



# LE LABEL NATIONAL TOURISME ET HANDICAP

## DANS LA MANCHE

Enquête 2009

LA MANCHE   
DES POUVOIRS NATURELS

# SOMMAIRE

	<i>Pages</i>
INTRODUCTION	3
PRESENTATION	3
I) LA POSITION DU LABEL DANS LA MANCHE	
a. Répartition géographique	4
b. Répartition par nombre de handicap	5
c. Répartition par type de handicap	5
II) ANALYSE DE L'ENQUÊTE DE CONJONCTURE	6
III) BILANS ET PERSPECTIVES	10
IV) ANNEXES	11

## INTRODUCTION

Dans le cadre d'un stage du 2 au 13 novembre 2009, Morgane Rouessay, étudiante en 2<sup>ème</sup> année de BTS Tourisme à Saint-Lô, a réalisé une enquête de fréquentation 2009 des sites labellisés Tourisme & Handicap.

Elle a été encadrée par Corinne Talhouarne et Cécile Allorent-Brionne au sein de Manche Tourisme.

Nous souhaitons remercier l'ensemble des prestataires labellisés qui ont pris le temps de répondre au questionnaire.

## PRESENTATION

La France compte 22 millions de personnes déficientes ou ayant des difficultés dans la vie quotidienne, soit plus de 30% de la population française dont :

- 13.4 % d'une déficience motrice
- 4.4 % d'une déficience visuelle
- 7 % d'une déficience auditive
- 6.6 % d'une déficience mentale

*(Source : Association Tourisme & Handicap au 31.12.2008)*

De plus, près de 75 % des personnes âgées de plus de 60 ans déclarent avoir une déficience ou une difficulté ce qui amène les structures à adapter leur offre pour les clientèles handicapées afin de pouvoir continuer à accueillir demain ces clients déjà existants.

C'est pourquoi, la mise en place du label « Tourisme et Handicap » en 2001 garantit une information fiable sur l'accessibilité des sites et équipements touristiques et un maximum d'autonomie pour les personnes en situation de handicap. Ce label s'adresse à tout professionnel qui souhaite ouvrir son établissement ou son site à un large public (hébergements, restauration, sites touristiques, sites de loisirs, offices de tourisme, itinéraires de promenade et de randonnées).

En France, 3617 équipements ont reçu le label « Tourisme et Handicap » en novembre 2009 pour au moins un des quatre handicaps (moteur, mental, auditif, visuel).

En Normandie, la Manche se classe au 3<sup>ème</sup> rang avec 39 sites labellisés après la Seine-Maritime et le Calvados.

## D) LA POSITION DU LABEL DANS LA MANCHE

### a. Répartition géographique

Tout secteur d'activité touristique peut se voir attribuer le label «Tourisme et Handicap ». Plus il y aura de structures labellisées, plus il sera facile pour le touriste en situation de handicap de séjourner et de visiter dans notre département.

Pays touristique	Coutançais	Baie du MSM	Cotentin	Vallée de la Vire	PNR des Marais du Cotentin et du Bessin	Mortainais	TOTAUX
Structures							
Hébergements	6	4	11	1			22
Restaurants	1	1		1	1		4
Lieux de visite		4	2	2			8
Activités loisirs			1	2			3
Office de tourisme	1	1					2
<b>TOTAUX</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>39</b>

En novembre 2009, on comptait 39 sites labellisés :

- 0 % dans le pays du Mortainais,
- 2.6 % dans le PNR des Marais du Cotentin et du Bessin,
- 15.4 % dans la Vallée de la Vire,
- 20.5 % dans le pays du Coutançais,
- 25.6 % dans le pays de la Baie du Mont-Saint-Michel,
- 35.9 % dans le pays du Cotentin.

Un effort considérable est à faire dans le pays du Mortainais où aucune structure n'est accessible.

Sur 39 sites labellisés, 22 sont des hébergements. Par exemple : dans le Coutançais, le visiteur peut se loger mais il est obligé de changer de pays touristique pour pouvoir visiter, découvrir un site.

Un site labellisé sur deux est un hébergement (56.4 %), seulement aucun d'entre eux ne fait parti de la catégorie « hôtellerie de plein air », il faudrait augmenter la communication auprès de ces prestataires.





Nous pouvons dire que le Cotentin est bien desservi avec 35.9 % des sites labellisés malgré un manque de restaurants labellisés.

## b. Répartition des différentes formes du label (novembre 2009)

Label T&H	Nombre de sites	%
<b>1 forme de handicap</b>	1	2.7
<b>2 formes de handicap</b>	12	32.4
<b>3 formes de handicap</b>	13	35.1
<b>4 formes de handicap</b>	11	29.8

Nous pouvons constater que plus de 35 % des sites sont labellisés pour trois formes de handicap, ce qui nous laisse penser que les établissements labellisés ne sont pas insensibles aux différentes formes de handicap et souhaitent accueillir un plus grand nombre de visiteurs.

## c. Répartition par type de handicap (novembre 2009)

Moteur	85.7%	
Auditif	71.4%	
Mental	71.4%	
Visuel	60.7%	

85% des structures sont labellisées pour l'accueil d'un public à mobilité réduite. Hors les autres types de handicap doivent être pris en compte afin de pouvoir répondre à la demande et être en conformité avec la réglementation.

## II) ANALYSE DE L'ENQUÊTE DE CONJONCTURE

Pour la première année, nous avons enquêté les prestataires labellisés pour identifier et évaluer la clientèle en situation de handicap accueillie dans les structures labellisées T&H afin de mesurer l'impact du label, les attentes de la clientèle et de mieux cibler nos actions de communication auprès de cette clientèle.

Cette étude présente les résultats de l'enquête de conjoncture pour l'année 2009 conduite auprès de nos 39 prestataires labellisés Tourisme & Handicap.

37 questionnaires ont été envoyés en sachant que 3 de nos prestataires hébergeurs ont plusieurs structures (ex : 1 hébergeur peut avoir deux gîtes adaptés).

Sur 37 envois, 29 ont répondu au questionnaire, ce qui fait un taux de réponse dépassant les 78 %. Pour une première c'est encourageant pour les années suivantes.

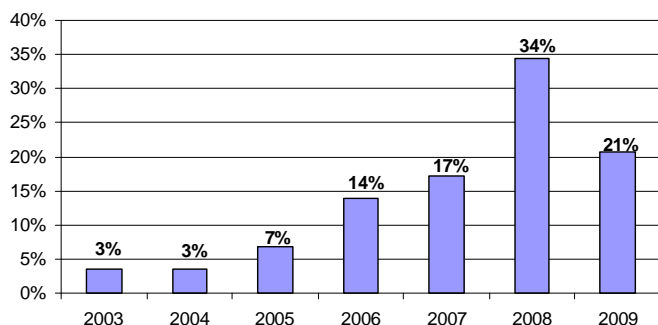
Les résultats donnés ci-après sont présentés pour l'ensemble du département de la Manche.

**ATTENTION** : Le prestataire pouvait cocher différentes réponses à plusieurs questions.

## Question 2. Depuis quand êtes-vous labellisé « Tourisme et Handicap » ?

29/29 ont répondu à cette question.

L'année de lancement du label pour les prestataires

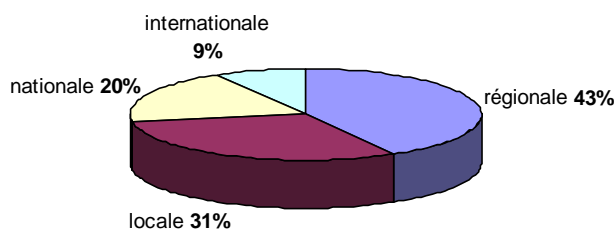


On remarque que la labellisation est récente pour la moitié d'entre eux (elle remonte à environ 2 ans) ce qui expliquera le fait que dans les prochaines questions, il y en a qui n'ont pas répondu.

## Question 4. La clientèle en situation de handicap que vous avez accueillie en 2009 est-elle :

29/29 ont répondu à cette question.

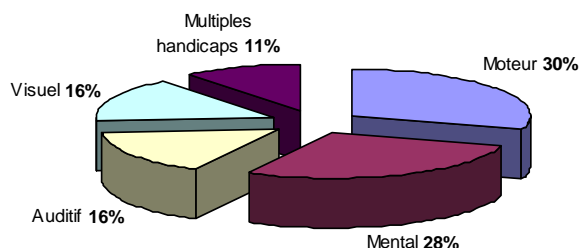
L'origine de la clientèle en situation de handicap accueillie en 2009



## Question 5. Quel type de clientèle en situation de handicap recevez-vous ?

29/29 ont répondu à cette question.

Le type de clientèle en situation de handicap reçu dans les structures en 2009



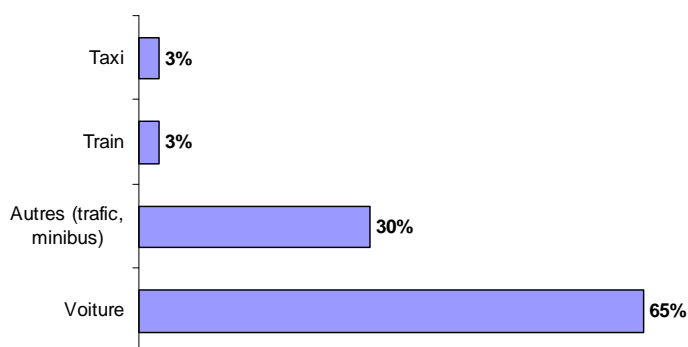
30 % des prestataires labellisés reçoivent des personnes en situation de handicap moteur. Ce chiffre s'explique du fait que 85% des structures dans la Manche sont labellisées pour le handicap moteur.

Il faut noter également que le handicap sensoriel est difficilement identifiable si la personne ne se manifeste pas auprès de la structure d'accueil.

## Question 6. Comment cette clientèle est venue ?

29/29 prestataires ont répondu à cette question.

### Le moyen de transport utilisé par la clientèle

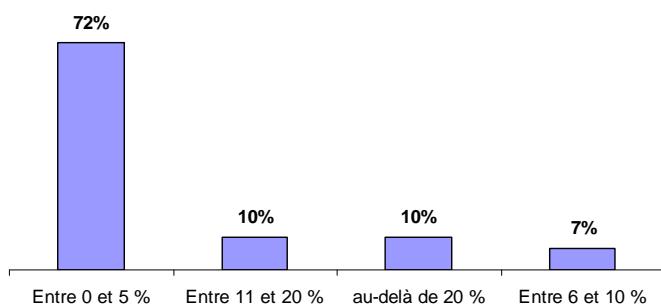


La clientèle individuelle privilégie la voiture tandis que la clientèle de groupe utilise des modes de transport adaptés tels que le minibus.

## Question 7. A quelle proportion estimez-vous la clientèle en situation de handicap accueillie par rapport à la clientèle globale ?

29/29 prestataires ont répondu à cette question.

### La proportion de la clientèle en situation de handicap par rapport à la clientèle globale



Nous pouvons constater que la clientèle en situation de handicap accueillie dans les structures interrogées ne représente que 20% de la clientèle globale.

Ceci s'explique par le fait que la labellisation est récente pour plus de 50% des structures (moins de 2 ans).

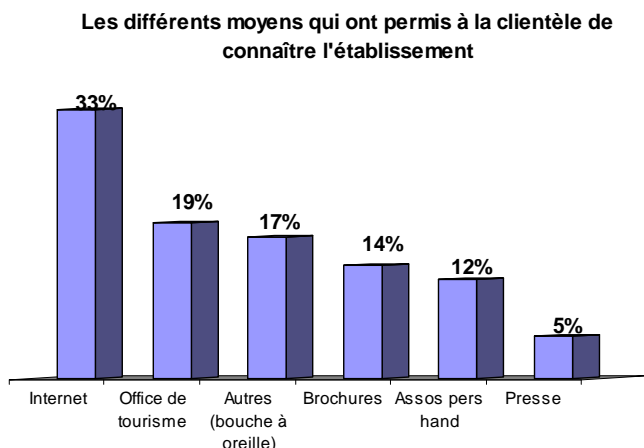
## Question 8. Selon vous, la clientèle est venue dans votre établissement parce qu'elle a eu connaissance que vous étiez labellisé « Tourisme et Handicap » ?

27/29 prestataires ont répondu à cette question.

	Nombre	%
<b>Oui</b>	13	<b>48%</b>
<b>Non</b>	10	37%
<b>Pas d'idée</b>	4	15%
<b>Total</b>	27	100%

Selon les structures interrogées, près de 50% de la clientèle est venue car elle avait connaissance du label. Toutefois, ce chiffre est à relativiser car les prestataires n'ont pas mené un questionnaire de satisfaction directement auprès de la clientèle.

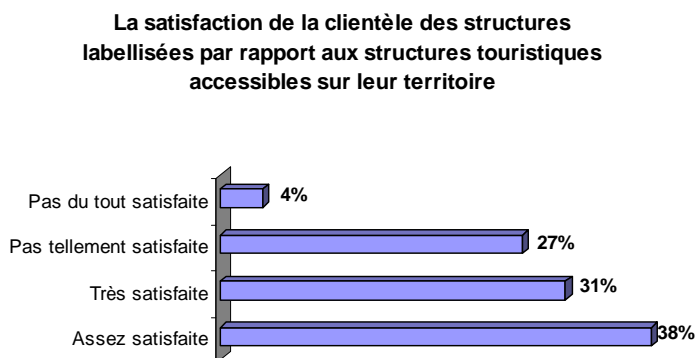
Question 9. Quels sont les moyens qui ont permis à la clientèle de connaître votre établissement ?  
26/29 prestataires ont répondu à cette question.



Internet est un des moyens le plus utilisé du grand public. Toutefois, il faut noter que le bouche à oreille n'est pas négligeable. Cet élément est à prendre en considération pour fidéliser la clientèle.

Question 10. La clientèle fréquentant votre établissement est-elle satisfaite des structures touristiques accessibles pour les personnes en situation de handicap sur votre territoire ? Si non, expliquez pourquoi.

26/29 prestataires ont répondu à cette question.



69% des prestataires interrogés sont satisfaits de l'accessibilité de leur territoire contre 31% d'insatisfaits.

Question 11. Une personne en situation de handicap séjourne, dans votre hébergement, en moyenne :  
11/14 prestataires hébergeurs ont répondu à cette question.

	Nombre	%
<b>Une nuit</b>	0	0 %
<b>Un week-end</b>	4	40 %
<b>Une semaine</b>	7	<b>70 %</b>
<b>Plus d'une semaine</b>	0	0 %
<b>Total</b>	11	100%

Cette question s'adressait essentiellement aux hébergeurs qui sont principalement des meublés, gîtes, ce qui explique la réponse « une semaine » donnée à 70 %.

## Question 12. Pour finir, quelles sont vos attentes dans le cadre du label Tourisme & Handicap ?

En général :

- Les prestataires interrogés dénoncent un manque de communication du label au niveau national, régional et départemental,
- Ils souhaitent que Manche Tourisme puisse développer et mettre en marché des séjours touristiques adaptés à destination d'une clientèle individuelle et groupe,
- Ils souhaitent une meilleure mise en réseau des institutionnels du tourisme et des associations de personnes handicapées,
- Ils préconisent un meilleur suivi et une animation dynamique des sites labellisés.

### III) BILANS ET PERSPECTIVES

<b>ATTENTES DES PRESTATAIRES</b>	<b>PROPOSITIONS D' ACTIONS</b>
<b>Communication</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- réalisation d'un site portail T&amp;H à destination des professionnels et du grand public,</li><li>- réalisation de newsletters à destination des professionnels et du grand public,</li><li>- création d'insertions publicitaires ou de bandeaux sur des sites web et magazines spécialisés</li></ul>
<b>Mise en marché de produits touristiques</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- réalisation d'une brochure sur l'offre et des séjours adaptés pour tous dans la Manche</li></ul>
<b>Mise en réseau des prestataires labellisés et les associations de personnes handicapées</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- participation à des événementiels (les Buissonnières, les Journées nationales T&amp;H...)</li></ul>
<b>Suivi et animation des structures labellisées</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- mise en place de réunions d'information thématiques,</li><li>- réédition du guide technique de l'accessibilité à destination des porteurs de projet</li></ul>

## IV) ANNEXES

- Modèle formulaire enquête 2009
- Carte de l'offre labellisée T&H par activité, par territoire pour les handicaps moteur, visuel, auditif et mental
- Carte de l'offre labellisée T&H par activité, par territoire pour le handicap moteur
- Carte de l'offre labellisée T&H par activité, par territoire pour le handicap mental
- carte de l'offre labellisée T&H par activité, par territoire pour le handicap visuel
- Carte de l'offre labellisée T&H par activité, par territoire pour le handicap auditif