup> Tiré de l'interview de M. Marcel Hug

qui s'occupe de ma réservation hôtelière ». Peut-être n'est-il pas au courant des difficultés que pourraient avoir son association à réserver une nuit d'hôtel pour lui. Il n'avoue n'avoir pas ressenti de différence entre l'hébergement suisse et l'hébergement étranger : « la Suisse et les autres pays appliquent les mêmes standards. » Bien qu'il puisse se lever quelques minutes, le problème, selon lui, provient principalement du manque d'espace dans les salles de bain. L'avenir, il le voit accessible pour tout le monde et partout et des services tels que saunas et jacuzzis adaptés pour les personnes à mobilité réduite.

### ***3.2.3 Agences de voyage spécialisées : « on le fait tous automatiquement »***

Question claire pour réponse claire : Faites-vous confiance aux agences spécialisées ou organisez-vous votre voyage vous-même ? « Je planifie tout mon voyage toute seule, on le fait tous automatiquement »<sup>13</sup> Comment font les agences spécialisées pour s'en sortir financièrement ? C'est pourquoi, j'ai jugé indispensable de prendre contact avec une agence de voyage spécialisée.

Il existe plusieurs agences spécialisées pour personnes handicapées en Suisse, bien qu'une seule en Suisse romande. J'ai pris contact avec l'agence Serei à Neuchâtel afin de leur poser quelques questions. Savent-ils que la plupart des personnes souffrant d'un handicap ne leur font pas confiance ou ont eu une mauvaise expérience avec eux ? Quel est leur point de vue à ce sujet et comment voient-ils l'avenir ?

Tout à commencé, il y a 20 ans environs, son fondateur organisait des sorties journalières pour les personnes à mobilité réduite. Puis la demande a été tellement grande, qu'il commença à planifier des voyages en Suisse puis à l'étranger. Depuis ces 4 dernières années, la demande ne cesse d'augmenter pour des voyages principalement en Europe mais également dans le Monde entier. Madame Neury, cheffe de département de Serei Voyage a accepté de répondre à mes questions. « Si un client désire ce rendre

---

<sup>13</sup> Phrase reprise lors de l'interview

à Ouagadougou, nous faisons les démarches nécessaires pour lui organiser ce voyage »<sup>14</sup> Leur catalogue, en ligne, n'est donc pas exhaustif.

Madame Neury avoue qu'il y a encore beaucoup d'améliorations à faire de la part de ces prestataires touristiques, un manque d'information et des infrastructures inadaptées en sont les principaux problèmes. Elle note l'avance des pays anglophones tels que les Etats-Unis et le Canada ainsi que l'Italie et la Scandinavie pour l'Europe.

Les destinations sont visitées avant de les proposer à leurs clients et ils essaient d'ajouter une nouvelle destination chaque année mais le travail quotidien est déjà tellement élevé qu'ils peinent à trouver du temps pour visiter davantage de destinations. Ils se réjouissent de la venue du label « Tourisme et handicap » et espèrent qu'il y aura davantage de contrôle, au niveau de l'état des infrastructures de tous les prestataires touristiques. Une question me vient à l'esprit : Qui assurait le contrôle avant l'arrivée du label ? Peut-on vérifier tous les prestataires et promettre une accessibilité à 100% des services touristiques ?

Beaucoup de clients préfèrent réserver leur voyage eux-mêmes, que faites-vous pour y remédier ?

« Tant que le vacancier ne prend pas contact avec nous, nous ne pouvons pas faire grand chose. Ensuite notre rôle est de lui prouver qu'il sera mieux servi en passant par notre agence. Qu'il n'aura pas de mauvaises surprises en arrivant sur le lieu de séjour comme c'est encore souvent le cas en réservant soi-même. »<sup>15</sup>

Nous nous apercevons qu'il y a une contradiction : les personnes handicapées préfèrent faire leur réservation elles-mêmes et les professionnels du tourisme estiment qu'en le faisant ils auront de mauvaises surprises ? Qui dit vrai ? Les personnes à mobilité réduite connaissent exactement ce dont ils ont besoin lors d'un séjour, ce qui va s'avérer plus difficile pour une personne « mobile » car c'est finalement assez complexe de planifier un voyage complet pour une personne handicapée.

---

<sup>14</sup> Interview de Madame Joëlle Neury (Serei Neuchâtel)

<sup>15</sup> Madame Neury lors de son interview



## **Week-ends entre personnes à mobilité réduite : favorisent-ils leur intégration dans la société ?**

Certains hôtels proposent des week-ends réservés uniquement aux personnes en situation de handicap. Est-ce vraiment le moyen d'assurer l'insertion de ces personnes dans la société ? Il est clair que la prise de conscience du problème handicap/tourisme est bien mais il faut aussi faire attention de ne pas séparer les personnes handicapées des autres personnes de la société. <sup>16</sup>

### **4. Hôtel accessible vs Hôtel aménagé**

Il est nécessaire de différencier un hôtel accessible d'un hôtel qui propose des chambres aménagées.

- **les chambres accessibles** : l'hôtel offre un accès direct à la réception ainsi que dans les chambres sans aucun problème. Cependant ces chambres n'ont pas été destinées aux personnes handicapées mais à tous les clients, ce qui peut parfois poser des problèmes.

- **les chambres aménagées** : l'hôtel offre un accès à la réception puis aux chambres sans difficulté. De plus, elles sont 100% aménagées aux personnes handicapées. Elles possèdent par exemple une douche ou un lavabo adapté et sont conformes aux dimensions requises par la loi.

#### **4.1 Les besoins en matériel adapté pour les hôteliers**

Toute personne handicapée désirant séjourner dans un établissement hôtelier a besoin de se renseigner au préalable pour savoir si toutes les infrastructures liées à son handicap sont présentes dans l'hôtel. Il arrive généralement que les hôtels pensent être aménagés mais ne le sont pas complètement, voir pas du tout. Je me rappelle avoir téléphoné, dans le cadre de mon stage dans une société d'organisation de congrès, à un hôtel afin de connaître l'état de son infrastructure adapté :

---

<sup>16</sup> Annonce trouvée dans « paraplégie » revue de la fondation suisse pour paraplégiques (hôtel herisau)

- Moi : Bonjour, avez-vous des chambres adaptées aux personnes handicapées ?
- L'hôtel : oui nous en avons quelques-unes avec des baignoires.
- Moi : ah et ont-elles une barre pour s'appuyer ?
- L'hôtel : non pourquoi ?

Et ce n'est malheureusement pas la seule anecdote. Certains hôteliers, en plus de n'avoir pas d'infrastructures aménagées pour personnes handicapées, n'ont également pas de connaissances concernant les besoins de ces personnes. Certaines fois, il est préférable de visiter l'endroit au préalable pour éviter toutes mauvaises surprises. Cependant, il faut également préciser que l'accessibilité et l'aménagement d'une chambre nécessite beaucoup d'attention car le petit détail dont nous n'aurions pas pensé, peut être un réel cauchemar pour la personne handicapée. Voici ci-après, tout le matériel qu'un hôtel doit posséder afin d'être un hôtel 100% aménagé.

#### ***4.1.1 Matériel nécessaire afin de rendre mon hôtel accessible***

##### **4.1.1.1 Généralités : la complexité de penser à tout**

Quelles sont les règles à respecter concernant l'aménagement d'un hôtel pour pouvoir accueillir des personnes handicapées ? Il est difficile de penser à tout car l'aménagement nécessite le respect de certaines règles précises visant au bien-être d'un touriste handicapé. Beaucoup d'hôtels se disent totalement aménagés pour les personnes handicapées mais ils ne le sont pas vraiment à 100%. Beaucoup de personnes handicapées sont ainsi confrontés à des soucis auxquels les hôteliers n'avaient pas pensés.

Il faut cependant éviter que notre hôtel ressemble à un hôpital. En effet, les personnes handicapées souhaitent cohabiter avec des personnes mobiles et éviter tout regard de pitié envers eux.

Voici les principales installations à mettre sur pied afin d'accueillir des personnes handicapées et leur critères.

#### 4.1.1.2 Les places de parking et le chemin menant à l'hôtel

Quand le touriste arrive à l'hôtel, il doit pouvoir stationner sur des places réservées aux handicapés puis suivre un chemin sans obstacle jusqu'à l'entrée de l'hôtel. Veuillez noter que selon la législation genevoise (lois pour l'accessibilité et les installations ouvertes au public)<sup>17</sup> pour un parking de 100 places, 1 place pour personne handicapée doit être ajoutée. La largeur des places de parking doivent atteindre un minimum de 3.5 mètres.



De plus, selon l'article 3 de cette même loi, la largeur du chemin menant aux divers bâtiments doit être au minimum de 1m 20. De plus, le revêtement du sol doit être dur. Aucun obstacle durant le chemin ne doit gêner la personne. Il est bien évident que durant le parcours menant du parking à l'entrée de l'hôtel, les escaliers doivent être évités ou alors remplacés par des rampes d'accès.

#### 4.1.1.3 La rampe d'accès

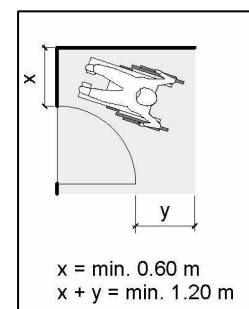
Afin de joindre la réception, une rampe doit avoir été aménagée. Elle doit avoir une pente maximum de 6%. Le revêtement doit parfaitement adhérer aux roues de la chaise roulante. De plus, il est obligatoire d'y ajouter une main courante à côté de la rampe. Un espace d'1m 20 est nécessaire



à l'arrivée de la rampe pour parer à un éventuel problème lors de l'ouverture de la porte d'entrée. Le revêtement du sol ne doit pas gêner la personne et sa chaise roulante jusqu'à la réception.

#### 4.1.1.4 La porte d'entrée

La porte d'entrée du bâtiment doit avoir une largeur minimale de 0.80 m. A chaque porte tournante, doit être ajouté une porte



<sup>17</sup> Lois aménagement bâtiments et lieux publics (du site internet : [www.ge.ch](http://www.ge.ch))

normale contenant toutes les indications de sécurité et d'utilisation. Les portes de balcons par exemple ne doivent pas avoir un rebord de plus de 25 millimètres pour tout établissement accueillant des personnes en chaise roulante.

#### **4.1.1.5 L'ascenseur**

Les ascenseurs doivent avoir une profondeur de 1m 40 au minimum et une largeur de 1m 10. La cabine doit s'équiper d'une barre d'appui à une hauteur maximum de 0.90 m. De plus, le dispositif de commandes doit se trouver entre 0.80 m et 1.40 m du sol. Il faut compter un espace d'environ 1m 40 de profondeur après et avant l'ascenseur.



#### **4.1.1.6 Les WC publics**

Il faut au minimum une cabine de toilette aménagée à l'étage de la réception.

#### **4.1.1.7 Les salles de conférences et salles à manger**

Les différentes salles mises à disposition des clients telles que la salle à manger ou la salle de conférence doivent aussi remplir certains critères. Elles doivent bien évidemment être accessibles depuis le bâtiment grâce aux ascenseurs, de plus les portes doivent également correspondre aux dimensions mentionnées ci-dessus. Il faut également assurer la sécurité des occupants de salles grâce aux sorties de secours aménagées.

#### **4.1.1.8 Les services tels que sauna, jacuzzi**

Si l'hôtel propose des installations de relaxation telles que les saunas ou les jacuzzis, il faut également que tous les critères soient mis en place pour rendre ces installations accessibles. Il existe aujourd'hui des jacuzzis spécialement conçus pour les personnes handicapées mais on retrouve de nouveau le problème de l'apparence et l'image de l'hôtel : trop d'installations « médicales » ne favorise pas l'image de l'hôtel.

## **4.1.2 Matériel nécessaire afin de rendre mes chambres aménagées**

### **4.1.2.1 La salle de bain**

La salle de bain est une pièce importante dans la chambre d'hôtel. Cependant je pense que c'est la pièce où les personnes handicapées éprouvent le plus de difficultés. En effet, elle nécessite du matériel adapté telle qu'une douche spéciale, une toilette ou un lavabo respectant les dimensions légales. C'est souvent à ce niveau-là, qu'un hôtel n'est pas 100% aménagé.



### **4.1.2.2 Le balcon**

Si l'hôtel possède un balcon, il faut bien évidemment qu'il soit à même le sol et qu'il y ait assez d'espace pour que la personne face un tour sur elle-même pour le retour. La largeur des portes doit être égale à celle de la porte d'entrée.

La ville de Genève possède une réglementation stricte de toutes les dimensions nécessaires en ce qui concerne l'accessibilité et l'aménagement d'une habitation.<sup>18</sup>

## **5. Norme SN 521500 ou SIA 500 : quelques chiffres importants**

Cette norme visant à éviter les obstacles pour les personnes handicapées physiques. Elle veut améliorer la construction de divers bâtiments qui sont visités par les personnes en chaise roulante. Cependant elle ne s'applique pas aux hébergements et autres foyers pour personnes âgées. La norme se divise en 3 parties (constructions ouvertes, logements et places de travail). La première partie est nécessaire pour mon travail.

- les constructions ouvertes au public.
  - **Portes** : 0.80m pour la largeur des portes et passages droits, jusqu'à 0.60 m de longueur

---

<sup>18</sup> Tous les critères proviennent du site internet : [www.ge.ch/legislation](http://www.ge.ch/legislation)

- **Seuil** : les butées de vantail ne doivent pas dépasser les 20 mm, les seuils métalliques bombés sont admis. Le seuil maximum pour les balcons est de 25 mm.
- **Couloirs** : la largeur des couloirs doit être au minimum d'1m 20. Les places de manœuvres doivent être d'un minimum de 1.40 X 1.70 m.
- **Signalisation** : à bon hauteur et visible rapidement.
- **Pente** : max 6% mais jusqu'à 12% admise. La largeur de la rampe doit être d'1m 20.
- **Ascenseur** : Il faut compter une surface libre horizontale d' 1m 40 avant et après.

### **5.1 Mesures de sécurité : en cas d'incendie**

Les issues de secours doivent être aménagées. Elles doivent être signalées par des indications de direction, de manière visibles et à bonne hauteur.

En cas d'incendie, les personnes handicapées doivent pouvoir attendre les secours dans une pièce protégée du feu (bureaux, chambres d'hôtel), vu que l'ascenseur ne peut pas être utilisé.

Le système d'alarme devra être visuel et sonore. Les locaux isolés doivent se munir d'un dispositif d'appel de secours.

Pour plus d'information, veuillez consulter le site : <http://www.forum-handicap-ne.ch/docs/sia500-projet.pdf> qui donne toutes les informations nécessaires au niveau suisse concernant le règlement des installations. <sup>19</sup>

## **6. [www.rollihotel.ch](http://www.rollihotel.ch) : ou l'Art de trouver un hôtel accessible**

Ce site internet est né de la collaboration entre plusieurs associations pour personnes handicapées (par exemple Association Suisse des Paraplégiques ou Procap) afin d'aider les personnes handicapées à trouver un hôtel accessible rapidement.

---

<sup>19</sup> Tous les critères proviennent du site [www.forum-handicap-ne.ch/docs/sia500-projet.pdf](http://www.forum-handicap-ne.ch/docs/sia500-projet.pdf)

## 6.1 Explication des symboles



Hôtel possédant plusieurs chambres spécialement aménagées pour personnes en fauteuil roulant et des chambres accessibles



Hôtel possédant une ou deux chambres spécialement adaptées pour personnes en fauteuil roulant



Hôtel possédant des chambres accessibles

## 6.2 Analyse : *www.rollihotel.ch*: est-il fiable ?

Afin de vérifier les informations fournies par le site [www.rollihotel.ch](http://www.rollihotel.ch), je me suis rendu à l'Hôtel « le Rallye » à Bulle, un des seul hôtel accessible aux personnes handicapées de la région. Rendez-vous pris le 22 mai 2009.

En effet, cet hôtel qui comporte 22 chambres est le seul hôtel que j'ai trouvé en tapant « hôtel » et « Bulle » sur le site internet. Mon but a été de retracer l'itinéraire d'une personne handicapée durant son séjour. Voici mon parcours :

### 6.2.1 A l'extérieur du bâtiment :

1. Je n'ai pas remarqué de place de parc réservé. Après discussion avec le directeur, l'hôtel en possède une. Cependant la couleur et le sigle « handicapé » ne sont plus visibles. L'hôtel va construire un parking sous-terrain prochainement et va ajouter une ou plusieurs places réservées supplémentaires.
2. la rampe d'accès devant l'établissement a été construite en pierre. Sa largeur de 80 cm ainsi que l'espace avant la porte d'entrée est suffisante.
3. La porte d'entrée est d'une grandeur de 80 cm également et pourrait s'ouvrir encore davantage.

### **6.2.2 A l'intérieur du bâtiment :**

4. L'hôtel possède un ascenseur non équipé, la largeur de la porte est égale à toutes les autres portes de l'hôtel. A l'intérieur, la largeur est égale à 1.20m et est jugée suffisante pour la personne handicapée plus une personne accompagnante.
5. L'hôtel possède un bar ainsi qu'une grande terrasse en période estivale. Cependant, le rebord pour se rendre sur la terrasse est d'environ 4 cm.
6. Les toilettes, qui se trouvent au sous-sol, sont très difficiles à ouvrir, très sombres et pas accessibles.

### **6.2.3 A l'intérieur d'une chambre :**

7. La porte d'entrée de la chambre est conforme aux autres portes de l'hôtel, cependant il est nécessaire de faire attention lors de l'ouverture de la porte d'entrée car l'appui de la poignée contre le mur diminue légèrement l'accessibilité.
8. La salle de bain est le point faible de l'hôtel. Bien que les chambres soient différentes les unes des autres, en générale les salles de bain sont étroites. Certaines sont munies d'une douche (non aménagée) d'autre de baignoire (sans barre d'appui). L'espace entre le lavabo et le mur n'excède pas 70 cm dans certaines salles de bains.
9. Le balcon n'est malheureusement pas utilisable, vu qu'il comporte un rebord de plus de 7 cm.
10. Le sol des chambres est en moquette. Ce n'est pas le revêtement idéal, de plus assez salissant avec un fauteuil roulant.

En règle général, l'hôtel « le Rallye » est accessible facilement aux personnes en fauteuil roulant. Le directeur m'a informé qu'il allait agrandir l'établissement et proposer des chambres aménagées car pour lui, c'est un avantage concurrentiel. Certaines chambres, spécialement celles situées au 5<sup>e</sup> et 6<sup>e</sup> étage sont plus spacieuses et conviendraient parfaitement aux personnes handicapées. Il manquerait, selon moi, uniquement une barre d'appui et une planche de bain (à placer dans la largeur, et munie de poignées, ne coûte pas cher) dans la salle de bain afin d'éviter tout risque d'accident et faciliter le confort.



Cependant, le directeur de l'hôtel m'a informé que les informations figurant sur le site rollihotel.com n'étaient pas entièrement correctes. C'est donc un bon moyen de se renseigner sur un hôtel mais il est judicieux de téléphoner à l'hôtel pour avoir plus d'information et être sur avant d'arriver.

## 7. Pourquoi payer plus cher qu'un touriste « normal » ?

Prenons l'exemple d'un groupe d'étudiants handicapés souhaitant visiter la ville de Genève. Comme ils n'ont pas beaucoup d'argent à dépenser pour un logement, ils recherchent des hôtels 1-2 étoiles ou auberges de jeunesse.


**Options de recherche**

Par hébergement: Hôtel

Par région: Toutes les régions

Classement:  ?

Par lieu: Genève



Établissement	Nom	Lieu	Canton	Class.
Hôtel	Hôtel Ibis	Genève	GE	2
Hôtel	Etap Hôtel	Genève	GE	2
Hôtel	Hôtel Epsom****	Genève	GE	2
Hôtel	Hôtel Royal Manotel****	Genève	GE	2
Hôtel	Hôtel du Midi****	Genève	GE	2
Hôtel	Hôtel Noga Hilton*****	Genève	GE	2
Hôtel	Mövenpick Hotel Genève*****	Genève	GE	2
Hôtel	Hôtel Intercontinental*****	Genève	GE	2
Hôtel	Hôtel Président Wilson*****	Genève	GE	2
Hôtel	Hôtel Bristol*****	Genève	GE	2
Hôtel	Hôtel Calvi****	Genève	GE	2
Hôtel	Hôtel Richmond	Genève	GE	2
Hôtel	Hôtel du Rhône Mandarin Oriental	Genève 1	GE	2
Hôtel	Hôtel Astoria****	Genève 1	GE	2
Hôtel	Hôtel Mövenpick	Genève 15	GE	2
Hôtel	Grand Hôtel Kempinski*****	Genève 21	GE	2
Hôtel	Hôtel Suitehôtel	Genève-Cointrin	GE	2
Hôtel	Hôtel Ramada Park*****	Genève-Cointrin	GE	2

En visitant le site [www.rollihotel.ch](http://www.rollihotel.ch), nous voyons tout de suite qu'aucun hôtel 1-2 étoiles ne figure sur cette liste.

Il est évident que les prix ne seront pas les mêmes pour un hôtel 3-4 étoiles qu'une auberge de jeunesse. Pourquoi n'ont-ils pas le droit de choisir le standard d'hôtel qu'ils désirent ? Le choix est donc restreint. Il faut relever en outre qu'une proportion importante de personnes handicapées ne bénéficie que d'un revenu modeste, par exemple une rente invalidité et qu'à ce titre il est particulièrement important que des établissements bon marché leur soient accessibles.

Une seule auberge de jeunesse est visible dans la liste (sous la rubrique « auberge de jeunesse ») ce qui peut s'avérer insuffisant si le nombre de personnes est élevé.

Les autres standards de la chaîne Accor proposent quelques chambres aménagées mais pas assez non plus pour les groupes. De plus les chaînes d'hôtels standards manquent généralement de charme et d'authenticité. Ces chaînes sont rassurantes pour les personnes handicapées car elles sont connues pour leur diversité et pour leur standard.

Que peut-on faire pour rendre le prix des chambres accessibles pour tous ? Les grands hôtels devraient diminuer les prix des chambres pour handicapés si la personne n'a pas d'autre choix que de payer une chambre 4 ou 5 étoiles. D'autres hôtels 2-3 étoiles vont certainement se construire prochainement, de plus comme la LHAND oblige tous les nouveaux établissements, lors de la construction, à insérer des chambres spécialement destinés aux personnes handicapées, d'autres chambres à bas prix seront proposés. Mais la question à se poser est dans combien de temps ?

## **8. Le manque d'offre sur Lausanne et Fribourg**

Certaines villes comme Lausanne ou Fribourg ne disposent pas d'hôtels accessibles. Les différents offices de tourisme doivent faire face à une demande généralement plus forte que ce qu'ils peuvent offrir. En regardant sur le site [www.rollihotel.com](http://www.rollihotel.com), on voit que deux hôtels uniquement proposent un accès aux chambres et un seul des chambres aménagées en ville de Lausanne. Il faut cependant relativiser les choses, car même si Lausanne n'offre pas assez d'hébergement adaptés, d'autres villes voisines de Lausanne sont susceptibles de remédier au problème.

Un seul hôtel propose une accessibilité pour personnes handicapées en ville de Fribourg. Pourquoi un si petit nombre ? Le problème provient le plus souvent du fait que les établissements sont relativement anciens, voir très anciens. S'il est vrai qu'il y a deux siècles nous connaissions déjà le problème du handicap, rien à cette époque n'avait été prévu pour la personne handicapée. Les modifications ou rénovations sont maintenant trop coûteuses.

## 9. Label français » Tourisme et handicap » : meilleur que la Suisse

Les associations et les prestataires touristiques ont finalement trouvé une solution aux problèmes encourus par les personnes handicapées. Le résultat obtenu est le label de qualité « tourisme et handicap ». Les personnes souffrant d'un handicap (visuel, mental, auditif et moteur) ont envie de pouvoir choisir leur lieu de vacances et leurs activités sur place. L'environnement doit être conçu pour les personnes handicapées et non la personne doit s'adapter à son environnement.



« Pour les professionnels du tourisme, c'est un avantage concurrentiel »<sup>20</sup> car l'autocollant du logo est un renseignement et favorise la décision d'une personne à choisir notre hôtel plutôt qu'un autre.

Les objectifs selon l'association tourisme et handicap :

- une meilleure information quant aux établissements accessibles aux personnes handicapées.
- Favoriser l'offre du secteur tourisme et personnes handicapées en augmentant le nombre d'établissements, d'activités touristiques pour ce segment de marché.

Il n'existe pas encore de label suisse « tourisme et handicap » mais celui-ci est en cours de préparation et devrait être disponible tout prochainement, en juin 2009. Il se concentrera entre autre sur la formation des employés dans le milieu touristiques spécialement dans le domaine hôtelier. C'est Mobilité International Suisse qui est chargée de la mise en œuvre de nouveau label.

### 9.1 Nantes et Strasbourg : Villes pionnières dans l'accessibilité en France

En France, certaines villes ont pris conscience du besoin d'insérer les personnes à mobilité réduite dans la société, afin qu'elle puisse être égales aux autres habitants de la ville. Si bien que la presque totalité des centres culturels et autres établissements ouverts au public est accessible. Les différentes associations veulent une ville solidaire et un droit à tous à la culture. « La ville de Nantes s'est vu remettre le prix « accessibilité

---

<sup>20</sup> <http://www.tourisme-handicaps.org>

d'une ville » par la fédération des associations pour adultes et jeunes handicapés à l'occasion de festival International pour la diversité culturelle. »<sup>21</sup>

La ville de Strasbourg est également avancée par rapport aux autres villes françaises car elle a établi un plan d'action (2004-2008) afin d'aider les personnes handicapées dans leur vie de tous les jours. Ce plan veut faciliter l'accessibilité et lutter contre les obstacles architecturaux. La ville vise à sensibiliser la population grâce à de nombreux articles de journaux ou conférences.

## **10. Résultats sondages hôteliers : moins de 10% de taux de réponses**

Afin de connaître l'avis des hôteliers de Suisse romande concernant l'aménagement des chambres et l'accessibilité pour les personnes handicapées physiques, j'ai effectué un sondage en deux parties :

- les hôtels qui ne possèdent pas d'accessibilité pour personnes handicapées
- les hôtels qui possèdent soit l'accessibilité ou quelques chambres aménagées.<sup>22</sup>

Un total de 257 sondages ont été envoyés par e-mail, dans tous les cantons romands : Genève et environs, Lausanne et environs, Jura Neuchâtel et environs, Fribourg, Valais, Vevey et Montreux, La région de la Côte (Nyon, Morges, etc.). J'avais décidé de me focaliser sur les hôtels 3-4 étoiles. Le retour par e-mail ou fax a été désastreux, à savoir moins de 10% de taux de réponse. C'est pourquoi je me suis décidé à élargir ma recherche et renvoyer d'autres formulaires quelques semaines après.

190 sondages ont été envoyés aux hôtels 1-4-5 étoiles afin d'obtenir davantage de réponses et pouvoir être plus objectifs quant aux résultats obtenus. Cependant, je n'ai obtenu de nouveau que le 10% des sondages envoyés.

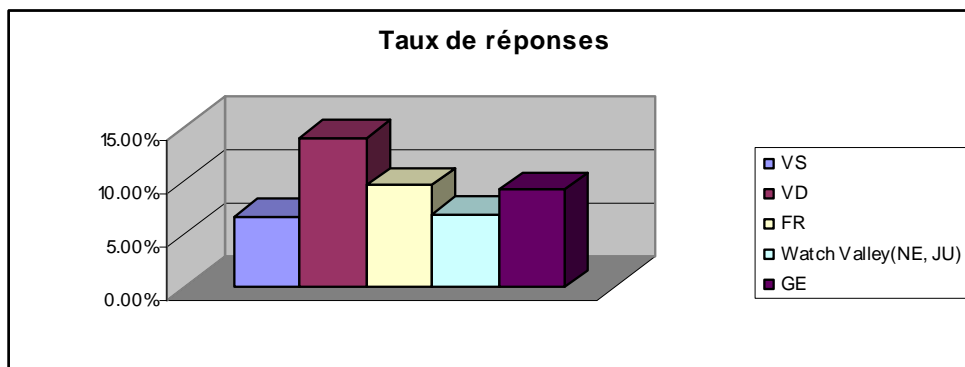
---

<sup>21</sup> Sur le site internet de la ville : [www.nantes.fr](http://www.nantes.fr)

<sup>22</sup> Voir le sondage en annexe

## 10.1 Le Valais : le taux de réponse le plus bas

Le Valais s'est vu attribuer le plus bas pourcentage de taux de réponse avec 6.61%. Le meilleur élève a été le canton de Vaud avec 14.05%. Il faut cependant préciser qu'une grande partie des sondages a été envoyée dans le canton du Valais.



La moyenne du taux de réponses dans toute la Suisse romande s'est donc élevée à 9.22% ce qui remet donc un peu en question l'objectivité de ce sondage.

## 10.2 Taux de réponses des hôtels 3 \* : nettement devant

40 sondages ont été retournés soit par e-mail ou par fax. Est-ce les hôtels 4-5 étoiles qui ont le plus répondu ? J'ai jugé important d'y jeter un coup d'œil.

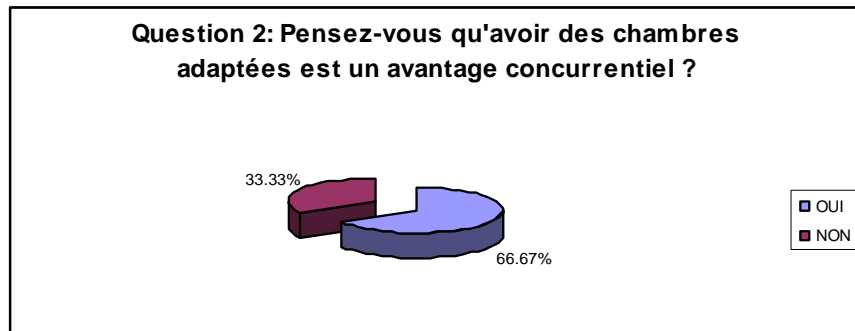
Les hôtels 1 étoile représentent le 12.5% du nombre de sondages retournés. Les plus mauvais scores ont été attribués aux hôtels 2 et 5 étoiles avec un taux de 7.5 %. Le meilleur résultat est venu des hôtels 3 étoiles, nettement devant avec un taux de 32.5% et 13 sondages retournés sur 40.

Les questions du sondage portaient sur l'avantage concurrentiel de posséder des chambres aménagées, les raisons du manque d'offre pour personnes handicapées ou encore les décisions futures pour leur établissement. Il est difficile de répondre et présenter toutes les questions du sondage, j'ai donc choisi les principales et vais argumenter soit au total 6 questions.

### 10.3 Analyse réponse sondage : Hôtels qui possèdent l'accessibilité ou les chambres aménagées

#### Question 2 :

Pensez-vous qu'avoir des chambres adaptées est un avantage concurrentiel ?



Les hôteliers ont bien pris conscience que l'aménagement ou l'accessibilité représente un avantage par rapport à la concurrence. 2/3 des hôteliers interrogés sont favorables à adapter leur hôtels afin d'accueillir une nouvelle clientèle, celle des personnes handicapées. Il est clair qu'une part de marché de 10% n'est pas négligeable. Cependant, cet avantage concurrentiel va être de courte durée car grâce aux différentes lois, le futur des hôtels devra compter sur des chambres aménagées. La seule concurrence possible va venir des hôtels historiques, vieux bâtiment qui ne pourront jamais rénover et installer des équipements pour personnes en chaise roulante.

#### Questions 3 : 50% / 50%

Vos employés reçoivent-ils une formation spéciale pour vos clients handicapés ?

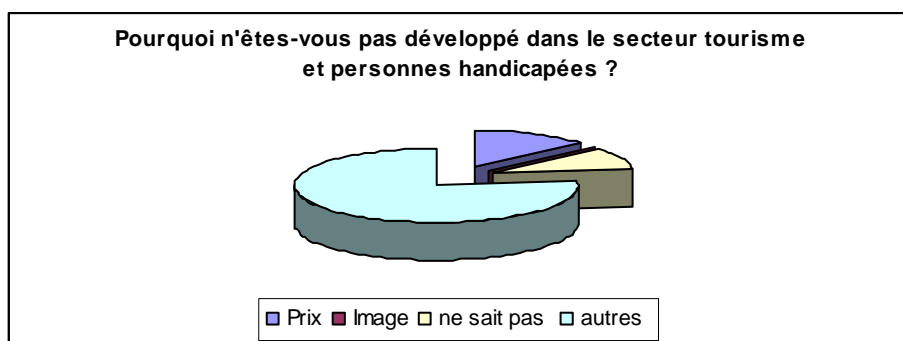
Comme je l'ai mentionné précédemment, Le nouveau label « Tourisme et handicap » va encourager les hôteliers à former leurs employés sur les besoins des personnes handicapées. Plus de questions stupides, à la réception de l'hôtel ou au restaurant. Mais qu'en est-il aujourd'hui à un mois de l'entrée en vigueur du ce label ? Est-ce que les employés ont des connaissances quant aux installations proposées ou comment aider une personne handicapé avec sa chaise roulante ?

Le résultat de cette question est divisé en deux : 50% des hôtels avouent n'enseigner aucune formation pour ce type de clientèle alors qu'un autre 50%, représenté par 9 hôtels renseignent ses employés sur les besoins de personnes handicapées.

#### 10.4 Hôtels qui ne possèdent pas d'accessibilité

##### Question 7 :

Pourquoi n'êtes-vous pas développé dans le secteur tourisme et personnes handicapées



Le prix des installations et des rénovations obligatoires afin de favoriser le tourisme des personnes handicapées est trop coûteux. « Une nouvelle construction prévoyante englobant les normes d'accessibilité n'engendre qu'un surcroît de l'ordre de 3.5%. En revanche, l'intégration des notions d'accessibilité vers une transformation d'un bâtiment construit génère un surcoût de 15%. »<sup>23</sup> Ceci est compréhensible car les coûts sont trop élevés, de plus nous sommes dans une période de crise financière, qui a touché l'hôtellerie et le tourisme dans son intégralité. 13.64% des hôteliers avouent n'avoir pas les réserves nécessaires afin de rénover leur hôtel pour qu'il soit accessible aux personnes handicapées.

L'image n'est pas un problème pour l'hôtel. La venue de personnes à mobilité réduite n'aurait aucun impact sur l'image de marque. N'ose-t-il pas dire la vérité, même si

---

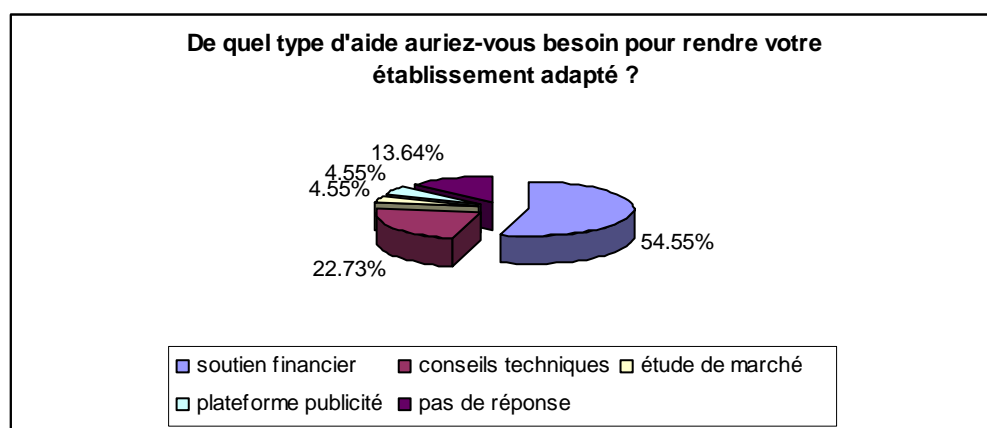
<sup>23</sup> Handicap : de la différence à la singularité : Pierre Margot-Cattin p. 36

aucun nom n'est divulgué ou les efforts visant à diminuer la discrimination serait en train de porter ses fruits ?

La partie « autres » revient toujours au même point : l'ancienneté du bâtiment. Beaucoup d'hôtels ont été construits plusieurs centaines d'années auparavant. Les châteaux aménagés et autres monuments historiques n'accueilleront jamais de personnes handicapées. Ils sont protégés et n'ont aucune possibilité de rénovation. L'intégralité des 77.27% n'a pas d'autres choix que de refuser les personnes en chaise roulante.

### Question 12 :

De quel type d'aide auriez-vous besoin pour rendre votre établissement adapté ?



Les hôteliers ont besoin d'argent pour les aider à financer une éventuelle rénovation. On le remarque grâce au grand pourcentage obtenu sur cette question (54.55%). Ceci va dans la même direction que la question précédente. Les hôtels et surtout les directeurs auraient besoin de conseils techniques pour mener à bien un projet d'aménagement (22.73%) soit presque 1 hôtel sur 4.

Il a été difficile d'analyser cette question car beaucoup d'hôtelier auraient besoin d'une part de conseils techniques et d'argent nécessaire pour la construction.

Tous les chiffres utilisés pour l'élaboration de ces graphiques se trouvent en annexe.



## **11. Offres adaptées en Suisse romande : sans souci, juste pour le plaisir**

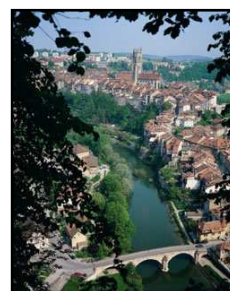
Les personnes à mobilité réduite sont souvent déçues des services offerts par les prestataires touristiques. L'accessibilité a souvent été négligée ce qui rend le séjour beaucoup moins agréable qu'il aurait dû l'être. C'est pourquoi, les personnes handicapées préfèrent réserver leur séjour personnellement afin de poser les bonnes questions et éviter les mauvaises surprises. Comment les agences de voyages ou offices de tourisme peuvent-ils changer cette manière de faire ? Nous pouvons peut-être proposer des offres « package » regroupant les principales prestations touristiques d'un séjour (hébergement, restauration, transports, activités) spécialement destinées à une nouvelle part de marché qui représente « les personnes à mobilité réduite ». Certains peuvent penser que le fait de faire des offres uniquement aux personnes handicapées va mettre ces celles-ci de côté et augmenter la discrimination et l'égalité des chances mais les activités et hôtels proposés ne sont pas destinés uniquement aux personnes handicapées mais à tous. Ces prestataires sont juste plus développés au tourisme pour personne handicapées et proposent une accessibilité à 100%.

### **Voici les 6 packages proposés :**

1. FRIBOURG : ville culturelle sans pareil.
2. LAUSANNE : ville dynamique et sportive
3. SION : ville traditionnelle
4. GENEVE : ville moderne : variété assurée
5. NEUCHÂTEL : ville détente et naturelle
6. DELEMONT : ville surprise

#### **11.1 Itinéraire du séjour : FRIBOURG, ville culturelle sans pareil.**

Venez découvrir Fribourg, ses monuments et musées diversifiés le temps d'un week-end. Nous avons choisi nos prestataires selon le principe de l'accessibilité à 100%. Vous n'aurez donc aucun souci à vous faire et pourrez profiter de ce week-end pour déguster



l'excellente cuisine traditionnelle et découvrir tous les monuments historiques et médiévaux.

Au menu de ce week-end :

### ■ **Hébergement à l'hôtel**

« Hôtel Au Parc » se situe proche du centre de Fribourg, proche de toutes commodités. Il possède 71 chambres (simple, double, suite et apparthôtel). Une cuisine fine vous sera servie dans les 3 restaurants à disposition.

Pour plus d'information, vous pouvez visiter le site internet : <http://www.auparc-hotel.ch>

### ■ **Les restaurants**

Le restaurant « le souffleur » se trouve dans le bâtiment Nuithonie à Villars-sur-Glâne et est accessible en bus depuis le centre de Fribourg. Les repas de midi y sont servis à des prix abordables. Ils se situent entre 15-25 francs contenant une entrée, un plat et un dessert. De plus, le bâtiment Nuithonie propose diverses animations et manifestations durant l'année. Pour plus d'information : [www.nuithonie.com/restaurant.html](http://www.nuithonie.com/restaurant.html)

Ou

Le restaurant Gemelli est un restaurant italien situé au centre ville. Il possède une carte riche et variée. Parfait pour se relaxer et apprécier une cuisine raffinée. Le restaurant a été construit sur deux étages mais est muni d'un ascenseur. La terrasse offre une vue sur le Grand Parc. Le rapport qualité-prix est très avantageux. Pour plus d'information : [www.gemelli-fr.ch/](http://www.gemelli-fr.ch/)

Ou

Pour les personnes qui ne désirent pas se déplacer, l'hôtel « Au Parc » dispose également de trois restaurants : le restaurant-brasserie « la terrasse », « l'Oasis » restaurant non-fumeur ainsi que le restaurant thaïlandais « la coupole ».

### ■ **Les activités culturelles**

La cathédrale de Saint-Nicolas est accessible car elle est munie d'une rampe à l'entrée. Elle est un quelque sorte l'emblème de Fribourg. Pour plus d'information : [www.geniedulieu.ch/article.php3?id\\_article=21-22k](http://www.geniedulieu.ch/article.php3?id_article=21-22k)

## Ou

Les chemins de fers du Kaeserberg est le réseau suisse des trains miniatures. Le prix d'entrée est de 18 francs et la durée de la visite de 1h30. Pour plus d'information : <http://www.kaeserberg.ch>

### ■ **Les transports**

Le réseau de bus urbain est muni de bus à planché bas. Ils sont donc 100% accessibles.

---

## **11.2 LAUSANNE : ville dynamique et sportive**

Venez découvrir Lausanne et sa diversité. A deux pas du Lac Léman, vous pourrez vous promenez et vous relaxer. Cette ville est sans cesse en mouvement et propose de nombreuses activités culturelles telles que par exemple le Musée Olympique. Nous garantissons l'accessibilité à 100% de tous nos prestataires.



Au menu de ce week-end :

### ■ **hébergement**

Hôtel Tulipp Inn est un hôtel 3 étoiles situé à côté du Palais de Beaulieu. Les chambres sont équipées d'une télévision couleur, d'un mini bar et d'une salle de bain avec baignoire ou douche. Pour plus d'information : [www.tulipinnlausanne.ch/](http://www.tulipinnlausanne.ch/)

Hôtel-restaurant du Port est situé au bord du lac et à 7 minutes du centre ville. Ce petit hôtel 3 étoiles a entièrement été rénové en 2001 et permet un accès simplifié jusqu'au chambres. En été, vous pourrez bénéficier d'une belle terrasse. Pour plus d'information : [+41\(0\)21 612 04 44](tel:+410216120444).

### ■ **restaurant**

« Le Chalet Suisse » est un restaurant situé sur les hauts de Lausanne. Sa cuisine traditionnelle et du terroir (mets au fromage, viande séchée et roestis) est très appréciée

et son atmosphère est décontractée. Terrasse et accès handicapé sont inclus. Pour plus d'information : [www.chaletsuisse.ch](http://www.chaletsuisse.ch)

Ou

« Côté Jardin » est un restaurant qui propose des plats italiens et végétariens. Bien qu'il se situe au centre ville, à l'intérieur du Lausanne Palace, les prix des plats ne sont pas élevés. Il possède un parking privé ainsi qu'une terrasse. Information : [www.restaurant-cotejardin.com](http://www.restaurant-cotejardin.com)

#### ■ **activités**

Le Musée Olympique est rempli de souvenir concernant l'Olympisme. Il retrace les jeux olympiques depuis son commencement. Il est ouvert toute l'année et est situé proche du lac. Il est de plus accessible pour personnes handicapées, les visites guidées se font en plusieurs langues. Information : [www.olympic.org/fr/passion/museum/home\\_fr.asp](http://www.olympic.org/fr/passion/museum/home_fr.asp)

#### ■ **transports**

Les transports publics sont équipées afin d'accueillir des personnes à mobilité réduite.

---

### **11.3 SION, entrez dans la tradition du vin**

Sion est la plus vieille cité de Suisse. Elle est réputée pour son soleil, sa tradition et son vin. Vous pourrez vous promener et découvrir un paysage montagneux magnifique. Nous vous garantissons une accessibilité à 100% de tous nos prestataires.



Au menu de ce week-end :

#### ■ **hébergement**

Hôtel Ibis de Sion est situé proche du château de Tourbillon et de la basilique de Valère. Il est ouvert 24/24 et offre 3 chambres adaptées aux personnes handicapées. Il compte également 3 salles de conférence, un bar et un restaurant. Pour plus d'information : [www.ibishotel.com/fr/hotel-0960-ibis-sion-est/index.shtml](http://www.ibishotel.com/fr/hotel-0960-ibis-sion-est/index.shtml)

### ■ **restaurant**

Château de Villa à Sierre est un restaurant qui vous propose une cuisine traditionnelle. Il est ouvert tous les jours. Terrasse pour la période estivale et accès handicapé assuré. Pour plus d'information : [www.chateaudevilla.ch/](http://www.chateaudevilla.ch/)

Ou

Le restaurant « Cheval-Blanc » est situé à Sion et propose des mets méditerranéens. Il est ouvert du mardi au samedi (midi et soir). Il possède une terrasse et un accès handicapé. Information : [www.au-cheval-blanc.ch](http://www.au-cheval-blanc.ch)

### ■ **Activités**

La fondation Gianadda, qui se trouve à Martigny, présente des expositions (Léonard de Vinci, Rodin) ouvertes toutes l'année. L'accessibilité pour personnes handicapées est assurée. [www.gianadda.ch/](http://www.gianadda.ch/)

### ■ **transport**

Les transports publics sont accessibles aux personnes handicapées. Les contacter pour plus d'information.

---

## 11.4 GENEVE, ville moderne : variété assurée

Genève, est la ville la plus cosmopolite. Elle est connue pour son jet d'eau et ses ballades au bord du lac. Elle est également le siège de nombreuses associations telles que les Nations Unis. C'est une ville très dynamique qui organise chaque année « ses fêtes de Genève » avec animations tout le long du lac.



Au menu de ce week-end :

### ■ **hébergement**

Hôtel Calvi est un hôtel situé au centre ville, proche du lac et de la vieille ville. Il propose des chambres aménagées pour personnes en chaise roulante. Un restaurant « le moulin à poivre » vous propose des plats du jour à partir de 17 francs. Information : [www.calvy.ch](http://www.calvy.ch)

### ■ **restaurant**

Excelsior Café est situé proche du Quai du Mt-Blanc au centre ville. Il propose plusieurs types de cuisine (suisse, traditionnel, française, international). Il est ouvert du lundi au samedi (midi et soir). Il possède une terrasse et un accès pour personnes handicapées. Pour plus d'information : [www.excelsior-geneva.ch](http://www.excelsior-geneva.ch)

#### Ou

Le restaurant thaï « Sam-Lor Thai » est situé proche du Quai du Mont-Blanc. Il est ouvert du lundi au vendredi (cuisine midi et soir) ainsi que le week-end uniquement le soir. (cuisine après 22h). L'ambiance est décontractée et l'accès aux personnes handicapées est assuré. Pour plus d'information : <http://www.resto-rang.ch/info.cfm?canton=GE&restono=135>

### ■ **Activités**

Visite de l'horloge fleurie puis du jet d'eau de Genève. Il existe de nombreux marchands de glaces l'été et autres terrasses accessibles. D'autres balades, en vieille ville par exemple sont aussi possibles, cependant les pavés pourraient être un obstacle.

#### Ou

Le Musée de la Croix-Rouge propose des films, photos et documents retraçant l'histoire de la croix rouge et de son fondateur Henri Dunant. Il est ouvert tous les jours (mardi uniquement de 11.30 à 14.30) et se situe avenue de la paix, près du jardin botanique. Pour plus d'information : [http://www.micr.ch/index\\_e.html](http://www.micr.ch/index_e.html)

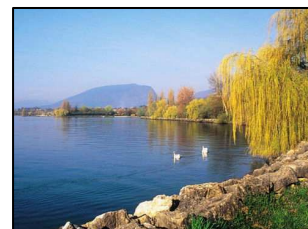
### ■ **transport**

Les transports publics genevois sont accessibles aux personnes handicapées.

---

## **11.5 NEUCHÂTEL, ville détente et naturelle**

La ville de Neuchâtel, son lac et ses zones de naturelles font d'elle une ville relaxante et bienfaisante. Les ballades au bord du lac et la gastronomie ne vous laisseront pas indifférent.



Au menu de ce week-end :

### ■ **hébergement**

L'hôtel « du vaisseau » à Cortaillod est un hôtel tout confort qui possède deux chambres spécialement aménagées pour personnes handicapées. Il est situé entre le lac et les

vignes et est embellie de deux terrasses en été. Pour tout renseignement supplémentaire : [www.hotel-le-vaisseau.ch](http://www.hotel-le-vaisseau.ch)

### ■ **Restaurant**

Restaurant Pizzeria de l'Etoile est selon certains le lieu où l'on mange les meilleures pizzas du canton. Sa cuisine est servie midi et soir. Une terrasse est disponible en été et le restaurant est accessible aux personnes en chaise roulante.

Ou

Le restaurant « le Poisson » est situé à Auvernier, proche de Neuchâtel et du lac. Il propose des mets à base de poisson et d'autres de type méditerranéens. Il est ouvert 7/7, possède une terrasse et un accès handicapé. Plus d'information au : [www.lepoisson-auvernier.ch/home.htm](http://www.lepoisson-auvernier.ch/home.htm)

### ■ **Activités**

Balade autour du lac de Neuchâtel, détente.

ou

Le musée d'histoire naturelle est très populaire puisqu'il accueille environ 70'000 personnes par année. Il est muni d'un ascenseur et est accessible aux personnes handicapées. Possibilité de déposer la personne juste devant l'entrée du musée en téléphonant au préalable. Plus d'information au : <http://www.museum-neuchatel.ch>

### ■ **Transport**

Les transports publics sont équipés afin d'accueillir des personnes à mobilité réduite.

---

## **11.6 DELEMONT, ville surprise**

Delémont est une ville qui fait office de capital du Jura. Sa région est essentiellement agricole et sylvestre. Sa nature est intacte, de nombreuses personnes viennent se balader à pied ou à cheval. Nous garantissons l'accessibilité à 100% de nos prestataires.



## Au menu de ce week-end

### ■ **hébergement**

Hôtel City de Delémont est un hôtel 2 étoiles situé près de la gare. Les chambres sont bien équipées. Une terrasse couverte a été mise à disposition des clients pour leur bien-être et leur relaxation. De plus le restaurant « le bambou » propose d'excellents plats chinois à bas prix. Pour plus d'information : <http://www.hotelcitydelemont.com>

### ■ **restaurant**

Restaurant de la bonne auberge se situe au centre de Delémont et propose une bonne variété de plats à bas prix. Pour plus d'information : [www.labonneauberge.ch](http://www.labonneauberge.ch)

Restaurant le cavalier se trouve à 2 min de Delémont (Soyhières). Il possède plusieurs salles différentes et une terrasse pour la saison estivale. La carte est variée et le rapport qualité-prix est bon. Pour plus d'information : [www.lecavalier.ch](http://www.lecavalier.ch)

### ■ **Activités**

Promenade au bord du lac de Lucelle

## Ou

GSAB Aventures / sport adapté : de nombreuses activités sportives sont proposés aux personnes handicapées. Pour les plus sportifs d'entre vous, vous aurez l'accession de tester le « fauteuil tout terrain » en été » ou le « ski assis » en hiver. Pour les moins sportifs, la joëlette vous permettre de vous balader à travers la nature sans problème. Pour plus d'information : <http://www.gsab-aventures.ch>



### ■ **transport**

Tous les transports publics sont accessibles aux personnes handicapées.

Le site [www.bonresto.ch](http://www.bonresto.ch) propose une liste des restaurants accessibles aux personnes handicapées et donnent d'excellentes informations concernant l'emplacement, les prix et tous les styles de cuisine.



Toutes les informations et photos ont été prises des différents sites internet des offices de tourisme. Une vérification des différents prestataires a été effectuée par téléphone.

## **12. Avenir : prometteur ou décevant ?**

### **12.1 Le tourisme et les personnes handicapées : un marché d'avenir ?**

Grâce à la loi LHAND, tous les établissements hôteliers devront être construits en y insérant quelques chambres aménagées. Si bien que les personnes pourront bénéficier d'une infrastructure adaptée à leur besoin. De plus, les vérifications vont certainement être plus poussées, compte tenu du label « tourisme et handicap » de Mobilité International Suisse. Les employés des hôtels auront reçu une formation adéquate et pourront aider les personnes handicapées et donner de bons renseignements plus facilement.



### **12.2 Un avantage concurrentiel**

Comme ce segment de marché représente environ 10% de la population et que ces personnes sont souvent accompagnées, cela équivaudrait à un segment de marché de 20%. Je pense qu'avec la concurrence que se font les hôtels aujourd'hui, ils vont être obligés d'en tenir compte.

De plus, les agences de voyage spécialisées pourraient également tirer profit de cet avantage concurrentiel. En effet, une seule agence spécialisée exerce dans le domaine du tourisme pour personnes handicapée (Serei à Neuchâtel). Toutes les autres agences se trouvent en Suisse allemande. Pourquoi ne pas s'installer à Genève ou Lausanne. Il est clair avec une organisation parfaite et en essayant d'attirer la confiance des personnes, on pourrait très bien s'en sortir, c'est donc une solution à prévoir.

### **12.3 Le futur des hôtels de la chaîne Accor : ciblé personnes de passage**

Les hôtels IBIS par exemple, devront se cibler sur les petits budgets car bien qu'ils aient été d'une grande aide ces dernières années et encore aujourd'hui, ils n'auront plus le même succès suite aux prochaines constructions ou rénovations. Ce genre d'hôtel est davantage destiné aux personnes de passage, ceux qui ne restent qu'une journée dans une ville.

### **12.4 Une discrimination toujours présente**

Le plus difficile va venir de la vision et de l'image de ces personnes dans la société. La discrimination est encore présente, les regards toujours autant figés sur les personnes souffrant d'un handicap. Malheureusement, les hôteliers ont besoin de satisfaire leur clientèle le plus possible et tenir compte de leur point de vue.

Cependant l'intégration professionnelle et scolaire, grâce au soutien des différentes associations va s'améliorer considérablement car les sociétés qui se regroupent de plus en plus vont devoir aménager des installations pour personnes handicapées. Il est nécessaire de rappeler que l'entreprise doit modifier son accessibilité à partir de 50 employés.

L'accessibilité dans les rues, établissements ouverts au public va également suivre le bon chemin. Nous commençons à percevoir un réel changement des mentalités à ce sujet.

### **12.5 Les JO 2022 (Genève) seront-ils prêts ?**

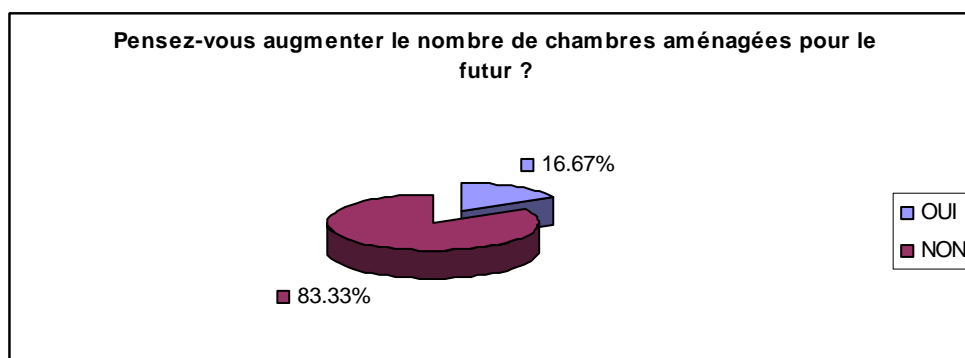
Genève est en lice pour l'organisation des Jeux Olympiques en 2022 après leur retrait pour ceux de 2018. Qui dit JO dit également Jeux Paralympiques et la venue de nombreuses personnes à mobilité réduite à Genève. Aux vues de l'offre dans la région de Genève et Lausanne, on peut avoir quelques soucis. Bien que Genève soit plus au moins aménagée grâce à ses nombreux hôtels 4 ou 5 étoiles, je ne pense pas qu'un compétiteur d'un pays pauvre où même sa fédération sportive puisse payer une chambre d'hôtel à 300 francs la nuit. Mais je pense que d'ici 2022, la situation des hôtels sera bien différente et j'ai l'espoir qu'un maximum hôtel soit accessible et pas cher. Le problème vient du fait que certains hôtels sont historiques et ne peuvent pas être modifiés.

Les constructions en vue des Jeux Olympiques sur Genève devraient faire attention aux personnes à mobilité réduite mais ne pourront malheureusement pas compter sur les installations déjà présentes.

## 12.6 L'avenir de l'hôtellerie : supplément d'enquête

### Question 4 :

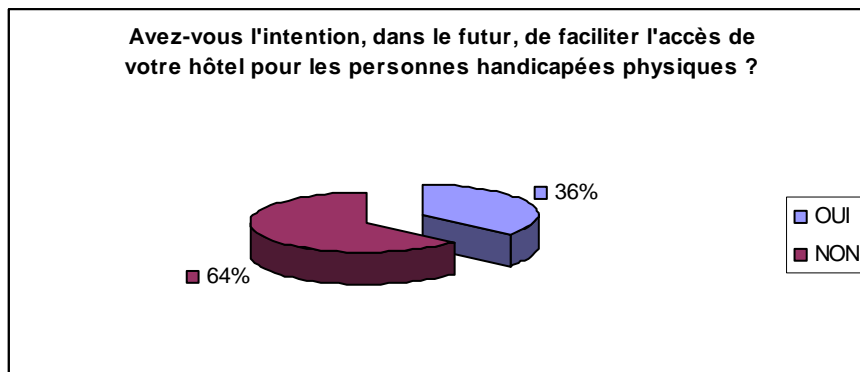
Pensez-vous augmenter le nombre de chambres aménagées pour le futur ?



Nous l'avons vu précédemment, les hôteliers pensent que c'est un avantage concurrentiel que de posséder des chambres aménagées et un accès aux chambres. Cependant ils ne sont pas prêts à augmenter le nombre de chambres aménagées pour le futur. Ces hôtels qui ont en moyenne 2-3 chambres spécialement conçues pour les personnes à chaises roulantes ne souhaitent pas en créer davantage. Nous l'observons grâce à cette question, 83.33% ne souhaitent pas aménager davantage de chambres pour personnes handicapées. Il est clair que toute personne « mobile » ne souhaite pas dormir dans une chambre pour personne handicapée, de plus les groupes de personnes en chaises roulantes ne sont pas les clients principaux des hôtels. Les hôteliers doivent faire attention de ne pas avoir un taux d'occupation trop bas.

### Question 10 : futur incertain

Avez-vous l'intention, dans le futur, de faciliter l'accès de votre hôtel pour les handicapés physiques ?



Le résultat de cette question montre que les hôteliers ne souhaitent pas faciliter l'accès dans le futur. Nous avons vu que le principal problème venait du fait que les établissements étaient vieux et historiques et de ce fait, ne pouvaient pas être rénovés. Il faut donc en tenir compte pour cette question.

### **13. Les solutions possibles**

#### **13.1 Les chambres interchangeables**

Pourquoi ne pourrait-on pas modifier les chambres par rapport à son client. En effet, les aménagements destinés aux personnes handicapées font souvent référence à l'hôpital et les installations pas trop joyeuses. On pourrait effectuer des changements c'est-à-dire, enlever ou ajouter des installations destinées aux personnes handicapées. Les barres de salles de bain ne seraient plus fixes et seraient réinstallées pour la venue d'une personne handicapée dans l'hôtel. Cela demande un travail plus conséquent au concierge mais le taux de rotation de la chambre serait amélioré. Car il est clair, que de garder une chambre spécialement aménagée pour une personne handicapée qui sera vide la moitié du temps, n'est pas rentable.

#### **13.2 Des informations claires**

La HES-SO Valais section social, a émit l'idée d'un pense bête lors de leur séjour à Singapour.<sup>24</sup> Les personnes handicapées doivent régulièrement poser les mêmes

---

<sup>24</sup> Plusieurs futurs travailleurs sociaux ont suivi leur professeur souffrant d'un handicap physique lors d'un congrès à Singapour.

questions afin de connaître exactement l'état de l'accessibilité de leur hôtel. Ceci viserait à sensibiliser les employés des prestataires touristiques et éviter des questions stupides. Il est nécessaire de renseigner tous types d'hôtels (sans étoiles jusqu'à 5 étoiles) car les besoins des personnes handicapées ne sont pas les mêmes. C'est une solution qui mérite d'être développée.

### **13.3 Des rénovations subventionnées**

En attendant la construction d'autres hôtels 2-3 étoiles, l'Etat pourrait subvenir aux besoins financiers des petits hôtels en leur donnant une somme d'argent destinée à la rénovation de leur hôtel. Ceci afin de rendre plus accessible leur hôtel aux personnes handicapées et leur permettre de ne pas dépenser trop d'argent dans l'hôtellerie. Le problème des logements plus chers pour les personnes à mobilité réduite que pour les personnes « mobiles » seraient à moitié résolues. Cela pourrait motiver les hôteliers à rénover et s'ouvrir à un nouveau segment de marché. Ces installations adaptées serviront aux personnes à mobilité réduite ainsi qu'à toutes les personnes âgées. Certains pays, dont les USA financent certains aménagements afin d'améliorer l'insertion des personnes handicapées dans la vie professionnelle.<sup>25</sup>

### **13.4 Ne pas hésiter à prendre exemple sur le Canada ou l'Australie**

Demander des informations aux pays qui sont en avance par rapport à nous. L'Australie et le Canada sont pionnières en matière d'installations pour personnes handicapées et au niveau progrès technologique. Pourquoi ne pourrait-on pas appliquer les mêmes règles que l'Australie ou les Etats-Unis ? Par exemple, aux Etats-Unis, des lieux publics qui ne respectent pas la loi sur l'aménagement et l'accessibilité doivent payer une amende.<sup>26</sup> Je ne pense qu'il faut forcément en arriver là en Suisse mais c'est tout de même une solution à envisager.

---

<sup>25</sup> Du livre « réadaptation professionnelle et emploi des personnes handicapées » Bureau International du Travail (Genève)

<sup>26</sup> Handicap : de la différence à la singularité

Des fonds d'intégration sont versés aux personnes handicapées afin qu'elles puissent trouver ou conserver un emploi et être le plus autonome possible. Les différentes villes et associations donnent énormément d'informations pratiques comme par exemple des formulaires de demande ou des possibilités de parrainage. Au Canada également, les personnes handicapées reçoivent un permis de stationnement exempt de tout contrôle.

27

Les Etats-Unis ont toujours été en avance sur l'Europe concernant les nouvelles technologies. Tout porte à croire que ces nouvelles installations devraient venir en Suisse prochainement.

En définitive, la technologie et l'avancement au niveau social semble être de loin en avance par rapport à celui de la Suisse.

## **Conclusion**

Il reste encore beaucoup à faire pour rendre tous les lieux publics accessibles. Mais on assiste à une prise de conscience toujours plus grande bien que très lente à mettre en marche. Comme le benchmarking existe dans le milieu du marketing, la Suisse doit et va certainement s'inspirer d'autres pays non loin de la perfection afin d'améliorer l'intégration des personnes handicapées dans le milieu professionnel et touristique.

L'accessibilité dans les hôtels un premier pas à franchir et serait déjà le franchissement d'une barrière importante. Même si les besoins financiers semblent être un problème important pour les hôtels, de petits équipements tels qu'une rampe par exemple ne coûtent pas chers. De plus, les plus grands investissements comme un ascenseur pourraient s'avérer utiles pour tous.

Les chambres aménagées sont un plus et augmenteront avec le temps grâce à la construction de nouveaux hôtels, car la LHAND oblige tous les établissements à s'adapter aux personnes handicapées en leur faisant respecter certains critères.

---

<sup>27</sup> Tiré du site : [www.ph-endirect.gc.ca](http://www.ph-endirect.gc.ca)

La discrimination reste un problème à traiter. Les personnes à mobilité réduite doivent être intégrées dans la société comme toutes autres personnes. Mais celles-ci ne souhaitent en aucun cas attirer la pitié et être les seuls clients d'un type d'établissement.

Le prix élevé des chambres devrait être revu à la baisse si le touriste handicapé peine à trouver un logement accessible dans le lieu visité. De plus, des subventions financées par l'Etat aux petits hôtels, pourraient augmenter l'offre dans les grandes villes romandes.

Afin d'éviter toutes les mauvaises surprises, une deuxième agence de voyages spécialisée, idéalement située dans la région genevoise ou lausannoise serait la bienvenue. Elle permettrait d'alléger le travail de l'agence Serei et aurait comme but de regagner la confiance des personnes handicapées. Les packages offrent un séjour sans ennui et permettent à la personne en mobilité réduite d'être mieux intégrée à la société.

« Je certifie que ce travail destiné à l'obtention de mon diplôme de « Gestionnaire en Tourisme ES » résulte d'une recherche et d'une rédaction personnelles, à partir des sources mentionnées.

## **Bibliographie**

### **Sites Internet :**

**Dépense juridique et conseils :** <http://www.egalite-handicap.ch/francais/index.html>

[http://fr.wikipedia.org/wiki/Tourisme\\_des\\_handicap%C3%A9s](http://fr.wikipedia.org/wiki/Tourisme_des_handicap%C3%A9s)

<http://fr.wikipedia.org/wiki/Handicap%C3%A9s>

**1<sup>er</sup> site pour personnes en situation d'handicap :** <http://www.hapi.ch/>

**Site recherche hôtel accessible :** [www.rollihotel.ch](http://www.rollihotel.ch)

**Site pour le tourisme handicap en France :** <http://www.tourisme-handicaps.org>

**Office de tourisme de Lausanne :** <http://www.lausanne-tourisme.ch>

**Office de tourisme de Neuchâtel :** <http://www.neuchatel-tourisme.ch>

**Valais tourisme- listes hôtels :** <http://www.hotel-valais.ch/hotel/valais/suisse/liste-hotels.html>

**Office de tourisme du Jura :** <http://www.juratourisme.ch>

**Office de tourisme de Fribourg :** <http://www.fribourgtourisme.ch/fr/welcome.cfm>

**Office de tourisme de Genève :** <http://www.geneve-tourisme.ch/>

**Ville de Genève- lois sur l'aménagement des lieux publics :**

[http://www.ge.ch/legislation/rsg/f/s/rsg\\_L5\\_05P06.html](http://www.ge.ch/legislation/rsg/f/s/rsg_L5_05P06.html)<http://informations.handicap.fr/art-tourisme-culture-15.0.0.0-701.php>

**Règles et lois aménagements lieux publics suisses :**

<http://www.webnorm.ch/Gruppen.aspx?L=f>

**Statistiques Suisse milieu handicap :**

<http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/14/03/02/key/02.html>

**Site avantages personnes handicapées au Canada :** <http://www.ph-endirect.gc.ca/>

**Ville de Nantes :** <http://www.nantes.fr>

### **Livre :**

Borioli J. et Laub R. « *handicap : de la différence à la singularité, enjeux au quotidien* », édition médecine et hygiène copyright 2007

Rubio V. « *Qu'est-ce qu'il a : le handicap* » édition autrement Junior, série société

Zaffran J. « *L'intégration scolaire des handicapés* », édition L'Harmattan

### **Revues :**

Fondation suisse des paraplégiques « *paraplégie* » édition mars 2009

### **Articles journaux :**

La tribune de Genève « JO: Genève renonce à 2018 mais croit en 2022 » de DEJAN NIKOLIC (09.12.2008)



## **Annexes (cf. feuilles ci-après)**

**Annexe 1** : le sondage hôtelier

**Annexe 2** : site internet des hôtels (2-3 étoiles)

**Annexe 3** : site internet des hôtels (1-4-5 étoiles)

**Annexe 4** : interview personnes handicapées

**Annexe 5** : interview agence de voyage spécialisée

**Annexe 6** : résultat sondage et graphiques



**1<sup>ère</sup> partie : Sondage pour les hôteliers qui possèdent un accès ou des chambres adaptées**

Questions : (pour activer une case à cocher : clic droit – propriétés – case activée)

1. Combien de chambres aménagées pour personnes handicapées possédez-vous ?  
 aucune       1-2       3-4       plus de 4
2. Pensez-vous qu'avoir des chambres adaptées est un avantage concurrentiel ?  
 Oui       Non
3. Vos employés reçoivent-ils une formation spéciale pour vos clients handicapés ? (comment fonctionnent les installations, comment s'occuper de ce type de clientèle)  
 Oui       Non
4. Pensez-vous augmenter le nombre de chambres aménagées pour le futur ?  
 Oui       Non
5. Où vous situez-vous par rapport à l'hôtellerie « européenne » concernant l'offre pour personnes handicapées ?  
 moins bon       équivalents       meilleurs
6. Comment assurez-vous la communication de vos offres adaptées ?  
 internet       documentation office de tourisme       contact association et agences spécialisées       autres

**2<sup>e</sup> partie : Sondage pour les hôteliers qui ne possèdent pas d'accès handicapé ni de chambres adaptées**

7. Pourquoi n'êtes-vous pas développé dans le secteur tourisme et personnes handicapées ?  
 prix       image       ne sait pas       autre : .....
8. le secteur des personnes handicapées représente le 10 % de la population totale, ne pensez-vous pas que cela pourrait être rentable ?  
 Oui       Non
9. Devez-vous refuser des touristes à cause du manque d'infrastructure ?  
 jamais       quelques fois       régulièrement
10. Avez-vous l'intention, dans le futur, de faciliter l'accès de votre hôtel pour les handicapés physiques ?  
 Oui       Non
11. Si votre hôtel devait être reconstruit, pensez-vous qu'un accès et des chambres adaptées serait prévus ?  
 Oui       Non
12. De quel type d'aide auriez-vous besoin pour rendre votre établissement adapté ?  
 soutien financier       conseils techniques       études de marché       plateforme publicité

Nom de l'hôtel et lieu : .....

Classification hôtelière : .....

Liste des hôtels pour le sondage

Canton ve vaud	Genève et environs	Jura Neuchâtel et environs	Fribourg en environs	Valais et environs
<a href="mailto:info@alagare.com">info@alagare.com</a>	<a href="mailto:hotel.alpes@bluewin.ch">hotel.alpes@bluewin.ch</a>	<a href="mailto:hoteltruite@bluewin.ch">hoteltruite@bluewin.ch</a>	<a href="mailto:lacotel@lacotel-avenches.ch">lacotel@lacotel-avenches.ch</a>	<a href="mailto:info@central-wallis.ch">info@central-wallis.ch</a>
<a href="mailto:info@albatros-navigaton.ch">info@albatros-navigaton.ch</a>	<a href="mailto:hotel@astoria-geneve.ch">hotel@astoria-geneve.ch</a>	<a href="mailto:info@rocheray.ch">info@rocheray.ch</a>	<a href="mailto:chevaliers@gruyeres-hotels.ch">chevaliers@gruyeres-hotels.ch</a>	<a href="mailto:info@hotelrhodania.ch">info@hotelrhodania.ch</a>
<a href="mailto:aulac@cdmgroup.ch">aulac@cdmgroup.ch</a>	<a href="mailto:info@bernina-geneve.ch">info@bernina-geneve.ch</a>	<a href="mailto:couronneavenches@vtx.ch">couronneavenches@vtx.ch</a>	-	<a href="mailto:info@h-eden.ch">info@h-eden.ch</a>
<a href="mailto:info@hotellerive.ch">info@hotellerive.ch</a>	<a href="mailto:info@hotel-comedie.ch">info@hotel-comedie.ch</a>	<a href="mailto:lacotel@lacotel-avenches.ch">lacotel@lacotel-avenches.ch</a>	<a href="mailto:office@charmey-le-sapin.ch">office@charmey-le-sapin.ch</a>	<a href="mailto:info@anzere-vacances.ch">info@anzere-vacances.ch</a>
<a href="mailto:info@boulevard51.ch">info@boulevard51.ch</a>	<a href="mailto:crystal@fhotels.ch">crystal@fhotels.ch</a>	<a href="mailto:expohotel@worldcom.ch">expohotel@worldcom.ch</a>	<a href="mailto:info@hoteldesalpes.ch">info@hoteldesalpes.ch</a>	<a href="mailto:info@hoteldesmasques.ch">info@hoteldesmasques.ch</a>
<a href="mailto:mail@chevreuils.ch">mail@chevreuils.ch</a>	<a href="mailto:reservations@hdlqe.ch">reservations@hdlqe.ch</a>	<a href="mailto:info@hotel-des-mosaiques.ch">info@hotel-des-mosaiques.ch</a>	<a href="mailto:info@legruyerien.ch">info@legruyerien.ch</a>	<a href="mailto:hotel.pigne@bluewin.ch">hotel.pigne@bluewin.ch</a>
<a href="mailto:city@fassbindhotels.com">city@fassbindhotels.com</a>	<a href="mailto:info@expressogeneva.com">info@expressogeneva.com</a>	<a href="mailto:info@grandhotelrasses.ch">info@grandhotelrasses.ch</a>	<a href="mailto:info@alpha-hotel.ch">info@alpha-hotel.ch</a>	<a href="mailto:info@hotelduglacier.ch">info@hotelduglacier.ch</a>
<a href="mailto:info@crystal-lausanne.ch">info@crystal-lausanne.ch</a>	<a href="mailto:resa@grenil.ch">resa@grenil.ch</a>	<a href="mailto:reservation@hotelyverdon.ch">reservation@hotelyverdon.ch</a>	<a href="mailto:hotel-grandpre@bluewin.ch">hotel-grandpre@bluewin.ch</a>	<a href="mailto:hotel.kurhaus@arolla.com">hotel.kurhaus@arolla.com</a>
<a href="mailto:info@elite-lausanne.ch">info@elite-lausanne.ch</a>	<a href="mailto:international-terminus@swissonline.ch">international-terminus@swissonline.ch</a>	<a href="mailto:info@hotel-de-la-gare.ch">info@hotel-de-la-gare.ch</a>	<a href="mailto:info@hoteldelarose.ch">info@hoteldelarose.ch</a>	<a href="mailto:info@sonnenhalde-ausserberg.ch">info@sonnenhalde-ausserberg.ch</a>
<a href="mailto:info@hoteljan.ch">info@hoteljan.ch</a>	<a href="mailto:info@manotel.com">info@manotel.com</a>	<a href="mailto:info@hotel-mont-vully.ch">info@hotel-mont-vully.ch</a>	<a href="mailto:lerallye@hotelrestaurant.ch">lerallye@hotelrestaurant.ch</a>	<a href="mailto:welcome@hotel-bahnhof.com">welcome@hotel-bahnhof.com</a>
<a href="mailto:leport@vtx.ch">leport@vtx.ch</a>	<a href="mailto:info@longemaille.ch">info@longemaille.ch</a>	<a href="mailto:welcome@vieuxmanoir.ch">welcome@vieuxmanoir.ch</a>	<a href="mailto:cheval.blanc@bluewin.ch">cheval.blanc@bluewin.ch</a>	<a href="mailto:info@hotelmassa.ch">info@hotelmassa.ch</a>
<a href="mailto:info@hotel-regina.ch">info@hotel-regina.ch</a>	<a href="mailto:info@hotel-montana-ge.ch">info@hotel-montana-ge.ch</a>	<a href="mailto:info@hotel.bad.muntelier.ch">info@hotel.bad.muntelier.ch</a>	<a href="mailto:marie-claude@etoile.ch">marie-claude@etoile.ch</a>	<a href="mailto:info@hotel-bellwald.ch">info@hotel-bellwald.ch</a>
<a href="mailto:reception@tulipinnlausanne.ch">reception@tulipinnlausanne.ch</a>	<a href="mailto:nash.airport@compass-group.ch">nash.airport@compass-group.ch</a>	<a href="mailto:info@hotel-ours.ch">info@hotel-ours.ch</a>	-	<a href="mailto:alte-gasse@rhone.ch">alte-gasse@rhone.ch</a>
<a href="mailto:hotel@voyageurs.ch">hotel@voyageurs.ch</a>	<a href="mailto:info@phoenixhotel.ch">info@phoenixhotel.ch</a>	<a href="mailto:reception@moteldevevaix.ch">reception@moteldevevaix.ch</a>	<a href="mailto:info@lapoularde.com">info@lapoularde.com</a>	<a href="mailto:info@hotel-aletsch.ch">info@hotel-aletsch.ch</a>
<a href="mailto:masseria@bluewin.ch">masseria@bluewin.ch</a>	<a href="mailto:info@quality-hotel-geneva.ch">info@quality-hotel-geneva.ch</a>	<a href="mailto:info@lechalet.ch">info@lechalet.ch</a>	<a href="mailto:info@lescolombettes.ch">info@lescolombettes.ch</a>	<a href="mailto:mail@alpfrieden.ch">mail@alpfrieden.ch</a>
<a href="mailto:info@hoteldumarche-lausanne.ch">info@hoteldumarche-lausanne.ch</a>	<a href="mailto:reservation@encoregeneve.ch">reservation@encoregeneve.ch</a>	<a href="mailto:info@croix-blanche.ch">info@croix-blanche.ch</a>	<a href="mailto:info@castel-gruyere.ch">info@castel-gruyere.ch</a>	<a href="mailto:hotel@bettmerhof.ch">hotel@bettmerhof.ch</a>
<a href="mailto:info@hotellacroisee.ch">info@hotellacroisee.ch</a>	<a href="mailto:reservation@hotelsagitta.ch">reservation@hotelsagitta.ch</a>	<a href="mailto:info@hotel-du-chasseur.ch">info@hotel-du-chasseur.ch</a>	Hotel Ermitage les paccots	<a href="mailto:waldhaus@bettmeralp.ch">waldhaus@bettmeralp.ch</a>
<a href="mailto:h05302@accor.com">h05302@accor.com</a>	<a href="mailto:info@hotel-savoy.net">info@hotel-savoy.net</a>	<a href="mailto:contact@aubier.ch">contact@aubier.ch</a>	<a href="mailto:auberge@lacdesjoncs.ch">auberge@lacdesjoncs.ch</a>	<a href="mailto:panorama@bettmeralp.ch">panorama@bettmeralp.ch</a>
<a href="mailto:h1185@accord.com">h1185@accord.com</a>	<a href="mailto:info@hotelstrasbourg.ch">info@hotelstrasbourg.ch</a>	<a href="mailto:hotel@alpesetlac.ch">hotel@alpesetlac.ch</a>	<a href="mailto:hotel-du-port@estavision.ch">hotel-du-port@estavision.ch</a>	<a href="mailto:info@delaforet.ch">info@delaforet.ch</a>
<a href="mailto:info@hotelintereurope.ch">info@hotelintereurope.ch</a>	<a href="mailto:reservation@hotel-suisse.ch">reservation@hotel-suisse.ch</a>	<a href="mailto:info@hotel-des-arts.ch">info@hotel-des-arts.ch</a>	-	<a href="mailto:hotel-du-lac@bluewin.ch">hotel-du-lac@bluewin.ch</a>
<a href="mailto:info@leparc.ch">info@leparc.ch</a>	<a href="mailto:info@torhotel.com">info@torhotel.com</a>	<a href="mailto:info@hoteldecluse.ch">info@hoteldecluse.ch</a>		<a href="mailto:info@elite-hotel.com">info@elite-hotel.com</a>
<a href="mailto:info@hotel-union.ch">info@hotel-union.ch</a>	<a href="mailto:info@hotel-arcades.ch">info@hotel-arcades.ch</a>	<a href="mailto:info@hotel-prussien.ch">info@hotel-prussien.ch</a>	<b>Valais et environs</b>	<a href="mailto:info@montpaisible.ch">info@montpaisible.ch</a>
<a href="mailto:info@hotelrivagelutry.ch">info@hotelrivagelutry.ch</a>	<a href="mailto:belesp@swi.salvationarmy.org">belesp@swi.salvationarmy.org</a>	<a href="mailto:hotel@touringaulac.ch">hotel@touringaulac.ch</a>	<a href="mailto:info@alpina-leukerbad.ch">info@alpina-leukerbad.ch</a>	<a href="mailto:mail@hotel-splendide.com">mail@hotel-splendide.com</a>
<a href="mailto:info@lachotte.ch">info@lachotte.ch</a>	<a href="mailto:info@hotelcentral.ch">info@hotelcentral.ch</a>	<a href="mailto:h0531@accor-hotels.com">h0531@accor-hotels.com</a>	<a href="mailto:hotel.astoria@mailcenter.ch">hotel.astoria@mailcenter.ch</a>	<a href="mailto:prairie@bluewin.ch">prairie@bluewin.ch</a>
<a href="mailto:contact@motel-suisse.com">contact@motel-suisse.com</a>	<a href="mailto:contact@hotel-de-geneve.ch">contact@hotel-de-geneve.ch</a>	<a href="mailto:rives-du-doubs@bluewin.ch">rives-du-doubs@bluewin.ch</a>	<a href="mailto:info@hotel-beau-sejour.ch">info@hotel-beau-sejour.ch</a>	<a href="mailto:hotel_robinson@bluewin.ch">hotel_robinson@bluewin.ch</a>
<a href="mailto:quillaume-tell@bluewin.ch">quillaume-tell@bluewin.ch</a>	<a href="mailto:info@hotel-lido.ch">info@hotel-lido.ch</a>	<a href="mailto:reservation@hotel-club.ch">reservation@hotel-club.ch</a>	<a href="mailto:kreuz@croix-federale.ch">kreuz@croix-federale.ch</a>	<a href="mailto:hotel@amadays.ch">hotel@amadays.ch</a>
	<a href="mailto:direction@hotel-pax-geneva.ch">direction@hotel-pax-geneva.ch</a>	<a href="mailto:admin@fleur-de-lys.ch">admin@fleur-de-lys.ch</a>	<a href="mailto:info@hotel-escher.ch">info@hotel-escher.ch</a>	<a href="mailto:hotel.hermitage@bluewin.ch">hotel.hermitage@bluewin.ch</a>
		<a href="mailto:croisee@vtx.ch">croisee@vtx.ch</a>	<a href="mailto:info@heilquelle.ch">info@heilquelle.ch</a>	<a href="mailto:hotel@christiana.ch">hotel@christiana.ch</a>
		<a href="mailto:info@gout-region.ch">info@gout-region.ch</a>	<a href="mailto:info@parkhotel-zayetta.ch">info@parkhotel-zayetta.ch</a>	<a href="mailto:info@des-alpes.ch">info@des-alpes.ch</a>
<b>Vevey-Montreux</b>	<b>La Côte</b>	<a href="mailto:info@continental-bienne.ch">info@continental-bienne.ch</a>	<a href="mailto:info@hotelroemerhof.ch">info@hotelroemerhof.ch</a>	<a href="mailto:info@hotel-eggishorn.ch">info@hotel-eggishorn.ch</a>
		<a href="mailto:mail@hotelfontana.ch">mail@hotelfontana.ch</a>	<a href="mailto:hotel.viktoria-leukerbad.ch">hotel.viktoria-leukerbad.ch</a>	<a href="mailto:beau-sejour@bluewin.ch">beau-sejour@bluewin.ch</a>
<a href="mailto:info@vieilletour.ch">info@vieilletour.ch</a>	<a href="mailto:16eme@club-soft.ch">16eme@club-soft.ch</a>	<a href="mailto:info@baeren-twann.ch">info@baeren-twann.ch</a>	<a href="mailto:info@waldhaus.ch">info@waldhaus.ch</a>	<a href="mailto:hotel.fully@bluewin.ch">hotel.fully@bluewin.ch</a>
<a href="mailto:bahyse@bluewin.ch">bahyse@bluewin.ch</a>	<a href="mailto:info@hotel-ambassador-nyon.ch">info@hotel-ambassador-nyon.ch</a>	<a href="mailto:info@twannberq.ch">info@twannberq.ch</a>	<a href="mailto:lorentan@walliserhof.ch">lorentan@walliserhof.ch</a>	<a href="mailto:gni@brig-wallis.ch">gni@brig-wallis.ch</a>
<a href="mailto:info@hotel-splendid.ch">info@hotel-splendid.ch</a>		<a href="mailto:cip@cip-tramelan.ch">cip@cip-tramelan.ch</a>	<a href="mailto:info@hotelderby.ch">info@hotelderby.ch</a>	<a href="mailto:info@aparthoteldesalpes.ch">info@aparthoteldesalpes.ch</a>
	<a href="mailto:info@alpes-nyon.ch">info@alpes-nyon.ch</a>	<a href="mailto:info@hotelbalance.ch">info@hotelbalance.ch</a>	<a href="mailto:hotel.gemmi.leukerbad@rhone.ch">hotel.gemmi.leukerbad@rhone.ch</a>	<a href="mailto:info@hoteldesiree.ch">info@hoteldesiree.ch</a>
<a href="mailto:hotel.chaillymtx@bluewin.ch">hotel.chaillymtx@bluewin.ch</a>	<a href="mailto:info@ladolce.ch">info@ladolce.ch</a>	<a href="mailto:contact@hotel-la-gare.ch">contact@hotel-la-gare.ch</a>	<a href="mailto:info@hotel-paradis.ch">info@hotel-paradis.ch</a>	<a href="mailto:elite.graechen@reconline.ch">elite.graechen@reconline.ch</a>
<a href="mailto:hotelfamille@bluewin.ch">hotelfamille@bluewin.ch</a>		<a href="mailto:cigognemiecourt@bluewin.ch">cigognemiecourt@bluewin.ch</a>	<a href="mailto:weisses_roessli@bluemail.ch">weisses_roessli@bluemail.ch</a>	<a href="mailto:info@eden-hotel.ch">info@eden-hotel.ch</a>
<a href="mailto:aubergestle@bluewin.ch">aubergestle@bluewin.ch</a>		<a href="mailto:info@demi-lune.ch">info@demi-lune.ch</a>	<a href="http://www.hotel-forum.ch">www.hotel-forum.ch</a>	<a href="mailto:info@hotel-gaedi.ch">info@hotel-gaedi.ch</a>
<a href="mailto:info@hotelnegociants.ch">info@hotelnegociants.ch</a>			<a href="mailto:moteldessports@mycable.ch">moteldessports@mycable.ch</a>	<a href="mailto:info@hannigalp.ch">info@hannigalp.ch</a>
<a href="mailto:info@hotelgeneve.ch">info@hotelgeneve.ch</a>			<a href="mailto:info@vieuxstand.ch">info@vieuxstand.ch</a>	<a href="mailto:info@hotelposteverbier.ch">info@hotelposteverbier.ch</a>
<a href="mailto:bon-port@bluewin.ch">bon-port@bluewin.ch</a>			<a href="mailto:info@grandquai.com">info@grandquai.com</a>	<a href="http://www.hotelveverbier.ch">www.hotelveverbier.ch</a>
<a href="mailto:helvetie@montreux.ch">helvetie@montreux.ch</a>			<a href="mailto:contact@porte-octodure.ch">contact@porte-octodure.ch</a>	<a href="mailto:enquiry@hotelfarinet.com">enquiry@hotelfarinet.com</a>
<a href="mailto:hotelmasson@bluewin.ch">hotelmasson@bluewin.ch</a>			<a href="mailto:letransalpin@bluewin.ch">letransalpin@bluewin.ch</a>	<a href="mailto:rotonde@verbier.ch">rotonde@verbier.ch</a>
<a href="mailto:rouvenaz@bluewin.ch">rouvenaz@bluewin.ch</a>			<a href="mailto:reception@hotelrestaurantpanorama.ch">reception@hotelrestaurantpanorama.ch</a>	<a href="mailto:hotel@phenix-verbier.com">hotel@phenix-verbier.com</a>
<a href="mailto:info@bon-rivage.ch">info@bon-rivage.ch</a>			<a href="mailto:info@relaiswalker.ch">info@relaiswalker.ch</a>	<a href="mailto:info@hotel-chamois.ch">info@hotel-chamois.ch</a>
<a href="mailto:info@hotel-laplage.ch">info@hotel-laplage.ch</a>			<a href="mailto:info@hotelardeve.ch">info@hotelardeve.ch</a>	<a href="mailto:reception@hotelgarbo.com">reception@hotelgarbo.com</a>
			<a href="mailto:info@thermalp.ch">info@thermalp.ch</a>	<a href="mailto:info@victoria-vercorin.ch">info@victoria-vercorin.ch</a>
			<a href="mailto:info@hotelmuveran.ch">info@hotelmuveran.ch</a>	<a href="mailto:office@orzival.ch">office@orzival.ch</a>
			<a href="mailto:hotelatlantic@hotelatlantic.ch">hotelatlantic@hotelatlantic.ch</a>	<a href="mailto:info@chaletroyal.com">info@chaletroyal.com</a>
			<a href="mailto:casinosierre@bluewin.ch">casinosierre@bluewin.ch</a>	
			<a href="mailto:hotelsierre@netplus.ch">hotelsierre@netplus.ch</a>	
			<a href="mailto:durohnesion@bestwestern.ch">durohnesion@bestwestern.ch</a>	
			<a href="mailto:info@hotelite-sion.ch">info@hotelite-sion.ch</a>	
			<a href="mailto:H0960@accor.com">H0960@accor.com</a>	

Genève	Vaud	Valais	Valais	Watch Valley
53@accor.com	info@brp.ch	info@hotelmontcollon.ch	info@hotelpromenade.ch	info@hotel-horlogers.ch
elcloche@freesurf.ch	reservation@lausanne-palace.ch	info@latza.ch	info@vegetarisches-hotel.ch	info@hotel-marchairuz.ch
@eastwesthotel.ch	alpha@fassbindhotels.com	valduccle@netplus.ch	villanotredame@netplus.ch	info@hotel-du-cygne.ch
@vendee.ch	hotel.lausanne@moevenpick.com	ambassador@goms.ch	info@beausite.net	reservation@
@hotellambassador.ch	info@hoteldelapaix.net	hotel.lacabane@bettmeralp.ch	hoteldetorgon@bluewin.ch	grandhotelyverdon.ch
euil@manotel.com	agora@fassbindhotels.com	hotel.ofenhorn@bluewin.ch	hoteledelweiss@bluewin.ch	contact@laprairiehotel.ch
tol@bristol.ch	resi@brp.ch	info@hotelbreithorn.ch	hotelmelezes@bluewin.ch	welcome@vieuxmanoir.ch
elchurchill@bluewin.ch	hotel.carlton@nash-holding.com	nest-bietsch@loetschental.ch	chezio@st-bernard.ch	
navin@fhotels.ch	info@manzprivacyhotels.ch	info@chalet-adrien.com	hoteltouristes@verbier.ch	reception@moteldebevaix.ch
@hoteldalleves.ch	reservation@mirabeau.ch	hotel@sourcesdesalpes.ch	info@hotelmontcollon.ch	admin@
ervation@chateauvieux.ch	royal-savoy@royal-savoy.ch	reservation@riffelalp.com	-	hotel-le-vaisseau.ch
eldiplomate@bluewin.ch	info@hotelvictoria.ch	vanessa@verbier.ch	-	info@buffetduntram.ch
@grandpre.ch	info@hoteldumarche-lausanne.ch	schweizerhof@zermatt.ch	-	hotellestelle@bluemail.ch
contact@montbrillant.ch		info@kingsverbier.ch	-	
el.ville@nash-holding.com	info@bristolhotel.ch	info@zermatterhof.ch	-	hotel@vieux-toits.ch
@hotel-les-nations.com	info@coeurdesalpes.ch	montcervinpalace@zermatt.ch	-	info@beau-rivage-hotel.ch
@ramadaparkhotel.ch	info@latza.ch	info@ferienart.ch	-	eservation@palafitte.ch
ex@nh-hotels.com	pension.evolute@bluewin.ch	info@schonegg.ch	-	hotel@beaulac.ch
133@accor.com	hotel-post@goms.ch	info@hotel-royal.ch	-	info@hoteldumarche.com
om@manotel.com	welcome@hohnegg.ch	info@the-omnia.com	-	info@auberginn.ch
enevaairport@nh-hotels.com	info@alpenresort.com	monterosa@zermatt.ch	-	hotellaferme@bluewin.ch
al@manotel.com	pollux.zermatt@reconline.ch	info@fletschhorn.ch	-	info@chateauvaumarcus.ch
@hotel-tiffany.ch	info@alpinasavoy.ch	national@active.ch	-	info@loup-blanc.ch
geneva@warwickhotels.com	info@hotel-des-bains-de-saillon.ch	les4vallees@verbier.ch	-	info@hotel-de-villelabrevine.ch
ervations@jacourdesaugustins.com	info@grand-hotel-du-golf.ch	info@sonnezermatt.ch	-	
ervations.gen@fourseasons.com	reservations@hotelmirabeau.ch	info@alpenhofhotel.com	-	info@athmoshotel.ch
ndhotelgeneva@kempinski.com	info@schlosshotel-tenne.ch	info@hotelalbanareal.com	-	
@beau-rivage.ch	info@hotelduparc.ch	info@parkhotel-beausite.ch	-	contact@hotel-les-endoits.ch
ervations@cpgeneva.ch	info@iulen.com	cbuchs63@bluewin.ch	-	info@chezilles.ch
leterre@rchmail.com	info@salina.maris.ch	hotel-montpelier@verbier.ch	-	lemoulin@vtxnet.ch
ervation@hoteldelapaix.ch	hotel@desvignes.ch	rhodania@kingsverbier.ch	-	hoteldestroisrois@bluewin.ch
r-geneva@intercontinental-geneva.ch	hoteleuropa@zghotels.ch	info@beausite.org	-	
ervations.lerichemond@roccofortehotels.com	info@dulglacier.ch	walliserhof.zermatt@reconline.ch	-	jetdeau-col@bluewin.ch
reption@hotel-les-armures.ch	info@hoteletrier.ch	zurbriggen@rhone.ch	-	info@maison-monsieur.ch
a@hotelpwilson.com	info@schweizerhof-saasfee.ch	metropol-saas-fee@bluewin.ch	-	info@neuchevasion.ch
@lareserve.ch	info@hotel-tschugge.ch	info@hotel-mirabeau.ch	-	hotel@vue-des-alpes.ch
eva-reservations@mohg.com	artfurrer@artfurrer.ch	info@hotelalexzermatt.com	-	info@hoteldombresson.ch
el.geneva.airport@moevenpick.com	antares@zermatt.ch	direction@ambassador-zermatt.ch	-	croisee@vtx.ch
@parcdeseauxvives.ch	info@hotelsimi.ch	info@la.ginabelle.ch	-	info@cretdelanneau.ch
eva@swissotel.com	hotel.allalin@saas-fee.ch	pirmin.zurbriggen@rhone.ch	-	h6166@accor.com
	info@reginaterme.ch	info@saaserhof.ch	-	
on- Morges	metropol.zermatt@reconline.ch	badnerhof@grichting-hotels.ch	-	<b>Fribourg</b>
ervation@hotel-labarcarolle.ch	info@ferienerlebnis-saastal.ch	info@hotel-eden.ch	-	info@auparc-hotel.ch
@leshotelsderive.ch	info@aubergedevouvry.ch	info.rhodania@lindner.de	-	nhfribourg@nh-hotels.com
el@fleur-du-lac.ch	info@hotel-portes-du-soleil.com	info@weisshorn.ch	-	reservation@hotel-cailler.ch
	office@chaperonrouge.ch	info@lindnerhotels.ch	-	reservations.lully@rezidorparkinn.ch
	info@bellevue-bouveret.ch	info@christiana-zermatt.com	-	
	georgettefalco@hotmail.com	info@aida-castel.ch	-	
	info@chemin.ch	info@hotel-castle.ch	-	
	bertrandmuisier@bluewin.ch	martin.perren@hotelpost.ch	-	



## Travail de diplôme : Ecole Suisse de Tourisme

### Questions :

1. Avez-vous déjà séjourné dans un hôtel de Suisse romande (principalement Lausanne et Genève) ? Si oui, avez-vous été satisfait de votre séjour ?
2. Avez-vous de la peine à trouver un logement qui soit totalement adapté en Suisse ?
3. Pour vous, laquelle des prestations touristiques est le plus « à la traîne » par rapport aux autres ? (hébergement, transport, activités)
4. Quelle est la comparaison entre la Suisse et les autres pays en tant qu'ouverture et progrès pour les personnes handicapées ?
5. Pensez-vous que les hôteliers auraient avantage à proposer davantage de chambres pour personnes handicapées ?
6. Que devrait faire les hôteliers pour améliorer l'offre pour personnes handicapées ?
7. Avez-vous déjà choisi un hôtel « dit ouvert aux personnes handicapées » qui s'est avéré n'avoir pas les installations nécessaires ? Si oui, pouvez-vous me donner des exemples ?
8. Que pensez-vous de l'avenir du secteur « tourisme et personnes handicapées » dans 10 ans ?
9. Combien de voyages faites-vous par année en moyenne (Europe et Monde) ?
10. Faites-vous totalement confiance aux agences de voyages spécialisés ou organisez-vous votre voyage personnellement ?

Nom et prénom (si accepté)



## Interview d'une agence de voyage

*Exemple : Serei Voyages (Neuchâtel)*

### Questions

1. Pourquoi avoir choisi de vous spécialiser dans les voyages pour personnes handicapées ?
2. Quels sont les pays où les infrastructures sont les plus développées ?
3. Avez-vous des difficultés avec vos prestataires de service, si oui lesquelles et pourquoi ?
4. Combien de destinations proposez-vous ?
5. Vos clients ont-ils beaucoup de choix (nombre d'hôtels ou activités différents) ?
6. Vous déplacez-vous toujours pour tester les infrastructures ou services proposés ?
7. Qu'est-ce que le label de qualité tourisme et handicap (qui sort en juin de cette année) va changer pour vous ?
8. Quels sont vos projets futurs ? d'autres destinations ?
9. Beaucoup de personnes handicapées font leur réservation de leur côté, que faites vous pour y remédier ?
10. Comment voyez-vous l'avenir du tourisme pour personnes handicapés (dans 10 ans) ?
11. Que peut-on faire pour améliorer la situation des personnes handicapées (dans le milieu touristique)

Base calcul	Question 2		Base Calcul	Question 3	
	OUI	NON		OUI	NON
	12	6		9	9
Total			Total		
18			18		
%	66.67%	33.33%	%	50.00%	50.00%

Base calcul	Question 7				Base calcul	Question 12				
	Prix	Image	ne sait pas	autres		soutien financier	conseils techniques	étude de marché	plateforme pub	pas de réponse
	3	0	2	17		12	5	1	1	3
Total					Total					
22					22					
%	13.64%	0.00%	9.09%	77.27%	%	54.55%	22.73%	4.55%	4.55%	13.64%

Base calcul	Question 4		Question 10		AVENIR
	OUI	NON		OUI	NON
	3	15		8	14
Total			total		
18			22		
%	16.67%	83.33%	%	36.36%	63.64%

% réponse	CANTON	VS	VD	FR	Watch Valley	GE	pas rempli	total	moyenne
		15	8	2	5	6	4	40	
Total envoyé		227	57	21	73	66	0		
Taux de réponse		6.607929515	14.03508772	9.5238095	6.849315068	9.090909091	0		9.221410184

% classe	ETOILE	O	1	2	3	4	5	pas rempli
		5	5	3	13	7	3	4
%		12.50%	12.50%	7.50%	32.50%	17.50%	7.50%	10.00%

nombre hôtels	Avec accessibilité ou chambres aménagées	18	45.00%
nombre hôtels	Rien d'adapté	22	55.00%
Total		40	