

Université Pierre Mendès France Grenoble

**MASTER ECONOMIE INTERNATIONALE ET
GLOBALISATION**
Spécialité Stratégies Economiques du Sport et du Tourisme

MEMOIRE D'ETUDE

Titre :

**La demande et l'offre touristiques pour les personnes en situation
de handicap: limites socioéconomiques**

Présenté par :

Elvira Otorbaeva

**Sous la direction de
Mme Bensahel**

Année universitaire 2011-2012

**"Les gens ont quelque chose en commun :
ils sont tous différents"
(Robert ZEND)**

**"Je n'ai pas de solution : mon objectif n'est pas de
construire la société de demain mais de montrer
qu'elle ne doit pas ressembler à celle d'aujourd'hui."
(Albert JACQUARD)**

La demande et l'offre touristiques pour les personnes en situation de handicap: limites socioéconomiques

Introduction et problématique.....	p4
Méthodologie.....	p 6
1. Marché touristique pour les personnes handicapées : l'offre existante.....	p7
1.1. Evolution de l'offre touristique française. Apparition du label Tourisme et Handicap.....	p10
1.2. Rôle des associations et des agences de voyages spécialisées.....	p13
1.3. Les parties indispensables du voyage : hébergement et transport.....	p15
1.4. Activités sportives et culturelles adaptées.....	p18
2. Analyse des limites de l'offre existante face à la demande touristique spécifique.	23
2.1 La demande touristique et les attentes des personnes en situation spécifique.....	p24
2.2. Les limites de l'offre du marché touristique.	p28
2.3 Entretiens professionnels.	p35
A. Tableau des entretiens.....	p35
B. Synthèse des entretiens.....	p36
3. Axes de réflexion pour améliorer la situation actuelle.....	p44
3.1 Les enjeux du développement de l'offre touristique adaptée.....	p44
Conclusion	p47
Annexe.....	p49
Bibliographie.....	p50
Table des figures.....	p51
Résumé.....	p52

Introduction et problématique :

L'agence touristique Océa Croisière et Voyages est la société dans laquelle j'ai fait mon stage de quatre mois. C'est une société qui initialement était orientée vers la vente de croisières et de voyages au sein de Groupe Jean Perraud, compagnie de transport.

Le stage effectué pendant le deuxième semestre de l'année universitaire 2011-2012 a impliqué plusieurs tâches dans sa globalité. Lors de ma rencontre au Salon Mahana du tourisme à Lyon avec le directeur de l'agence M. Richner, celui-ci m'a proposé une première mission sur la thématique du Tourisme et Handicap. Cette première mission impliquait le recensement de prestataires touristiques (hébergements, centres de loisirs, etc.), le développement de partenariats. Après le recensement de ces établissements adaptés j'ai été réorientée vers l'accomplissement d'autres missions :

- Suivi et facturation des dossiers groupes des voyages du Grande Livre du Mois (GLM).
- Réservation des prestations touristiques
- Vente et suivi de dossiers de croisières Luftner
- Suivi et composition des carnets de voyage
- Assistance dans les tâches du Responsable d'agence

Après l'adhésion de l'agence à un grand distributeur touristique Selectour Bleu Voyages, l'agence a pris une nouvelle direction vers le développement de la partie réceptive en France. C'est pourquoi j'ai eu la possibilité d'effectuer d'autres missions intéressantes :

- Développement des programmes touristiques réceptifs
- Création de programmes touristiques sur mesure, établissement de devis
- Assistance dans la création des outils de la communication

Ce stage a été très enrichissant pour moi, parce que j'ai acquis des connaissances et un savoir-faire dans des missions variées. En plus de cela, j'ai reçu une formation sur 2 systèmes de gestion de dossiers. Le développement du tourisme réceptif en France m'a donné des pistes pour le développement du tourisme réceptif au Kirghizstan.

En même temps ma toute première mission a suscité mon intérêt pour la problématique du tourisme pour les personnes en situation de handicap.

Pendant les 50 dernières années la consommation touristique des gens dans plusieurs pays, y compris la France, a considérablement augmenté. Des indices qualitatifs et quantitatifs du tourisme national et international, ont augmenté également avec l'accroissement du pouvoir

d'achats dans certains pays.

Notamment en France, où, depuis les années 1950 le pouvoir d'achats a augmenté malgré les chocs pétroliers et les crises dans le passé. Ainsi, en 1936 les congés payés sont apparus et plus tard le temps dédié pour les vacances en France est passé de 4 à 5 semaines. Ces facteurs ainsi que de nombreux autres ont favorisé le développement de la filière touristique en France.

Par conséquent plusieurs cibles de la population, y compris les personnes handicapées, voyagent beaucoup plus souvent maintenant, alors qu'avant elles voyageaient peu ou pas du tout.

Depuis ces 50 dernières années on porte de plus en plus d'attention aux personnes handicapées avec la défense de leurs intérêts et leurs droits pour l'égalité des chances, le droit au travail, leurs loisirs. En 1975 est apparue la première loi en faveur de personnes handicapées réglementant textes sur l'accessibilité des institutions publiques et le maintien dans le cadre de leur travail. En 2005 apparut la loi de 11 février 2005 qui implique plusieurs avantages pour les personnes handicapées, comme par exemple le versement d'une prestation de compensation garantissant le libre choix de projet de vie, la participation renforcée des personnes dans la vie sociale par la réelle adaptation des logements et des transports.

Avec ces opportunités d'avoir un travail stable et une meilleure qualité de vie, les personnes en situation de handicap forment un marché touristique non négligeable. Le gouvernement français a fait certains efforts pour obliger l'aménagement des espaces publics et des transports publics pour les personnes handicapées. Cependant la résolution du problème des espaces publics et des transports adaptés sert beaucoup plus souvent à la vie quotidienne des personnes handicapées et pas forcément aux activités de détente et à leurs voyages.

Evidemment, pour proposer une offre touristique adaptée à leurs besoins il faut considérer et adapter toute une multitude de services de l'industrie touristique pour ces personnes.

Evidemment, c'est un geste solidaire, mais d'un autre côté c'est un enjeu économique qui va apporter des avantages et des bénéfices à tous les acteurs du tourisme et à toutes les cibles de la population.

C'est pourquoi j'ai décidé d'étudier l'offre et la demande touristique du marché touristique des personnes handicapées.

Le but global de mon travail est d'étudier l'évolution et l'adaptation du tourisme en France aux personnes en situation de handicap, les limites et les enjeux. L'hypothèse principale de ce mémoire est que le marché touristique des personnes handicapées est à la fois un enjeu social et un enjeu économique.

Quelles sont les limites actuelles de l'offre touristique française pour les personnes handicapées

physiques en France (malentendant, malvoyant, moteur) ? C'est le problème qu'il nous apparaît important d'étudier. Pour répondre à cette question nous allons étudier la conjoncture actuelle du marché touristique pour les personnes handicapées, l'offre actuelle, ses inconvénients et ses limites. En plus de la recherche théorique, nous allons interviewer des professionnels du tourisme pour voir ce qu'ils proposent comme produits, comprendre comment l'adaptation de leurs services pour les personnes handicapées profite au plus grand nombre des acteurs, et pour comprendre les limites de l'offre touristique.

La recherche théorique et les entretiens professionnels vont nous aider à comprendre la demande actuelle de produits touristiques adaptés et les limites de l'offre touristique pour les personnes handicapées. L'analyse de toutes ces informations nous permettra de formuler les enjeux pour le futur.

Méthodologie

Dans cette partie de travail nous allons décrire comment nous avons réalisé notre étude pour répondre à la problématique mentionnée :

La démarche utilisée:

Pour effectuer le travail demandé, j'ai décidé d'utiliser une approche empirique et qualitative.

La recherche documentaire de la littérature et des informations théoriques existantes me permettront de voir les pratiques et l'offre touristique existante.

Pour enrichir et actualiser le mémoire nous avons décidé d'effectuer des entretiens avec les professionnels du tourisme.

J'ai engagé les entretiens avec la direction des organismes suivants: une agence de voyage spécialisée dans l'organisation de voyages pour les personnes handicapées, un hôtel 5 étoiles et un prestataire de transport, spécialisé pour transporter les personnes handicapées. Ces entretiens m'ont permis d'avoir les opinions de différents professionnels du tourisme sur les questions analysées et m'ont permis de mieux comprendre leurs opinions et les informations variées. Ces informations sont importantes parce que j'ai pu voir l'évolution des services proposés pour les personnes handicapées, les limites de l'offre touristique existante qui m'ont donné les axes pour la réflexion sur les enjeux potentiels.

Les informations collectées ont été récoltées pendant les mois de juin et de juillet. Les entretiens ont été réalisés à l'aide d'une fiche d'entretien, modifiable selon le type de l'institution et selon l'interlocuteur.

La fiche d'entretien générale est placée dans les annexes de ce mémoire.

1.

Marché touristique pour les personnes handicapées : l'offre existante

Pour mieux approfondir l'analyse du thème choisi, il faut étudier la conjoncture actuelle de l'industrie du tourisme adapté, et tout d'abord définir les termes utilisés et pertinents dans cette étude.

Que ce qu'un handicap ?

L'Organisation Mondiale de la santé définit le handicap de la façon suivante :

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 occuper un emploi s'en trouve compromise.

En France la définition la plus récente, valide et adaptée est celle de la loi du 11 février 2005: « Art. L. 114. - Constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant. »

Cette définition du mot handicap ne voit pas les personnes handicapées inférieures aux autres personnes, il n'y a aucune comparaison entre les personnes handicapées et non-handicapées.

Pourtant, cela n'a pas toujours été le cas, parce que depuis le début de l'humanité, en raison de leur différence, les personnes en situation de handicap ont été vues d'une manière différente de celle d'aujourd'hui. Par exemple pendant l'antiquité une personne handicapée était vraiment mal vue, les gens exposaient les handicapés pour l'amusement des autres. Plus particulièrement, en Grèce, il y avait une exposition d'enfants handicapés. Cela provoquait « une attitude de fuite ou de fascination »¹. À la fin du Moyen âge les handicapés ont été séparés dans certains cas des personnes valides et les premiers hôpitaux commencent à se former.

Le mot handicap prend ses origines du mot anglais «handicap », c'est-à-dire de l'expression « hand in cap ».

Il y a quatre types de déficiences existantes : motrice, auditive, mentale et visuelle.

Dans cette étude nous avons décidé de porter notre attention sur le handicap physique, et notamment sur la déficience motrice.

¹ Source : Memento de la Maison Départementale des personnes handicapées de l'Oise

Voyons les définitions des handicaps physiques selon l'ODIT France² :

Une déficience motrice est une atteinte de la motricité, c'est-à-dire de la capacité du corps ou d'une partie du corps à se mouvoir ou à se maintenir dans une position donnée de façon naturelle, quels que soient le but et la fonction du mouvement produit ou du positionnement obtenu lors :du déplacement, de la fonction posturale, d'une action sur le monde extérieur, de la communication, de l'alimentation et autres.

La déficience auditive est une diminution, voire même une suppression, de la capacité d'entendre des sons. La personne avec une déficience auditive peut être sourde complètement ou être malentendante selon le degré d'intensité de sa déficience.

La déficience visuelle peut signifier la cécité c'est-à-dire l'absence de vision ou la malvoyance c'est-à-dire la capacité de voir certaines choses, de percevoir des objets de façon très floue.

Selon les chiffres de 2004 du rapport de Poletti en France nous avons 1,7 million de personnes avec une déficience visuelle, 5 millions avec une déficience auditive et 2,25 millions avec un handicap moteur.

Il y a plusieurs degrés et types pour chaque déficience, mais nous allons nous orienter vers l'étude de l'offre touristique pour les personnes en fauteuils roulants, les malvoyants et les malentendants.

²[Tourisme et handicap](#) [Texte imprimé] : réussir l'accueil : pour la mise en accessibilité des prestations touristiques / Paris : ODIT France, DL 2005.

1.1. Evolution de l'offre touristique française. Apparition du label Tourisme et Handicap

Pendant trop longtemps les personnes en situation de handicap n'ont pas été prises en compte par les autorités et par le gouvernement afin de leur faciliter la vie et de leur assurer les mêmes opportunités de travail, de loisirs et de repos qu'aux personnes non-handicapées.

Ce n'est qu'au 20ème siècle que les choses ont commencé à évoluer un peu.

Voici le tableau qui montre les événements importants sur la thématique du « Tourisme et handicap ».

Le tableau 1 : l'évolution des actions et des documents majeurs pour les personnes handicapées

Année	Action
L'époque de la Grande guerre	Le mot handicapé est encore inutilisable. Les termes utilisées sont : l'indigent, le mutilé ou même l'incurable.
1975	Le mot infirme ne s'utilise plus dans les documents officiels.
1987	Apparition du terme « personne handicapée » et aussi de la loi d'obligation d'emploi des travailleurs handicapés.
30 Juin 1975	Loi d'orientation en faveur des personnes handicapées
13 juillet 1991	Loi portant sur diverses mesures destinées à favoriser l'accessibilité aux personnes handicapées des locaux d'habitation, des lieux de travail et des installations recevant du public
2001	Apparition du label « Tourisme et Handicap »
11 février 2005	La loi du 11 février 2005 sur l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées
17 Mai 2006	Apparition du 1er décret d'application de la loi du 11 février 2005 relatif à l'accessibilité des ERP et des IOP
1 Août 2006	Arrêté fixant les dispositions prises pour les articles concernant les personnes handicapées dans le Code de la Construction et de l'habitation
10 Novembre 2010	Le Secrétaire d'Etat chargé de la famille et de la Solidarité met en place une mission parlementaire pour l'évolution des mentalités à l'égard des personnes handicapées

Source des informations: <http://www.dia-handicap.fr/loi-handicap>

Le tableau est réalisé par l'auteur.

Avec l'apparition de la loi n°75-534 du 30 juin 1975 en faveur des personnes handicapées, où le législateur a l'intention de donner de nouvelles opportunités, par exemple l'accès à l'éducation dans un établissement normal ou spécial pour les enfants handicapés, les conditions sont réunies pour assurer l'insertion dans la vie professionnelle des travailleurs handicapés. La loi mentionne également la nécessité d'adaptation des sports et des loisirs, mais il n'y a pas encore de vrai levier pour assurer la réalisation de ce but. Pourtant cela est déjà un grand progrès dans le processus d'intégration de personnes handicapées et dans l'augmentation de leur autonomie.

Les deux dernières lois en faveur de l'accessibilité et de loisirs adaptés sont celles de 1991 et de 2005. La loi de 1991, comporte diverses mesures destinées à favoriser l'accessibilité aux personnes handicapées des locaux d'habitation, des lieux de travail et des installations recevant du public. Cette loi complète quelques chapitres du code de construction et de l'habitation, pour améliorer l'accessibilité des locaux recevant du public pour les personnes handicapées. Ensuite la loi de 2005 a apporté beaucoup de précisions et d'améliorations, notamment toutes les entreprises publiques et privées recevant du public doivent adapter leurs installations d'ici 2015. Aucun projet neuf ne peut être construit s'il ne respect pas l'obligation d'accessibilité.

Suite à la loi de 2005 le décret du 17 Mai 2006 est apparu, suivi par l'arrêté du 1 Août 2006.

La disposition majeure de ce décret est que des établissements recevant du public (ERP) et des installations ouvertes au public (IOP) doivent assurer l'accessibilité des parties extérieures et intérieures. En cas de non adaptation d'ici 2015 des règles plus strictes seront appliqués. L'arrêté, mentionné ci-dessus, précise des dispositions concernant des cheminements extérieurs, des équipements pour la circulation à l'intérieur et d'autres dispositions techniques.

Ainsi, depuis le début des années 2000 une forte prise de conscience s'est établie au niveau gouvernemental. Une charte nationale a été établie et signée par le Secrétaire d'Etat au tourisme et par les présidents de structures comme l'Organisation Nationale des professionnels de voyages, la Fédération Nationale de l'Hôtellerie de Plein Air, la Confédération des Professionnels Indépendants de l'Hôtellerie, l'Union Nationale des Associations de Tourisme, ainsi que d'autres. En signant cette charte ils se sont engagés dans l'adaptation progressive de leurs réseaux pour proposer de meilleures prestations.

Grace à la signature de ce document on peut constater une amélioration et une certaine évolution dans l'adaptation de l'industrie touristique pour la population spécifique.

A partir de cette charte le label Tourisme et Handicap a été créé.

Ce label est attribué aux professionnels du tourisme, prestataires de services et de produits touristiques, qui ont choisi d'adapter leur offre touristique.

Suite à la création du label « Tourisme et Handicap » une association loi de 1901 est née.

L'association, nommée également « Tourisme et Handicap », a été formée dans le but de sensibiliser les professionnels du tourisme et le grand public à la solidarité et à l'accueil adapté aux besoins des personnes en situation de handicap. Elle s'occupe également de la mise en place du label « Tourisme et Handicap » pour augmenter le nombre des sites labellisés en France.

Le label peut être attribué pour l'adaptation de un à quatre types de déficiences :

Adaptation pour les personnes avec une déficience mentale :



Adaptation pour les personnes avec une déficience motrice :



Adaptation pour les personnes avec une déficience visuelle :



Adaptation pour les personnes avec la déficience auditive :



En 2010 le bilan sur la période 2001-2010 du label Tourisme et Handicap a été réalisé pour faire un état de lieux, pour démontrer l'évolution des structures labellisées, pour connaître les résultats, les problèmes et les enjeux pour le futur.

Au 30 Avril 2009 nous comptons près de 3346 sites labellisés³. En 2010 près de 4000 sites ont été labellisées en France. 430 personnes en situation de handicap, 610 professionnels non-labellisés et 616 professionnels labellisés ont été interviewés lors d'une enquête réalisée par Atout France et ses partenaires. Cette étude a été effectuée dans le but d'analyser les résultats de

³Adapter l'offre touristique aux handicaps. Etude de marché : la population des personnes en situation de handicap et l'offre touristique française. Atout France 2009

la mise en œuvre et de l'efficacité du label Tourisme et Handicap. Selon l'étude, le lancement et l'attribution du label a plutôt été une réussite parce que chaque année le nombre de prestataires de produits et services touristiques demandant la labellisation augmente. Par ailleurs il y a une forte prise de conscience des gens qui veulent adapter leurs produits touristiques soit plutôt pour des raisons de solidarité, soit pour des raisons rationnelles. C'est un label connu et reconnu, qui a pourtant ses limites et freins, sur lesquels nous allons nous concentrer plus particulièrement dans la deuxième partie de ce mémoire.

Suite aux études du marché touristiques faites par le gouvernement et par les autres acteurs du tourisme, le Secrétaire d'Etat chargé du tourisme et celui chargé de la famille et de la solidarité ont fait un appel d'offre pour le projet pilote du nouveau label « Destination pour tous ». Suite au projet pilote réussi ce label a été lancé en avril 2012. Le label a été créé en addition et en complément du label «Tourisme et Handicap ». Le communiqué de presse d'Etat souligne le but général de l'étude : « ...ce label vise à valoriser les collectivités locales qui développent sur leur territoire une politique active pour l'accès des personnes handicapées au tourisme : accessibilité des prestations touristiques, mais également des services de la vie quotidienne, et qualité de la chaîne de déplacement»⁴. Le point fort de ce label est que ce sont des territoires entiers qui seront labellisés, ce qui contribuera à une meilleure coopération des acteurs touristiques dans le territoire labellisé.

1.2. Rôle des associations et des agences de voyages spécialisées.

Pour le moment de plus en plus d'associations loi de 1901 apparaissent ou continuent à développer leur activité. Dans le monde du tourisme ces associations sont créées parce qu'un certain nombre de personnes ont exprimé leurs besoins dans certains types de services et de produits touristiques.

Les personnes en situation de handicap à un moment donné ont ressenti le besoin de partir en vacances, et quand ils ont commencé à chercher sur le marché touristique, ils n'ont pas trouvé d'offres correspondant à leur recherche. C'est pourquoi les premières associations loi de 1901 apparaissent en faveur du tourisme des personnes handicapées.

Dans la pratique soit une association, créée pour le soutien des droits de personnes en situation de handicap développe son offre de services et organise des sorties et des voyages culturels adaptés, soit l'association est créée dans le but principal d'organiser des voyages adaptés. Les

⁴ Communiqué de presse : <http://www.economie.gouv.fr/tourisme-lancement-label-destination-pour-tous>

autres associations fonctionnent pour la promotion du tourisme adapté.

L'article 1 de la loi de 1 juillet 1901 dit que « *une association est la convention par laquelle deux ou plusieurs personnes mettent en commun, d'une façon permanente, leurs connaissances ou leur activité dans un but autre que de partager des bénéfices* »⁵. Le rôle des associations dans le développement de l'offre touristique française est assez important : puisque chaque association est à but non-lucratif, elle défend les intérêts des personnes en situation de handicap, sans implication de dépenses financières de la part de leurs membres.

Notamment, par exemple, pendant mon stage j'ai eu un entretien avec le responsable de l'association Handiplage et il m'a confirmé que les membres de l'association paient environ 10 euros par an. De son côté l'association premièrement leur fournit toutes les informations nécessaires pour leurs vacances réussies, et, deuxièmement elle élargit l'offre touristique adaptée par la procédure de labellisation établie par Handiplage. L'association a pour but la promotion du tourisme adapté sur les plages françaises.

Une autre association que j'ai interviewée est également une association en faveur des personnes en situation de handicap, mais ils font la production de l'activité touristique et ils ne font pas beaucoup de promotion du tourisme adapté. L'association fonctionne avec pour objectif organisation des séjours et de circuits adaptés pour les quatre familles de handicap. L'enseigne « Ailleurs et Autrement » fonctionne avec l'aide de bénévoles, ce qui diminue significativement le coût des voyages adaptés.

Egalement des associations se créent pour la défense des droits des voyageurs en situation de handicap. Elles participent à l'élaboration d'études touristiques et travaillent avec le gouvernement sur les projets de niveau local, régional et national.

Par exemple l'association Tourisme et Handicap qui a été créée en 2001 travaille en étroite collaboration avec le gouvernement pour la promotion du tourisme adapté, pour la mise en place de la procédure de labellisation et pour l'amélioration de la communication autour du thème «Tourisme et Handicap ».

La création et la mise en place d'un label sont effectuées dans la plupart des cas par les associations, parce que pour les prestataires des services et de produits touristiques ceci n'est pas intéressant d'un point de vue économique.

D'un côté les associations jouent un rôle très important dans un premier temps pour les consommateurs parce que via leurs outils de communications ils aident aux personnes en situation de handicap de se repérer un peu dans le monde du tourisme. Et d'autre côté ils

⁵Loi du 1er juillet 1901 relative au contrat d'association.

<http://www.legifrance.gouv.fr>

sensibilisent les collectivités locales, les municipalités, à l'adaptation de l'offre touristique française.

Pourtant selon étude d'Atout France, la communication et la distribution de l'information sur les séjours adaptés ne sont pas une réussite : seuls 6 à 10 pourcent des personnes en situation de handicap utilisent les informations des associations en liens avec le handicap pour organiser leurs voyages. C'est pourquoi il reste encore des progrès à faire.

1.3 Les parties indispensables du voyage : hébergement et transport

Hébergement.

Les parties indispensables d'un voyage sont l'hébergement et le transport. Elles constituent le minimum nécessaire pour les vacances hors de chez soi.

Les personnes en situation de handicap ont droit au moins à ce minimum et le gouvernement français effectue certaines démarches, actions et lois pour assurer l'accès à ce strict minimum.

Selon la législation actuelle, les acteurs touristiques doivent adapter leurs bâtiments au plus tard en 2015. En particulier les parties communes de circulation extérieure et intérieure de chaque établissement hôtelier doivent être aménagées⁶.

Déjà en France plusieurs hébergeurs essaient de répondre à la demande existante du marché spécifique. Certains le font parce qu'ils sont obligés selon la législation d'adapter leurs hébergements, d'autres par esprit de solidarité, certains enfin espèrent avoir des retombées économiques suite à leurs investissements. Ils ont tous raisons, et ceux qui espèrent avoir des retombées économiques n'ont pas tort non plus, parce que déjà la clientèle en situation de handicap séjourne plus longtemps que les personnes valides. Tandis que la clientèle valide a tendance à partir plus souvent en vacances pour des durées courtes, les personnes handicapées pour leur part préfèrent partir moins souvent, mais restent plus longtemps sur place.

L'étude de marché, élaborée par Atout France, implique le processus de l'interview de 430 personnes en situation de handicap. Cette étude nous indique que 50% des personnes handicapées partent pour une période égale ou supérieur à deux semaines⁷. La même étude nous montre la préférence de l'hôtel comme mode d'hébergement :

⁶ « Loi "handicap" : Les hôteliers vont devoir s'adapter » Journal «Quotidien de tourisme», consulté le 15.07.2012, mis en ligne mercredi 18 novembre 2009 (15h59), <http://http://www.quotidiendutourisme.com/site/hotellerie-loi-handicap-les-hoteliers-vont-devoir-s-adapter-45222.html>

⁷Adapter l'offre touristique aux handicapés. Etude de marché : la population des personnes en situation de handicap et l'offre touristique française. Atout France 2009

Tableau 2 : Le mode d'hébergement utilisé par les voyageurs en situation de handicap

Mode d'hébergement Unité : % de séjours	Mental	Moteur	Sensoriel	Total France
À l'hôtel	4 %	25 %	39 %	27 %
Dans la famille ou chez des amis dans une résidence secondaire	25 %	17 %	20 %	20 %
En location (maison, appartement...)	8 %	11 %	12 %	11 %
En village de vacances	8 %	10 %	13 %	11 %
Dans un gîte	17 %	11 %	1 %	8 %
En camping	13 %	7 %	4 %	7 %
En résidence de tourisme	4 %	6 %	0 %	4 %
Dans un établissement spécialisé en lien avec votre handicap	0 %	3 %	1 %	2 %
En chambre d'hôte	0 %	3 %	1 %	2 %
Autre	21 %	6 %	10 %	8 %

Attention : les données de 8 % d'attente de séjours

Source : CRP Consulting

Sur le tableau ci-dessous nous voyons que les personnes handicapées préfèrent dans leur majorité rester soit chez leurs proches dans leur résidence secondaire, soit à l'hôtel. Cela peut s'expliquer par l'adaptation plus progressive des hôtels pour l'accueil des personnes en situation de handicap par rapport aux petits campings et gîtes qui n'ont pas autant de moyens financiers pour l'adaptation. Pourtant 80% des personnes en situation de handicap choisissent l'hébergement marchand comme moyen d'hébergement pendant leur voyage.

Cela montre la demande du marché touristique des personnes handicapées qui n'est pas pleinement satisfaite par l'offre existante.

Pendant mon stage j'ai interviewé l'assistant de la direction d'un hôtel Sofitel pour connaître son avis à propos de l'adaptation de son hôtel ainsi que pour voir les chambres et les équipements. Il m'a confirmé que l'hôtel est aménagé pour l'accueil des personnes handicapées même si l'hôtel ne possède pas le label du Tourisme et Handicap. L'hôtel est adapté pour les personnes à mobilité réduite mais n'est pas adapté pour les personnes malentendantes ou malvoyantes. Cela s'explique par l'absence de partenariat avec les professionnels de l'aménagement spécialisé et avec les associations en faveur des personnes handicapées.

Nous avons d'autres exemples de la prise de conscience des hôteliers même avant l'apparition du label :

Sur l'étude de marché réalisé par l'AFIT nous avons le petit descriptif du Village de vacances VVF vacances à Cap d'Agde (Hérault) qui reçoit les handivoyageurs depuis 1980.⁸

Ce village de vacances est adapté pour les handicapés avec déficience visuelle et déficience moteur. La directrice Annie Lefort affirme que la signalétique et les installations pour les personnes malvoyantes ne servent pas à grand chose puisqu'elles viennent presque toujours accompagnées. Contrairement à l'hôtel Sofitel, ce village de vacances VVF a développé des

⁸ Etude de marché de la population handicapée face à l'offre touristique française, collection « Guide de savoir faire », Les cahiers de l'AFIT

partenariats avec des associations de niveau national et local, comme par exemple l'Association des Paralysés de France (APF) et l'Association Valentin Haüy. Grâce à leur travail avec les spécialistes ils ont pu adapter et aménager leurs locaux le mieux possible, ils ont développé des activités supplémentaires comme des jeux adaptés de dames, d'échec, de cartes, de livres et de ballons sonores. Tous ces aménagements ne profitent pas seulement aux personnes en situation de handicap, mais aussi aux autres cibles de la population. Notamment, l'aménagement du village de plain-pied est très pratique pour les familles avec des enfants ainsi que pour les personnes âgées, dont le nombre augmente régulièrement chaque année. En général le parc hôtelier français essaye d'adapter ses chambres et locaux, même si pour certains hôtels cela sera assez difficile à réaliser.

Transport

En parlant de transport la législation actuelle oblige tous les équipements de transport public à se rendre accessibles d'ici 2015.

Cette loi évidemment va impliquer le réaménagement des transports publics et touristiques dans les prochaines années.

Pour le moment ce n'est pas le cas de tous les transports, mais en milieu touristique les autocaristes adaptent de plus en plus leurs produits touristiques.

Sur le site du groupe Jean Perraud pour lequel j'avais commencé ma mission sur le Tourisme et Handicap nous pouvons voir des photos de véhicules adaptés :



Véhicule modulable.

Le Groupe Jean Perraud dispose d'un nombre important de 75 véhicules modulables de 1 à 8 personnes. Les véhicules sont adaptés pour quatre familles de handicap avec une plus grande accentuation sur le transport de personnes à mobilité réduite.

Communication. En ce qui concerne l'accès à l'information sur l'accessibilité des transports, les régions et départements développent des guides et des sites internet regroupant tous les renseignements nécessaires pour les handivoyageurs, comme par exemple des plans de réseaux accessibles pour les personnes à mobilité réduite, des plans à lisibilité améliorée pour les malvoyants, les informations sur les compagnies de transport spécialisées. Les nouvelles technologies comme les applications pour les smartphones aident à l'information sur l'accessibilité de transport et des sites touristiques.

Pendant mon entretien avec le responsable de l'association « Ailleurs & Autrement », Yves

Dayet, celui-ci m'a raconté qu'au niveau du transport aérien la situation a nettement évolué ces derniers temps, parce que pour leur voyage les personnes handicapées ont droit au transport de l'équipement nécessaire sans frais supplémentaire. Il a expliqué qu'il y a quelques années les compagnies aériennes leur posaient un grand nombre de problèmes par l'exigence de certificats médicaux et d'autres documents, mais pendant ces dernières années la situation s'est améliorée. Cette information est juste parce que le FranceGuide mentionne le progrès de certaines compagnies aériennes françaises du point de vue de l'adaptation⁹. Par exemple ils ont mis à disposition des places de stationnement et aussi un service d'assistance pour les voyageurs handicapés.

Par ailleurs, au niveau du transport en train, la SNCF a mis en place le guide du voyageur handicapé et des places de stationnements aménagées. Un service d'appel et un service d'accompagnements sont à la disposition des voyageurs.

Malgré l'amélioration de la situation dans le domaine du transport public et touristique vis-à-vis des personnes en situation de handicap il reste encore des obstacles à surmonter et des limites à éliminer. Nous développerons en détails ces limites dans la partie 2 de ce mémoire.

1.4. Activités sportives et culturels adaptés.

Activités sportives.

Depuis la deuxième moitié du 20ème siècle les activités sportives commencent à s'adapter pour la pratique par les personnes handicapées. Pourtant les choses évoluent un peu plus vite pour les personnes en situation de handicap mental ou psychique.

En 1954 une association de mutilés en France a été créée. Cette association est plus orientée sur le handicap mental parce qu'en 1963 elle devient la Fédération Française Sportive des Handicapés Psychique (FFSHP), mais après presque 15 ans elle change son orientation pour devenir la Fédération Française Handisport en 1977¹⁰.

L'association a signé plusieurs conventions de partenariat avec les fédérations sportives de niveau national et selon ces partenariats les fédérations développent les activités sportives accessibles pour les licenciés, homologuent les conditions de pratique du sport pour les sportifs professionnels et pour les amateurs du sport adapté.

Nous allons considérer ci-dessous l'offre proposée pour les activités sportives estivales et hivernales :

⁹<http://fr.franceguide.com/voyageurs/tourisme-et-handicaps/Voyager-en-France-avec-son-handicap-les-progres-des-compagnies-aeriennes-ferroviaires.html?nodeID=193&EditoID=209058>

¹⁰<http://www.handisport.org/content/federation/index.php>

Le sport d'été :

Activités nautiques.

Canoë-Kayak. La convention de partenariat entre la Fédération Française Handisport et la Fédération Française de Canoë Kayak (FFCK) a été signée en 1996.

Un guide pour les clubs et pour les associations qui veulent développer cette activité adaptée a été mis en place par la FFCK pour l'augmentation de l'offre touristique.

Pour la pratique professionnelle, la fédération organise périodiquement les compétitions paralympiques.

La pratique du Canoë Kayak est adaptée pour tous les types de Handicap, même pour les non-voyants. La personne malvoyante ou même non-voyante peut pratiquer le canoë kayak grâce à un compas étanche parlant. Pour d'autres types de handicap la pratique est plus simplifiée.

Natation. Beaucoup de personnes préfèrent l'activité de nager et de se baigner comme type de détente pratiquée et aimée. En effet, 43 pourcent de la population handicapée indiquent la zone littorale comme leur destination préférée pour les vacances. L'aménagement des centres aquatiques et des piscines est essentiel pour permettre à tous de profiter pleinement de la baignade. Cela inclut la baignade à la plage et à la piscine.

Durant mon stage j'ai eu l'occasion d'interviewer le président de l'association « Handiplage ». Il m'a expliqué qu'il a mis en place le label « Handiplage » et que l'association travaille pour la promotion du tourisme adapté. Depuis la naissance du label en 2001 environ soixante-dix plages ont été labellisées. On voit donc l'évolution de ce côté.

En ce qui concerne les piscines, depuis les années 60 on remarque l'apparition de piscines prévues pour être accessibles, comme par exemple la piscine de Jean Tauris à Paris, mais le nombre de piscines municipales non-aménagées dépasse largement leur nombre. Cela vient aussi du fait que l'opération Mille piscines qui a été lancée entre 1971 et 1975 ne visait pas l'adaptation de tous ces piscines pour la clientèle handicapées, seulement d'une partie, c'est pourquoi il y a encore beaucoup de piscines municipales non-aménagées. Cette situation est pourtant en voie d'amélioration puisque en 2003 le pôle ressource National « Sport et Handicap » a été créé par le Ministère des Sports, qui a établi la stratégie d'adaptation des sports en faveur de personnes en situation de handicap, y compris la baignade dans les piscines adaptées.

Les sports d'hiver.

D'ores et déjà les stations de ski adaptent leur offre touristique pour tous les types de population. L'Ecole de Ski Française qui est présente sur la majorité de grandes et moyennes stations proposent des cours de ski pour les personnes handicapées avec l'aide de matériels spéciaux comme uniski, fauteuil GMS, ski piloté et tandem.

Depuis 1998 l'opération « Skiez avec votre handicap » est appliquée dans les territoires de Savoie et Haute Savoie.

Les stations impliquées reçoivent environ 25% des personnes handicapées chaque saison, ce sont les stations :

1) Savoie :

Aillons-Margeriaz, Arêches-Beaufort, Bessans, Champagny, La Plagne, Plagne-Montalbert, La Rosière, La Toussuire, Les Karellis, Les Menuires, Les Saisies, Méribel, Montchavin-Les Coches, Pralognan, Savoie-Grand Revard, Saint-François-Lonchamp, Saint-Sorlin d'Arves, Tignes, Val Cenis, Valmeinier, Val Thorens.

2) Haute-Savoie : Chamonix, Combloux, La Clusaz, Le Grand-Bornand, Les Carroz, Les Gets, Les Houches, Morzine, Morillon, Samoëns.

J'ai décidé d'aller sur le site de Savoie Mont Blanc Tourisme et sur les autres sites de stations pour voir l'offre de ces stations du ski au niveau touristique. Déjà 33 stations accessibles apparaissent mentionnant qu'elles proposent des activités pour les personnes en situation de handicap. Les villes de Chambéry et Thonon-les-Bains se sont engagées à adapter l'offre touristique globale, y compris les hébergements, la restauration et les activités sportives.

Sur un autre massif pour la pratique des sports d'hiver, les Pyrénées, une association loi de 1901 a été fondée depuis plus de dix ans dans le but de « promouvoir, faciliter, développer la pratique du ski, de la glisse et de la montagne adaptée pour les personnes en situation de handicap à la station de La Pierre St Martinet dans toutes les stations d'altitudes... »¹¹.

L'association a déjà développé une offre de location du matériel spécialisé et des cours de ski pour quatre types de handicap. Notamment pour les personnes avec une déficience auditive il y a des casques radio sans fil, pour les personnes avec la déficience moteur il y a dualski, uniski, kartski, pour les malvoyants casques radios et matériel audio.

Pourtant, dans les grandes stations en pleine saison cela n'est pas facile de pratiquer le handiski, c'est pourquoi ça sera utile d'avoir un espace spécialement dédié pour le handiski.

De plus en plus de stations de ski s'adaptent pour cette nouvelle cible de skieurs, mais c'est un processus qui a commencé à se développer récemment et il est étendu dans le temps.

¹¹<http://www.lapierrehandiski.com/>

Les activités et les sites culturels :

Il est certain que pour bien profiter des vacances, pour s'enrichir par des activités et des sites culturels, l'hébergement et le transport eux-mêmes ne sont pas suffisants.

Les sites culturels ont commencé le processus de labellisation « Tourisme et Handicap » mais le nombre de sites culturels, comme par exemples des musées, reste modeste. La brochure « Sites labellisés en Rhône-Alpes » mentionne seulement une quarantaine de musées labellisés et ce sont des sites qui sont labellisés au moins pour un type de Handicap et il est rare qu'un musée soit labellisé pour quatre familles de déficiences.

Tableau 3 Le nombre de structures labellisées par type d'établissement en Rhône-Alpes¹²

Structures	Total des structures
Hébergement	163
Restaurant	10
OTSI	8
Site culturel	37
Site de loisirs	17
TOTAL	235

Nous voyons sur ce tableau que le nombre d'hébergements adaptés et labellisés en département Rhône-Alpes dépasse largement le nombre de sites culturels et de sites de loisirs labellisés.

Pour le moment les nouvelles technologies jouent un rôle très important dans l'adaptation des sites culturels. L'introduction des ascenseurs devient de plus en plus habituelle pour adapter les sites pour les personnes avec une déficience motrice. Pour les autres types de handicap physique, les sites culturels s'adaptent peu à peu.

Des nouvelles technologies existent, (amélioration de l'acoustique des lieux pour malentendants, systèmes d'aide à l'audition, audio guidage spécialisé, système infrarouge, ligne de sol spécialisée et adaptée pour des non-voyants), mais elles nécessitent des investissements supplémentaires et la volonté des propriétaires et des municipalités. Ici les associations jouent principalement leur rôle de levier pour le progrès potentiel en termes de tourisme adapté.

C'est le cas du musée de la Cloche et de la Sonnaie d'Hérépian. Grâce à plusieurs rencontres avec les associations en faveur de personnes en situation de handicap, en particulier celles de

¹² Brochure de Rhône-Alpes Tourisme, Tourisme et Handicap : «État des Lieux et Perspectives» Octobre 2011

malvoyants et non-voyantes, le musée a décidé d'assurer l'accès pour eux aussi. Adapté depuis les années 90s ce musée sert d'exemple pour les autres musées.

Dans cette première partie nous avons étudié l'évolution, l'adaptation de l'offre touristique pour les personnes en situation de handicap et nous avons fait un état des lieux général, qui nous permet ensuite d'étudier la demande de la clientèle spécifique et les limites de l'offre pour répondre à cette demande.

2. Analyse des limites de l'offre existante face à la demande touristique spécifique.

Introduction :

Dans cette deuxième partie nous allons étudier dans un premier temps la demande touristique et les attentes des personnes en situation spécifique, pour la comparer avec l'offre existante, les actions du gouvernement décrites et étudiées dans la partie 1 de ce mémoire.

Dans un deuxième temps nous allons voir les problèmes de l'offre touristiques française qui sont en voie de résolution et nous développerons les limites et les problèmes actuels à résoudre.

Enfin les entretiens professionnels et les études de cas nous permettrons de mieux étudier et de comprendre les obstacles à surmonter et les enjeux socioéconomiques à résoudre.

2.1 La demande touristique et les attentes des personnes en situation spécifique.

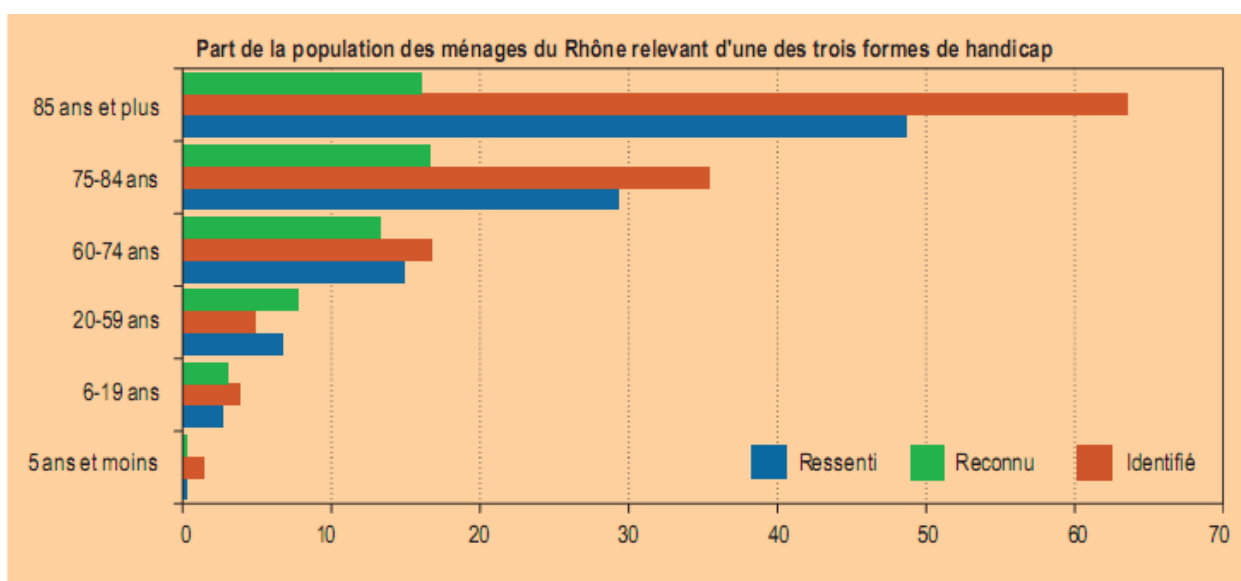
Combien de personnes en situation de handicap ?

Selon l'INSEE en 2008 sur 41 millions des personnes de 15 à 64 ans, 6% disent avoir une reconnaissance administrative de leur handicap leur ouvrant droit au bénéfice de l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés (OETH). On peut donc compter environ 2 millions 460 mille personnes en situation de handicap. Pourtant il faut considérer que ces chiffres correspondent seulement au handicap reconnu administrativement, alors qu'il y a les personnes en situation de handicap dont le handicap n'est pas reconnu d'un point de vue administratif et les personnes avec un handicap temporaire.

Le handicap et les seniors.

Chaque année la taille de cette cible de population augmente, puisque le nombre de handicaps augmente avec l'âge. Pour démontrer cette relation prenons l'exemple du nombre de personnes handicapées en Rhône Alpes et regardons l'évolution du handicap selon l'âge sur le tableau suivant :

Graphique 1 Part de la population des ménages du Rhône relevant d'une des trois formes de handicap



Source : Insee - Enquête Handicap-Santé 2008

13

On voit que l'effectif de la population handicapée augmente avec l'âge. Le handicap moteur est l'un des plus concernés, puisque : « ...le handicap moteur isolé croit fortement avec l'âge. Avant 19 ans, il concerne moins de 2 pour 1000 de la population française, alors que ce chiffre dépasse 13 pour 1000 entre 20 et 59 ans, pour atteindre près de 32 pour 1000 après 60 ans »¹⁴.

¹³ Source Insee, département du Rhône : http://www.insee.fr/fr/insee_regions/rhone-alpes/themes/syntheses/lettre_analyses/01126/01126_Handicap_sante.pdf, consulté le 20/07/2012

¹⁴ Adapter l'offre touristique aux handicaps. Etude de marché : la population des personnes en situation de handicap et l'offre touristique française. Atout France 2009

Les prestataires de services sont obligés d'adapter leur offre touristique pour les personnes âgées, parce qu'actuellement c'est un grand marché à conquérir. Actuellement la part de la population des séniors augmente chaque année : il y a presque soixante-dix ans, en 1946, l'augmentation rapide du taux de la natalité a été remarquée lors d'un recensement de la population. Ce phénomène, qui s'appelle baby-boom, dura jusqu'au milieu des années soixante-dix en France¹⁵. Du point de vue économique cela veut dire que les prestataires de services doivent adapter leur offre non seulement pour les seniors, mais aussi pour les seniors en situation de handicap. Nous voyons qu'avec le vieillissement graduel de la génération baby-boom, le nombre de personnes handicapées augmente, ce qui représente donc un grand potentiel touristique et économique.

La déficience motrice.

En parlant de types de handicap, nous pouvons observer sur le tableau suivant que le handicap moteur occupe la première place parmi les personnes qui reçoivent les allocations ACTP et PCH, bien avant les autres familles de handicap, notamment les handicaps visuels et auditifs.

Tableau 4 Déficience principale des allocataires sociaux de l'ACTP et de la PCH

Déficience principale des allocataires de l'ACTP (l'allocation compensatrice pour la tierce personne) et de la PCH (prestation de compensation du handicap) au 31 Décembre 2008¹⁶			
	ACTP	PCH	Ensemble
Répartition	%	%	%
Moteur	37,2	42,3	39,6
Intellectuel	18,4	7,2	13,1
Visuel	14,6	4,8	9,9
Auditif et/ou langagier	0,5	18,0	8,9
Plurihandicap	7,3	9,5	8,3
Psychique	8,7	7,5	8,1
Autres handicaps	13,3	10,7	12,1
Ensemble (en nombre)	66 850	63 750	130 600

Champ : France métropolitaine, personnes âgées de 20 à 59 ans vivant en domicile ordinaire.

Source : Drees, enquête auprès des bénéficiaires de l'ACTP et de la PCH 2009-2010.

Selon l'AFIT en 2001 quatre pourcent de la population française était touchée par la déficience motrice. En comparaison avec certaines autres familles de déficiences, par exemple déficience visuelle ou psychique, les personnes à mobilité réduites (PMR) peuvent être relativement autonomes si les aménagements techniques adaptés des bâtiments, des transports et des activités sont réalisés.

¹⁵ Institut Nationale d'études démographiques :

<http://www.ined.fr/fr/lexique/bdd/mot/Baby+boom/motid/33/>, consulté le 21.07.2012

¹⁶ Source Insee, tableaux économiques en

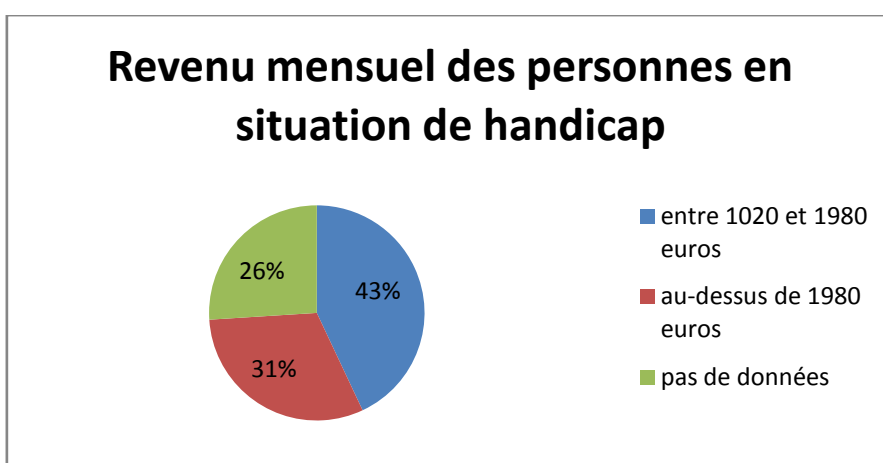
France : http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?ref_id=T12F038#tableaux, consulté le 20/07/2012

Le pouvoir d'achat :

Le pouvoir d'achat des personnes en situation de handicap qui ne travaillent pas n'est pas suffisant pour leur permettre de voyager souvent. L'objectif de l'Etat est d'engager les entreprises à embaucher 6% de travailleurs en situation de handicap par entreprise. Le Président actuel François Hollande dans une interview pendant la période électorale a souligné qu'il va augmenter les pénalités pour les entreprises n'ayant pas embauché les 6 pourcents demandés.

Le pouvoir d'achat des personnes en situation de handicap est actuellement estimé entre 1020 et 1980 euros pour presque la moitié d'entre eux¹⁷.

Graphique 2



Le tableau réalisé par l'auteur selon les données de l'AFIT

Les personnes en situation de handicap veulent voyager plus fréquemment mais cela dépend de l'environnement adapté ainsi que de leurs revenus.

Les caractéristiques et les exigences de cette clientèle :

Les personnes en situation de handicap physique exigent des aménagements plus sophistiqués que celles avec un handicap psychique ou mental. Une personne avec une déficience visuelle a presque toujours besoin un accompagnant pour le séjour touristique. Ce n'est pas toujours le cas pour une personne avec une déficience auditive ou moteur, en raison des services et des produits touristiques de plus en plus adaptés pour les personnes à mobilité réduite.

D'ores et déjà dans cette sous-partie nous porterons notre attention sur une enquête menée par

¹⁷ Etude de marché de la population handicapée face à l'offre touristique française, collection « Guide de savoir faire », Les cahiers de l'AFIT

l'ATOOUT France en 2009 auprès de 430 personnes¹⁸.

Si on regarde la nature de leur départ en voyage, seulement 10% des voyageurs handicapés voyagent seuls, 48% partent avec un accompagnateur en raison de leur handicap, et 42% sans relation avec leur handicap. C'est-à-dire que presque la moitié des personnes en situation de handicap partent avec un accompagnateur en raison de l'inadaptation de l'offre touristique française pour leur permettre d'être autonome.

Le littoral est leur destination préférée (43 pourcent de personnes interrogées), comme pour les personnes qui n'ont aucun handicap. Nous pouvons expliquer cela d'un côté par l'élément psychologique d'attraction de la mer, et d'autre côté par le fait que nous ayons besoin de moins d'aménagements pour profiter de la mer, en particulier pour les handicaps auditif et visuel. En ce qui concerne les personnes à mobilité réduites les municipalités adaptent de plus en plus les plages.

Selon cette étude les deux tiers de la population interrogée (dont 91 pourcent atteint d'un handicap moteur) déclarent qu'ils ont besoins d'équipements spécifiques sur place, mais que leur présence et disposition ne sont pas toujours assurées une fois sur place. Cependant, une fois trouvés les lieux de vacances adaptés, cette clientèle reste très souvent fidèle et reste sur place plus longtemps.

L'aménagement et l'adaptation requièrent non seulement l'aménagement technique des produits touristiques mais aussi l'adaptation de l'accueil des personnes handicapées au niveau humain. Les employés doivent pouvoir accueillir d'une manière correcte cette population spécifique, simplifier le séjour des vacanciers par une attitude adaptée et par l'aide physique, si nécessaire.

Organisation de séjour et communication.

Au niveau de l'organisation du séjour 30 pourcent des vacanciers ont pu organiser leur voyage seuls, parmi eux 35 pourcent de personnes avec un handicap moteur. Les personnes avec une déficience auditive ou visuelle sollicitent beaucoup plus l'aide d'un tiers. Les personnes en situation de handicap utilisent beaucoup plus les ressources des sites Internet que d'autres sources d'informations pour l'organisation de leur voyage. Toujours selon Atout France, plus les personnes jugent leur organisation de séjour difficile, moins souvent ils partent en vacances. L'accès à l'information dans sa globalité est jugé peu facile voire même difficile. Au sujet de l'information sur le transport et l'hébergement plus des deux tiers des répondants indiquent que l'accès est assez facile. Contrairement à cela, l'information sur les activités adaptées proposées à

¹⁸ Adapter l'offre touristique aux handicaps. Etude de marché : la population des personnes en situation de handicap et l'offre touristique française. Atout France 2009

proximité, sur la présence de services pour faciliter le séjour, ainsi que sur les équipements adaptés reste encore difficile à accéder, comme au moins la moitié des répondants l'ont indiqué dans leurs réponses.

Globalement, en concluant cette sous-partie nous pouvons constater que la demande de cette clientèle touristique augmente chaque année avec le nombre croissant de personnes en situation de handicap, avec le marché croissant des seniors. La majorité des personnes en situation de handicap partent au moins une fois par an et reste fidèle aux destinations et produits touristiques qu'ils trouvent adaptés.

La clientèle en situation de handicap a besoin et veut une adaptation de l'offre touristique globale.

2.2. Les limites de l'offre du marché touristique.

Les limites de l'application de la loi 2005

Nous croyons fortement que les objectifs de la loi de 2005 seront atteints. Nous avons pu observer dans la première partie de ce mémoire que des professionnels du tourisme et d'autres acteurs touristiques adaptent petit à petit leurs équipements. La loi de 11 février 2005 impose à tous les **E**tablissements **R**ecevant du **P**ublic (E.R.P.) d'être accessibles en 2015. Pourtant cette obligation n'est pas vraiment réalisable avant cette date et la situation est loin d'être idéale. Selon l'article du journal Le Monde la loi de Janvier 2005 n'a pas vraiment contribué à la bonification importante en faveur des personnes en situation handicap¹⁹.

Cette loi concerne différents sujets sur l'emploi, l'éducation et l'accessibilité.

Pour notre thème du tourisme et Handicap reprenons le thème de l'accessibilité : selon la loi mentionnée ci-dessus, tous les bâtiments neufs doivent être adaptés pour les personnes en situation de handicap. Le problème est que dans la loi de finances 2010 un amendement autorise une dérogation pour certaines entreprises et leur permettent d'échapper à cette règle. Malgré la manifestation des associations en faveur de personnes handicapées cette dérogation reste active. Selon le code de la construction et de l'habitation, une demande de dérogation peut être accordée par la Direction Départementale du Territoire et De la Mer. Effectivement toutes ces dérogations n'aident pas à l'augmentation de l'accessibilité.

Un autre article publié après la première table ronde de la conférence nationale du handicap du 8 juin 2011 relève l'utopie et l'impossibilité d'avoir 100 pourcents des espaces recevant du public

¹⁹ L'article du journal «Le monde »

<http://droitdesuite.blog.lemonde.fr/2010/01/28/handicapes-la-loi-de-2005-vidée-de-sa-substance/>

Mis en ligne 28.01.2010, consulté le 10 juillet 2012

accessibles en 2015²⁰. En 2011 le pourcentage de ces espaces accessibles a été entre 5 et 10 % . . De plus la loi de 2005 exige d'avoir l'accessibilité pour tous les types de handicap. C'est un problème énorme pour les bâtiments anciens de même que pour les neufs en termes de finances et d'efforts produits. Claude Capillon, maire de Rosny-sur-Bois, pendant son discours a expliqué : «Transformer une école qui a 50 ans, ces sont des travaux colossaux, un gouffre».

Nous voyons que l'accessibilité des bâtiments reste un problème majeur à résoudre, qui limite beaucoup le développement du tourisme pour la clientèle en situation de handicap. L'accessibilité des bâtiments et des transports est au cœur de ce problème, sans parler d'autres enjeux comme l'adaptation des activités supplémentaires.

La situation est similaire pour l'emploi et l'insertion professionnelle. Selon la loi de 2005, il est obligatoire d'avoir 6% de travailleurs handicapés par entreprise de plus de 20 personnes. Si les entreprises ne respectent pas cette règle ils doivent payer des amendes importantes.

Pendant mon stage j'ai interviewé des personnes de la sphère des loisirs et des voyages. La directrice de toutes les agences de voyages d'une chaîne m'a dit qu'ils ne respectent pas trop ces règles et ils n'ont qu'une seule travailleuse handicapée pour une quinzaine d'agences de voyages. Elle m'a confirmé également qu'ils organisent très peu de voyages adaptés. Personnellement, je pense qu'embaucher des travailleurs handicapés présenterait plusieurs avantages pour ces entreprises : d'une part, l'entreprise pourrait être en conformité avec la loi et d'autre part ces travailleurs en situation de handicap pourraient développer la partie touristique adaptée, car ils savent et comprennent très bien les particularités de cette clientèle spécifique.

Finalement en respectant la loi et en embauchant des personnes en situation de handicap selon la réglementation nous pourrions diminuer le taux de chômage et permettre à cette clientèle de profiter pleinement de leurs vacances et de partir plus fréquemment comme les autres citoyens. Le problème d'amélioration du niveau de vie des personnes handicapées, et de l'augmentation de la barre de l'employabilité reste cependant encore à résoudre.

Limites du label Tourisme et Handicap

Le label Tourisme et Handicap est une voie pour les prestataires de services d'être officiellement accessibles. Depuis la mise en place de ce label près de 4000 équipements ont été labellisés.

Pourtant nous avons relevé depuis les entretiens professionnels et à partir de recherches documentaires les limites de ce label. Comme référence documentaire, parmi d'autres, nous

²⁰Handicap: Une cité accessible, l'utopie de 2015 ?
<http://handicap.fr>, publié le 11.06.2011, consulté le 01.07.12

avons utilisé les résultats de l'enquête de l'ATOOUT France sur le label Tourisme et Handicap auprès des professionnels²¹.

Limites du label :

- Le label est difficile à adapter pour les prestataires des services des activités de pleine nature. Comme nous l'avons déjà vu dans le tableau 2 sur les équipements et les hébergements adaptés, il n'y a que 6 pourcent de campings adaptés pour les personnes à mobilité réduite et 4 pourcent pour les personnes avec un handicap sensoriel. La situation est semblable pour les activités complémentaires de détente en pleine nature.
- Le manque de labellisation d'un territoire entier. Le label peut être attribué à un équipement en particulier, mais n'a pas pour but la labellisation d'un ensemble de prestataires touristiques sur le territoire. Ainsi, un équipement-pionnier du tourisme adapté peut se retrouver seul sur un territoire sans offre touristique complémentaire de produits et de services touristiques.
- Le label et la loi de 2005 demandent l'adaptation pour quatre types de handicap est cela implique des investissements financiers plus importants que chaque équipement ne peut pas se permettre de faire.
- Le label a une procédure d'obtention qui n'est pas facile est qui demande des investissements de temps et d'argent importants.
- Il n'y a pas de normes quantitatives pour le handicap sensoriel physique, par exemple pour les personnes avec une déficience visuelle ou auditive. Une norme existe pourtant pour le handicap moteur. Selon les exigences du label c'est une chambre adaptée pour 20 chambres, 2 chambres adaptées pour 21 à 50 chambres et une chambre pour chaque cinquantaine de chambres suivantes. C'est-à-dire si un jour un petit groupe de personnes en situation de handicap arrive à l'hôtel, elles n'obtiendront pas toutes des chambres adaptées pour elles.
- L'association « Tourisme et Handicap » communique sur des équipements labellisés, alors qu'il y a un grand nombre d'équipements non-labellisés qui sont adaptés pour les personnes en situation de handicap, notamment pour les personnes à mobilité réduite, mais qui n'ont pas une notoriété au niveau de leurs adaptations.

²¹ Adapter l'offre touristique aux handicaps. Etude de marché : la population des personnes en situation de handicap et l'offre touristique française. Atout France 2009

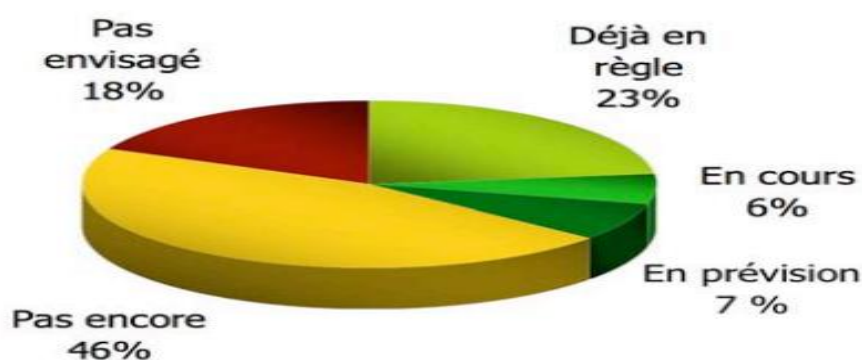
Les limites de l'offre touristique française adaptée du point de vue des professionnels

Notre première remarque portera sur les problèmes de financements des aménagements imposés par la loi de 2005. Actuellement ce sont les petites structures avec des petits budgets qui se retrouvent avec des difficultés d'adaptation des aménagements pour être en conformité avec les lois.

A titre d'exemple prenons la petite hôtellerie. Une étude économique sur la petite hôtellerie a été réalisée sur la base de 196 petits hôtels. Nous constatons qu'actuellement la petite hôtellerie est très fragilisée et peut tout simplement disparaître. Selon Marc Watkins, président du comité pour la modernisation de l'hôtellerie française, la petite hôtellerie a déjà de nombreux problèmes : manque de financement, forte saisonnalité, manque de voyageurs d'affaires, très basse rentabilité, faible volume de modernisation. La mise en place de la nouvelle loi avec son obligation de mise en accessibilité avant 2015 nécessite des investissements importants supplémentaires pour les petits hôtels. Comme nous pouvons le voir sur le tableau ci-dessous, 64 % des hôteliers n'ont pas commencé ou même n'envisagent pas la mise en accessibilité. Selon l'étude, près de 4 hôtels sur 10 ne savent pas comment trouver les solutions financières pour répondre aux normes de la loi de 2005. Ceux qui ont commencé rencontrent certaines difficultés financières. Par conséquent, actuellement, 56% des hôteliers souhaitent vendre leur hôtel le plus tôt possible. Dans les 3 prochaines années entre 1200 et 1700 hôtels vont disparaître²².

Graphique 3 : Les hôteliers et la nouvelle réglementation pour 2015

Avez-vous réglé le problème de la nouvelle réglementation « accès aux handicapés » applicable en 2015 ?



Comité pour la Modernisation de l'Hôtellerie Française

Source : Enquête économique sur la petite hôtellerie française

²² Etude économique sur la petite hôtellerie, 2008, p. 30.

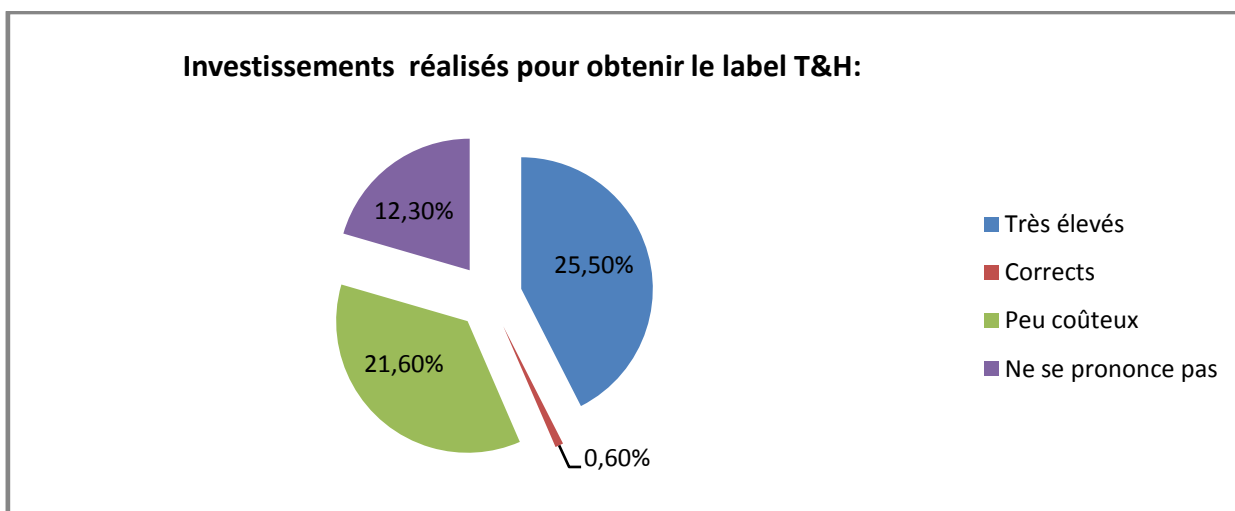
<http://www.comitemodernisation.org/images/pdf/cahier1.pdf>

Consulté le 15/07.12.

Le problème de financement, mais aussi le manque de retombées économiques réelles.

Pour un prestataire de services il est assez difficile de prendre la décision de dépenser une somme importante d'argent afin d'adapter son équipement, si l'offre touristique adaptée à proximité n'est pas présente.

Graphique 4



Le graphique est réalisé par l'auteur selon les données numériques de l'étude de marché Atout France

En parlant de retombées économiques voyons les chiffres de la part de la clientèle en situation de handicap parmi les 616 professionnels du tourisme représentant leurs sites labellisés :

Tableau 5 Les retombées économiques suite à la labellisation

	Suite à l'obtention du label, avez-vous réalisé une démarche commerciale particulière	Et aujourd'hui, faites-vous une démarche commerciale particulière en lien avec ce label ?
Oui	24 %	29,9
Non	75,2%	68%
Ne se prononce pas	0,8%	2,1%
Total	100%	100%

Source : Etude de marché Atout France 2009

Sur ce tableau nous voyons clairement qu'il n'y a pas d'évolution importante de la démarche commerciale entre la période de l'obtention du label et quelques mois ou années après l'obtention. En 2009 près de soixante-dix pourcent des professionnels ne voient pas de retombées économiques réelles suite à leur labellisation.

Ces chiffres ne sont pas encourageants. Les avis les plus négatifs sur le coût des investissements et sur le manque de retombées économiques sont ceux des personnes-pionnières de l'adaptation

dans leur zone géographique et qui en investissant beaucoup de ressources n'ont pas reçu les effets attendus.

Les liens faibles entre les associations et l'entreprise. J'ai interviewé les professionnels du tourisme qui m'ont effectivement confirmé qu'ils n'ont de liens ni avec l'association Tourisme et Handicap, ni avec les partenaires labellisés. (voire partie 2.2)

En outre le lien est absent ou assez limité entre les associations d'organisation de séjours adaptés, ainsi qu'entre les associations de promotion du tourisme adapté.

Tableau 6 Coopération des acteurs touristiques ayant adapté leur offre touristique

	Travaillez-vous en réseau ou en lien avec d'autres professionnels labellisés « Tourisme et Handicap » de votre territoire ?	
Oui, souvent ou très souvent	9.1 %	26.5%
Oui, ponctuellement	17.6%	
Non et ce dommage	41.2%	73.75%
Non mais ce n'est pas nécessaire	30.4%	
Ne se prononce pas	0,8%	
Total	100%	100%

Source : Etude de marché Atout France 2009

Les professionnels des sites adaptés ont du mal à « recruter » de nouveaux clients spécifiques et les associations ne les aident pas beaucoup dans cette démarche.

Les problèmes de communication entre les organisateurs de voyages et les prestataires de services arrivent fréquemment aussi. Prenons un exemple avec Castellane Voyages. C'est une agence distributrice de produits et de programmes touristiques, qui a revendu un voyage du tour-opérateur Fram à un groupe de personnes sourdes et malentendantes. Il faut souligner le fait que Castellane Voyages n'a pas prévenu le tour-opérateur de la situation spécifique de ces clients. Par conséquence, le groupe de sourds et de malentendants n'a pas pu embarquer dans leur avion, parce que Fram n'a pas informé la compagnie aérienne du handicap de ces clients. En définitive, ce qui n'arrive pas souvent, l'agence été obligée par la justice à rembourser les clients les frais de leur dépenses pour le voyage non-réalisé. Ces cas ont été notés par le journal Quotidien du tourisme pour servir de leçon aux autres agences.

D'ailleurs regardons le problème de communications d'un autre côté : du côté de la communication sur l'offre touristique adaptée. Seulement un site labellisé sur deux communique sur son offre adaptée au niveau local ou national, et c'est encore plus faible parmi les sites et les

prestataires de produits et services touristiques non-labellisés.

Les limites de l'offre touristique française adaptée du point de vue des personnes en situation de handicap:

Manque d'autonomie complète. Comme nous l'avons déjà cité dans la première partie de ce mémoire, seuls 10 pourcents des voyageurs en situation de handicap voyagent seuls. Les personnes à mobilité réduite, en fauteuil roulant, remarquent l'amélioration de leur autonomie dans les sites touristiques et dans les équipements recevant du public. Cependant pour les autres types de handicaps physiques, visuel ou auditif, cela n'est pas évident. Même les installations de base, par exemple une boucle magnétique, amplifiant le son, ou tout simplement l'absence d'obstacles à une hauteur non-identifiables par la canne, ne sont pas souvent aux normes.

Décalage entre les informations et la réalité. Manque d'information. 26 pourcent²³ des personnes avec des déficiences motrices rencontrent des difficultés pendant le processus d'organisation du séjour. Cela est certainement lié au manque d'informations sur les équipements présents sur place. Près de moitié des personnes interrogées en situation de handicap constate que facilité d'accès à l'information sur l'adaptation des équipements sur place, est assez limitée.

Inadaptabilité des produits touristiques pas chers. Les personnes en situation de handicap que j'ai interrogées, m'ont confirmé que parfois au niveau des transports les équipements ne sont pas toujours présents et que les prix pour les véhicules adaptés sont plus élevés. Certains prestataires de services pas chers, même la petite hôtellerie évoquée auparavant, restent indisponibles pour les personnes en situation de handicap.

L'activité sportive et culturelle laisse à désirer. Selon l'étude d'Atout France, près de la moitié des personnes en situation de handicap n'ont pas pu réaliser du tout ou au moins partiellement les activités souhaitées. Parfois les activités sont adaptées pour une déficience physique mais pas pour toutes.

²³ Parmi les 430 personnes interrogées. Etude Atout France opus cité.

2.3 Etudes de cas et entretiens professionnels.

Pendant la période de mon stage, j'ai interviewé des personnes en lien direct ou indirect avec l'industrie touristique française adaptée.

Lors de ces entretiens 4 entreprises ou associations ont été interviewées :

- Une association ayant pour but la promotion du tourisme adapté : Handiplage
- Une association ayant pour but la production de séjours touristiques adaptés
- Un prestataire de transport spécialisé sur les services pour les personnes en situation de handicap
- Un hôtel 5 étoiles à Lyon Sofitel

Des personnes à mobilité réduite ont été interviewées de façon non-officielle. J'ai pris des acteurs de filières touristiques variés pour avoir une vision des problèmes actuels de différentes sphères de l'offre touristique française.

Ces entretiens m'ont permis de découvrir les points de vue de professionnels sur l'actualité du tourisme adapté et ses limites.

A. Tableau des entretiens

Nom de l'acteur	Structure	Fonction	Date
Frédérique Kern	SGVE Groupe Jean Perraud	Directeur de l'activité PMR	12.06.2012
Mr Yves DAYET	Ailleurs et Autrement	Le responsable de l'agence	26.06.2012
M. Ramon Espi	Association Handiplage	Président de l'association, Evalueur d'accessibilité de sites	02.07.2012
M. Timothée Mekhri	Hôtel Sofitel	Sous-directeur de Front Office	06.07.2012

B. Synthèses des entretiens :

- Entretien avec SGVE « Groupe Jean Perraud »
- Entretien avec l'association « Ailleurs et Autrement »
- Entretien avec l'Association « Handiplage »
- Entretien avec Hôtel Sofitel

B. Synthèses des entretiens :

Interview de Frédérique Kern, Directeur de l'activité PMR du Groupe Jean Perraud

Réalisée le 12 Juin 2012



Le Groupe Jean Perraud compte plus de 65 ans d'existence comme prestataire du transport

Mission : Accompagner l'individu à chaque moment de sa vie pour transporter les tout petits comme les plus grands. Les interventions concernent tous les publics : scolaires, citoyens utilisant les transports en commun, personnes à mobilité réduite, patients et malades, simples touristes ou grands voyageurs.

Le groupe Jean Perraud développe aujourd'hui deux pôles d'activités majeurs : le transport et le tourisme.

L'agence interrogée fait partie du département PMR (Personnes à Mobilité Réduite) du groupe Jean Perraud. Perraud PMR existe depuis une vingtaine d'années. L'agence a évolué pendant ces 20 dernières années et maintenant dispose d'un parc de 120 véhicules adaptés pour les PMR. A la base l'agence a démarré plutôt le côté médical et après l'intégration dans le Groupe Jean Perraud la partie de transport de PMR s'est développée.

Le chiffre d'affaires est actuellement de 4 millions d'euros par an.

L'agence travaille beaucoup plus sur les transports réguliers avec des instituts medico-éducatifs, des hôpitaux, des organismes-organismes-organismes-organismes de différentes manifestations et événements, par exemple, Conseils Généraux, la Métro (communauté d'agglomération de Grenoble), pour faire le transport en commun des personnes à mobilité réduite. L'entreprise assure également le transport pour les enfants qui suivent un cursus d'études dans des institutions spécialisées. L'agence fait le transport des personnes en situation de handicap également pour les individuels à but touristique.

Le Président de l'agence nous a confié qu'il veut développer la partie touristique pour le transport des personnes en situation de handicap, mais pour le moment cette activité ne se développe pas très vite. C'est pourquoi l'entreprise est en phase de développement de partenariats avec des agences de voyages spécialisées, avec des associations du tourisme adapté et avec des centres de loisirs qui offrent ce genre de services pour les PMR, afin de collaborer ensemble et de créer de nouveaux produits.

Perraud PMR travaille beaucoup plus avec des appels d'offres c'est pourquoi la demande pour l'activité PMR reste stable avec une croissance modérée. Pourtant ils soulignent l'importance du développement de l'offre touristique pour les personnes en situation de handicap, parce qu'ils voient que cet un marché potentiel à développer. Puisque l'activité en France de l'entreprise est en croissance de 7 à 8 % par an, son président présume que ces chiffres peuvent se développer si on développe la partie touristique pour PMR.

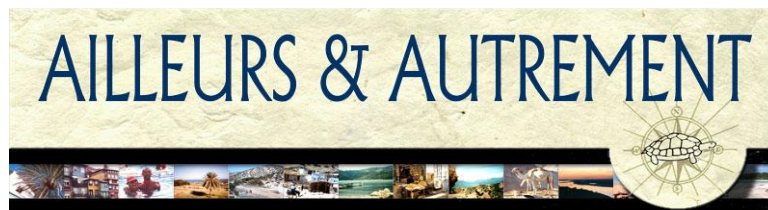
Equipements des véhicules. Les véhicules sont modulables. Ils peuvent transporter aussi bien les personnes assises que les personnes en fauteuil roulant, ils peuvent donc accueillir des fauteuils roulants manuels, des fauteuils roulants électriques, et avec tous les systèmes d'attache et de sécurité pour les fauteuils et pour les personnes transportées. Ces véhicules sont adaptés pour tous les types de handicap.

Sensibilisation et formation. Les conducteurs ont tous suivi un cursus de formation théorique et pratique pour être sensibilisés ou pour l'accompagnement des personnes en situation de handicap. Au total cela représente environ 60 h de formation.

Adaptation pour la clientèle des seniors. L'agence travaille avec les maisons de retraites, les personnes qui ne sont pas forcément handicapées mais qui ont du mal à se déplacer et ont besoins de plus de confort et d'aménagements que les adultes d'âge moyen, par exemple. C'est une autre raison pour développer l'offre pour les personnes en situation de handicap.

Limites et problèmes. L'offre d'activités supplémentaires touristiques est très limitée pour les personnes en situation de handicap. Le transport est souvent orienté vers le déplacement ordinaire ou médical de ces personnes mais au niveau touristique l'offre est assez limitée, parce qu'il n'y a pas assez de liens entre les différents acteurs touristiques. L'entreprise ne dispose pas du label Tourisme et Handicap et ne travaille pas avec les structures qui ont ce label.

Interview de Yves Dayet, responsable de l'agence « Ailleurs et Autrement »
Réalisée le 12 Juin 2012



Ailleurs et Autrement est une association loi de 1901 sans but lucratif, titulaire de l'agrément tourisme.

L'association est née dans le petit quartier de Vaux en Vélins parce que des gens handicapés et non-handicapés voulaient partir ensemble en vacances. C'était la toute première expérience. Puis, petit à petit d'autres gens ont voulu aider, l'association a grandi et au fur et à mesure l'association a développé des prestations complémentaires.

Ailleurs et Autrement fonctionne grâce à ces bénévoles, qui organisent et participent en tant qu'animateurs aux séjours adaptés à destination de personnes avec un handicap physique ou mental, tant qu'ils ne sont pas médicalisés.

Chiffre d'affaire : 550000 euros annuel,

Nombre de clients : 330 clients par an.

Manque de liaison entre les associations du tourisme. En France les associations pour l'organisation de séjours pour les personnes handicapées ne sont pas très liées les unes avec les autres. Chaque association fait ce que elle peut de son côté. Il n'y a pas de liens entre «Ailleurs et Autrement » et l'association Tourisme et Handicap, et en général les associations du tourisme sont très indépendantes et ne sont pas liées entre elles.

De l'orientation sur le handicap mentale à l'orientation sur le handicap physique.

D'abord l'association n'organise les séjours que pour les personnes avec un handicap mental. Par la suite beaucoup de gens avec un handicap physique leur ont demandé d'adapter leurs offres car ils ne connaissaient pas d'autres organisations en mesure de les aider. A partir de là l'association a ouvert la section du handicap physique pour organiser les vacances. C'est un département mis en place depuis trois ou quatre ans, et qui a beaucoup de demande et de travail à faire.

La demande forte des produits proposés. « Ailleurs & Autrement » constate une demande très forte pour les séjours adaptés qu'ils proposent. Pourtant la direction ne cherche pas agrandir leur secteur d'activité, parce qu'ils préfèrent proposer une attention individuelle et personnalisée. On peut conclure que les autres associations et les autres agences pourraient développer les prestations pour les personnes en situation handicap, parce que selon lui il y a encore plein

d'activité à développer.

Les limites de l'offre touristique pour les handicapées physiques sont simples : manque d'aménagement, c'est-à-dire manque de chambres d'hôtels suffisamment spacieuses pour pouvoir circuler avec un fauteuil, manque de trottoirs adaptés, de véhicules adaptés, d'activités sportives et culturelles adaptées. Il y a plein de petits détails qui doivent être adaptés pour assurer un séjour réussi pour les personnes handicapées physiques ou mentales.

Après tout, en France de plus en plus d'hôtels deviennent adaptés, mais dans ces hôtels généralement il n'y a qu'une seule chambre adaptée, alors que l'association organise beaucoup de séjours en groupes et si on veut venir avec 4 ou 5 personnes en fauteuils roulants, il est très difficile de s'organiser et de trouver un hôtel correspondant à nos besoins. Il faut donc encore beaucoup d'améliorations sur l'infrastructure.

En plus des chambres d'hôtels c'est sont *les centres historiques, les musées et toutes sortes d'activités* qui méritent également d'être aménagés, et un gros problème reste les toilettes.

Amélioration éventuelle des transports aériens. Pour les vols nous avons actuellement moins de problèmes qu'avant. Les prestataires de transports ont arrêté de demander trop de différentes sortes de certificats. Il n'y a pas de discriminations de prix, au contraire les personnes en situation de handicap peuvent transporter plus de bagages que d'autres voyageurs et ils peuvent transporter le matériel spécifique dont ils ont besoin sans changement de prix.

Une certaine évolution peut être remarquée en France, mais pas dans toute l'Europe.

Par exemple quand l'association organise des séjours pour les personnes handicapées en Tunisie, Maroc, Turquie, les pays de bassin méditerranéen et il lui arrive souvent de rencontrer des problèmes.

En France il y a la loi de 2005 sur la compensation, les lois sur l'obligation de toutes les institutions et les lieux publics d'aménager les espaces pour les personnes handicapées physiques, mais ce sont des lois qui n'existent pas ailleurs pour l'instant. A part la France, un pays très bien adapté est l'Espagne, sinon dans les autres pays nous avons beaucoup de difficultés à trouver les prestations adaptées dit Yves Dayet.

Manque de bénévolat. L'association fonctionne avec l'aide de ses bénévoles. Mais le problème de manque de bénévolat est réel. Ceci pourrait être expliqué par le manque de disponibilité des gens ou par le manque d'ouverture d'esprit sur la problématique du tourisme adapté.

Interview de Ramon Espi,
Président de l'association, Evalueur d'accessibilité de sites
Réalisée le 02 Juillet 2012

Handiplage est une association loi de 1901. Le statut a été déposé en 1997. Au départ le but était de sensibiliser les municipalités pour accorder plus d'attention aux personnes handicapées, en particulier en rendant les plages accessibles. L'association fait la promotion du et la sensibilisation au tourisme adapté. Elle signe des conventions avec les municipalités qui font vivre les sites Handiplage en employant les gens et en mettant à disposition le matériel.

L'association a créé plusieurs guides et a développé 2 sites internet.

La mise en place d'un label Handiplage en 2001 pour les plages adaptées.

Chiffre d'affaire : 50000 euros.

Nombre des adhérents : 128

Cotisation de 10 euros.

Label Handiplage : Le label Handiplage est différent du label Tourisme et handicap pour les plages. Les deux associations ne fonctionnent pas et ne travaillent pas en commun. L'association Handiplage sensibilise les municipalités pour rendre les plages accessibles jusqu'à l'apparition du label Handiplage en 2001. Il y a différents niveaux de label Handiplage. Les prestataires qui ont mis en places les équipements de base pour les personnes handicapées (hippocampe, tire à l'eau, aménagement du sol) reçoivent le label Handiplage niveau 1. Après si par exemple ils ajoutent des vestiaires avec des douches adaptées, une aire de stationnement avec parasol et autres aménagements ils peuvent recevoir le niveau 2 du label. Les handiplagistes ont différents niveaux eux aussi.

Evolution de l'activité de l'association. Depuis 2001 70 plages ont été labellisées, et le nombre de demandes pour la labellisation augmente petit à petit. Ceci est lié au nombre de personnes qui viennent sur les plages, ce nombre évolue parce qu'avec ce label ils savent qu'ils peuvent nager et se reposer sans difficultés. Les plages labellisées disposent de matériels techniques, comme un tiralo, un hippocampe, des aménagements du sol et autres, ainsi que des handiplagistes. M. Espi dit qu'au début beaucoup de gens ont demandé le label, mais maintenant il y en a moins, il ne peut pas dire exactement d'où cela vient, mais probablement du manque de médiatisation.

Les actions pour la promotion de l'offre touristique adaptée a évolué petit à petit depuis une vingtaine d'années. Maintenant il y a de plus en plus d'associations qui se créent dans le but de sensibiliser ou de rendre les vacances accessibles.

Il y a de plus en plus de prestataires qui sont sensibilisés et qui aménagent leurs produits et leurs

services. Au niveau des activités il y a aussi le handibike, le handisurf et autres activités qui sont en croissance.

Encore beaucoup d'obstacles et de travail à faire. Comme M.Espi le dit, il y a encore beaucoup de problèmes qu'il reste à résoudre, notamment les transports en commun, le transport touristique, notamment dans les villes où il y a encore beaucoup de difficultés et aussi dans les autres sites touristiques. Au niveau des plages il y a encore énormément de travail. Au niveau de la mentalité du public, des prestataires de services et des municipalités cela a pas mal évolué, mais il est vrai qu'il y a encore beaucoup de freins au niveau du budget de certaines municipalités et prestataires, en tout ce qui concerne l'aménagement des sites, de la voirie et cela peut gêner pour les vacances réussies des gens. Même concernant le nombre de handiplagistes, ce n'est pas toujours suffisant puisque pour les groupes de personnes en situation de handicap, un handiplagiste par plage n'est pas suffisant. Tout dépend encore du budget des municipalités.

Un autre problème est que l'association ne fait pas assez de conventions pour rendre l'offre accessible. C'est parce que l'offre n'est pas assez connue et médiatisée, il y a encore un manque de communication. Le niveau d'adaptation de l'offre dépend de département aussi, par exemple en Bretagne, il n'est pas facile de trouver l'hébergement et les loisirs adaptés et nous n'avons pas beaucoup d'information sur l'offre adaptée. L'association communique sur certains prestataires par son site mais à part cela il n'y a pas assez de communication sur l'offre adaptée locale.

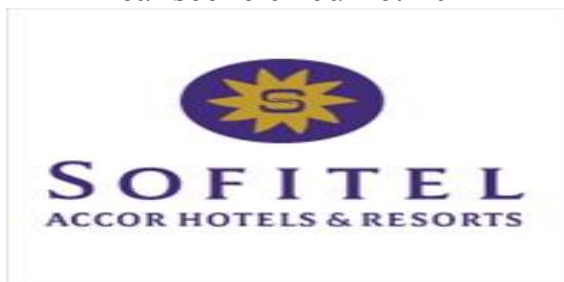
Manque de communication sur les équipements non-labellisés, mais quand même adaptés.

L'association Tourisme et Handicap, l'Association Handiplage et d'autres associations et l'Etat ont choisi de communiquer uniquement sur les sites labellisés alors que le marché touristique dispose d'un nombre important d'équipements adaptés, mais non labellisés. Les personnes en situation de handicap ont du mal à retrouver l'information sur ces produits et services touristiques. Le président de l'association dit que le label «Tourisme et Handicap» est assez restrictif avec beaucoup de critères variés, c'est pourquoi certains prestataires de services choisissent de ne pas demander le label.

Adaptation de plages plutôt pour la déficience motrice. Les plages se rendent accessibles plutôt pour les personnes à mobilité réduite parce que ce sont elles qui ont besoin de beaucoup plus d'aménagements spécifiques.

Pour le handicap visuel il y a moins de plages spécialisées, il y en a juste quelques unes pour les malvoyants, parce que ces équipements sont très chers. Par exemple sur la côte Aquitaine il existe seulement une plage adaptée pour eux.

Interview de Timothée Mekhri, Sous-directeur de Front Office à l'hôtel
Sofitel Bellecour à Lyon
Réalisée le 02 Juillet 2012



Sofitel est un hôtel 5 étoiles, l'un des plus beaux de Lyon, sur la rive du Rhône, près du Vieux Lyon (classé par l'UNESCO), de la place Bellecour, du parc de la Tête d'Or et des nombreux musées et attractions de la ville.

Nombre des chambres : Avec ses 164 chambres & suites panoramiques. Les suites Prestige disposent d'un grand salon, d'un minibar à discrétion et d'une vue sur le Rhône.

Equipements : un restaurant rénové étoilé au guide Michelin (Les Trois Dômes), une brasserie moderne, 2 bars, un spa douillet et un espace fitness high tech,

Clientèle : hommes d'affaires, touristes

J'ai décidé d'interviewer le sous-directeur du Front-Office de l'hôtel Sofitel, pour connaître sa vision de choses sur le thème « Tourisme et Handicap » même si c'est un hôtel qui n'est pas labellisé « Tourisme et Handicap ».

Une accessibilité assez récente : Pendant notre interview M.Mekhri nous a raconté que la moitié des étages de l'hôtel ont été rénovés 3 ou 4 ans auparavant. A cette occasion l'hôtel a été aménagé pour l'accueil des personnes à mobilité réduite. Il faut remarquer que si un hôtel 5 étoiles comme le Sofitel a rendu ses chambres accessibles assez récemment, que peut-on dire de l'accessibilité de la petite hôtellerie, évoquée précédemment ?

Une accessibilité assez limitée et un manque d'autonomie: Pendant notre entretien M.Mekhri m'a montré l'hôtel. Nous avons vu une chambre accessible et une chambre qui n'est pas accessible. Dans la chambre adaptée pour l'accueil des personnes à mobilité réduite la porte est plus large et la salle de bain est adaptée, mais une personne à mobilité réduite ne pourrait pas ouvrir la deuxième fenêtre de la chambre, parce qu'elle est trop loin. Dans la salle de bain il manquait une barre d'appui. Au-dessus du lit une barre d'appui manquait également, elle pourrait permettre aux personnes à mobilité réduite de se lever facilement et de manière

autonome. Pourtant si le client vient avec un accompagnateur, il sera possible de l'héberger dans une chambre communicante à côté. Au niveau de la réception, l'aménagement n'est pas idéal non plus, parce que selon la réglementation, il faut avoir soit une réception à la bonne hauteur pour pouvoir enregistrer et parler avec une personne en situation de handicap moteur, soit un guichet automatique à la bonne hauteur avec la possibilité du choix d'une chambre adaptée. Le Sofitel Bellecour a uniquement un guichet de réception d'une taille standard. L'hôtel dispose de 6 chambres adaptées sur un total de 169 chambres.

Une orientation pour le handicap moteur... Les chambres et les aménagements intérieurs et extérieurs de l'hôtel sont aménagés pour les personnes avec une déficience motrice, mais ne sont pas adaptés pour les personnes avec une déficience auditive ou visuelle. Cela démontre l'orientation de la majorité des équipements plutôt sur la déficience motrice, comme évoqué auparavant.

Manque de sensibilisation et de formation du personnel Le personnel n'est pas sensibilisé ni formé pour l'accueil des personnes en situation de handicap. Ce qui est dommage parce que le personnel d'hôtel est obligé chaque mois de suivre un certain nombre d'heures de formation et la direction pourrait intégrer une formation spéciale dédiée au Tourisme et Handicap.

Manque de communication sur l'offre adaptée. Ni sur le site internet de l'hôtel, ni sur les brochures je n'ai retrouvé l'information mentionnant la possibilité d'accueil des personnes à mobilité réduite.

M. Mekhri m'a expliqué que la résolution de tous les problèmes mentionnés pourrait apporter une meilleure qualité d'accueil aux personnes en situation de handicap.

En guise de conclusion nous pouvons constater que l'hôtel est plutôt bien aménagé pour les personnes à mobilité réduite qui viennent accompagnées, même si l'hôtel Sofitel n'a pas demandé le label « Tourisme et Handicap ».

3. Axes de réflexion pour améliorer la situation actuelle:

○ 3.1 Les enjeux du développement de l'offre touristique adaptée.

- Augmentation du pouvoir d'achat par augmentation de l'employabilité. Les vacances réussies pour les personnes en situation de handicap est un besoin, limité par les difficultés financières. Les organismes de niveau national doivent faire le nécessaire pour augmenter le pouvoir d'achat des personnes en situation de handicap grâce à l'amélioration de l'insertion professionnelle. Ceci pourrait être atteint en faisant payer des pénalités plus importantes aux entreprises qui emploient moins de 6 pourcent de salariés handicapés.
- Orientation en pratique à l'adaptation aux 4 familles de handicap. Nous avons vu que beaucoup de prestataires de produits et de services touristiques veulent effectuer le strict minimum de ce que la loi de 2005 exige, c'est à dire l'adaptation pour la déficience motrice. La loi prévoit aussi l'adaptation graduelle de l'offre pour 4 types de handicap, ce qui dans les faits est rarement le cas. C'est pourquoi il serait utile de faire de la communication par les CRT, CDT et offices de tourisme dans le but d'essayer d'augmenter la motivation des prestataires pour l'orientation à 4 types de handicap. D'autres types de motivation, comme par exemple, motivation financière (des taxes allégées) pourraient aussi être instaurés. L'institution de normes quantitatives pour les handicaps visuels et auditifs serait également une norme utile. La réalisation de ce but pourrait nous amener à *l'amélioration de l'autonomie* pour tous les handicaps. Il faut rechercher comment on peut assurer la hausse de la motivation des acteurs touristiques pour assurer la capacité élargie d'accueil de la clientèle en situation spécifique. Cela permettra voyager en couple ou en groupe.
- Amélioration des l'accès à l'information cherchée par les handivoyageurs. Une fois sur place pendant leurs vacances les personnes en situation de handicap sont souvent confrontées au manque d'équipements nécessaires. Le recensement de tous les prestataires de services et de produits touristiques labellisés et non labellisés pourrait vraiment contribuer à simplifier la recherche des informations pour l'organisation de voyages et pour éviter la déception du public handicapé.
- La mise en relation des acteurs touristiques adaptés dans la région : Nous avons remarqué le manque de liens ou des liens faibles entre différentes associations de la production et/ou de la promotion du tourisme adapté. Pour le renforcement de ces liens la

mise en place d'un guide des acteurs touristiques de chaque région pourrait contribuer à l'amélioration de la situation.

- Application des pénalités pour les entreprises, n'ayant pas adapté leurs produits et services pour les personnes en situation de handicap. 45000 euros d'amende sont exigés en cas de non respect des règles d'accessibilité. Pour l'instant la majorité des ERP ne sont pas accessibles, et c'est-à-dire que en 2015 une partie très importants de ces ERP devront soit payer les amendes, soit ils auront des dérogations. Nous supposons qu'une communication plus renforcée sur les amendes et sur l'application de la loi de 2005 pourrait augmenter par conséquence la prise de conscience des établissements touristiques.
- Renforcement de l'aide gouvernementale pour les acteurs touristiques avec des chiffres d'affaire faibles. De même pour les municipalités avec des budgets limités. Certains établissements touristiques n'ont pas les moyens d'adapter leur offre touristique sans aide complémentaire. Conséquemment, une aide assez importante de la part du gouvernement peut faire éviter des difficultés de rentabilité.
- Communication sur l'offre touristique adaptée pour les touristes étrangers via les organismes de promotion du tourisme en France, via les ambassades françaises à l'étranger. La France est la première destination touristique mondiale. En 2011, 81.4 millions de touristes étrangers ont visité la France.²⁴ Les institutions de la promotion de la Destination France pourraient utiliser le progrès de ces dernières années en termes d'aménagement et l'accueil pour communiquer sur l'offre touristique adaptée existante. Il est vrai que beaucoup de pays sont moins bien adaptés et aménagés par rapport à France, c'est pourquoi les handivoyageurs étrangers constituent une autre cible de la population à faire venir en France. Pendant mon stage le directeur de l'agence réceptive française Excelys Tour m'a expliqué qu'il a beaucoup de personnes étrangères en situation de handicap, notamment des américains, qui souhaitent venir en France pour la visiter. Je suis allé sur les sites de promotion de la France comme une destination touristique et j'ai remarqué que l'information sur la thématique « Tourisme et Handicap » est assez limitée.
- Développement de l'offre touristique supplémentaire : activités culturelles et sportives. Nous avons vu dans les deux premières parties de ce document que le nombre de sites

²⁴Rapport annuel de la Direction générale de la compétitivité de l'industrie et des services (DGCIIS)
<http://www.industrie.gouv.fr>

culturels, comme par exemple les musées, augmente petit à petit, avec un retard par rapport aux établissements hôteliers. Le gouvernement doit trouver les moyens et la volonté d'adapter cet héritage historique afin que la clientèle handicapée puisse profiter pleinement de ses vacances.

- Une formation spéciale devrait être appliquée par l'Etat pour la sensibilisation et l'accueil de la clientèle en situation de handicap. Une formation spéciale est établie pour les architectes afin de les former à la construction de projets en tenant compte de l'accessibilité. Pourtant il n'y a pas une formation au niveau national qui permet accueillir les personnes en situation de handicap. Des formations éventuelles pourraient être proposées par les associations de la promotion du tourisme adapté, mais aucun système global de formation et de sensibilisation des employées et du public en général n'a été mis en place à ce jour.

Conclusion

Les personnes en situation de handicap ont le droit d'avoir une offre touristique complète afin de profiter de leurs vacances. Par ailleurs c'est une partie de la population non-négligeable de part de son potentiel touristique et économique puisque c'est une clientèle fidèle et reconnaissante.

Tout d'abord dans ce document nous avons effectué un état de lieux et nous avons vu une évolution des actions pour la favorisation du tourisme adapté.

Puis, dans la deuxième partie, la demande réelle de cette population spécifique dans l'adaptation des produits et services touristiques a été étudiée. Après l'analyse de cette offre et demande touristique et après avoir fait les entretiens professionnels avec des représentants de l'industrie touristique nous avons pu identifier les problèmes majeurs et les limites. Cela inclut : le manque de rentabilité et de retombées économiques réels, le manque de communication, de coopération entre les acteurs touristiques, la difficulté à respecter les délais imposés par la législation, la médiatisation très limitée sur les équipements adaptés mais non-labellisés. Un gros problème est que les prestataires adaptent leurs équipements et services au minimum, sans essayer de développer d'autres prestations et conditions d'accueil pour attirer le public handicapé.

En définitive les enjeux suivants ont été déduits : Initiation d'une formation spéciale obligatoire pour les prestataires touristiques, renforcement de la communication sur l'offre touristique adaptée, développement de l'offre touristique supplémentaire, renforcement de l'aide gouvernementale pour les acteurs touristiques avec des chiffres d'affaire faibles, application réelle des pénalités pour les entreprises n'ayant pas adapté leurs produits et services pour les personnes en situation de handicap, augmentation du pouvoir d'achat par l'augmentation des aides gouvernementales et par l'intégration professionnelle des personnes en situation de handicap.

En même temps nous avons remarqué que l'adaptation des produits et services touristiques pour les personnes en situation de handicap en France profite à d'autres cibles de population, comme par exemple les seniors ou les touristes étrangers handicapés, c'est pourquoi il est indispensable d'éliminer les limites de l'offre actuelle.

En complément, mon stage dans l'agence de voyage Océa m'a permis de développer des programmes touristiques et de faire des devis pour des touristes étrangers souhaitant venir en France, y compris des personnes en situation de handicap.

Ce mémoire m'a permis de développer mes connaissances sur la thématique de « Tourisme et Handicap » et avec l'aide de l'étude sur la France je suis capable maintenant d'avoir une vision

critique et analytique sur la situation dans mon pays, le Kirghizstan et de contribuer dans le futur à une meilleure adaptation pour les personnes en situation de handicap.

En réponse à la problématique nous pouvons constater que malgré l'évolution de la situation, le tourisme pour les personnes handicapées physiques a de nombreuses limites, mentionnées ci-dessus et qu'il y a encore beaucoup de travail à faire.

La prise en compte réelle de cette population spécifique dans le monde du tourisme va nous conduire à la rentabilité économique pour les entreprises et à l'égalité des chances pour des vacances et des voyages réussis.

ANNEXE

Fiche d'entretien général

- 1) Pourriez- vous me raconter un peu de votre entreprise ? Nom, histoire d'entreprise
- 2) Votre entreprise fait-elle partie d'une association en relation avec les questions concernant les personnes handicapées ? est- ce que vous vous êtes engagé dans le programme de Tourisme et Handicap ?
- 3) Pouvez-vous décrire l'évolution des services proposés pour les personnes handicapées en France, et aussi au sein du votre établissement ? Evolution de la demande, de la fréquentation des sites, le pouvoir d'achat.
- 4) Selon vous quel est le potentiel de cette catégorie de la population du point de vue touristique ? (Evolution de la demande, de la fréquentation des sites, le pouvoir d'achat)
- 5) Quels sont les principales caractéristiques de la fréquentation des personnes handicapées de votre institution ?
- 6) Votre opinion sur les limites et les menaces de marché touristique pour les personnes en situation handicap ?
- 7) Quels sont les principaux obstacles que rencontrent les personnes handicapées avant et pendant les séjours, que vous avez organisés ?
- 8) Comment le personnel de votre entreprise est-il éduqué et sensibilisé afin d'accueillir une personne en situation de handicap ?
- 9) Est-ce que les personnes non-handicapées peuvent profiter des aménagements installés pour les personnes handicapées et si oui, comment ?
- 10) Quels sont vos enjeux et vos plans pour le meilleur accueil dans le futur des personnes handicapées (qualité d'accueil et fréquentation augmentée) ?
- 11) A votre avis, quels sont les enjeux du système touristique existant pour les personnes handicapées ?
- 12) Quelles autres activités reste-t-il encore à développer pour les personnes en situation handicap ?
- 13) Est-ce que vous avez fait des enquêtes de satisfaction auprès de vos clients?

BIBLIOGRAPHIE

Etudes et Ouvrages

Tourisme et handicap, réussir l'accueil : pour la mise en accessibilité des prestations touristiques
Edition ODIT France, Juin 2005, 116 p

Adapter l'offre touristique aux handicaps. Etude de marché : la population des personnes en situation de handicap et l'offre touristique française, Edition Atout France 2009, 130 p

Les cahiers de l'Agence Française de l'Ingénierie Touristique, Guide de savoir-faire, *Tourisme et handicaps – Etude de marché de la population handicapée face à l'offre touristique française*, Annie BERTHELET, Véronique BRIZON, Alain DOUCET, Rémy MALESTRAS, Annette MASSON, Edition AFIT, Paris, Octobre 2001, 104 p.

Comité pour la modernisation de l'Hôtellerie française, *Etude économique sur la petite hôtellerie*, Paris, 2008, 31 p

Articles et Brochures :

Brochure de Rhône-Alpes Tourisme : « Tourisme et Handicap : état de lieux et perspectives, Octobre 2011

Handicap: Une cité accessible, l'utopie de 2015 ?

Insee, tableaux économiques en France

Sites Internet

<http://www.dia-handicap.fr/loi-handicap>

<http://www.legifrance.gouv.fr>

<http://www.economie.gouv.fr>

<http://www.quotidiendutourisme.com>

<http://fr.franceguide.com>

<http://www.handisport.org>

<http://www.lapierrehandiski.com>

<http://www.ined.fr>

<http://www.insee.fr>

<http://lemonde.fr>

<http://www.handicap.fr>

<http://www.tourisme-handicaps.org>

<http://www.comitemodernisation.org>

<http://www.industrie.gouv.fr>

<http://www.groupejeanperraud.com>

TABLE DES FIGURES :

Table des tableaux :

Tableau 1-Evolution des actions et des documents pour les personnes handicapées.....	p 10
Tableau 2 - Mode d'hébergement utilisé par les voyageurs en situation de handicap.....	p16
Tableau 3 - Le nombre de structures labellisées par type d'établissements en Rhône-Alpes....	p21
Tableau 4- Déficience principale des allocataires sociaux de l'ACTP.....	p.25
Tableau 5 - Les retombées économiques suite à la labellisation.....	p.32
Tableau 6 Coopération des acteurs touristiques ayant adapté leur offre touristique.....	p.33

Table des graphiques

Graphique 1-Population des ménages du Rhône relevant d'une de trois formes de handicap..	p.24
Graphique 2 - Revenu mensuel des personnes en situation de handicap.....	p.26
Graphique 3 - Les hôteliers et la nouvelle réglementation pour 2015.....	p.31
Graphique 4 - Le niveau d'investissement effectué pour obtenir le label T&H.....	p.32

4ème de couverture

Titre du mémoire :

La demande et l'offre touristiques pour les personnes en situation de handicap : limites socioéconomiques

Résumé du travail :

L'orientation vers le tourisme adapté a commencé il y a déjà quelques décennies, et ce que les dernières années nous voyons une réelle évolution et l'adaptation graduelle de l'offre touristique français. Pourtant malgré cette évolution nous avons étudié les limites et les freins réels à l'heure actuelle qui empêchent les vacances réussies pour les personnes en situation de handicap. Notamment le manque de communication, les difficultés financières, l'ouverture d'esprit des gens sur la thématique, les retombées économiques faibles, ainsi que nombreux autres problèmes freinent le développement de l'industrie touristique pour la clientèle en situation spécifique. Une fois ces limites et freins disparus ils auront tous les équipements nécessaires sur place et ils pourront pratiquer les activités de leur choix.

Des recherches et d'interviews réalisés et utilisés dans ce document précisent et montre la situation actuelle et nous permet de répondre à la question :

Quelles sont les limites actuelles de l'offre touristique française pour les personnes handicapées en France (malentendant, malvoyant, moteur) ?

Mots clé : l'offre du tourisme adapté, la demande actuelle, limites, enjeux