

CAMPAGNE D'AUDIT 2023

Livret auditeur





SOMMAIRE

- Besoins spécifiques
- Réponse apportée
- En amont
- La prise de rdv
- L'audit
- Après l'audit
- Suivi et contacts



LES BESOINS SPÉCIFIQUES

PANORAMA DES BESOINS SPÉCIFIQUES

5,4 millions de personnes, dont 600 000 personnes portent un appareil auditif, 480 000 personnes déficience auditive profonde et 120 000 pratiquent la LSF

600 000 personnes
Dont 10 à 20% portant une forme d'autisme ou un TDAH

1,7 millions de personnes
Dont 300 000 malvoyants profonds, 15 000 brailleuses

650 000 personnes, dont 10% atteints de trisomie 21

3,5 millions de personnes, dont 650 000 en fauteuil

15 millions de personnes
800 000 chaque année



Le besoin en chambre PMR ne concerne que 5% des handicaps

Cumulent plusieurs besoins

57%

FACE A CETTE DIVERSITE UN NIVEAU D'INFORMATION DÉCEVANT

Difficile de différencier les besoins spécifiques :

Deux personnes non voyantes de naissance ont-elles les mêmes besoins ?
Qu'en est-il de deux personnes en fauteuil roulant ? Une même personne atteinte d'une déficience a-t-elle les mêmes besoins selon son état ou la météo (fatigue, pluie, ...) ?

Une approche radicalement différente permet d'éviter la dichotomie du tout ou pas accessible et induit un nouveau paradigme dans lequel il devient possible de s'intéresser à l'autre en tant qu'individu « plein, entier, unique ».

Un pictogramme ne suffit pas :

La réponse apportée à la diversité des besoins se traduit par l'apposition d'un pictogramme et d'une mention booléenne, accessibilité Oui/Non.

La marque Tourisme & Handicap garantit un accès en autonomie pour tous mais récompense uniquement les établissements les plus accessibles et n'est pas toujours demandée, l'offre est donc réduite.

Il reste entre les deux une galaxie de prestataires avec des niveaux d'accessibilité variables mais pouvant convenir à la majorité des besoins exprimés. Ce défaut d'information sur l'accessibilité réelle empêche bien souvent les touristes à besoins spécifiques de planifier correctement leurs séjours & activités.

HANDICAP

Offre adaptée aux personnes en situation de handicap



Auditif



Mental



Moteur



Visuel

Etablissement marqué Tourisme & Handicap



Marque Tourisme & Handicap



Pour la déficience auditive



Pour la déficience mentale



Pour la déficience motrice



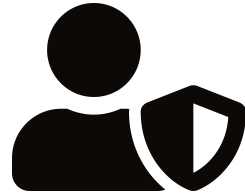
Pour la déficience visuelle

[visiter paris avec un handicap >](#)

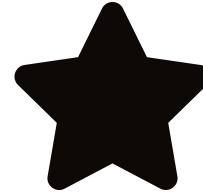
POURTANT UNE BONNE INFORMATION



Favorise
les départs



Sécurise les
vacances



Met en valeur les
établissements



Evite l'effet
déceptif

En offrant la bonne information, à la bonne personne, au bon moment, les établissements touristique peuvent rassurer leur prospect quant à leur niveau d'accessibilité et lever le doute sur l'interprétation d'un « Oui » par le gestionnaire.

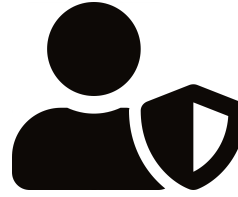
Oui pour quoi ? Oui je respecte la loi ? Et donc j'ai une dérogation ? Oui je suis accessible ? Totalemment ? Partiellement ? A tous les types de handicap ?

Fournir une information complète, même sur les défauts d'accessibilité, permettent aux visiteurs d'anticiper les éventuelles difficultés avant la réservation et évite l'effet déceptif d'une activité s'avérant inadaptée une fois sur place.

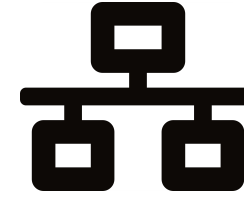
LES ENJEUX DE L'INFORMATION



Qualité



Fiabilité



Portabilité

Mise à jour des données



La qualité des données et leur fiabilité sont les facteurs les plus importants pour garantir une utilisation de la part des personnes à besoins spécifiques. Une information fiable et bien calibrée vaut plus que 100 informations déclaratives et incomplètes. La portabilité des données est également essentielle pour une bonne exploitation par les tiers.

La mise à jour régulière des données est en enjeu essentiel pour garantir la qualité et la fiabilité de certaines données pouvant évoluer rapidement.



REPONSE APPOREE

CHIFFRES CLÉS



2,1 millions

de touristes à besoins spécifiques
(dont 0,9 M touristes
internationaux)



4,3 %

des séjours touristiques



870 millions

de consommation touristique (sur
20 mds)



8,3 millions

de nuitées en 2017



4 jours

Sur place soit 1 nuit de plus que la
clientèle classique



417 €

de budget global VS 404 € pour une
clientèle classique



**Internet est le 1er moyen d'information des
personnes à besoin spécifique**



**L'information et l'accueil sont les 1ers axes
d'amélioration de la satisfaction**

A Paris, la clientèle à besoins spécifiques représente déjà 4,3% des séjours touristiques pour un budget global et une durée de séjour supérieurs à la moyenne.

La marge de progression est encore grande pour que le pourcentage de touristes à besoins spécifiques corresponde à leur pourcentage dans la population globale.

Il est à noter qu'un touriste à besoins spécifiques aura tendance à revenir dans le même hébergement lors de son séjour suivant si celui-ci lui était accessible.



CHANGER DE REGARD SUR L'ACCESSIBILITÉ

Pistes de réflexion et vision souhaitée :
En Juillet 2021, nous avons organisé les Assises du Tourisme Durable avec la Ville de Paris. Celles-ci nous invitent à repenser l'hospitalité au sens premier du terme, comment rendre notre destination accueillante pour tous ?

Les enjeux de l'accessibilité dans la perception de la qualité d'accueil par tous les publics.

La formation des professionnels du tourisme est un enjeu majeur pour écouter et orienter les visiteurs selon leurs envies et leurs besoins réels.

De la norme à l'usage :

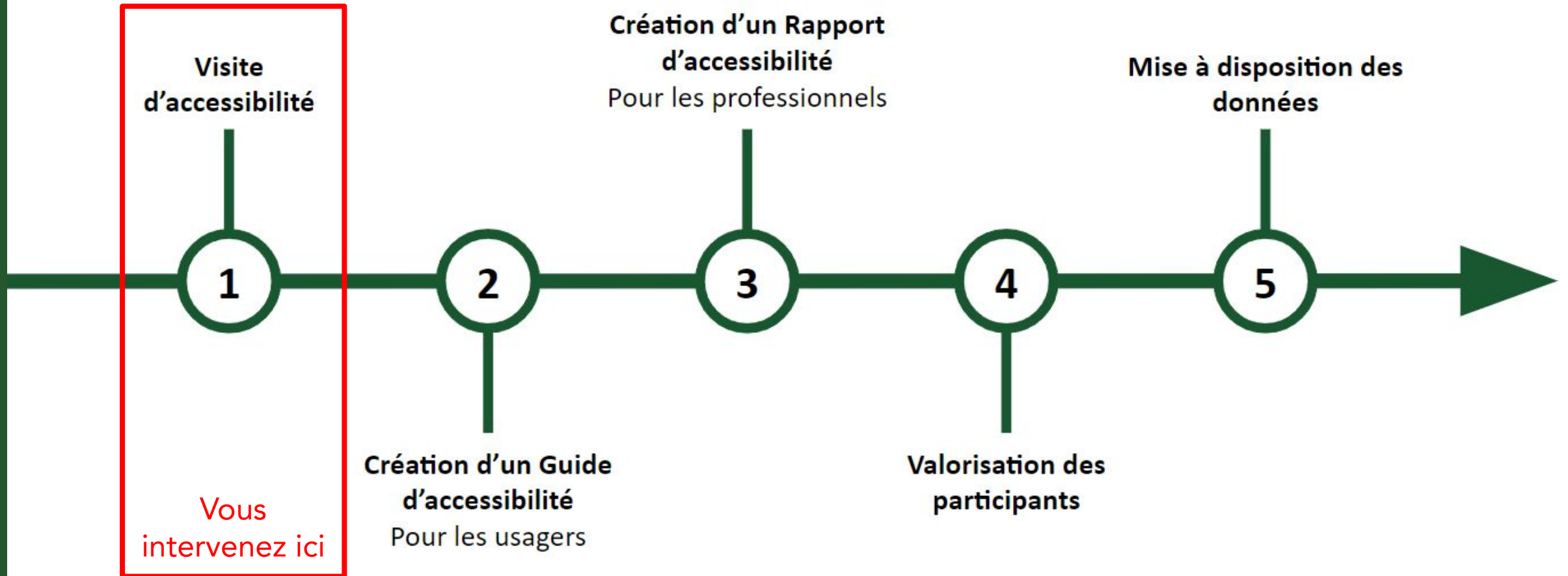
La norme a le mérite de révéler l'agressivité de nos environnements urbains et de mettre en place un socle de bonnes pratiques en matière de conception d'infrastructures, d'équipements à déployer, de formation à dispenser, de contenus à adapter.

Elle suscite aussi beaucoup de crispation au regard des contraintes parfois rigides qu'elles imposent et des investissements importants qu'elle suscite.

Valoriser l'existant, même si il n'est pas parfait :
Nous avons créé un programme visant à générer un engagement. Notre rôle est d'accompagner les professionnels de façon pragmatique à leur rythme, sans aucune contrainte ni obligation.



DÉROULÉ DU PROGRAMME





EN AMONT DE L'AUDIT

VOTRE TABLEAU DE BORD

Me déconnecter

Démarrer un audit

Bienvenue sur votre tableau de bord Auditeur



Liste des sites à auditer

Voir la liste

Prendre un RDV

Prendre un RDV

Questionnaire post audit

Cliquez ici

Signaler un Refus d'Audit

Refus d'audit

Votre tableau de bord vous permet d'avoir une vue d'ensemble des établissements à auditer, de prendre vos RDV, de signaler un refus d'audit, et de remplir le formulaire d'évaluation post audit.





LA PRISE DE RDV



LA LISTE DES SITES

A chaque bon de commande, une liste de sites à auditer vous est assignée.

Grid view | Use this data

1 hidden field | Filter | Grouped by 1 field | Sort | ...

<input type="checkbox"/>	Nom	Adresse	CP	Commune	Nombre de chambres (o...)	Categorie	Telephone	Email Générique
ZONES								
▼	Paris Nord Villette	Count 14		Sum 1142671		Sum 2615		
36	Saint Christopher'S Inn Pari...	159 Rue De Crimée	75019	Paris	368	Non classé	01 40 34 34 40	paris@st-christophers.co.uk
37	The Remix Hotel	28 Ter Avenue Corentin Car...	75019	Paris	250	4*	01 44 72 15 30	contact@remix-hotel.com
38	Campanile Paris La Villette	147-151 Rue De Flandre	75019	Paris	208	3*	01 44 72 46 46	paris.lavillette@campanile.fr
39	Ibis Paris La Villette	31-35 Quai De L'Oise	75019	Paris	284	3*	01 40 38 04 04	H1401@accor.com
40	B&B Paris Porte Des Lilas	23 Avenue Rene Fonck	75019	Paris	265	2*	08 92 70 18 80	
41	Mercurie Paris La Villette	216 Rue Jean Jaures	75019	Paris	182	4*	01 44 84 18 18	H8816-RE@accor.com
42	B&B Paris Porte De La Villet...	4 Rue Emile Reynaud	75019	Paris	162	2*	08 92 70 75 50	
43	Séjours et affaires Pantin C...	139, Avenue Jean-Lolive	93500	Pantin	136	Non classé	01 41 71 50 50	pantin.diegaulle@sejours-af...
44	Holiday Inn Express Parisca...	68 Quai De La Seine	75019	Paris	144	3*	01 44 65 01 01	RESERVATION@HOTELPARI...
45	Ibis Budget Porte De Pantin	96-98 Avenue Du General L...	93500	Pantin	108	2*	08 92 68 07 19	H3088@accor.com
46	Mercurie Paris Porte De Pan...	22 Avenue Jean Lolive	93500	Pantin	123	4*	01 48 91 66 00	H2799@accor.com
47	Campanile Paris Est Pantin	62 Avenue Jean Lolive	93500	Pantin	130	3*	01 48 91 32 76	pantin@campanile.fr
48	Ibis Paris Pantin Eglise	153 Avenue Jean Lolive	93500	Pantin	130	3*	01 48 10 67 00	H2082@accor.com
49	Hipark Adagio Paris la villet...	28, Boulevard D'Indochine	75019	Paris	125	4*	01 44 72 42 00	H8368@adagio-city.com
ZONES								
▼	Paris Ouest Boulogne	Count 6		Sum 518642		Sum 831		
50	Courtyard By Marriott Paris...	114 Route De La Reine	92100	Boulogne-Billancourt	113	4*	01 81 89 06 80	
51	Hôtel Molitor	13 Rue Nungesser Et Coli	75016	Paris	124	5*	01 56 07 08 50	H7326@ACCOR.COM
52	Novotel Paris Pont De Sevres	11 / 13 Grande Rue	92310	Sevres	131	4*	01 46 23 20 00	H1979@ACCOR.COM
53	Hôtel Auteuil Tour Eiffel	8-10 Rue Felicien David	75016	Paris	102	4*	01 40 50 57 57	reservation@ateparis.com
54	Hôtel Radisson Rlu Paris Rn...	33 Avenue Fdouard Vaillant	92100	Boulogne-Billancourt	170	4*	01 46 08 87 24	sales.boulogne@radissonbl...



LA PRISE DE RDV

Pour créer le RDV avec le site audité, vous devez passer par le formulaire de prise de RDV.

Ce formulaire va envoyer une invitation à l'auditeur sélectionné, au contact renseigné, et à l'OTCP.

Prendre un RDV d'Accessibilité

Etablissement <input type="text" value="A Test"/> × + Add	Nom du Contact <input type="text"/>
Status Planifié ▼	Email du Contact <input type="text"/> ✖
Auditeur François Polverel ▼	Téléphone du Contact <input type="text"/>
Date de début <input type="text" value="dd/mm/yyyy"/> <input type="text" value="hh:mm"/>	Champ libre <input type="text"/>
Date de fin <input type="text" value="dd/mm/yyyy"/> <input type="text" value="hh:mm"/>	Submit



LA PRISE DE RDV

Prendre un RDV d'Accessibilité

Etablissement

+ Add

Status

Planifié

Auditeur

François Polverel

Date de début

Invitation: Audit d'Accessibilité - A Test - ven. 7 avr. 2023 09:00 - 10:30 (CEST) (fpo)



fpolverel@gmail.com

Obligatoire • François Polverel

✓ Accepter ▾ ? Provisoire ▾ ✗ Refuser ▾ ⌚ Propositi

ⓘ Veuillez répondre.

Cette réunion a été modifiée pour refléter votre fuseau horaire actuel. Elle a été créée à l'origine dans le fuseau horaire suivant : Europe/

invite.ics
2 KB

🕒 vendredi 7 avril 2023 09:00-10:30 📍

09:00 **Audit d'Accessibilité - A Test**
fpolverel@gmail.com

10:00

François Polverel du Cabinet OTCP

Date

vendredi 7 avr. 2023 - 09:00 – 10:30 (Heure d'Europe centrale - Paris)

Invités

fpolverel@gmail.com - organisateur
fpolverel@parisjetaime.com

Refus d'audit

Nom de l'établissement *

+ Add

Motif du refus de RDV *

Submit





L'AUDIT



AVANT DE COMMENCER L'AUDIT

Se connecter à l'outil :

Le responsable de l'établissement doit se connecter à l'audit avec son smartphone ou sa tablette.

Il est conseillé de mettre vous même vos identifiants sur le terminal de votre contact afin de ne pas avoir à changer de mot de passe à chaque audit.

Pendant l'audit :

Le rôle de l'auditeur est d'accompagner l'exploitant à travers une méthodologie de visite "en marchant" et "dans la peau" d'une personne en situation de handicap selon les critères les plus larges de l'accessibilité et en analysant les usages en priorité.

Vous pouvez évoquer la nécessité d'une chaîne de déplacement et de participation sans rupture pour tous les services apportés par l'établissement, essentiels, comme entrer dans un établissement ou secondaires, comme se servir d'une fontaine à eau.



Votre barre d'appui est :

- Aide pour cet équipement

Ci dessous, Des images de chaque équipement.



Barre Horizontale

Barre Verticale

Barre Oblique



Barre Coudée



Barre Double

Rappel de la question :
Votre barre d'appui est :

Plusieurs réponses possibles.

- Verticale
 Horizontale
 Oblique
 Coudée
 Double
 Mes toilettes possèdent une barre d'appui de chaque côté

La marche est compensée par :

- Aide pour cette question

Ci dessous, des images de chaque équipement.



Plan Incliné Rétractable

Plan Incliné Mobile



Appareil Elevateur

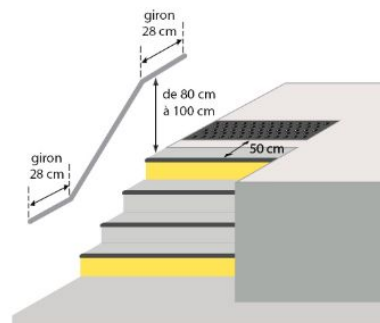
Rappel de la question :

La marche est compensée par :

Plusieurs réponses possibles.

- Un plan incliné rétractable
 Un plan incliné mobile
 Un appareil élévateur
 Une entrée secondaire
 La marche n'est pas compensée

Voici le schéma d'un escalier adapté avec les différentes dimensions réglementaires. Les différents équipements sont intégrés au schéma.



Rappel de la question :

Vos escaliers possèdent-ils les équipements suivants ?

Plusieurs réponses possibles.

Cochez ces éléments uniquement si tous vos escaliers en sont équipés.

- Bande podotactile
 Main courante continue
 Nez de marches contrastés
 Aucun de ces éléments

L'AUDIT

Cette visite se veut avant tout pédagogique :

Les situations pratiques qui se présentent vous permettent d'expliquer concrètement les principes même de l'accessibilité, le pourquoi et le comment d'une barre d'appui par exemple, le besoin évident d'une signalétique dans un labyrinthe de couloirs, etc.

Quand l'exploitant coche des cases sur la grille d'audit, il est son propre censeur.

Il constate tout ce qui est positif et ce qui n'est pas présent, puis, éclairé par vos commentaires, il envisage des progrès réalisables.

L'AUDIT

A la fin de l'audit, il a dans ses mains de quoi avancer parce que votre prestation a été pratique et pédagogique.

Vous pouvez à l'oral faire des suggestions qui améliorent l'accessibilité ou qui répondent à des obligations.

Vous pouvez aussi renseigner l'exploitant sur les éventuelles dérogations qu'il peut obtenir en cas d'impossibilité et sur les mesures de substitution qu'il peut mettre en œuvre.

Formulaires complémentaires

Toilettes	+
Piscine	+
Spa	+
Salle de sport	+
Point de restauration	+
Restaurant	+
Salle de petit déjeuner	+
Politique tarifaire	+
Salle de réunion	+
Salle de spectacle	+

VÉRIFICATION PAR EMAIL

L'un des points clés de l'audit est la vérification de l'envoi correcte des données via notre outil.

Vous devrez vérifier la bonne intégrité des données en recevant un email contenant une copie des réponses à chaque envoi de formulaire.

Un audit n'est validé que si l'ensemble des formulaires "Parcours Utilisateur" et "Formulaires Thématiques" à minima sont envoyés.

OTCP "Formulaire" Accueil



wcqu9972@khonsu.o2switch.net de la part de

À r.brie@accesmetrie.fr

Cc [François Polverel](#)



Nous avons supprimé les sauts de ligne en surnombre dans ce message.

Auditeur : r.brie@accesmetrie.fr

Etablissement : Romain Brie

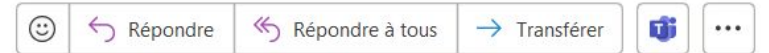
Votre guichet d'accueil est équipé d'une boucle magnétique : Oui

Hauteur du guichet d'accueil (en cm) : 80 cm Votre guichet d'accueil dispose d'un espace vide permettant à une personne en fauteuil de s'approcher : Oui

La réservation est possible par : Email, SMS

Vous proposez les services suivant : Wifi gratuit dans les chambres, Animaux de compagnie acceptés, Livraison de matériel médical, Mise à disposition d'une liste de professionnels permettant la location de matériel de puériculture, Mise à disposition d'une liste de professionnels médicaux et paramédicaux, Possibilité de garder des médicaments dans un frigo sécurisé

Votre personnel : Est sensibilisé



mer. 05/04/2023 15:59





APRÈS L'AUDIT



LE QUESTIONNAIRE POST AUDIT

A retrouver ici :

<https://audit.parisinfo.com/questionnaire-post-audit/>

Prérequis :

Avoir effectué l'audit
Être connecté au site

But du questionnaire :

Évaluer l'accueil et la capacité de l'établissement à prendre en considération les enjeux liés à l'accueil des personnes en situation de handicap.

Détecter un établissement accessible mais montrant des réticences à l'accueil des personnes en situation de handicap.

Mettre en ligne vos photos prises lors de la visite.

Comment évaluez-vous la relation avec votre contact lors de la visite d'accessibilité ?

- Très bonne
- Bonne
- Médiocre
- Très médiocre

Comment évaluez-vous la capacité de votre interlocuteur à s'intéresser aux problématiques d'accessibilité de son établissement ?

- Très intéressé
- Intéressé
- Peu intéressé
- Pas du tout intéressé

À la suite de cette visite d'accessibilité, vous sentez-vous confiant envers cet établissement dans l'accueil de public à besoins spécifiques ?

- Très confiant
- Confiant
- Seulement sur certains types de besoins
- Peu confiant
- Pas confiant





SUIVI ET CONTACTS



SUIVI OTCP

Vos référents à l'OTCP :

François Polverel

Responsable Accessibilité et Développement Durable

fpolverel@parisjetaime.com

01 49 52 42 70 ou 07 77 94 79 24

Thomas Deschamps

Directeur Observatoire, Tourisme durable et accessible

tdeschamps@parisjetaime.com

01 49 52 53 67

Proposition de suivi :

Disponibilité pour des RDV de suivi réguliers en visio

Disponibilité en astreinte pendant la réalisation des audits (whatsapp)



MERCI DE VOTRE ATTENTION

