

# TOURISME ACCESSIBLE

Portrait de l'offre, de la commercialisation, des défis et des enjeux

Rapport réalisé par  
Le Réseau de veille en tourisme  
Chaire de tourisme Transat, ESG UQAM  
Janvier 2015

## Table des matières

<b>Introduction .....</b>	<b>2</b>
<b>1. Les différents types de handicaps.....</b>	<b>3</b>
1.1. Le handicap moteur .....	3
1.2. Le handicap visuel.....	3
1.3. Le handicap auditif.....	3
1.4. Le handicap mental.....	4
1.5. Pour un public plus large .....	4
1.6. Un tourisme accessible : qu'est-ce que c'est? .....	4
<b>2. La taille du marché .....</b>	<b>5</b>
2.1. Dans le monde .....	5
2.2. En Europe.....	5
2.2.1. Quelques chiffres en France.....	5
2.2.2. Au Royaume-Uni.....	7
2.3. En Amérique du Nord .....	7
2.3.1. Quelques chiffres aux États-Unis.....	7
2.3.2. Quelques chiffres au Canada et au Québec. ....	8
<b>3. L'impact économique du tourisme accessible.....</b>	<b>9</b>
3.1. Un secteur lucratif .....	9
3.1.1. En Europe .....	9
3.1.2. Au Québec et au Canada .....	9
3.2. Des perspectives à la hausse .....	9
<b>4. Comment développer une offre accessible.....</b>	<b>10</b>
4.1. Adaptation de l'environnement dans la sphère touristique.....	10
4.1.1. Tourisme culturel .....	10
4.1.2. Tourisme de plein air .....	11
4.1.3. Les autres services touristiques.....	14
4.2. Adaptation des transports .....	16
4.3. Partenariats .....	18
4.4. Formation des entreprises.....	18
4.4.1. Développement des compétences par la formation .....	18
4.4.2. Mise en place de supports d'aide.....	19
<b>5. Commercialiser en fonction des handicaps.....</b>	<b>21</b>
5.1. La labellisation .....	21
5.2. Les stratégies de communication .....	22
5.2.1. Les sites Web.....	22
5.2.2. Le matériel promotionnel.....	25
5.2.3. Adaptation des outils de communication et de diffusion .....	25
5.2.4. Outils technologiques.....	26
5.2.5. Réseau de distribution.....	27
<b>6. Principaux défis .....</b>	<b>28</b>
6.1. La législation concernant l'adaptation des produits et des services touristiques .....	28
6.2. Le transport .....	29
6.3. L'information .....	29
6.4. L'accueil et la formation .....	29
6.5. S'occuper des autres handicaps.....	30
<b>Conclusion.....</b>	<b>31</b>

## Introduction

Année après année, le nombre de voyageurs internationaux ne cesse d'augmenter. En 2012, on en dénombrait plus d'un milliard. Dans le secteur du tourisme, la technologie et les coopérations internationales ont considérablement facilité les flux de personnes, de capitaux et d'information.

Même si en 2015, « voyager n'a jamais été aussi facile et accessible », l'offre touristique destinée aux personnes en situation de handicap reste encore marginale. Les produits et les services ne répondent entièrement ni aux attentes, ni aux besoins de ces clientèles. Bien qu'une Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées existe depuis 2007 et qu'une résolution, adoptée par l'assemblée générale de l'Organisation mondiale du tourisme (OMT) en 2009, se proclame en faveur du tourisme accessible, on constate le manque d'infrastructures adaptées et de compétences spécifiques.

Le Sommet mondial Destinations pour tous, qui s'est tenu à Montréal du 19 au 22 octobre 2014, a reposé la question de l'accessibilité touristique. Pas moins de 366 participants provenant de 31 pays ont orienté leurs discussions autour de trois grands thèmes principaux : le tourisme, la culture et les transports. Cette rencontre visait à nourrir les réflexions et à échanger sur les bonnes pratiques en matière d'accessibilité dans un certain nombre de services et d'activités touristiques tels l'information, le transport, l'hôtellerie, les attractions ou encore les événements<sup>1</sup>.

Ce rapport tente de dresser un portrait macro de la demande, de l'offre et de sa commercialisation ainsi que des défis liés à l'accessibilité touristique. Il met en lumière des exemples, non exhaustifs, de bonnes pratiques et pose les limites de certains secteurs à réagir adéquatement aux besoins de ces clientèles. Ce rapport s'appuie sur l'information extraite des conférences données lors du Sommet mondial Destinations pour tous, ainsi que sur la consultation de sites Web et de publications lors de l'exercice de veille.

---

<sup>1</sup> Organisation mondiale du tourisme. « [Recommandations de l'OMT en faveur d'un tourisme accessible à tous](#) », 2014.

## 1. Les différents types de handicaps

Un handicap est un phénomène. Il s'agit de l'interaction d'une personne, présentant des déficiences physiques ou mentales, dans un environnement inadapté pour accueillir cette interaction. De fait, la personne ne peut pas profiter de cet environnement comme pourrait le faire le reste de la société<sup>2</sup>. Dans le langage commun, on parle d'une « personne en situation de handicap ». On identifie quatre types de handicaps : moteur, visuel, auditif et mental. Chacun d'entre eux possède des caractéristiques et des défis qui lui sont propres.

### 1.1. Le handicap moteur



Les personnes contraintes par ce handicap éprouvent des difficultés à jouir pleinement de leur mobilité. La motricité peut être partielle ou totale et s'accompagne parfois d'autres troubles d'ordre physique. Généralement, les capacités intellectuelles ne sont pas altérées. Les personnes se déplacent en fauteuil roulant manuel ou électrique, avec un déambulateur, une canne ou des béquilles.

Toutes les personnes en situation de handicap moteur ne nécessitent pas une assistance. Beaucoup voyagent seules et sont autonomes, tant que l'environnement autour d'elles est suffisamment adapté. Celles qui ont besoin d'être accompagnées dans les tâches et les gestes du quotidien requièrent aussi un accompagnement pendant un voyage<sup>3</sup>.

### 1.2. Le handicap visuel



Parmi les personnes atteintes de déficiences visuelles, on distingue les personnes non-voyantes des personnes malvoyantes.

- Les personnes non-voyantes ont une cécité totale. Par conséquent, elles ont appris à développer leurs autres sens pour appréhender l'environnement qui les entoure. Elles se déplacent le plus souvent avec une canne blanche, qui leur permet de détecter les obstacles, ou avec un chien guide.
- Les personnes malvoyantes perçoivent des éléments de l'environnement, mais de manière différente : floue, champ visuel réduit, etc. L'éclairage, l'encombrement des lieux, le contraste des obstacles et des reliefs influent directement sur leur capacité à percevoir l'espace<sup>4</sup>.

### 1.3. Le handicap auditif



Les personnes qui possèdent un handicap auditif éprouvent des difficultés à percevoir et à entendre les sons. La perte de la stéréophonie ne permet plus de localiser l'origine du bruit. Comme dans le handicap visuel, on en identifie deux types : les sourds et les malentendants.

- Une personne sourde n'entend pas la parole et ne peut être aidée que par des techniques visuelles. Elle communique principalement avec la langue des signes.
- Le malentendant distingue des sons. Des appareils auditifs, des boucles magnétiques et la lecture labiale, notamment, lui permettent de déchiffrer les messages sonores<sup>5</sup>.

<sup>2</sup> Organisation mondiale du tourisme. « [Recommandations de l'OMT en faveur d'un tourisme accessible à tous](#) », 2014.

<sup>3</sup> [Tourisme & Handicaps](#). Site Web consulté le 4 décembre 2014.

<sup>4</sup> Ibid.

<sup>5</sup> Ibid.

## 1.4. Le handicap mental



Le handicap mental altère la compréhension, la communication et la prise de décision. Les personnes ayant un handicap mental peuvent éprouver des difficultés à se situer dans l'espace et dans le temps. Le handicap mental demande, bien souvent, une assistance humaine à laquelle peut s'ajouter une aide technique. Il existe plusieurs degrés d'autonomie<sup>6</sup>.

## 1.5. Pour un public plus large

On oublie que la situation de handicap peut aussi être passagère; un accident qui obligerait un individu à recourir temporairement au port de béquilles par exemple.

Par ailleurs, les infrastructures ou l'assistance humaine que nécessite une personne en situation de handicap moteur, visuel, auditif ou mental peuvent également concerner d'autres publics. Les personnes âgées, de forte corpulence ou de petite taille, les femmes enceintes ou les parents avec de jeunes enfants, peuvent être confrontés aux mêmes défis qu'une personne en fauteuil roulant. D'autre part, une personne illettrée, analphabète, ou qui ne maîtrise pas la langue d'un pays, peut fonctionner sur le même mode qu'une personne sourde, aveugle ou trisomique éprouvant des difficultés de compréhension et de communication, c'est-à-dire qu'elle recherche des informations visuelles et sonores simplifiées.

## 1.6. Un tourisme accessible : qu'est-ce que c'est?

Il s'agit de produits et de services touristiques, qui prennent en considération les déficiences visuelles, auditives, cognitives et liées à la mobilité de certaines personnes, et qui proposent une alternative satisfaisante pour leur permettre d'en profiter.

Le tourisme accessible est perçu par les gestionnaires comme un objectif à atteindre plutôt qu'un mode de tourisme. Une collaboration entre des parties prenantes, une mutualisation des connaissances, des compétences et des moyens est nécessaire afin de limiter l'exclusion et la marginalisation de segments de clientèles potentielles<sup>7</sup>.

Bien que peu de destinations réussissent à répondre favorablement à l'ensemble des critères d'accessibilité, on remarque des efforts dans le secteur public comme privé. Outre les obligations légales, de plus en plus nombreux sont ceux qui considèrent l'adaptation de leur structure ou de leurs activités comme une initiative citoyenne et éthique. L'adaptation de l'offre touristique à la clientèle en situation de handicap devient aussi un atout concurrentiel. Ce marché, lucratif et sous-exploité, représente un véritable créneau pour certains secteurs touristiques.

---

<sup>6</sup> [Tourisme & Handicaps](#). Site Web consulté le 4 décembre 2014.

<sup>7</sup> Organisation mondiale du tourisme. « [Recommandations de l'OMT en faveur d'un tourisme accessible à tous](#) », 2014.

## 2. La taille du marché

### 2.1. Dans le monde

D'après l'Organisation mondiale de la santé (2011), on estime à un milliard le nombre de personnes souffrant d'un handicap dans le monde, dont 60 millions en Europe et autant en Amérique du Nord. Ce segment constitue près de 15 % de la population européenne et 20 % aux États-Unis. Cette proportion devrait progresser, notamment en raison du vieillissement de la population<sup>8</sup>.

Les personnes handicapées, incluant les *seniors*, possèdent plus de temps et de revenus pour voyager. Aussi, leurs dépenses touristiques ont tendance à être plus élevées que celles des autres touristes. Souvent, ce segment de clientèle part en voyage en basse saison touristique.

### 2.2. En Europe

On dénombre près de 38 millions de personnes atteintes de handicaps dans l'Union européenne<sup>9</sup>. En juin 2014, la Commission européenne a publié un rapport sur le profil des voyageurs handicapés et âgés<sup>10</sup> :

- Les séjours sont principalement effectués en Europe. On y dénombre 783 millions de séjours incluant les voyages domestiques, à l'intérieur du pays d'origine, et intra-européens, entre pays d'Europe.
- La France, le Royaume-Uni et l'Allemagne sont les premiers marchés européens émetteurs.
- Les États-Unis, la Suisse et la Russie sont les plus gros marchés internationaux.
- La durée moyenne des séjours des Européens ayant des besoins spécifiques est de 6,7 nuitées.
- Les dépenses moyennes atteignent 700 euros (voyages dans leur propre pays) et 1 100 euros (voyages dans un autre pays d'Europe)
- Les voyageurs handicapés internationaux dépensent en moyenne 1 000 euros par séjour.

#### 2.2.1. Quelques chiffres en France

Depuis la fin des années 1990, la question du handicap est devenue plus importante en France. Un certain nombre de mesures prises par le gouvernement en 1998 et en 2005, contre l'exclusion et prônant l'égalité, ont amélioré l'épanouissement des personnes handicapées. Il y aurait près de 8 millions de personnes ayant un handicap moteur, 6,9 millions de déficients sensoriels parmi lesquels 3,1 millions de visuels et 4 millions de personnes souffrant de troubles mentaux<sup>11</sup>.

<sup>8</sup> BARRY, Claudine. « [En route vers l'accessibilité pour tous](#) », Réseau de veille en tourisme, 5 novembre 2014.

<sup>9</sup> ZEGHNI, Sylvain. « [L'impact économique du handicap sur le secteur du tourisme](#) ». *Juristourisme*, n° 168, octobre 2014, p.22.

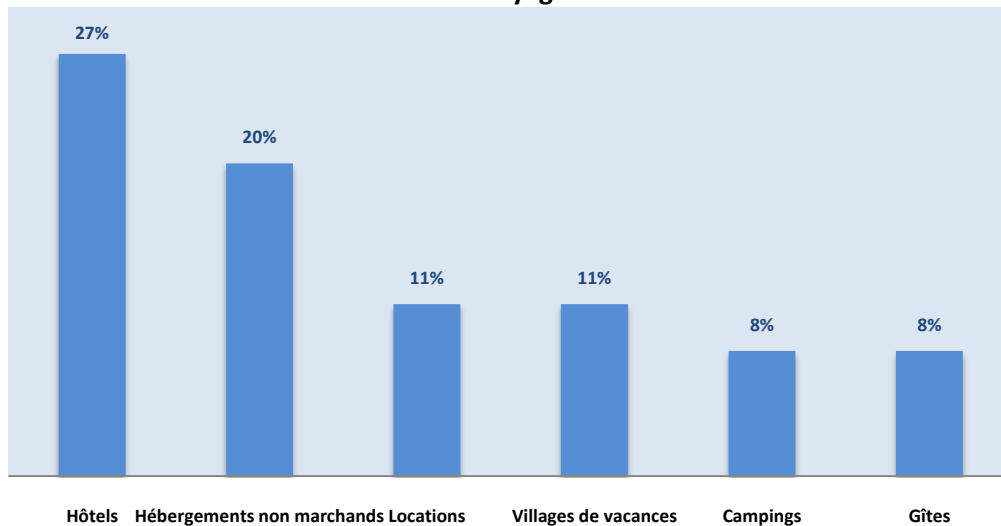
<sup>10</sup> European Commission. 2014. « [Economic Impact and Travel Patterns of Accessible Tourism in Europe – Final report](#) ». 472p.

<sup>11</sup> ZEGHNI, Sylvain. « [L'impact économique du handicap sur le secteur du tourisme](#) ». *Juristourisme*, n° 168, octobre 2014, p.22.

L'Insee et Atout France ont dressé le profil des voyageurs français en situation de handicap<sup>12</sup> :

- Un voyageur sur deux a un revenu supérieur à 1 500 euros (environ 2 100 CAD).
- Près de 77 % partent en voyage au moins une fois dans l'année à plus de 80 km de chez eux.
- La durée moyenne du séjour est d'un peu plus de deux semaines.
- Le budget se situe entre 300 et 650 euros (environ 420 à 910 CAD) par personne.
- Le littoral figure au premier rang des destinations visitées, suivi de la montagne, de la campagne et des centres urbains.
- Ils voyagent principalement hors saison, même s'ils tendent de plus en plus à partir en vacances pendant la période estivale.
- La majorité des séjours (82 %) s'effectue de manière individuelle tandis que 18 % des personnes à besoins spécifiques partent en groupe.
- L'hôtel est le type d'hébergement principal (27 %), suivi des hébergements non marchands, de la location d'habitations, du village de vacances, du camping et du gîte (voir le graphique 1).

**Graphique 1**  
**Types d'hébergements fréquentés par les touristes français en situation de handicap lors de leurs voyages en France**



Source : Atout France, 2007

<sup>12</sup> ZEGHNI, Sylvain. « [Dossier accessibilité: 2015, attention à la marche](#) ». *Juristourisme*, n° 168, octobre 2014, p.22-24.

L'étude a également identifié trois types de voyageurs distincts : les multipartants, les « uni partants » et les partants occasionnels<sup>13</sup> (voir tableau 1).

**Tableau 1 : Typologie des partants français**

Les multipartants	Les uni partants	Les partants occasionnels
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Plusieurs séjours par an</li> <li>○ Moyens et longs séjours</li> <li>○ Hébergement marchand</li> <li>○ Destinations : France, hors de la région de résidence et des départs à l'étranger</li> <li>○ Actifs</li> <li>○ Revenus élevés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Un séjour annuel</li> <li>○ Hébergement marchand ou non marchand</li> <li>○ Destinations : France, hors de la région de résidence</li> <li>○ Besoin de transport spécifique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Un séjour court</li> <li>○ Hébergement non marchand</li> <li>○ Destinations : France, proximité du lieu de résidence</li> <li>○ Accompagné</li> <li>○ Handicap moteur</li> </ul>

Source : Atout France, 2007

### 2.2.2. Au Royaume-Uni

En 2009, une enquête sur le tourisme au Royaume-Uni dévoile que 12 % des touristes domestiques avaient un handicap ou un problème de santé de longue durée. L'étude apprenait également que ces touristes faisaient des séjours plus longs et dépensaient plus que la moyenne<sup>14</sup>.

## 2.3. En Amérique du Nord

### 2.3.1. Quelques chiffres aux États-Unis

Selon un rapport, publié en 2014 par l'Université du New Hampshire, près de 40 % de la population américaine handicapée était âgée de 65 ans et plus, tandis que les jeunes de 5 à 17 ans représentaient 7 % et les enfants de moins de 5 ans comptaient pour moins de 1 %<sup>15</sup>.

Des études ont tenté de déterminer le comportement de voyage et de consommation des adultes américains ayant un handicap<sup>16</sup>:

- Leurs dépenses touristiques s'élevaient à environ 13,6 milliards de dollars US annuellement.
- Les destinations internationales les plus populaires étaient le Canada, le Mexique, l'Europe et les Caraïbes.
- Sur un total de 2 millions d'Américains ayant un handicap, 20 % avait voyagé au moins six fois au cours des deux années précédentes

<sup>13</sup> Atout France. « [Adapter l'offre touristique aux handicaps](#) », 2007.

<sup>14</sup> Organisation mondiale du tourisme. « [Recommandations de l'OMT en faveur d'un tourisme accessible à tous](#) », 2014.

<sup>15</sup> Institute on Disability. « [2014 Disability Statistics Annual Report](#) », New Hampshire University, 39p.

<sup>16</sup> RAINS Scott. « [Disability Pride and World Travel](#) », European Network for Accessible Tourism, 2009.



### 2.3.2. Quelques chiffres au Canada et au Québec.

Au Canada, près de 3,6 millions de personnes vivent avec un handicap. Au Québec, près de 800 000 personnes souffraient d'une incapacité physique en 2011, dont la moitié sont motrices et 13 % sont liées à l'audition<sup>17</sup>.

- Près de 430 572 personnes ayant une incapacité physique (59 %) ont effectué un séjour d'au moins une nuitée au cours des 24 derniers mois.
- Le plus souvent, ils voyagent à deux.
- Le Québec représente la première destination fréquentée par les Québécois ayant une incapacité physique, suivi des États-Unis et de l'Ontario.
- La durée moyenne des séjours au Québec était de 4 jours; 11 lors des séjours hors Québec.
- Près de la moitié (46 %) ont été hébergés par des parents ou des amis tandis que plus du tiers (37 %) déclarent avoir séjourné dans un hôtel ou un motel.
- Près de 40 % ont estimé avoir eu accès à des services adaptés lors de leur séjour.
- Les dépenses moyennes s'élevaient à 573 CAD par personne.
- Le bouche-à-oreille et les conseils de parents ou d'amis constituent la première source d'information utilisée chez les voyageurs québécois ayant une incapacité physique.

---

<sup>17</sup> Kéroul. « [Étude sur les comportements et attitudes des personnes ayant une incapacité physique en matière de tourisme, culture et transport au Québec : Faits saillants](#) », 2011.

## 3. L'impact économique du tourisme accessible

### 3.1. Un secteur lucratif

#### 3.1.1. En Europe

L'European Network for Accessible Tourism estime que le marché potentiel du tourisme accessible s'élève à 130 millions de personnes en Europe et génère des dépenses de 68 milliards d'euros (près de 100 milliards CAD). En plus des personnes ayant un handicap, moteur, auditif, visuel ou intellectuel, ce marché se compose de personnes âgées, de femmes enceintes, de familles avec de jeunes enfants et de gens souffrant de maladies chroniques (diabète, maladies cardiovasculaires, allergies, etc.) ou d'incapacités temporaires. Les résultats du projet de recherche de la Commission européenne vont plus loin en dévoilant que les Européens qui nécessitent des besoins spécifiques dus à un handicap ou à l'âge, auraient contribué pour 394 milliards d'euros (environ 550 milliards CAD) dans l'économie européenne<sup>18</sup>.

#### 3.1.2. Au Québec et au Canada

Les dépenses touristiques totales des personnes ayant une incapacité physique sont estimées à 494 millions CAD. De l'ensemble des 430 572 voyageurs québécois, plus de la moitié (65 %) ont voyagé au moins une fois au Québec et ont dépensé 174,6 millions CAD, soit 35 % des dépenses touristiques totales. Plus du tiers (35 %) a effectué un voyage hors Québec et a dépensé 319 millions CAD, soit 65 % des dépenses touristiques totales<sup>19</sup>.

Selon l'Institut de la statistique du Québec, les dépenses touristiques des Québécois ayant une incapacité physique et voyageant au Québec ont permis notamment de contribuer au maintien de 2 497 salariés en années-personnes pour une masse salariale de 68,1 millions CAD. Les revenus pour le gouvernement du Québec s'élèveraient à 3,5 millions CAD en impôts sur les salaires et traitements, 13,3 millions CAD en taxe de vente (TVQ) et 3,4 millions CAD en taxes spécifiques. De même pour le gouvernement fédéral, les dépenses touristiques engendreraient des revenus de 1,8 million CAD en impôts sur les salaires et traitements, 6 millions CAD en taxe de vente (TPS) et 994 000 CAD en taxes et droits d'accise. Les parafiscalités québécoise et fédérale seraient respectivement de 11 millions et 2,1 millions CAD.

### 3.2. Des perspectives à la hausse

Selon Kéroul, les retombées économiques réelles pour le Québec pourraient être le double de celles annoncées par l'Institut de la Statistique, si l'on considère les dépenses touristiques des voyageurs des autres provinces canadiennes et de l'étranger.

D'après la Commission européenne, si les destinations européennes deviennent complètement accessibles, la demande touristique de ces clientèles pourrait augmenter de 44 % par an, contribuer pour 142 milliards d'euros (environ 198 milliards CAD) additionnels dans le PIB et créer 3,4 millions d'emplois. En 2020, on estime que le total des séjours effectués par les Européens sur leur continent dépasserait les 860 millions par an, tandis que les arrivées internationales pourraient atteindre 21 millions annuellement<sup>20</sup>.

<sup>18</sup> Disabled World. « [Non Accessible Tourism Costing Economy Billions](#) », 17 juillet 2014.

<sup>19</sup> Kéroul. « [Un marché de plus d'un milliard de dollars : Étude sur les comportements des personnes ayant une incapacité physique en matière de tourisme, culture et transport au Québec](#) », 2011.

<sup>20</sup> European Commission. « [Economic Impact and Travel Patterns of Accessible Tourism in Europe – Final report](#) », juin 2014, 472p.

## 4. Comment développer une offre accessible

### 4.1. Adaptation de l'environnement dans la sphère touristique

Selon L'Organisation mondiale du tourisme, l'accessibilité passe par une approche « universelle » des services et des aménagements. L'offre touristique (produits, services, infrastructures, équipements, etc.) doit être pensée et conçue pour être pour disponible, fonctionnelle, complète, globale, intégrée et accessible au plus grand nombre, en minimisant autant que possible, les contraintes pour des groupes d'individus<sup>21</sup>. À ce jour, les grands défis concernent les conditions d'accès (les transports, les lieux publics, etc.), ainsi que l'offre touristique (activités, hôtels, etc.)<sup>22</sup>.

#### 4.1.1. Tourisme culturel

Dans le secteur culturel, plusieurs institutions développent leurs infrastructures et leurs activités afin de les rendre accessibles à un public plus large<sup>23</sup>. Selon l'expert en accessibilité Marcus Weisen, la stratégie culturelle devrait inclure, minimalement, les éléments suivants :

- Une plateforme unique facile à trouver et à consulter pour tous, regroupant l'offre culturelle accessible;
- Des informations fiables, concises, mais complètes pour permettre au visiteur de faire des choix éclairés sans devoir effectuer de nombreux appels téléphoniques;
- Une offre culturelle abondante;
- L'accès à des expériences culturelles significatives riches en contenu;
- La possibilité de visiter l'établissement de façon autonome;
- Le soutien aux endroits nécessaires.

Pour rendre leur contenu accessible, certains musées, centres culturels ou encore des théâtres proposent une programmation adaptée aux besoins de chaque clientèle.

#### *Exemples*

À Londres, le parcours du [Royal Air Force \(RAF\) Museum](#), qui s'adresse à une clientèle autiste, a gagné un prix. Le téléchargement gratuit de l'itinéraire permet aux éducateurs de préparer la visite en amont. À l'intérieur du musée, les espaces sont épurés et silencieux afin de maximiser la concentration des visiteurs.

-----

Le [Victorian Opera](#) de Melbourne propose lui aussi des espaces adaptés à la clientèle autiste, notamment aux enfants<sup>24</sup>. Les lieux sont calmes et équipés d'animation lumineuse puisque le bruit et l'obscurité peuvent déclencher un stress chez certaines personnes<sup>25</sup>. Pendant les représentations, les enfants peuvent se déplacer et effectuer des allers et venues dans une salle annexe.

À Paris, la [Cité des sciences et de l'industrie](#) s'adresse aux visiteurs atteints de déficience visuelle ou auditive en adaptant les fonds sonores et lumineux, en privilégiant une approche tactile, et en braille.

<sup>21</sup> Organisation mondiale du tourisme. « [Recommandations de l'OMT en faveur d'un tourisme accessible à tous](#) », 2014.

<sup>22</sup> GOLIARD, François. « [Le tourisme saisi par le handicap](#) ». *Juristourisme*, n° 168, octobre 2014, p.20.

<sup>23</sup> BARRY, Claudine. 2014. « [Pour une vie culturelle accessible à tous!](#) ». Réseau de veille en tourisme, 30 octobre 2014.

<sup>24</sup> Springwise. « [In Australia, opera is designed for kids with autism](#) », 28 juillet 2014.

<sup>25</sup> ROSS Annabel et Danielle Kutchel. « [Opera creates welcoming spaces for children with autism](#) », The Sydney Morning Herald, 7 juin 2014.

-----

À Londres, le musée d'art et de design Victoria and Albert est entièrement accessible aux gens en fauteuil roulant. On invite aussi les visiteurs à toucher certaines œuvres, parfois avec des gants. Des explications en braille, des guides imprimés avec de grands caractères et des images tactiles, des logiciels spécialisés et d'autres technologies de communication sont utilisés pour transmettre l'expérience culturelle aux visiteurs atteints de troubles de la vue. Les malentendants peuvent également compter sur des ressources telles que des appareils pour amplifier les sons, des vidéos sous-titrées et des guides qui s'expriment dans la langue des signes. Des programmes particuliers et des outils ont également été développés pour les clientèles ayant des difficultés d'apprentissage ou souffrant de dyslexie<sup>26</sup>.

#### 4.1.2. Tourisme de plein air

Parmi les attractions récréotouristiques et les activités de plein air, on en recense plusieurs accessibles aux personnes en situation de handicap. Pour recevoir cette clientèle, les structures ont adapté l'offre principalement en :

- se munissant de matériel spécialisé;
- reconsidérant l'aménagement des lieux;
- s'aidant de personnes qualifiées et sensibles.

Voici quelques exemples :

##### **Les sites naturels et les activités de plein air**

La géographie du territoire peut devenir une contrainte. L'aménagement et l'équipement des lieux doivent être créatifs et adaptés pour ne pas dénaturer le site et pour le rendre accessible.

##### *Exemples*

En France, dans le département de la Manche, le guidon HCP consiste en un fauteuil roulant poussé par un vélo. L'usager à mobilité réduite profite de la promenade à une vitesse modérée<sup>27</sup>.

-----

La communauté d'agglomération du Bassin d'Aurillac, en France, a réaménagé un site naturel afin de rendre le lac et le camping accessibles<sup>28</sup>. Des pilotis relient les différentes attractions du site, tandis que des équipements tels que des garde-corps et des sols aplanis et lisses facilitent l'accès à tous. La nuit, le parcours devient « son et lumière » pour permettre aux personnes atteintes de déficiences visuelles et auditives de s'y repérer.

En Bretagne, l'accessibilité aux écluses a été revue<sup>29</sup> tandis que le quai Belu d'Amiens a été aménagé<sup>30</sup>.

-----

<sup>26</sup> BARRY, Claudine. 2014. « [Pour une vie culturelle accessible à tous!](#) ». Réseau de veille en tourisme, 30 octobre 2014.

<sup>27</sup> Ministère français de l'Écologie, du développement durable, et de l'énergie, ministère français du Logement, de l'égalité des territoires et de la ruralité. « [Florilège 2013-2014 des belles pratiques et des bons usages en matière d'accessibilité de la cité](#) ». p.15.

<sup>28</sup> Ibid. p.23.

<sup>29</sup> Ibid. pp.10 et 28.

<sup>30</sup> Ibid. p..37.

En Australie, Parks Victoria offre des services pour les visiteurs atteints de déficience visuelle et l'on rend disponible gratuitement des appareils aux personnes à mobilité réduite pour visiter les parcs. Différents types de fauteuils roulants tout-terrain sont proposés selon le genre de territoire à explorer. De gros pneus permettent de circuler sur la plage; des structures allongées peuvent emprunter des sentiers plus étroits et escarpés; certains fauteuils sont même conçus pour monter et descendre des marches et permettent la visite de grottes. Le programme de bénévoles Sherpa offre aux visiteurs avec un handicap le soutien nécessaire durant leur visite<sup>31</sup>.



Le guidon HCP Source : Google images

### Les activités d'aventure

Les personnes à besoins spécifiques peuvent dépasser leurs limites en s'adonnant à des activités extrêmes.

#### Exemples

Afin d'accueillir les personnes en situation de handicap moteur, Orres, une station des Hautes-Alpes, propose des activités extrêmes comme le parapente. Récemment, la station a aménagé des sentiers et s'est dotée de Fauteuils Tout Terrain (FTT)<sup>32</sup>. Une formation est offerte aux usagers pour leur permettre de pratiquer cette activité de façon autonome.

-----

En Australie, le parcours d'arbre en arbre [Crazy Rider Xtreme](#) est accessible aussi bien à un public valide qu'à mobilité réduite. Assis dans un siège, les participants circulent à toute vitesse entre les arbres.

-----

Dans l'ouest de la Virginie, les personnes en situation de handicap moteur peuvent faire du saut en parachute<sup>33</sup>.

<sup>31</sup> BARRY, Claudine. « [Le plein air accessible](#) », Réseau de veille en tourisme, 31 octobre 2014.

<sup>32</sup> Ski Info. « [Journées découverte du Fauteuil Tout Terrain \(FTT\) aux Orres](#) », 4 août 2014.

<sup>33</sup> RHIANNON, Edwards, « [Base jumping in a wheelchair : « an amazing feeling](#) », 3 septembre 2014.



Parcours du Crazy Rider Xtreme



Fauteuil Tout Terrain

Source : Google images

## Les activités hivernales

### *Exemples*

À Aspen, au Colorado, [Autism Skis!](#) est un camp qui accueille des enfants et des adultes autistes. Durant cinq jours, les participants peuvent pratiquer le ski et la planche à neige, bénéficier de cours particuliers en étant encadrés par du personnel qualifié, profiter d'activités de groupe et d'expériences sociales, et se détendre<sup>34</sup>.

-----

Aux 2 Alpes, l'École du Ski Français (ESF) propose le Skikart, un matériel ludique, stable et simple d'utilisation. Le skieur, assis, agit de manière autonome sur ses skis grâce à deux poignées qui lui permettent de se diriger et de freiner<sup>35</sup>.



Le Skikart

Source : Google images

<sup>34</sup> Colorado Ski Country USA, « [Aspen Winter Camp, Autism Skis ! Welcomes and Support All Children and Adults on the Autism Spectrum](#) », 17 novembre 2014.

<sup>35</sup> France Montagnes, « [Un début de saison d'hiver à ne pas manquer aux 2 Alpes !](#) », le 8 décembre 2014.



## Les activités nautiques

Le littoral est une destination privilégiée par les clientèles à besoins spécifiques. L'aménagement des plages, l'accès aux espaces portuaires ou encore la possibilité de pratiquer des activités nautiques font partie des attentes de la clientèle.

### Exemples

La Ville de Dubaï met à la disposition des citoyens et des touristes quinze fauteuils pour personnes à mobilité réduite spécialement équipés pour aller dans la mer<sup>36</sup>.

-----

Un surfeur hawaïen a conçu une planche à pagaie qui permet aux personnes à mobilité réduite de pratiquer ce sport à la mode. Pour des raisons de stabilité et de sécurité, la planche requiert un design spécifique. Elle possède deux modes d'utilisation; l'ajout et le retrait de flotteurs font varier le niveau de difficulté.

-----

En Martinique, un club de plongée offre aux personnes à mobilité réduite d'aller à la découverte des fonds marins sous une quinzaine de mètres pendant environ 30 minutes<sup>37</sup>.



Le fauteuil flottant



La planche à pagaie

Sources : [The National UAE](http://TheNationalUAE.com); [actunautique.com](http://actunautique.com)

### 4.1.3. Les autres services touristiques

Il s'agit de penser à l'accessibilité dans son ensemble. On ne peut pas concevoir que des produits et des activités touristiques soient accessibles sans que d'autres secteurs comme l'hôtellerie, la restauration et les événements soient dépourvus d'aménagements, d'équipements ou de personnel qualifié pour accueillir les clientèles handicapées.

## Les tours et visites de ville

Pour permettre aux personnes en situation de handicap de bénéficier des visites guidées en ville, il existe des outils.

### Exemples

L'application [SightCompass](#), destinée aux personnes souffrant de déficience visuelle, décrypte des signaux provenant de l'environnement et les envoie sur leur téléphone intelligent<sup>38</sup>.

<sup>36</sup> N AL KHAN, Mohammed. « [Floating Wheelchairs are a big hit at Dubai beaches](#) », The National UAE, 24 juin 2014.

<sup>37</sup> Martinique Access'ile, « [Plongée](#) », site Web consulté le 13 janvier 2015.

<sup>38</sup> KUZ, Marnie. « [Free App for Visually Impaired to Navigate](#) », PSFK, 14 octobre 2014.

La municipalité de Lys-lez-Lannoy, dans le nord de la France, s'est équipée de balises sonores dans certains de ses sites touristiques phares pour permettre aux personnes malvoyantes et aveugles d'accéder aux récits historiques de la ville<sup>39</sup>.

## L'hébergement

Les hébergements devraient posséder un nombre suffisant de chambres accessibles à une clientèle handicapée autonome. Les salles de bain, les espaces extérieurs et les autres espaces communs doivent tenir compte des principes de la conception universelle. Le service peut aussi être adapté (acceptation de chiens d'accompagnement pour les aveugles, accueil en langue des signes pour les sourds, etc.).<sup>40</sup>

### Exemple

La Chaîne [Scandic hôtel](#) est une référence en matière de bonnes pratiques. Elle a d'ailleurs reçu un prix pour l'accommodement de l'espace de ses établissements<sup>41</sup>. Par exemple, la réception possède un comptoir pour être à la même hauteur qu'une personne en fauteuil roulant. La hauteur des prises, des interrupteurs, des poignées de porte, de la pomme de douche, etc. a été pensée en fonction des besoins des clientèles. Dans ces hôtels, les chiens sont autorisés pour les personnes aveugles. De plus, les menus du restaurant peuvent être adaptés en fonction du régime ou des allergies alimentaires.

-----

En Espagne, les hôtels de luxe [Paradores](#) sont aussi de bons élèves en ce qui concerne l'accessibilité universelle.

## Les restaurants, les bars et les boîtes de nuit

### Exemple

Au Canada, [Signs Restaurant](#) est un établissement ouvert aux malentendants<sup>42</sup>. Le personnel, qui est sourd, enseigne aussi la langue des signes aux clients entendants.

## L'événementiel

### Exemples

En France, la [Check-list « Accessibilité »](#), initiée par un collectif d'associations, contient 14 items à prendre en considération pour aider les événements et les festivals à rendre les lieux et les programmations accessibles à tous<sup>43</sup>.

-----

Au Québec, l'architecture et l'urbanisme rendent accessible la Place des Festivals de Montréal, haut lieu de diffusion culturelle. Des rampes et des surfaces lisses ont été aménagées dans le paysage urbain, tandis que la création d'espaces distincts améliore le sentiment de sécurité<sup>44</sup>.

<sup>39</sup> Ministère français de l'Écologie, du développement durable, et de l'énergie, Ministère français du Logement, de l'égalité des territoires et de la ruralité. « [Florilège 2013-2014 des belles pratiques et des bons usages en matière d'accessibilité de la cité](#) », p.16.

<sup>40</sup> Organisation mondiale du tourisme. « [Recommandations de l'OMT en faveur d'un tourisme accessible à tous](#) », 2014.

<sup>41</sup> Access Tourism New Zealand. « [Scandic Hotels wins awards for freely available accessibility training](#) », 19 novembre 2014.

<sup>42</sup> PIWEE. « [Ce restaurant canadien apprend la langue des signes aux clients avec des serveurs sourds](#) », 8 septembre 2014.

<sup>43</sup> Eco-evenement.. « [Check-list Accessibilité](#) », site Web consulté le 14 janvier 2015.



-----  
 Dans le département de la Loire, Roannais Agglomération fournit des casques pour rendre les matchs de baskets accessibles aux malvoyants et aux aveugles<sup>45</sup>.

-----  
 Toronto accueillera [les Jeux panaméricains et parapanaméricains](#) de 2015. La ville proposera un service de navette spéciale pour transporter les athlètes et les spectateurs pendant l'événement<sup>46</sup>.

## 4.2. Adaptation des transports

L'adaptation de l'offre en matière de loisirs, d'hébergement et de restauration est vaine si celle des transports est inadéquate ou inexistante<sup>47</sup>. Sur une base volontariste ou poussée par des mesures légales, les destinations et les transporteurs s'adaptent progressivement à l'accueil des clientèles en situation de handicap.

### Secteur de l'aérien

#### *Exemples*

L'aéroport de San Francisco a lancé le prototype d'une application mobile afin d'aider les personnes ayant une déficience visuelle à mieux s'orienter<sup>48</sup>.

-----  
 L'aéroport de Malte propose une assistance aux personnes à mobilité réduite. Notamment, le site Internet liste les services accessibles dans l'aéroport et fournit de nombreux conseils comme les distances pour se rendre d'un lieu à un autre. Par ailleurs, le personnel peut assister les passagers dans différentes étapes, de l'enregistrement des bagages jusqu'à l'embarquement<sup>49</sup>.

-----  
 L'aéroport de Londres a développé un guide pour orienter les personnes en situation de handicap<sup>50</sup>. Celles-ci peuvent demander un service de chien guide, bénéficier d'un aménagement spécifique à l'aéroport et dans les avions, etc.

-----  
 Des enfants autistes américains et leur famille ont testé la fonctionnalité et la qualité des services lors d'un vol interne<sup>51</sup>. De l'étape de l'enregistrement à Baltimore jusqu'à celle de l'arrivée à Washington, les familles devaient s'assurer de la qualité des services offerts aux aéroports et à bord de l'appareil de la compagnie Southwest Airlines.

<sup>44</sup> RACINE, François. « [Les nouveaux espaces publics du Quartier des spectacles à Montréal passent-ils le test de l'accessibilité universelle?](#) », Centre de recherche en tourisme et patrimoine ESG-UQÀM, octobre 2014.

<sup>45</sup> Ministère français de l'Écologie, du développement durable, et de l'énergie, Ministère français du Logement, de l'égalité des territoires et de la ruralité. « [Florilège 2013-2014 des belles pratiques et des bons usages en matière d'accessibilité de la cité](#) », p.14.

<sup>46</sup> TravelWeek. « [Ontario unveils transportation plan for Pan Am Games](#) », 24 novembre 2014.

<sup>47</sup> DELPECH, Xavier. « [Transport et handicap, Dossier accessibilité: 2015, attention à la marche](#) », *Juristourisme*, n° 168, octobre 2014, p.35-37.

<sup>48</sup> Access Tourism New Zealand. « [SFO Unveils Mobile App for Visually-Impaired Passengers](#) », 5 août 2014.

<sup>49</sup> Malta International Airport. « [Persons with reduced mobility](#) », site Web consulté le 19 janvier 2015.

<sup>50</sup> RAINS, Scott, « [A new guide for disabled passengers has been today been launched at Heathrow](#) », Rolling Rains Report, 30 juillet 2014.

<sup>51</sup> TravelWeek. « [Children with autism and their families take 'test' flight](#) », 8 décembre 2014.

-----  
Les appareils les plus récents, comme l'Airbus A320, disposent de toilettes accessibles aux fauteuils roulants<sup>52</sup>.

-----  
Pour Noël 2014, Delta Airlines a offert une expérience unique aux enfants atteints de trisomie à l'aéroport de Seattle. À cette occasion, la compagnie avait recréé une ambiance du Pôle Nord dans l'avion et elle avait prévu des animations<sup>53</sup>.

## Secteur ferroviaire

### Exemples

Le réseau des trains de Suisse (CFF) est particulièrement performant. Il assure l'accessibilité et offre une assistance aux personnes souffrant de différents handicaps. Par exemple, pour les malentendants qui portent un appareil auditif, de nombreuses gares disposent d'amplificateurs inductifs. Pour les personnes ayant une déficience visuelle, le CFF propose une assistance qui guide les clients dans la gare ou à bord des trains. Par ailleurs, certains wagons sont équipés de plancher surbaissé pour faciliter l'accès des personnes en fauteuil roulant ou des aveugles<sup>54</sup>.

-----  
La compagnie Eurostar International, qui assure les liaisons ferroviaires entre la France et l'Angleterre, a rédigé un [guide](#) regroupant les initiatives dans lequel elle s'engage à rendre ses services accessibles.

## Transports en commun et autres

Les transports en commun (autobus, métro, tramway) s'équipent pour permettre une accessibilité universelle. Les enjeux d'accessibilité résident surtout en ce qui a trait aux véhicules de tourisme, aux autocars privés, aux taxis, aux funiculaires, aux bateaux-bus et aux navires de croisière qui ne permettent pas encore de recevoir ces clientèles<sup>55</sup>.

### Exemples

En France, dans l'Indre, des arrêts de bus ont été aménagés pour permettre aux personnes ayant un handicap de prendre les transports en commun sans difficulté<sup>56</sup>. La voirie a été adaptée pour faciliter les déplacements des personnes à mobilité réduite, des bandes podotactiles ont été mises en place, des feux sonores équipés de balises sonores ont été installés. Certains transports possèdent des planchers bas, des rampes électriques et des places réservées aux personnes handicapées. De plus, un service Handibus, dédié aux personnes plus lourdement handicapées, dessert 15 municipalités, sur demande.

<sup>52</sup> LEBAS, Alain. « [Airbus A320 : des toilettes accessibles en fauteuil roulant](#) ». Air-journal.fr, 2 décembre 2014.

<sup>53</sup> AirlineReporter. « [Delta Air Lines and Down Syndrome Community of Puget Sound Heat to « North Pole »](#) ». 12 décembre 2014.

<sup>54</sup> CFF. « [Voyageurs avec un handicap](#) », site Web consulté le 14 janvier 2015.

<sup>55</sup> Organisation mondiale du tourisme UNWTO. 2014. [Recommandations de l'OMT en faveur d'un tourisme accessible à tous](#), 2014.

<sup>56</sup> Ministère français de L'Écologie, du développement durable, et de l'énergie, Ministère français du Logement, de l'égalité des territoires et de la ruralité. 2014. [Florilège 2013-2014 des belles pratiques et des bons usages en matière d'accessibilité de la cité](#). P.45.

-----

Des villes comme New York et Toronto ont des objectifs ambitieux en matière de taxis accessibles. La Grosse Pomme vise à ce que 50 % de sa flotte soit accessible pour 2020, alors que Toronto espère une accessibilité totale des taxis d'ici 2024<sup>57</sup>.

### 4.3. Partenariats

Pour assurer l'accessibilité des lieux et des services de façon universelle, les prestataires en tourisme doivent travailler de concert. Dans un même secteur professionnel ou géographique, les acteurs du tourisme peuvent se retrouver face aux mêmes défis et enjeux. En mutualisant leurs connaissances, leurs moyens et leurs énergies, les acteurs du territoire peuvent bâtir une offre touristique cohérente et compétitive. Une collaboration avec les organisations de consommateurs, y compris les organismes à but non lucratif représentant les personnes handicapées, les personnes âgées, les jeunes et les familles avec de jeunes enfants, s'avère essentielle pour identifier les lacunes dans les produits et services.

#### *Exemples*

Les villes québécoises de Victoriaville et de Gatineau ont initié des rencontres provinciales annuelles sur le sujet de l'accessibilité. Le [cahier des bons coups municipaux](#) répertorie des initiatives inspirantes<sup>58</sup>.

-----

Au Québec, l'Association des hôteliers du grand Montréal (AHGM) est récemment devenue partenaire de Kéroul<sup>59</sup>. Ce dernier accompagnera les membres de l'AHGM pour améliorer leurs infrastructures d'accueil et répondre aux critères d'accessibilité universelle et ainsi figurer dans les guides touristiques régionaux. Par ailleurs, une formation Service Complice permettra aux employés des hôtels de mieux répondre aux besoins de la clientèle handicapée.

### 4.4. Formation des entreprises

La formation est un pilier de l'accessibilité. Une norme non ou mal comprise, des équipements mal utilisés, des employés intimidés ou mal formés, nuisent à l'expérience du visiteur, même si tous les aménagements physiques ont été prévus. Une formation adéquate et continue est un gage de réussite pour l'accessibilité de la destination<sup>60</sup>.

#### 4.4.1. Développement des compétences par la formation

Le personnel porte une grande responsabilité puisqu'il peut pallier à d'éventuelles lacunes en ce qui a trait à l'accessibilité. Le personnel doit recevoir une formation qui lui permet de connaître, de comprendre et de traiter les problèmes auxquels sont confrontées les personnes en situation de handicap afin de savoir agir et réagir de manière appropriée à différentes situations, et aux différents handicaps. L'accueil constitue notamment une dimension très importante de l'expérience touristique.

<sup>57</sup> Barry, Claudine. « [En route vers l'accessibilité pour tous](#) », Réseau de veille en tourisme, 5 novembre 2014.

<sup>58</sup> Barry, Claudine. « [En route vers l'accessibilité pour tous](#) », Réseau de veille en tourisme, 5 novembre 2014.

<sup>59</sup> Association des hôteliers du grand Montréal. « [L'AHGM devient partenaire de Kéroul et s'engage envers les touristes en situation de handicap](#) », 7 janvier 2015.

<sup>60</sup> Claudine Barry. 2014. « [Pour une vie culturelle accessible à tous!](#) ». Réseau de veille en tourisme, le 30 octobre 2014.

Il peut y avoir plusieurs types de formation<sup>61</sup> :

- Des sessions de sensibilisation : de courte durée, allant d'une demi-journée à une journée. Elles ont pour but de fournir des outils clés et de donner l'envie de participer à un stage plus long.
- Des sessions de formation à l'accueil : se déroulent sur plusieurs jours, l'apprentissage passe par des mises en situation.
- Des sessions liées à l'accessibilité : généralement d'une durée de deux jours où l'on aborde les diverses lois et obligations.
- Des ateliers de perfectionnement : d'une journée pour approfondir des connaissances dont la base est déjà acquise ou explorer de nouvelles thématiques.
- Des formations d'évaluation : visent à former les évaluateurs du label en tourisme et handicap, notamment.

Des formations permettent d'outiller le personnel ressource pour pouvoir répondre aux premiers besoins de la clientèle, tandis que d'autres formations peuvent donner naissance à des comités, des unités ou des équipes de spécialistes de la question.

#### Exemples

L'Université des Sciences appliquées de Suisse occidentale offre le cours « Développement du tourisme pour tous », destiné aux étudiants en tourisme. C'est également le cas de la France où, par l'entremise de l'Association Tourisme et Handicaps, un cours de sensibilisation est donné chaque année dans les programmes de BTS Tourisme, ainsi qu'aux enseignants<sup>62</sup>.

-----

En France, la délégation Voyages et Handicaps a été créée au sein du Syndicat national des agences de voyages. Sa mission sera de fournir des réponses aux questions pratiques concernant le voyage d'une personne handicapée<sup>63</sup>.

Un atelier, portant sur l'accueil et le service aux personnes handicapées, a été offert pendant une demi-journée à des agents de voyages de Montréal, en décembre 2014. La formation comprenait notamment des présentations de différentes grandes entreprises qui offrent déjà des services spécialisés (Croisières Carnival, Vacances Transat, VIA Rail, l'Association des propriétaires d'autobus du Québec ainsi que l'Aéroport Pierre-Elliott-Trudeau, etc.)

-----

Au Québec, l'association Kéroul donne des formations à des entreprises touristiques québécoises sur les bonnes pratiques en matière d'accessibilité.

#### 4.4.2. Mise en place de supports d'aide

Toutes les entreprises n'ont pas les moyens de former leur personnel, ni même d'embaucher une personne experte en gestion du handicap. Pour aider les organismes, surtout les PME, des guides existent, souvent initiés par des ministères, des agences de développement touristique ou des associations de personnes handicapées. Ces documents visent à sensibiliser et à orienter les PME dans leurs démarches d'adaptation.

<sup>61</sup> Dominique Rabais. « [La formation: un pilier incontournable de l'accessibilité](#) ». Dossier accessibilité: 2015, attention à la marche. *Juristourisme*, n° 168, octobre 2014, p.29-33.

<sup>62</sup> Barry, Claudine. « [En route vers l'accessibilité pour tous](#) », Réseau de veille en tourisme, 5 novembre 2014.

<sup>63</sup> Tourmag.com. « [SNAV : création d'une délégation « Voyages et handicaps](#) », le 16 octobre 2014.

### *Exemples*

En France, il existe le [guide de l'accessibilité dans les cafés, hôtels, restaurants et discothèques](#).

-----

L'agence de développement et de la promotion touristique des Bouches-du-Rhône, en collaboration avec les Fédérations des Vignerons Indépendants et des Caves Coopératives, accompagne les vignobles souhaitant devenir accessibles aux personnes en situation de handicap. Les organismes fournissent une trousse incluant des conseils pratiques afin de mieux accueillir ces clientèles<sup>64</sup>.

-----

En partenariat avec la Fédération des pourvoiries du Québec, l'association Kéroul a réalisé un [guide d'accessibilité destiné aux gestionnaires de pourvoiries](#) qui souhaitent développer des établissements et activités accessibles. L'outil vise, entre autres, à informer sur les normes en vigueur en matière d'accessibilité des bâtiments et des campings, à présenter des bonnes pratiques en matière d'activités de plein air, et à exposer les besoins et attentes de la clientèle à mobilité réduite face à une expérience en pourvoirie<sup>65</sup>.

---

<sup>64</sup> VisitProvence.com. « [Oenotourisme pour tous : rendre accessible ses espaces d'accueil et ses prestations](#) », consulté le 13 janvier 2015.

<sup>65</sup> Claudine Barry. 2014. « [Le plein air accessible](#) ». Réseau de veille en tourisme, le 31 octobre 2014, consulté le 13 janvier 2015.

## 5. Commercialiser en fonction des handicaps

### 5.1. La labellisation

En France, l'association Tourisme et Handicaps est responsable de l'attribution du label « [Tourisme et Handicap](#) », qui vise à apporter une information fiable, descriptive et objective de l'accessibilité des sites et équipements touristiques en tenant compte des quatre types de handicaps (moteur, mental, auditif et visuel) et à développer une offre touristique adaptée». À ce jour, plus de 5300 structures ont reçu le label pour une période de cinq ans renouvelable : 3000 hébergements certifiés, 400 établissements culturels, 500 offices de tourisme et de nombreuses activités de pleine nature ou sportives (sentiers de randonnée, parcs et jardins, plages et piscines, etc.).

L'accessibilité aux loisirs et au tourisme ne saurait être entière sans une facilité de déplacement sur le territoire concerné. Le label français, [Destination pour tous](#), tente de répondre à cette préoccupation. Créé en 2013 par le ministère responsable des personnes handicapées et celui du Tourisme, il vise à « valoriser les territoires proposant une offre cohérente globale, intégrant l'accessibilité des sites touristiques, mais facilitant aussi la vie quotidienne et l'ensemble des déplacements sur le territoire concerné ». Le label est décerné aux territoires ayant développé une offre touristique pour au moins deux des quatre familles de handicaps et qui s'engagent à élargir leur offre touristique aux autres familles de handicaps et à proposer de nouvelles prestations accessibles. Il est attribué pour une durée de trois ans. Une aide financière pour les exploitants privés, le Fonds d'intervention pour les services, l'artisanat et le commerce (FISAC), a permis d'accompagner les propriétaires de bars et de restaurants dans la réalisation des aménagements destinés notamment à faciliter l'accessibilité pour les personnes handicapées et à mobilité réduite (mise aux normes des sanitaires, des lieux de passage, des entrées, etc.)

Bordeaux est devenue, en juin 2014, la première ville ayant reçu le label Destination pour tous. Elle propose une offre globale et adaptée aux personnes en situation de handicap moteur et mental. Transports, hébergements, restaurants, lieux culturels, services, équipements sportifs et sites adaptés sont ainsi identifiés pour permettre à tous de découvrir la ville. Le secteur touristique flamand, en Belgique, a également développé un [label du tourisme accessible](#) qui se décline en trois niveaux et est octroyé par Tourisme Flandres. Il vise les lieux d'hébergement, les bureaux d'information et les centres de visiteurs. Ce label a été conçu en collaboration avec la politique flamande de l'Égalité des chances, la cellule Égalité des chances en Flandre et les points d'appui et bureaux-conseils en matière d'accessibilité.

Dans le cadre de sa stratégie de développement durable, l'Office national allemand du tourisme (ONAT) participe au projet du Ministère fédéral de l'Économie et de l'Énergie (BMW), qui permet de mettre en place des critères de qualités unifiés ainsi qu'un étiquetage clair des offres « sans barrières ». Dans le cadre de cette initiative, un système de certification Tourisme pour tous et des mesures de formation appliquées à l'ensemble du pays ont été développés.

En Ontario, la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées oblige les entreprises à se conformer à certaines normes. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2014, de nouvelles exigences en matière d'accessibilité sont entrées en vigueur pour les entreprises et les organismes à but non lucratif comptant 50 employés ou plus. Ces exigences s'appliquent aux [plans pluriannuels](#), aux [politiques](#), aux [guichets libre-service](#) et aux [sites Web](#). En outre, les entreprises et organismes à but non lucratif comptant 20 employés ou plus doivent produire un [rapport de conformité sur l'accessibilité](#).

## 5.2. Les stratégies de communication

Pour informer les voyageurs sur l'accessibilité de l'offre touristique et des infrastructures comme les transports, les destinations utilisent divers moyens : site Web, brochures, campagnes promotionnelles, outils technologiques.

### 5.2.1. Les sites Web

Sur le continent européen, l'Union européenne répertorie les fournisseurs de services touristiques accessibles sur un site Web, [Pantou](#). Celui-ci comprend également une liste d'agents de voyages et de voyagistes qui fournissent des services accessibles. La plupart des offices de tourisme offrent également des informations pour les voyageurs handicapés. Par exemple, l'[office de tourisme allemand](#) a une section contenant des informations de base pour les personnes qui sont en mobilité restreinte. [Visit Sweden](#) fournit des renseignements et des liens pour le transport, l'hébergement et les activités telles que le ski. [Visit England](#), présente des miniguides de voyage accessibles pour quatre régions touristiques, de même que des informations sur l'hébergement, les attraits et les [déplacements](#). Mentionnons que le site de Visit England correspond aux normes de la [Web Accessibility Initiative](#) du World Wide Web Consortium. La région française de [Provence-Alpes-Côte d'Azur](#) (PACA) et celle de [Catalogne](#), en Espagne, se démarquent avec leurs sites Web entièrement dédiés à la clientèle handicapée. On y trouve même une [vidéo en langage des signes destinée à un public sourd](#) qui présente chacune des régions (voir la [vidéo](#) de tourisme Catalogne). Grâce à son programme Fully Accessible Barbados (FAB), le premier et le seul de ce genre dans les Caraïbes, la Barbade répertorie les entreprises accessibles sur le [site Web](#) et la [page Facebook](#) de la destination.

Des organismes à but non lucratif voués à la promotion de l'indépendance des personnes handicapées par les voyages comme [Opening Door](#), une organisation américaine, ou Tourism for all, au Royaume-Uni, offrent une foule d'informations pratiques pour les voyageurs : guides de destinations accessibles dans le monde, [liste d'agents de voyage spécialisés](#) et activités. [OpenBritain](#), géré par [Tourism for All](#), recense des établissements accessibles. Toutefois, comme ceux-ci sont autoévalués, le touriste doit rechercher l'un des [neuf logos](#) de VisitEngland pour s'assurer que les lieux ont été jugés par des professionnels.

Au Canada, il semble plus difficile de trouver l'information touristique concernant les personnes handicapées. HelloBC, l'office de tourisme de Colombie-Britannique, consacre une [section de son site](#) aux voyages accessibles. On y parle transport, hébergement, [ville](#), [parcs](#) à visiter et d'activités à pratiquer. [Tourisme Île-du-Prince-Édouard](#) offre très peu de renseignements, alors que les autres provinces ne semblent pas répertorier les informations relatives aux clientèles en situation de handicap.

Des villes ont également pris en mains, la responsabilité de promouvoir leurs services accessibles. C'est le cas de Bordeaux, ville Destination pour tous, dont le [site Web](#) est également optimisé pour les téléphones intelligents. Il recense, sur une carte, l'offre de services adaptés : transports, hébergements, restaurants, services, sites touristiques sont identifiés. L'ensemble des sites labellisés « Tourisme & Handicap » sont mentionnés avec leurs spécificités (moteur, mental, auditif, visuel). Le site Web permet de géolocaliser les lieux et l'équipement accessible, les voies accessibles en fauteuil roulant ainsi que les parcours de découverte « Ville et handicap ».



Une partie du [site Web](#) de Visit London est entièrement consacrée au tourisme accessible. On y présente de l'information touristique (attractions, hébergement, tours guidés, etc.), mais aussi des renseignements utiles sur les transports ou les toilettes accessibles dans la ville. Un [site Web accessible](#) consacré au [transport adapté](#) complète l'information sur les transports londoniens.

Privacy & Cookies

English

# VISITLONDON.COM

OFFICIAL VISITOR GUIDE

Sign In | Register

Search

Home Discover London Things to Do Where to Stay Traveller Information Tickets & Offers

You are here: Home > Traveller Information > Essential Information > Accessible London

## Accessible London

DisabledGo

Accessible Attractions

Visit these accessible attractions

- EDF Energy London Eye
- Natural History Museum
- British Museum
- Shakespeare's Globe
- National Gallery

Accessible Budget Hotels

Accessible South Bank



Accessible Tours

London continues to improve its accessibility provisions. Here you can read about London hotels, attractions, public transport and more.

### Useful Information

### Things to Do

Advertisement



Source : [VisitLondon](#)



Autre exemple, celui de Barcelone, dans le nord de l'Espagne. La page Web de Tourisme Barcelone [consacrée au tourisme accessible](#) présente l'offre adaptée aux clientèles en situation de handicap : musées adaptés aux personnes malvoyantes, hôtels sans barrières architecturales, plages accessibles, visites en langue des signes, etc. On y trouve aussi les informations sur les moyens de transport pour se déplacer dans la ville, que ce soit en métro, en autobus (voir l'image), en tramway ou avec le Barcelona Bus Turístic.

The screenshot shows the Barcelona Turismo website. The header includes the logo and the text "Barcelone, pour un tourisme accessible". A navigation bar contains a search box, "Accueil", "Accessibilité", "Pendrez contact", and language options. Below this are buttons for "QUE VISITER", "TRANSPORTS", "SERVICES D'INTÉRÊT", and "OÙ DORMIR". A specific page path is shown: "Vous êtes à: Transports / Autobus". A section titled "Comment accéder:" lists various arrival methods, and "Se déplacer en ville:" lists transport options including "Autobus". A sub-section titled "AUTOBUS" has an "Index:" with links to general information and accessibility. A photograph shows a person in a wheelchair boarding a bus. To the right, there is a "LIENS D'INTÉRÊT" section.

Source : [Tourisme Barcelone](#)

Certains attraits touristiques publient leurs informations concernant l'accessibilité sur un site Web. C'est le cas de la [Cité des sciences et de l'industrie](#) de Paris qui détaille l'expérience pouvant être vécue selon les limitations des usagers. Il met également en lien des personnes-ressources pour chaque problème de santé.

The infographic is divided into several sections. On the left, a red box titled "UNE ÉQUIPE POUR VOUS CONSEILLER" states that professionals are available to help prepare visits. Below this are boxes for "SOURDS" and "MALENTENDANTS", each with a plus sign. In the center, there are boxes for "DÉFICIENTS VISUELS", "MOBILITÉ RÉDUITE", and "HANDICAP MENTAL", each with a plus sign. At the bottom center is a red box for "RELAIS DU CHAMP SOCIAL" with a plus sign. On the right, a large red box titled "GRATUITÉ" lists various categories of people who can access services for free, including unemployed individuals, those on social minima, and holders of specific permits like the CMU or temporary residence cards. It also notes that a minimum of 6 months of residence is required.

Source : [Ma cité accessible](#)

Diffuser l'information sur un site Web, c'est louable, mais encore faut-il que celui-ci soit adapté à tous les types de handicaps. Par exemple, en France, l'[association BrailleNet](#) fait face à une demande croissante de vérification de conformité concernant l'accessibilité du Web de la part d'usagers, d'organismes publics et de prestataires de services. Elle y a répondu par l'élaboration d'un label de qualité, AccessiWeb, qui garantit l'accessibilité d'un site Web de même que sa conformité aux 133 critères du [référentiel AccessiWeb](#). Cette procédure permet de délivrer un « Certificat d'accessibilité AccessiWeb » (voir les niveaux de labellisation).

### 5.2.2. Le matériel promotionnel

Plusieurs destinations publient des brochures présentant l'offre de produits et services adaptés, et ce, que ce soit sur le plan municipal, régional ou national. En voici quelques exemples.

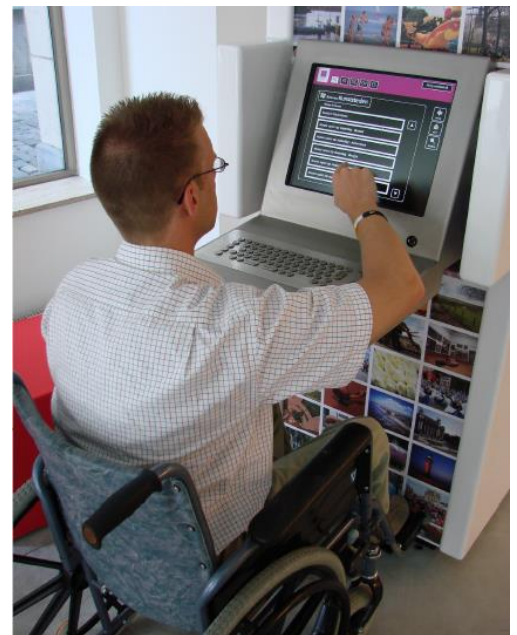
#### Sur le plan national

Dans sa publication [Access for All](#), VisitEngland présente les récipiendaires du prix « Access For All » remis lors des Awards for Excellence. On y reconnaît les entreprises touristiques qui excellent dans l'accès pour tous les visiteurs et en particulier pour les personnes ayant une déficience et d'autres besoins d'accès physiques et sensoriels. Cette publication est téléchargeable à partir du site [Accessible England](#). L'Office national du tourisme a également publié quatre guides locaux portant sur les expériences touristiques accessibles à Bath, Brighton, Leicestershire et Newcastle Gateshead.

#### Sur le plan régional

La Flandre, en Belgique, publie [cinq brochures](#) :

- les [séjours de vacances](#) les plus accessibles de la région;
- les [excursions accessibles](#);
- les [randonnées pédestres et cyclables accessibles](#);
- les [transports accessibles](#);
- les [bureaux d'information touristique accessibles](#).



Source : Tourisme Flandre

#### Sur le plan municipal

Madrid favorise le développement d'un tourisme pour tous et s'est engagée à faire connaître son offre de tourisme accessible dans un guide touristique. Depuis six ans, cette [publication](#) fournit des informations détaillées sur l'accessibilité d'un large éventail d'attractions touristiques de la ville, y compris 161 logements, 129 points d'intérêts – musées, restaurants, théâtres – avec sept routes emblématiques pour explorer la capitale espagnole. Le guide est aussi disponible en application mobile.

### 5.2.3. Adaptation des outils de communication et de diffusion

L'ensemble des outils d'information touristique et promotionnels devrait préciser distinctement les services et les installations accessibles. Des symboles internationaux compréhensibles de tous pourraient être intégrés au matériel de communication. En plus de contenir les renseignements touristiques généraux, toutes les brochures devraient mentionner des informations spécifiques aux besoins des clientèles, comme une liste des ateliers et réparateurs de prothèses et d'appareils, de cliniques

vétérinaires pour les chiens guides, de fournisseurs et distributeurs d'assistance médicale spécialisée, etc. Cette clientèle doit avoir accès à l'information de façon autonome<sup>66</sup>.

À Londres, [plusieurs guides](#) répertorient les services de la ville accessibles aux personnes en situation de handicap moteur, visuel, auditif, aux personnes âgées et aux familles.

En France, [Lizmobility](#) est un site d'information interactif sur l'accessibilité. Il est alimenté par les usagers<sup>67</sup>. Ces derniers participent à la construction d'une cartographie détaillée des services et des lieux les plus accessibles. Quant au plan-guide de la ville de Tournefeuille, en Haute-Garonne, il s'adresse aux non-voyants et aux malvoyants. Le document est disponible en deux versions, une en gros caractère, l'autre en braille<sup>68</sup>.

#### 5.2.4. Outils technologiques

Tout comme les autres touristes, les voyageurs handicapés peuvent bénéficier grandement de l'utilisation d'outils technologiques, entre autres des applications mobiles. [Celle](#) développée par un organisme de charité de Londres, The Royal Society London for Blind People aide les aveugles et les passagers malvoyants en utilisant des iBeacons pour repérer les systèmes de transport de Londres. L'aéroport international de San Francisco a tenté une expérience, en juillet dernier, afin d'aider les personnes ayant une déficience visuelle à se déplacer dans ses terminaux grâce à une application mobile et à 500 bornes iBeacons implantées un peu partout (zones d'embarquement, restaurant, toilettes et même, prises de courant). Les personnes souffrant de déficience visuelle ont pu traverser l'aéroport de manière indépendante et sans aide, hormis celle du téléphone intelligent et de l'application prévue à cet effet.

L'outil mobile, [Tur4all](#), fournit des informations aux personnes handicapées et au grand public en ce qui a trait aux degrés d'accessibilité de plus de 1 300 établissements touristiques à travers l'Espagne. Il permet aux utilisateurs de planifier leurs voyages, mais aussi d'improviser une fois à destination grâce à un système de géolocalisation intégré qui permet d'identifier les établissements touristiques à proximité.



Source : Tur4all, [Google Play](#)

[Jaccede Mobile](#) est une application mobile gratuite destinée à faciliter le quotidien des personnes à mobilité réduite en mettant à leur disposition le « guide des bonnes adresses accessibles ». L'application donne accès à la base de données du guide collaboratif Jaccede.com et permet, grâce à la géolocalisation :

- d'afficher les lieux accessibles à proximité;
- d'ajouter facilement les lieux accessibles que l'on visite;

<sup>66</sup> Organisation mondiale du tourisme. « [Recommandations de l'OMT en faveur d'un tourisme accessible à tous](#) », 2014.

<sup>67</sup> Ministère français de l'Écologie, du Développement durable, et de l'énergie, Ministère français du Logement, de l'égalité des territoires et de la ruralité. 2014, « [Florilège 2013-2014 des belles pratiques et des bons usages en matière d'accessibilité de la cité](#) », p.12.

<sup>68</sup> Ibid. p.57.

- d'enrichir les fiches de lieux déjà référencées.

Le musée Guggenheim de New York offre une [application mobile gratuite](#) qui permet aux visiteurs malvoyants ou aveugles d'accéder à des descriptions verbales des collections du musée.

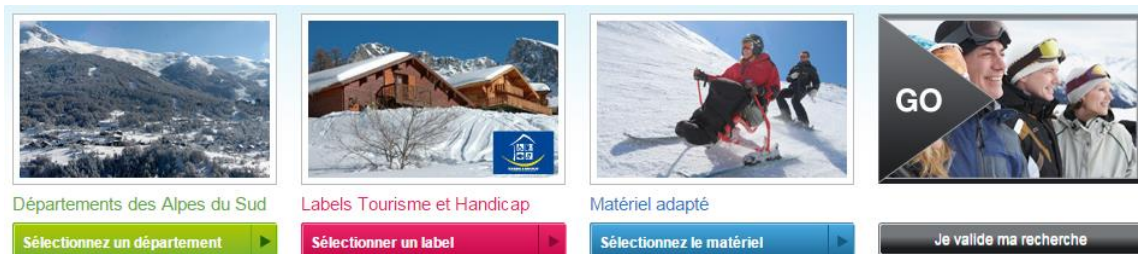
### 5.2.5. Réseau de distribution

Le développement de produits et services accessibles est certes louable, mais encore faut-il les localiser et les faire connaître aux clientèles visées. Les agences de voyages spécialisées dans le tourisme accessible peuvent être vitales pour créer un voyage intéressant, pratique et sans barrières.

La plupart des grands voyagistes traditionnels n'offrent pas de visites spéciales destinées aux clientèles en situation de handicap bien que plusieurs ont remarqué une légère hausse des demandes pour des chambres d'hôtel accessibles ainsi que de l'aide pour les clients en fauteuil roulant et les personnes ayant une déficience auditive ou visuelle.

La plupart des agences de voyages spécialisées existantes, comme [Actis voyages](#) qui s'adresse aux clientèles sourdes et malentendantes, se retrouvent souvent dans les pages Web des sites de destination consacrées aux clientèles handicapées comme [Tourisme Barcelone](#) ou encore sur celles des organismes à but non lucratif tel [Tourism for all](#).

[HandiBooking](#) et [Room Chooser](#) sont deux plateformes de réservation spécialisées dans l'hébergement adapté aux personnes en situation de handicap. Les sites répertorient les établissements ayant reçu un ou plusieurs labels Tourisme & Handicaps en France ou d'autres labels étrangers similaires. Quant à [Handi-Alpes](#), comme son nom l'indique, offre toutes les informations pertinentes pour organiser sans surprise un séjour à la montagne dans les Alpes du Sud. Depuis l'accès à la station, l'accueil, l'hébergement, la restauration et les équipements sportifs, ce nouvel outil « en ligne » est une solution globale aux besoins des internautes handicapés, quel que soit le handicap – moteur, mental, visuel, ou auditif.



Source : [Handi-Alpes](#)

## 6. Principaux défis

### 6.1. La législation concernant l'adaptation des produits et des services touristiques

La plupart des États se sont dotés d'une législation pour garantir aux personnes en situation de handicap, des services touristiques élémentaires. Pourtant, encore nombreux sont les établissements qui défient les lois. Trop laxistes, les pouvoirs publics peinent à les faire respecter et l'application de sanctions reste très timide.

Au Québec, depuis l'an 2000, tous les nouveaux hôtels et ceux qui ont été rénovés doivent avoir 10 % de chambres accessibles pour les personnes à mobilité réduite. Une enquête de l'émission La facture sur plus de 60 hôtels montréalais démontre qu'aucun d'entre eux ne respecte la loi. La Régie du bâtiment du Québec a édicté des règles très claires. Aucun des hôtels visités ne les a suivies. À Montréal, comme ailleurs dans la province, de nouveaux hôtels se construisent sans respecter les normes. Personne ne semble s'assurer du respect de la loi lors de la construction ou de la rénovation<sup>69</sup>. Au Québec, il n'y a que très peu de conséquences et de sanctions pour ces contrevenants<sup>70</sup>.

La France a, quant à elle, été trop optimiste. En 2005, elle s'était dotée d'une loi visant à rendre accessibles les lieux touristiques à tous les types de publics d'ici 2015. En 2014, la plupart des établissements n'étaient toujours pas prêts à recevoir les clientèles aux besoins spécifiques. Les pouvoirs publics ont donc dû accorder un délai supplémentaire de trois ans<sup>71</sup>. Les gestionnaires devaient cependant fournir les détails précis d'un calendrier des travaux à la fin de l'année 2014, sous peine de sanctions.

Bien entendu, l'adaptation physique d'un bâtiment, quel qu'il soit, implique de lourdes dépenses. Toutefois, prendre en considération les besoins spécifiques dès la construction du bâtiment, éviterait par la suite, de faire des travaux pour respecter les obligations légales<sup>72</sup>. En plus, cela permettrait d'accueillir une clientèle plus large. Kéroul a créé un [guide](#) pour sensibiliser et encourager les gestionnaires à changer de comportements en rendant leur offre accessible.

De manière générale, les autorités municipales ou locales devraient s'assurer que tout nouveau projet de construction ou de rénovation d'un bâtiment ou d'un lieu ouvert au public, ou toute implantation ou développement d'un service de nature publique, soit conçu sans obstacle, conformément aux principes de conception universelle et de développement durable. En ce qui concerne les autorités gouvernementales et nationales, elles devraient établir des mécanismes qui permettent de vérifier que les fournisseurs de services touristiques répondent aux exigences en matière d'accessibilité et elles devraient prévoir des sanctions strictes pour le non-respect de la législation. Les gouvernements pourraient adopter des mesures fiscales afin d'inciter les propriétaires des établissements existants et les entreprises privées de transport à faire les travaux requis pour rendre leurs établissements et leurs services accessibles<sup>73</sup>.

<sup>69</sup> FREMONT, Claire. « [Sur 60 hôtels visités, aucun ne respecte la loi pour les personnes handicapées](#) », Ici Radio-Canada, 20 octobre 2014.

<sup>70</sup> FORTIN-GAUTHIER, Étienne. « [Accessibilité touristique : le Québec serait à la traîne](#) », La Presse, 19 octobre 2014.

<sup>71</sup> MOLINÉ, Éric. « [Un monument historique accessible à tous: un défi à relever! Dossier accessibilité: 2015, attention à la marche](#) ». *Juristourisme*, n° 168, octobre 2014, p.34.

<sup>72</sup> DUBOIS, Anne-Julie. « [Sommet mondial Destination pour Tous : les grandes leçons](#) », *Tourismexpress La relève*, 6 novembre 2014.

<sup>73</sup> Destinations pour tous. « [Déclaration du Sommet mondial Destinations pour tous](#) », 2014.



## 6.2. Le transport

Le transport constitue la base d'un voyage; sans déplacement, pas de tourisme! Pour une personne en situation de handicap moteur, auditif, visuel ou mental, se rendre d'un point A à un point B est une épreuve physique et mentale. Les transports constituent donc un enjeu majeur. Encore beaucoup d'entre eux sont peu, mal ou ne sont pas équipés pour accueillir ces clients. Le défi est de s'assurer que l'offre de transport (terrestre, aérien, croisière) soit adaptée à tous les types de visiteurs handicapés. Une destination accessible pour tous doit offrir des moyens de déplacement appropriés et les promouvoir. Les services de transport devraient répondre aux mêmes critères que ceux destinés à recevoir une clientèle valide et autonome : facilité, rapidité et sécurité. Une ville comme Londres est un bon exemple en matière d'adaptation des transports publics, tandis que New York et Toronto, en Amérique du Nord, promettent d'importants efforts dans le secteur privé, en ce qui concerne les taxis.

## 6.3. L'information

De manière générale, planifier un voyage peut s'avérer parfois pénible. Sur Internet, l'offre en matière d'accessibilité s'apparente à un agrégat de produits touristiques isolés, dans lequel les liens entre les uns et les autres sont quasi inexistantes. Planifier un voyage demande des recherches très approfondies.

En plus d'offrir des informations sur l'accessibilité des lieux, les destinations auraient tout intérêt à faire un marketing ou une campagne de communication plus inclusif. Par exemple, un site Internet d'une infrastructure ou d'un lieu qui déclare accueillir les personnes ayant une déficience auditive ne doit pas se contenter de le mentionner par un pictogramme. Une communication appropriée au type de handicap (ex. : vidéo d'une personne décrivant le produit en langue des signes) permet de s'adresser directement au client. Il s'agit d'assurer l'accès à l'information en ligne à tous les visiteurs, y compris ceux vivant avec un handicap physique ou sensoriel.

## 6.4. L'accueil et la formation

Au cours du Sommet des destinations accessibles pour tous, de nombreux intervenants ont mentionné l'importance de développer les compétences du personnel en matière d'accueil et de service à la clientèle.

Comme le mentionnait Scott Rains, consultant américain favorisant les voyages indépendants et l'accessibilité, les programmes de formation ne font pas encore partie de la culture des entreprises<sup>74</sup>. Les exemples restent trop marginaux. En général, les gens ont une conception floue de l'accessibilité. Impliquer, sensibiliser et former les étudiants est un véritable défi. Ils sont la relève touristique de demain et les dépositaires du tourisme accessible. Les autorités gouvernementales doivent inciter les institutions d'enseignement à intégrer des formations sur l'accueil de TOUT visiteur. Il s'agit d'un des principaux enjeux de la formation.

Enfin, pour mieux comprendre les attentes et bien répondre aux besoins de ces clientèles, il faut les consulter<sup>75</sup>.

<sup>74</sup> BARRY, Claudine. « [En route vers l'accessibilité pour tous](#) », Réseau de veille en tourisme, 5 novembre 2014.

<sup>75</sup> Ibid.

## 6.5. S'occuper des autres handicaps

Quand on pense handicap, on imagine souvent le seul handicap moteur. Pourtant près de 70 % des handicaps sont invisibles<sup>76</sup>. L'offre touristique pour les personnes ayant une déficience visuelle et auditive reste marginale, tandis que celle à destination d'un public ayant des troubles mentaux est quasi inexistante. Il serait justifié de développer un ensemble de produits et de services qui permettent à ces clientèles de profiter pleinement de leur expérience touristique. Par ailleurs, il ne faut pas oublier que les infrastructures et les aménagements peuvent être utilisés par un bassin plus large de clientèles.

---

<sup>76</sup> Ibid.

## Conclusion

Les personnes en situation de handicap ont le droit d'accéder à n'importe quels produits et services touristiques, au même titre que les autres clientèles, et ce, même si le produit ou le service demande à être adapté.

L'ensemble de l'industrie touristique, à l'échelle verticale comme horizontale, doit relever le défi d'inclure tous les éléments nécessaires pour offrir un tourisme plus accessible et inclusif. Il est important de compléter l'offre touristique accessible actuelle pour arriver à une expérience qui serait universelle.

Adapter une offre touristique ne signifie pas nécessairement mettre en place une assistance, au contraire. Ces personnes sont majoritairement indépendantes et autonomes. Une offre touristique adaptée à leurs besoins éviterait de les contraindre à aller dans une destination spécifique.

Mêmes si de nombreux efforts émanent dans différents secteurs, les défis restent encore grands. On constate bien trop souvent que l'hébergement et la restauration, des secteurs essentiels dans la chaîne touristique, sont peu souvent accessibles aux personnes souffrant de troubles moteur, auditif, visuel ou mental.

Les questions du handicap et de l'accessibilité touristique méritent d'être prises avec sérieux et reconsidérées. En effet, « la situation de handicap est la seule minorité que n'importe qui peut rejoindre en un instant »<sup>77</sup>.

---

<sup>77</sup> Anne-Julie Dubois. « [Sommet mondial Destination pour Tous : les grandes leçons](#) ». Tourismexpress La relève, 6 novembre 2014.