



RÉSUMÉ

MANUEL DE TOURISME ACCESSIBLE À TOUS : PRINCIPES, OUTILS ET BONNES PRATIQUES

Les personnes handicapées, mieux intégrées du point de vue économique et social, participent de plus en plus aux activités touristiques. Cependant, il existe encore de nombreuses contraintes et des obstacles en tous genres qui les empêchent d'avoir un accès normalisé aux biens et aux services touristiques.

L'accessibilité n'est pas un impératif uniquement pour les personnes handicapées, qui ne sont pas les seules à en bénéficier. Les destinations touristiques qui adhèrent à ces exigences et les envisagent comme des mesures positives font évoluer leur offre de produits et de services. Ce faisant, elles facilitent l'expérience touristique et améliorent la qualité de vie de tous leurs habitants et visiteurs.

C'est dans l'optique d'offrir des outils pour assurer et gérer efficacement l'accessibilité dans les destinations touristiques qu'a été conclu, en 2011, l'accord de collaboration entre l'Organisation mondiale du tourisme (OMT), la Fondation ONCE pour la coopération et l'intégration sociale des personnes handicapées et le Réseau européen pour un tourisme accessible (ENAT). Cette collaboration a débouché, entre autres réalisations, sur la publication du présent manuel qui contient une série de recommandations pour garantir l'accès, l'usage et la jouissance, par toutes les personnes, des services et des environnements touristiques sur un pied d'égalité, indépendamment de leurs capacités.

Les recommandations exposées dans le manuel représentent des modèles d'intervention tirés de l'expérience, d'études universitaires récentes, des normes internationales et des progrès technologiques et scientifiques en la matière. La Fondation ONCE a mis à disposition,

pour la rédaction du manuel, sa vaste expérience professionnelle de plus d'un quart de siècle dans le domaine de la réalisation de projets liés à la mise en place de l'accessibilité universelle et de la conception universelle dans différents environnements et différents services, avec le soutien d'ENAT dont elle assume la vice-présidence.

Le présent manuel propose un cadre de référence en ce qui concerne les interventions, les outils et les ressources nécessaires aux fins de la prestation de services et de la gestion du tourisme accessible. À l'aide de ces instruments, l'OMT cherche à inciter les acteurs clé du secteur à mettre en œuvre des mesures destinées à assurer une participation plus importante à l'activité touristique de différents groupes de population, y compris, sans pour autant s'y limiter, des personnes handicapées.

La publication se divise en cinq parties distinctes consacrées aux principales questions relatives à l'accessibilité dans le tourisme : contexte, recommandations, principaux domaines d'intervention, indicateurs pour les administrations nationales du tourisme et bonnes pratiques à l'échelon international.

En premier lieu, le manuel pose certains fondements théoriques et présente les obstacles à l'accessibilité que l'on peut rencontrer dans les activités liées au tourisme. Il met en relief le large éventail de bénéficiaires du tourisme accessible en faisant ressortir la catégorie des touristes « séniors ». Ceux-ci ont une activité touristique équivalente, voire plus développée, que d'autres groupes de population et ont des besoins et des exigences qui imposent de prendre des mesures en faveur de l'accessibilité. Toujours dans cette première partie, les retombées économiques de

l'accessibilité dans le tourisme sont exposées en détail. Elles sont accompagnées de données statistiques démontrant que l'accessibilité, en plus d'être un droit, ouvre des perspectives commerciales.

La deuxième partie contient des recommandations en accord avec les caractéristiques techniques de la conception universelle et fondées sur les normes internationales les plus récentes, notamment la norme ISO FDIS 21542 « Construction immobilière – Accessibilité et facilité d'utilisation de l'environnement bâti ». Ces recommandations jettent les bases pour pouvoir créer des destinations touristiques qui soient accessibles. Axées plus spécialement sur la chaîne de valeur de l'accessibilité dans le tourisme, elles passent en revue cinq éléments principaux : planification et information, transport, accessibilité de l'environnement, accessibilité des espaces communs et accessibilité d'espaces spécifiques. Chacune de ces sous-sections couvre les besoins en matière d'accessibilité des différents environnements touristiques : hôtels, bureaux d'information ou installations sportives, en passant par les environnements naturels, les plages et les transports, entre autres.

La troisième partie examine les domaines d'intervention formant la clé de voûte d'une mise en place réussie du tourisme accessible, à l'intention des responsables de la gestion des destinations touristiques. Ces domaines d'intervention sont articulés autour de cinq points clé : 1) la législation, en particulier la nécessité de textes juridiques sur l'égalité des droits ; 2) la recherche, entendue comme point de départ pour connaître l'impact du tourisme accessible ; 3) la sensibilisation et la formation, dans les programmes d'enseignement scolaire et professionnel ; 4) la promotion de l'offre grâce aux stratégies de marketing ; et, enfin, 5) la gestion, élément qui s'applique à tous les secteurs touristiques si l'on veut aboutir à une pratique qui s'inscrive dans la durée.

La quatrième partie du manuel détaille une série d'indicateurs destinés aux organisations nationales du tourisme pour leur permettre d'apprécier l'évolution des destinations touristiques en matière d'accessibilité. Ces indicateurs, assortis de la méthodologie d'application correspondante, représentent une contribution inédite dans le domaine de la

gestion et de l'évaluation de l'accessibilité dans le tourisme.

La dernière partie du manuel expose une sélection de bonnes pratiques pouvant servir d'exemple aux acteurs désireux d'introduire et de reproduire des améliorations concernant l'accessibilité dans le tourisme. Avec ENAT, la Fondation ONCE a mené une étude à partir d'une variété de sources et d'expériences solides qui a permis de dégager une sélection d'exemples parmi les plus remarquables et d'opérer une catégorisation par zone géographique et par domaine touristique.

Le *Manuel de tourisme accessible à tous : principes, outils et bonnes pratiques* répond à la nécessité de mettre à la disposition du secteur du tourisme un document de référence contenant les lignes directrices indispensables pour assurer l'accessibilité dans les destinations de manière aussi efficace et ordonnée que possible.

C'est l'un des premiers manuels de l'Organisation mondiale du tourisme à présenter une vision globale de l'accessibilité qui, à l'instar du tourisme, est une activité transversale et internationale.

La Fondation ONCE a versé au contenu du présent manuel le réservoir d'expérience professionnelle et vécue qu'elle possède en matière de tourisme accessible. On relèvera en particulier à cet égard le travail accompli par la fondation pour organiser quatre éditions internationales du congrès Tourisme pour tous, la réalisation de plus de 700 plans d'accessibilité dans les communes, différentes interventions liées à l'accessibilité dans les transports, notamment la mise en place de services d'assistance, ainsi que le soutien apporté et la collaboration à de nombreuses initiatives en faveur du tourisme accessible dans les milieux publics et privés.

Le résultat de ce projet est un outil permettant aux différents acteurs de comprendre les besoins en matière d'accessibilité dans le secteur du tourisme et l'avantage comparatif associé à une accessibilité effective, et qui leur apporte les informations dont ils ont besoin pour mettre en place les mesures appropriées en promouvant l'accessibilité sous l'angle de la valeur ajoutée et de la qualité.