

RÉSUMÉ EXÉCUTIF

MANUEL SUR LE TOURISME ACCESSIBLE À TOUS : PARTENARIATS PUBLIC-PRIVÉ ET BONNES PRATIQUES

Les personnes handicapées constituent un groupe significatif de la population mondiale. Il a tendance à croître en raison du processus de vieillissement qui est enregistré dans certaines régions et de l'incidence des maladies. L'Organisation mondiale de la santé a estimé le nombre de personnes handicapées en 2011 à un milliard, 15 % de la population totale.

Elles correspondent également à un segment émergent de la demande touristique. Il existe un vaste consensus sur les caractéristiques de cette demande, qui sont les suivantes : croissante, multiclient car chaque personne handicapée voyage généralement accompagnée, améliorant l'image de la destination, non saisonnière, en particulier pour le tourisme balnéaire, et capable de produire des recettes supérieures à la moyenne du tourisme conventionnel.

La volonté de contribuer à l'amélioration des conditions de vie des personnes handicapées est à l'origine de l'accord entre l'Organisation mondiale du tourisme (OMT) et la fondation ACS, d'avril 2012, visant à diffuser les bonnes pratiques provenant de la coopération entre le secteur public et le secteur privé, au profit du tourisme pour tous.

Le présent rapport, fruit de l'accord, a été élaboré avec la perspective de l'offre. Il tient compte des besoins du marché générés par la demande du tourisme pour tous et de la viabilité de la production de biens et services qui sont pensés pour rendre l'accessibilité possible. La fondation ACS, d'autre part, a parrainé des enquêtes pour connaître les nécessités et l'opinion des usagers du patrimoine historique et architectural.

Le document donne une vision générale du tourisme pour tous et étudie le cadre normatif espagnol et international (règles et recommandations de

l'Organisation mondiale du tourisme, des Nations Unies et des institutions au niveau européen). Il montre ensuite comment est compris le concept d'alliances entre le secteur public et le secteur privé, puis fait une synthèse des principales activités de la fondation ACS et du Real Patronato sobre Discapacidad (Organisme du « Ministère de la Jeunesse et des Sports » espagnol consacré aux Handicapés).

Un objectif fondamental des bonnes pratiques en matière d'accessibilité universelle qui sont décrites est de renforcer la compétitivité des destinations touristiques. Le rapport énumère donc les programmes d'accessibilité développés aussi bien dans des villes espagnoles (Avila et Malaga) que dans une douzaine de centres urbains en Allemagne, en France et en Suisse. Le document décrit comment des lieux ayant une valeur historique et architecturale de la plus grande importance sont devenus accessibles, que cela n'ait altéré leur valeur culturelle, ni affecté leurs conditions de sécurité. Les cas qui ont été présentés – tous en Espagne – sont : le monastère de San Lorenzo de El Escorial (1584), le monastère de Santa María la Real de las Huelgas (1187), le monastère royal de Santa Clara (1363) et le monastère de Yuste (réaménagé en 1556 en résidence de Carlos I (Charles Quint)).

L'intervention réalisée dans le parc national Iguazú (Misiones, Argentine) et le projet élaboré pour rendre les trois gorges fluviales accessibles à Cáceres (Espagne) montrent que des destinations d'une aussi grande valeur que celles qui sont mentionnées peuvent devenir visitables, par tous, si elles sont dotées, comme cela est expliqué dans le document, des équipements, des installations et des moyens de transport appropriés et que leur personnel est formé de manière adéquate.

Ce rapport, réalisé dans le contexte du tourisme pour tous, met en valeur les bonnes pratiques d'accessibilité

universelle : dans les hôtels, en analysant le plan d'accessibilité universelle développé par le réseau des « Paradors » d'Espagne (équivalent aux relais et châteaux en France), dans le système ferroviaire suisse, dans les aéroports que gère Grupo Aeroportuario del Pacífico (Mexique) et dans des installations sportives.

En ce qui concerne ces dernières, le contenu du « Guide d'Accessibilité Universelle pour les installations sportives » du Real Patronato sobre discapacidad est présenté de manière synthétique. Il a été rédigé en tenant compte des expériences clés passées, comme celles des jeux paralympiques de Londres 2012.

Étant donné le rôle fondamental du facteur humain dans le développement du produit et dans la prestation de services touristiques, le document présente les méthodologies et les contenus didactiques des cours qui ont été donnés, d'une part, à ceux qui conçoivent (architectes, ingénieurs,...) et réalisent les travaux d'amélioration de l'accessibilité et, d'autre part, aux professionnels qui travaillent dans les entreprises touristiques.

La fondation ACS donne une projection internationale à son expérience accumulée dans le domaine de l'accessibilité universelle, en encourageant la mise en place de programmes de coopération internationale. Tous disposent de l'appui de l'Agence Espagnole de Coopération Internationale pour le Développement (AECID). Il s'agit de la concession de subvention à des professionnels et de la remise du prix Reina Sofía aux municipalités latino-américaines qui se sont distinguées par leurs activités au niveau de l'accessibilité universelle. Dans le document, il est également fait mention des propositions d'accessibilité faisant partie du projet du centre culturel d'Espagne à Bogota (Colombie), et de ce qui a été réalisé (2010) sur le marché municipal de Suchitoto (El Salvador). Il est également indiqué que depuis 2007, la fondation ACS, l'AECID et Real Patronato sobre Discapacidad organisent le Séminaire Latino-américain sur l'Accessibilité Universelle, servant de forum de débat entre experts latino-américains. Ses objectifs et ses programmes sont présentés de manière succincte. Le séminaire qui a eu lieu à Cartagena de Indias (Colombie, avril 2011), a donné naissance au réseau AUN, qui est une sorte de plateforme d'échange d'expériences et de connaissances entre experts et

professionnels latino-américains impliqués dans la promotion de l'accessibilité universelle. Il est fait la présentation des objectifs et des activités de ce réseau.

Pour finir, le rapport présente le projet « PATRAC : Patrimoine accessible ». Il s'agit d'un projet qui a eu du succès dans le secteur de la recherche, du développement et de l'innovation, et qui a été permis grâce à la coopération public/privé entre des universités, des fondations et des entreprises, dans le but de créer et de mettre en place sur le marché les moyens matériels dont ont besoin les personnes handicapées pour surmonter les barrières physiques auxquelles elles sont confrontées dans leur vie quotidienne.

Les annexes complètent le document avec des informations détaillées. Elles contiennent les normes légales en vigueur en Espagne en matière de tourisme pour tous, les principales interventions effectuées dans la ville d'Avila (Espagne), la liste des normes de comportement qui ont été communiquées au personnel qui travaille dans le parc national Iguazú (Argentine) et les règles relatives au développement des activités touristiques spécifiées dans le cadre du « Cours sur le tourisme accessible ». Il est proposé un compte-rendu du « Manuel pour un Environnement Accessible » du Real Patronato sobre Discapacidad, rédigé avec la collaboration de la fondation ACS. Dans les trois dernières annexes du rapport, il est possible de consulter les conclusions du séminaire latino-américain sur l'accessibilité universelle lors de ses deux dernières sessions, en 2012 (La Antigua, Guatemala) et 2013 (Lima, Pérou), ainsi que le manifeste latino-américain sur l'accessibilité universelle, rédigé par le réseau AUN.