



Maike Balzer

TOURISME ADAPTÉ

À quel degré la France, et notamment la région
Rhône-Alpes, est-elle accessible aux touristes
handicapés ?

MA European Tourism Management

Bournemouth University
Université de Savoie
Högskolan Dalarna

August 2009

"I declare that this dissertation is my own unaided work. I have not included any material or data from other authors or sources which are not acknowledged and identified in the prescribed manner. I have read the section in the Student Handbook on Assessment Offences and understand that such offences may lead the Examinations Board to withhold or withdraw the award of Master of Arts."

Chambéry, Août 2009

Maike Balzer

Résumé

Le tourisme adapté est un phénomène récent qui a été longtemps négligé par l'industrie touristique. Il n'est par conséquent pas étonnant que, durant la conception des bâtiments et des produits, la personne handicapée et ses besoins aient à peine été considérés. Au cours des dernières années, les pouvoirs publics et l'industrie touristique ont de plus en plus pris conscience de la nécessité de créer un tourisme accessible à tous. La France est un peu en retard par rapport à d'autres pays européens, mais elle a fait de grands progrès après l'adoption d'une nouvelle réglementation en 2005.

Le but général de ce travail est d'évaluer à quel degré la France, et notamment la région Rhône-Alpes, est accessible aux touristes handicapés, ceci en prenant en compte non seulement l'accessibilité physique, mais également l'accessibilité culturelle et tarifaire ainsi que des aspects qualitatifs. Afin de pouvoir répondre à cette question, l'auteur a effectué des recherches primaires et secondaires. La recherche secondaire a été réalisée dans le but d'évaluer ce qui a déjà été publié sur le sujet. Quant à la recherche primaire, la méthode qualitative a été choisie sous forme d'entretiens en profondeur auprès d'un groupe sélectionné formé d'experts, de prestataires et d'institutionnels. Un questionnaire soumis à 25 personnes handicapées a complété la recherche.

En résumé, les conclusions suivantes ont pu être tirées :

- La définition de l'accessibilité varie selon la personne handicapée et ses besoins.
- Le nombre des sites et produits réellement accessibles à tous les types de handicap est encore limité et disparate.
- La formation à l'accueil des touristes handicapés et la communication sur l'accessibilité est insuffisante en beaucoup de lieux.

- Les mentalités ont fortement évolué, même si auprès des prestataires l'aspect économique prévaut parfois encore sur la motivation sociale.
- La nouvelle réglementation a accéléré la mise en accessibilité, mais le processus sera plus long que ce qu'avaient prévu les pouvoirs publics.

La partie principale de ce travail comprend un total de 19.945 mots.

Table des matières

Résumé.....	iii
Table des matières	v
Liste des tableaux.....	viii
Liste des graphiques.....	ix
Liste des annexes	x
Liste des sigles & abréviations	xi
Remerciements.....	xiii
Chapitre 1: Introduction	1
1.1 Mise en contexte	1
1.2 Choix du sujet	2
1.3 Buts et objectifs	2
1.4 Limites générales	3
1.5 Structure.....	3
Chapitre 2: Analyse des sources	5
2.1 Introduction.....	5
2.2 Le marché touristique des personnes handicapées	5
2.2.1 Définition du handicap.....	5
2.2.2 L'étude du marché – approche quantitative.....	6
2.2.3 L'étude de marché – approche qualitative	8
2.2.4 Potentiel du marché.....	10
2.3 Contexte politique et social	12
2.3.1 Développements récents	12
2.3.2 Cadre réglementaire	14
2.3.3 Les aides financières aux personnes handicapées.....	19

2.3.4 Les associations de consommateurs handicapés.....	20
2.4 L'offre touristique.....	20
2.4.1 Voyages organisés.....	20
2.4.2 Chaîne de l'offre touristique	23
2.4.2.1 Préparation du voyage.....	23
2.4.2.2 Transports.....	23
2.4.2.3 Équipements touristiques sur place.....	24
2.4.2.4 Freins et obstacles	25
2.4.3 L'association Tourisme & Handicaps.....	25
2.5 Conclusion	30
Chapitre 3: Étude de cas Rhône-Alpes	31
3.1 Introduction.....	31
3.2 La région et le tourisme	31
3.4 Tourisme adapté.....	32
3.4.1 Efforts d'une région	32
3.4.2 Label Tourisme & Handicap.....	33
3.4.3 Handisport en montagne	35
3.5 Conclusion	36
Chapitre 4: Méthodologie.....	37
4.1 Introduction.....	37
4.2 Buts et objectifs	37
4.3 Méthodes de recherche	37
4.3.1 Recherche secondaire.....	38
4.3.2 Recherche primaire	39
4.4 Analyse des données.....	41
4.5 Limites	41
4.5.1 Recherche secondaire.....	42
4.5.2 Recherche primaire	42

4.6 Conclusion	43
Chapitre 5: Résultats	44
5.1 Introduction.....	44
5.2 Les résultats	44
5.2.1 Offre accessible.....	44
5.2.2 Aspects qualitatifs.....	53
5.2.3 Communication & Promotion.....	59
5.2.4 Cadre réglementaire & Pouvoirs publics	60
5.2.5 Aspect quantitatif ?	62
5.3 Conclusion	62
Chapitre 6: Conclusion.....	63
6.1 Introduction.....	63
6.2 Conclusion	63
6.3 Recommandations pour l'industrie touristique.....	66
6.4 Recommandations pour des recherches ultérieures.....	69
Annexes	70
Bibliographie	86

Liste des tableaux

Tableau 2-1: Revenu annuel selon la provenance du handicap	7
Tableau 2-2: Catégories d'établissements recevant du public	17
Tableau 2-3: Chambres adaptées dans les établissements d'hébergement	18
Tableau 2-4: Sites labellisés par région	27
Tableau 2-5: Répartition des sites labellisés	28
Tableau 2-6: Critères de labellisation par famille de handicap.....	29
Tableau 3-1: Nombre de sites labellisés par département.....	34

Liste des graphiques

Graphique 2-1: The process of Becoming and Remaining Travel Active	12
Graphique 2-2: Pictogramme Tourisme & Handicap	26

Liste des annexes

Annexe A: Situation géographique Rhône-Alpes	70
Annexe B: Définitions.....	71
Annexe C: Aides financières Rhône-Alpes.....	73
Annexe D: Questionnaire Tourisme & Handicap	78
Annexe E: Entretien Valencetourisme.com	80

Liste des sigles & abréviations

Sigles

AFIT = Agence Française de l'Ingénierie Touristique

AFNOR = Association Française de Normalisation

ANCV = Agence Nationale des Chèques Vacances

APAJH = Association Pour les Adultes et les Jeunes Handicapés

APF = Association des Paralysés de France

ATH = Association Tourisme et Handicaps

AVH = Association Valentin Haüy

BSV = Bourse Solidarité Vacances

CDT = Comité Départemental du Tourisme

CRT = Comité Régional du Tourisme

CESE = Comité Économique et Social Européen

CG = Conseil Général

CTNERHI = Centre Technique National d'Études et de Recherche sur les Handicaps
et les Inadaptations

CTTLA = Contrats de Territoire de Tourisme et de Loisirs Adaptés

DDE = Direction Départementale de l'Équipement

DRASS = Direction Régionale des Affaires Sanitaires et Sociales

DDASS = Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales

ENAT = European Network for Accessible Tourism

ERP = Établissement Recevant du Public

ESF = École du Ski Français

FDOTSI = Fédération Départementale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative

FNCDT = Fédération Nationale des Comités Départementaux du Tourisme

INSEE = Institut National de la Statistique et des Études Économiques

INSERM = Institut National de la Santé Et de la Recherche Médicale

IOP = Installations Ouvertes au Public

MITRA = Mission d'Ingénierie Touristique Rhône-Alpes

MDPH = Maison Départementale des Personnes Handicapées

ODIT = Observation, Développement et Ingénierie Touristiques

OMS = Organisation Mondiale de la Santé

OMT = Organisation Mondiale du Tourisme

ORS = Observatoire Régional de la Santé

SNCF = Société Nationale des Chemins de Fer

TER = Train Express Régional

TUI = Touristik Union International

UFCV = Union Française des Centres de Vacances

UNEP = United Nations Environment Programme

WTO = World Tourism Organization

Abréviations

Anon = anonyme

p. ex. = par exemple

Remerciements

En premier lieu, je tiens à remercier mon maître de mémoire M. Paul Constable de l'Université de Savoie qui était toujours disponible afin de me donner des conseils relatifs au contenu, à la structure et à la méthodologie de ce travail. De plus, il m'a encouragé à écrire ce travail en français.

Mes remerciements s'adressent également aux personnes handicapées qui ont participé avec grand intérêt à mon sondage lors du salon Handica à Lyon et à tous les interlocuteurs qui m'ont consacré un peu de leur temps dans la haute saison pour passer un entretien avec moi. Sans oublier toutes les personnes que je n'ai pas pu rencontrer, mais qui ont répondu volontiers à mes questions par courrier électronique.

Il me reste à remercier ma famille qui m'a gentiment logée de nouveau pendant les deux derniers mois de mon travail et qui m'a supporté dans une période très difficile pour elle. De plus, je n'oublierai pas mes amis francophones (Bénédicte Carlou, Sonia Bensaid, Dorine Rouiller) pour leur grande aide au niveau de la langue française.

CHAPITRE 1 INTRODUCTION

1.1 Mise en contexte

En 2003, l'Association des Paralysés de France (APF) a perdu le procès contre la Société Nationale des Chemins de Fer (SNCF) qui avait transporté trois personnes en fauteuil roulant dans un wagon à bagages (APF 2003). Il existe un cas similaire qui a eu lieu en Allemagne en 1992 : une famille a été indemnisée parce qu'elle avait dû supporter la présence d'un groupe handicapé mental dans le restaurant de l'hôtel lors de leur voyage (Hitsch 2007).

Ces épisodes montrent que le tourisme adapté est un phénomène assez récent et que l'industrie touristique n'est pas encore habituée et préparée à accueillir les touristes handicapés. Pendant longtemps, on ne s'attendait pas à ce que cette clientèle ait le désir de voyager comme tout le monde (Packer *et al.* 2007). Il n'est ainsi pas étonnant que durant la conception des bâtiments et des produits, la personne handicapée et ses besoins n'aient pas été considérés.

Cependant, la nécessité de rendre le tourisme accessible à un plus grand public est en train d'être reconnue par de plus en plus de pays. Aux États-Unis, l'intérêt dans le tourisme pour des personnes handicapées et personnes âgées est né au milieu du 20^{ème} siècle (Sen & Mayfield 2004) ; bien plus tôt que dans beaucoup de pays européens. Cet intérêt a été soutenu par le «Americans with Disabilities Act», adopté en 1990 dans le but de prohiber toute discrimination de personnes en situation de handicap (disability.gov 2009). Avec le vieillissement croissant de la population aux États-Unis et surtout en Europe, la prise de conscience a encore progressé au cours des dernières années. En Europe, en 2006, le «European Network for Accessible Tourism» (ENAT) a été créé par neuf organisations de six états membres de l'Union Européenne afin d'accélérer ce mouvement. Sa mission consiste à rendre des destinations, produits et services touristiques en Europe accessibles à tous les voyageurs (ENAT 2008). Les politiques en faveur des personnes handicapées dans les pays européens varient, sachant que la France est un peu en retard par rapport à d'autres pays comme la Suède. La Suède suit une politique en faveur des personnes

handicapées depuis les années soixante avec l'adoption de plusieurs lois et le plan d'action national «From Patient to Citizen» de 2000 (Sweden.se 2009).

1.2 Choix du sujet

Le sujet du tourisme adapté est un sujet assez récent qui est encore en train de se développer en France, et la situation est similaire dans beaucoup de pays européens. Par conséquent, on connaît peu de ce marché, des besoins et bénéfiques. Ce sujet est ainsi un domaine qui offre une base pour des recherches multiples. Celles-ci seront nécessaires afin de pouvoir développer ce marché.

De plus, le tourisme adapté est important d'un point de vue social. On oublie souvent quels effets positifs peuvent être provoqués par le tourisme qui, pour des raisons différentes, n'est pas accessible à tous.

D'un point de vue personnel, l'intérêt pour ce sujet a commencé avec la découverte du label Tourisme & Handicap qui n'existe pas en Allemagne, le pays d'origine de l'auteur. Cela a provoqué toute une réflexion sur les possibilités de voyager pour les personnes handicapées et un intérêt accru dans ce domaine. D'un point de vue professionnel, le principe de l'accessibilité comme volet du développement durable joue un rôle dans la majorité des emplois touristiques.

1.3 Buts et objectifs

Le but général de ce travail est d'évaluer à quel degré la France, et notamment la région Rhône-Alpes, est accessible aux touristes handicapés.

Afin d'atteindre ce but, l'auteur a fixé les objectifs suivants :

- Analyser le marché du tourisme des personnes handicapées
- Examiner le contexte politique et social pour le développement d'un tourisme adapté
- Étudier l'offre touristique adaptée existante

- Évaluer à l'aide de techniques de recherche différentes :
 - ❖ À quel degré l'offre correspond à la demande des touristes en situation de handicap
 - ❖ Si les différents acteurs sont prêts à accueillir la clientèle handicapée (d'un point de vue physique et psychologique)
 - ❖ À quel degré la réglementation est appliquée par les différents acteurs

- Élaborer des recommandations afin d'augmenter le degré d'accessibilité du territoire aux touristes handicapés

Les résultats de cette étude sont basés sur plusieurs entretiens auprès de différents experts et prestataires de services ainsi que sur un questionnaire auprès des personnes handicapées, en intégrant les sources secondaires.

1.4 Limites générales

Quant aux limites non méthodologiques, on peut dire qu'en raison de contraintes de temps et surtout de mots, l'auteur n'a pas pu développer le sujet plus en détail. En outre, même si le tourisme adapté est lié au tourisme social, l'auteur a choisi de ne pas mettre l'accent sur l'aspect social, mais sur l'aspect économique et purement touristique. Néanmoins, le tourisme social sera abordé au cours de ce travail en tant que composant important du tourisme adapté.

1.5 Structure

La présente étude est divisée en six chapitres. Le **chapitre 1** (introduction) introduit le sujet, explique la raison pour laquelle l'auteur l'a choisi et donne un aperçu sur les buts et objectifs et l'approche de recherche. Le chapitre finit avec la structure du travail en exposant brièvement le contenu de chaque chapitre.

Le **chapitre 2** (analyse des sources) examine les ouvrages qui ont déjà été publiés sur le sujet choisi et sert ainsi de base théorique pour ce travail. Premièrement, il étudie

le marché touristique des personnes en situation de handicap en suivant une approche quantitative et qualitative. Il continue avec un aperçu du cadre réglementaire et des développements récents influençant le tourisme adapté. Enfin, il traite l'offre touristique adaptée en France.

Le **chapitre 3** (étude de cas Rhône-Alpes) introduit l'étude de cas sur la région Rhône-Alpes en donnant des informations générales sur la région et sur l'accessibilité.

Le **chapitre 4** (méthodologie) présente la méthodologie. Après avoir repris les buts et objectifs, il discute les techniques de recherche choisies afin d'atteindre ceux-ci. Ensuite, il explique la démarche d'analyse des données ainsi que les limites de la recherche.

Le **chapitre 5** (résultats) présente les résultats de la recherche primaire.

Enfin, le **chapitre 6** (conclusion & recommandations) tire une conclusion globale et présente plusieurs recommandations pour l'industrie touristique pour des recherches ultérieures.

CHAPITRE 2 ANALYSE DES SOURCES

2.1 Introduction

Le deuxième chapitre est dédié à l'analyse des sources. L'auteur étudiera dans un premier temps le marché touristique des personnes en situation de handicap en suivant une approche quantitative et qualitative. Il continuera avec un aperçu du cadre réglementaire et de développements récents influençant le tourisme adapté. La troisième partie traitera l'offre touristique adaptée en France.

2.2 Le marché touristique des personnes handicapées

2.2.1 Définition du handicap

L'évaluation du marché touristique des personnes en situation de handicap commence par une définition adéquate de la notion du handicap. Dans ce contexte, il se pose la question de savoir qui peut être défini en tant que personne handicapée. Faut-il inclure les personnes en situation de handicap temporaire ? Les personnes âgées ou les personnes ayant le statut handicapé, mais qui peuvent se déplacer sans grands problèmes ? A ce jour, une définition homogène du handicap n'a pu être trouvée. La définition la plus répandue est la définition internationale de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) qui définit une personne handicapée comme suit :

«Est appelé handicapé celui dont l'intégrité physique ou mentale est progressivement ou définitivement diminuée, soit congénitalement, soit sous l'effet de l'âge, d'une maladie ou d'un accident, en sorte que son autonomie, son aptitude à fréquenter l'école ou à occuper un emploi s'en trouve compromise». (OMS dans ODIT 2005)

En revanche, l'encyclopédie Larousse donne la définition suivante :

«Défiance ou incapacité mentale, physique ou sensorielle, partielle ou totale, temporaire ou définitive, causée par une altération des structures ou des fonctions psychologiques, physiologiques ou anatomiques et constituant un désavantage social». (Larousse 2008)

Alors que les deux sources soulignent l'existence de formes et causes diverses du handicap, l'OMS détaille le désavantage social pour la personne handicapée, par exemple l'autonomie limitée.

Même s'il «existe autant de handicaps qu'il y a d'handicapés» (de Fonclare & Bonnin 2007), on distingue quatre grandes familles de handicap: la déficience motrice, la déficience visuelle, la déficience auditive et la déficience mentale (définitions voir annexe B). Chaque famille se caractérise par des besoins et souhaits particuliers.

2.2.2 L'étude du marché – approche quantitative

Le manque d'une définition homogène du handicap explique la difficulté d'évaluer la taille et le potentiel du marché. Diverses statistiques existent tant en France qu'à l'étranger, toutes basées sur des critères de quantification différents. Cela fait ressortir des chiffres de 2% à 40% pour la proportion de la population handicapée (Agence Française de l'Ingénierie Touristique (AFIT) 2001), sachant que la majorité des études parle d'une proportion d'environ 10%. Par ailleurs, ces statistiques concernent prioritairement les aspects sanitaires, sociaux et juridiques; des chiffres sur le tourisme des personnes handicapées sont difficiles à trouver.

En ce qui concerne les études sur la population handicapée française, une des plus importantes est l'enquête sur les handicaps, les incapacités et la dépendance (enquête HID), menée par l'Institut National de la Statistique et des Études Économiques (INSEE) en 1999 (avec un sondage répétitif en 2000 et 2001) auprès des personnes handicapées vivant en ménage ordinaire. Lors de cette étude, 40% de la population soit plus de 22 millions de personnes en France métropolitaine ont répondu positivement à la question «Rencontrez-vous dans la vie de tous les jours des difficultés, qu'elles soient physiques, sensorielles, intellectuelles ou mentales ?» (Mormiche 2000). Cette étude suit une approche très large de la notion du handicap, incluant par exemple les handicaps liés à l'âge.

Pour ce qui est du revenu, environ 50% des personnes handicapées disposent d'un revenu entre 1.020 € et 1.980 € (pensions et allocations comprises), environ un tiers d'un revenu supérieur à 1.981 € et un quart d'un revenu inférieur à 1.020 € par mois (AFIT 2003). L'étude «Niveaux de vie moyens par décile» de l'INSEE (2008) démontre une répartition similaire pour l'ensemble de la population.

En revanche, Furnion (2001) estime que le revenu de la population handicapée est inférieur à la population valide – malgré les pensions et allocations accordées. Il explique ce constat par le fait qu'une plus grande part de la population handicapée n'est pas capable de travailler et que le niveau des salaires est largement inférieur à celui de la population valide.

Toutefois, il faut tenir compte du fait que le revenu varie selon le type et l'origine du handicap. Les personnes atteintes d'une déficience mentale auront toujours plus de mal à trouver un emploi bien payé. De plus, les personnes handicapées qui le sont devenues lors d'un accident, recevront des indemnités ce qui augmente leur niveau de revenu (AFIT 2001). Le tableau 2-1 illustre ce lien entre l'origine du handicap et le revenu.

Tableau 2-1 : Revenu annuel selon la provenance du handicap

Revenu par origine du handicap en %	100 000 F et moins	100 001 F à 150 000 F	150 001 F à 250 000F	250 001 F à 300 000 F	300 001 F à 350 000 F	350 000 F et plus
Handicapé(e)s à la naissance	42	20	22	11	3	2
Handicapé(e)s à la suite d'un accident	27	24	30	0	8	11
Handicapé(e)s suite à une maladie	55	16	19	5	3	2

Source : AFIT 2001 (1 FRF = 0.152449 EUR)

Par ailleurs, la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances (voir chapitre 2.3.2) contribue, entre autres, à augmenter le revenu pour les personnes handicapées.

Quant à la région Rhône-Alpes, la proportion des personnes handicapées est quasi semblable à celle au niveau national. Durant une étude, réalisée en collaboration entre l'Observatoire Régional de la Santé (ORS) et la Direction Régionale des Affaires Sanitaires et Sociales (DRASS) Rhône-Alpes, l'étude HID a été projetée sur la région et les départements. A l'échelle régionale, 39,2% des rhônalpins déclarent être atteints d'au moins une déficience ce qui correspond à la proportion nationale. En revanche, la proportion selon les départements varie. Tandis que la proportion dans les départements Ain et Savoie est égale à la moyenne nationale, les départements Rhône, Haute-Savoie et Isère présentent une proportion inférieure à la moyenne. Dans les départements Loire, Drôme et Ardèche, qui font partie des départements plus âgés, la proportion est supérieure à la moyenne (DDASS/DRASS Rhône-Alpes 2005).

En ce qui concerne le nombre de touristes handicapés français, une étude sur le marché européen révèle un total de 3.007 personnes ce qui correspond à 12% de la population totale française qui voyage. Le nombre de personnes handicapées aptes à voyager s'élève pourtant presque au double. Il devient évident qu'un désir de voyager existe parmi la population handicapée, mais que le taux de départ est largement inférieur à celui de la population valide. Néanmoins, ces chiffres sont basés sur un total de 7.822 personnes handicapées en raison d'une approche plus étroite de la notion du handicap (OPCS/Eurostat Sans date, cité par Furnion 2001).

2.2.3 L'étude de marché – approche qualitative

Comme chaque marché du tourisme, le marché du tourisme des personnes handicapées dispose d'une multitude de caractéristiques qui sont particulières à ce dernier. En revanche, contrairement à d'autres marchés du tourisme, ces caractéristiques sont encore peu connues, d'autant plus que les besoins varient selon le type de handicap : il ne s'agit pas d'un marché homogène. En général, on peut dire que la clientèle handicapée est une clientèle très fidèle qui revient si elle a été satisfaite (Rhône-Alpes Tourisme 2008). La partie suivante montrera un extrait de ces caractéristiques.

Taux de départ

Selon l'étude HID (dans AFIT 2001), 77,4% des 0-19 partent au moins une fois par an en vacances alors que seulement 56,5% des 20-59 ans et 41% des 60 ans et plus font de même, ce qui souligne le fait que le taux de départ est étroitement lié à l'âge.

Types de vacances

Selon l'étude de l'AFIT (2001) on peut distinguer quatre types de vacances. La plupart de la clientèle handicapée voyage seul avec un accompagnateur (tierce personne, famille, amis) ce qui est, d'après Packer *et al.* (2007), le type de vacances le plus souhaité. En deuxième place suit le voyage en groupe organisé par un tour-opérateur spécialisé ou par une institution d'hébergement. La part restante voyage soit seul sans accompagnateur soit en groupe avec un tour-opérateur classique. En ce qui concerne les voyages avec un accompagnateur, Rhône-Alpes Tourisme (2008) estime que chaque voyageur handicapé génère 2,5 accompagnateurs ce qui prouve les retombées économiques importantes causées par cette clientèle.

Période de vacances

La période la plus demandée est comme pour les valides la période d'été, notamment les mois de juillet et août (AFIT 2001). Toutefois, l'intersaison pourrait être intéressante pour certains segments de marché comme les clientèles du troisième âge et la clientèle mentale qui a l'habitude de voyager en basse saison (AFIT & Furnion 2001).

Dépense

D'après l'ODIT (2005), la dépense moyenne sur place est généralement plus élevée que celle de la clientèle valide. Cela résulte du fait qu'une personne handicapée nécessite souvent un accompagnateur et donc plus de prestations sont consommées sur place.

Mode d'hébergement

Selon l'étude d'Annie Triomphe (INSERM-CTNERHI 1996 cité par Furnion 2001), les villages vacances sont le mode d'hébergement préféré, suivi par les gîtes ruraux qui représentent un choix de vacances à des prix raisonnables, et les hôtels de type familial. Cependant, le choix du mode d'hébergement dépend fortement du type de voyage (AFIT 2001).

Les attentes

Généralement, les attentes de la clientèle handicapée ressemblent à celles de l'ensemble de la population (Furnion 2001). Cependant, Markowitz (2000 cité par Hitsch 2007) rajoute que ces besoins ne sont pas toujours faciles à réaliser. D'après Israeli (2002 cité par Yates 2007), la clientèle handicapée est obligée à penser plus pragmatique : l'accessibilité d'un lieu détermine souvent son choix de vacances. La clientèle handicapée attend une information fiable et précise sur le niveau d'accessibilité d'un site. De plus, comme elle peut être dépendante d'une certaine assistance, la qualité du service et un personnel formé représentent un facteur majeur (Furnion 2001). En ce qui concerne l'intégration des touristes handicapés parmi les touristes valides, la majorité des handicapés vise à pouvoir suivre les mêmes activités que les valides, d'autant plus qu'elle ne veut pas être isolée de la population valide (Yates 2007).

2.2.4 Potentiel du marché

En général, on peut dire que le marché du tourisme des personnes handicapées est un marché croissant et encore sous-exploité : de plus en plus de personnes sont atteintes d'une déficience ce qui est une conséquence du vieillissement de la population (voir chapitre 2.3.1), du progrès dans la médecine et des accidents de plus en plus nombreux et divers (Furnion 2001).

Toutefois, l'approche quantitative du marché touristique des personnes handicapées a prouvé qu'une part importante de ce marché ne voyage pas (AFIT 2001). Ce groupe appartient à la «catégorie C des non-voyageurs», définie par Haukeland (1990 cité

par Smith & Hughes 1999). Ce groupe peut être divisé en deux sous-groupes : le groupe qui ne souhaite pas voyager et celui-ci qui ne voyage pas pour des contraintes multiples. Parmi le dernier groupe, une part n'est pas capable de voyager pour des raisons de santé. L'autre part est capable de voyager d'un point de vue sanitaire, mais elle ne voyage pas pour des raisons financières, psychologiques, à cause d'une offre inaccessible et d'un manque d'informations fiables (Furnion 2001).

D'après Furnion (2001), l'inaccessibilité est le frein le plus important pour une telle part de la population handicapée qui dispose de moyens financiers et qui aimerait bien voyager.

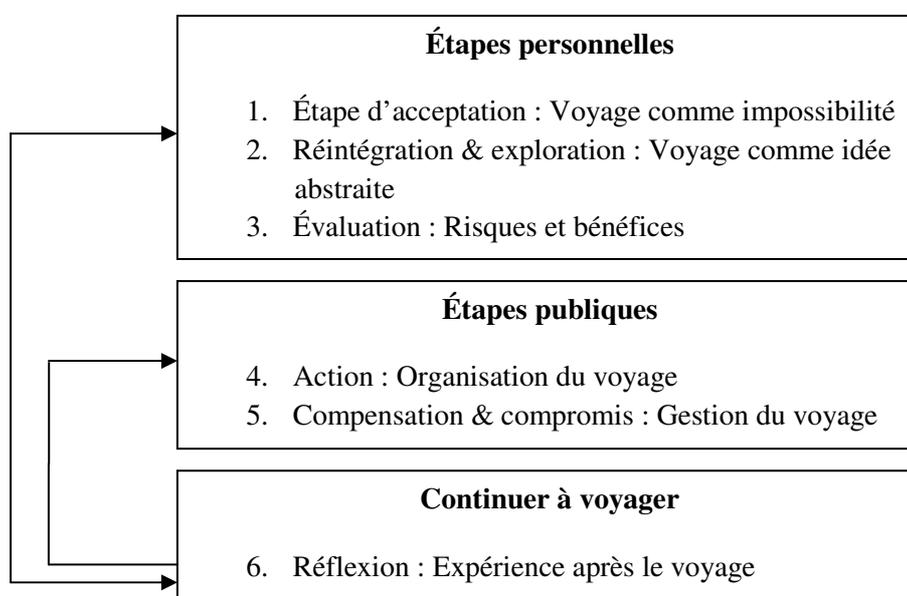
En revanche, d'après une étude auprès des personnes handicapées chinoises (Packer *et al.* 2007), l'aspect de l'intégration est encore plus important. Un personnel et un public accueillants et informés sont nécessaires pour que la personne handicapée se sente intégrée et accueillie. Néanmoins, même si les mentalités ont évolué au cours des dernières années, d'après Daruwalla et Darcy (2005 cité par Yates 2007), une attitude personnelle envers le handicap ne se transforme pas d'un jour à l'autre. Par conséquent, le voyage peut également être synonyme d'appréhension pour une personne qui ne sait ni si les sites sont vraiment accessibles ni comment elle sera accueillie par son environnement (Furnion 2001).

Néanmoins, d'après Furnion (2001), le frein le plus grand est l'aspect financier, étant donné que le revenu de la population handicapée est inférieur à celui de la population valide et que le coût des voyages est souvent très élevé. Le dernier point s'explique, entre autre, par le fait qu'une grande partie des voyageurs handicapés ait besoin d'un accompagnateur.

Généralement, le processus de décision de partir en vacances d'une personne handicapée est plus complexe que celui d'une personne valide. Packer *et al.* (2007) aborde le fait que le voyageur handicapé parcourt six étapes avant qu'il parte pour la première fois et continue éventuellement à voyager (voir graphique 2-1).

Les étapes personnelles (étapes 1-3) comprennent l'acceptation du handicap et la réorientation sans qu'un voyage soit réellement prévu. En revanche, en étape trois, la

personne handicapée juge déjà le pour et le contre d'un voyage. En étape quatre et cinq, un voyage est organisé et a lieu avec tous ses contraintes éventuelles. La dernière étape se penche sur l'expérience faite et détermine si un deuxième voyage sera entrepris.



Graphique 2-1: The process of Becoming and Remaining Travel Active
Source (traduite) : Packer *et al.* 2007

2.3 Contexte politique et social

2.3.1 Développements récents

Au cours des dernières années, plusieurs tendances ont contribué à accélérer le développement d'un tourisme adapté.

Viellissement de la population

Depuis quelques années, il est évident que, dans beaucoup de pays européens, la population vieillit de plus en plus vite. En 2007, l'âge moyen en France était de 39,18 ans, la France étant ainsi un des pays européens où le vieillissement de la population s'effectue le plus vite. Des experts estiment qu'en 2025, un tiers de la population aura plus de 60 ans (Euromonitor 2008a). Même si la génération du

troisième âge d'aujourd'hui est en meilleure santé que les générations précédentes, il est évident que le handicap augmente avec l'âge.

Développement durable & tourisme social

Avec l'explosion des arrivées de touristes au cours des trente dernières années, le *développement durable* est devenu de plus en plus important. Même si, au départ, le développement durable se référait notamment à l'aspect économique, il concerne de plus en plus les domaines sociaux, culturels et économiques. Ainsi, la satisfaction des visiteurs figure parmi les critères établis par l'Organisation Mondiale du Tourisme (OMT) et le Programme des Nations Unies pour l'Environnement (PNUE) vers un développement durable. La satisfaction des visiteurs inclut, entre autre, l'accessibilité des équipements touristiques aux personnes handicapées et la possibilité de vacances aux personnes défavorisées (OMT/PNUE 2005).

Ce développement est reflété par le gouvernement français qui poursuit à la fois une politique de qualité, en établissant la marque «Qualité Tourisme TM», et un *tourisme social* avec l'objectif de proposer des vacances accessibles pour tout le monde, considérant le tourisme comme un droit pour tous (Euromonitor 2008b).

Hunziker (1951 cité par Minnaert 2009) définit le tourisme social comme suit :

«Toutes les relations et phénomènes dans le domaine du tourisme résultant de la participation au tourisme par les économiquement faibles ou les personnes autrement défavorisées dans la société».

Cette forme de tourisme inclut ainsi également des initiatives de vacances pour des personnes handicapées défavorisées. Dans beaucoup de pays, le tourisme social fait partie de la politique social du gouvernement, puisqu'on présume qu'il bénéficie au grand public. Le Comité Économique et Social Européen (CESE 2006 cité par Minnaert 2009) lie cette forme de tourisme à un développement personnel et une augmentation du bien-être des bénéficiaires, à une meilleure santé et à des possibilités d'emploi améliorées. Coleman et Putnam (1998 et 2000 cité par Minnaert 2009) parlent d'une augmentation du «capital social» par le tourisme qui

contribue à développer et maintenir des traits de caractère qui sont bénéficiaires à la société.

Avancés techniques

Les progrès de la technologie sont utiles aux touristes handicapés car ils permettent à la clientèle handicapée de voyager dans une plus grande autonomie et d'accéder à certains loisirs dont elle a été longtemps exclue. Il s'agit du développement de nouvelles aides techniques spécifiques (p. ex. boucle magnétique, définition voir annexe B) et d'équipements utiles à tous, comme la domotique, les vidéotéléphones et l'Internet (Marin-Lamellet *et al.* 2000).

L'Internet est utilisé par une part de la population de plus en plus large, non seulement en tant que source d'information, mais également pour des achats en ligne (WTO 2000). L'Internet comme source d'information permet aux personnes handicapées ayant des troubles de communication, par exemple, de planifier ses voyages et trajets en consultant un site de transports publics. Cependant, tous les sites ne sont pas adaptés aux besoins des personnes handicapées. De plus, une personne avec des troubles mentaux peut avoir des difficultés à se servir de la nouvelle technologie (Marin-Lamellet *et al.* 2000).

2.3.2 Cadre réglementaire

L'évolution de la réglementation jusqu'à 2005

Kompany (2008) constate que le développement d'une législation pour les droits des personnes handicapées s'est effectué relativement tard en France. En dépit de quelques lois isolées avant la seconde guerre mondiale, les premières lois encadrant le handicap n'ont été initiées qu'à partir de 1949.

Cependant, la première loi fondamentale pour les droits des personnes handicapée est la loi d'orientation n° 75-534 de 1975 en faveur des personnes handicapées. Elle se penche plus qu'avant sur l'intégration de la population handicapée dans tous les aspects de la vie sociale (Risselin 1998) en établissant des équipements, des services,

des dispositifs et des aides à destination des personnes handicapées (CG Bouches du Rhône, Maison Départementale des Personnes Handicapées 2009). De plus, d'après Kompany (2008), cette loi est la première loi qui inclut l'aspect de l'accessibilité en obligeant toutes les constructions et infrastructures neuves à être accessibles aux personnes à mobilité réduite. Néanmoins, l'aspect de l'accessibilité se limitait à l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite, c'est-à-dire, aux personnes en fauteuil roulant. D'après l'AFIT (2001), la loi de 1975 n'a établi qu'un cadre théorique sans rendre possible un vrai accès aux personnes handicapées.

Depuis 1975, plusieurs lois, décrets et arrêts ont été adoptés afin d'adapter et compléter la loi de 1975 en faveur des personnes handicapées, par exemple la loi du 10 juillet 1987 concernant l'emploi de personnes handicapées (CG Bouches du Rhône, MDPH 2009).

La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances

Après la loi de 1975, la loi n° 2005-102 pour «l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées» joue un rôle majeur dans la législation relative aux droits des personnes handicapées. Avec ses 101 articles et plus de 80 textes d'application, il couvre tous les aspects de la vie sociale, tels que l'accueil des personnes handicapées, le droit à compensation, la scolarité, l'emploi, la citoyenneté, l'accessibilité ainsi que divers autres aspects comme l'agrément «vacances adaptées organisées» pour les organisateurs des voyages adaptés (handica.com 2009a).

En résumé, on peut dire que la nouvelle loi :

- Facilite les démarches administratives en créant un lieu unique d'accueil avec les Maisons Départementale des Personnes Handicapées,
- Prend en compte les besoins et désirs de l'individu,
- Considère la personne handicapée comme un citoyen ordinaire,
- Améliore la participation à la vie sociale par une meilleure intégration scolaire et professionnelle ainsi qu'un accès plus facile au logement et au

cadre bâti, à la culture, aux loisirs et aux transports publics (CG Bouches du Rhône, MDPH 2009).

L'accessibilité selon la loi du 11 février 2005

L'aspect le plus important pour le tourisme est l'accessibilité. Le terme a fortement évolué au cours des dernières années. Tandis qu'autrefois, l'accessibilité se réduisait seulement à l'accessibilité physique d'une personne en fauteuil roulant, l'approche d'aujourd'hui est beaucoup plus large. D'après Kompany (2008), l'accessibilité peut être définie comme suit :

«Accessibilité permet l'autonomie et la participation des personnes ayant un handicap, en réduisant, voire supprimant, les discordances entre les capacités, les besoins et les souhaits d'une part, et les différentes composantes physiques, organisationnelles et culturelles de leur environnement d'autre part».

Autrement dit, on peut distinguer trois catégories d'accessibilité : l'accessibilité sociale (l'accès à l'éducation, à l'emploi et à la culture), l'accessibilité physique (l'accès aux transports et au cadre bâti) et l'accessibilité intellectuelle (repérage dans le temps et dans l'espace pour les personnes avec une déficience mentale et cognitive).

La loi du 11 février 2005 établit le principe de l'accessibilité «à tout, pour tous», c'est-à-dire tous les aménagements, constructions et services doivent être accessibles à tous, spécialement aux personnes handicapées. La loi précise que l'accessibilité se réfère à toutes les déficiences et non pas seulement au handicap moteur. En outre, elle institue le concept de la chaîne de déplacement : l'accessibilité doit être cohérente pour les secteurs du cadre bâti, de l'espace public, de la voirie et du transport en commun. De plus, l'accessibilité ne se limite plus aux lieux neufs, mais aussi aux structures et équipements existants (Kompany 2008).

Pour le domaine du tourisme adapté, la réglementation relative au cadre bâti (excepté les bâtiments d'habitation et les locaux de travail) ainsi qu'aux transports et espaces publics joue un rôle majeur.

Le cadre bâti désigne les Établissements Recevant du Public (ERP) auxquels les sites touristiques appartiennent ainsi que les installations ouvertes au public (IOP). Ces dernières comprennent les aménagements divers comme les téléphones et les sanitaires installés sur la voirie publique (Kompany 2008).

Les ERP sont classés en catégories distinctes (voir tableau 2-2), selon le nombre de personnes qui peuvent y être accueillies. Les catégories sont soumises à des dispositions légales différentes.

Tableau 2-2 : Catégories d'établissements recevant du public

Catégorie d'établissement	Effectif du public pouvant y accéder
1 ^{re} catégorie	Au-dessus de 1 500 personnes
2 ^e catégorie	De 701 à 1 500 personnes
3 ^e catégorie	De 301 à 700 personnes
4 ^e catégorie	300 personnes et au-dessous, à l'exception des établissements compris dans la 5 ^{ème} catégorie
5 ^e catégorie	Au-dessous de 300 personnes et dans lesquels l'effectif du public n'atteint pas le chiffre minimum fixé par le règlement de sécurité pour chaque type d'exploitation

Source : Kompany 2008

Quant aux ERP, il faut distinguer les établissements nouveaux des établissements existants, étant donné que pour les deux formes ils existent des délais différents pour la mise en accessibilité. Depuis le 1^{er} janvier 2007, un permis de construire n'est accordé que si les règles au niveau de l'accessibilité aux personnes handicapées sont respectées. En ce qui concerne les établissements déjà existants, ils seront obligés de rendre leur site accessible au plus tard jusqu'au 1^{er} janvier 2015. Les établissements plus petits de la 5^{ème} catégorie comme les commerces, les petits hôtel/gîtes et les professions libérales (neuves et déjà existants) ont droit à des délais supplémentaires (Kompany 2008).

En dépit d'une réglementation assez stricte, plusieurs dérogations existent qui entraînent des modalités de mise en accessibilité particulières. Les plus importantes sont les suivantes:

- Impossibilité technique résultant de la structure du bâtiment,
- Sites classés : Conservation du patrimoine architectural,
- Disproportion entre les coûts des travaux et le résultat final (Kompany 2008).

Par ailleurs, la notion de l'accessibilité ne signifie pas toujours que la totalité de l'espace doit être accessible. En prenant l'exemple des établissements d'hébergement, le nombre des chambres adaptées nécessaires dépend de la taille de l'établissement. Le tableau 2-3 montre, par exemple, qu'une seule chambre doit être adaptée dans un établissement avec moins de 21 chambres (Kompany 2008).

Tableau 2-3 : Chambres adaptées dans les établissements d'hébergement

Taille de l'établissement selon le nombre de chambres offertes	Nombre minimum de chambres Adaptées
L'établissement ne comporte pas plus de 20 chambres	1 chambre
L'établissement ne comporte pas plus de 50 chambres	2 chambres
Par tranche de 50 chambres supplémentaires au-delà de 50 chambres	1 chambre supplémentaire

Source : Kompany 2008

En ce qui concerne le contrôle, il faut dire que des sanctions sont prévues pour les établissements existants qui ne sont pas accessibles (hors dérogations) en 2015 ainsi que pour tous les établissements neufs qui ont obtenu une autorisation d'ouverture, mais qui ne respectent pas, malgré tout, la réglementation (Kompany 2008).

Un deuxième grand domaine joue un rôle majeur dans le secteur du tourisme, soit le domaine des transports en commun et des espaces publics/de la voirie. En ce qui concerne le domaine des transports en commun, ce domaine comprend une multitude d'acteurs comme les transports ferrés, routiers, les transports fluviaux réguliers, etc.

La date limite pour la mise en accessibilité est comme pour les EPR le 1^{er} janvier 2015. Les transports accessibles permettent au voyageur handicapé de préparer son voyage, d'utiliser la globalité des services, d'effectuer la totalité du voyage sans problèmes majeurs et de disposer d'informations adaptées pendant tout le trajet.

L'accessibilité de la voirie et des espaces publics (accessibilité des parkings, des voies piétonnes, feux de signalisation, etc.) est un facteur majeur afin de garantir la chaîne de déplacement.

2.3.3 Les aides financières aux personnes handicapées

La loi de 1975 a établi plusieurs aides aux personnes handicapées dont une partie a été modifiée par la loi du 11 février 2005. D'une manière générale, ces aides ont pour objectif de permettre aux personnes handicapées de compenser les conséquences de leur handicap et de vivre dans les mêmes conditions que la population valide. D'après Mormiche (2000), environ 4% de la population française (vivant à domicile) bénéficient d'une aide en raison de problèmes de santé.

Par ailleurs, plusieurs institutions attribuent des aides financières dans le domaine du tourisme qui permettent aux personnes handicapées avec des revenus faibles de partir en vacances. L'établissement le plus connu est l'Agence Nationale des Chèques Vacances (ANCV) – un établissement public qui vise à permettre l'accès aux vacances à tous. Elle commercialise des chèques vacances auprès d'entreprises, de l'Etat et des collectivités territoriales. Les derniers vendent les chèques à un prix très bas à ses salariés qui peuvent les encaisser auprès des prestataires adhérents à l'ANCV (ANCV 2009a). Le profit généré par cette activité commerciale est réinvesti dans la Bourse Solidarité Vacances (BSV) ainsi que dans les Aides aux Projets Vacances au bénéfice de personnes défavorisées parmi lesquelles comptent aussi les personnes handicapées à un revenu bas (ANCV 2009b).

Des aides financières peuvent également être demandées auprès d'autres organisations comme les Caisses d'Allocation familiales, quelques associations ou certaines mutuelles (UFCV 2008).

2.3.4 Les associations de consommateurs handicapés

Le nombre des associations représentant les personnes handicapées est difficile à évaluer, étant donné qu'il manque un répertoire cohérent et complet. Une enquête du LES (Tchernonog 2000), estime ce chiffre à environ 60 000 ce qui correspond à 8,5% de la totalité des associations en France. Même si le paysage des associations de consommateurs handicapés est très hétérogène, l'objectif social est le point commun de la plupart des associations (Tchernonog 2000).

La structure associative joue un rôle majeur dans le domaine du handicap. Ce sont ces mêmes associations qui ont créé et géré les premiers établissements pour les personnes handicapées et qui ont accéléré le développement d'un cadre réglementaire pour les droits des personnes handicapées suite à l'absence de l'État (Reichhart 2007).

Les responsabilités des associations s'étendent de la création des réseaux de soutien et d'entraide au développement d'une offre de services d'accueil, d'hébergement, d'éducation, d'emploi, des loisirs et des voyages (Tchernonog 2000). En ce qui concerne l'aspect du voyage, quelques associations ont instauré un service propre à l'organisation de voyages dont les associations des personnes handicapées motrices et mentales sont les plus développées et structurées (comme APF Évasion et l'APAJH). Plusieurs se sont dédiées à la diffusion d'informations sur les voyages et sites adaptés (Reichhart 2007).

2.4 L'offre touristique

Afin de pouvoir évaluer l'offre touristique adaptée en France, il faut considérer l'offre de voyages organisés ainsi que la qualité des équipements touristiques et de loisirs.

2.4.1 Voyages organisés

En ce qui concerne les organisateurs de voyages pour les personnes handicapées, on peut distinguer les tour-opérateurs spécialisés, les généralistes ainsi que les associations de consommateurs handicapés.

Associations

Les associations de consommateurs handicapés jouent un rôle majeur au niveau de l'intégration sociale des personnes handicapées. Cela se reflète également dans le domaine du tourisme et des loisirs. En France, près de 200 associations offrent des voyages pour les personnes handicapées (Furnion 2001), soit des associations de consommateurs handicapés générales soit des associations qui se sont entièrement consacrées à l'organisation de voyages. Quelques uns ont créé leur propre secteur de voyages, comme APF Évasion, organisateur de voyages de l'APF, qui a mis le droit et l'accès aux vacances parmi ses priorités.

Par ailleurs, en Allemagne et contrairement à la France, seulement un nombre limité d'associations informe ses adhérents sur les possibilités de voyages et de loisirs ou s'engage dans l'organisation de voyages (Escales 2002).

Tour-opérateurs spécialisés

Tandis que les associations françaises sont relativement compétentes au niveau de l'organisation des voyages adaptés, seulement peu de tour-opérateurs français sont spécialisés dans le domaine du tourisme adapté (Furnion 2001). Beaucoup de voyagistes considèrent ce secteur comme peu rentable et risqué : c'est un produit qui exige beaucoup de temps et de travail et surtout beaucoup de compétences en raison de la diversité du handicap (Wilken 2002).

En outre, d'après Furnion (2001), les prix des tour-opérateurs spécialisés sont généralement plus élevés que ceux des associations ce qui s'explique notamment par le moindre coût des dernières : les associations recourent la plupart du temps à un grand nombre de bénévoles. Par conséquent, ces tour-opérateurs sont sous une pression de coûts énormes. En général, les marges sont plutôt basses, et le voyage ne peut être vendu qu'à une clientèle avec un pouvoir d'achat supérieur à la moyenne (Furnion 2001). La pression des coûts se reflète également dans un effort publicitaire faible ce qui explique le fait que les tour-opérateurs spécialisés manquent, généralement, d'une notoriété suffisante (Wilken 2002).

Cependant, Yates (2007) soulève la question de savoir si ce type de voyage est réellement demandé par les voyageurs handicapés, puisqu'en général, la clientèle handicapée ne souhaite pas être «isolée» de la clientèle valide. Une étude parmi la clientèle handicapée britannique révèle que seulement 6 personnes sur 55 avaient choisi un tour-opérateur spécialisé. De plus, ces tour-opérateurs sont généralement plus chers que les agences traditionnelles qui proposent souvent des offres promotionnelles.

Parmi les tour-opérateurs spécialisés français figurent par exemple les agences I Care et Access Tourisme (ODIT 2005). Ce dernier propose des circuits adaptés sur mesure en France et surtout à l'étranger pour les groupes et les individuels (Service Access Tourisme 2009).

Les généralistes

En France, peu de généralistes offrent des voyages adaptés ce qui s'explique notamment par le fait qu'il est très exigeant de construire une offre adaptée complète. De plus, de moins en moins de tour-opérateurs veulent courir le risque de commettre une faute due à une réglementation de plus en plus stricte.

Cependant, certains tour-opérateurs prouvent le contraire : l'agence Planète Havas Voyages a établi en 1995 un poste d'agent de voyage et d'accueil en langage des signes (Furnion 2001). À l'échelle européenne, le premier tour-opérateur allemand «TUI» a commencé en 1981 à publier une brochure listant des hébergements accessibles aux personnes handicapées, même si ceux-ci ne sont pas toujours adaptés. (Giese 2002).

Quant au marché des agences de voyages britanniques, multiples articles ont été écrits sur la qualité d'accueil aux touristes handicapés. Une étude réalisée par «Accessible Travel and Leisure» (Perret 2009a) révèle que la majorité des personnes interrogées regrette le manque d'informations fiables dû à une absence de formation et de motivation.

2.4.2 Chaîne de l'offre touristique

L'auteur allemand Hitsch (2007) souligne que pour une accessibilité globale, toute la chaîne de l'offre touristique doit être accessible. La chaîne de l'offre touristique comprend trois phases : la préparation du voyage, le transport et le séjour du lieu de vacances.

2.4.2.1 Préparation du voyage

La préparation du voyage (une composante souvent négligée dans la conception de l'offre touristique accessible) est très complexe et exige une réflexion minutieuse (Yates 2007). Elle inclut notamment la recherche d'informations et la réservation du voyage, par exemple auprès d'une agence de voyages. Quant aux agences de voyages, celles-ci ne sont pas toujours accessibles d'un point de vue physique. De plus, il est fréquent de constater un manque de compétence et de sensibilité de la part du personnel. Par ailleurs, des bases de données avec une offre de voyages adaptés sont rares à trouver (Hitsch 2007). Au fil des ans, plusieurs guides de voyages ont été publiés en France, listant les sites accessibles aux personnes handicapées. Le guide Handitourisme (Auzias & Labourdette 2004), par exemple, liste un choix de sites labellisés et non-labellisés de toutes sortes (stations de ski, hébergement, musées, etc.).

2.4.2.2 Transports

L'accessibilité concerne tous les modes de transport: le réseau ferroviaire, le transport aérien, les transports urbains et maritimes, les autocaristes et même les professionnels du taxi ou loueurs de voiture. Même si au départ, les entreprises de transport se sont peu engagées dans la démarche de mise en accessibilité, de plus en plus ont reconnu l'importance de l'accessibilité pour tous. Air France, par exemple, a annoncé en 2008 l'amélioration des chaises de transfert à bord ainsi qu'un nouveau système d'enregistrement permettant aux personnes handicapées de s'enregistrer sur Internet depuis leur domicile (TourMagazine.fr 2008). Cependant, l'accessibilité se limite dans la plupart des cas aux usagers en fauteuil roulant (Furnion 2001).

2.4.2.3 Équipements touristiques sur place

De manière générale, les équipements touristiques sur place peuvent être divisés en sites d'hébergements et sites de visites.

Hébergement

D'après Furnion (2001), l'hébergement est la composante la plus importante pour les personnes en situation de handicap. Ainsi, il faut distinguer deux structures d'hébergement différentes : les structures d'hébergement qui sont *accessibles* aux personnes handicapées sans disposer d'aménagements particuliers et les structures d'hébergement *adaptées* possédant tous les aménagements nécessaires.

En ce qui concerne le degré d'accessibilité, il faut dire que celui-ci varie selon le mode d'hébergement. Tandis que l'hôtellerie dispose d'une offre adaptée limitée, les villages de vacances, caractérisés par une vocation à la fois sociale et économique, sont beaucoup plus avancés. Les hôtels les plus avancées sont les grandes chaînes ainsi que les constructions neuves dues aux contraintes légales et au fait que la mise en accessibilité est moins chère pour un établissement neuf que pour un hôtel indépendant dans un ancien bâtiment (AFIT 2001).

Activités et sites de visites

Un hébergement accessible ne sert à personne si dans l'environnement aucun site n'est adapté. Dans le domaine de loisirs, l'offre aux personnes handicapées est le plus hétérogène. Elle concerne à la fois l'accessibilité physique et l'adaptation des produits et services eux-mêmes. D'après l'AFIT (2001), une grande différence se fait sentir entre les sites publics et privés. Le secteur public est soumis à moins de contraintes de rentabilité. Par conséquent, ces sites ont la possibilité de faire plus d'expériences. Ainsi, les sites publics sont souvent mieux adaptés que les sites privés. Toutefois, Furnion (2001) rajoute que seulement peu d'anciens bâtiments comme les châteaux sont accessibles aux personnes handicapées, peu importe qu'ils soient publics ou privés. Dans le secteur privé, les plus avancés sont les grands sites comme Disneyland Paris qui compte à peu près 30 000 visiteurs handicapés par an (AFIT 2001).

2.4.2.4 Freins et obstacles

En évaluant l'offre touristique accessible aux personnes handicapées, il devient évident que celle-ci est encore très hétérogène et limitée – malgré le progrès des dernières années. Des études essayent de trouver une réponse à la question de savoir pourquoi l'offre est encore tellement limitée. La plupart des auteurs abordent la réticence des prestataires dont la majorité considère la mise en accessibilité comme un investissement coûteux, «s'ajoutant aux contraintes administratives et techniques existantes» (AFIT 2001). De plus, la clientèle handicapée est regardée comme une clientèle peu rentable. A cela s'ajoute le fait que, en dépit d'actions de sensibilisation renforcées de la part des institutions, un grand nombre de prestataires ne sont pas encore sensibles aux problèmes et besoins de la clientèle handicapée. Ils ne voient pas, par exemple, que la mise en accessibilité peut également servir à la clientèle valide et que des mesures simples et peu coûteuses peuvent déjà apporter une contribution à la mise en accessibilité (Furnion 2001).

2.4.3 L'association Tourisme & Handicaps

L'association Tourisme & Handicaps (ATH) a été créée le 28 février 2001. Elle se compose de professionnels du tourisme, de prestataires, d'associations de consommateurs handicapés, d'organismes de formation et d'autres partenaires comme la Maison de la France (Tourisme & Handicaps 2009a).

Un des objectifs majeurs de l'association est de «sensibiliser les professionnels du tourisme et le grand public à l'accueil des personnes en situation de handicap dans les équipements de tourisme et de loisirs» (Tourisme & Handicaps 2009b).

L'accès aux vacances pour tous doit être réalisé, entre autres, par l'introduction du *label Tourisme & Handicap* en mai 2001. La présidente de l'ATH, Annette Masson (2009), souligne que l'ATH est chargée de sa coordination, mais qu'il s'agit d'un label national qui appartient au Ministère du Tourisme. Le label s'adresse à des prestataires touristiques divers qui s'efforcent à offrir un accueil adapté aux besoins spécifiques des handicapés en prenant en considération quatre types d'handicaps

différents (déficience motrice, auditive, mentale et visuelle). Le logo (voir graphique 2.2) utilise quatre pictogrammes en fonction du handicap.



Graphique 2-2: Pictogramme Tourisme & Handicap

Source : Direction du Tourisme 2008

Dans les ouvrages sur le tourisme, le concept de la labellisation est notamment traité dans le contexte du tourisme écologique. D'après une étude sur des opérateurs certifiés (Foster 2001 cité par Black & Crabtree), réalisée en Australie, une grande partie des personnes interrogées utiliseraient un opérateur certifié en raison de sa fiabilité et son meilleur niveau de service. Le label est donc associé avec quelque chose de positif; un phénomène qui peut être transmis au domaine du tourisme adapté.

Le label Tourisme & Handicap doit permettre à la clientèle handicapée d'organiser ses vacances en autonomie relative en profitant des informations homogènes et fiables. Quant aux prestataires, le label leur offre un avantage concurrentiel ainsi que la possibilité d'attirer une nouvelle clientèle. Les sites labellisés sont figurés, par exemple, par le site Internet de Maison de la France (Tourisme & Handicaps 2009c) ce qui représente une publicité gratuite à l'échelle nationale et internationale.

Le label est accordé pour une durée de cinq ans et peut être renouvelé après un audit favorable (Tourisme & Handicap 2009c). Certaines régions comme la Rhône-Alpes (voir annexe C) offrent des aides financières pour les travaux de mise en accessibilité, même si d'après Annette Masson (2005), ces aides ne devraient pas être la seule source de motivation.

Quant au nombre des sites labellisés, 3270 sites avaient reçu un avis favorable de la commission d'attribution nationale début mars 2009. Le nombre varie fortement selon les régions et les départements. Tandis que quelques départements comme le Gard dispose de plus de 100 sites labellisés, d'autres comme le département Creuse ne dispose d'aucun site labellisé. Quand on regarde le nombre de sites labellisés par région (voir tableau 2-4), la région Languedoc-Roussillon est au premier rang, suivie par le Centre et Poitou-Charentes. La région Rhône-Alpes prend la 7^{ème} place (voir chapitre 3.4.2). Cependant, il faut tenir compte de la taille des régions et du nombre de sites en général.

Tableau 2-4 : Sites labellisés par région

	Région	Nombre de sites labellisés
1	Languedoc-Rous.	354
2	Centre	318
3	Poitou-Charentes	249
4	Aquitaine	220
5	Nord-Pas-de-Calais	217
6	Alsace	216
7	Rhône-Alpes	194
8	Auvergne	180
9	Ile-de-France	169
10	Midi-Pyrénées	167
11	PACA	154
12	Bourgogne	146
13	Pays de la Loire	144
14	Bretagne	94
15	Basse Normandie	91
16	Haute-Normandie	90
17	Picardie	87
18	Lorraine	66
19	Franche-Comté	38
20	Champagne Ardenne	18
21	Limousin	14
22	Martinique	7
23	Corse	0
24	Guadeloupe	0
25	La Réunion	0

Source : Tourisme & Handicap 2009d/ réalisé par l'auteur

Quant aux différents types de handicap, 82% des sites ont le label pour la déficience mentale (exige peu d'investissements lourds), 65% pour la déficience motrice, 49% pour la déficience auditive et seulement 29% pour la déficience visuelle. 15% des sites ont reçu le label pour les quatre familles de handicap ce qui correspond à 491 sites. Le tableau 2-5 montre que la plupart des sites labellisés sont les sites d'hébergement (52,6%), suivis par les musées (10,8%) et la restauration (7,9%) (Tourisme & Handicaps 2009c).

Tableau 2-5 : Répartition des sites labellisés

Équipements	Pourcentage
Hébergement	52,6%
Musée-Artisanat	10,8%
Restauration	7,9%
Offices du Tourisme et Syndicats d'Initiative	6,2%
Activités sportives ou de pleine nature	4,1%
Camping	3,9%
Ferme pédagogique/Parc animalier	2,3%
Château/Église/Monument	2,6%
Parc/Jardin/Forêt	1,4%
Caves, gastronomie locale	1,3%
Autres (centre de congrès, médiathèque, mine, plage, salle de cinéma...)	6,6%

Source : Tourisme & Handicap 2009d

Exigences

En ce qui concerne les exigences à remplir afin d'obtenir le label, un guide a été publié par l'Association Française de Normalisation (AFNOR). Les critères ont été élaborés selon les quatre familles de handicaps et selon le type de site; ils comprennent des critères obligatoires ainsi que des recommandations. Des dérogations sont prévues.

Une première rubrique se dédie aux critères valables pour tous les quatre types de handicaps. Parmi ceux-ci comptent entre autres :

- Un personnel formé à l'accueil des personnes handicapées,
- Une signalétique simple et aisément compréhensible,
- Les activités et visites adaptées selon le type de handicap,
- La possibilité d'accéder au site, au service d'accueil et aux services annexes,
- Les sites d'hébergement doivent au moins disposer d'une chambre adaptée,
- Au moins un emplacement doit être adapté et réservé aux personnes handicapées dans le cas où le site dispose d'un parking (AFNOR 2006).

Le tableau 2-6 représente un extrait des critères spécifiques à chaque famille de handicaps (version simplifiée).

Tableau 2-6 : Critères de labellisation par famille de handicap

<p style="text-align: center;"><u>Handicap moteur</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cheminements plats • Revêtement dur et non-glissant • Plan incliné en cas de ruptures • Ascenseur à partir d'une capacité d'accueil de 50 personnes • Portes : Largeur du passage à 0,77m au minimum • Douche accessible de plain-pied sans bac receveur avec zone d'assise fixe ou mobile et/ou un siège stable 	<p style="text-align: center;"><u>Handicap visuel</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cheminements plats • Revêtement dur et non-glissant • Signalisation claire • Utilisation de couleurs contrastés et d'une écriture agrandie • Présence d'éléments tactiles • Installation de systèmes audio • Absence d'obstacles au niveau du visage et d'angles vifs
<p style="text-align: center;"><u>Handicap auditif</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Moyens de communication visuels et écrits (alerte incendie avec flash lumineux, téléphone avec voyant lumineux d'alerte, ordinateur relié à l'Internet) • Systèmes d'aide à l'audition (Boucle magnétique) 	<p style="text-align: center;"><u>Handicap mental</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Informations simples et claires • Documentation adaptée • Utilisation d'images et pictogrammes

Source : AFNOR 2006/ réalisé par l'auteur

2.5 Conclusion

Durant ce chapitre, l'auteur a évalué le potentiel du marché des handicapés pour l'industrie touristique, il a déterminé le degré de l'offre touristique adapté (accessibilité physique) par rapport à l'ensemble de l'offre touristique, et il a éclairci le cadre réglementaire et son rôle important pour le développement du tourisme adapté. Dans le chapitre suivant l'accent sera mis sur la région Rhône-Alpes.

CHAPITRE 3 ÉTUDE DE CAS RHÔNE-ALPES

3.1 Introduction

Le chapitre 3 se focalise sur la région Rhône-Alpes qui a été choisie par l'auteur en tant qu'étude de cas. Il donne un aperçu de la situation touristique dans la région et met ensuite l'accent sur l'offre accessible.

3.2 La région et le tourisme

La région Rhône-Alpes est une région montagnarde située dans le sud-ouest de la France, limitrophe des régions Provence-Alpes-Côte d'Azur, Languedoc-Roussillon, Auvergne, Bourgogne et Franche-Comté, ainsi que de la Suisse et de l'Italie (voir annexe A) (Maison de la France 2009). Avec une population de 6,058 millions d'habitants, elle est la deuxième plus grande région française après l'Île-de-France. Elle comprend les huit départements suivants : l'Ain, l'Ardèche, la Drôme, l'Isère, la Loire, le Rhône, la Savoie et la Haute-Savoie. La capitale régionale est Lyon qui est également la plus grande ville de la région (Prisma Presse/Geo 2008).

La région se caractérise par un paysage varié qui donne lieu à une multitude d'activités différentes. La région est connue pour son grand domaine skiable qui permet la pratique du ski et d'autres activités de neige pendant la saison d'hiver. En été, un grand choix d'activités de plein air est offert à ses visiteurs. La région dispose également d'une grande offre culturelle et urbaine avec les villes de Lyon, Grenoble, Annecy, Saint-Etienne et Chambéry ainsi que son grand choix de châteaux, bâtisses religieuses et festivals (Maison de la France 2009).

Quant au tourisme dans la région Rhône-Alpes, avec un total de 149,6 millions de nuitées touristiques en 2007, elle est la deuxième région française visitée par les français (Rhône-Alpes Tourisme 2009a), tendance à la hausse. En revanche, parmi la population handicapée, la région Rhône-Alpes est seulement au 5^{ème} rang. Cela s'explique par le fait qu'une région montagnarde est généralement moins fréquentée par des touristes handicapés due à la moindre accessibilité des activités (AFIT 2001).

La plupart des nuitées sont réalisées durant la saison d'hiver (40%) et aux mois de juillet et août (33%) ; la majorité des touristes viennent donc pour faire du ski ou d'autres activités de neige. La moitié provient de la région Île-de-France et Rhône-Alpes (Rhône-Alpes Tourisme 2009).

3.4 Tourisme adapté

3.4.1 Efforts d'une région

La région Rhône-Alpes est souvent regardée en tant que «région pilote» dans le domaine du tourisme adapté : elle était une des premières, depuis 1999, à s'être engagée pour l'accès aux loisirs et vacances pour tous. Depuis 2002, Rhône-Alpes Tourisme, avec la Mission d'Ingénierie Touristique Rhône-Alpes (MITRA), a été chargée par la Région Rhône-Alpes avec la mise en œuvre et le développement du label Tourisme & Handicap dans la région. Depuis 2004, la MITRA est un membre actif de l'association Tourisme & Handicaps et, par conséquent, est encore plus intégrée dans la démarche de labellisation. Mis à part cela, la MITRA vise à représenter un pôle ressources d'expertise et d'information sur le handicap, à adapter des sites naturels et culturels et à mettre en œuvre, comme seule région, les territoires de tourisme et de loisirs adaptés depuis 2001 (Rhône-Alpes Tourisme 2008).

En outre, la Région Rhône-Alpes a mandaté la MITRA avec la mise en œuvre d'une offre touristique de pleine nature adaptée. Comme le label Tourisme & Handicap n'a pas encore élaboré des critères spécifiques aux activités de plein air, c'est donc la MITRA qui vise à développer de nouveaux critères de labellisation, en accord avec l'ATH et en se référant aux critères existants du label. Un premier groupe de travail s'occupe de l'élaboration des critères spécifiques aux activités nautiques (Rhône-Alpes Tourisme 2009b).

Quant à la mise en accessibilité des transports, la Région Rhône-Alpes investit de plus en plus dans les Trains express régionaux (TER) dans le but d'améliorer l'accessibilité des gares, des quais et du matériel ferroviaire et routier (Région Rhône-Alpes Sans date).

Le territoire adapté

Le concept des Contrats de Territoire de Tourisme et de Loisirs Adaptés (CTTLA) reprend le principe de la «chaîne de déplacement» fixée par la loi de 2005. Rhône-Alpes Tourisme (2008) définit un territoire adapté comme suit :

«Un territoire qui représente des prestations touristiques, [...], complétées par les services de quotidien adaptés, [...], reliés entre eux et permettant à la personne handicapée de vivre pleinement une journée de loisir (territoire d'excursion) ou un séjour touristique (territoire de séjour)».

Depuis juillet 2007, la région Rhône-Alpes a renforcé sa participation financière au niveau de l'audit, de l'animation et des travaux de mise en accessibilité (Rhône-Alpes Tourisme 2008). En tout, la région a investi environ 2,5 millions d'euro pour la mise en place de dix territoires adaptés (Rhône-Alpes 2006) dont quelques uns sont déjà contractualisés, d'autres sont encore tout au début ou en train d'être contractualisés. Aujourd'hui, 11 territoires participent à cette démarche régionale parmi eux figurent par exemple la ville de Grenoble et de Chambéry.

Afin de pouvoir offrir un séjour adapté global, un territoire de tourisme et loisirs adaptés doit comprendre au moins un lieu d'hébergement, un lieu de restauration et deux prestations touristiques et de loisirs adaptés. La démarche commence par la candidature, continue avec un prêt audit ainsi qu'un audit du territoire et finit par l'établissement du contrat pour une durée de trois ans (Région Rhône-Alpes Sans date).

3.4.2 Label Tourisme & Handicap

A présent, la région Rhône-Alpes compte 194 sites qui ont reçu un avis favorable de la commission nationale du label et se place ainsi au 7^{ème} rang au niveau du nombre total des sites labellisés en France (voir tableau 2-4). En fait, à ce jour, 178 labellisés ont été labellisés officiellement dont presque deux tiers concernent l'hébergement. Selon le tableau 3-1 qui présente la répartition des sites labellisés par département, la Loire et l'Isère se placent aux premiers rangs. En outre, 39 sites rhônalpins ont été labellisés pour les quatre familles de handicap ce qui correspond à presque 22% (Tourisme & Handicaps 2009d). Avec ce taux, la région Rhône-Alpes est supérieure

à la moyenne de 15% et se place ainsi au 2^{ème} national pour les sites labellisés 4 déficiences (Rhône-Alpes Tourisme 2008).

Tableau 3-1 : Nombre de sites labellisés par département

Département	Nombre de sites labellisés	Sites quatre handicaps
Ain	9	1
Ardèche	26	7
Drôme	11	3
Isère	37	8
Loire	44	8
Rhône	18	3
Savoie	14	4
Haute-Savoie	19	5
Total	178	39

Source : Tourisme & Handicaps 2009d/réalisé par l'auteur

Quant à la communication du label en externe, les sites sont figurés sur les sites web de la Maison de la France et du Rhône-Alpes Tourisme qui a édité en même temps une brochure listant les sites labellisés. De plus, la moitié des départements a créé une rubrique «tourisme adapté» sur leur page web figurant les sites labellisés, d'une manière plus ou moins évidente (Savoie Mont Blanc 2006a, CDT Rhône 2009, Agence de développement touristique Ardèche 2009).

Sur les sites web des départements de l'Isère (CDT Isère 2009), de la Drôme (CDT Drôme) et de la Loire (CDT Loire 2009), aucune information ne peut être trouvée sur le tourisme adapté. Le département de l'Ain ne mentionne pas le label Tourisme & Handicap sur sa page web, mais en cherchant un hébergement ou restaurant, les visiteurs du site peuvent choisir l'option «adapté aux personnes handicapées » (CDT Ain 2006).

Par ailleurs, sauf les sites labellisés, d'autres sites dans la région sont accessibles aux touristes handicapés - même s'ils ne sont pas labellisés et peut-être ne correspondent pas toujours aux critères du label ou/et aux dispositions légales. Ainsi, l'Agence

Touristique Départementale de la Savoie (2008) a élaboré une grille départementale qui permet d'identifier les équipements accessibles, mais non labellisés.

3.4.3 Handisport en montagne

Étant donné le fait que la région Rhône-Alpes est une région montagnarde qui est connue pour ses sports d'hiver, le handiski/handisport en montagne sont des aspects importants dans la mise en accessibilité de la région.

Les départements de la Savoie et la Haute-Savoie étaient parmi les premiers qui se sont engagés dans le domaine du handiski (Bardiau 2009). Aujourd'hui, en Savoie Mont Blanc, 32 stations sont capables d'accueillir des skieurs en situation de handicap et de leur offrir un choix de prestations accessibles. Ces 32 stations ont été choisies d'après les quatre critères suivants :

- La présence d'une personne responsable pour toutes les questions en matière d'accessibilité,
- La qualité de l'école de ski qui doit être en mesure d'offrir des cours de ski pour les personnes handicapées avec des moniteurs de ski spécialement formés et de proposer un matériel spécifique,
- L'accès à un certain nombre de remontées mécaniques,
- L'existence de prestations complémentaires adaptées de qualité (hébergement, restaurants, prestations divers) (Savoie Mont Blanc 2006b).

L'École du Ski Français (ESF) joue un grand rôle dans le développement d'une offre adaptée. De plus en plus d'écoles proposent un enseignement adapté aux différents types de handicapés (skieurs handicapés debout, assis, malvoyants ou aveugles) incluant le matériel spécifique. Le site web de l'ESF propose un répertoire des écoles offrant des prestations adaptées (ESF 2009).

Une école de ski spécialisée est souvent citée, il s'agit de l'Antenne Handicap à La Plagne. L'association fondée en 1996 par Marc Gostoli propose la pratique du ski et des sports d'hiver ainsi que celle des sports de montagne en été pour tous les types de handicap et toutes les tranches d'âge (Antenne Handicap 2009a). D'autres missions

sont la formation de moniteurs spécialisés ainsi que la création d'un «centre de recherche» pour permettre une évolution du matériel (Antenne Handicap 2009b). Par ailleurs, le succès de l'association est également fondé sur le fait que la station d'AIME 2000 est accessible aux personnes handicapées et que la Société d'Aménagement de la Plagne rend possible l'accès aux remontées mécaniques et aux pistes de son domaine skiable (Antenne Handicap 2009c).

Outre la station de la Plagne, d'autres bons exemples sont à citer, tous offrant des services différents, quelques uns se limitant au handicap physique. Parmi ces stations figurent Villard-de-Lans, Courchevel, Les Menuieres, Méribel, La Rosière et Le Grand Bornand (Auzias & Labourdette 2004).

3.5 Conclusion

Après l'analyse des sources, le chapitre 3 a mis l'accent sur l'étude de cas Rhône-Alpes. Même si la région est moins plébiscitée par la population handicapée que par la population valide et même si l'offre touristique accessible aux personnes à mobilité réduite est encore insuffisante, le chapitre a montré que malgré tout, l'accès aux handicapés est une préoccupation majeure pour les différents acteurs dans la région.

CHAPITRE 4 MÉTHODOLOGIE

4.1 Introduction

Le chapitre 4 est dédié à la méthodologie. Après avoir repris les buts et objectifs, l'auteur discutera des techniques de recherche choisies afin d'atteindre ceux-ci. De plus, il expliquera la démarche d'analyse des données ainsi que les limites qui ont compliqué l'étude de cas.

4.2 Buts et objectifs

Le but général de ce travail est d'évaluer à quel degré la France, et notamment la région Rhône-Alpes, est accessible aux touristes handicapés. Afin d'atteindre ce but, l'auteur a fixé les objectifs suivants :

- Analyser le marché du tourisme des personnes handicapées
- Examiner le contexte politique et social pour le développement d'un tourisme adapté
- Étudier l'offre touristique adaptée existante
- Évaluer à l'aide de techniques de recherche différentes :
 - ❖ Á quel degré l'offre correspond à la demande des touristes en situation de handicap
 - ❖ Si les différents acteurs sont prêts à accueillir la clientèle handicapée (d'un point de vue physique et psychologique)
 - ❖ Á quel degré la réglementation est appliquée par les différents acteurs
- Élaborer des recommandations afin d'augmenter le degré d'accessibilité du territoire aux touristes handicapés

4.3 Méthodes de recherche

Au cours de cette étude, l'auteur a utilisé la recherche secondaire et primaire qui seront discutées dans les paragraphes suivants.

4.3.1 Recherche secondaire

D'après Veal (2006), les sources secondaires peuvent être définies comme des informations déjà existantes, généralement rassemblées pour un but qui est différent de celui de l'auteur. Les sources de l'information sont multiples et peuvent inclure, entre autres, des magazines et livres spécialisés, des rapports et articles, une émission de télévision ainsi qu'Internet.

L'analyse des ressources secondaires est une démarche essentielle pour la rédaction d'un projet de recherche. Elle permet à l'auteur d'évaluer ce qui a déjà été publié sur le sujet. Par conséquent, elle doit précéder la recherche primaire. En fait, la recherche secondaire est un moyen de recherche à moindre coût qui rend possible une recherche théorique dans des délais courts. Généralement, les sources sont facilement disponibles et répondent à un niveau de recherche élevé (Jennings 2001).

L'auteur de ce travail a analysé une multitude de sources différentes qui ont apporté à la fois des données quantitatives et qualitatives. Premièrement, il a consulté des livres et des magazines spécialisés pour y trouver des informations générales sur le tourisme adapté, le handicap et l'évolution de la réglementation. Comme le sujet du tourisme adapté est un sujet naissant qui n'a gagné en importance qu'au cours de ces dernières années, la plupart des livres étaient assez actuels et récents. L'auteur s'est également servi des livres pour s'informer sur la méthodologie primaire et secondaire. De plus, des études et enquêtes réalisées par des institutions publiques et des organisations (INSEE, CRT Rhône-Alpes, Association Tourisme & Handicap) ont complété la recherche sur le marché des personnes en situation de handicap. L'Internet représente la troisième source : des articles en ligne, des sites web des associations de consommateurs handicapés, des forums, des tour-opérateurs spécialisés ont permis à l'auteur d'approfondir sa recherche et de rassembler des données actuelles.

Comme l'étude de cas est basée en France, une grande partie des sources consultées ont été publiées en France. Cependant, l'auteur a enrichi sa recherche avec des ouvrages allemands et anglais afin de compléter sa recherche et de permettre une comparaison des pays sur certains aspects.

Quant aux limites de la recherche secondaire, un inconvénient majeur est le fait que les données secondaires ont souvent été conçues pour un autre but, administratif par exemple. Cela est le cas pour les études quantitatives du gouvernement sur la population handicapée. De plus, les différentes sources secondaires risquent parfois d'être subjectives et contradictoires (Finn *et al.* 2000).

4.3.2 Recherche primaire

D'après Finn *et al.* (2000), la recherche primaire génère de nouvelles données, à l'aide de techniques différentes, dont le chercheur est le premier usager.

Pour ce qui est de la recherche primaire, la recherche qualitative et la recherche quantitative sont à distinguer. La différence principale entre les deux méthodes est le fait que la recherche quantitative implique, contrairement à la recherche qualitative, des chiffres et que la conclusion est basée sur une analyse statistique (Veal 2006). En revanche, l'objectif d'une étude qualitative est d'obtenir une compréhension approfondie d'une situation et de répondre aux questions «Pourquoi?» et «Comment?» au lieu de «Quoi?» et «Combien?» (Carson *et al.* 2001). Parmi les méthodes qualitatives figurent des entretiens individuels et en groupe (entretiens focalisés) ainsi que l'observation de participants tandis que la recherche quantitative est surtout basée sur des enquêtes (Veal 2006).

Le choix de la méthode de recherche primaire dépend largement des objectifs du projet de recherche. En considérant ceux-ci, l'auteur de ce rapport a prioritairement opté pour la recherche qualitative sous forme d'entretiens en profondeur. Veal (2006) constate que la méthode qualitative est plus appropriée si la recherche est notamment basée sur des attitudes et opinions. C'est le cas dans le travail présent : l'auteur désire obtenir un grand choix d'opinions des différents interlocuteurs. Néanmoins, afin de mieux comprendre la population handicapée, l'auteur a décidé d'intégrer dans sa recherche un nombre limité de questionnaires, étant donné qu'il est difficile de trouver des personnes handicapées pour un entretien en profondeur. Cette enquête n'a pas pour objectif de fournir une analyse statistique (due à la petite taille de l'échantillon, elle ne peut pas être représentative), mais de compléter la recherche

qualitative. Selon Finn *et al.* (2000), une combinaison des deux méthodes est possible. Il affirme même que les deux approches sont plutôt complémentaires que concurrentielles.

La *recherche qualitative* a été utilisée sous forme d'entretiens personnels avec des personnes ressources dans la région Rhône-Alpes et Paris sur une période de trois semaines en juin. L'auteur a effectué treize entretiens (incluant une visite d'hôtel) d'une durée de quinze minutes à une heure dont dix ont pu être évalués en détail. L'entretien avec une personne allemande en fauteuil roulant ainsi que celui avec l'association Valentin Haüy ont servi comme entretiens exploratoires.

Parmi les dix entretiens figurent les interlocuteurs suivants :

- Quatre sites touristiques labellisés «Tourisme & Handicap » (hôtellerie, parc d'attraction, centre de congrès, office de tourisme),
- Un musée non labellisé,
- Un cabinet de consultants dans le domaine de l'accessibilité,
- Un tour-opérateur spécialisé,
- Un territoire adapté,
- Deux institutions/associations.

En outre, deux interlocuteurs supplémentaires (un site labellisé, un site en cours de labellisation) ont répondu par email au guide d'entretien, ceci est dû au fait qu'il manquait d'une liaison ferroviaire pour accéder au site. Les interlocuteurs pour les entretiens ont été choisis dans le but d'avoir un choix d'acteurs de différents secteurs avec des priorités variées.

Quant à la *recherche quantitative*, l'auteur a réalisé une enquête auprès de 20 personnes en fauteuil roulant lors du salon «Handica» à Lyon du 10 au 12 juin 2009. En général, les personnes interrogées ont répondu de bon gré au questionnaire : seulement trois personnes ont refusé de participer, à cause d'un manque de temps ou d'intérêt. En général, les résultats ont été très informatifs et révélateurs. En outre, le questionnaire a été mis sur plusieurs forums pour les personnes handicapées.

Malheureusement, dans ce cas, la réaction a été minimale (5 réponses). Au total, 25 questionnaires ont donc pu être évalués.

Le questionnaire se compose en trois parties : la première partie concerne le comportement de voyage des personnes handicapées, la deuxième est dédiée au label Tourisme & Handicap et la troisième partie saisit les données démographiques. Toute réflexion faite, l'auteur a décidé de ne pas intégrer des questions relatives au revenu et à l'emploi : un échantillon tellement limité n'aurait pas permis de tirer des conclusions suffisantes. Le questionnaire se compose d'une part de questions fermées et d'autre part de questions ouvertes. Un exemplaire peut être trouvé en annexe (voir annexe D).

4.4 Analyse des données

Tous les entretiens ont été enregistrés avec un lecteur MP3 et transcrits pour un meilleur résultat (voir annexe E). Quant à la méthode d'analyse des données, l'auteur a opté pour l'analyse manuelle, étant donné que la majorité des entretiens était d'une durée modeste. Afin de pouvoir répondre à la question de recherche, l'auteur a élaboré des critères d'accessibilité avant (en fonction de l'analyse des sources) et après la lecture des entretiens. Ensuite, le codage du texte lui a permis d'effectuer une analyse pour chacun de ces critères.

En raison du petit échantillon, les questions fermées du questionnaire ont été exploitées avec un système d'exploitation en ligne (SurveyGizmo), les questions ouvertes en revanche avec le logiciel Excel par l'auteur lui-même.

4.5 Limites

Au cours de cette étude, plusieurs limites au niveau de la recherche primaire et secondaire ont été définies. Celles-ci ont parfois compliqué la recherche et limité les conclusions tirées par l'auteur.

4.5.1 Recherche secondaire

En général, en raison de l'actualité du sujet, l'auteur n'a pas eu de difficultés à trouver des références bibliographiques. En revanche, en ce qui concerne les ouvrages français, il s'agissait notamment des ouvrages publiés par des organisations ou associations. Cela peut avoir comme conséquence que le sujet est vu d'une perspective unilatérale. En outre, le sujet du tourisme adapté est peu abordé dans les ouvrages sur le tourisme, c'est-à-dire l'auteur était en manque d'ouvrages généraux sur le tourisme qui ne se spécialisent pas dans certains pays ou régions. Quant aux ouvrages allemands, ils se réduisaient principalement à la déficience motrice ce qui a limité la recherche sur les autres familles de handicap. Finalement, il reste à mentionner que les chiffres relatifs au marché des personnes handicapées divergent selon les sources ce qui pourrait avoir réduit la validité de la recherche.

4.5.2 Recherche primaire

Entretiens

Une des grandes limites de cette étude est sûrement le fait que les interlocuteurs choisis étaient toujours très pris : soit les entretiens étaient très courts (15 minutes), soit une personne non responsable a répondu aux questions posées. Cela signifie dans le dernier cas que certaines personnes interviewées n'ont pas pu répondre à toutes les questions. Plusieurs interruptions lors des entretiens (par exemple si un entretien a eu lieu au milieu d'un salon) ont également rendu le déroulement plus difficile.

En raison de contraintes de temps et de coûts, l'auteur n'a pas pu développer le sujet plus en détail, par exemple en intégrant d'autres interlocuteurs comme une station de ski. De plus, l'auteur était obligé de limiter son choix d'interlocuteurs à des sites accessibles par les transports publics vu qu'il ne possède pas de voiture.

En outre, le choix des interlocuteurs était déterminé par une question de recherche différente de celle du mémoire présent. Initialement, l'auteur avait l'intention de se concentrer sur l'efficacité du label Tourisme & Handicap. Néanmoins, après avoir mené la moitié des entretiens, l'auteur a décidé d'élargir sa question de recherche à

cause d'un manque d'informations de la part de sites labellisés. Ultérieurement, en considérant le degré d'accessibilité en général, il aurait aimé intégrer, par exemple, une entreprise spécialisée dans les transports.

Les difficultés de langue représentent une limite supplémentaire. Comme l'auteur n'est pas de nationalité française, il est probable que certaines affirmations aient été mal interprétées ou qu'il ait posé une question de façon équivoque.

Questionnaire

La limite principale de l'enquête est le petit échantillon, les résultats n'indiquent en fait qu'une tendance, ils ne peuvent pas être généralisés. Lors du salon «Handica», seul un nombre limité de personnes a pu être interviewé. Cela s'explique par le fait que l'auteur a eu en même temps des entretiens à Lyon et que la totalité des visiteurs du salon n'était pas apte pour le sondage. En fait, l'auteur a limité le questionnaire à la déficience motrice vu qu'il s'agit d'une déficience visible. Par conséquent, les résultats sont à prendre avec prudence, puisqu'ils ne tiennent pas compte des besoins particuliers des autres familles de handicap.

Par ailleurs, on pourrait présumer que les visiteurs d'un salon sont en général plus ouverts et en meilleure santé que d'autres, ce qui a pu influencer les résultats du sondage.

Le questionnaire a été testé en amont par plusieurs personnes, mais comme il ne s'agissait pas de personnes handicapées, on ne peut pas parler d'un vrai questionnaire d'essai.

4.6 Conclusion

La partie méthodologie a défini les sources secondaires et primaires utilisées par l'auteur, en justifiant en même temps la méthode de recherche choisie. Une description détaillée de l'approche suivie (démarche, analyse, limites) permet au lecteur de mieux comprendre les résultats du chapitre suivant.

CHAPITRE 5 RÉSULTATS

5.1 Introduction

La partie suivante présente les résultats des entretiens et du sondage menés par l'auteur. Elle a pour objectif de répondre à la question : «à quel degré la France, en particulier la région Rhône-Alpes, est-elle accessible aux touristes handicapés ?» en complétant, confirmant et éventuellement démentant les références bibliographiques. Comme l'auteur l'a déjà mentionné dans la partie méthodologie, différents critères d'accessibilité ont été définis, ceux-ci peuvent être divisés en cinq catégories : L'accessibilité de l'offre touristique (l'accessibilité physique, culturelle et tarifaire), les aspects qualitatifs, la communication/promotion, les pouvoirs publics ainsi que les aspects quantitatifs. La majorité des interlocuteurs sera citée par leur nom; deux interviewés ont préféré rester anonymes.

5.2 Les résultats

5.2.1 Offre accessible

Accessibilité physique et culturelle

En ce qui concerne l'offre touristique adaptée, l'analyse des sources a révélé que celle-ci est encore limitée et disparate. M. Bussier, chargé du dossier «territoire adapté» à la mairie de Grenoble, constate que les communes françaises sont particulièrement en retard au niveau des handicaps visuels, auditifs et mentaux ce qui va être amené à changer avec la nouvelle réglementation. Toutefois, il avoue que cela sera une démarche longue et compliquée. La ville de Grenoble, qui est sûrement en avance par rapport à d'autres villes, déclare que 50% de la voirie et environ 30-40% des équipements publics sont accessibles pour les personnes ayant un handicap moteur – un chiffre qui montre qu'il reste encore beaucoup à faire, surtout au niveau des autres handicaps.

Le sondage auprès des touristes handicapés confirme l'estimation des professionnels. L'inaccessibilité est le plus grand obstacle au voyage pour la grande majorité (80%) des touristes handicapés, suivi par le prix. L'inaccessibilité concerne tous les aspects de l'accessibilité, l'hébergement a pourtant été mentionné le plus souvent. Un aspect intéressant a été l'opinion de plusieurs personnes selon laquelle un lieu accessible ne doit pas forcément correspondre aux normes. Une personne dit «qu'il suffirait parfois d'élargir un peu la douche». Cependant, cela ne représente sûrement pas l'opinion de la majorité.

Un aspect souvent oublié est le fait que l'offre est particulièrement limitée pour des groupes de personnes handicapées. Mme Hubert-Bellouard, responsable de l'activité Sites en France chez APF Évasion, avoue qu'au niveau de la destination pour les séjours en groupe, le tour-opérateur ne peut malheureusement pas être très exigeant. Elle dit par rapport au choix de la destination :

«On est déjà bien content de trouver une structure qui peut accueillir 12 personnes en fauteuil roulant, même si c'est au centre de la France ou au nord, même si ça ne fait pas forcément destination vacances».

Quant à l'accessibilité, il faut distinguer les sites qui correspondent aux normes et ceux qui ne les respectent pas forcément, mais qui sont malgré tout accessibles pour une grande partie des touristes handicapés.

Parmi les premiers, figurent les sites labellisés qui représentent, selon les interviewés incluant les personnes handicapées, une garantie pour des voyages en autonomie. D'après Mme Tulliez (secrétaire déléguée au sein de l'association Tourisme & Handicaps), cette garantie est fondée sur des critères «précis et très exigeants» qui ont encore été renforcés avec la nouvelle réglementation. Le sondage auprès des personnes handicapées a souligné ce constat : la totalité des visiteurs handicapés d'un site labellisé a fait une expérience plutôt voire tout à fait satisfaisante. Toutefois, il se trouve que ce label n'est pas un critère pour tous les voyageurs handicapés, surtout pas pour les voyageurs qui voyagent beaucoup à l'étranger.

On peut malgré tout constater des différences entre les sites labellisés. Certains sites ont tout juste obtenu la labellisation (Centre des Congrès, Chambéry) tandis que

d'autres ont des services bien particuliers ou un service d'accueil excellent. Certains hébergements en Rhône-Alpes, par exemple, disposent des listes d'activités sportives avec des moniteurs handisports pour les touristes handicapés. De plus, même si un site est labellisé, ça ne veut pas forcément dire que toutes les prestations sont accessibles aux personnes handicapées. Le Parc des Oiseaux, par exemple, offre «le petit train» en tant que prestation supplémentaire qui, pour l'instant, n'est pas accessible aux visiteurs en fauteuil roulant.

Le grand défaut du label, c'est qu'il n'existe pas encore assez de sites labellisés. D'après Mme Tulliez de l'ATH, le grand objectif de l'association, c'est ainsi d'augmenter le nombre des sites labellisés et de «compléter la chaîne touristique petit à petit». De nouvelles grilles d'évaluation se développent régulièrement, à présent par exemple pour le tourisme nautique. Mme Tulliez parle également d'une réflexion qui est faite sur la labellisation de stations touristiques. En revanche, elle ajoute que cette démarche sera compliquée et donc visée sur du long terme. La possibilité de labelliser tout un territoire n'existe pas encore. Le concept du territoire du tourisme adapté dans la région Rhône-Alpes est pourtant proche de cette idée. Par ailleurs, les institutions de transport ne sont pas labellisables pour des raisons politiques. Mme Tulliez l'explique par le fait que le label dépend du Ministère du Tourisme tandis que le Ministère des Transports est responsable pour tout ce qui est des transports.

En ce qui concerne les sites non labellisés, de plus en plus d'efforts sont entrepris en matière d'accessibilité, bien entendu parmi les sites se déclarant accessibles, il y en a beaucoup qui ne le sont pas (Mme Hubert-Bellouard, APF Évasion).

Quant à l'accès aux activités culturelles, de plus en plus de musées offrent des visites guidées adaptées aux différents types de handicap ainsi que des équipements spécifiques (boucle magnétique, audioguides, éléments tactiles). Ces équipements permettent aux visiteurs handicapés de visiter un site en autonomie, ceci étant un objectif central de la loi de 2005. Le Musée des Beaux Arts de Lyon propose des visites guidées adaptées en travaillant avec des médiateurs. Il s'agit de visites en langue des signes, de visites pour les déficients mentaux ou de visites «tactiles». Pourtant, ces visites sont limitées à trois ou quatre visites à l'année, puisqu'elles

exigent une phase de préparation minutieuse ainsi qu'un médiateur disponible qui, en outre, doit être rémunéré. Mme Viscardi, secrétaire générale du Musée des Beaux Arts de Lyon, avoue qu'on pourrait faire plus, mais que le musée essaie au moins de «maintenir [*ces visites*] et de les adapter à la demande». Quant à l'accessibilité aux personnes en fauteuil roulant, Mme Viscardi constate que ce ne sont pas les conditions idéales. Les ascenseurs, par exemple, ne sont pas toujours fiables et ont déjà provoqué des réactions négatives de la part de la clientèle handicapée, étant donné qu'une visite en fauteuil roulant sans ascenseur n'est pas possible. D'après Mme Viscardi, les problèmes de locaux empêchent le musée de demander la labellisation Tourisme & Handicap. Elle ajoute que, de toutes façons, la labellisation ne figure pas parmi les priorités du musée, même si l'accessibilité est un sujet «qui leur tient à cœur».

Certaines contraintes empêchent parfois de manière exclusive l'accessibilité aux sites. Ces contraintes ont d'ailleurs bien été prises en compte dans les dérogations de la loi de 2005. En outre, M. Berthet, urbaniste et consultant chez Handigo, aborde les contraintes topographiques et budgétaires. L'aspect topographique concerne évidemment la région Rhône-Alpes, qui est d'après Mme Lassaigne, responsable pour le tourisme adapté à la MITRA, la région la plus sévère pour le label.

Quant à l'aspect budgétaire, il retarde souvent la mise en accessibilité globale d'une ville ou d'un site. C'est pourquoi les travaux s'effectuent habituellement dans le cadre d'une rénovation ou restructuration. Cela est confirmé par Mme Delahaye, chargée de mission au Centre des Congrès à Chambéry. Celui-ci est subventionné par la ville et comme le budget est actuellement limité, la labellisation pour les quatre familles devra attendre.

Les propriétaires des sites privés subissent également les coûts élevés relatifs à la mise en accessibilité du site, surtout pour les aménagements liés au handicap moteur. Mme Lassaigne de la MITRA confirme que beaucoup de prestataires sont déçus, puisqu'ils avaient attendu un retour supérieur aux investissements réalisés. Elle l'explique par le fait que le tourisme adapté n'est pas encore assez développé : par rapport à d'autres pays, la France est un peu en retard.

Les réactions de la clientèle handicapée divergent. Les prestataires des sites accessibles (labellisés et non labellisés) reçoivent majoritairement des réactions positives au niveau de l'accessibilité physique et culturelle, comme le Musée des Beaux Arts de Lyon pour ses visites guidées adaptées.

Offre de voyages organisés

L'offre de voyages organisés comprend à la fois l'aspect quantitatif et qualitatif. L'analyse des sources a démontré que l'offre de voyages organisés par des tour-opérateurs spécialisés et classiques est limitée tandis que les associations sont relativement fortes dans l'organisation de séjours. Cependant, il faut se demander si l'offre satisfait aussi les exigences qualitatives.

APF Évasion, le tour-opérateur de l'APF, organise des séjours adaptés pour les groupes en fauteuil roulant. Mme Hubert-Bellouard détaille le déroulement en amont et durant le séjour et fait ressortir les aspects qualitatifs auxquels l'association accorde une grande importance.

Quant au processus de réservation, les intéressés reçoivent un catalogue et peuvent choisir un voyage selon leurs intérêts et aptitudes. Toutefois, contrairement à un voyage «classique», les voyageurs sont affectés dans un séjour suite à la lourdeur de leur handicap et leur degré d'autonomie. L'APF Évasion essaie malgré tout de faire son mieux pour que tous les souhaits soient satisfaits.

Depuis quelques années, l'association a constaté un alourdissement du handicap ce qui signifie pour l'opérateur qu'il accueille, par exemple, de plus en plus de traumatisés crâniens : des handicapés physiques qui peuvent également présenter des difficultés d'orientation et de comportement. La présence de troubles de comportement finit la plupart du temps par une non-acceptation des dossiers de ces personnes. C'est un type de handicap que l'équipe, qui est majoritairement composée de bénévoles, n'est pas capable de manier. De la même façon sont refusées les personnes handicapées qui ont besoin de soins infirmiers plusieurs fois par jour et qui n'ont pas pu être affectées dans un des séjours avec une infirmière qui est présente en permanence. Par conséquent, l'offre de séjours adaptés organisés est très limitée pour

ce type de handicap, même si le tour-opérateur propose quelques séjours pour des polyhandicapés.

L'offre de séjours adaptés chez APF Évasion se limite aux mois d'été (mi juin à mi septembre). Par conséquent, un départ en vacances avec APF à d'autres moments de l'année n'est actuellement pas possible. Mme Hubert-Bellouard explique cette décision par le manque de demandes ainsi que par les difficultés à composer une équipe de bénévoles en dehors des mois d'été. Le manque de demandes en basse saison résulte, entre autres, d'une grande concentration des séjours au mois d'août. Celle-ci s'explique par le fait que la majorité des vacanciers résident dans des établissements spécialisés dont une partie ferme au mois d'août, une autre partie travaille avec un personnel réduit, c'est pourquoi les établissements incitent les personnes handicapées à partir durant cette période-là. Mme Hubert-Bellouard mentionne que l'association réfléchit, malgré tout, à proposer quelques séjours de ski lors d'une saison prochaine même si cela exigera un grand investissement humain afin de faire partir un petit groupe de gens.

En ce qui concerne l'accompagnement, le voyageur prévoit un ratio d'un accompagnateur pour un vacancier ainsi qu'une équipe direction (directeur, assistant sanitaire, etc.) et une équipe technique. Le fait que les accompagnateurs ne s'occupent pas d'une personne particulière, facilite la cohabitation durant le séjour et rend possible un maximum d'échanges entre vacanciers et accompagnateurs.

Quant à la taille de groupes, le plus petit séjour commence avec quatre vacanciers et quatre accompagnateurs et peut aller, d'après Mme Hubert-Bellouard, jusqu'à 25, même 40 vacanciers. Cependant, Mme Hubert-Bellouard explique que le tour-opérateur essaie de plus en plus de réduire la taille des groupes et de ne plus excéder une limite de 18-20 vacanciers – une taille de groupe qui est plus agréable pour les vacanciers, mais qui facilite également les sorties à l'extérieur.

Un aspect qui détermine largement la qualité d'un séjour adapté est la performance et la motivation du personnel, en particulier des accompagnateurs. Pour des raisons de coûts, APF Évasion travaille notamment avec des bénévoles qui obtiennent une

formation d'une durée d'au moins un jour avant l'arrivée des vacanciers. La formation est organisée d'une façon très pratique et comprend, par exemple, des séances par rapport aux différents handicaps. D'après Mme Hubert-Bellouard, «c'est un peu le «mode d'emploi» pour que la personne soit accueillie dans les meilleures conditions». Néanmoins, il faut se demander si un jour de formation est suffisant pour pouvoir gérer des situations pas toujours faciles.

Le choix des sites s'effectue en premier lieu en fonction de l'accessibilité du site avant la considération de la situation géographique. En revanche, quant au degré de l'accessibilité, Mme Hubert-Bellouard souligne qu'APF Évasion «est peut-être moins exigeant que les spécialistes de l'accessibilité», même s'il faut bien sûr un minimum. Cette souplesse résulte, selon Mme Hubert-Bellouard, du fait que les personnes handicapées sont en vacances et ne passent que peu de temps dans leurs chambres. Cependant, le manque d'une offre d'hébergement accessible à des groupes jouera également un rôle majeur. Le voyageur «s'arrange», improvise et demande parfois même des adaptations pour ses groupes aux prestataires. Le label Tourisme & Handicap n'est pas forcément un critère pour la responsable des sites en France. Même si, pour Mme Hubert-Bellouard, ce label représente une garantie, il ne veut pas dire que la totalité du site soit accessible. En général, il ne s'agit que de quelques chambres adaptées, un fait qu'on oublie souvent en voyant le label. Mme Hubert-Bellouard le précise comme suit :

«Je ne dis pas que le label, ils ne l'ont pas mérité, mais pour nous, attention, il ne faut pas se mettre en tête, qu'au niveau des chambres, elles sont toutes accessibles».

Les groupes sont hébergés soit dans des établissements spécialisés ou lycées qui sont fermés en été dans un but d'éducation, soit dans des établissements touristiques (centres internationaux, villages de vacances, gîtes, hôtels). Cependant, les hôtels ne se prêtent qu'à l'hébergement de petits groupes car le nombre de chambres adaptées est souvent limité. Par conséquent, de tels vacanciers qui souhaitent avoir un peu plus de confort (ce dernier étant limité dans les établissements spécialisés) seront obligés de payer un prix plus élevé et de trouver un séjour en petit groupe dont l'offre est limitée. Mme Hubert-Bellouard tient à souligner qu'elle connaît la majorité des sites

sauf deux ou trois au maximum qui résultent de la période où elle avait une autre fonction dans l'entreprise.

Alors que pour les groupes plus importants en taille, APF Évasion n'a pas beaucoup de choix au niveau de la destination, le voyageur dispose de plus de souplesse pour des séjours en petit groupe et essaie donc de trouver une balance entre la destination et le prix du site.

Généralement, en ce qui concerne le programme, APF Évasion cherche à offrir un programme varié, pas trop surchargé qui permet malgré tout une certaine liberté aux vacanciers. En revanche, la dernière est limitée étant donné qu'il s'agit d'un voyage en groupe. Évidemment, c'est un désavantage pour les personnes qui aimeraient voyager seuls, mais qui n'ont plus les capacités pour le faire. APF Évasion essaie de contrarier cette tendance en s'adaptant le plus possible, surtout pour les plus petits groupes.

Accessibilité tarifaire

L'analyse des sources a prouvé que l'accessibilité tarifaire joue un rôle majeur dans le processus de rendre les vacances accessibles à tout le monde. Alors que les auteurs défendent des opinions différentes concernant le niveau de revenu des personnes handicapées, ils sont d'accord sur le fait que, en général, le prix d'un tel voyage organisé est supérieur à celui d'un voyage organisé classique. Le sondage auprès des personnes handicapées a démontré que le frein économique est le plus souvent nommé parmi les personnes handicapées qui ne voyagent pas ou peu.

Mme Hubert-Bellouard de l'APF Évasion confirme que les prix des séjours paraissent très chers, étant donné que le vacancier ne paie pas seulement son séjour, mais également le séjour de l'accompagnateur. Par conséquent, beaucoup d'intéressés ne partent pas, découragés par les prix élevés dans les catalogues. Cet aspect a également été cité par plusieurs personnes handicapées lors du sondage. En revanche, Mme Hubert-Bellouard tient à souligner que, en général, les vacanciers ne paient pas le prix figuré dans le catalogue grâce aux bourses de vacances. D'après Mme Hubert-Bellouard, «l'idée, c'est que le vacancier paie comme s'il était valide».

Cependant, les vacanciers partant dans les pays étrangers non-européens, ne peuvent pas bénéficier d'une aide financière de l'ANCV. Au sein de l'APF Évasion, une branche s'occupe exclusivement du conseil et de l'aide aux vacances.

De toute façon, APF Évasion essaie de réduire le prix du voyage par tous les moyens possibles. Premièrement, elle essaie de proposer un minimum de séjours en groupes plus grands afin de pouvoir alléger le prix du voyage. En outre, l'équipe est majoritairement composée de bénévoles, c'est-à-dire au moins les frais de personnel sont supprimés. En ce qui concerne les tarifs d'hébergement, une partie des séjours est organisés dans des établissements spécialisés qui disposent, d'après Mme Hubert-Bellouard, des prix assez modérés. En revanche, les tarifs d'hébergements des infrastructures touristiques comme les hôtels sont naturellement beaucoup plus élevés, surtout en hausse saison dans des lieux de vacances demandés, ce qui a pour conséquence que certains sites ne peuvent pas être proposés faute de prix trop élevé. Le voyageur essaie également de réduire les coûts pour la restauration. Dans les établissements où les personnes peuvent s'autogérer, l'équipe fait la cuisine elle-même, au moins au sein des groupes plus petits. Pour tout ce qui est d'infrastructures touristiques, le groupe fonctionne en demi-pension ou pension complète ce qui est généralement moins cher que les sorties au restaurant tous les jours.

Par ailleurs, des séjours à l'étranger, surtout dans les pays lointains, sont effectivement très chers de sorte que seulement une minorité des personnes handicapées a les moyens de les payer.

L'accessibilité tarifaire s'applique bien sûr également sur les tarifs d'un voyage autonome qui inclut, par exemple, les prix pour l'hébergement, le transport ainsi que les activités culturelles et sportives.

Quant aux prix de l'hébergement, les interviewés du secteur de l'hôtellerie affirment que la population handicapée paie le même tarif que la population valide. En revanche, le questionnaire révèle que beaucoup de personnes handicapées regrettent que l'offre hôtelière adaptée se limite souvent aux hôtels les plus chers.

Quant aux tarifs culturels, la situation se présente différemment. Beaucoup de musées ou sites de loisirs proposent soit un tarif réduit soit une entrée gratuite pour les personnes handicapées. Cela s'explique notamment par le fait que beaucoup de musées français sont publics ou subventionnés par les communes qui suivent une démarche d'intégration de la population handicapée. Le Musée des Beaux-Arts de Lyon en tant que premier site culturel de la région Rhône-Alpes (Rhône-Alpes Tourisme 2009) est également un musée public qui dépend complètement de la ville de Lyon. A présent, les visiteurs handicapés paient demi-tarif et l'accompagnateur entre gratuitement. Cependant, à partir du 1^{er} septembre 2009, l'entrée pour les visiteurs handicapés sera gratuite pour les personnes handicapées et leur accompagnateur suite à une démarche de la ville de Lyon. Mme Viscardi du Musée des Beaux-Arts de Lyon approuve cette démarche, puisque, d'après elle, la gratuité résoudra beaucoup de problèmes. Elle mentionne que beaucoup de visiteurs handicapés ont demandé à entrer gratuitement, et le musée a reçu des plaintes multiples par rapport à la question des tarifs.

La situation tarifaire du musée rassemble à celle du Parc des Oiseaux qui compte parmi les sites les plus visités de la région Rhône-Alpes (Rhône-Alpes Tourisme 2009). Le Parc des Oiseaux dépend du Conseil Général de l'Ain et c'est notamment dû à cette dépendance que les tarifs pour les visiteurs handicapés ont été minorés à cinq euros par rapport à treize euros qui est le tarif plein pour un adulte. D'après M. Bret, Responsable Ventes et Accueil, les responsables départementaux «ont voulu faire un geste en disant, on ouvre la porte, aussi». Le parc avait reçu, tout comme le Musée des Beaux-Arts de Lyon, beaucoup de demandes, notamment de la part de groupes qui essayaient de négocier des tarifs plus bas en raison d'un budget serré.

5.2.2 Aspects qualitatifs

Intégration & Motivations

L'intégration de la population handicapée tient en compte l'aspect humain et social de l'accessibilité. Elle est un objectif central de la politique en faveur des personnes

handicapées (voir chapitre 2.3). Toutefois, il reste à répondre à la question de savoir à quel degré l'intégration est réellement effectuée. Premièrement, on peut constater que la nouvelle réglementation a déclenché une certaine dynamique auprès des différents acteurs. D'après Mme Lassaigne de la MITRA, les gens prennent de plus en plus conscience de la nécessité de rendre le tourisme accessible à tous.

Ensuite, il faut considérer l'intégration à la fois du côté des prestataires de services mais aussi du côté du grand public.

APF Évasion en tant que prestataire de services et association publique inclut les séjours d'intégration dans son offre de séjours adaptés. Le tour-opérateur propose en effet ce type de séjour pour enfants et adolescents qui sont accueillis dans un centre de vacances en milieu ordinaire. En outre, l'association offre des séjours d'intégration linguistiques à l'étranger. Les séjours ordinaires d'APF Évasion contribuent également à l'intégration, puisqu'une partie des séjours sont organisés dans des infrastructures classiques. De plus, la part des personnes valides dans les groupes – même s'il agit d'accompagnateurs - est assez élevée ce qui permet d'avoir un maximum d'échanges.

Quant aux prestataires des sites, Mme Hubert-Bellouard avoue que beaucoup dépend de leur bonne volonté qui varie encore fortement selon les prestataires. M. Bret du Parc des Oiseaux souligne que le parc cherche à ne pas laisser des visiteurs à côté, même si cela n'est pas toujours facile. Sa clientèle handicapée est traitée comme les autres, aucune différence n'est faite. Mme Lassaigne de la MITRA rajoute que de plus en plus de prestataires trouve enrichissant d'accueillir des touristes handicapés. D'autres prestataires, comme un hôtel 2** labellisé à Lyon, sont prêts à accueillir la clientèle handicapée, mais ils regardent les normes comme contraignantes et exagérées. L'hôtelier lyonnais affirme «qu'il y a un décalage entre les normes et les attentes des touristes handicapés». La motivation la plus grande émane sûrement de tels prestataires qui sont soit handicapés eux-mêmes soit qui ont un parent ou un ami handicapé. Mme Lassaigne observe que ce sont notamment ces personnes-là qui ont démarré une certaine dynamique en France.

Par ailleurs, il est important de mentionner que l'intégration est un processus qui ne se réalise pas d'un jour à l'autre. Mme Hubert-Bellouard tient à souligner qu'il faut apprendre à connaître l'autre si l'autre est différent de soi en parlant de «la peur de l'étranger, mais pas forcément de pays». L'intégration est ainsi compliquée par la peur de l'inconnu, mais également par la gêne (par exemple envers une personne avec des problèmes d'élocution) et par le fait que les gens «mettent l'étiquette» très vite. Mme Hubert-Bellouard parle d'une situation courante dans laquelle une personne valide s'adresse à l'accompagnateur et non pas à la personne handicapée. Le tour-opérateur a des lieux de vacances privilégiés où il revient tous les ans avec des groupes de personnes handicapées. Les habitants de ces villages se sont habitués entre-temps à voir des groupes de personnes en fauteuil roulant et le contact avec eux est agréable.

Le fait que le processus de l'intégration est loin d'être terminé est confirmé par M. Bussier de la Mairie du Grenoble. D'un côté, il constate que le principe de l'accessibilité est pris de plus en plus en considération par les prestataires, mais de l'autre côté il avoue que la France n'est pas encore dans une culture où les règles d'accessibilité ont la priorité absolue. En revanche, il est confiant que l'intégration s'effectuera de plus en plus dans les années à venir.

En général, la totalité des personnes ressources interviewées rapportent des expériences positives au niveau de l'intégration des visiteurs handicapés. Mme Viscardi du Musée des Beaux-Arts de Lyon constate que les gens sont de plus en plus habitués à retrouver des visiteurs handicapés à leur côté. Cependant, elle rajoute que pour une bonne cohabitation l'accompagnement doit être «vraiment travaillé», surtout pour le handicap mental. M. Pieyre du terrain de camping labellisé «Camping de Tournon» parle même d'un très bon comportement de ses clients valides qui «n'hésitent pas à aller vers eux [*les touristes handicapés*]». Aucune différence n'est faite par rapport aux prestations de service.

Le sondage auprès des personnes handicapées tend à confirmer cet aspect positif. Aucune personne interviewée n'a mentionné une intégration manquante comme obstacle au voyage. En revanche, un meilleur dialogue et un meilleur regard sur la

personne handicapée figurent parmi les réponses à la question de savoir ce qu'on devrait améliorer concernant l'accueil des personnes handicapées en général.

Par ailleurs, Mme Hubert-Bellouard de l'APF Évasion constate que parmi les bénévoles se trouvent de plus en plus de jeunes retraités ou même des salariés qui consacrent deux semaines de leur congé annuel en tant qu'accompagnateur. Les gens prennent de plus en plus conscience ce qui est confirmé par l'office de tourisme de Valence «Valencetourisme.com» qui reçoit de plus en plus de demandes de la part d'étudiants et d'agences pour des questions pratiques concernant l'accessibilité et le tourisme adapté.

Formation & Sensibilisation

Pour que l'intégration puisse s'effectuer, des mesures de formation et de sensibilisation pour l'accueil d'une clientèle handicapée sont indispensables. Ces mesures de formation concernent notamment les prestataires de services, les architectes ainsi que le grand public.

Quant aux prestataires de services, l'auteur a rencontré des opinions très divergentes. Alors qu'une partie attache une grande importance à la formation, l'autre partie ne la considère pas forcément nécessaire.

L'office de tourisme de Valence qui a été labellisé en 2007 pour les quatre handicaps est un des acteurs qui estiment la formation comme étant indispensable. Toute l'équipe a ainsi suivi une formation organisée de la Fédération Départementale des Offices de Tourisme (FDOTSI). L'association Tourisme & Handicaps propose également des formations. De plus, Valencetourisme.com forme son personnel saisonnier, entre autres à l'aide d'un classeur Tourisme & Handicap qui contient toutes les informations nécessaires relatives au label et aux différents types du handicap. Patricia Viscardi du Musée des Beaux-Arts de Lyon place la formation parmi les priorités du musée, surtout parce que le public handicapé, d'après elle, n'est pas un public «toujours facile à manier». Elle avoue que le musée a rencontré des difficultés avec le public sourd et malentendant et que la création d'une carte d'abonnement spécifique pour ce public a d'ailleurs échoué. Par conséquent, le

musée a établi des formations et en prévoit d'autres. En revanche, Mme Viscardi affirme que l'accueil reste malgré tout «un point d'amélioration dans le musée». En outre, elle rajoute que surtout dans les bâtiments anciens qui ne sont pas toujours entièrement accessibles, un personnel formé est nécessaire pour la coordination et la gestion des difficultés dans les locaux.

Pour la mairie de Grenoble, l'aspect de la formation fait partie du contrat sur le territoire adapté. M. Bussier de la mairie approuve; en effet d'après lui, une appréhension naturelle du handicap est omniprésente. Par conséquent, sans avoir obtenu une formation, le personnel ne savait pas toujours comment réagir dans certaines situations. La formation concerne non seulement les équipements touristiques, mais aussi tous les bâtiments publics comme les sites de loisirs et les commerces – une sensibilisation qui est également utile aux touristes. La ville de Grenoble fait de grands efforts au niveau de la sensibilisation, non seulement par des stages de formation, mais également par une documentation particulière dédiée aux prestataires de services.

Une partie importante de prestataires labellisés, comme le Camping de Tournon, le Centre des Congrès à Chambéry ainsi que le restaurant «Au Diaprisyus» (Aven d'Orgnac) qui est en train d'être labellisé, ne prévoit aucune mesure de formation. M. et Mme Flandin, propriétaires du restaurant «Au Diaprisyus», tiennent à souligner que les clients handicapés seront traités comme les autres, le mieux possible. En revanche, M. Bret du Parc des Oiseaux fait confiance à l'accompagnateur, étant donné que les visiteurs handicapés viennent rarement seuls. En outre, le directeur de l'hôtel lyonnais 2** labellisé, qui n'a pas organisé de mesures de formation jusqu'à maintenant, constate malgré tout que son équipe n'est pas préparée à accueillir des personnes avec une déficience mentale, par exemple, dans les meilleures conditions.

Quant au label Tourisme & Handicap, il est indispensable que toute l'équipe soit informée sur la labellisation. Mme Tulliez de l'association Tourisme & Handicap critique le fait qu'il existe encore des sites où les personnes de l'accueil n'ont pas été encore informées. Les entretiens avec Mme Delahaye du Centre des Congrès de Chambéry et avec M. Bret du Parc des Oiseaux en tant que responsable ventes et

accueil reflètent cette critique. En dépit de leur engagement, les deux prestataires ont visiblement peu de connaissances sur la labellisation.

M. Berthet de Handigo parle d'un autre secteur de la formation : la formation des architectes pour que la nouvelle réglementation de 2005 soit mise en œuvre correctement. Leur apprendre à lire la nouvelle réglementation, par exemple, est fait dans le but de les motiver et les sensibiliser. En outre, les écoles d'architecture ont été obligées d'intégrer un module accessibilité dans leur programme.

Coopération & Coordination

Afin de garantir un accueil qualitatif, la coopération entre les différents acteurs est indispensable. Celle-ci concerne, par exemple, la collaboration entre les sites culturels et les associations/établissements. Le Musée des Beaux-Arts et en particulier ses médiateurs travaillent beaucoup avec des associations spécialisés dans l'accueil du public handicapé afin de pouvoir répondre le mieux possible aux besoins de cette clientèle.

Quant aux associations comme APF et l'association Tourisme & Handicap, la coopération entre les différents acteurs est généralement assez forte. L'association Tourisme & Handicap réalise différents partenariats, par exemple avec les Chambres de Commerces et de l'Industrie. Les éléments du label comme l'élaboration de la grille d'évaluation sont également le résultat d'une coopération étroite entre tous les gens concernés. APF Évasion dispose de ses propres établissements spécialisés, mais elle coopère également avec d'autres au niveau de l'hébergement. Et la MITRA essaie de travailler de plus en plus avec les différents prestataires pour un accueil qualitatif. Par ailleurs, Mme Hubert-Bellouard admet que le flux d'information entre les différentes délégations d'APF Évasion pourrait sûrement être amélioré. La centrale à Paris, par exemple, sait rarement combien les vacanciers paient pour leurs séjours, étant donné que tout le processus de réservation passe par les délégations départementales incluant la facturation.

Par ailleurs, une coopération entre les sites labellisés peut également contribuer à augmenter la qualité de l'accueil. Valencetourisme.com a consulté, par exemple,

l'office de tourisme labellisé de Grenoble afin d'échanger au niveau de la démarche, des attentes, etc.

5.2.3 Communication & Promotion

Une offre touristique accessible n'est pas réellement utile aux personnes handicapées s'il n'y a pas assez de communication. En ce qui concerne le label Tourisme & Handicap, l'association Tourisme & Handicaps et ses partenaires font de leur mieux afin de le valoriser par le biais de leurs brochures et sites Internet. De plus, l'ATH met en œuvre des actions de promotion comme les Journées Tourisme & Handicap qui ont lieu une fois par an et qui permettent aux prestataires de communiquer sur leur labellisation.

Quant aux prestataires des sites eux-mêmes, les attitudes divergent largement. Parmi les sites qui communiquent sur leur labellisation figurent le Camping de Tournon et l'office de tourisme de Valence. Le logo est affiché sur leurs brochures, sites Internet, documents, etc. En outre, l'office de tourisme de Valence en tant que fournisseur d'informations dispose de sa propre rubrique Internet «tourisme adapté» figurant sur des sites accessibles (labellisés et non labellisés). La mairie de Grenoble est en train de renforcer ses efforts de communication, maintenant que beaucoup de travaux ont été réalisés.

L'autre partie des prestataires ne communique pas du tout sur leur labellisation : certains sites n'ont même pas affiché le logo à l'extérieur du bâtiment. Le Centre des Congrès à Chambéry ainsi que l'hôtel lyonnais 2** communiquent sur l'accessibilité du site (brochure, guide spécialisé), mais ils utilisent le logo du fauteuil roulant au lieu du label. Celui-ci ne donne aucune information fiable sur l'accessibilité du site et ne tient pas en compte les différents handicaps, d'autant plus que l'hôtel lyonnais ne dispose pas du label pour le handicap moteur. Mme Delahaye du Centre des Congrès explique ce manque de communication par le fait que le centre des congrès a tout juste obtenu la labellisation et qu'il a encore des défauts au niveau de l'accessibilité. Toutefois, elle, personnellement, aurait fait figurer le label sur la nouvelle brochure, puisqu'elle trouve que «c'est toujours un plus». Mme Tulliez de ATH regrette que

certaines sites ne communiquent pas sur leur labellisation. Elle a fait l'expérience suivante : tels sites qui le font reçoivent généralement plus de touristes handicapés qu'avant la labellisation, ce qui est le cas pour le camping de Tournon. Elle dit par rapport à ça :

«Un site labellisé qui ne communique pas sur sa labellisation, a fait tout ça pour rien finalement, parce que les clients ne peuvent pas le deviner».

Quant aux actions de marketing, peu sont réalisées par les prestataires des sites. M. Pieyre du Camping de Tournon renonce à des actions marketing après une action dans laquelle il a investi deux milles euros, mais qui ne lui a rien rapporté. Le directeur de l'hôtel lyonnais confirme cette expérience : une action marketing lors des Journées Tourisme & Handicap n'a pas eu de succès. Il ajoute à cela:

«On fait des opérations, mais il ne se passe rien. Moi, j'ai le sentiment que c'est plus pour se donner bonne conscience».

Quant aux voyages organisés, Mme Hubert-Bellouard regrette qu'ils manquent souvent d'une communication suffisante de la part des départements, par exemple sur les possibilités de bourses de vacances. Une des raisons est le fait que les vacances ne comptent pas parmi leurs priorités.

Quant à la communication sur le label Tourisme & Handicap, 68% des personnes handicapées interviewées déclarent avoir entendu parler du label par des moyens de communication différents – un chiffre qui prouve qu'une communication est faite, mais qui pourrait être plus important.

5.2.4 Cadre réglementaire & Pouvoirs publics

La nouvelle réglementation avec la loi d'orientation de 2005 a sûrement contribué à accélérer la mise en accessibilité des établissements et espaces publics. Cela s'explique par le fait qu'il s'agit, contrairement à la réglementation ancienne, d'une loi contraignante qui ne permet plus de la contourner (M. Berthet, Handigo). M. Bussier de la mairie de Grenoble aborde le fait qu'avec la nouvelle loi, tous les types de handicaps sont pris en compte. Sa déclaration «Là où passait le fauteuil, on considérait que tout le monde pouvait passer» prouve le caractère unilatéral de

l'ancienne réglementation. Théoriquement, tous les sites devraient être accessibles d'ici à 2015. M. Berthet de Handigo regarde cette date comme intenable à cause d'un manque d'engagement et de budget communal. M. Berthet et M. Bussier doutent du fait que des sanctions soient mises en place.

Mme Lassaigne de la MITRA confirme qu'une certaine dynamique s'est créée suite à la nouvelle réglementation. Souvent, ce sont les communes ou départements qui s'adressent aux prestataires pour les intégrer dans un processus de mise en accessibilité du territoire. C'est le cas pour la ville de Grenoble, l'hôtel lyonnais 2** ainsi que le Centre des Congrès à Chambéry. Le dernier a été sollicité par l'office de tourisme dans sa démarche de labellisation pour tous les équipements de la ville.

Néanmoins, l'engagement varie fortement selon les régions/départements aussi bien au niveau personnel qu'au niveau des aides financières. Cela est confirmé par les associations. Mme Tulliez de l'ATH constate que certaines régions sont plus dynamiques que d'autres ce qui est également reflété par le nombre de sites labellisés. Mme Lassaigne de la MITRA regrette le manque de personnes ressources dans les départements, ce qui prolongerait la démarche de la labellisation - en dépit de la création d'une cellule accessibilité auprès de la Direction Départementale de l'Équipement (DDE). Quant au milieu associatif, Mme Hubert-Bellouard d'APF Évasion ajoute que le degré d'engagement dépend également du nombre d'adhérents et de la personne «qui est à la tête de la délégation». Certaines délégations aident une personne à partir en vacances, d'autres mettent les vacances en dernier rang. En outre, Mme Hubert-Bellouard regrette que la demande d'aides financières pour les vacances soit longue et complexe d'un point de vue administratif.

Quant aux aides financières en Rhône-Alpes, elles varient selon les départements. Tandis que le Camping de Tournon et le Restaurant «Au Diaprisyus» ont reçu des aides financières, Valencetourisme.com, situé dans le département Drôme, affirme qu'aucune aide n'a pu être trouvée pour les travaux de mise en accessibilité. Par ailleurs, la ville de Grenoble subventionne même les commerces qui seront probablement les derniers à être rendus accessibles suite à la réglementation plus souple.

5.2.5 Aspect quantitatif ?

Théoriquement, le nombre de touristes handicapés et son évolution pourrait déterminer le degré d'accessibilité. La part des touristes handicapés est, selon la majorité des sites, relativement bas, tendance à la hausse. Toutefois, il faut tenir compte que ce nombre inférieur pourrait également résulter d'autres facteurs que celui de l'accessibilité. De plus, il est très difficile de quantifier le nombre de touristes handicapés. Ça commence par la définition du handicap (voir chapitre 2.2.1). En outre, M. Berthet de Handigo estime que seulement 5% des handicaps sont visibles.

Cependant, Mme Lassaigne de la Mitra constate effectivement une hausse de 30% de touristes handicapés dans la région Rhône-Alpes par rapport à 2003. Elle attribue cette hausse notamment aux départements Savoie et Haute-Savoie qui ont fait de grands efforts au niveau des sports montagnards pour les personnes handicapées.

Contrairement aux rapports des sites, le sondage a révélé un nombre important de personnes qui partent en vacances : 80% des interviewés sont partis au moins une fois par an au cours des trois dernières années dont la grande majorité (70%) part plus d'une fois par an. En revanche, comme l'auteur l'a déjà mentionné, ces résultats sont à prendre avec prudence.

5.3 Conclusion

Ce chapitre a présenté les résultats principaux de la recherche primaire en évaluant le degré d'accessibilité selon les critères déterminés par l'auteur. De nouveaux aspects ont été apportés du côté des prestataires et des personnes handicapées qui seront discutés dans le chapitre suivant.

CHAPITRE 6 CONCLUSION

6.1 Introduction

Dans le dernier chapitre, l'auteur tirera une conclusion globale et donnera ensuite quelques recommandations à l'industrie touristique d'une part et pour des recherches ultérieures d'autre part.

6.2 Conclusion

L'étude présente est centrée sur le tourisme adapté et sur la question de savoir à quel degré la France et la région Rhône-Alpes sont accessibles aux touristes handicapés.

Au cours de la recherche théorique, l'auteur a évalué le marché des touristes handicapés, le contexte politique et social ainsi que l'offre adaptée existante afin d'apporter une base théorique et d'analyser ce qui a déjà été publié sur le sujet.

Il a constaté que le marché des touristes handicapés est un marché croissant qui est caractérisé par une clientèle fidèle voyageant la plupart du temps avec un ou plusieurs accompagnateurs. En revanche, il s'agit également d'un marché hétérogène avec des besoins très différents selon le type de handicap. A présent, le potentiel de ce marché n'est pas encore exploité entièrement ce qui est, entre autres, un résultat du fait que l'offre touristique est toujours adaptée de façon insuffisante. L'analyse des sources a également montré que, au cours de ces dernières années, un progrès énorme a été effectué suite à la création du label Tourisme & Handicap, à l'évolution des mentalités et à la nouvelle réglementation de 2005.

En consultant les sources secondaires, l'auteur a dû noter qu'il manque d'études importantes sur les attentes des touristes handicapés. Les études existantes présentent soit un échantillon réduit (AFIT 2001) soit elles concernent un autre environnement culturel comme l'étude de Packer *et al.* (2007) auprès des personnes handicapées chinoises. De plus, elles sont notamment dédiées au handicap moteur. Une étude de Sen & Mayfield (2004) évaluant le degré d'accessibilité de la ville américaine

Galveston ne tient en compte que de l'accessibilité physique. Ensuite, on trouve très peu de références bibliographiques sur les mentalités et motivations des prestataires de services.

Grâce à la recherche primaire, l'auteur a pu acquérir de nouvelles connaissances dans ces domaines complétant la recherche secondaire. Ainsi, on peut constater que les besoins des touristes handicapés sont aussi différents que ceux des touristes valides. On retrouve cette hétérogénéité dans la définition de l'accessibilité. Une partie des touristes handicapés (et APF Évasion) défend l'opinion qu'un site de vacances accessible ne doit pas forcément correspondre aux normes, le label Tourisme & Handicap n'étant souvent pas un critère pour cette clientèle. Dans ce cas, il s'agit d'un groupe de personnes assez autonomes qui voyagent beaucoup, même à l'étranger, et pour lesquelles la destination joue un rôle important, qui est d'ailleurs sous-estimé dans les ouvrages se référant au sujet (Israeli 2002, AFIT 2001).

Cependant, ce groupe ne représente sûrement pas l'opinion de la totalité du marché des voyageurs handicapés. Pour la majorité, l'accessibilité insuffisante est le plus grand obstacle au voyage, suivi par le prix, ce qui contrarie Furnion (2001) qui constate que le premier frein est le prix. Quant à l'accessibilité, il y a effectivement un retard au niveau du nombre de sites et de produits réellement accessibles à tous les types de handicap (=manque d'une accessibilité globale) qui permettent à la personne handicapée d'effectuer un voyage en autonomie. A cela s'ajoute le problème des sites qui se déclarent accessibles, mais qui, en réalité, ne le sont pas. En ce qui concerne les sites réellement accessibles, des différences de qualité existent. Cela est pourtant le cas pour tous les sites touristiques, peu importe si on parle de l'aspect de l'accessibilité ou non. Un indicateur de qualité sera à l'avenir le label Tourisme & Handicap, étant donné que la nouvelle législation rend l'accessibilité à tous obligatoire pour la majorité des sites.

Par ailleurs, l'offre limitée a souvent pour conséquence que les touristes handicapés paient plus pour l'hébergement que les touristes valides- dû au fait qu'une grande partie des hébergements accessibles appartient à une catégorie de confort plus élevée. En ce qui concerne les sites culturels, les personnes handicapées paient le tarif réduit

ou peuvent parfois même entrer gratuitement. L'accessibilité tarifaire est assurée. Néanmoins, il faut se poser la question si un «tarif handicapé» ne contredit pas le principe de l'égalité qui est normalement visé par les acteurs concernés.

L'hétérogénéité du marché se reflète également dans la façon de voyager. Ca peut être un voyage individuel ou un voyage en groupe, organisé soit par une institution spécialisée soit par une agence de voyage traditionnelle. L'exemple d'APF Évasion en tant qu'institution spécialisée a montré que l'offre est bien adaptée aux personnes handicapées, mais que, en revanche, le choix des voyages et des destinations est limité par rapport au choix d'une agence de voyages traditionnelle.

Quant à l'intégration des touristes handicapés, il faut distinguer les motivations du grand public de celles des prestataires de service. D'après les prestataires, les touristes handicapés sont bien intégrés parmi les touristes valides : il semblerait que la population soit de plus en plus habituée à cette forme de cohabitation. Cela resterait pourtant à confirmer par un plus grand nombre de personnes handicapées. Quant au degré de l'intégration de la part des prestataires, il varie fortement : souvent l'aspect économique prévaut sur la motivation sociale.

L'aspect de l'intégration est étroitement lié à la formation du grand public. L'auteur a dû constater un manque de formation auprès d'une grande partie des prestataires : la nécessité de la formation n'a pas encore été reconnue par les acteurs. La communication se restreint également à une partie des prestataires. Parmi ceux-ci figurent plusieurs sites labellisés ce qui est étonnant, étant donné que le label est un indicateur de qualité revalorisant le site. De plus, le manque de communication continue dans les départements qui communiquent généralement peu sur les possibilités d'aide financière pour les vacances.

Enfin, il faut souligner l'importance de la nouvelle réglementation qui a accéléré la mise en accessibilité du territoire en raison de sa rigidité et qui permettra d'avoir, à long terme, un niveau d'accessibilité plus homogène. Cependant, les délais sont courts et, d'après les experts, difficiles à respecter. Il semble que les pouvoirs publics aient surestimé le développement d'un tourisme adapté. Il est très improbable que

des sanctions s'appliquent : car il faut du personnel et du budget pour pouvoir constater la non-conformité à la loi. Il est donc très probable que les délais soient prorogés.

En résumé, on peut dire que la mise en accessibilité globale sera un long processus, retardé notamment par les mentalités qui sont encore en train d'évoluer et le budget serré des communes par exemple. Cependant, il faut dire que la région Rhône-Alpes est avancée par rapport à d'autres régions et ainsi «sur le bon chemin». De toutes façons, il faut se rendre compte qu'une accessibilité entière est difficile à atteindre, partant du fait que chaque personne handicapée a des besoins différents et que certains sites ne peuvent pas être rendus accessibles.

6.3 Recommandations pour l'industrie touristique

Patience

En dépit des efforts entrepris en matière d'accessibilité en France/Rhône-Alpes, le nombre de visiteurs handicapés n'augmente que lentement. Une certaine déception est à sentir parmi les prestataires de services qui ont l'impression que l'argent investi ne porte pas ses fruits. Cependant, l'évolution des mentalités du côté des personnes handicapées est aussi longue que le dépassement de l'appréhension du handicap par le grand public. Packer *et al.* (2007) a montré avec son modèle en six étapes que la décision de partir en vacances est un long processus pour la personne handicapée. Une mauvaise expérience dans le passé influencera largement sa décision de partir de nouveau en vacances. Et une mauvaise expérience est facile à faire dans une région/pays qui présente un nombre limité de sites accessibles.

Il est incontestable qu'il est cher de rendre un site accessible, surtout pour les gérants d'anciens bâtiments. Toutefois, l'investissement doit être regardé en tant qu'investissement à long terme, un investissement de qualité qui ne sert pas seulement à la clientèle handicapée, mais également à d'autres groupes de personnes comme les personnes âgées dont la proportion augmentera encore à l'avenir. D'après Thompson (2006), directeur général de Holiday Access Direct (site de réservation

britannique de produits touristiques en ligne), il reste beaucoup à faire avant que ce marché puisse se transformer en un marché profitable.

Accessibilité

Pour la mise en accessibilité il est indispensable de consulter un spécialiste, étant donné que c'est une démarche très complexe. Autrement, on risque d'omettre des aspects ou d'effectuer des investissements lourds, mais peu efficaces. Le braille, par exemple, est appris par de moins en moins de déficients visuels (communication pers. AVH, 17 juin 2009). Dans certains cas, une visite adaptée tactile serait sûrement la meilleure alternative. Des questionnaires de satisfaction client devraient comporter l'aspect de l'accessibilité afin de pouvoir mesurer le succès de ces mesures.

Par ailleurs, même les sites qui dérogent à la nouvelle législation peuvent demander le label Tourisme & Handicap ou contribuer à la mise en accessibilité par des investissements légers (voyants lumineux d'alarme, des cheminements cimentés, logement des personnes handicapées au rez-de-chaussée). De plus, pour les sites d'hébergement, des équipements amovibles (barre d'appui, sièges de douche mobiles) sont également une bonne solution : ils permettent d'adapter les chambres selon les besoins.

Formation

La recherche a prouvé que la formation dans le domaine du tourisme adapté n'est pas encore très répandue. Elle est pourtant indispensable : une appréhension naturelle du handicap, une certaine timidité (ce qui peut être confirmé par l'auteur) et une méconnaissance dans ce domaine est encore omniprésente en Rhône-Alpes/France. Ainsi, beaucoup de gens ne savent pas comment ils doivent se comporter envers une personne handicapée, et ils ne connaissent pas son comportement et ses besoins au niveau de l'accessibilité. De plus, la déficience motrice est souvent la seule déficience à laquelle est pensée. Par conséquent, une sensibilisation du personnel à tous les types de handicap et de façon continue est nécessaire afin de pouvoir garantir un accueil qualitatif. Quant au label Tourisme & Handicap, toute l'équipe

doit être informée, sinon la labellisation n'apportera pas l'effet désiré. En outre, un personnel formé et accueillant permet de faire apparaître un site pas entièrement accessible sous son jour le plus favorable.

Par ailleurs, les agences de voyages devront se préparer à accueillir plus de personnes à handicapées à l'avenir, d'autant que la clientèle handicapée est une clientèle fidèle. La recherche a démontré que les touristes handicapés désirent voyager comme la population valide, mais que seulement peu, à cause d'un manque d'informations fiables, réservent leur voyage dans une agence traditionnelle. Il est important que les agents sachent comment accueillir la clientèle handicapée et quels renseignements sont à demander auprès des prestataires.

Communication

La communication ne devra pas être laissée qu'aux associations, d'autant plus que toutes les personnes handicapées ne sont pas adhérentes à une association de consommateurs handicapés. Les offices de tourisme, mais également les prestataires eux-mêmes devraient communiquer sur leur accessibilité/la labellisation par le biais de leur site web, leur brochure, etc. Cela ne produit pas de coûts supplémentaires, puisque ces moyens de communication existent de toute façon. Le label Tourisme & Handicap, par exemple, est toujours un plus, un signe de qualité même pour la clientèle valide. A présent, les prestataires devraient encore renoncer à des actions de promotions coûteuses, mais une offre de promotion ou un article sur le site en coopération avec une association est toujours une bonne publicité. Cependant, les attentes de un retour des clients ne doivent pas être trop élevées.

Développement durable & tourisme social

Dans le contexte de l'accessibilité, on parle souvent de la rentabilité des investissements. Il est toutefois douteux que des investissements lourds dans les anciens bâtiments ou dans les hôtels de luxe, par exemple, soient rentabilisés à l'avenir. Néanmoins, l'accessibilité devra être considérée comme une responsabilité sociale qui fait partie d'un développement durable et de qualité. De plus, cet engagement social est conjointement avec la bonne communication un moyen

d'attirer de nouveaux clients. Sans oublier l'enrichissement vécu par l'accueil des personnes handicapées.

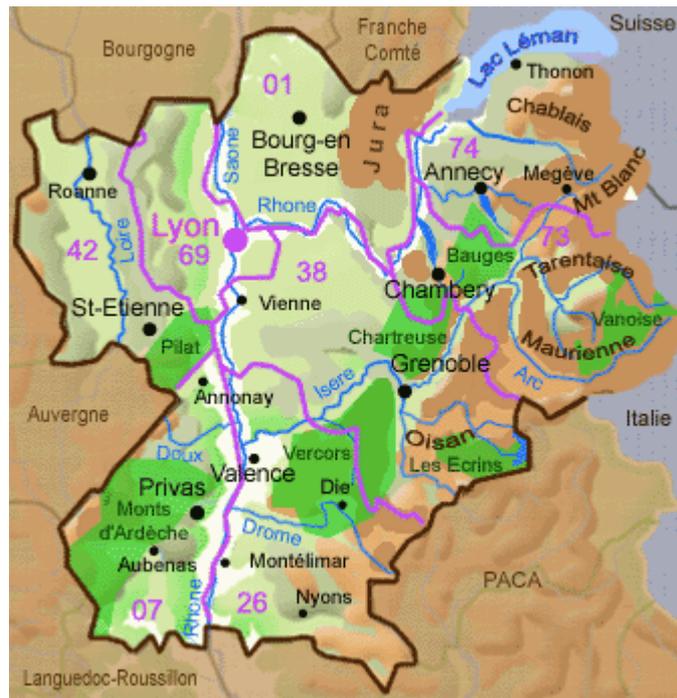
Comme la recherche l'a montré, les vacances pour les personnes handicapées ne figurent pas parmi les priorités des départements (sauf exceptions). Il est souvent oublié que les vacances pour les personnes handicapées sont au moins aussi importantes que pour la population valide. En accordant une priorité plus importante aux vacances, en termes de soutien financier également, davantage de personnes handicapées auront la possibilité de partir en vacances. Une meilleure communication sur les possibilités d'aides aux vacances ainsi qu'une administration simplifiée contribueraient à ce développement.

6.4 Recommandations pour des recherches ultérieures

Le sujet du tourisme adapté est un sujet vaste et assez récent qui donne lieu à des recherches ultérieures. Parmi celles-ci figurent premièrement des études approfondies auprès des personnes handicapées pour mieux connaître leurs besoins et attentes. L'impression obtenue durant ce présent travail est limitée et ne peut pas être généralisé vu la petite taille de l'échantillon. L'efficacité de label Tourisme & Handicap, le sujet originel de cette recherche, serait une autre base de recherche : afin de pouvoir répondre à sa question originelle, l'auteur choisirait maintenant d'interroger un grand nombre de prestataires comme méthode de recherche. En outre, des recherches ultérieures pourraient mettre un accent sur des éléments spécifiques de la chaîne touristique : l'efficacité des agences de voyages, l'accessibilité d'Internet dans le domaine du tourisme et l'accessibilité des compagnies aériennes. Cette toute dernière a été réclamée par plusieurs personnes handicapées lors du sondage, d'autant plus que toutes les compagnies aériennes ne sont pas soumises à la réglementation relative à l'accessibilité.

Annexes

Annexe A – Situation géographique Rhône-Alpes



Source: CCFI RA 2009

Annexe B – Définitions

Déficiences motrice

D'après Zribi & Poupée-Fontaine (2000), le handicap moteur est la «conséquence d'une atteinte de gravité variable d'un ou de plusieurs membres». A ces atteintes générales peuvent s'ajouter d'autres gênes comme «une atteinte de l'appareil phonateur». Si l'environnement est adapté, un déplacement en autonomie est possible pour une part du groupe concerné (Tourisme & Handicap 2009c).

Déficiences visuelle

La déficience visuelle est une «inexistence ou perte, à des degrés variables, de l'acuité visuelle» (Zribi & Poupée-Fontaine 2000). Par conséquent, la notion de la déficience visuelle couvre à la fois les personnes non-voyantes et malvoyantes. Selon une enquête de la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES) datant de 2005 (dans Reichhart 2007), seulement 12% des déficients visuels sont déclarés aveugles ou malvoyants profonds. Les personnes non-voyantes se servent principalement de leurs autres sens et se déplacent avec la canne blanche ou un chien aveugle. En revanche, pour les personnes malvoyantes, la capacité de se repérer dans son environnement dépend largement du degré de l'accessibilité (Tourisme & Handicap 2009c).

Déficiences auditive

Selon Zribi & Poupée-Fontaine (2000), la déficience auditive est une «inexistence ou perte, à des degrés variables, de l'acuité auditive dès la naissance au cours de la vie». La déficience auditive est un handicap très répandu : 7% de la population française a un déficit auditif (Zribi & Poupée-Fontaine 2000). Il faut distinguer les personnes sourdes des personnes malentendantes. Tandis que les personnes malentendantes peuvent se souvent servir des appareils techniques, les personnes sourdes communiquent par des techniques visuelles comme la langue des signes (Tourisme & Handicap 2009c).

Déficiences mentales

Le handicap mental est un terme récent qui recouvre l'ensemble des déficiences intellectuelles (Zribi & Poupée-Fontaine 2000). D'après l'association Tourisme & Handicaps (2009c), la déficience mentale est «un handicap de la compréhension, de la communication et de la décision» nécessitant à la fois une aide humaine et des informations visuelles et sonores simplifiées.

À ces quatre grandes familles s'ajoutent d'autres handicaps comme le **polyhandicap** (présence de plusieurs handicaps différents, Zribi & Poupée-Fontaine 2000) qui est cependant, en raison de sa gravité, d'un moindre intérêt pour l'industrie touristique classique.

Boucle magnétique

«Solution technique d'aide à l'audition utilisée par les malentendants appareillés de contour d'oreille avec position T. Il a pour effet de permettre au malentendant appareillé d'entendre uniquement la source sonore sans être perturbé par les bruits ambiants» (Odit 2005).

Annexe C – Aides financières Rhône-Alpes

FINANCEURS	NATURE DU PROJET / EQUIPEMENTS ELIGIBLES	BENEFICIAIRES	OBJET	TAUX DE FINANCEMENT MAXIMUM	INVESTISSEMENT MINIMUM	INVESTISSEMENT MAXIMUM	PLAFOND DE SUBVENTION	MODALITES SPECIFIQUES	CONTACT A PRIVILEGIER
RÉGION									
Conseil Régional Rhône-Alpes	Modernisation de l'hôtellerie saisonnière et de campagne	Hôtels saisonniers ouverts au maximum neuf mois dans l'année Hôtels non saisonniers situés en zone rurale (commune et unité urbaine de moins de 10 000 habitants), dans une station thermale ou dans une station de sports d'hiver. Ces hôtels ont une gestion personnelle, indépendante et familiale et visent un classement "Hôtel de Tourisme" à l'issue des travaux.	Travaux de mise en accessibilité	25% du coût HT des travaux	30 500 €		de 38 000€ HT à 76 000€ HT selon les travaux réalisés (création, rénovation...)	cumul d'aides publiques possible	Direction de l'Economie, du Tourisme, de la Recherche et de la Technologie Service Tourisme Régine MONET Région Rh ^o nes Alpes 104 route de Paris BP 19 69751 CHARBONNIERES LES BAINS Cedex Tel : 04 72 59 46 62 Email : monet@cr-rhone-alpes.fr
Conseil Régional Rhône-Alpes	Prix régional " Vivons ensemble la cité" Aménagement des espaces autour de lieux publics ou privés. Mise en accessibilité des bâtiments et équipements. Développement ou adaptation de produits ou de services destinés à faciliter l'autonomie et le confort de vie des personnes handicapées.	Collectivités locales, Structures intercommunales, Etablissements publics de coopération intercommunale (EPCI), Groupements d'Intérêt Public (GIP), Entreprises de la Région Rhône-Alpes, Associations de la Région Rhône-Alpes	La Région Rhône-Alpes a créé en 2003 le prix « Vivons ensemble la cité » afin de promouvoir l'autonomie des personnes handicapées en récompensant les projets intégrant celles-ci comme des acteurs à part entière de la vie de la cité.	80 % des dépenses de mise en accessibilité à réaliser			15 500 €		Service Solidarité Dominique DAUBLAIN Région Rhône Alpes 104 route de Paris BP 19 69751 CHARBONNIERES LES AINS Cedex Tel : 04 72 59 49 37 Email : ddaublain@cr-rhone-alpes.fr

Dec 2006

Source: Tourisme & Handicaps 2006

FINANCEURS	NATURE DU PROJET / EQUIPEMENTS ELIGIBLES	BENEFICIAIRES	OBJET	TAUX DE FINANCEMENT MAXIMUM	INVESTISSEMENT MINIMUM	INVESTISSEMENT MAXIMUM	PLAFOND DE SUBVENTION	MODALITES SPECIFIQUES	CONTACT A PRIVILEGIER
AIN									
Conseil Général 01	Locations touristiques saisonnières Création de structures d'hébergement et d'accueil touristiques labellisés "Gîtes de France"	Gîtes ruraux, chambres d'hôtes et gîtes d'enfants, gîtes collectifs, camping à la ferme et aide naturelle de camping, ferme auberge	Travaux de mise en accessibilité	30%	3 000 €		900 €		Direction des affaires financières et administratives Service Programmation Brigitte BETTU Conseil Général 45 avenue Alsace Lorraine 10000 Bourg en Bresse Tel : 04 74 32 32 61 Email : brigitte.bettu@cg01.fr
	Locations touristiques saisonnières Mise aux normes, modernisation et/ou extension des gîtes ruraux privés ou communaux labellisés "Gîte de France"	Gîtes ruraux publics ou privés labellisé "Gîtes de France" Gîtes 1 ou 2 pièces		30%	1 600 €	10 600 €	3 180 €		
		Gîtes ruraux publics ou privés labellisé "Gîtes de France" Gîtes 3 pièces ou plus		30%	1 600 €	13 700 €	4 110 €		

Source: Tourisme & Handicaps 2006

FINANCEURS	NATURE DU PROJET / EQUIPEMENTS ELIGIBLES	BENEFICIAIRES	OBJET	TAUX DE FINANCEMENT MAXIMUM	INVESTISSEMENT MINIMUM	INVESTISSEMENT MAXIMUM	PLAFOND DE SUBVENTION	MODALITES SPECIFIQUES	CONTACT A PRIVILEGIER
ARDECHE									
								Il n'existe pas de ligne budgétaire spécifique prévue pour les travaux d'accessibilité aux personnes handicapées. Toutefois ce type de travaux peut être financé en partie par les dispositifs d'aide aux différents hébergements touristiques.	Direction du développement du territoire et de l'environnement Service tourisme Claudine Broffoteaux Conseil Général Hôtel du département 070066 PRIVAS Tel : 04 75 66 75 36 Email : cbriffoteaux@cg07.fr

FINANCEURS	NATURE DU PROJET / EQUIPEMENTS ELIGIBLES	BENEFICIAIRES	OBJET	TAUX DE FINANCEMENT MAXIMUM	INVESTISSEMENT MINIMUM	INVESTISSEMENT MAXIMUM	PLAFOND DE SUBVENTION	MODALITES SPECIFIQUES	CONTACT A PRIVILEGIER
HAUTE SAVOIE									
Conseil Général 74	Aide à l'hébergement en milieu rural	Gîtes d'étapes ou de séjour labellisé "Gîtes de France" Chambres d'hôtes labellisées "Gîtes de France" ou "Clévacances"	Travaux de mise en accessibilité					Une bonification de 2 287 € est prévue lors de la création d'un localitif touristique et/ou de chambres d'hôtes accessibles aux personnes à mobilité réduite, selon la qualité de la réalisation.	Direction des Sports, Tourisme et politique montagne Service Tourisme Catherine MALHERBE Conservatoire d'Arts et d'Histoire 18, rue du Tresum 74000 ANNECY Tel : 04 50 33 93 02 Email : catherine.malherbe@cg74.FR

Source: Tourisme & Handicaps 2006

FINANCEURS	NATURE DU PROJET / EQUIPEMENTS ELIGIBLES	BENEFICIAIRES	OBJET	TAUX DE FINANCEMENT MAXIMUM	INVESTISSEMENT MINIMUM	INVESTISSEMENT MAXIMUM	PLAFOND DE SUBVENTION	MODALITES SPECIFIQUES	CONTACT A PRIVILEGIER
DROME									
<p>Il n'existe pas de ligne spécifique dédiée aux travaux. Ce type de travaux peut être cependant financé sur les dispositifs généraux d'aide aux différents hébergements touristiques selon les règles et modalités définies dans un cadre global. En revanche en ce qui concerne le locatif touristique "labellisé Gîtes de France, Clévacances ou Accueil Paysan), le règlement départemental prévoit une majoration de 20 % du plafond HT de dépense si après réalisation, l'hébergement est bien conforme à l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite. Les conditions et modalités dépendent de la ligne réglementaire "Aide au locatif touristique " et sont identiques que l'hébergement soit ou non accessible.</p>									<p>Direction de l'Agriculture, Eau, Tourisme, Environnement Service Tourisme Christine JARNIAS et Christian RIVAL Conseil Général 26 avenue Président Hériot 26026 VALENCE Cedex 09 Tel : 04 75 79 26 26 Email : cjarnias@cg.26.fr - crival@cg26.fr</p>
ISERE									
Conseil Général 38	Aide à la création ou à l'aménagement d'un meublé de tourisme ou gîte rural	Meublé de tourisme et gîte rural sous certaines conditions.	Travaux de mise en accessibilité	40%		60 000 €	24 000 €		<p>Service Développement Touristique et Montagne Sylvie DELACHANAL Conseil Général 7 rue Fantin Latour BP 1096 38022 GRENOBLE Cedex 1 Tel : 04 76 00 36 31</p>
	Aide à la création ou à l'aménagement de chambres de tourisme ou d'hôtes	Chambres d'hôtes et de tourisme sous certaines conditions.		majoration de 10% des différents taux accordés					
	Aide à la création ou à l'aménagement d'un gîte d'étape ou de séjour	Gîte d'étape ou de séjours sous certaines conditions.		majoration de 10% des différents taux accordés					

Source: Tourisme & Handicaps 2006

FINANCEURS	NATURE DU PROJET / EQUIPEMENTS ELIGIBLES	BENEFICIAIRES	OBJET	TAUX DE FINANCEMENT MAXIMUM	INVESTISSEMENT MINIMUM	INVESTISSEMENT MAXIMUM	PLAFOND DE SUBVENTION	MODALITES SPECIFIQUES	CONTACT A PRIVILEGIER
LOIRE									
Conseil Général 42	Création, rénovation de meublés ou de gîtes ruraux	Les porteurs de projets publics ou privés adhérant à la charte des "Gîtes de France" ou à celle de l'association "Accueil Paysan".	Travaux de mise en accessibilité	30%		100 000 €	7 000 €	22 500 € + 7 500 € de bonification Tourisme et Handicap.	Direction du Tourisme Conseil Général 5 place Jean Jaures 38022 SAINT ETIENNE cedex 01 Tel : 04 77 43 24 42 Email : tourisme@cg42.fr
	Création, rénovation de chambres d'hôtes			30%		25 000 €	3 000 €	subvention maximum par chambre : 6 250 € + 1 250 € de bonification Tourisme et Handicap.	
RHONE									
Conseil Général 69	Aide à l'hébergement en milieu rural	Gîte rural, Chambre d'hôte, Gîte de séjour et gîte d'étape, Ferme découverte, Gîte d'enfants, Ferme auberge, Aide pour les agriculteurs (camping à la ferme, aire naturelle de camping, salle d'animation).	Travaux de mise en accessibilité	40%		2 286,74 €	914,69 €		Direction générale adjointe Service de la Culture et du Tourisme Béatrice COMBAR-LANGE Conseil Général 29-31 cours de la Liberté 69483 LYON Cedex 03 Tel : 04 72 61 76 34 Email : beatrice.combar- lange@rhone.fr
SAVOIE									
<p>Une modification des dispositifs d'aides est en cours pour favoriser le développement du tourisme adapté, conformément aux orientations prévues dans le Schéma Départemental du Tourisme. Financement de travaux d'accessibilité par dérogation au dispositif actuel.</p>									<p>Direction des politiques territoriales Service des actions communales Martine REVOL Conseil Général Hôtel du département BP 1802 73 Chambery Cedex Tel : 04 79 96 74 06</p>

Source: Tourisme & Handicaps 2006

Annexe D – Questionnaire Tourisme & Handicap

A. Label Tourisme & Handicap

1. Est-ce que vous êtes parti en vacances au cours des trois dernières années ?

- Oui
- Non → aller en question 3

2. Combien de fois par an partez-vous en voyage (en parlant d'un voyage d'agrément avec au moins une nuitée)

- Je ne voyage jamais
- Moins d'une fois par an
- Une fois par an → aller en question 4
- Deux fois par an → aller en question 4
- Plus que deux fois par an → aller en question 4

3. Pour quelles raisons ne voyagez-vous pas ?/ Pour quelles raisons ne voyagez-vous pas plus souvent?

Plusieurs réponses possibles

- Pour des raisons de santé
- Pour des raisons économiques
- Manque d'une offre adaptée aux handicapés
- Appréhension du séjour
- Manque d'un accompagnateur disponible
- Mauvaises expériences dans le passé

Lesquelles?.....

- Aucun intérêt de voyager en général
- Autres.....

4. Quel est le type de voyage le plus pratiqué par vous ?

- Séjour individuel** – SEUL, SANS ACCOMPAGNATEUR
- Séjour individuel** – EN FAMILLE, COUPLE, AMIS
- Séjour de groupe** organisé par une agence de voyage (APF Évasion etc.)
- Séjour de groupe** organisé par une institution d'hébergement/établissement spécialisé

5. Quels sont les obstacles les plus grands pour vous pendant vos voyages ?

B. Label Tourisme & Handicap

6. Est-ce que vous avez déjà entendu parler du label Tourisme & Handicap ?



- Oui
- Non → aller en question 10

7. Comment avez-vous connu le label ?

Plusieurs réponses possibles

- Association handicap
- Autres institutions (Maison de la France, CRT)
- Équipements touristiques
- Internet
- Autres médias : TV, Presse, Magazine
- Bouche à oreille
- Sur un lieu de vacances
- Autres

8. Est-ce que vous avez déjà visité des sites labellisés ?

- Oui
Lesquels ?.....
- Non → *aller en question 10*

9. Quelle expérience avez-vous fait concernant ces sites ?

- Une expérience tout à fait satisfaisante
- Une expérience plutôt satisfaisante
- Une expérience plutôt pas satisfaisante
Pourquoi ?.....
- Une expérience pas du tout satisfaisante
Pourquoi?

10. Croyez-vous, que ce label facilite les voyages pour les handicapés ?

- Oui
Pourquoi ?.....
- Non
Pourquoi pas ?.....

11. D'après-vous, qu'est-ce qu'on devrait améliorer en ce qui concerne le label et l'accueil des handicapés en général ?

A. Socio-Démographiques

12. Sexe

- Féminin
- Masculin

13. Âge

- 18-24 ans 25-34 ans
- 35-44 ans 45-59 ans
- 60+ ans

Annexe E – Entretien Valencetourisme.com

Interlocuteur	Valencetourisme.com
Date & Lieu	25.06.2009, Bureau Office de tourisme Valence

Valencetourisme.com (*commence à parler sans que l'auteur ait posé une question*):

Les anciens locaux ne se prêtaient pas du tout au label Tourisme & Handicap. Donc, en fait, on a profité de l'occasion de déménager pour l'aménager en fonction et prévoir tous qu'il fallait au niveau du handicap. Déjà dès l'entrée, il y a des aménagements.

On va à l'extérieur.

Il y a une petite rampe ici. Et il y a également une borne internet qui est accessible aux personnes en situation de handicap. Ça a été testé aussi avec un siège. Ça reste un peu haut, mais on est quand-même dans la limite pour que ça reste accessible. En fait, Tourisme et Handicap, on pense toujours en premier au handicap moteur, mais il y a tous les types. Par exemple, les bandes à l'entrée-là...*[il y a]* le handicap visuel aussi et c'est ce qui permet de bien visualiser la porte. Ce sont de toutes petites choses, mais de petites choses effectives. Là aussi, on a laissé le passage libre pour qu'une personne en fauteuil roulant puisse facilement circuler. Au niveau de la documentation, elles sont basses, elles sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Et pour les documentations-là, on a mis en fait sur l'avant-dernière et la dernière la même documentation. Comme ça, la personne qui est en fauteuil peut y accéder, et il n'y a pas de documentation qu'elle ne peut pas accéder. Après aussi, au niveau de la documentation, on a essayé de classer pour que ça soit aussi très clair au niveau des différentes rubriques qui existent : Valence, Drôme, Ardèche... Ensuite, pour le handicap auditif, on a cette boucle magnétique qui permet d'amplifier le son pour toutes les personnes qui sont équipées d'un appareil. Et puis, on a ce poste accueil aussi qui est beaucoup plus bas que les autres. C'est indiqué ici, il y a un fléchage aussi sur les différentes pyramides. Après, il y a la partie boutique. Et disant, au niveau des aménagements, ça va être les principaux. Après, il y a une

formation aussi du personnel. Donc le personnel qui accueille a suivi une formation. Voilà, une mobilisation de l'équipe. Puis après, il faut être aussi attentif lorsqu'on organise des shows à veiller que ça soit aussi accessible pour toutes les personnes.

L'auteur : Accueillez-vous beaucoup de touristes handicapés ?

Valencetourisme.com : Il y a des personnes qui viennent. J'allais dire, je ne sais pas, deux personnes par jour, mais il n'y a pas énormément. Et c'est vrai que les différents aménagements vont bien sûr...c'est plus facile pour une personne qui est en fauteuil. Mais c'est vrai que, du coup, c'est important aussi pour la maman qui est en poussette avec ses enfants. C'est vrai, ça permet aussi de rendre l'accessibilité plus facile pour tout le monde en fait. Et par rapport à l'accueil des personnes handicapées, on avait eu une fois une réclamation d'une personne qui était en fauteuil roulant qui s'était garée au niveau de la mairie sur une place adaptée et qui n'arrivait pas à aller jusque l'horodateur. Donc, nous, on avait fait suivre la réglementation à la mairie, et l'horodateur a été déplacé pour que ça soit aussi accessible. Donc, ça montre que aussi qu'il y a du suivi. Parce qu'on est aussi dans une démarche qualité qui est certifiée par NF Service. Donc, ça permet aussi de suivre...Ca va dans le même sens.

L'auteur : Et c'est depuis 2007 que l'office de tourisme est labellisé ?

Valencetourisme.com : Oui, dans les anciens locaux on n'a pas pu être labellisé parce qu'ils n'étaient pas du tout adaptés. Donc, nous, on a été labellisé en été 2007. Donc, on est rentré ici en janvier, on a fait des différents aménagements, et ensuite on a été labellisé. Au niveau de la norme de l'accessibilité, c'est garantir l'accueil, l'accessibilité aux personnes handicapées. Pour la démarche, vous connaissez le fonctionnement ?

L'auteur : Oui, je le connais. Comment avez-vous vécu cette démarche de labellisation ?

Valencetourisme.com : C'est allé bien. On était toujours en contact avec la MITRA. Dès qu'on avait des questions, dès qu'on avait des choses, on restait toujours en lien. Et puis, ça s'est fait relativement facile. On avait mis en place avant tous qui était

démarche qualité, donc une certaine habitude...On a un référentiel. Il faut faire en sorte qu'on corresponde à ce référentiel, et donc on met tous ce qu'il faut pour obtenir ce label. Non, au niveau de la démarche, ce n'a pas été très contraignant. Disant qu'on n'a pas des locaux à réadapter. On arrive dans quelque chose qui...Je pense que ça doit aider parce que effectivement on y pense au préalable, on réfléchit au niveau du mobilier, au niveau de plein de choses. Donc, ça permet quand-même de s'adapter rapidement.

L'auteur : Est-ce que vous avez demandé des aides financières ?

Valencetourisme.com : On a regardé ce qu'il y avait au niveau des aides, mais on n'a rien trouvé. Mais c'est vrai que, au niveau des aménagements, le plus est peut-être la boucle magnétique. C'est vraiment des choses toutes simples, mais il faut penser à l'espace, etc.

Et après, la formation du personnel. Donc, c'est aussi le côté humain auquel il faut faire attention. Je pense que déjà avec un petit budget, on peut arriver à faire des choses sans problèmes.

L'auteur : Et la formation du personnel, elle a été prise en charge par une association ?

Valencetourisme.com : On a fait appel à un organisme, c'était même la FDOTSI, la fédération départementale des offices de tourisme qui avait mis en place une formation Tourisme & Handicap. Et après, tous les offices de tourisme qui sont intéressés peuvent s'inscrire. Donc, ça a été mis en place par une personne exprès. Donc, au niveau des différents dispositifs qu'on a mis en place il y a : la formation du personnel, la sensibilisation du personnel saisonnier parce que après il y a du personnel nouveau qui arrive et qu'il faut aussi sensibiliser. On a rencontré l'office de tourisme de Grenoble. Donc, là, c'était la première rencontre avec un office de tourisme labellisé. Ça permettait aussi de savoir quelles étaient les attentes, comment la démarche était mise en place sur Grenoble. On a mis à l'accueil aussi un classeur Tourisme & Handicap. Donc, ça permet aussi de sensibiliser le personnel. Puis, à l'intérieur, il y a des documents comment accueillir une personne en situation de

handicap, des différents sites qui sont labellisés en Rhône-Alpes, le cahier des charges. On a mis aussi un plan agrandi pour la déficience visuelle. Une petite chose, mais qui permet d'avancer aussi. Il y a la banque d'accueil qui est adaptée, qui est basse. Le système d'aide à l'audition, la boucle magnétique. La documentation qui est bien organisée par thèmes. La différenciation de l'espace aussi – l'espace accueil, l'espace boutique, l'espace billetterie. La bande adhésive sur la porte. Le plan agrandi. Et ensuite dans l'organisation des événements, prise en compte aussi de l'accessibilité.

L'auteur : Par quel motif avez-vous demandé la labellisation ?

Valencetourisme.com : J'allais dire, c'est aussi la continuité de la certification NF, du classement 4 étoiles, c'est-à-dire c'est répondre, accueillir au mieux la clientèle et toute la clientèle. C'est vraiment dans cet objectif-là, d'apporter un accueil satisfaisant pour l'ensemble des personnes. Voilà, c'est vraiment dans cette continuité-là.

L'auteur : Est-ce que vous voyez également des inconvénients du label ?

Valencetourisme.com : Non, c'est vraiment quelque chose de positif. Parce que c'est quand-même un plus pour ces personnes-là et encore un plus pour d'autres personnes. Je n'ai pas trouvé particulièrement la mise en place de ce label très compliqué, ça se fait bien.

L'auteur : Est-ce que vous communiquez que vous êtes labellisés ?

Valencetourisme.com : Oui, sur nos brochures. Il y a le label Tourisme & Handicap qui figure. Ensuite, sur notre site internet, on a un endroit exprès aussi, tourisme adapté. Donc, sur chaque édition, ça figure. Après, ça commence aussi à se connaître. Et c'est vrai qu'on a de plus en plus des demandes de soit d'offices de tourisme soit d'étudiants. On remarque de plus en plus des demandes de personnes qui veulent savoir comment ça s'est mis en place, comment ça fonctionne, etc. Et puis, des questions très pratiques, au niveau de classement de la documentation, au niveau de comment gérer tout ça.

L'auteur : La ville de Valence, en général, est-ce qu'il s'agit d'une ville accessible aux personnes handicapées ?

Valencetourisme.com : Au niveau de la ville, non. C'est vraiment quelques lieux qui sont accessibles, mais il n'y a pas encore des...tout un parcours. Récemment, il me semble avoir lu un article sur un accueil ou une visite de la ville pour personnes en situation de handicap. Ca, c'est en train de se faire. Ca fait son chemin, aussi.

L'auteur : Et vous, en tant qu'office de tourisme, vous n'offrez pas des visites guidées ?

Valencetourisme.com : Au niveau des visites guidées, c'est Valence Ville d'Art et d'Histoire qui les propose. C'est un service qui dépend de la mairie. Nous, on fait appel à Valence Ville d'Art. Ils ont des visites guidées thématiques. Donc, ils fonctionnent avec tout un calendrier.

L'auteur : Est-ce que vous recevez de temps en temps du feedback des touristes handicapés ?

Valencetourisme.com : Oui, je vous avais parlé de la réclamation de la personne qui était en situation de handicap par rapport au parking. C'était complètement aberrant. Le parking est payant, mais l'horodateur, il n'est pas accessible. Donc, soit on met le parking gratuit soit l'horodateur est accessible. Ca, c'est un exemple. Après, on a jamais non plus eu...non, on est jamais eu énormément de remarques.

L'auteur : J'ai vu que vous avez mis sur votre site web des sites accessibles, par exemple des restaurants. Est-ce qu'il s'agit des sites labellisés ?

Valencetourisme.com : Là, justement, sur le site, on fait la différence entre les sites labellisés Tourisme & Handicap et les lieux se déclarant adaptés. Parce qu'en fait, ils se déclarent adaptés, mais il n'y a eu aucune visite. Ils disent que c'est possible, mais ils ne sont pas forcément labellisés. Donc, c'est bien aussi de faire cette différence. Comme ça, on n'est pas non plus, nous, on porte à faux...

Je vais voir si je trouve l'article. Voilà : «Valence en libre accès – se déplacer en fauteuil pour mesurer les difficultés et les aménagements...». Donc, ça été exprès

organisé par des élus pour voir en fait quelles sont les difficultés rencontrées pour se déplacer dans Valence. Si non, les boulevards étaient en travaux. Ils ont fini d'être aménagés, et c'est vrai qu'ils ont prévu des places adaptées juste en face. Ça a l'air de suivre son cours. C'est vrai par rapport à Grenoble, par exemple, qui déjà naturellement présente des atouts, la ville, ça reste très plat, accessible.

Bibliographie

Sources citées

Access Tourisme Service, 2009. *Voyage à la carte*.
Disponible sur: <http://www.access-tourisme.com/> [Consulté le 12 juin 2009].

AFIT, 2001. *Tourisme et handicaps: Étude de marché de la population handicapée face à l'offre touristique française*. Paris: AFIT.

AFIT, 2003. *Le guide de l'opérateur touristique*. 3^e édition. Paris: AFIT.

AFNOR, 2006. *Accord Label Tourisme & Handicap: Exigences*. 2^e édition.
La Plaine Saint-Denis: AFNOR.

Agence de développement touristique de l'Ardèche, 2009. *Les vacances pour tous en Ardèche*.
Disponible sur: <http://www.ardeche-guide.com/ardeche-tourisme/fr/164/tourisme-et-handicap.html> [Consulté le 20 juin 2009].

Agence Nationale pour les Chèques Vacances (ANCV), 2009a. *Présentation*.
Disponible sur: <http://www.ancv.com/index.php?id=163> [Consulté le 13 mai 2009].

Agence Nationale pour les Chèques Vacances (ANCV), 2009b. *Aides aux personnes*.
Disponible sur: <http://www.ancv.com/index.php?id=210> [Consulté le 13 mai 2009].

Agence Touristique Départementale de la Savoie, 2008. *Tourisme adapté: pour un confort d'usage tout public*. Chambéry: Agence Touristique Départementale de la Savoie.

Antenne Handicap, 2009a. *Activités*.
Disponible sur: <http://antennehandicap.fr.st/> [Consulté le 22 juin 2009].

Antenne Handicap, 2009b. *Un peu d'histoire*.
Disponible sur: <http://antennehandicap.fr.st/> [Consulté le 22 juin 2009].

Antenne Handicap, 2009c. *Le site: Aime La Plagne*.
Disponible sur: <http://antennehandicap.fr.st/> [Consulté le 22 juin 2009].

- APF, 2003. *APF c/ SNCF: Un jugement décevant face à des faits indignes*. Disponible sur: <http://www.apf.asso.fr/sinformer/presse/cp.php?id=49> [Consulté le 19 juin 2009].
- Auzias, D. & Labourdette, J.-P. (éd.), 2004. *Le Guide Petit Futé de la France accessible: Handitourisme*. Paris: Nouvelles Editions de l'Université.
- Bardiau, P., 2009. *Handiski: la glisse accessible à tous*. Disponible sur: <http://fr.franceguide.com/Handiski-la-glisse-accessible-a-tous.html?nodeID=1391&EditoID=199994> [Consulté le 22 juin 2009].
- Black, R. & Crabtree, A., 2007. *Quality assurance and certification in ecotourism*. Wallingford: CABI Publicity.
- Carson, D., Gilmore, A., Perry, C. & Gron, K., 2001. *Qualitative Marketing Research*. London: SAGE Publications.
- Chambre de Commerce France-Israël Rhône-Alpes, 2009. *Fiche d'identité*. Disponible sur: <http://ccfira.com/uploads/images/rhone-alpes.gif> [Consulté le 3 août 2009].
- Comité Départemental du Tourisme de l'Isère, 2009. Disponible sur: <http://www.isere-tourisme.com/> [Consulté le 20 juin 2009].
- Comité Départemental du Tourisme de la Drôme, 2009. Disponible sur: <http://www.drometourisme.com/> [Consulté le 20 juin 2009].
- Comité Départemental du Tourisme de la Loire, 2009. Disponible sur: <http://www.loiretourisme.com/> [Consulté le 20 juin 2009].
- Comité Départementale du Tourisme de l'Ain, 2006. Disponible sur: <http://www.ain-tourisme.com> [Consulté le 20 juin 2009].
- Comité Départementale du Tourisme du Rhône, 2009. *Tourisme adapté*. Disponible sur: <http://www.rhonetourisme.com/Tourisme-adapte> [Consulté le 20 juin 2009].
- Conseil Général des Bouches du Rhône, Maison Départementale des Personnes Handicapées, 2009. *Cadre législatif et réglementaire*. Disponible sur: <http://www.handicap13.fr/handicap13/CG13/pid/26> [Consulté le 13 mai 2009].
- DDASS/DRASS Rhône-Alpes, 2005. *Le handicap en Rhône-Alpes*. Lyon: DDASS/DRASS Rhône-Alpes. Disponible sur: <http://rhone-alpes.sante.gouv.fr/infostat/acrobat/handicap.pdf> [Consulté le 26 juin 2009].

De Fonclare, A. & Bonnin, L., 2007. Les sites culturels sur la voie sur l'accessibilité pour tous. *Espaces*, 252, 40-47.

Direction du Tourisme, 2008. *Le label national Tourisme et Handicap*. Disponible sur: http://www.tourisme.gouv.fr/fr/z2/vacances/handicap/label_national/accessibilite_adaptee.jsp [Consulté le 3 juillet 2009].

Disability.gov, 2009. *Learn about disability laws*. Disponible sur: http://www.disability.gov/home/i_want_to/learn_about_disability_laws [Consulté le 15 juillet 2009].

ENAT, 2008. *About*. Disponible sur: <http://www.accessibletourism.org/i=enat.en.about> [Consulté le 5 juin 2009].

Escales, Y., 2002. Die Reisebranche und ihre behinderten Gäste – Rückblick auf 20 Jahre Reisen für Behinderte. Dans: Wilken, U. (éd.). *Tourismus und Behinderung: ein sozial-didaktisches Kursbuch zum Reisen von Menschen mit Handicaps*. Berlin: Luchterhand, 233-248.

ESF École du Ski Français, 2009. *Handiski – le plaisir pour tous*. Disponible sur: <http://www.esf.net/fr/discipline/handiski.html> [Consulté le 22 juin 2009].

Euromonitor International, 2008a. *Consumer Lifestyles in France*. Disponible sur: <http://www.portal.euromonitor.com> [Consulté le 10 juin 2009].

Euromonitor International, 2008b. *Travel & Tourism France*. Disponible sur: <http://www.portal.euromonitor.com> [Consulté le 10 juin 2009].

Finn, M., Elliott-White, M. & Walton, M., 2000. *Tourism & Leisure Research Methods: Data collection, analysis and interpretation*. Harlow: Pearson Education.

Furnion, L., 2001. *Le tourisme des personnes handicapées: une adaptation nécessaire*. Lempdes: CNRTER.

Giese, H., 2002. Urlaubsreisen für Behinderte und ihre Begleiter bei TUI. Dans: Wilken, U. (éd.). *Tourismus und Behinderung: ein sozial-didaktisches Kursbuch zum Reisen von Menschen mit Handicaps*. Berlin: Luchterhand, 249-250.

Handica.com, 2009a. *Comprendre la loi du 11 février 2005*. Disponible sur: <http://informations.handicap.fr/decret-loi-fevrier-2005.php> [Consulté le 4 juin 2009].

Hitsch, W., 2007. *Reisen für alle: Probleme, Risiken und Chancen eines barrierefreien Tourismus*. Saarbrücken: VDM Verlag Dr. Müller.

- INSEE, 2008. *Niveaux de vie moyens par décile*.
Disponible sur: http://www.insee.fr/fr/themes/tableau.asp?reg_id=0&ref_id=NATnon04249
[Consulté le 1 juin 2009].
- Jennings, G., 2001. *Tourism research*. Milton, Qld.: Wiley Australia.
- Kompany, S., 2008. *Accessibilité pour tous: la nouvelle réglementation*. Héricy: Éditions du Puits Fleuri.
- Larousse, 2008. *handicap*.
Disponible sur: <http://www.larousse.fr/encyclopedie/medical/handicap/13451>
[Consulté le 10 avril 2009].
- Maison de la France, 2009. *Patrimoine Culturel - Rhône-Alpes*.
Disponible sur: <http://fr.franceguide.com/Cartes/France/RegionsRhône-Alpes/Patrimoine-Culturel-Rhône-Alpes.html?nodeID=175&EditoID=182512>
[Consulté le 18 juin 2009].
- Marin-Lamellet, C., Bruyas, M.-P. & Guyot, L., 2000. L'utilisabilité d'Internet comme source d'information pour les voyageurs handicapés. *Recherche-Transports-Sécurité*, 68, 3-14.
Disponible sur: www.sciencedirect.com [Consulté le 10 juin 2009].
- Masson, A., 2009. Interview. *Dans: La Vie des Associations*. Radio Vivre FM. 26 mai 2009.
Disponible sur: <http://www.tourisme-handicaps.org> [Consulté le 5 juin 2009].
- Minnaert, L., Maitland, R. & Miller, G., 2009. Tourism and social policy: the value of social tourism. *Annals of Tourism Research*, 36(2), 316-334.
Disponible sur: www.sciencedirect.com [Consulté le 10 juin 2009].
- Mormiche, P., 2000. Le handicap se conjugue au pluriel. *INSEE Première*, N° 742.
Disponible sur: http://www.insee.fr/fr/ffc/docs_ffc/ip742.pdf ETUDE HID
[Consulté le 1 juin 2009].
- ODIT France, 2005. *Tourisme et Handicap, Réussir l'accueil: pour la mise en accessibilité des prestations touristiques*. Paris: ODIS.
- Packer, T.L., McKercher, B. & Yau M.K., 2007. Understanding the complex interplay between tourism, disability and environmental contexts. *Disability and Rehabilitation*, 29(4), 281-292.
Disponible sur SPORTDiscus: <http://www.ebscohost.com>
[Consulté le 5 juillet 2009].

Prisma Presse, 2008. *Rhône-Alpes*.

Disponible sur: <http://www.geo.fr/voyages/guides-de-voyage/europe/france/rhone-alpes> [Consulté le 18 juin 2009].

Région Rhône-Alpes (Service du Tourisme Durable), Sans date. *Schéma régional de développement du tourisme et des loisirs: pour un tourisme innovant et durable*. Charbonnières-les-Bains: Région Rhône-Alpes.

Reichhart, F., 2007. *Les loisirs touristiques des personnes déficientes en France: entre assimilation et différenciation*. Université Marc Bloch de Strasbourg.

Rhône-Alpes Tourisme, 2006. *Tourisme et handicap Rhône-Alpes, l'exemple à suivre*.

Disponible sur: <http://pro.rhonealpes-tourisme.com/articles/tourisme-et-handicap-rhone-alpes-l-exemple-a-suivre-221-1.html> [Consulté le 22 juin 2009].

Rhône-Alpes Tourisme, 2008. *Dossier presse: Tourisme et Handicap en Rhône-Alpes Juin 2008*. Charbonnières-les-Bains: Rhône-Alpes Tourisme.

Disponible sur: <http://pro.rhonealpes-tourisme.com/images/2031-1-dossier-de-presse-t-amp-h-2008.pdf> [Consulté le 15 avril 2009].

Rhône-Alpes Tourisme, 2009a. *Rhône-Alpes en quelques chiffres*. Charbonnières-les-Bains: Rhône-Alpes Tourisme.

Disponible sur: <http://pro.rhonealpes-tourisme.com/images/2611-1-rhone-alpes-en-quelques-chiffres.pdf> [Consulté le 18 juin 2009].

Rhône-Alpes Tourisme, 2009b. *Tourisme et handicaps*.

Disponible sur: <http://pro.rhonealpes-tourisme.com/toute-l-info/ingenierie-br/observatoire/accompagner-votre-reflexion/tourisme-et-handicaps-64-1.html> [Consulté le 15 avril 2009].

Risselin, P., 1998. *Handicap et citoyenneté au seuil de l'an 2000: 20 ans de politiques sociales du handicap en France, bilan et perspectives*. Paris: Odas Éditeur.

Savoie Mont Blanc, 2006a. *Tourisme et Handicap*.

Disponible sur: <http://handicap.savoie-mont-blanc.com/tourisme-et-handicap-389-1.html> [Consulte le 22 juin 2009].

Savoie Mont Blanc, 2006b. *Sports d'hiver et handicap*.

Disponible sur: <http://handicap.savoie-mont-blanc.com/tourisme-et-handicap/nos-suggestions/sports-d-hiver-et-handicap-877-1.html> [Consulté le 22 juin 2009].

- Sen, L. & Mayfield, S., 2004. Accessible tourism: Transportation to and accessibility of historic buildings and other recreational areas in the city of Galveston, Texas. *Public Works Management & Policy*, 8(4), 223-234. Disponible sur: <http://pwm.sagepub.com> [Consulté le 15 avril 2009].
- Smith, V. & Hughes, H., 1999. Disadvantaged families and the meaning of the holiday. *International Journal of Tourism Research*, 1(2), 123-133. Disponible sur Business Source Complete: <http://www.ebscohost.com> [Consulté le 5 juillet 2009].
- Sweden.se, 2009. *Swedish disability policy*. Disponible sur: <http://www.sweden.se/eng/Home/Quick-facts/Facts/Swedish-disability-policy/> [Consulté le 15 juillet 2009].
- Tchernonog, V., 2000. La place des associations de personnes handicapées. Dans : ALTER (Association internationale pour l'histoire des infirmités, déficiences, inadaptations, handicaps) (éd.). *L'institution du handicap, le rôle des associations: XIXe-XXe siècles*. Rennes: Presses universitaires de Rennes, 39-56.
- Thompson, R., 2006. Embrace special-needs sector. *Travel Trade Gazette UK & Ireland*, 5/5/2006 (2715), 23-23. Disponible sur Business Source Complete: <http://www.ebscohost.com> [Consulté le 15 juillet 2009].
- Tourisme & Handicaps, 2006. *Aides financières - Rhône-Alpes*. Paris: Tourisme & Handicaps. Disponible sur: http://www.cyberlabo.net/heberge/ATH/doc/rubrique_financement/RHONEALPES.xls.pdf [Consulté le 31 mars 2009].
- Tourisme & Handicaps, 2009a. *Présentation de l'association*. Disponible sur: <http://www.tourisme-handicaps.org> [Consulté le 22 mars 2009].
- Tourisme & Handicaps, 2009b. *Actions*. Disponible sur: <http://www.tourisme-handicaps.org> [Consulté le 22 mars 2009].
- Tourisme & Handicaps, 2009c. *Label Tourisme & Handicaps*. Disponible sur: <http://www.tourisme-handicaps.org> [Consulté le 22 mars 2009].
- Tourisme & Handicaps, 2009d. *Les sites labellisés Mars 2009*. Paris: Tourisme & Handicaps. Disponible sur: <http://www.cyberlabo.net/heberge/ATH/doc/actualites/supplementmars09/ATH-p1-9.pdf> [Consulté le 22 mars 2009].

Tourisme & Handicaps, 2009e. *Bulletin de Liaison N° 17 Septembre 2008*.
Disponible sur:
<http://www.cyberlabo.net/heberge/ATH/doc/actualites/bulletin0908.pdf>
[Consulté le 22 mars 2009].

TourMagazine.fr, 2008. *Air France: nouveaux e-services handicapés et mobilité réduite*.
Disponible sur: http://www.tourmagazine.fr/Air-France-nouveaux-e-services-handicapes-et-mobilite-reduite_a7058.html [Consulté le 22 mars 2009].

UFCV, 2008. *Vacances/Aides financières*.
Disponible sur: <http://www.ufcv.fr/aides-financieres> [Consulté le 13 mai 2009].

Veal, A. J., 2006. *Research methods for leisure and tourism: a practical guide*. 3^e édition. New York: Financial Times, Prentice Hall.

Wilken, U. (éd.), 2002. *Tourismus und Behinderung: ein sozial-didaktisches Kursbuch zum Reisen von Menschen mit Handicaps*. Berlin: Luchterhand.

World Tourism Organization, 2000. *Tourism 2020 Vision: Volume 4, Europe*. Madrid: WTO.

WTO/UNEP, 2005. *Making tourism more sustainable: a guide for policy makers*. Madrid/Paris: WTO/UNEP.

Yates, K., 2007. Understanding the experiences of mobility-disabled tourists. *International Journal of Tourism Policy*, 1(2), 153-166.
Disponible sur: <http://ejournals.ebsco.com> [Consulté le 5 juillet 2009].

Zribi, G. & Poupée-Fontaine, D., 2000. *Dictionnaire du handicap*. 2^e édition. Rennes: Éditions École Nationale de la Santé Publique.

Sources consultées mais non-citées

Accès Culture, 2009. *Dossier de présentation de l'association*. Paris: Accès Culture.
Disponible sur: http://www.accesculture.org/?page_id=6 [Consulté le 15 avril 2009].

ADHF Handicapés de France, 2009. *Œuvres et objectifs*.
Disponible sur: <http://www.adhf-asso.org/oeuvres-et-objectifs>
[Consulté le 5 juin 2009].

AFM, 2009. *Stratégie*.

Disponible sur: http://www.afm-france.org/ewb_pages/d/decouvrirafm_missions_strategie.php [Consulté le 5 juin 2009]

Anon, 2009a. CAA to review EU disability rules. *Travel Weekly (UK)*, 5/29/2009, 8-8. Disponible sur Business Source Complete: <http://www.ebscohost.com> [Consulté le 5 juillet 2009]

Anon, 2009b. Dossier: Tourisme adapté, un travail de fond. *HanDirect*, 119, 12-43.

Anon, 2009c. Pictogramme S3A en première ligne. *Vivreensemble*, 94, 21.

ANPEDA, 2009. *Accueil*.

Disponible sur:

http://anpeda.fr/index.php?option=com_content&task=view&id=12&Itemid=34 [Consulté le 5 juin 2009].

ANPSA, 2009. *ANPSA*.

Disponible sur: http://asso.orpha.net/ANPSA/PP_0.html [Consulté le 5 juin 2009].

APF Évasion, 2009. *Séjours adaptés adultes en France*.

Disponible sur: <http://apf-evasion.org/> [Consulté le 6 juin 2009].

APF, 2007. *Actions et revendications*.

Disponible sur: http://www.apf.asso.fr/apfenaction/actions_revendications/index.php [Consulté le 6 juin 2009].

AVEI, 2009. *Projet et histoire de l'AVEI*.

Disponible sur: <http://www.avei.fr/fr/rubrique-459-projet-et-histoire-de-l-avei.html> [Consulté le 6 juin 2009].

AVH, 2009. *L'association Valentin Haüy*.

Disponible sur: <http://www.avh.asso.fr/rubriques/association/association.php> [Consulté le 5 juin 2009].

CB Diffusion, 2009. *Associations Nationales de Personnes Handicapées*.

Disponible sur: http://www.psychologie.org/generalites/PHandicapes.htm#Handicap_moteur [Consulté le 5 juin 2009].

Comité du Développement Durable Accor, 2003. *Les repères du manager: ensemble, plus responsables*. Inconnu: L'agence verte.

Disponible sur:

http://www.accor.com/fileadmin/user_upload/Contenus_Accor/Developpement_Durable/pdf/FR/FR_Reperes_du_Manager.pdf [Consulté le 20 juin 2009].

Commission Européenne, 2003. *France*. Inconnu : L'agence verte.
Disponible sur:
http://ec.europa.eu/employment_social/missoc/2003/012003/fr_fr.pdf
[Consulté le 4 juin 2009].

Dennis, J., 2008. Disabled travel network mooted. *Travel weekly (UK)*, 10/17/2008, 2-3.
Disponible sur Hospitality & Tourism Complete: <http://www.ebscohost.com>
[Consulté le 12 juin 2009].

Dimond, B., 2000. Implications of the Disability Discrimination Act 1995. *British Journal of Midwifery*, 8(9), 571-574.
Disponible sur CINAHL: <http://www.ebscohost.com> [Consulté le 15 juillet 2009].

DREES, 2009. *Présentation générale des enquêtes Handicap-Santé 2008-2009*.
Disponible sur: http://www.sante.gouv.fr/drees/handicapsante/pres_generale.htm
[Consulté le 13 juillet 2009].

FAF, 2009. *La fédération*.
Disponible sur: <http://www.faf.asso.fr/index.php?zoom=federation>
[Consulté le 5 juin 2009].

Fédération APAJH, 2009. *Qu'est-ce que l'APAJH?*
Disponible sur: http://www.apajh.org/delia-CMS/article/topic_id-81,,100/histoire.html [Consulté le 6 juin 2009].

Fédération hospitalière de France, 2009. *Les aides financières*.
Disponible sur: <http://www.fhf.fr/Hopital/L-hopital-et-vous/Le-handicap/Les-aides-financieres> [Consulté le 13 mai 2009].

FFH, 2004. *Présentation*.
Disponible sur: <http://www.handisport.org/content/federation/index.php>
[Consulté le 6 juin 2009].

FNATH, 2009. *Pour une société plus sûre, plus juste, plus solidaire*.
Disponible sur: <http://www.fnath.org/> [Consulté le 6 juin 2009].

FNCDT, 2004. *Comment accueillir la clientèle handicapée?* Paris: FNCDT.
Disponible sur: <http://www.cyberlabo.net/heberge/ATH/doc/bibliographie/dco-fncdt-accueilclienteleadaptee.pdf> [Consulté le 30 mars 2009].

FNSF, 2007. *Objectifs*.
Disponible sur: <http://www.fnsf.org/spip.php?article2> [Consulté le 6 juin 2009].

Gauthy-Sinéchal, M. & Vandercammen, M., 2005. *Études de marché: Méthodes et outils*. 2^e édition. Bruxelles: De Boeck & Larcier.

Gugg, E. & Hank-Haase, G., 1998. *Tourismus für behinderte Menschen: Angebotsplanung, Angebotsumsetzung, Öffentlichkeitsarbeit*. Bonn: DEHOGA Deutscher Hotel- und Gaststättenverband.

Handica.com, 2009b. *Comprendre la loi du 11 février 2005*. Disponible sur: <http://informations.handicap.fr/decrets-loi-handicap-fevrier-2005.php> [Consulté le 4 juin 2009].

Handicap International, 2009. *Bienvenue/Welcome*. Disponible sur: <http://www.handicap-international.org/> [Consulté le 7 juin 2009].

Handigo, 2005. *Quelle(s) accessibilité(s) pour l'Europe? Dossier capitales: Berlin*. Berlin: Handigo. Disponible sur: http://www.handigo.com/ressources/caps/web/accessibilite_berlin.pdf [Consulté le 25 juin 2009].

Hazel, N., 2005. Holidays for children and families in need: an exploration of the research and policy context for social tourism in the UK. *Children & Society*, 19(3), 225-236. Disponible sur Academic Search Premier: <http://www.ebscohost.com> [Consulté le 10 juin 2009].

Hemmings, O., 2009. Access Disabled Clients. *Travel Trade Gazette UK & Ireland*, 3/13/2009 (2857), 42-43. Disponible sur Business Source Complete: <http://www.ebscohost.com> [Consulte le 12 juin 2009].

Holly, T. A., 2001. Serving a special niche. *Travel Agent*, 303(8), 28. Disponible sur Hospitality & Tourism Complete: <http://www.ebscohost.com> [Consulté le 12 juin 2009].

Kästner, J., 2007. *Barrierefreier Tourismus: Reisen mit Mobilitätseinschränkung*. Saarbrücken: VDM Verlag Dr. Müller.

Masson, A., 2005. L'accessibilité aux personnes handicapées doit devenir un reflexe ! *Espaces*, 231, 10-13.

Mayling, S., 2004. Disability laws could cost you. *Travel Trade Gazette UK & Ireland*, 3/22/2004 (2606), 5-5. Disponible sur Business Source Complete: <http://www.ebscohost.com> [Consulté le 13 juin 2009].

Middleton, V. T.C., 2001. *Marketing in travel and tourism*. 3^e édition. Oxford: ELSEVIER Butterworth-Heinemann.

Ministère des Transports, de l'Équipement, du Tourisme et de la Mer, 2005a. *Accessibilité: Lettre d'information sur l'Accessibilité – Numéro 18 (Octobre 2005)*. La Défense: Ministère des Transports, de l'Équipement, du Tourisme et de la Mer. Disponible sur: <http://www.dma-accessibilite.developpement-durable.gouv.fr/lettres/pdf/Lettre181.pdf> [Consulté le 22 mars 2009].

Ministère des Transports, de l'Équipement, du Tourisme et de la Mer, 2005b. *Accessibilité: Vers une accessibilité généralisée*. La Défense: Ministère des Transports, de l'Équipement, du Tourisme et de la Mer. Disponible sur: http://www.cyberlabo.net/heberge/ATH/doc/actualites/ATH_DMA_vers_une_accessibilite_generalisee.pdf [Consulté le 22 mars 2009].

Ministère du Logement et de la Ville, 2008. *Circulaire interministérielle n° DGUHC 2007-53 du 30 novembre 2007*. La Défense: Ministère du Logement et de la Ville. Disponible sur: http://www.logement.gouv.fr/IMG/pdf/cicurlaire2007_53_accessibilite_cle65272b.pdf [Consulté le 22 mars 2009].

Ministère du Travail, des Relations sociales, de la Famille, de la Solidarité et de la Ville, 2008. *Les aides et prestations*. Disponible sur: <http://www.travail-solidarite.gouv.fr/espaces/handicap/grands-dossiers/prestations/aides-prestations.html> [Consulté le 13 mai 2009].

Ney, J.D., 2009. Access abilities: how accessible is your property? *Hotelier*, 21(3), 51-52. Disponible sur Hospitality & Tourism Complete: <http://www.ebscohost.com> [Consulté le 10 juillet 2009].

Office de Tourisme Chambéry, Sans date. *Bienvenue à Chambéry: Territoire de Tourisme Adapté*. Chambéry: Office de Tourisme. Disponible sur: <http://fr.chambery-tourisme.com/telecharge/guide-pratique-handicap.pdf> [Consulté le 18 juin 2009].

Perrett, M., 2009a. The disabled deserve better. *Travel Weekly (UK)*, 20/2/2009, 4-5. Disponible sur Hospitality & Tourism Complete: <http://www.ebscohost.com> [Consulté le 13 juin 2009].

Perrett, M., 2009b. Access to adventure? *Travel Weekly (UK)*, 1/9/2009, 10-10. Disponible sur Business Source Complete: <http://www.ebscohost.com> [Consulté le 13 juin 2009].

Procédure de labellisation Tourisme et Handicap, 2007. [vidéo]. Charbonnières-les-Bains: Rhône-Alpes Tourisme. Disponible sur: <http://pro.rhonealpes-tourisme.com/articles/video-procedure-de-labellisation-tourisme-et-handi-399-1.html> [Consulté le 15 avril 2009].

Rhône-Alpes Tourisme, 2009c. *Le Territoire de Tourisme Adapté - Grenoble*. Charbonnières-les-Bains: Rhône-Alpes Tourisme.
Disponible sur: http://pro.rhonealpes-tourisme.com/content/media/document.php?id_document=1328&id_format=1 [Consulté le 13 mai 2009].

Rhône-Alpes Tourisme, 2009d. *Les sites labellisés «Tourisme et Handicap»*. Charbonnières-les-Bains: Rhône-Alpes Tourisme.
Savoie Mont Blanc, 2008. *Autres activités accessibles*.
Disponible sur: <http://handicap.savoie-mont-blanc.com/tourisme-et-handicap/nos-suggestions/sports-d-hiver-et-handicap/autres-activites-accessibles-880-1.html> [Consulté le 22 juin 2009].

Schoggen, P., 1963. The physically handicapped and mental health.
Dans: Deutsch, A. & Fishman, H. (éd.). *The encyclopedia of mental health*. 5^e édition. New York (US): Franklin Watts, 1501-1510.

Tourisme & Handicaps, 2008. *Tourisme et Handicaps: Press book*. Paris: Tourisme & Handicaps.
Disponible sur:
<http://www.cyberlabo.net/heberge/ATH/doc/presse/DPATHenglish.pdf>
[Consulté le 14 avril 2009].

UNAFAM, 2009. *Qui sommes-nous*.
Disponible sur: <http://www.unafam.org/quisommesnous/lunafam.html>
[Consulté le 6 juin 2009].

UNAPEI, 2009. *Les actions et missions de la fédération*.
Disponible sur: <http://www.unapei.org/article/les-actions-et-missions-de-la.html>
[Consulté le 6 juin 2009].

Union européenne, 2004. *Amélioration des informations sur le tourisme accessible aux personnes handicapées*. Luxembourg: Office des publications officielles des Communautés européennes.

Ville de Grenoble, Sans date. «*Grenoble ville accessible*»: *Accessibilité, intégration et participation des personnes en situation de handicap à la vie citoyenne*. Grenoble: Ville de Grenoble.

WTO, 1996. *What tourism managers need to know: a practical guide to the development and use of indicators of sustainable tourism*. Madrid: WTO.