

Journée Tourisme et Handicap du 19 octobre 2004 au Lou Bastidou

Dans le cadre du partenariat avec l'Agence Nationale pour le Chèque-Vacances, l'Union Nationale des Associations du Tourisme et de Plein Air en Provence Alpes Côte d'Azur, avec le soutien du Comité Départemental du Tourisme du Var, de l'association Le Bastidon de Lucie, de l'Association Tourisme & Handicaps et d'EDF, a organisé le mardi 19 octobre 2004 une journée d'échanges autour du thème Tourisme et Handicap pour que « le droit aux vacances pour tous » devienne une réalité. Lors de cette rencontre, deux ateliers étaient proposés : l'un portant sur le cadre légal et réglementaire et les financements pour la mise aux normes et l'autre sur le tourisme des personnes handicapées. De véritables échanges ont eu lieu pendant ces ateliers entre les professionnels du tourisme social, les institutionnels et les associations de personnes handicapées. Cette synthèse reprend les conclusions de ces deux ateliers.

Atelier 1 : le cadre légal et réglementaire et les financements pour la mise aux normes

Cet atelier pourrait être requalifier de « centre de ressources » puisqu'il a permis dans une première phase de mieux faire connaître le dispositif de labellisation Tourisme & Handicap, sa mise en place en PACA et notamment dans les Bouches-du-Rhône et des Alpes-de-Haute-Provence où 24 évaluateurs ont déjà été formés et les évaluations ont commencé.

La deuxième phase portait sur les financements existants pour accompagner la modernisation et l'adaptation des équipements touristiques pour qu'ils deviennent accessibles à tous.

Des échanges fructueux ont eu lieu et deux points majeurs ont été soulevés, qui sont encore des écueils pour améliorer l'accueil des personnes handicapées :

1. Au niveau territorial, la volonté politique de mettre en œuvre une politique de tourisme adaptée aux personnes handicapées doit s'accompagner de moyens financiers (subvention de fonctionnement) pour avoir des personnes ressources et professionnelles afin de dynamiser les dispositifs, sensibiliser les acteurs, que ce soit les communes, les prestataires de tourisme et de loisirs... La pérennité de cette démarche ne pourra pas toujours s'appuyer sur le bénévolat. Il faut qu'il y ait une réelle volonté politique des institutions et des moyens.
2. Le conseil technique, voire le pré-conseil est essentiel envers les opérateurs du tourisme qui souhaitent intégrer la démarche Tourisme et Handicap et réaliser un programme d'adaptation de leur structure. Les professionnels se retrouvent en difficulté et un peu « seuls » dans leur volonté d'adapter leurs infrastructures.

Cet atelier préconise que les politiques territoriales, qui soutiennent la démarche Tourisme & Handicap, offrent des outils ou créent un centre de ressources qui permette aux professionnels de trouver des conseils ou des interlocuteurs en mesure de les aider en amont dans leur projet comme des architectes spécialisés, des ingénieurs d'EDF (pour les installations de domotiques).

Qu'est-ce que le label Tourisme & Handicap ?



Le label Tourisme & Handicap permet aux personnes handicapées d'identifier les structures touristiques qui sont véritablement accessibles pour leur type de handicap. Ce label est un gage de qualité de la prestation touristique et il permet également de se doter d'un nouvel avantage concurrentiel. Il est attribué après une visite sur site d'évaluateurs et approbation de la Commission Régionale puis Nationale d'Attribution. Le label peut être accordé pour un, deux, trois ou quatre familles de handicap (moteur, visuel, auditif, mental). Pour obtenir des renseignements sur la démarche de labellisation, vous pouvez contacter le Comité Départemental du Tourisme du département où se trouve votre établissement ou la Délégation Régionale au Tourisme.

Synthèse des ateliers

Journée Tourisme et Handicap du 19 octobre 2004 au Lou Bastidou

Atelier 2 : le tourisme des personnes handicapées et sa mise en réseau

Cet atelier s'était dès le départ donné le défi de répondre à 4 questions. Tous les participants ont apporté, à travers un débat très animé, des éléments de réponse qui sont synthétisés ci dessous :

Qu'est-ce qu'un bon produit touristique pour les personnes handicapées ?

C'est un produit qui est composé d'un personnel d'accueil sensibilisé et formé au public handicapé, de lieux accessibles et qui est intégré au monde des valides.

On constate que c'est un produit traditionnel : les personnes handicapées sont des clients comme les autres qui sont demandeurs de produits et de prestations de qualité.

Est-ce un produit viable ?

Oui, c'est un produit viable d'autant que l'on note une part croissante de ce marché avec le début du papyboom, dès 2005. Cependant, il connaît les mêmes difficultés que les autres segments de marchés : à savoir une saisonnalité marquée sur l'été et les vacances scolaires.

Comment vendre et à qui ?

Comme tout autre produit, il doit y avoir une démarche commerciale. La fiabilité de l'information et la qualité des services spécifiques sont primordiaux car cette clientèle est trop souvent déçue.

Quel est le rôle que les institutions peuvent jouer ?

Au cours des échanges, il est ressorti que la clé de réussite est la maîtrise d'une information qualifiée et bien diffusée. Il est également essentiel de créer un réseau entre les usagers, les professionnels et les institutionnels.

À la fin du débat, il était clair que la démarche à suivre pour créer un bon produit adapté aux personnes handicapées était en fait de traiter les questions dans le sens inverse.

Dans un premier temps, il faut effectuer un état des lieux des structures touristiques accessibles à tous. Cette première étape est du ressort des institutionnels qui doivent collecter l'information, la qualifier et la diffuser.

Dans un deuxième temps, la commercialisation des produits touristiques accessibles aux personnes handicapées doit être axée sur la transparence du produit au niveau de l'accessibilité et des services offerts. Un réseau professionnel rassemblant les prestataires, les usagers et les institutionnels doit être mis en place pour que l'offre et la demande puisse facilement se rencontrer.

Quand ces étapes seront effectuées, un produit touristique de qualité adapté aux personnes handicapées sera alors possible. Il comportera toutes les qualités de l'offre touristique de demain avec une spécificité sociale qui porte sur l'accessibilité aux loisirs et au tourisme pour tous.

Cette journée a été productive puisqu'elle a réuni plus de 80 personnes venant d'organismes différents. L'assistance était composée de manière homogène de professionnels du tourisme, d'institutionnels et de représentants d'associations de personnes handicapées. Cette diversité de participants a favorisé les échanges sur le problème de l'accessibilité des structures touristiques. L'accent a été mis sur le déséquilibre entre l'offre et la demande : il y a une véritable carence de l'offre touristique pour les personnes handicapées en France. La démarche du label Tourisme & Handicap est enclenchée, depuis peu, au niveau régional. Même si certains départements sont plus avancés (Bouches-du-Rhône, Alpes de Haute-Provence) que d'autres, on constate une véritable volonté politique de tous pour mettre en place ce label. Les professionnels du tourisme ont pris conscience tant du côté éthique qu'économique de la nécessité de rendre leurs structures accessibles à tous.