

La chaîne d'accessibilité, pivot de l'accès au Tourisme Handicap

Claude Blaho-Ponce

Volume 32, Number 2, 2013

Tourisme et handicap

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1036600ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1036600ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

Université du Québec à Montréal

ISSN

0712-8657 (print)

1923-2705 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this article

Blaho-Ponce, C. (2013). La chaîne d'accessibilité, pivot de l'accès au Tourisme Handicap. *Téoros*, 32(2), 104–115. <https://doi.org/10.7202/1036600ar>

Article abstract

L'une des dimensions les plus élémentaires du tourisme est l'action de voyager et de visiter un site pour son plaisir. Or, force est de constater que les départs en vacances pour les personnes en situation de handicap restent marginaux et bien souvent encore loin de portée. En fait, pour développer l'accès des personnes handicapées aux vacances et aux loisirs, il convient de mettre en oeuvre une réelle chaîne touristique d'accessibilité dans les domaines de la vie quotidienne comme dans l'offre touristique standard. Ce processus est loin d'être enclenché ! Aujourd'hui, en France, à partir de la corrélation entre l'obligation réglementaire d'accessibilité, l'adaptation progressive des composantes de la chaîne touristique, les attentes de la clientèle handicapée et la certification nationale « Tourisme et handicap », se dessinent de nouvelles perspectives territoriales. Comment, dans la période actuelle, dépasser les frontières d'une mise en accessibilité fractionnée d'un lieu, d'un site, pour réaliser cette chaîne globale d'accessibilité d'un territoire, relier chaque maillon de la chaîne de consommation touristique et de vie quotidienne pour constituer une réelle offre de séjour à taille humaine ?

À partir de la littérature et d'une réflexion déductive, cet article, dans le champ de discipline de l'aménagement, vise à mieux faire comprendre les besoins des touristes handicapés, tenter de déterminer le principe des situations handicapantes, notamment l'interaction entre l'environnement, le contexte et le sujet handicapé, et pointer le besoin d'une information fiable et descriptive des sites et des équipements tout au long des composantes de la chaîne touristique. Le principe d'une chaîne d'accessibilité territorialisée et adaptée au quotidien constitue le fondement de l'accès aux vacances et aux loisirs de la clientèle à besoins spécifiques.

La chaîne d'accessibilité, pivot de l'accès au Tourisme Handicap

Claude BLAHO-PONCE

Docteure en Aménagement

Cadre expert Hérault-Tourisme

Chercheuse à l'ICRESS EA 3681, Perpignan (France)

claudelp@aol.com

RÉSUMÉ : L'une des dimensions les plus élémentaires du tourisme est l'action de voyager et de visiter un site pour son plaisir. Or, force est de constater que les départs en vacances pour les personnes en situation de handicap restent marginaux et bien souvent encore loin de portée. En fait, pour développer l'accès des personnes handicapées aux vacances et aux loisirs, il convient de mettre en œuvre une réelle chaîne touristique d'accessibilité dans les domaines de la vie quotidienne comme dans l'offre touristique standard. Ce processus est loin d'être enclenché ! Aujourd'hui, en France, à partir de la corrélation entre l'obligation réglementaire d'accessibilité, l'adaptation progressive des composantes de la chaîne touristique, les attentes de la clientèle handicapée et la certification nationale « Tourisme et handicap », se dessinent de nouvelles perspectives territoriales. Comment, dans la période actuelle, dépasser les frontières d'une mise en accessibilité fractionnée d'un lieu, d'un site, pour réaliser cette chaîne globale d'accessibilité d'un territoire, relier chaque maillon de la chaîne de consommation touristique et de vie quotidienne pour constituer une réelle offre de séjour à taille humaine ?

À partir de la littérature et d'une réflexion déductive, cet article, dans le champ de discipline de l'aménagement, vise à mieux faire comprendre les besoins des touristes handicapés, tenter de déterminer le principe des situations handicapantes, notamment l'interaction entre l'environnement, le contexte et le sujet handicapé, et pointer le besoin d'une information fiable et descriptive des sites et des équipements tout au long des composantes de la chaîne touristique. Le principe d'une chaîne d'accessibilité territorialisée et adaptée au quotidien constitue le fondement de l'accès aux vacances et aux loisirs de la clientèle à besoins spécifiques.

Mots-clés : handicap, déficience, territoire, accessibilité, universalité.

Comme l'observe Fabienne Liagre, présidente fondatrice de l'association Aventure et Partage (2003), en France, l'accès aux lieux touristiques et culturels dans nos sociétés modernes favorise l'épanouissement de soi et l'accroissement de la qualité de vie. Elle précise « que l'aspiration légitime des personnes en situation de handicap de vivre pleinement leurs vacances dans l'offre généraliste est le meilleur moteur d'une réelle intégration sociale car les vacances, la découverte, l'ouverture aux autres contribuent à (l') éveil (de la société) sur la différence » (Liagre, 2003 : 13).

Le Code mondial d'éthique du tourisme ne dit pas le contraire quand il énonce que « la possibilité d'accéder, directement et personnellement, à la découverte des richesses de la planète constitue un droit également ouvert à tous les habitants du monde. La participation toujours plus étendue au tourisme local, national ou international (...) ne doit pas se voir opposer d'obstacles » (OMT, 1999).

En France, le droit aux vacances a été placé parmi les obligations nationales par la loi d'orientation du 30 juin 1975, au même titre que la santé, l'éducation, la formation et l'emploi. Il a aussi été inscrit comme un droit fondamental dans la loi du 29 juillet 1998. L'ambition du XXI^e siècle n'est-elle pas d'offrir à tout touriste à besoin spécifique, quel que soit son handicap ou sa déficience, une accessibilité totale et continue dans la destination touristique de son choix ?

Force est de constater que pour le secteur du tourisme handicap, concilier la mise en œuvre des obligations législatives de mise en accessibilité dans le champ du tourisme et la maîtrise de la qualité du service rendu à tous les usagers dans la vie quotidienne n'est pas encore acquise. Si la préoccupation de permettre l'accès aux attraits et aux services d'une destination touristique est louable, cette approche ne suffit pas pour élaborer une offre touristique adaptée aux besoins du public en situation de handicap. Il convient de rappeler une évidence :

le problème de la nécessaire bonne articulation d'un certain nombre de fonctions, celles du tourisme à proprement parler, et celles de la vie quotidienne dont le touriste peut avoir besoin au cours de son séjour dans la destination touristique choisie. L'enjeu clé de la nature hétérogène de la prestation touristique posée par François Vellas (2006), à l'aube des années 2000, dans ses travaux sur l'économie et la politique du tourisme international complexifie cet accès à tout pour tous ! Quelle sera la cohérence de la chaîne d'accessibilité touristique et quelles interactions entre les différents maillons de la chaîne ? En France, le tournant décisif visant à apporter un changement paradigmatique dans cette réflexion a été influencée par certains travaux, notamment le guide de savoir-faire d'Atout France (Atout France, 2009).

Certaines interrogations subsistent encore quant à la réelle attention portée par les prestataires touristiques à cette cible de clientèle, et sur les conditions de mise en œuvre de l'accessibilité à tout pour tous. Ce qui est en jeu est à la fois l'ouverture du monde du tourisme au handicap, mais aussi et surtout les modalités de production et d'organisation de l'accessibilité touristique dans les territoires. La notion de territoire peut être entendue de manières très diverses. Convenons ici de l'interprétation institutionnelle la plus large possible : ville, station, département, région ou pays vantés aux touristes pour leurs caractéristiques uniques. Les seules logiques réglementaires strictes d'application de la loi française ou internationale ne suffiront pas pour intégrer pleinement les touristes handicapés dans le monde du tourisme et leur permettre de bénéficier des mêmes prestations que les autres, et surtout, avec les autres. Celui-ci pourra-t-il circuler librement dans les infrastructures, pratiquer l'ensemble des activités culturelles, des loisirs proposés ? Sera-t-il en capacité d'assurer simplement ses courses dans les zones commerciales, s'imprégner de la culture locale, s'approprier cette part de rêve et d'immatériel attaché à une destination à la mode ? Cela suppose de reconsidérer l'approche traditionnelle de la pratique touristique, de concevoir d'autres approches méthodologiques et d'autre schéma d'actions.

Cet article vise donc à répondre à cette question fondamentale : comment mettre en synergie des équipements et des services accessibles en vue de créer une destination touristique adaptée répondant aux besoins des touristes handicapés ? Pour répondre à cette interrogation, l'article va mettre en lumière :

- a) comment qualifier le handicap et les situations handicapantes ;
- b) les éléments clés pour assurer dans une activité fractionnée de services un produit adapté ;
- c) l'opérationnalité d'une chaîne d'accessibilité territorialisée.

Il s'agira, dans une première partie, de mieux connaître la clientèle des personnes en situation de handicap pour mieux l'accueillir dans le monde du tourisme. Dans un second temps, nous tenterons de démontrer que l'accessibilité deviendra un élément incontournable des composants du tourisme, en précisant le lien accessibilité, tourisme, handicap, encore balbutiant. En dernier lieu, nous proposerons une réflexion autour d'une chaîne d'accessibilité touristique à créer.

Notre réflexion, dans le champ de discipline de l'aménagement, a mobilisé 3 sources principales d'informations :

	Déficience motrice		Personnes en fauteuil roulant, électrique, manuel ou marchant difficilement.
	Déficience visuelle		Personnes non-voyantes ou malvoyantes.
	Déficience auditive		Personnes non-entendantes ou malentendantes.
	Déficience intellectuelle		Personnes atteintes de maladie ou de handicap mental, psychique ou comportemental.

ILLUSTRATION 1 : Symboles des grandes déficiences et leurs caractéristiques (source : recension de l'auteure).

l'analyse des conclusions des études nationales et des références internationales sur ce sujet ; la recherche déductive ; les résultats de travaux de thèses récentes dans le domaine du handicap et du tourisme pour tous, dont les travaux de recherche de l'auteur (Blaho-Poncé, 2010).

Connaitre pour mieux accueillir

À l'instar de la population générale, la population des personnes en situation de handicap est composée d'individus qui ont des capacités diverses et, bien évidemment, des besoins différents lorsqu'ils voyagent. L'éventail des handicaps est large, les cinq grandes familles de déficiences sont : motrice, visuelle, mentale, auditive, et les handicaps associés, à distinguer.

Le champ du handicap

Le handicap se définit comme toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant (loi française du 11 février 2005 d'égalité des droits et des chances, la citoyenneté et la participation des personnes en situation, 2005). Le terme de handicap(s) englobe des situations de natures, de gravités et de configurations diverses. La notion de personnes à mobilité réduite, quant à elle, introduit une autre approche qui ouvre à d'autres publics. Elle sous-tend le principe d'une accessibilité qui bénéficie à tous les usagers (femmes enceintes, parents avec des poussettes, personnes âgées, livreurs, voyageurs avec des bagages, touristes ne connaissant pas les lieux et ne parlant éventuellement pas la langue, etc.) (Camberlein, 2008 : 25).

Il faut se garder de croire qu'un regroupement par déficiences permettrait de penser les difficultés de la personne handicapée et les solutions à proposer de manière parfaitement homogène. La compréhension du handicap est essentielle pour permettre de bien cerner les besoins de cette population (illustration 1).

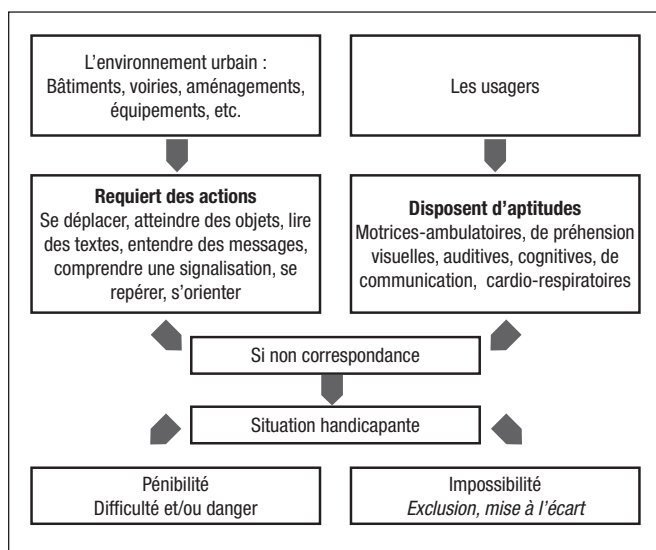


ILLUSTRATION 2 : Situations handicapantes (source : compilation de l'auteure à partir de CRID (2004)).

En France, la loi a fait progresser la réglementation portant sur les travaux de mise en accessibilité pour l'ensemble des déficiences à l'attention des prestataires de tourisme et de loisirs selon leur(s) catégorie(s) d'appartenance. Que ce soit pour les établissements relevant du public (ERP) ou pour les installations ouvertes au public (IOP).

Cette mise en œuvre technique de l'accessibilité dans les destinations touristiques s'accompagne d'un devoir de compréhension des besoins de cette clientèle bien spécifique quand elle voyage. Il s'agit de bien cerner les principaux indicateurs qui fondent les besoins en fonction des motivations du touriste handicapé, pour une destination potentielle. Ceci est d'autant plus criant que les échéances légales de la loi française de 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées se rapprochent : au 1^{er} Janvier 2015. L'accessibilité doit être effective en France et/ou assortie d'un Agenda d'accessibilité programmée (Adap) présentant un calendrier de réalisation du « reste à faire », avant et à partir de 2015, à remettre aux préfets de région (Campion et Debré, 2012).

Les résultats de l'enquête nationale « Vie quotidienne et Santé » (Midy, 2007) s'appuyant sur les nouveaux concepts définis par l'Organisation mondiale de la Santé (OMS, 1980), sont éclairants : 10% des Français se considèrent comme handicapés. À cela, il faut ajouter les prévisions sur le vieillissement : près de 30% des Français sont âgés de plus de 50 ans, soit 19 millions d'ainés (source). En 2050, une personne sur trois aura 60 ans ou plus, soit une hausse de 80% en 45 ans et en 2020, un Français sur 4 aura plus de 55 ans, précise le Conseil en architecture et environnement de l'Hérault (Bouis, 2012).

Pour l'Europe, l'étude de l'ex Afit (2001 : 34) sur le marché de la population handicapée face à l'Offre Touristique Française, évalue à près de 11% la population totale européenne handicapée auxquels devait s'ajouter 3% de handicapés temporaires. Par ailleurs, la population européenne

physiquement handicapée financièrement solvable et apte à voyager est estimée à environ 36 millions (Touche Ross, 1993). On estime à 5 millions les personnes handicapées qui voyagent habituellement (Afit, 2001 : 36).

Des déficiences aux situations handicapantes

Derrière l'usage du terme handicapé se cachent différentes composantes de ce public avec des besoins et des attentes forts différentes, mais dont une des attentes majeures est l'accès facilité aux lieux, aux services en toute autonomie et sans empêchements. Il reste à réussir cette alchimie complexe d'une accessibilité universelle de la chaîne des fonctions de la prestation touristique. Comment agir pour réduire les incapacités ou lever les obstacles environnementaux pour donner la possibilité à tous de se mouvoir en toute autonomie et vivre dans le milieu ordinaire des vacances avec tout le monde ?

L'évolution de la classification internationale des handicaps (Wood, 1988) va intégrer la dimension sociale et inverser ainsi l'effet de causalité qui n'est plus uniquement dans les caractéristiques de l'individu, mais surtout dans les obstacles environnementaux culturels et sociaux. C'est dans l'interrelation entre l'individu et son environnement que se définit alors la gravité du handicap. La définition de l'Organisation mondiale de la santé (OMS, 1980) précise que « le handicap est la résultante situationnelle d'un contexte socio-historique et d'une réduction de capacité eu égard à la norme statistique ». L'agent handicapant n'est pas situé dans le sujet handicapé, il est dans le contexte, dans l'environnement de ce sujet.

Ainsi, un environnement inaccessible peut être perçu comme étant à l'origine du handicap parce qu'il est inadapté et qu'il fait obstacle à la pleine participation de certaines personnes aux activités sociales ordinaires ; cet environnement ne permet pas à la personne différente de vivre son quotidien, d'être citoyenne. Cette approche change profondément nos façons d'aborder et de concevoir la mise en accessibilité d'un territoire, d'un équipement et de sa mise en tourisme, et élargit le champ des personnes concernées. Comme le souligne l'illustration 2, le concept de situations de handicap répond à des diversités d'aptitudes.

Analyser la question du handicap par l'association déficiences/difficultés est fondamentale. Comme l'affirme le sociologue Frédéric Reichhart (2009 : 16), « du fait de leurs altérations organiques et fonctionnelles, les personnes déficientes présentent des singularités très marquées, qui se répercutent sur la vie quotidienne, en termes d'incapacités et de difficultés. » Cette approche introduit le principe d'accessibilité qui peut être définie comme la possibilité pratique pour chacun d'accéder aux services offerts par la société. L'accessibilité va donc résulter de l'adéquation entre une personne, ses aptitudes et ses difficultés et un environnement donné. Comment mieux prendre en compte cette spécificité ? À sa manière, Larrouy (2011 : 32) répond à cette interrogation : « [l']accessibilité intégrée progresse dans les faits et les esprits. Une pression normative (il faut organiser l'espace pour accueillir les personnes handicapées) se fait sentir à partir de 2003. Ce point de vue conventionnel – cette pression normative – s'applique aux acteurs en charge des aménagements. Si l'accessibilité est envisagée dès le début du projet, on facilite la vie de toutes les

personnes qui pourraient être en situation de handicap face à un escalier. Le handicap n'est plus du tout associé à la personne, à une déficience physique, mais à un environnement qui n'est pas accessible».

L'accessibilité tient donc une place essentielle dans la législation et la réglementation rénovées dont la France se dote actuellement. Il est important de distinguer l'accès aux lieux et aux sites touristiques, qui est une question d'architecture et de dispositifs de substitution, et l'accès aux pratiques touristiques, qui est une question de médiation humaine et de mise en œuvre de dispositifs techniques. Dans le champ du tourisme, cela implique, quel que soit le type de handicap, l'accessibilité des lieux et des équipements, un accueil adapté, l'accessibilité aux prestations, aux activités ou aux pratiques pour une utilisation et un usage en toute sécurité avec un maximum d'autonomie (Blaho-Poncé, 2012 : 132). Ainsi, tout naturellement, la suppression des obstacles du cadre de vie, l'adaptabilité des équipements d'accueil, l'amélioration de la carence informationnelle et l'évolution positive des attitudes maladroites face au handicap favoriseraient l'accès à tout pour tous.

Un lien accessibilité, tourisme, handicap encore balbutiant

Le handicap ne résulte donc pas seulement d'un accident de la vie, mais est souvent aggravé par des obstacles rencontrés dans notre environnement quotidien, obstacles qui se transforment également en situation de handicap. Dans le champ de l'activité touristique, l'environnement inadapté est un des premiers obstacles à la pleine participation de certaines personnes aux vacances et aux loisirs.

La définition technique donnée par l'Organisation mondiale du tourisme (OMT, 1995) oriente le tourisme vers un ensemble d'activités, déployées par les personnes au cours de leurs voyages et de leurs séjours, dans des lieux situés en dehors de leur environnement habituel, à des fins de loisirs, pour affaires et autres motifs. Cette définition ouvre la voie à un comportement et des pratiques du voyage plus large.

J. M. Hoerner (2008) va au-delà quand il remarque que les établissements de l'industrie touristique sont naturellement très variés et en lien avec de nombreux secteurs : transports collectifs, industrie des voyages, hébergements marchands, restauration, structures d'animation culturelle, sportives, d'affaires, commerces. Sans entrer dans des explications très détaillées de ces différentes analyses, nous retiendrons la complémentarité des approches qui parlent toute d'industrie touristique, de pluralité d'acteurs et de fonctions, déterminés par une action publique et privée conjointe. La mise en tourisme d'un territoire va subséquemment être liée à son environnement, aux infrastructures d'accueil et de transport qui conditionnent l'accès, l'hébergement et les divers équipements de l'offre. Phénomène déjà difficile à appréhender, qui va se complexifier s'il en est, si on y adjoint la variable mise en accessibilité pour un public à besoin spécifique. L'équation est loin d'être gagnée, a priori !

La nécessité est donc de structurer au cœur d'un espace géographique donné, l'ensemble de l'offre touristique locale en l'adaptant. Une véritable accessibilité s'obtient par la mise en œuvre d'un ensemble de mesures mises en place,

en vue de permettre à tous, sans entraves, d'exercer les actes quotidiens d'un séjour touristique. Pouvoir partir en vacances pour les clientèles en situation de handicap présuppose une accessibilité physique des lieux et des sites touristiques, une adaptabilité des infrastructures d'accueil publiques et privées, des cheminements adaptés, de sécurité des installations publiques, mais aussi, et particulièrement, une chaîne de déplacement cohérente et sans ruptures sur le territoire dans son ensemble.

Une prestation touristique singulière

La description ci-dessus de l'activité touristique met en évidence la diversité des composantes du produit et de la consommation touristique ; les différentes facettes de l'offre sont difficiles à harmoniser et interagissent entre elles, tel un système. De fait, si l'une est modifiée, partiellement ou dans son ensemble, les autres composantes s'en trouvent affectées.

Les personnes en situation de handicap souhaitent être considérées comme des touristes à part entière, désirant découvrir, être libres d'agir et de se mouvoir. Lorsque l'on s'intéresse à la structuration d'une destination touristique, un territoire infra-départemental structuré autour d'un projet de développement et d'une stratégie de communication touristique (ADT, 2008), il est aisé de constater une imbrication de plusieurs facteurs constituant sa valeur. Cette valeur, comme le souligne Geneviève Charbonneau dans l'étude de marché de la population handicapée face à l'offre touristique française (Charbonneau, 2006 : 34-38), est composée dans les destinations de valeurs immatérielles (la culture, l'exotisme, l'attitude, le relationnel, etc.) et des ressources du territoire (les paysages, l'habitat, les milieux). Ainsi, l'attention accordée à la valeur du tourisme est grande. Anne Marie Mamontoff (2010 : 35) prend le parti de mettre en avant « les interférences entre valeurs, rites et patrimoine immatériel », en soulignant que « la définition traditionnelle de patrimoine culturel en tant que réalité physique regroupant des sites géographiques, archéologiques, parcs, sites naturels..., se trouve élargie par l'Unesco, depuis 1999, à celle de *patrimoine culturel immatériel*. Cette notion évoque une réalité intangible, liée à l'univers des valeurs. On assiste progressivement à une expansion des objets et des sites entrant dans le domaine du patrimoine » (Mamontoff, 2010 : 34).

Pour tout individu, valide ou non valide, accéder à une pratique touristique nécessite de bénéficier d'un minimum d'accès à l'information, à des modes de transport, à des moyens physiques, psychologiques et/ou financiers et bien entendu, aux attraits patrimoniaux de cette destination. Pour le touriste handicapé, il va se préoccuper en tout premier lieu de l'infrastructure liée à des besoins autrement pris pour acquis : la simple capacité d'autonomie dans ses déplacements et accès. Or, comme le phénomène touristique classique comporte une dimension fortement transversale dans la mesure où cette activité concerne plusieurs champs d'activités (Cazes, 1989), la mise en œuvre va être complexe. Cazes (1989) présente l'approche globale du tourisme en identifiant les différents maillons de la filière touristique : transport, production et distribution de voyages, hébergement, branches annexes et production de matériel. Certains chercheurs (Charbonneau,

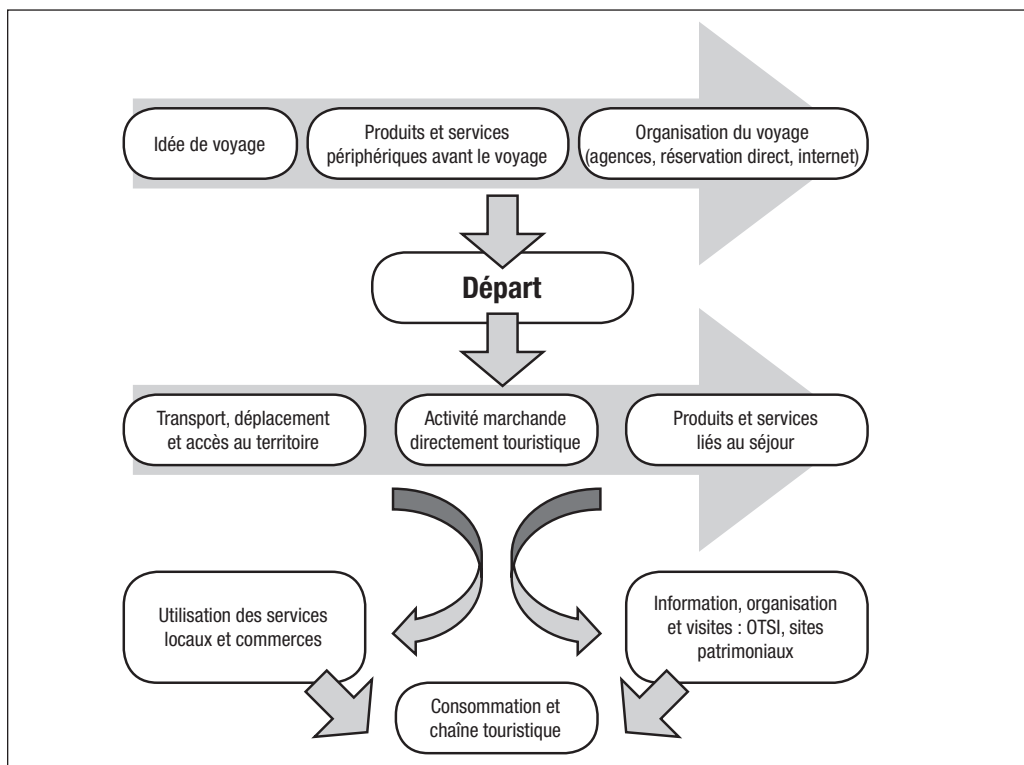


ILLUSTRATION 3 : Schéma synthétique de la consommation et chaîne touristique (source : création de l'auteur).

2006 ; Laurent et Bousseau, 2001) ont conclu que l'offre de ces activités diverses constitue une chaîne de fonctions, dont les performances et la cohérence construisent la chaîne de valeur associée au produit touristique. L'élaboration d'une offre touristique de séjour impliquera ainsi la mise en place et l'articulation d'un certain nombre de variables tangibles (transport, hébergement, restauration, animation) et intangibles (accueil, ambiance, sécurité, etc.).

L'illustration 3 synthétise le processus des pratiques touristiques qui sont rassemblées dans un mouvement dynamique de chaîne touristique constituée d'équipements, mais aussi d'activités, de services et de biens et la progressivité touristique qui englobe l'ensemble des paramètres en amont, pendant et après. Elle éclaire parfaitement la pensée de François Vellas (2006 : 75) qui décrit « un marché des produits touristiques, composé de l'ensemble des biens et des services destinés à satisfaire la demande touristique ». Cette optique est assurément pertinente et fait apparaître clairement que la consommation touristique est bien composée d'un ensemble d'éléments multiples. Robert Lanquar (1994 : 35) affirmait déjà qu'il s'agit « [d'] un ensemble de biens et de services consommés par le touriste pendant son déplacement, ou en vue de son déplacement, ainsi que des services rendus par des organismes concourant directement au développement touristique : accueil, promotion, administration ».

Dans cette perspective, au-delà de la simple consommation touristique de base, comment s'attacher à trouver pour ce public, à besoins spécifiques, des nouvelles formes d'offres séduisantes, sans rupture de cheminement ? Cette variable accessibilité réclame d'être intégrée en amont dans toutes les

politiques publiques de mise en tourisme des territoires, des services à développer, appuyée par une approche transversale et multisectorielle de gouvernance des territoires.

Du produit touristique à la chaîne d'accessibilité

L'exigence d'accessibilité du cadre bâti et des espaces publics communs facilite l'intégration des personnes handicapées dans le milieu dit ordinaire. Les attentes de cette clientèle sont claires et ont été révélées en France par l'étude de marché de l'Agence française de l'ingénierie touristique (AFIT) en 2001, et l'étude « Tourisme et handicaps, réussir l'accueil » (ODIT France) en 2006.

Les obstacles au voyage soulevés sont de l'ordre de la santé et de la condition physique, d'un besoin d'accompagnement, de l'adaptation des lieux, d'un manque d'information et de l'appréhension que peut générer un séjour touristique. Quant aux souhaits, ils sont légitimes en terme d'intégration, de pouvoir voyager dans les mêmes conditions que les valides, avec des prestations adaptées. Le besoin d'informations fiables est primordial. Les critères de choix de la destination sont centrés sur le facteur accessibilité avec une attente forte pour un personnel d'accueil formé.

Les entraves à l'accès aux vacances et aux loisirs les plus fréquemment rencontrées par cette clientèle sont de l'ordre de l'accès physique, qui fait référence à des aménagements matériels absents ou à des obstacles architecturaux, tels que l'étroitesse des portes, la présence d'escaliers. Il peut aussi s'agir du manque d'adaptation pour tel ou tel type de déficience, la manière dont les services sont fournis. Un accès cohérent

Tableau 1 : La chaîne du déplacement touristique

TRANSPORTS	CADRE BÂTI	ESPACE PUBLIC	SERVICES ET VOIERIE
Permettre l'accessibilité des transports en commun grâce à du matériel adapté, à la mise en place d'alertes sonores et visuelles et à la formation des conducteurs. Associer au réseau de transport en commun des transports spécialisés, indispensables aux personnes lourdement handicapées et peu autonomes Mettre à la disposition des usagers un plan de déplacement urbain adapté aux personnes handicapées.	Appliquer la réglementation en vigueur en matière d'accessibilité dans tous les établissements recevant du public, neufs ou réhabilités Recenser les hébergements touristiques accessibles et adaptés respectant le cahier des charges du label Tourisme et Handicap Encourager les commerçants et artisans à rendre accessible leur établissement	Assurer la libre circulation des personnes handicapées Assurer un éclairage suffisant pour permettre aux déficients visuels de facilement distinguer les obstacles Mettre en place des alertes visuelles et sonores pour que les personnes aveugles puissent se repérer sur la voie publique Mettre à dispositions des places de stationnement adaptées à proximité des lieux recevant du public.	Offices du tourisme et l'accessibilité numérique des sites web Commerces, hébergements, loisirs, plages accessibles Cheminement dans la ville, circulation, signalétique adaptée

Source : compilation de l'auteure.

fait référence au cheminement et à l'environnement général et immédiat : des trottoirs qui deviennent plus étroits au profit de la chaussée, encombrés d'éléments de mobilier urbain non coordonnés entre eux, revêtus de matériaux différents, mal raccordés ou détériorés, qui entravent la libre circulation. Quant à l'accès à une information fiable et descriptive, elle sous-entend la communication d'informations précises sur les conditions d'accès à l'établissement et permet à la personne concernée de juger par elle-même si une installation donnée lui conviendra.

Il ressort que l'influence de l'accessibilité globale pour le choix d'une destination touristique potentielle est prédominante pour un touriste handicapé. Il est impératif de favoriser une chaîne cohérente de déplacement quel que soit la déficience de la personne handicapée.

Nous voyons donc que les attentes des touristes handicapés sont la plupart du temps modulées par les informations précises, reçues sur l'accessibilité des lieux et des produits et leur voyage est préparé en conséquence. C'est la raison pour laquelle la démarche de labellisation *Tourisme et Handicaps* de l'association ATH France prend toute sa valeur. La vérification indépendante des informations sur le degré d'accessibilité des équipements d'accueil ou des sites touristiques apporte une fiabilité à l'information fournie. Laurence Furnion (2001 : 42) insiste bien sur le fait que « si une différence de quelques centimètres dans la hauteur d'une poignée de porte, une légère dénivellation du sol ou la taille exacte de l'emplacement d'un panneau ont peu d'importance pour la majorité des gens, le degré de tolérance est bien moindre chez les personnes présentant telle ou telle déficience ». Elle ajoute que « ces paramètres jouent un rôle déterminant pour un accès autonome » (Furnion, 2001 : 49).

Le principe d'accessibilité universelle appliquée au champ du tourisme réinvente nos façons de concevoir les stratégies touristiques. Il répond à une exigence de qualité d'usage pour tous, notamment avec l'allongement de la durée de vie. Au-delà d'un changement de regard sur la personne handicapée, on assiste à une redéfinition de la qualité du service et de l'accueil

à apporter, une valeur ajoutée incontournable qui permet de dépasser les spécificités de chaque individu pour permettre à tous d'avoir la même qualité de service et de confort d'usage dans les destinations touristiques.

Le tableau 1 illustre bien la progressivité de la chaîne du déplacement à mettre en œuvre et ses différentes articulations.

Ce tableau reprend les grandes caractéristiques de la chaîne du déplacement entre les différents secteurs marchands et les services concernés : transport de voyageurs, cadre bâti (bâtiments et commerces), espaces publics, services et voirie. L'interaction entre ces domaines est nécessaire pour répondre efficacement à la bonne autonomie de cheminement dans le milieu ordinaire.

Il reste à repenser l'activité de production du tourisme dans son ensemble, à l'aune de l'accessibilité à tous pour tout. Il nous faut raisonner en termes d'interactivité entre l'utilisateur, qui a un besoin spécifique, et son environnement général, ce dernier prenant une importance non négligeable dans la détermination de ce que peut ou ne peut faire le touriste en situation de handicap (ACI, 2012 : 2).

Une chaîne d'accessibilité touristique à créer

Comme il l'a été mentionné précédemment, la discontinuité entre les services, l'incertitude sur les prestations réservées et l'insuffisance de formation à l'accueil de ce public à besoins spécifiques, demeurent un frein au départ en vacances des personnes aux capacités réduites. Une personne handicapée a les mêmes besoins qu'une personne valide, souvent couplés à des besoins en compensation particuliers, comme une information et/ou une médiation spécifique, des aides techniques, des moyens de transports adaptés et de l'aide humaine (accompagnement, suppléance, etc.) (Blaho-Poncé, 2012 : 200).

Ces besoins en compensation ont, par ailleurs, souvent un coût qui appelle à des prises en charge spécifiques et impliquent plusieurs types d'opérateurs et d'actions. En nous basant sur l'illustration 3, présentant le schéma synthétique de la consommation et de la chaîne touristique qui pointe l'hétérogénéité de chaque prestation touristique et service fournis à

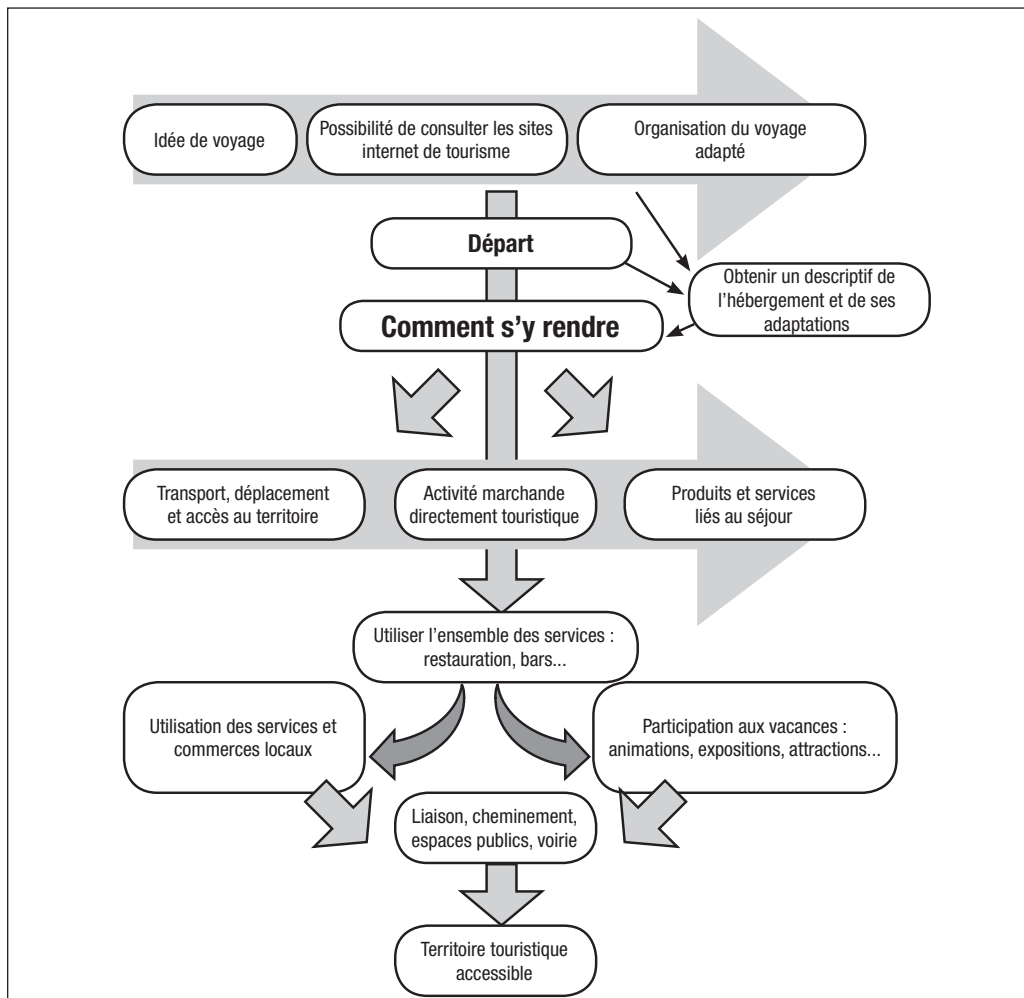


ILLUSTRATION 4 : Chaîne touristique et de services adaptés (source : création de l'auteur).

l'utilisateur, nous préconisons une approche globale et pragmatique de la chaîne touristique et de services adaptés.

Adapter des sites ou des territoires touristiques demande aux acteurs du tourisme de réfléchir à la manière d'appréhender les handicaps dans les démarches de promotion des pratiques touristiques et d'aménagement durable accessible. L'acquisition d'une culture du handicap à destination des opérateurs touristiques est nécessaire. Elle repose sur une méthode de questionnement systématique, qui permet d'avoir sur toutes les dimensions de la variable accessibilité des informations élémentaires suffisantes pour identifier ses aspects essentiels. Finalement, il faut pouvoir adopter une démarche d'analyse critique constructive basée sur le questionnement ordonné pour mieux déterminer les axes prioritaires d'une politique coordonnée de mise en accessibilité d'un lieu, d'un site :

1. comment s'y rendre ;
2. comment y pénétrer ;
3. comment utiliser l'infrastructure ;
4. comment en sortir en cas d'urgence ;
5. comment obtenir un descriptif de l'hébergement et de ses adaptations ;

6. comment obtenir un descriptif des services éventuels et leur degré d'accessibilité (restauration, cafés, bars, etc.) ;
7. comment obtenir un descriptif des commerces et leur degré d'accessibilité ;
8. comment obtenir un descriptif des centres de conférence, salles de spectacles adaptés, présentation-audio des manifestations ;
9. comment obtenir un descriptif des expositions et attractions en plein air ; et
10. comment obtenir un descriptif et des renseignements détaillés sur les pratiques des alentours.

Nous avons imaginé ce processus par la chaîne touristique et de services adaptés (illustration 4). Cette illustration 4 est à mettre en perspective avec l'illustration 3, qui met en exergue l'ensemble des actes de la consommation touristique standard. Pour l'utilisateur handicapé, accéder à une destination de vacances passe par le même processus dynamique englobant la totalité des paramètres en amont, pendant et après, mais préalablement par la fourniture de la variable accessibilité à décliner à toutes les étapes de la consommation. À cette accessibilité des infrastructures et des services, nous préconisons d'ajouter une information sur l'accessibilité de

la destination où se rend le voyageur afin de permettre le déplacement à l'intérieur de la destination. En effet, comme le soulignent Beesau et Orsini (2006 : 5) : à quoi peut servir un hôtel accessible, dans un environnement où rien n'est accessible ?

La mise en contexte de la chaîne d'accessibilité au tourisme révèle que nous touchons là à un ensemble d'actions et de services nécessitant l'implication d'une chaîne d'acteurs (prestataires touristiques, culturels, sociaux, médico-sociaux, associatifs) pouvant être animée sous l'impulsion des pouvoirs publics. Il va donc s'agir de déterminer les prestations touristiques accessibles, combinées en produits attractifs et adaptées dans un environnement commun accessible, ce qui correspond à réaliser un assemblage bâti sur le même modèle de base, à partir de la simple consommation d'une nuitée accessible auprès d'un hôtelier, éventuellement la réservation du titre de transport, l'adaptation de l'ensemble des activités économiques auxquelles la personne fait appel lors d'un déplacement inhabituel. Ces mêmes prestations doivent être reliées par un cheminement cohérent et sans obstacles de cheminement.

Une qualification de l'offre à conforter et à enrichir

L'adaptation de l'offre touristique devrait se concevoir pour toutes les différentes typologies de tourisme : balnéaire, montagnard, vert, thermal, sans oublier les pratiques s'inscrivant dans l'ère du temps des loisirs, porteuses d'une formulation nouvelle de la demande touristique, et les pratiques de tourisme alternatif. Pour Jean Froidure (2001), à l'occasion des Universités d'été du Tourisme rural en France, ces dernières pratiques, regroupant les formes de tourisme solidaire et responsable, mettent au centre du voyage l'homme et la rencontre, et s'inscrivent dans une logique de développement des territoires. (Jean Froidure, 2001).

Saurons-nous entendre pour ce qu'elles sont les attentes et exigences de nos concitoyens handicapés ? Il ne suffit pas que soient affirmés les principes d'accessibilité pour que le vacancier handicapé bénéficie d'un environnement facilitateur, d'un accès certain aux services et à l'information via les dernières technologies de l'information, et de la mise en œuvre de l'accessibilité généralisée demeure à construire. L'environnement proche d'un équipement dit accessible constitue le premier frein au plein accès des vacances : trottoirs, marches, absence de rampe d'accès, de places de stationnements et/ou de bus adaptés, sont autant d'obstacles auxquels l'usager handicapé se trouve confronté. L'étude de marché *Adapter l'offre touristique aux handicaps* d'Atout France (2008) met en évidence que pour les personnes handicapées, la qualité du produit certifié Tourisme handicap n'est pas mise en défaut, « elle tend à correspondre à un produit ou un service conforme à ses attentes », son insatisfaction tient plus aux difficultés d'accès pour se rendre sur le site choisi du fait d'un environnement inhospitalier, d'une voirie non adaptée, d'incohérences dans la chaîne du déplacement de la destination choisie (Atout France, 2008 : 88). Le défi des politiques publiques reste maintenant, appuyé par le nouveau contexte réglementaire, de traiter de la mise en accessibilité globale du milieu ordinaire d'un territoire

englobant l'hébergement, les activités, les lieux de visites, les espaces publics, les services, le transport et la voirie.

Il apparaît nécessaire de reconsidérer l'approche traditionnelle de la pratique touristique qualifiée de « basique », par la mise en place d'activités touristiques adaptées combinées en forfait, ce qui implique une prise en compte de la variable accessibilité bien en amont dans la combinaison de cette offre complète. La progression de l'accès aux vacances et aux loisirs des personnes en situation de handicap est tributaire de la mise en œuvre de la chaîne d'accessibilité touristique, au risque de voir un pan entier de la société exclu du monde des vacances et des loisirs. Mais l'avènement du temps des vacances est-il conciliable avec l'intégration sociale de cette clientèle dans un contexte particulier de confrontation entre l'imaginaire des vacances et la réalité du corps handicapé et fragilisé ?

La promesse des vacances s'associe à l'évocation de la décontraction, de la légèreté, et difficilement au handicap associé à la maladie, aux carences. Zucman (2005), intervenant à l'occasion pour les rencontres nationales françaises de la Jeunesse au plein air, a bien dévoilé la peur causée par le handicap, entre sentiment rationnel et irrationnel, qui font que toutes ces différences rendent plus difficiles la communication, l'acceptation et la reconnaissance réciproque.

En France, l'une des réponses appropriées à la constitution d'une offre accessible a été le développement de la certification nationale « Tourisme et handicap » (ATH 2001). Les critères retenus ont pour objectif d'identifier les lieux où les touristes handicapés peuvent utiliser les équipements et les prestations à disposition, le plus en autonomie possible et ce, pour chaque type de handicap. Mais son développement est encore inégal sur le sol français, et se voit ralenti par des difficultés pour structurer des destinations pour tous, proposant une réelle offre de séjour combinée ainsi qu'une mise en œuvre de synergies avec d'autres dispositifs, tant techniques qu'informationnels, pour améliorer l'accessibilité. En revanche, la dernière étude réalisée par Atout France (2009) sur l'adaptation de l'offre touristique aux handicaps, souligne que la valeur ajoutée du label national pourrait être de favoriser l'émergence d'une offre globale adaptée. Le modèle classique d'une offre touristique standard est fortement remis en cause pour s'orienter vers une offre plus composite, plus accessible et individualisée, afin de rendre accessible l'ensemble des maillons de cette chaîne composite.

En résumé, le label français Tourisme et handicap est une démarche :

- multisectorielle, qui devra s'étendre à d'autres secteurs d'activités ;
- dynamique : elle a pour but de générer un changement de regard sur la personne handicapée ;
- participative : elle a suscité la rencontre du monde du handicap et du monde du tourisme ; et
- de qualité : l'évaluation réalisée par des évaluateurs formés conditionne l'obtention et le renouvellement du label.

Soutenir l'accès à un tourisme de séjour territorialisé

Le levier qui permettrait d'améliorer le plein accès aux vacances et aux loisirs des personnes handicapées et de satisfaire

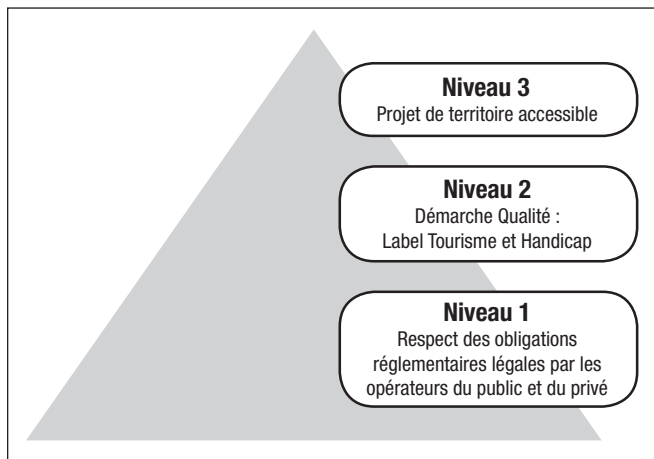


ILLUSTRATION 5 : Les trois niveaux de la démarche « accessibilité, tourisme et handicap » (source : création de l'auteure).

leurs attentes, serait de réaliser une accessibilité généralisée des territoires. Annette Masson, présidente d'ATH France (Gazette du Tourisme, 2006 : 24-26) préconise le concept évolutif du tourisme adapté : « il faut élargir le concept de site labellisé Tourisme et handicap à la notion de territoire adapté permettant d'assurer cette chaîne globale de l'accessibilité. C'est une nouvelle vision du développement touristique et de l'accueil des clientèles à besoin spécifique qui peut être porté par une région, un bassin touristique, un groupement de communes ou station touristique ».

À l'évidence, la fréquentation touristique d'une destination va dépendre du degré d'accessibilité des infrastructures de cette zone, des services offerts, de leur usage, de l'environnement local et de l'implication des acteurs publics et professionnels du territoire (voir illustration 4). Une indispensable synergie est à rechercher au niveau infra-territorial, entre les professionnels du tourisme et les projets territoriaux de développement local, favorisant l'émergence de territoires touristiques accessibles (voir illustration 5).

Il s'agit aujourd'hui, en répondant aux exigences législatives, de mettre en œuvre une organisation territoriale à même de structurer rapidement et de rendre fonctionnelle cette chaîne d'accessibilité cohérente sur la destination. Nous appelons ici territoire une entité ou collectivité selon le registre français réglementaire : commune, département, région avec une gestion juridique propre. Au-delà de la certification ponctuelle de telle ou telle prestation destinée à en renforcer sa lisibilité, l'adjonction de plusieurs facteurs va permettre la création d'une offre globale et de consommation de territoire accessible. Le défi des politiques publiques est, simultanément appuyé par le contexte réglementaire, de traiter de la mise en accessibilité globale du milieu ordinaire d'un territoire (accès à celui-ci, espaces publics, services, transport et voirie) et de celui des prestations touristiques.

La mise en œuvre d'un tel procédé s'exprimera par l'articulation des trois domaines d'action : domaine territorial, domaine législatif, domaine informationnel et communicationnel. C'est en fait une organisation en mode projet qu'il

convient de mettre en place. L'organisation temporelle (quelles phases de travail sont à envisager) et humaine (quels acteurs sont à associer) doivent donc être pensées avec l'aide des outils méthodologiques développés dans le domaine de la gestion de projet. Une place toute particulière sera accordée à la concertation avec les représentants des usagers, et notamment de ceux qui sont en situation de handicap. La recherche d'une meilleure accessibilité implique une démarche transversale, associant différents corps de métier, différentes maîtrises d'ouvrage, différentes échelles d'action, et réalisant le lien avec de nombreuses autres thématiques, dont l'aménagement et le développement touristique. En outre, cette problématique constitue une véritable démarche de développement durable qui allie les aspects sociaux, environnementaux, économiques et de bonne gouvernance d'un espace géographique donné. Cette complexité constitue un point de vigilance. S'appliquant à tout le territoire français, les principes d'accessibilité énoncés dans la loi et ses textes d'application doivent être replacés dans le contexte local afin de prendre en compte les spécificités telles que la topographie, les caractéristiques de la population et les autres thématiques prioritaires. Dans le champ du tourisme, les autorités sont à même d'identifier les spécificités du contexte local pour conduire une méthodologie de projet incluant l'état des lieux du territoire, le diagnostic, la stratégie à déployer, la mise en œuvre globale et le suivi des réalisations de mise en accessibilité, et de partager ces connaissances avec le public concerné.

Selon nous, le niveau territorial a un rôle clé à jouer dans le pilotage du schéma progressif de mise en accessibilité globale en faveur de l'accessibilité du milieu ordinaire. Dans cette perspective, les objectifs d'un tourisme accessible doivent se décliner avec les principes d'un tourisme soutenable et d'un principe de développement territorial durable.

Nous les avons illustrés comme suit (voir illustration 6).

À partir de ce triptyque, le territoire touristique accessible soutenable n'est pas un objectif quantifié. Il s'inscrit dans une perspective d'accueil de tous les usagers dans le droit d'un tourisme en tant que droit social fondamental pour tous. La mise en œuvre de ce type de tourisme dépend de plusieurs facteurs et de politiques publiques menées au plan national ou local, en matière d'adaptabilité de l'environnement, du développement de services adaptés et d'accès à une offre d'information complète, facile de lecture sous couvert de l'adaptabilité des technologies de la communication. Il s'inspire des bonnes pratiques du tourisme social et s'appuie sur un nouveau modèle de développement durable des territoires, avec un accès plus équitable aux ressources naturelles, culturelles et humaines, en vue d'un développement touristique local plus harmonieux.

L'usager handicapé, quel que soit son handicap, doit être placé au centre de la démarche de conception et d'exploitation des espaces pour répondre à ses besoins de déplacements et d'usage (voir illustration 7).

Il s'agit avec la mise en place de cette chaîne d'accessibilité et de qualité d'usage, de préciser les caractéristiques du projet d'accessibilité touristique du territoire, pivot de l'accès au Tourisme Handicap. La stratégie à mettre en œuvre doit permettre d'étudier les atouts et les contraintes, de définir le contenu à donner au projet et les objectifs à privilégier.

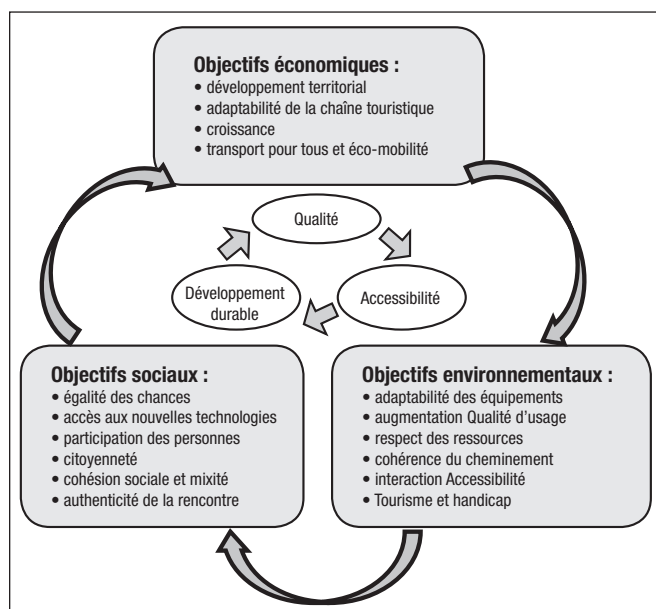


ILLUSTRATION 6 : Territoire touristique accessible soutenable : Un système dynamique complexe (source : création de l'auteur).

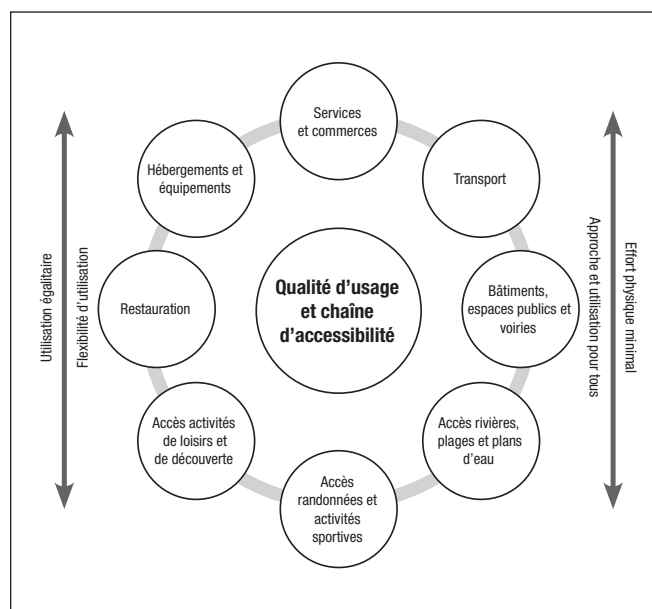


ILLUSTRATION 7 : La chaîne d'accessibilité et qualité d'usage (source : Blaho-Poncé (2010 : 329)).

Une telle démarche comprend les phases suivantes : définition des objectifs (Que cherche-t-on à faire?, Vers quelle situation souhaite-t-on aller?), élaboration d'une méthode (Comment va-t-on procéder? Quels partenaires impliquer? Quelles phases de travail envisager? Quels outils et ressources mobiliser?), réalisation d'un état des lieux (Comment décrire la situation actuelle, poser l'état de référence?), analyse et stratégie (Quels sont les écarts entre la situation actuelle [état des lieux] et la situation souhaitée [objectifs]?). Sur quels paramètres peut-on et veut-on agir? Plan d'action : que définit-on comme axes thématiques? (communication, formation, aménagement, etc.) Comme échéancier? Comme moyens? Suivi : fait-on ce qui était prévu? Évaluation : quels sont les effets mesurés et ressentis du plan d'actions? Communication : quels supports utiliser?

Trois catégories d'acteurs essentiels seront mobilisées respectivement. La 1^{ère} catégorie concernera les élus, les propriétaires, les gestionnaires et les décideurs du territoire. La 2^{ème} impliquera les techniciens et professionnels du handicap, les réseaux professionnels. Enfin, la 3^{ème} catégorie engagera les usagers concernés. D'une façon générale, un projet de territoire touristique accessible ne peut s'envisager hors de toute connexion avec les diverses facettes de son environnement proche. C'est pourquoi il convient de bien percevoir et analyser cet environnement. L'ampleur du travail à engager sur un territoire dépendra, bien sûr, de l'importance des travaux d'accessibilité à réaliser, de leur impact sur l'environnement et de l'ambition du projet de mise en œuvre du territoire touristique accessible : investissements nécessaires, budgets d'animation, fréquentation attendue. La durée des travaux peut aller de quelques mois à plus d'une année, les évolutions et les mises au point étant par la suite, fréquentes au cours de la vie de l'opération.

Conclusion

Vivre pleinement ses vacances, pour un touriste handicapé, suppose une organisation cohérente de la chaîne touristique (illustrée au début de cet article), et plus particulièrement l'adaptation de la chaîne de biens et de services qui lui est propre. L'argumentaire développé dans cet article révèle le potentiel de développement du tourisme accessible, en France et à l'international. Il s'agira, pour satisfaire aux attentes des touristes en situation de handicap, de travailler la cohérence de l'ensemble de l'offre composée des capacités d'hébergements, des services touristiques en général et des services inhérents au territoire (transport, déplacement, cheminement) et ce, pour tous les types de déficiences. Cet article, en questionnant les conditions de mise en œuvre de la chaîne de déplacement et d'accessibilité dans le champ du tourisme, a mis l'environnement au cœur de la réflexion stratégique car celui-ci peut générer des situations de handicap, et donc d'exclusion. Il a souligné, à partir des besoins des personnes concernées, l'importance d'adapter la qualité des usages des équipements au-delà du strict respect d'une accessibilité au minima déconnectée des réels besoins des usagers pour une autonomie pleine et entière. Les voyageurs et les destinations touristiques devraient être soumis à une obligation de résultats plus que de moyens pour la mise en œuvre d'une accessibilité réussie des territoires. Il s'agit d'améliorer l'impulsion politique au niveau territorial et de trouver localement les solutions les plus adaptées aux enjeux et aux contraintes techniques et financières, permettant de faciliter l'autonomie d'accès à tout pour tous, sans négliger le cadre bâti, la voirie et les transports, pour améliorer la qualité d'usage pour chacun.

Nous pouvons considérer que l'enjeu, sur le moyen terme, est de mettre en place une politique globale à même de structurer rapidement et de rendre fonctionnelle la relation accessibilité,

tourisme et handicap. Il s'agira d'intégrer cette démarche de développement dans une prise de conscience collective et de la doter de moyens adéquats pour son déploiement.

Ceci explique et conforte notre proposition de bâtir sur un territoire donné une chaîne touristique et de services adaptés qui déterminerait un accès facilité aux vacances et aux loisirs pour les touristes handicapés. Cette approche doit s'appuyer sur une réflexion qui permette de construire un schéma progressif de mise en accessibilité globale avec un contenu et des objectifs précis de l'opération envisagée. Si la recette de fabrication d'un environnement accessible n'est pas automatique, se poser les bonnes questions est déjà une avancée constructive : Pourquoi ? Pour qui ? Quelles activités peuvent être adaptées ? Comment ? Où ? Avec qui ? La complexité du sujet peut en décourager certains, et pourtant, toute défaillance de l'un des maillons de la chaîne des prestations accessibles affectera la chaîne dans son ensemble.

Malgré les préoccupations récentes, qui ont permis au travers du label national Tourisme et Handicap français une avancée certaine de l'accès aux vacances et aux loisirs de la clientèle handicapée, la construction d'une offre touristique de séjour plurielle et composite reste toujours en suspens. La voie d'avenir réside dans la combinaison de formules « tout inclus », liant des prestations centrales et complémentaires, associant des offres de base, des produits et des services annexes. L'accessibilité aux sites touristiques et à son environnement proche, l'accessibilité à la nature de l'activité ou de la découverte, la facilité de se déplacer dans le lieu et d'y accéder, doit faire partie intégrante de l'offre touristique adaptée et constitue pour le client handicapé l'un des facteurs déterminants de l'attractivité d'une destination. La fréquentation d'un lieu d'hébergement, d'un site, ne trouvera sa pleine efficacité que si elle est associée à une offre d'ensemble et de séjour qui lui donne son plein sens.

Au-delà de la certification ponctuelle tourisme handicap, le principe d'accessibilité universelle doit s'implanter dans le champ du tourisme. L'accessibilité, partie intégrante du développement durable, interroge les pratiques en introduisant la nécessité d'une transversalité entre domaines et échelles de compétences. La chaîne touristique et de services adaptés, décrite en illustration 4, permet d'aboutir à une accessibilité cohérente pour les usagers. Cet article a tenté de mieux appréhender ces phénomènes, de poser les bases pour l'élaboration d'une stratégie de mise en accessibilité, conformément aux ambitions fixées par la loi du 11 février 2005 en France, et de proposer des principes de modes opératoires destinés à nourrir la réflexion et l'action des acteurs des territoires accessibles en devenir. ■

Références

- ACI – ASSOCIATION POUR LA COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE (2012) *Les enjeux de l'accessibilité*, Paris : Cahiers N°7, 6 pages.
- ADT – AGENCE DE DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE HÉRAULT (2008) Schéma départemental de développement du tourisme et des loisirs 2012 – 2017, Montpellier : Conseil général de l'Hérault, 24 pages.
- AFIT – AGENCE FRANÇAISE DE L'INGÉNIERIE TOURISTIQUE (2001) *Étude de marché de la population handicapée face à l'offre touristique*, Agence française de l'ingénierie touristique, Paris. 68 pages.
- ATH – ASSOCIATION TOURISME ET HANDICAPS (2001) Procédure de l'attribution du label national et accessibilité : outils, méthode et démarche, Association tourisme et handicaps, Paris : Secrétariat d'État au tourisme, 15 pages.
- ATOUT FRANCE (2008) *Étude de marché : Adapter l'offre touristique aux handicaps*, Paris : DGCIS, 88 pages.
- ATOUT FRANCE (2009) *Adapter l'offre touristique aux handicaps. Étude de marché : la population des personnes en situation de handicap et l'offre touristique française*. Paris: Guide de Savoir-Faire, n° 32.
- BEESSAU, Hughes et Stéphane ORSINI (2006) « Au-delà de la labellisation, une démarche globale de territoire de tourisme adapté », *Tourisme et Droit*, n° 81. Pages 12 -15.
- BLAHO PONCE, Claude (2010) *Accessibilité, tourisme et handicap : pour une gouvernance des opportunités de l'accessibilité des territoires touristiques de demain à travers l'exemple du Languedoc Roussillon*, Perpignan : Thèse de doctorat, Université Perpignan Via Domitia, 445 pages.
- BLAHO PONCE, Claude (2012) *Accessibilité, tourisme & handicaps, mieux agir dans les territoires*, Perpignan : Presses de l'Université de Perpignan, 382 pages.
- BOUIS, Michèle (2012) « Accessibilité des espaces publics, encore un effort », *Journal du Caue de l'Hérault*, Chicanes no 93, juillet. pages 8-12.
- CAMBERLEIN, Philippe (2008) *Politiques et dispositifs du handicap en France*, Paris : Dunod. 160 pages .
- CAMPION, Claire-Lise et Isabelle DEBRÉ (2012) *Rapport d'information N°635 de la commission sénatoriale pour le contrôle de l'application des lois sur l'application de la loi n°2005-102 du 11 février 2005, pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées*, Paris : Sénat. 191 pages. <www.senat.fr/rap/r11-635/r11-635_mono.html>, Consulté le 1 juillet 2013.
- CAZES, Georges (1989) *Le tourisme international, mirages ou stratégie d'avenir*, Paris : Hatier. 195 pages.
- CHARBONNEAU, Geneviève (2006) *Tourisme et Handicaps, réussir l'accueil, pour la mise en accessibilité des prestations touristiques*, Paris, Guide du savoir Faire, Odit France. 120 pages.
- CRID – Consorci de Recursos i Documentacio per a l'Autonomia personal (2004) *Manual de accesibilidad para las playas del litoral de la provincia de Barcelona*, Diputacion: Barcelona, Espana. 59 pages.
- FROIDURE, J. (2001) « Du tourisme social au tourisme associatif, un tourisme pour tous », p. 15-20 dans Yannick FASSAERT (sous la direction de), *Un tourisme pour tous - Actes des XI Université d'été du tourisme rural*, Castera-Verduzan Editions Sources (ex –CNRTER). 30 pages.
- FURNION, Laurence (2001) *Le Tourisme des personnes handicapées : une adaptation nécessaire*, Paris : CTNERHI.
- HOERNER, Jean-Michel (2008) *Géopolitique du tourisme*. Paris: Armand Colin, 192 pages.
- LANQUAR, Robert (1994) *L'économie du tourisme*. Collection Que sais-je?, Paris: Presses universitaires de France, 127 pages.
- LARROUY, Muriel (2011) *L'invention de l'accessibilité. Des politiques de transport des personnes handicapées aux politiques d'accessibilité de 1975 à 1985*. PUG, 267 pages.
- LAURENT, Alain; Brigitte BOUSSEAU et AGENCE FRANÇAISE DE L'INGÉNIERIE TOURISTIQUE (2001) *Tourisme et Handicaps : Étude de marché de la population handicapée face à l'Offre touristique française*, Paris : Guide de Savoir-Faire, octobre, 34 pages.
- LIAGRE, Fabienne (2003) Présidente fondatrice de l'association Aventure et Partage dans *Vivons ensemble nos vacances*, Campagne nationale Tourisme et Handicap, brochure Secrétariat d'Etat au Tourisme, 13 pages.

- MAMONTOFF, Anne-Marie (2010) « Valorisation du patrimoine immatériel des minorités. L'exemple des Tsiganes », *Revue Espaces*, n° 281, p. 34-46.
- MIDY, Loïc (2007) *Enquête nationale Vie quotidienne et santé*, Insee, ministère de la Santé, division Enquêtes et études démographiques, Gouvernement de France. Paris http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?ref_id=ip1254.
- OMT – ORGANISATION MONDIALE DU TOURISME (1999) *Code mondial d'éthique du tourisme*, Organisation mondiale du tourisme, adopté lors de l'Assemblée générale de l'OMT à Santiago du Chili.
- OMT – ORGANISATION MONDIALE DU TOURISME (1995) *Recommandations Internationales 2008 sur les statistiques*, Publication des Nations Unies : Madrid/New York, 165 pages.
- OMS – ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ (1980) *Rapport sur la santé dans le monde*, Organisation mondiale de la santé : Genève, 148 pages.
- REICHHART, Frédéric (2009) « Modalités d'accès aux activités touristiques des personnes déficientes », *Téoros*, Volume 28, n° 2, p. 73-81.
- TOUCHE ROSS (1993) *Profiting from Opportunities: A New Market for Tourism*, Touche Ross Management Consultants. Londres.
- VELLAS, François (2006) *Économie et politique du tourisme international*, Paris : Economica, 323 pages.
- ZUCMAN, Elisabeth (2005) « La peur du handicap : entre rationnel et irrationnel », p 17-20, sous la direction de Jacques HENRARD, *les Actes des IXème Rencontres nationales de La JPA Vacances*, loisirs collectifs et handicap : question de laïcité, Jeunesse au plein air, Paris. 44 pages.
- WOOD, Philip (1988) *Classification internationale des handicaps : déficiences, incapacités et désavantages. Un manuel de classification des conséquences des maladies*, Paris : INSERM/CTNERHI, Presses universitaires de France. 350 pages.

teoros.revues.org

- Un outil pour vos recherches
- 30 ans d'expertise
- Un accès direct à l'actualité de la recherche francophone en tourisme !

TÉOROS
REVUE DE RECHERCHE EN TOURISME

