

DE LA MISE EN ACCESSIBILITÉ À SA VISIBILITÉ : ÉTUDE DE CAS DE L'ACCESSIBILITÉ TOURISTIQUE EN FRANCE

RÉSUMÉ : Visant à établir un état des lieux de l'offre touristique accessible aux personnes en situation de handicap en France, cet article se structure comme une synthèse basée sur une revue de littérature scientifique ainsi que sur des données et résultats provenant d'études réalisées et publiées entre 2008 et 2017. Tout d'abord, dans une approche socio historique, il rappelle l'origine de cette offre et son développement modelé par le scoutisme d'extension, les transferts d'établissements et la création de services vacances avant de bénéficier de l'impulsion de politiques publiques et d'un cadre légal en faveur de l'accessibilité. Ensuite, à partir d'exemples concrets, il illustre la transformation opérée par les acteurs touristiques pour accueillir cette clientèle et proposer des prestations, produits et équipements accessibles. Enfin, il souligne un enjeu fort de l'accessibilité, longtemps négligé, celui de rendre visible l'accessible : fortement stimulée par les progrès technologiques, la visibilité de l'accessibilité implique l'accès à une information à la fois actualisée et géolocalisée notamment via les applications qui recensent puis partager l'information et l'expérience de l'utilisateur.

MOTS CLÉS : TOURISME, ACCESSIBILITÉ, HANDICAP, LABEL, APPLICATION

SUMMARY : Based on academic research carried out between 2008 and 2017 and completed with a literature review, this paper aims to draw an inventory of the French touristic offer accessible to people with disabilities. First of all, in a socio historical approach, it reminds us that this offer stems from - and developed thanks to - the scout movement. It then benefited from the creation of holiday services and a broad legislative framework in favour of accessibility. Then, through practical examples, it presents accessible products and equipment proposed by touristic operators to welcome tourists with disabilities. To finish, this paper stresses the importance of making accessibility visible: influenced by technological progress, the visibility of accessibility involves updated and geolocalised information provided by smart phone applications, which collect and share this information and user experience.

KEY WORDS : TOURISM, ACCESSIBILITY, DISABILITY, PICTOGRAMS, SMART PHONE APPLICATIONS

Frédéric REICHHART
Mcf, INSHEA, GRHAPES EA 7287
frederic.reichhart@inshea.fr

Introduction

Visant à établir un état des lieux de l'offre touristique accessible aux personnes en situation de handicap en France, cet article se structure comme une synthèse basée sur une revue de littérature scientifique ainsi que sur des recherches réalisées et publiées entre 2008 et 2017. Tout d'abord, dans une approche socio-historique, il rappelle l'origine de cette offre et son développement modelé par le scoutisme d'extension, les transferts d'établissements et la création de services vacances avant de bénéficier de l'impulsion de politiques publiques et d'un cadre légal en faveur de l'accessibilité. Ensuite, à partir d'exemples concrets, il illustre la transformation opérée par les acteurs touristiques pour accueillir cette clientèle et proposer des prestations, produits et équipements accessibles. Enfin, il souligne un enjeu fort de l'accessibilité, longtemps négligé, celui de rendre visible l'accessible : fortement stimulée par les progrès technologiques, la visibilité de l'accessibilité implique l'accès à une information à la fois actualisée et géolocalisée notamment via les applications qui recensent puis partagent l'information et l'expérience de l'utilisateur.

1. Vers l'accessibilité touristique....

L'inclusion scolaire et l'insertion professionnelle, puis par la suite l'accès aux pratiques sportives, constituent les premiers champs de bataille de l'inclusion des personnes handicapées sur lesquels la bannière de l'égalité des droits et de l'accessibilité est brandie. Mais un autre combat, celui pour l'accès aux activités touristiques a également débuté (Reichhart, 2011) : en effet, après la conquête de l'école, du marché de l'emploi, du sport, ce sont l'espace et le temps des vacances, symboles de modernité et de normalité¹ (Viard, 2000) que les personnes handicapées revendiquent et sont en train de conquérir. Cette conquête se fait progressivement ; elle débute avec l'engagement des pionniers du scoutisme d'extension qui, dès les années 1930, adaptent et étendent les activités scouts et les camps aux enfants aveugles, sourds, en fauteuil et avec des déficiences intellectuelles (Reichhart, 2011). Dans les

années 1960, la conquête se prolonge et se renforce avec les transferts d'établissement permettant aux usagers des institutions médico-sociales de profiter des joies du dépaysement (Camberlein et al., 1982). Mais elle va surtout être dynamisée par la création et multiplication de dispositifs et de prestataires organisant des séjours de vacances pour personnes handicapées : du service vacances de l'Association des Paralysés et Rhumatisants (Breen, 2003) devenu APF Evasion au service vacances adaptées de l'Association pour adultes et jeunes handicapés (APAJH), de l'Union Française des Colonies de Vacances (UFCV) ou encore des Eclaireurs et Eclaireuses De France (EEDF), une multitude d'organismes de vacances adaptées (OVA) alimentent l'offre de séjours touristiques à destination des personnes en situation de handicap. Cette offre, qui va se développer, se structurer et faire l'objet d'une réglementation à partir du milieu des années 2000, va constituer ce que l'on nomme communément le tourisme adapté. En parallèle de ce mouvement qui privilégie la différenciation avec des prestations catégorielles, de timides actions se développent à partir des années 1960-1970 afin d'accueillir les personnes handicapées, non pas dans des séjours de vacances spécialisés, mais au sein de l'offre touristique classique ou ordinaire². Mais pour que cet accueil se concrétise, il faut que le secteur touristique soit aménagé et transformé pour devenir accessible. C'est ainsi qu'un tourisme sectoriel ou catégoriel et un tourisme intégré ou inclusif se côtoient pour garantir et concrétiser l'accès aux activités touristiques pour les personnes handicapées (Reichhart, 2008). Il ne s'agit pas de les opposer, et de les concevoir comme des concurrents mais résolument d'entrevoir leur complémentarité qui contribue à la diversité et à la richesse d'une offre globale. C'est d'ailleurs dans ce sens que le Conseil de l'Europe recommande aux Etats membres « d'adopter une stratégie à deux volets, en veillant à ce que les personnes handicapées puissent participer aux activités culturelles, sportives, touristiques et de loisirs destinées à l'ensemble de la population (« mainstrea-

¹ Jean Viard explique que « partir en vacances est donc devenu la règle. Ne pas partir un problème, symptôme d'une position marginale ou prémice d'une exclusion » (Viard, 2000, 27-28)

² Nous utilisons l'adjectif ordinaire en référence à l'appellation de milieu ordinaire utilisé pour décrire les ressources de droit commun, pensées pour des personnes non handicapées par distinction aux établissements du secteur médico-social, structurés spécifiquement pour des personnes handicapées, composant le milieu dit spécialisé.

ming»), sans pour autant négliger les activités conçues spécifiquement pour elles, et reflétant leur diversité et leurs besoins» (COE, 2013). À l'image d'un continuum, le tourisme sectoriel et le tourisme inclusif œuvrent communément pour que chacun puisse bénéficier de prestations touristiques en fonction de ses capacités et souhaits.

Avec l'émergence des concepts d'accessibilité et d'inclusion et le développement de politiques de non-discrimination (Cohu, 2005) favorisant le mainstreaming, c'est-à-dire l'intégration des personnes dans la vie ordinaire³, le tourisme inclusif bénéficie d'un environnement idéologique et politique favorable à son implantation et démocratisation. En effet, en complément de l'affirmation du droit au tourisme, aux loisirs et à la culture prônée par les textes internationaux, européens et nationaux, il s'agit également de soutenir et concrétiser l'accès aux activités touristiques en milieu ordinaire. En France, 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 va en ce sens : pour garantir « l'accès de l'enfant, de l'adolescent ou de l'adulte handicapé aux institutions ouvertes à l'ensemble de la population et son maintien dans un cadre ordinaire de scolarité, de travail et de vie » (art 1 loi 1975), elle impose aux Établissements Recevant du Public (ERP) d'être accessibles.

L'accessibilité touristique, en tant que possibilité pour les personnes en situation de handicap d'accéder aux espaces touristiques et d'y exercer les activités proposées, est protéiforme ; située au carrefour de nombreux domaines et disciplines scientifiques, elle fait l'objet d'analyse et d'études de la part de l'économie, du droit, de la géographie, de l'histoire, de l'urbanisme ou encore de la sociologie. En même temps, elle englobe tant des activités que des espaces multiples ; elle concerne le littoral et la montagne, la ville et la campagne ; elle englobe entre autre les pratiques physiques et sportives notamment de plein air (Reichhart, 2017) telles que la randonnée (Mallet, 2017, Rasseneur, 2016), le ski, la voile (Jallat, 2017), la parapente ou la plongée sous-marine, mais aussi les activités culturelles et de loisirs avec les visites de musées (Lebat, 2018) et de monuments historiques par exemple ; mais l'accessibilité touris-

tique convoque également les espaces de restauration (bars, restaurants, cafés, ..), d'hôtellerie, de commerces et de services... ainsi que la mobilité et le déplacement avec les transports aériens, maritimes, autoroutiers et ferroviaires.

En tant que processus global, l'accessibilité touristique implique la convocation de facilitateurs, c'est à dire des conditions facilitant l'accessibilité. Ces derniers, ajustés aux besoins et attentes du public, peuvent être physiques, technologiques et matériel ainsi qu'humains. Ainsi, les facilitateurs physiques se concentrent sur l'aménagement de l'espace ; un sol plat et stable, une faible inclinaison de pente, une largeur suffisante de porte facilitent la mobilité d'un touriste se déplaçant en fauteuil dans un hôtel ; un éclairage adapté et un contraste suffisant à l'aide de couleur distincte entre sol, mur et plafond permet à un voyageur mal voyant de se repérer et se déplacer plus facilement dans une gare. L'apposition de pictogrammes, clairs et uniformes, à la bonne hauteur et de manière visible peut s'avérer très utile pour un vacancier avec une déficience intellectuelle ou des difficultés de lecture. Quant aux facilitateurs technologiques, ils découlent du développement de matériel et de nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) pour répondre aux besoins spécifiques des touristes ; cela implique l'utilisation de divers types de fauteuils comme des fauteuils verticalisateurs facilitant certaines pratiques physiques comme le golf ou la pêche, des fauteuils tout terrain (FTT) pour pratiquer la randonnée (Pantaléon, 2017, Leroux et al, 2017, Villoing et al, sous presse), des fauteuils de baignade⁴ contribuent à concrétiser la baignade pour des personnes à mobilité réduite. Pour les personnes non voyantes, le système audio-plage offre la possibilité de la baignade de manière autonome (Reichhart et Causer, 2012) et le système Navi rando avec une canne GPS facilite la randonnée pédestre, toujours en autonomie (Rasseneur, 2016). Enfin, d'autres facilitateurs sont humains, renvoyant à l'intervention de personnel, désigné et disponible, parfois qualifié et formé⁵ pour accueillir, renseigner, conseiller, assister

⁴ Equipés de larges roues pour faciliter le déplacement sur le sable, ils possèdent également deux flotteurs latéraux.

⁵ La loi de ratification du 5 août 2015 impose que « dans les établissements recevant du public dont la capacité d'accueil est supérieure à deux cents personnes, l'employeur met en œuvre une formation à

³ Article 13 du traité d'Amsterdam 1993



et accompagner physiquement le public. Il peut s'agir de la disponibilité d'un agent accueil d'un musée, d'un réceptionniste d'hôtel maîtrisant la langue des signes ou formé à l'accueil de public déficient intellectuel. Mais il peut également s'agir de personne tractant un fauteuil de baignade sur la plage, dans et hors de l'eau, de pilotes à l'avant et à l'arrière d'un fauteuil mono roue pour le diriger pendant une randonnée.

En France, l'accessibilité touristique bénéficie de l'effet combiné de deux politiques complémentaires : la première politique se fonde sur le cadre légal en faveur de l'obligation d'accessibilité (Reichhart et Rachedi, 2016). Débutant en 1975 autour du cadre bâti, de la voirie et des transports (Larrouy, 2011), elle est renforcée par la loi du 11 février 2005 qui prône l'accessibilité généralisée, c'est à dire l'accès à tout pour tous. Au préalable et en parallèle, à partir de 2001, une politique volontariste de labellisation des structures touristiques accessibles est confiée à l'Association Tourisme et Handicap (ATH) (Reichhart, 2008, Amiaud, 2012) : elle consiste à identifier un organisme ou une structure de vacances accessible aux personnes handicapées par l'obtention et l'affichage d'un label certifiant la qualité de l'accueil proposé à une clientèle « handicapée »⁶. Ce dispositif de « visibilité » d'infrastructures et équipements accessibles s'appuie sur un cahier des charges qui détaille les conditions garanties par la délivrance et l'affichage du label. Décerné pour au moins deux déficiences, la marque se compose du fameux pictogramme du fauteuil représentant la déficience motrice, du pictogramme S3A pour le handicap mental et de deux autres pictogrammes, celui représentant une oreille barrée pour désigner la surdité et celui avec œil barré pour désigner la cécité. Depuis l'attribution du premier label ATH à la Cité des Sciences et de l'Industrie le 4 mai 2001 (Vivre ensemble, 2003), le nombre de sites labellisés progresse pour afficher 5500 établissements en 2018 selon les chiffres d'ATH. Toutefois, la dimension volontaire de la labellisation ne permet pas gérer et répartir l'offre labellisée qui apparaît inégale selon les déficiences, les types de structures ainsi que la localisation géographique.

l'accueil et à l'accompagnement des personnes handicapées à destination des professionnels en contact avec les usagers et les clients »

⁶ En 2014, le nommé label ATH change d'appellation pour devenir la marque Tourisme et Handicap.



Visuel de la Marque ATH©

La marque ATH est complétée par la marque Destination Pour Tous (DPT) (Amiaud, 2012, Reichhart, 2013). Lancée de manière expérimentale en 2010 auprès de 6 territoires pilotes volontaires, cette nouvelle marque se concrétise par un pictogramme qui qualifie « les territoires qui proposent un cadre de vie, des activités et des services de la vie courante adaptés à tous comprenant notamment la chaîne de déplacement ». En fait, sa dimension très globale et complète vise à « garantir des prestations essentielles, en matière de prestations touristiques (hébergement, restauration, équipements et activités culturels et sportifs, activités de pleine nature...), services de la vie quotidienne (commerces, services ouverts au public, services de soins, d'aide et d'accompagnement), voirie et transports (cheminements, transports en commun, places de stationnement réservé, bancs et espaces de repos ». Ainsi, l'accessibilité est pensée d'une manière systémique sur un territoire et organisée dans une continuité, référée au principe de la chaîne de déplacement (Blaho-Poncé, 2013) et d'accessibilité généralisée; il s'agit de prendre en compte la diversité des situations et difficultés pouvant apparaître pour « tout le monde » y compris les personnes handicapées et qui entravent l'accès de l'ensemble des domaines de la vie quotidienne (déplacements, logement, scolarisation, emploi et formation, culture, loisirs, sport, tourisme, santé...). L'accessibilité s'inscrit dans une perspective écologique et transversale, passant d'une dimension atomisée orientée vers une unité isolée, que cela soit une activité ou un espace, à une dimension territoriale et transversale. En 2014, la première marque Destination pour tous est attribuée : la ville de Bordeaux demeure le premier territoire labellisé

DPT pour l'accueil des personnes en situation de handicap mental et moteur. La ville d'Amiens et de Balaruc-les Bains suivent en 2017.



DESTINATION POUR TOUS

Visuel de la marque Destination Pour Tous®

2. Le développement du marché du tourisme accessible

Les chiffres du nombre de personnes handicapées recensés au niveau mondial auxquels sont ajoutés ceux du nombre de personnes âgées ou seniors sont les arguments fréquemment utilisés pour considérer la taille de ce marché et démontrer son potentiel. Déjà en 1983, Mills déclare que « les dispositions en faveur des handicapées pour tous les types de de vacances ne peuvent plus être considérées comme une option » (Mills, 1983, p.81). Pourtant, en 1993, le rapport dit Touch Ross montre le peu d'engouement ou en tous les cas les difficultés du secteur à se rendre accessible pour accueillir ce public. De son côté, Darcy regrette que, malgré le nombre croissant de personnes handicapées vivant indépendamment, l'importance de leurs revenus et niveau de vie ainsi que leur désir de partir en vacances, l'industrie touristique ignore

l'opportunité que peu constituer ce segment (Darcy, 2006).

Dans l'hexagone, trois études cartographient l'offre française; en 1999, le rapport Gagneux établi à la demande du Secrétaire d'Etat au Tourisme met en évidence des obligations légales d'accessibilité qui sont à renforcer, une information insuffisante et peu fiable, un manque de savoir-faire en matière de conception, d'accueil et de promotion et un marché potentiel encore mal connu. A noter que ce rapport propose 10 recommandations « pour améliorer l'accueil des touristes handicapés et permettre à l'industrie touristique française de se doter d'un avantage concurrentiel supplémentaire » (Gagneux, 1999, p.20) dont l'une consiste en la création « d'un label national d'accessibilité ayant vocation à s'appliquer à l'ensemble des sites et équipements touristiques » (Gagneux, 1999, p.20), aboutissant au label ATH présenté précédemment. En 2001, un autre rapport qui consiste en une étude nationale statistique confiée à l'AFIT appréhende qualitativement et quantitativement le profil et le volume de la clientèle en situation de handicap pour confirmer le potentiel de cette clientèle pour l'ensemble de l'industrie touristique (Doucet). Enfin, en 2009, une étude de marché porte sur le profil et la typologie des partants composés majoritairement (à 43%) d'actifs avec des revenus confortables, multipartants et profitant de séjours moyens et longs réalisés en France hors de la région de résidence, parfois à l'étranger. Elle éclaire aussi les pratiques touristiques qui se caractérisent par des destinations variées (43% littoral, 17% campagne, 14% montagne), souvent durant la période estivale, avec 2/3 des destinations en France hors de la région de résidence et des séjours longs d'un minimum de 2 semaines pour 50% des partants (Gayral, 2009)

Motivé par l'obligation d'accessibilité de la loi 2005 et dans un climat politique qui soutient la place de la personne handicapée dans la société pour qu'elle profite comme tout le monde des prestations et services, le secteur marchand se transforme pour accueillir cette nouvelle clientèle; le Club Méditerranée, en partenariat avec Picto Acces informe de l'accessibilité de ses sites en fonction des différents types de handicap et permet également aux clients de directement compléter ces informations disponibles en lignes. Certains sites de Center Parcs sont également accessibles aux personnes à mobilité réduite : les navettes qui assurent la circulation possèdent des rampes amovibles, les

hébergements sont aménagés ainsi que les bassins aquatiques, les SPA et les promenades extérieures. Quant au réseau de camping Yelloh Village, les hébergements qui disposent « *d'une rampe d'accès, d'un espace de vie bien agencé pouvant accueillir un fauteuil roulant, de grands dégagements, d'une salle de bain spacieuse* » sont référencés et regroupés sur un site internet. Charge aux futurs vacanciers de repérer la location accessible, identifiable à l'aide du pictogramme du fauteuil pour prendre connaissance de l'agencement de l'espace et de son accessibilité. Il en est de même pour le spécialiste de la location de vacances, Abritel, qui propose sur son site des locations d'hébergements adaptés aux personnes à mobilité réduite, identifiables à l'aide de filtres à sélectionner comme « *accessible en fauteuil roulant* » ou « *ascenseur* ». De son côté, AirBnB met à disposition du futur locataire une vingtaine de filtres pour préciser l'accessibilité des différentes pièces du logement et du stationnement : l'accès plan pied, la largeur des portes, la présence de barres d'appui et d'équipements très spécifiques comme le lève personne mobile ou plafonnier figurent parmi les critères à cocher (Sevestre, 2018). En complément, des services adaptés aux besoins et attentes des personnes en situation de handicap se développent : ainsi, en 2014, Handibooking, en tant plateforme de réservation en ligne spécialisée voit le jour avec un répertoire en France de 2300 établissements labellisés Tourisme et Handicap. Des hébergements de vacances accessibles aux personnes en situation de handicap sont disponibles dans d'autres pays comme la Belgique et le Canada garantis par un label d'accessibilité attribué par un représentant officiel du pays de destination – Acces I en Belgique, l'Association Tourisme et Handicap en France, Kéroul au Québec. En 2017, Handivoyage propose une offre complète d'hébergement, d'activités et de transports adaptés. Créé par un jeune étudiant dont le beau-père en fauteuil était confronté à des difficultés pour trouver un logement de vacances adapté, la plateforme change de nom en 2017 pour devenir Mobee travel ; pour finir par rapport à l'hébergement, Wilengo, une plateforme collaborative consacrée à la location de logements de vacances entre particuliers permet une sélection par type de logements accessibles. Concernant les transports, des services et dispositifs spécialisés existent au sein des grandes organisations de transport ; c'est le cas d'Accès

+ à la SNCF ou SAPHIR à Air France. En parallèle, en 2015, Wheeliz met en relation des particuliers afin que des propriétaires de voiture aménagées puissent louer leur véhicule. Citons aussi Handivalise, récemment renommé Mon copilote, qui met en relation une personne volontaire avec un vacancier pour être accompagné durant un trajet en voiture, en train, en bus, ou en avion : « *Handivalise est une solution de confiance permettant aux personnes handicapées de trouver un accompagnateur sensibilisé au handicap et qui réalise le même trajet* » (Handirect, 2017, 4). Enfin, citons aussi Handi"TourGuide créée en 2016 : la fondatrice, Marie Fournier, guide accompagnatrice en s'occupant « du voyage d'une personne handicapée de A à Z, de sa confection à l'accompagnement sur place » propose une prestation de service sur mesure, à la carte, individualisée pour répondre au mieux aux attentes et aux besoins de la personne.

3. De la mise en accessibilité à sa mise en visibilité

En 1993, Richards et Oxley, deux chercheurs du Cranfield Institute of Technology en Grande Bretagne, soulignent dans leur rapport la difficulté de trouver une destination accessible du fait de l'information ; ils dénoncent une information peu visible et pas fiable et regrettent que la rare information disponible décrit peu ou pas le degré et la nature de l'accessibilité aux sites (Oxley, 1993), ce qui ne facilite pas le repérage par les personnes handicapées de l'offre à laquelle elles pourraient avoir accès. Ce manque d'information qui apparaît comme une des raisons principales qui empêchent les personnes handicapées de partir en vacances, est présent dans la plupart des pays (Stumbo et Pegg, 2005). En 2009, le rapport de Gayral affirme l'accès à l'information comme un enjeu pour favoriser les départs et sécuriser et sécuriser les vacances. Il montre qu'« *internet constitue la première source d'information, suivie par le contact avec un professionnel du tourisme [agence de voyage, tour operator]* » et que « *les associations en lien avec le handicap interviennent peu dans la préparation du départ, hormis pour les séjours de groupe* » (2009, p.9). En 2014, le rapport Wescott établi à la demande de commission européenne, soulignant également l'importance de l'information, précise qu'« *une bonne information sur l'accessibilité permet aux personnes*

handicapées de juger elles même si l'établissement leur est accessible. Cela apporte des bénéfices à ces personnes handicapées qui peuvent accéder à l'établissement, et augmente également le marché potentiel pour le secteur touristique » (Wescott, 2014, p.6). Pour répondre à l'enjeu essentiel de communiquer sur l'accessibilité, de nombreux supports papier comme les répertoires, guides, annuaires, mais des supports électroniques comme les blogs, portails interactifs et applications smart phone sont mis à profit pour recenser, centraliser et diffuser l'offre accessible (Reichhart et Lomo, 2013).

Les annuaires et guides sont les premiers supports à voir le jour à l'initiative d'associations de personnes handicapées, d'éditeurs professionnels ou encore de collectivités. Au début des années 2000, le guide de vacances publié par l'Association des Paralysés de France (APF) présente et répertorie diverses activités sportives et de loisirs, des séjours et des hébergements destinés « *aux personnes ayant du mal à se déplacer du fait d'un handicap moteur* » (Guide des vacances, 2006) Régulièrement mis à jour, il est publié par le Magazine Faire Face, associé aux valeurs militantes de la revue et de l'association. Très vite, le secteur marchand et professionnel édite des collections et guides qui présentent des destinations nationales et internationales : ainsi la collection de guides touristiques régionaux, Libre Accès, destinée aux personnes handicapées propose lieux et itinéraire de visites en précisant les critères d'accessibilité. De même, la collection Toujours un chemin, visant les personnes à mobilité réduite et les seniors, se consacre à des villes françaises, européennes et internationales. Une initiative privée à noter est celle d'un voyageur tétraplégique, Franck Vermet, qui auto-édite depuis 2006 avec la mutuelle Intégrance des guides présentant des régions françaises (Guadeloupe, Var, Vendée, Paris, Bretagne et Vendée). De son côté, la collection Nérét expose un panorama complet et actualisé des différentes activités proposées aux personnes handicapées selon leurs handicaps (handicap moteur, déficience intellectuelle ou visuelle, surdité, autisme, polyhandicap). Il faut aussi citer le célèbre Petit Fut  et son guide de la France accessible, Handitourisme, dont la première édition date de 2005, complété par le guide Handi-Voyageur orienté vers des destinations internationales. Outre atlantique, le répertoire touristique du Québec, la Route accessible (www.

larouteaccessible.com) recense plus d'un millier d'établissements et points d'intérêts au Québec, évalués selon les critères de la grille d'accessibilité de l'organisme Kéroul. En parallèle, des collectivités éditent des documents recensant les ressources accessibles sur des territoires déterminés : déjà, fin des années 1990, un répertoire des structures accessibles de la Creuse ouvre la voie (Ducher et Troubat, 1999), suivi par d'autres guides et répertoires recensant sites touristiques, commerces et hébergements accessibles  dit s par des départements, régions et villes : sans être exhaustif, citons le guide destiné aux personnes à mobilité réduite, Handitourisme, de la ville de Sélestat en Alsace ; l'édition annuelle par la région Poitou Charentes d'un guide et un livret à destination des vacanciers et des professionnels, le guide proposé par HandiAlpes répertoriant l'accès aux stations, l'accueil, l'hébergement, la restauration et les équipements sportifs nécessaires à l'organisation et au bon déroulement d'un séjour à la montagne. D'autres guides se concentrent sur des activités spécifiques, sportives ou culturelles comme par exemple les deux guides de balades en Haute-Savoie, en Savoie,  dit  par ABC Rando, qui donnent des informations pratiques sur l'accessibilité, le balisage, les pictogrammes et apportent divers renseignements et conseils pour réaliser une randonnée. Enfin, concernant les séjours de vacances adaptées, c'est-à-dire accueillant spécifiquement des vacanciers handicapés, des catalogues et brochures de vacances présentent l'offre de séjours saisonniers, année par année.

En complément de ces supports, des pictogrammes et labels se développent en nombre. En 2007, une association française de tourisme, Village Vacances Familles (VVF), en partenariat avec l'APF, indique l'accessibilité de séjours à l'aide de deux pictogrammes.⁷ Un premier qui représente une personne de profil assise dans un fauteuil indique une accessibilité nécessitant une autonomie du vacancier ; il signifie que les logements sont adaptés et les équipements communs totalement ou partiellement accessibles. Un second pictogramme comportant un homme debout derrière le fauteuil indique un logement adapté et des équipements communs totalement ou partiellement

⁷ Sur la cinquantaine de séjours présentés, huit séjours sont accessibles : trois à la montagne, trois autres au bord de mer, un en Alsace et un autre en  le-de-France.

accessibles mais qui nécessitent un accompagnement humain.



Pictogramme VVF (Catalogue hiver 2007, p.112)

À partir des années 2000, on assiste au développement de labels attestant de l'accessibilité de lieux et d'équipements mais aussi d'activités. Ainsi, en 1997, une autre initiative se déroule à une échelle territoriale dans le Nord-Pas-de-Calais : sous l'égide de la délégation Régionale de l'APF, du Conseil Général et Régional du Nord, un label intitulé « *Le tourisme, c'est pour tous* » est attribué aux structures touristiques accessibles pour « *que toute personne puisse séjourner plus ou moins longtemps dans un pôle attractif en bénéficiant de prestations complètes d'hébergement, de restauration, de services, de loisirs, de découvertes culturelles ou naturelles, accessibles, quel que soit son handicap* ». L'année de son lancement, 120 labels de ce type ont été attribués, près de 300 en 1998 et plus de 330 en 1999. Quelques années plus tard, un label d'envergure internationale, le label HandyCairn, « *label international du Tourisme et des Loisirs accessibles aux handicapés* » décline 4 niveaux d'accessibilité, allant respectivement de 100%, 75 %, 50% et 25 %, accordés pour une à quatre déficiences (Colozzi, 2015, p. 7). À l'instar du pictogramme VVF, ce label intègre l'accompagnement humain dans les critères d'accessibilité, identifiant une « *accessibilité accompagnée* », distincte d'une « *accessibilité autonome* ». Selon le site internet Handycairn, entre 120 et 130 labels sont attribués à des acteurs touristiques. Un autre label apporte une information concernant l'accessibilité des plages ; sous la responsabilité de l'association Handiplage (Madeuf, 2015), il est attribué en fonction des « *équipements, des aménagements et de la prestation de la plage et de ses alentours* ». Ce label Handiplage répertorie les plages selon 4 niveaux de qualité d'accessibilité et d'accueil des personnes déficientes, déterminés par plusieurs paramètres et conditions en l'occurrence « *les équipements, la sécurité, les services, l'encadrement, la proximité des commerces et l'environnement* ». Concrètement, les équipements demandés renvoient à des sanitaires adaptés, la présence d'une zone ombragée, un cheminement sur le sable et des

engins spécifiques de déplacement sur le sable et de mise à l'eau (fauteuil de baignade). Enfin, de multiples labels proviennent de partenariat entre des fédérations sportives dites « ordinaires » et des fédérations de sport adapté. Découlant de conventions signées entre fédérations, ces labels garantissent des conditions au niveau de l'organisation de l'activité sportive ainsi que de la formation de l'encadrement : Le label Handivoile (Jallat, 2017), le label activités équestres adaptées, le label Espace Loisir Handisport (FFH, 2006), l'appellation Rando Santé®.

Cette kyrielle de pictogrammes et de labels semble autant riche que contre-productive : en effet, cette multiplication ne contribue pas à la clarté de l'information d'accessibilité qui peut paraître noyée parmi un amas de sigles visuels. Cette situation dilue la dimension informative des labels et pictogrammes qui deviennent flous, voire compliqués pour des utilisateurs en recherche d'accessibilité mais aussi de simplicité et de lisibilité. Plutôt que d'avoir un seul label comme une référence unique et commune, une variété de sigles se côtoie, indiquant chacun une accessibilité avec un codage et un cahier des charges différent. Pour l'utilisateur, il incombe de décoder chaque pictogramme ou label et de se référer à son cahier des charges. On peut regretter l'absence d'un label unique et fédérateur au niveau national voir européen.

Avec la révolution numérique et multimédia, les modalités et supports de communication pour diffuser l'accessibilité touristique se transforment ; elles se déplacent vers des portails d'information, de recensement et d'échanges ainsi que de nombreuses applications. En effet, les guides traditionnels en support papier font face à la concurrence croissante de plateformes sur internet qui mettent en ligne tout type de ressources et d'informations. Déjà, au début des années 2000, l'APF met en ligne un guide des vacances accessibles pour les personnes handicapées motrices : sur un blog, des conseils et des informations sont centralisés, aisément repérables et consultables à l'aide d'une carte interactive permettant de « *voir les lieux de baignade accessibles par département, ainsi que les informations locales indispensables à votre séjour* ». En 2012, à l'initiative du Comité régional Provence Alpes Handisport, une plate-forme électronique répertorie les prestations et activités ainsi que les équipements sportifs, hôteliers et de restauration d'une trentaine de stations de ski, situées dans les Hautes Alpes, les Alpes Maritimes et les Alpes de Haute Provence. Il

s'agit de répondre aux besoins d'informations fiables sur l'accessibilité des stations de ski des Alpes du Sud : « *Depuis l'accès à la station, l'accueil, l'hébergement, la restauration, les équipements sportifs et les remontées mécaniques* », ce site doit permettre aux personnes en situation de handicap de trouver en « *quelques « clics » des réponses fiables à toutes leurs préoccupations pour organiser sans surprise un séjour à la montagne* ». En 2015, Lonely Planet édite Lonely Planet Accessible Travel online resources ; ce guide en ligne détaille une soixantaine de destinations internationales, renseignées par des liens internet qui dirigent vers des sites pour se renseigner et s'informer de l'accessibilité.

Dans ce développement numérique, de plus en plus de plates-formes sont collaboratives, c'est-à-dire qu'elles s'appuient sur les utilisateurs pour recueillir des informations et données, qu'elles vont centraliser et diffuser par la suite. C'est en ce sens qu'Iciokay, moteur de recherche répertoriant des établissements et lieux accessibles, permet à chaque utilisateur de consulter une fiche avec des photos et un texte de présentation qui le renseignent sur les conditions d'accessibilité du lieu mais aussi de compléter et renseigner la fiche. Quant à Handiplanet, il offre aux voyageurs la possibilité non seulement de trouver des informations mais aussi d'échanger entre eux afin de partager leurs expériences, positives et négatives. De son côté, Accessible.net, auparavant Handistrict, incarne un outil de référencement et de valorisation des établissements culturels et touristiques accessibles à tous ; il consiste en une base de données cartographiée, composée d'environ 8000 établissements (commerces, hébergement et restaurants) mais aussi de sorties et d'événements dont l'accessibilité est présentée en fonction des différents handicaps. A l'aide d'une application téléchargeable sur App store, tout le monde peut y ajouter des informations. Le principe est identique sur I Wheel Share, via une application mobile, qui contribue à la mise en ligne par les utilisateurs « *d'expériences quotidiennes de non-accessibilité ou de manque de sensibilisation, que ce soit dans les lieux de vie (cinéma donc, mais aussi bars, restaurants...), les transports en commun ou encore sur la voie publique* » (Dichiappari, 2015). Mais I Wheel Share n'est pas pensé comme un guide mais plutôt comme un « *relevé de terrain collectif* », un recensement et mutualisation d'informations empiriques, mis en ligne, identifiables et consultables sur

une carte interactive. Il en est de même pour l'association Jaccede, créée en 2006 à l'initiative d'une personne paraplégique. Proposant une application mobile, elle vise à créer un guide collaboratif consultable sur internet, alimenté par ses utilisateurs qui sont en charge de collecter et mettre en ligne les données liées à l'accessibilité. L'objectif est de « *détailler l'accessibilité des lieux ouvert au public et d'aider les personnes à mobilité réduite à mieux gérer leurs déplacements* ». D'un point de vue concret, il s'agit d'informer « *s'il y a une marche ou deux à l'entrée, la présence d'un menu audio, d'un menu en braille, la largeur de la porte, [...] bref toutes les informations nécessaires pour savoir à l'avance si elles peuvent se rendre sur le lieu seules ou si elles doivent venir accompagnées, ou équipées d'équipements portatifs comme leur rampe si elles sont en fauteuil par exemple.* » La plate-forme recense environ 75 000 sites, des Etablissements Recevant du Public (ERP) tels que des commerces, des infrastructures sportives et touristique mais aussi des bâtiments publics et des parcs. Bien d'autres applications se sont développées avec des principes identiques dans une même logique collaborative telles que Access Earth, PMR street, Pick Out ou Handipressante. Ces plates formes affirment proposer de l'information fiable et actualisée qui provient de l'expérience de l'utilisateur : chacun devient producteur d'information sur l'accessibilité et participe à la visibilité de l'accessibilité en construisant et alimentant la cartographie de l'offre accessible en fonction de son expérience.

En guise de conclusion...

Cet article souligne l'évolution du secteur touristique et sa progressive transformation pour accueillir les personnes en situation de handicap. Influencée par des variables économiques (la potentialité du marché), légales et réglementaires (l'obligation accessibilité et les normes techniques) mais aussi politiques et éthiques (la justice sociale, la responsabilité sociale des entreprises, le développement durable, ...), cette offre a bénéficié des effets du chantier de l'accessibilité (re) lancé par la loi du 11 février 2005. Mais elle dévoile surtout une inventivité fertile qui émane de la part des personnes handicapées et de leurs proches pour répondre aux difficultés du quotidien et lever les freins de l'accès au tourisme ; que cela soit par la mise en lien de particuliers, vacanciers ou voyageurs, pour échanger un hébergement, une



voiture ou par le partage avec d'autres personnes de l'expérience d'accessibilité d'un lieu ou d'une activité via une application, elle s'accompagne d'une kyrielle d'innovations, sous la forme de services et prestations nouvelles et originales. La force du changement et le combat pour l'accessibilité touristique, à l'instar de l'accessibilité en général, trouve son inspiration non seulement dans une volonté politique et sociétale mais aussi dans l'engagement individuel des acteurs.

BIBLIOGRAPHIE

AMIAUD David, « La politique publique "tourisme et handicap" : du lieu au territoire », *Mondes du Tourisme*, 5, 2012, pp. 31-46.

BLAHO-PONCE Claude, « La chaîne d'accessibilité, pivot de l'accès au Tourisme Handicap », *Téoros*, 32-2, 2013, pp.104-115.

BREEN Nathan, *Moteur ! 70 ans de combat. 1933-2003*, Edition APF, 2003.

CAMBERLEIN Dominique, CAMBERLEIN Philippe, CRINON Jacques, DURNING Paul, *Enfants handicapés en centre de vacances : vers l'intégration*, Edition du scarabée, 1982.

COE, Recommandation CM/Rec (2013) du Comité des Ministres aux Etats membres.

COHU Sylvie, LEQUET-SLAMA Diane et VELCHE Dominique, « Les politiques en faveur des personnes handicapées dans cinq pays européens. Grandes tendances », *Revue française des affaires sociales*, 2, 2005, pp. 9-33.

COLOZZI Claudine, « Handycain imprime sa patte », *Faire face*, 2015, 739, pp. 7.

DARCY Simon, *Setting a Research Agenda for Accessible Tourism, Gold Coast*, Sustainable Tourism for Cooperative Research Centre, 2006

DICHIAPPARI Valérie, *Lancement d'une plateforme collaborative sur l'accessibilité*, Faire face, 6 janvier 2015.

DOUCET Alain, *Tourisme et handicaps : Etude de marché de la population handicapée face à l'offre touristique française*, Editions AFIT, 2001.

Fédération Française Handisport, « Label EHL. Renovation du label handisport », *Handisport magazine*, 125, 2006, pp. 20.

GAGNEUX Michel, *Tourisme et handicap, l'offre touristique*, Secrétariat d'Etat au tourisme, Conseil National du Tourisme, 1999.

GAYRAL Anne-Marie, *Adapter l'offre touristique aux handicaps. Étude de marché : la population des personnes en situation de handicap et l'offre touristique française*, Atout France, coll. Ingénierie touristique, *La documentation française*, 2009.

Handirect, juin 2017, pp. 4.

JALLAT Denis, « Voile et handicap : je t'aime, moi non plus : la politique fédérale dans le domaine des pratiques véliques pour les personnes déficientes », *Nature et récréation*, 2017, pp. 41-52.

LARROUY Muriel, *L'invention de l'accessibilité. Des politiques de transports des personnes handicapées aux politiques d'accessibilité de 1975 à 2005*, Presses universitaires de Grenoble, 2011.

LE ROUX Nathalie, GALY André et PERERA Eric, *L'émergence du Fauteuil Tout Terrain en France, entre bricolages et innovations : le rôle des pionniers de l'activité. Acte de colloque la montagne territoire d'innovation*, Grenoble, 2017.

LEBAT Cindy, *Les personnes en situation de handicap sensoriel dans les musées : réalités d'accueil, expériences de visite et trajectoires identitaires*, Thèse, Sorbonne Paris Cité, 2018

MADEUF Caroline, « Handiplage », *Handirect*, 2015, 155, pp. 32-33.

MALLET Isabelle, « Randonnée et déficience visuelle : la quête d'interaction sensorielle et émotionnelle avec la nature », *Nature et récréation*, 2017, pp. 21-29

MILLS Edward David, *Design for Holidays and Tourism*, Butterworths, 1983.

OXLEY Philip et RICHARDS James, *The Costs of Disability : A Discussion Paper*, Cranfield Institute of Technology, 1993.

RASSENEUR Laurence, ZEGARRA Jésus, LINDER Nicolas, « Navi rando, l'application qui permet de randonner sans y voir ! », *Espaces*, 2016, 328, pp.63-66G

REICHHART Frédéric et LOMO Aggée, « Accessibilité et communication ou comment rendre visible ce qui est accessible ? L'exemple des informations touristiques destinées aux personnes en situation de handicap en France », *MEI Média et Information*, 2013, 36, pp. 53-64.

REICHHART Frédéric et CAUSER Jean-Yves, « Quelles possibilités d'autonomie, dans l'accès aux loisirs, pour une personne déficiente ? » in Gilles Ferreol (dir), *Autonomie et dépendance*, EME, 2012.

REICHHART Frédéric et RACHEDI Zineb, « L'accessibilité de 1975 à nos jours : vers une ville accessible à tous ? » *Les cahiers de la LCD*, 2016, pp.75-90.

REICHHART Frédéric, « Les activités physiques et sportives de pleine nature : quelle accessibilité pour les publics en situation de handicap ? » *Nature et récréation*, 2017, 4, pp. 15-20.

REICHHART Frédéric, « Les loisirs touristiques en faveur des personnes déficientes ; états des lieux et perspectives en France », *Loisir et Société/Society and Leisure*, 2008, 31/2, pp. 290-313.

REICHHART Frédéric, *Le tourisme et handicap : fondements idéologiques et institutionnels*, L'Harmattan, collection Tourismes et sociétés, 2011.

SEVESTRE Aurélia, « Airbnb : des séjours plus accessibles, vraiment » ? *Faire face*. 14 mai, 2018.

STUMBO Norma et PEGG Shane, « Travellers and Tourists with Disabilities: A Matter of Priorities and Loyalties », *Tourism Review International*, 2005, 8 (3), pp. 195-209.

TOUCH ROSS, *Profiting from opportunities, a new market for tourism, Greene Belfield-Smidt division*, Deloitte Touche Tohmatsu International, 1993.

VIARD Jean, *Court traité sur les vacances, les voyages et l'hospitalité des lieux*, La Tour d'Aigues, L'Aube, 2000.

VILLOING Gaël, LE ROUX Nathalie, PERERA Eric, « The institutionalization of off-road wheelchair riding in France (1990-2015): 'truly a sport of sharing and diversity' », *Sport in Society*, sous presse.
WESTCOTT Jacqueline, *Improving information on accessible tourism for disabled people*, European Commission, 2014.

