

Participation des personnes en situations de handicap et tourisme

Frédéric REICHHART*

L'offre touristique destinée aux personnes en situations de handicap apparaît hétérogène, traduisant des logiques et des enjeux particuliers. Nous proposons de les thématiser sous deux modalités, certes différentes mais qui apparaissent comme complémentaires. Tandis qu'un «tourisme sectoriel» se destine uniquement pour les personnes déficientes, un «tourisme intégré» développe une offre au sein du «marché touristique classique». Tout d'abord, nous exposerons ces deux modalités ainsi que les organisations structurelles qu'elles impliquent. Ensuite, nous allons interroger les conditions nécessaires pour la participation des personnes déficientes à ces modalités touristiques. Deux conditions apparaissent: la formation du personnel préconisée par le tourisme sectoriel à laquelle s'ajoute l'accessibilité soutenue par le tourisme intégré.

1. Deux modalités d'activités de loisirs touristiques

Notre proposition de découper l'offre touristique destinée aux personnes en situations de handicap en deux logiques distinctes, fait référence au contenu d'une étude de marché sur l'offre et la demande en matière de tourisme et de handicap réalisée par l'Agence Française d'Ingénierie Touristique (Doucet, 2001). En s'appuyant sur un échantillon de 285 associations représentant l'ensemble des déficiences et 370 personnes déficientes, l'étude révèle une offre scindée en deux modalités comprenant des prestataires spécialisés et des prestataires généralistes peu nombreux à proposer une offre adaptée. En fait, ce découpage regroupe d'un côté une modalité de séjours qui préconise une mixité, c'est-à-dire entretenant la possibilité d'un espace

* Unité de Formation et de recherche en Sciences et Techniques et des Activités Physiques et Sportives (UFR STAPS), Université Marc Bloch, Strasbourg (France).
Courriel: Frederic.reichhart@wanadoo.fr

d'échange relationnel entre des personnes déficientes et des «personnes intègres». Le terme de personnes intègres peut paraître surprenant mais nous le préférons à celui de personnes «normales». Ce choix fait référence aux travaux de Fougeyrollas *et al.* et au Processus de Production du Handicap (PPH). Dans ce modèle, l'anthropologue canadien définit entre autres les caractéristiques de l'individu dans un système organique qui dialectise la déficience avec l'intégrité (Fougeyrollas, 2004). Dans ce cas, nous parlons de «séjour inclusif» ou «intégré». De l'autre côté, d'autres séjours sont proposés uniquement à des vacanciers en situations de handicaps sous la forme de «séjours spécialisés» ou «séjours sectoriels». Chacune de ces logiques se structure individuellement, caractérisée par la création d'instances, la mise en place de politiques distinctes et un positionnement vis-à-vis d'enjeux tout aussi différents tels que l'encadrement des séjours (formation du personnel) ou l'adaptation de l'environnement physique (mise en accessibilité). Toute la diversité et l'hétérogénéité du marché touristique en faveur des personnes en situations de handicap provient de la coexistence de ces deux modalités (Reichhart et Lomo, 2006).

Concernant le tourisme sectoriel, ce sont de très vives critiques dénonçant la qualité de l'encadrement et des prestations proposées qui poussent à une structuration. En effet, organisés avec des moyens relativement faibles, de nombreux séjours sont confrontés à des difficultés de fonctionnement: le personnel n'est ni formé, ni compétent et les contenus des prestations laissent à désirer. Ces griefs obligent à penser et organiser les activités touristiques des personnes déficientes, aboutissant à la création du Conseil National des Loisirs et du Tourisme Adapté (CNLTA) en 1990. De plus, la création de cette instance illustre une nette volonté mobilisatrice et fédératrice. Composé d'associations mandataires des organismes de vacances et des structures représentant les usagers, le CNLTA compte en janvier 2006 environ 25 organismes de vacances adaptées et 17 associations représentant les usagers (Rivy, 2004). Pour garantir la qualité des séjours, le CNLTA propose, notamment à l'aide d'une charte, de définir les conditions des séjours spécialisés en terme d'organisation, de prestations et d'encadrement (ASH, 2000).

Quelques années plus tard, en 1994, le tourisme intégré se formalise à son tour avec la création de la Cellule Nationale de Coordination Tourisme et Handicap qui devient Association Tourisme et Handicaps (ATH) en 2001. Contrairement à la philosophie du CNLTA, cette nouvelle perspective s'appuie sur l'accès des personnes en situations de handicap à l'offre

touristique généraliste. En somme, elle renvoie à des «vacances» se déroulant au sein d'infrastructures touristiques classiques. Ce courant se prolonge par l'intégration des enfants déficients dans des centres de vacances non spécialisés avec des enfants intègres. L'élaboration d'une charte par Jeunesse en Plein Air (JPA) en 1997 définit les conditions des séjours intégrés (Colloque, JPA). En 1998, le lancement d'une campagne de sensibilisation et d'information par le Secrétariat d'Etat au Tourisme marque le positionnement et les premières actions de l'Etat français (ASH, 1998).

2. Conditions pour garantir la participation des personnes

Quelles sont les conditions convoquées pour la participation des personnes en situations de handicaps dans le tourisme intégré et le tourisme sectoriel? Elles sont de deux ordres: la formation et la sensibilisation du personnel ainsi que l'aménagement architectural du milieu.

2.1 Participation et tourisme intégré: la prépondérance de l'environnement physique et humain.

L'analyse du développement et de la structuration du tourisme intégré met en lumière ses fondements idéologiques et un ensemble de mesures spécifiques. Plus précisément, nous souhaitons insister sur deux mesures qui prennent en compte l'environnement physique et l'environnement humain.

La prise en compte de l'environnement physique apparaît dans la campagne de labellisation lancée en 2001 par le Secrétariat d'Etat au Tourisme (Vivre ensemble, 2003). Cette dernière consiste en l'identification de structures par un label attestant de leur accessibilité à une ou plusieurs déficiences, à savoir la déficience mentale, la déficience motrice, la déficience visuelle et la déficience auditive. Cette démarche, contractualisée par la signature d'une charte, présente une visée double, portant sur l'accessibilité de l'environnement physique mais aussi sur l'identification des structures accessibles (ASH, 2002). En plus de stimuler les professionnels à s'investir dans la démarche d'accessibilité, la campagne de labellisation vise à recenser, identifier et promouvoir ces structures.

Mais la prise en compte de l'environnement humain apparaît également dans le tourisme intégré, notamment sous la formation et la sensibilisation du personnel. Cela se décline en différentes actions. Le but n'étant pas de faire un listing des initiatives de formation, nous allons présenter les plus significatives. Nous pensons entre autres à la création d'un module de sensibilisation dans le cadre du Brevet de Technicien Supérieur (BTS) en Tourisme, à l'édition de guides et de brochures à l'attention des professionnels du tourisme ainsi que pour les professionnels de l'animation du secteur de l'enfance. A cela s'ajoute des stages et des journées de formation pour le personnel de structures ayant signé la charte de labellisation; enfin, soulignons la formation des animateurs de centres de vacances par la mise en place d'un stage d'approfondissement relatif aux situations de handicap pour le Brevet d'Aptitude à la Fonction d'Animateur (BAFA).

Finalement, le tourisme intégré consiste à inclure l'offre touristique concernant les personnes en situations de handicap au sein de l'offre généraliste existante par la formation et la sensibilisation des professionnels (dans une logique d'accueil) mais aussi par l'aménagement architectural du milieu (dans une logique d'accessibilité physique). Les deux bras de levier convoqués pour la participation des personnes déficientes se situent au niveau de l'environnement humain et de l'environnement physique.

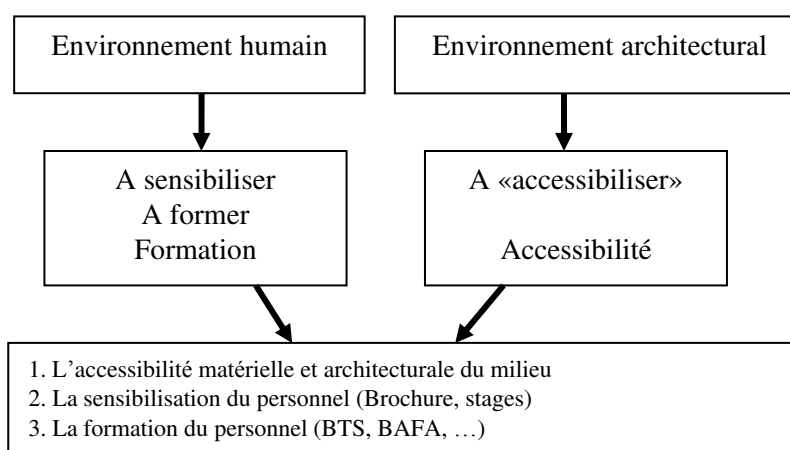


Schéma: Les conditions pour la participation des personnes déficientes aux activités touristiques.

2.2 Participation et tourisme sectoriel ou la primauté de l'environnement

Le tourisme sectoriel s'appuie sur une représentation particulière des personnes en situations de handicap. Nous l'avons nommé sous le terme d'«idéologie du groupe homogène»; en fait, le séjour sectoriel préconise la constitution d'un groupe de vacanciers présentant un degré d'autonomie identique et homogène. Comme l'indique un document interne du CNLTA,

la constitution de groupes homogènes est l'un des facteurs essentiels au bon déroulement de chacun des séjours. Dans l'intérêt des vacanciers, nous avons tenté de définir le profil des vacanciers qui nous semble correspondre à chaque séjour en tenant compte de deux critères: les capacités mentales et les possibilités physiques (CNLTA, 2004).

L'idée sous-tendue par le CNLTA consiste, à partir des capacités des vacanciers, de composer des groupes de niveau homogène pour déterminer un taux d'encadrement. En d'autres termes, il suffit de repérer le degré de déficiences et d'identifier les capacités pour les faire correspondre dans un tableau à un nombre pré-établi et suffisant de personnel encadrant.

Outre l'aspect quantitatif de l'encadrement, la dimension qualitative reste présente. Au sein du CNLTA, la mise en place d'une politique de formation pour le personnel encadrant s'inscrit dans les fondements d'une charte de qualité CNLTA. L'annexe à la charte précise les obligations liées à l'encadrement et à sa formation:

Un des principes d'engagement s'applique à l'encadrement des séjours. Chaque organisateur s'engage à fournir une équipe d'encadrement préparée et assez nombreuse présentant une qualité suffisante pour faire face à sa mission.

De plus, comme le souligne un document interne du CNLTA, la mise en place d'une «démarche formation» se concrétise dans un référentiel:

Le CNLTA [...] au regard de son souhait de compléter sa démarche qualité, a fait le choix de mettre en place un référentiel de formation, pour tous les animateurs-accompagnateurs travaillant auprès d'adultes!

En fait, le CNLTA dispense une formation destinée aux animateurs-accompagnateurs habilités à intervenir dans le cadre des vacances et des loisirs des adultes. Par contre, cette formation reste interne au CNLTA et n'est pas généralisée à l'ensemble des prestataires de tourisme sectoriel. Les actions entreprises par le CNLTA situent les conditions des séjours sectoriels dans la constitution d'un groupe homogène et la nécessité d'un encadrement

quantitatif et qualitatif, mais surtout avec comme condition essentielle la formation du personnel.

Conclusion

Pour conclure nos propos, il nous faut mettre en exergue deux conditions qui demeurent présentes mais aussi nécessaires pour la participation. Premièrement, l'accessibilité architecturale des sites reste un paramètre à ne pas négliger. Le concept de chaîne de déplacement et d'accessibilité concernant l'ensemble de la voirie, des transports et du cadre bâti apparaît comme essentiel pour l'accès physique aux sites touristiques. Ainsi, une des conditions pour la participation des personnes au tourisme est de briser les barrières architecturales. Deuxièmement, la formation et la sensibilisation du personnel d'accueil complètent l'accessibilité matérielle. Uniquement ciblé vers le personnel touristique, une formation élargie à l'ensemble des professionnels de l'hôtellerie, de la restauration, des services de proximité renforcerait la logique de chaîne d'accessibilité. En tous les cas, la participation des personnes en situations de handicap aux activités touristiques est possible à la seule condition que l'environnement humain et physique ne soit pas un «obstacle» mais un «facilitateur».

Références

- DOUCET, A. (2001). *Tourisme et handicaps: étude de marché de la population handicapée face à l'offre touristique Française*. Paris: Editions AFIT, Collection Guide de savoir-faire.
- FOUGEYROLLAS, P. *et al.* (2004). «Définition de la participation sociale selon le PPH, Développement humain, handicap et changement social». *Revue internationale sur les concepts, les définitions et les applications*. Lac St-Charles, Québec: réseau international sur le processus de production du handicap, volume 13, n° 1-2, octobre.
- REICHHART, F. et LOMO, A. (2006). «L'offre touristique en faveur des personnes en situation de handicap: entre le tourisme intégré et le tourisme sectoriel». *Traverse. Revue d'histoire*. Zurich: Chronos, novembre, pp. 125-136.
- VII^e JOURNEES DU TOURISME ADAPTE (2004). *Garantir la qualité des vacances et loisirs à destination d'un public déficient mental*. Organisée en partenariat avec l'APAJH et l'UNAPEI, Discours de Bernard RIVY, Président du CNLTA, 3 mars. Paris: CNTLA, 37 p.

- VACANCES ET LOISIRS POUR PERSONNES HANDICAPEES (2000). *Actualités Sociales Hebdomadaires*. Cahier II au n° 2160, 31 mars, 8 p.
- FACILITER LES LOISIRS (2003). *Vivre ensemble*, n° 65 Août 2003.
- UNE CAMPAGNE EN FAVEUR DES VACANCES DES PERSONNES HANDICAPES (1998). *Actualités Sociales hebdomadaires*. N° 2070, 14.
- UNE CHARTE ET UN LABEL POUR LES VACANCES ET LES LOISIRS DES HANDICAPES (2000). *Actualités Sociales hebdomadaires*. N° 2175, 17.
- MISSION-EVALUATION-QUALITE (2004). *Dossier visiteur*, CNLTA.